

**UNIVERSIDAD NACIONAL
JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN**



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

TESIS

**El Clima Organizacional Y El Desempeño Laboral De Los Colaboradores De La
Superintendencia Nacional De Los Registros Públicos, Oficina Registral De Huaral,
Año 2021**

PRESENTADO POR:

Yanet lisbet Vidal Ramírez

**PARA OPTAR EL TITULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN
ADMINISTRACION**

ASESOR:

Dr. Santiago Ernesto Ramos y Yovera

HUACHO – 2022

MIEMBROS DEL JURADO EVALUADOR

Dra. Flor de María Garivay Torres
Presidente

Dr. Félix Gil Caro Soto
Secretario

Dr. Abraham César Neri Ayala
Vocal

Dr. Santiago Ernesto Ramos y Yovera
Asesor

DEDICATORIA

A nuestro creador, a mis familiares por inspirarme y fortalecerme en estos momentos de mi vida profesional.

Yanet lisbet Vidal Ramírez

AGRADECIMIENTO

A los maestros, de la facultad de Ciencias Empresariales, por contribuir en mi formación.

A los Jurados por su valiosísima contribuciones y aportes en el camino de culminación de la tesis.

Yanet lisbet Vidal Ramírez

Índice

Contenido

CAPÍTULO I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	5
1.1 Descripción de la realidad problemática.....	5
1.2 Formulación del problema.....	10
1.2.1 Problema general.....	10
1.2.2 Problemas específicos	10
1.3. Objetivos de la investigación.....	11
1.3.1 Objetivo general	11
1.3.2 Objetivos específicos.....	11
1.4 Justificación de la investigación	12
1.5 Delimitaciones del estudio.....	15
1.6 Viabilidad del estudio.....	16
CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO.....	18
2.1 Antecedentes de la investigación.....	18
2.1.1 Antecedentes internacionales	18
2.1.2 Antecedentes nacionales	22
2.2 Bases teóricas	27
2.2.1 Clima organizacional	27
2.2.2 Desempeño Laboral	44
2.3 Bases Filosóficas	55
2.4 Definición de Términos básicos	59
2.5 Hipótesis de Investigación.....	63
2.5.1 Hipótesis general	63
2.5.2 Hipótesis específicas	63
2.6 Operacionalización de las Variables.....	64
CAPÍTULO III. METODOLOGÍA.....	66
3.1 Diseño metodológico.....	66
3.1.1 Tipo de Investigación	66
3.1.2 Nivel de Investigación.....	67

3.1.3	Diseño de investigación	68
3.1.4	Enfoque	69
3.2	Población y muestra.....	69
3.2.1	Población.....	69
3.2.2	Muestra.....	70
3.3	Técnicas de recolección de datos.....	71
3.4.1	Técnicas	71
3.4.2	Instrumentos.....	71
3.4	Técnicas para el procesamiento de la información.....	76
CAPÍTULO IV. RESULTADOS		78
4.1.	Análisis de resultados	78
4.2.	Contrastación de Hipótesis	117
CAPÍTULO V. DISCUSION		128
5.1	Discusión de resultados	128
CAPÍTULO VI. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES		132
6.1	Conclusiones.....	132
6.2	Recomendaciones	134
REFERENCIAS		138
7.1	Fuentes documentales.....	138
7.2	Fuentes bibliográficas.....	139
7.3	Fuentes hemerográficas	140
7.4	Fuentes electrónicas.....	141
ANEXOS		142
MATRIZ DE CONSISTENCIA.....		143
CUESTIONARIO.....		146

INDICE DE TABLA

Tabla 1 Comunicación verbal.....	79
Tabla 2 Comunicación escrita.....	80
Tabla 3 Comunicación virtual o digital.....	81
Tabla 4 Comunicación eficaz.....	82
Tabla 5 <i>Retroalimentación</i>	83
Tabla 6 Ambientes Reducidos.....	84
Tabla 7 Tugurización Ambiental.....	85
Tabla 8 Iluminación del Ambiente.....	86
Tabla 9 Ruidos Externos.....	87
Tabla 10 Ubicación de las Personas.....	88
Tabla 11 Las Recompensas.....	89
Tabla 12 Elogios Públicos.....	90
Tabla 13 Cursos de Capacitación.....	91
Tabla 14 Empleado del Mes.....	92
Tabla 15 Promoción de Ascenso.....	93
Tabla 16 Programa de capacitación.....	94
Tabla 17 Asignación de Responsabilidades.....	95
Tabla 18 Horarios Flexibles.....	96
Tabla 19 Trabajo en Equipo.....	97
Tabla 20 Formación Académica.....	98
Tabla 21 <i>La Motivación Extrínseca</i>	99
Tabla 22 Motivación Intrínseca.....	100
Tabla 23 Motivación Transitiva.....	101
Tabla 24 Motivación Trascendente.....	102
Tabla 25 Crecimiento Profesional.....	103
Tabla 26 Capacitación Especializadas.....	104
Tabla 27 Jornadas Laborales.....	105
Tabla 28 Actividades Multitareas.....	106
Tabla 29 Periodos de Descanso Cortos.....	107
Tabla 30 Malas Condiciones Laborales.....	108
Tabla 31 Total Resultados de encuestas de la V1 y V2.....	109
Tabla 32 V1 - Clima Organizacional y V2 - Desempeño Laboral.....	109
Tabla 33 V1 - Clima Organizacional y V2 - Desempeño Laboral.....	110
Tabla 34 Total Resultados de encuestas de la V1D1 y V2D1.....	111
Tabla 35 V1D1 - Comunicación y V2D1 - Formación y Desarrollo Profesional.....	111
Tabla 36 <i>Estadística Descriptiva por preguntas V1D1 - Comunicación y V2D1 - Formación y Desarrollo Profesional</i>	112
Tabla 37 Total Resultados de encuestas de la D2V1 y D2V2.....	113
Tabla 38 Condiciones Físicas y D2V2 - La Motivación.....	113
Tabla 39 Condiciones Físicas y D2V2 - La Motivación.....	114
Tabla 40 Total Resultados de encuestas de la D3V1 y D3V2.....	115

Tabla 41 <i>D3V1 – Reconocimiento y D3V2 - La Productividad</i>	115
Tabla 42 <i>D3V1 – Reconocimiento y D3V2 - La Productividad</i>	116
Tabla 43 Pruebas de normalidad- Resumen de procesamiento de casos	118
Tabla 44 Pruebas de normalidad- Resumen de procesamiento de casos	118
Tabla 45 Correlación de la Hipótesis General.....	120
Tabla 46 Correlación de la Hipótesis Especifica 01.....	122
Tabla 47 Correlación de la Hipótesis Especifica 02.....	124
Tabla 48 Correlación de la Hipótesis Especifica 03.....	126

INDICE DE FIGURAS

Figura 1. Instrucciones Laborales.....	79
Figura 2. Confianza Condescendientes.....	80
Figura 3. Desarrollo de Habilidades.....	81
Figura 4. Desarrollo de Habilidades.....	82
Figura 5. Desarrollo de Habilidades.....	83
Figura 6. Ambientes Reducidos.....	84
Figura 7. Tugurización Ambiental.....	85
Figura 8. Iluminación del Ambiente.....	86
Figura 9. Ruidos Externos.....	87
Figura 10. Ubicación de las Personas.....	88
Figura 11. Las Recompensas.....	89
Figura 12. Elogios Públicos.....	90
Figura 13. Cursos de Capacitación.....	91
Figura 14. Empleado del Mes.....	92
Figura 15. Promoción de Ascenso.....	93
Figura 16. Desarrollo de Habilidades.....	94
Figura 17. Asignación de Responsabilidades.....	95
Figura 18. Horarios Flexibles.....	96
Figura 19. Trabajo en Equipo.....	97
Figura 20. Formación Académica.....	98
Figura 21. La Motivación Extrínseca.....	99
Figura 22. Motivación Intrínseca.....	100
Figura 23. Motivación Transitiva.....	101
Figura 24. Motivación Trascendente.....	102
Figura 25. Crecimiento Profesional.....	103
Figura 26. Capacitación Especializadas.....	104
Figura 27. Jornadas Laborales.....	105
Figura 28. Actividades Multitareas.....	106
Figura 29. Periodos de Descanso Cortos.....	107
Figura 30. Desarrollo de Habilidades.....	108

RESUMEN

Objetivos: “Determinar el grado de relación que existe entre el Clima Organizacional y el Desempeño Laboral de los Colaboradores de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos, Oficina Registral de Huaral, Año 2021”.

Materiales y Métodos: Este trabajo es “de enfoque cuantitativo, de tipos aplicada, de nivel correlacionales, de diseños no experimental. Las muestras han sido de 20 Colaboradores de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos, Oficina Registral de Huaral”. Realizamos las pruebas de normalidad para conocer el que estadístico para la contrastación, cuyo resultado nos encamino a elegir Shapiro-wilk, porque la muestras es menos de 50.

Resultados: De los 20 muestreados que se aplicó el instrumento obtuvimos los siguientes resultados: “el 5% (30) dijeron estar muy en desacuerdo, 5% (30) dijeron estar algo en desacuerdo, el 6% (35) están ni de acuerdo, ni en desacuerdo, el 40% (242) están algo de acuerdo, el 44% (263) están muy de acuerdo, total 100% (600), respectos a si existen relación de las variables Clima Organizacional y Desempeño Laboral”. Para saber las correlaciones existentes entre las dos variables, se analizó con el uso “del estadísticos no paramétricas de Rho de Spearman, cuyo resultado de la significancias asintótica (P Calculado) fue de 0.00, menos que el nivel de significación 0.05, en consecuencia rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis de investigación”.

Conclusión: Se concluyen que “El Clima Organizacional se relaciona con el Desempeño Laboral de los Colaboradores de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos, Oficina Registral de Huaral, Año 2021”, con un coeficientes de correlación de 0. 844**, ya cual indican que existen una **Correlación Positiva muy Fuerte.**

Palabras claves: “Clima Organizacional, Desempeño Laboral, Colaborador”.

ABSTRACT

Objective: "Determinen the degre of relationships that exist between the Organizational Climates and the Work Performancse of the Collaborator of the National Superintendence of Public Registries, Huaral Registry Office, Year 2021".

Materials and Methods: "This works is of quantitatives approach, of applied types, of correlational level, of non-experimental designs. The samples have been from 20 Collaborators of the National Superintendence of Public Registries, Huaral Registry Office. We perform the normality tests to find out which statistic corresponds to the hypothesis testing, the result of which led uss to chooses Shapiro-wilk, as the samples was les thans 50".

Results: "Of the 20 sampled who applied the instrument, we obtained the following results: 5% (30) said they strongly disagreed, 5% (30) said they somewhat disagreed, 6% (35) did not agree , nor disagree, 40% (242) somewhat agree, 44% (263) stronglys agrees, total 100% (600), regarding whethe theres a relationship between the variable Organizational Climates and Work Performances".

To "know the existing correlations between the two variables, it was analyzed with the use of the non-parametric statistics of Spearman's Rho, whose result of the asymptotic significance (P Calculated) was 0.00, less thank the significances level 0.05, consequently we rejects the null hypothesi and accepts the research hypothesi".

Conclusion: "the work concludes that "The Organizational Climates is related to the Labor Performance of the Collaborator of the National Superintendancy of Public Registries, Huaral Registry Office, Year 2021", with a correlation coefficient of 0. 844**, since which indicates that there is a very Strong Positive Correlation".

Keyword: "Organitacional Climates, Work Performances, Collaborator".

INTRODUCCIÓN

Este compendio denominado “Clima Organizacional y Desempeño Laboral de los Colaboradores de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos, Oficina Registral de Huaral, Año 2021”, hemos señalado como objetivo “Determinar el grado de relación que existe entre el Clima Organizacional y el Desempeño Laboral de los Colaboradores de la Superintendencias Nacional de los Registros Públicos, Oficina Registral de Huaral, Año 2021”.

El estudio que hemos realizado a tenido como escenario los ambientes de “Superintendencia Nacional de los Registros Públicos, Oficina Registral de Huaral,”, específicamente en colaboradores que pertenecen a esta institución.

Para el desarrollo del trabajo hemos estructurado en capítulos, según el detalle.

CAPÍTULO I: Se ha estructurado por “el Planteamiento de Problemas, conteniendo la descripción de las problemáticas, la formulación de los problemas, Plantear los objetivos, las justificaciones del estudio, delimitaciones y las viabilidades”.

CAPÍTULO II: Se ha estructurado por “el Marco Teóricos, donde detallamos los antecedentes externos e internos del estudio, las bases de las teorías, las hipótesis del estudio, y las operacionalizaciones de las variables”.

CAPÍTULO III: Se ha estructurado con los diseños metodológicos, indicando “el tipo, el nivel, el diseño y el enfoque del trabajo, asimismo definimos la población y la muestra, técnicas e instrumentos de para recoger la información, además los procedimientos para analizar la información”.

CAPÍTULO IV: Se ha estructurado por los resultados, que se la presentación de cuadros, gráficos e Interpretación de los datos, la Contrastaciones de Hipótesis, además estamos

considerando el tratamiento estadístico como la prueba de normalidad de las muestra y la prueba de hipótesis.

CAPÍTULO V. Se ha estructurado con las discusiones que vienen hacer las comparaciones que realizamos con los resultados de otros estudios, y los resultados de las pruebas de hipótesis que se obtuvieron en este estudio.

CAPÍTULO VI. Se ha estructurado con las conclusiones en el cual se detallan los resultados obtenidos de las contrastaciones de las hipótesis; además con las recomendaciones que son sugerencias en las soluciones de la problemática observada; “finalmente ordenamos las fuentes de información utilizadas y los anexos o evidencias”.

CAPÍTULO I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Descripción de la realidad problemática

Uno de los pilares fundamentales de cualquier institución sea pública o privada “es el clima organizacional. Por varios años se creía que los servidores eran equivalentes a unas maquinarias cuyo único fin era cumplir los objetivos de las instituciones, no se tomaba ni valoraba los cuidados y atención que requerían. Con el transcurrir del tiempo esa idea ha ido cambiando ya que los salarios no eran suficientes para se mantenga, se mejorare y hacer incrementar la productividad de una organización; formar y mantener un ambiente laboral agradable, no sólo dependen de una persona y también es muy difícil de conseguirse”.

En ese sentido, aunque teniendo una alta remuneración, “un clima negativo e insoportable te hará abandonar tu empleo e incluso afectarán la producción de la organización”.

Al respecto Bernardo (2011) define al clima organizacional como. “Ambientes dentro de los cuales efectúan sus labores los servidores de una organización. Es decir se refieren a ambientes de un departamento, unas unidades importantes de la institución, pudiendo ser una sucursal o de la institución completa” (p. 10).

De otro lado, “Palmar, Rafael, Valero, & Jhoan” (2014) define a Desempeños Laboral como. “El valor que se esperan aportar a la institucion de los variados episodio conductual que los trabajadores llevan acabo en unos períodos de tiempos. Estas conductas, de uno o varios trabajadores en diferentes momentos de tiempo, asimismo contribuyen en las eficiencias de la institución” (p. 66).

Conociendo los conceptos de estas dos variables, se entenderá la importancia de estas dentro de la organización.

A nivel mundial, “las investigaciones realizadas por Hay Group (firmas globales de consultoría en management) para realizar las mediciones del nivel de Clima Organizacional, han concluido, que más de la tercera parte de los empleados se muestran reacios e incapaces de dar algo más a su organización si estos no se dedican en su bienestar para mejorar sus actividades. En esa línea, las lealtades hacia las instituciones muestran tendencias a la baja en estos últimos años”.

Todos los elementos del clima organizacional inciden en las motivaciones de los empleados, “estos elementos en las instituciones, han cambiado notablemente poniéndole mayores énfasis en el clima organizacional, pues propician a desarrollar los valores, las actitudes y sentimientos en servidores que son beneficiosos para la institución y convertirlos en elementos diferenciados que posibiliten a la institución ser más exitosa que los competidores” (Restrepo, 2015, p. 12).

A nivel latinoamericano en el país de Colombia, en relación “al clima organizacional, se han realizado numerosos estudios”, al respecto Toro (como se citó en Chaparro 2016) manifiesta. “Se han desarrollado estudios diagnósticos del clima laboral en casi 20 instituciones colombianas del rubro servicios, financieros e industriales de las ciudades de Bogotá, Cali y Medellín, cada una con más de 300 trabajadores. Se observaron que las calidades del clima laboral van disminuyendo en proporciones inversas con el tamaño de la institución. El clima organizacional no son homogéneos en todos los ambientes laborales; hay dependencias con un excelente clima junto a otras con un clima negativo en la misma institución; de igual forma, hemos notado que existen

mayores compromisos en los rangos más bajos y con menos formación educativa que en los trabajadores con responsabilidades de mando”. (p. 8)

Considerando ante ello, que el clima organizacional “es un elemento predominante en el Desempeño Laboral, en esa línea estamos enfocando el estudio en la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos, Oficina Registral de Huaral, análisis que nos permitirán ubicar cuales son los puntos críticos que afectan el clima organizacional de los colaboradores, conocer los elementos que están limitando las motivaciones o desempeños, de otro lado el resultado ayudara a plantear recomendaciones en todos los niveles administrativos de la institución”.

La Superintendencia Nacional de los Registros Públicos, dentro de sus competencias “tiene por objeto dictar las políticas y normas técnico-administrativas de los Registros Públicos estando encargada de planificar, organizar, normar, dirigir, coordinar y supervisar la inscripción y publicidad de los actos y contratos en los Registros Públicos que integran el Sistema Nacional”. (Ley N° 26366, 1994, Art. 10)

Mediante Resolución Suprema N° 139-2002-JUS, de fecha 19 de julio del 2002, en su Artículo 76.- señala. “La Zona Registral N° IX, comprende las Oficinas Registrales de Lima, Callao, Cañete, Huaral, Huacho y Barranca y, abarca el ámbito geográfico de las provincias de Lima, Callao, Barranca, Cajatambo, Canta, Cañete, Huaral, Huarochirí, Huaura, Oyón y Yauyos del departamento de Lima”.

Asimismo, nos dice en sus Artículo 65.- “Las Zonas Registrales son órganos desconcentrados de la SUNARP que gozan de autonomía registral, administrativa y económica dentro de los límites establecidos en el Estatuto y la Ley. Tienen por finalidad dirigir, promover y coordinar las actividades de las Oficinas Registrales dentro del

ámbito de su competencia territorial, en aras de cautelar que los servicios registrales sean brindados eficaz y oportunamente. Para el cumplimiento de tal fin se encargan de ejecutar y controlar la gestión administrativa de dichas Oficinas Registrales”.

Oficina Registral de Huaral “es una institución pública ubicada en el distrito de Huaral, de la provincia de Huaral, al norte de la ciudad de Lima” y tiene como función los establecido en el Artículo 65.- de la Resolución Suprema N° 139-2002-JUS.

Dentro de la variedad de problemas que observamos en “la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos, Oficina Registral de Huaral”, vamos a referirnos solo los más resaltantes que va ser analizadas en este estudio. observamos ciertas deficiencias en la comunicación entre los directivos y los colaboradores, al momento de asignar algunas tareas o trabajos específicos.

En otro aspectos las Condiciones físicas que se está presentando en la oficina no favorece para realizar las labores cómodamente, presenta turgencias “al momento de cumplir las funciones laborales la cual genera demasiado desconcentración cuando realizan los tramites que solicitan los administrados, además incomodidad al momento de desplazarse por los ambientes. Además, es muy notorio los ruidos externos al no haber una separación adecuada con materiales adecuados, de otro lado la ubicación de los colaboradores y de las muebles no están de acuerdo a las dimensiones de los ambientes de la institución”.

De otro lado, las actitudes de los directivos respecto al reconocimiento, hoy en día son pocos los jefes que reconocen el buen desempeño de los colaboradores, en ese sentido “observamos que no existen políticas de recompensas como reconocimientos o facilidades para acceder a diversas capacitaciones, horarios más flexibles, ante este

escenario es conveniente establecer unas conductas que debería servir de guía a otras áreas como otorgar reconocimiento al colaborador, realizando elogios públicos, participar en cursos de capacitación, designación del empleado del mes, promoción de ascenso, entre otros, situación que mejora notoriamente el clima organización y como consecuencia mejorara el desempeño laboral de todos los colaboradores de la institución”.

Con “el objetivo de mejorar el desempeño de los colaboradores se debe ayudar como institución en la formación y desarrollo profesional del colaborador incentivando y dando las facilidades para culminar sus estudios superiores además de ir previéndolos y rotando de puestos, de otro lado debe existir una motivación al trabajado 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”.

Superando “todos esos aspectos, habrá una notoriedad en la productividad del colaborador desempeñándose adecuadamente en las funciones que se le asignan, en las responsabilidades que se le confía, estos elementos fomentan en el colaborador a mejorar su desempeño en beneficio de la institución”.

Por lo argumentado, en este estudio se propone “la variable Clima Organizacional y Desempeño Laboral”, para usarlas como herramientas principales para la solución del problema, los cuales se analizaran y se demostrara cuan fuerte y alto es el rango de relación entre estas dos variables, siendo así una alternativa e inicio para la solución del problema; es a través de este estudio que, quedara demostrada que estas dos variables tienen una relación fuerte para ser empleada en los siguientes niveles de investigación,

culminando la línea de investigación con el nivel aplicativo dando solución práctico al problema, en ese sentido, generemos los siguientes problemas.

1.2 Formulación del problema

1.2.1 Problema general

¿Cuál es el grado de relación que existe entre el Clima Organizacional y el Desempeño Laboral de los Colaboradores de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos, Oficina Registral de Huaral, Año 2021?

1.2.2 Problemas específicos

¿Cuál es el grado de relación que existe entre la Comunicación y la Formación y Desarrollo Profesional de los Colaboradores de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos, Oficina Registral de Huaral, Año 2021?

¿Cuál es el grado de relación que existe las Condiciones físicas y la Motivación de los Colaboradores de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos, Oficina Registral de Huaral, Año 2021?

¿Cuál es el grado de relación que existe entre el Reconocimiento y la Productividad de los Colaboradores de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos, Oficina Registral de Huaral, Año 2021?

1.3. Objetivos de la investigación

1.3.1 Objetivo general

Determinar el grado de relación que existe entre el Clima Organizacional y el Desempeño Laboral de los Colaboradores de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos, Oficina Registral de Huaral, Año 2021

1.3.2 Objetivos específicos

Determinar el grado de relación que existe entre la Comunicación y la Formación y Desarrollo Profesional de los Colaboradores de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos, Oficina Registral de Huaral, Año 2021.

Determinar el grado de relación que existe las Condiciones físicas y la Motivación de los Colaboradores de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos, Oficina Registral de Huaral, Año 2021

Determinar el grado de relación que existe entre el Reconocimiento y la Productividad de los Colaboradores de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos, Oficina Registral de Huaral, Año 2021

1.4 Justificación de la investigación

1.4.1 Por su conveniencia

Es muy conveniente ya que nos permite analizar y conocer la importancia que tiene “que exista un excelente clima organizacional en todas las áreas de una institución, específicamente en la Unidad de Superintendencia Nacional de los Registros Públicos, Oficina Registral de Huaral, para que los colaboradores puedan ejercer y desarrollar un mejor desempeño en sus funciones cotidianos”.

Los resultados de este trabajo sirven el inicio para las soluciones de los problemas observados en “la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos, Oficina Registral de Huaral, consecuentemente, resultan muy importancia para que los colaboradores de cada organización desarrollen motivados sus actividades laborales”.

1.4.2 Por su relevancia social

Las relevancias “en este análisis que realizamos de las variables, para nuestras comunidad se ve reflejadas en el trato que se ofrecerán a los administrados, además la celeridad a todos los pedidos y tramitaciones que estos requieran”.

Además, están beneficiándose los colaboradores de esta Sede a razón que detectaran los puntos que afectan el buen clima organizacional.

Con los aportes de este estudio se van beneficiar no solo los colaboradores que ejercen sus actividades o funciones laborales en esta sede

registrar si no también las personas o investigadores que consideren estos resultados para fortalecer sus conocimientos o quieran aplicar esta información en la existencia de un buen clima organizacional “para un mejor Desempeño Laboral”.

1.4.3. Por su implicancia practica

Los problemas más prácticos que podemos resolver seran el bienestar del trabajador; así también, se podrán erradicar algunos problemas tales maltratos psicológicos, reorganizar infraestructuralmente, merituar la experiencia y otros aspectos, “así también se podrán generar nuevos métodos para poder resolver cualquier problemas específicos, es así que en vez de combatirlos directamente con ellos, este trabajo tiene por objetivo que se eviten los problemas desde sus inicios, poder anticiparlos y saber cómo actuar”.

1.4.4. Por su valor teórico

Respecto a las teorías, este estudio a contribuido a que se fortalezca las teorías de las variables Calidad de Servicio y Satisfacción, asimismo se llenando y fortaleciendo algunos vacíos teóricos, en ese sentido estos resultados sirven de apoyo a fortalecer o debatir estas teorías.

De los resultados hallados se podrá determinar cuan fuerte es la relación entre estas dos variables que nos esta permitido reafirmar la validez de las hipótesis y continuar con la línea de investigación con estudios más profundos y darle solución a los problemas.

Además, servirá la información para que algunos investigadores que desconozcan estas informaciones, accedan estos, observando los resultados de este trabajo. En ese sentido los términos empleados en este trabajo, son entendibles para que cualquier lector pueda comprender cada apartado, posteriormente publicado este trabajo va servir de aportes teóricos.

1.4.5. Por su utilidad metodológica

En esta justificación nos hemos enfocado novedosos procesos respecto a la metodología del trabajo que fortalezcan a conocer la relación de las variables de análisis en un escenario complejo. En ese sentido consideramos diferentes caminos metodológicos de un estudio cuantitativo, direccionándonos los resultados a tomar y decidir pertinentemente.

Además, “para almacenar las informaciones de campo hemos elaborado un instrumento menos complejo, y elástico, de acuerdo con la coyuntura social, al nivel cultural y realidades de la sociedad, para que la muestra que es el objetivo para analizar no les genere complicaciones cuando respondan las interrogantes, así una vez validado estas unidades de medidas pueda servir para que sea utilizado por otros investigadores”.

1.5 Delimitaciones del estudio

1.5.1 Delimitación conceptuales

En el contenido de este trabajo se van considerar “solo con dos variables que son la variable Clima Organizacional y en segundo lugar con la variable Competencia Laboral”, que son definidas de la siguiente manera:

VARIABLE X: Clima organizacional

“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” (Chiavenato, 2007, p. 59).

VARIABLE Y: Desempeño Laboral

“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” (Chiavenato, 2007, p. 243).

1.5.2. Delimitación poblacional

La población de este estudio se conforman por 20 Colaboradores de la “Superintendencia Nacional de los Registros Públicos, Oficina Registral de Huaral, Año 2021”.

1.5.3. Delimitación del espacio geográfico

Este estudio ha sido realizada la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos, Oficina Registral de Huaral, esta institución está ubicada en:

- Distrito: Huaral
- Provincia: Huaral
- Departamento: Lima
- País: Perú

1.5.4. Delimitación temporal

El estudio de correlación lo hemos delimitado en el periodo 2021.

1.6 Viabilidad del estudio

Otros elementos también de mayor relevancia son la viabilidad o factibilidad; por lo tanto es preciso que se consideren. “La disponibilidad de tiempo, recursos financieros, humanos y materiales que van a determinar, en últimas instancias, los alcances del estudio, de igual forma, es indispensable tener acceso al lugar o contexto donde se realizará el estudio” (Hernández et al., 2014, p. 41)

En esa línea, este trabajo es muy viable por los considerandos que mencionamos:

Respecto a la disposición del tiempo, es viable porque no afecta ninguna de mis actividades laborales, lo cual nos permite conocer los diversos documentos como las herramientas de gestión, las políticas y las culturas de la institución, los planes estratégicos y demás instrumentos de gestiones.

En relación a “la disposición de recursos financieros, humanos y materiales, no generara excesos en gastos económicos, como traslados o viajes largos (pasajes y viáticos) a razón de que radico cerca al municipio, además se cuenta con un asistente para recoger datos de las encuestas, apoyo en fotocopios y acopio de las informaciones, en relación a los recursos materiales, contamos con dispositivos y software informáticos que nos facilitaran a que realicemos un análisis consistentes y confiables”.

En relación a accesibilidad a la institución, también es viable “a razón de que contamos con la colaboración y autorización del alcalde, quien se comprometido otorgar todas las facilidades para acceder a la información que consideramos de mayor relevancia para el estudio, así como coordinar el apoyo de los servidores cuando procedamos aplicar el instrumento”.

En relación a “las variables y las dimensiones, es viable ya que encontramos mucha información tanto en las páginas de navegadores de web, bibliotecas, de otro lado hemos encontrado antecedentes de estudios en diferentes repositorios de universidades del país y el extranjero”.

CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de la investigación

2.1.1 Antecedentes internacionales

Santa María y Ojeda (2020) de su estudios titulado “Incidencia del clima organizacional en el Desempeño Laboral de los colaboradores de la empresa Datapro S.A.”, para conseguir el Grado de “Maestro en Desarrollo del Talento Humano en la Universidad Andina Simón Bolívar Sede Ecuador”, planteando como objetivo “Determinar si la variable clima organizacional en las dimensiones seleccionadas, incidió o no en la variable Desempeño Laboral de la empresa Datapro S.A.” (p. 35). En el contenido metodológico presenta el “enfoque mixto cuantitativo-cualitativo, por sus objetivos, tuvo un diseños no experimental, transeccional y relacional. Por su alcances o tipo, descriptivo, explicativo y correlacional” (p. 67). Se concluye indicando: “Concluido el estudio, se determinó que el clima organizacional incidía en el Desempeño Laboral de los colaboradores de la empresa Datapro S.A., esto lo determinó en primera instancia los resultados que arrojaron la estadística descriptiva sobre las variables y sus dimensiones siendo estos que la Comunicación con un nivel de 0,68 es el más alto, su impacto sobre la variable Desempeño Laboral; Trabajo en equipo con un nivel de 0,611 impactó en el desarrollo del trabajo, afectó el nivel de producción, de crecimiento colectivo; Remuneración con un nivel 0,605, su impacto estuvo directamente en el trabajador y su dedicación, éste, preocupado de satisfacer sus necesidades; Reconocimiento con un nivel de 0,502, es un factor que generó incertidumbre, porque el trabajador no tenía

claridad si su trabajo sería reconocido; Liderazgo con un nivel de 0,493, caracterizado por ser en cierta manera autocrático no participativo especialmente en las actividades laborales”. (P. 103)

Meza (2018) de su estudios titulado “Clima organizacional y Desempeño Laboral en empleados de la universidad linda vista, en chiapas para conseguir el grado de Maestro en Administración con Acentuaciones en Recursos Humanos de la Universidad de Montemorelos, Chiapas México”, indicando como Objetivo “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, en el contenido metodológico presenta de Tipo de Investigación es Empírico Cuantitativo, transversal, para la prueba de hipótesis, se utilizó la prueba rho de Spearman. Se relacionaron las variables clima organizacional y Desempeño Laboral encontrando que existen una correlación positiva significativa entre ellas ($\rho = .583$, $p = 0.010$). Estos resultados dieron evidencia para que rechacemos la hipótesis nula y aceptemos la hipótesis de investigación. La relación encontradas permites inferir que, cuanto mejor sea el clima organizacional de la Universidad Linda Vista, los empleados tendrían un mejor Desempeño Laboral. Finalmente, se correlacionaron dos variables demográficas (edad y antigüedad) con las variables de clima organizacional y Desempeño Laboral. Se encontró que la edad no influye en la percepción del clima organizacional y que esta tiene una relación inversa muy débil con el Desempeño Laboral. En lo

que respecta a la antigüedad, se hallaron que esta tiene mayor relación con el clima que con el desempeño. Lo que permite deducir que, cuanto mayor antigüedad, tanto mejor percepción del ambiente de trabajo (p.64), las conclusiones que se llegó fueron, 1. Se encontró que sí existe relación entre el clima organizacional y el desempeño. Cuando mejor sea el clima organizacional en la Universidad Linda Vista, mejor será el Desempeño Laboral”.

Arenas (2017) de sus estudios titulado “El Clima Organizacional para el Desempeño Exitoso de la labor docente. reto de la función orientadora”, para conseguir el “grado de Maestro en Educación con Mención Orientación y Asesoramiento en la Facultad de Ciencias de la Educación Dirección de Estudios de Postgrado de la Universidad de Carabobo en Venezuela”, planteando como Objetivo “Analizar los factores del Clima Organizacional en el Desempeño Laboral de los docentes de la Unidad Educativa Bolivariana La Mitisús Municipio Cardenal Quintero del estado MÉRIDA” , en el contenido metodológico presenta, tipo de estudios es descriptivos y el diseños de estudio es de campo, la conclusiones determinaron; “1.- Con relación al análisis de los factores del clima organizacional en el Desempeño Laboral, que sirvió de fundamento para la primera dimensión Liderazgo, se reveló a través de los indicadores que la miden (Liderazgo autocrático y Liderazgo democrático) que existe un alto Porcentajes de alta necesidad en estos indicadores, por lo cual es un factor determinante en el mejoramiento del clima organizacional en el Desempeño Laboral, 2.- En este mismo orden de ideas, la segunda dimensión

Comunicación, reveló a través de los indicadores que la miden (Comunicación con el jefe, Comunicación asertiva) que existe un alto Porcentajes de considerable necesidad en estos indicadores, por lo que esta dimensión es un elemento determinante en el mejoramiento del clima organizacional en el Desempeño Laboral, 3.- De igual manera las Relaciones Interpersonales, tuvo su valor menor en la estructura indeciso de la distribución muestral, lo que vale decir el indicador fue dubitativo, partiendo de la relación con los directivos de la unidad educativa, elemento que incide para mejorar el clima organizacional en el Desempeño Laboral de los docentes, 4.- En cuanto a la dimensión Motivación con sus indicadores Sistema de recompensas y Remuneración, se observa que los resultados negativos evidencian su influencia en el mejoramiento del Clima Organizacional en el Desempeño Laboral de los docentes, 5.- La Toma de Decisiones y Participación en las mismas también es de suma importancia ya que se ubicó la mayoría de respuestas en las opciones dubitativa y negativa, implica esto que para que exista un mejor ambiente comunicacional esta dimensión se convierte en un componente clave para lograr el mismo, 6.- La dimensión Personal a través de sus indicadores Proactividad, Empatía y Manejo de emociones se ubicó la distribución la alternativa positiva en el menor valor lo que implica que el perfeccionamiento de esa dimensión generaría indudablemente un ambiente idóneo para desarrollar un óptimo clima organizacional, 7.- En este mismo orden de ideas, la dimensión Profesionales, reveló a través de los indicadores que la miden (Conocimiento y actualización profesional) que existe un alto Porcentajes de

considerable necesidad en estos indicadores, por lo que esta dimensión es un elemento determinante en el mejoramiento del clima organizacional en el Desempeño Laboral, 8.- Finalmente, en cuanto a la dimensión Tecnología con sus indicadores Manejo de materiales educativos computarizados, se observa que los resultados negativos evidencian su influencia en el mejoramiento del clima organizacional en el Desempeño Laboral de los docentes, 9.- La totalidad de la muestra, expresó la cantidad de diversos factores que intervienen en el desarrollo de un óptimo clima organizacional en el Desempeño Laboral de los docentes”.

2.1.2 Antecedentes nacionales

Huamani y Varas (2018) de su estudio titulado “Clima organizacional y Desempeño Laboral de los trabajadores de la Oficina de Ejecución Coactiva del Gobierno Regional La Libertad, 2018”, para conseguir el “título de licenciado en administración de empresa en la Universidad Privada Leonardo Da Vinci de Trujillo”, indico como Objetivo “Determina la relaciones entre el clima organizacional y el Desempeño Laboral de los trabajadores de la oficina de ejecución coactiva, del Gobierno Regional La Libertad, 2018” (p. 17) ; en el contenido metodológico presenta como tipos observacional, prospectivo, el nivel de estudio es descriptivo, de diseño no experimental (p.43), concluyendo: “Primero: Se determinaron la relaciones entre el clima organizacional y el Desempeño Laboral de los trabajadores de la Oficina de Ejecución Coactiva del Gobierno Regional La Libertad, 2018, mediante la aplicación de una prueba

estadística de Spearman, en donde se obtuvo un coeficiente de correlación de 0,738 que establece una correlación positiva alta, fuerte o considerable. De igual forma se concluye que la relación es significativa, con un valor P de 0,037.

Segundo: Se definieron la relaciones entre la autorrealización y el Desempeño Laboral de los trabajadores de la Oficina de Ejecución Coactiva del Gobierno Regional La Libertad, 2018, mediante la aplicaciones de una prueba estadística de Spearman, en donde se obtuvo un coeficiente de correlación de 0,850 que establece una correlación positiva alta, fuerte o considerable. De igual forma se concluyen que la relación es significativa, con un valor P de 0,008.

Tercero: Se establecieron la relación entre el involucramiento laboral y el Desempeño Laboral de los trabajadores de la Oficina de Ejecución Coactiva del Gobierno Regional La Libertad, 2018, mediante la aplicación de una prueba estadística de Spearman, en donde se obtuvo un coeficiente de correlación de 0,738 que establece una correlación positiva alta, fuerte o considerable. De igual forma se concluye que la relación es significativa, con un valor P de 0,037.

Cuarto: Se concretizaron la relaciones entre la supervisión y el Desempeño Laboral de los trabajadores de la Oficina de Ejecución Coactiva del Gobierno Regional La Libertad, 2018, mediante la aplicación de una prueba estadística de Spearman, en donde se obtuvo un coeficiente de correlación de 0,738 que establece una correlación positiva alta, fuerte o considerable. De igual forma se concluye que la relación es significativa, con un valor P de 0,037.

Quinto: Se especificaron la relaciones entre la comunicación y el Desempeño Laboral de los trabajadores de la Oficina de Ejecución Coactiva del Gobierno Regional La Libertad, 2018,

mediante la aplicación de una prueba estadística de Spearman, en donde se obtuvo un coeficiente de correlación de 0,738 que establece una correlación positiva alta, fuerte o considerable. De igual forma se concluye que la relación es significativa, con un valor P de 0,037. Sexto: Se precisaron la relaciones entre las condiciones laborales y el Desempeño Laboral de los trabajadores de la Oficina de Ejecución Coactiva del Gobierno Regional La Libertad, 2018, mediante la aplicación de una prueba estadística de Spearman, en donde se obtuvo un coeficiente de correlación de 0,738 que establece una correlación positiva alta, fuerte o considerable. De igual forma se concluye que la relación es significativa, con un valor P de 0,037”.

Pacheco (2017) en su estudios titulado “Modelo de clima organizacional y su relación con el Desempeño Laboral en las PYMES hoteleras de Riobamba, para conseguir el Grado de Doctor en Gestión de Empresas en la Escuela de Postgrado de la Universidad Nacional mayor de San Marcos”, señalando como Objetivos: “Diseñar un modelo de Clima Organizacional y su relación con el Desempeño Laboral en las PYMES Hoteleras de Riobamba, tipo de estudios es aplicadas, no experimental y transversal, este trabajo es descriptivo correlacional, sus conclusiones fueron: 1. El clima organizacional si influye en el Desempeño Laboral en las PYMES Hoteleras de Riobamba. 2. En la variable de clima organizacional la mejor correlación en orden de impacto se presenta al involucramiento laboral con 0,91, autorrealización, comunicación, condiciones laborales con 0,90 y la peor correlacionada es supervisión con 0,88.

3. En la variable de Desempeño Laboral las mejores correlaciones en orden de impacto se presentan a la calidad con 1,01, al trabajo en equipo con 0,92, productividad con 0,91, responsabilidad con 0,89 y la peor correlacionada es conocimiento - habilidades con 0,76. 4. Existe una correlación positiva entre las variables de clima organizacional y Desempeño Laboral demostrada en la comprobación de hipótesis que es del 0,713”.

Gallegos (2016) de su estudios titulado “Clima Organizacional y su relación con el Desempeño Laboral de los Servidores de Ministerio Público Gerencia Administrativa de Arequipa, 2016” para conseguir el “grado académico de Maestro en Ciencias Contables y Financieras con Mención en Auditoria y Gestión Tributaria en la Escuela de Postgrado de la Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa”, su objetivo “Establecer la relación que existe entre el clima organizacional y el Desempeño Laboral de los servidores adscritos a la Gerencia Administrativa de Arequipa del Ministerio Público, en cuanto a la metodología indico que el enfoque en este estudio es cuantitativo, de tipo explicativo, de diseños descriptivos correlacion, las conclusiones que llego en esta investigación es ; Primera: existe relación entre el clima organizacional y el desempeño profesional de los servidores de Ministerio Público Gerencia Administrativa de Arequipa, lo cual quedo demostrado con el 93.3% de los servidores que manifiestan que el clima organizacional es promedio a su vez tienen un muy buen Desempeño Laboral .Al revisar el p valor se observa que este es de 0.001, es decir es menor a 0.05, lo cual significa que

existe relación entre ambas variables. Esto comprueba la hipótesis, siendo factible elaborar una propuesta de mejora del clima organizacional. Segunda: Se determinó, de acuerdo a la percepción de los servidores que el Clima Organizacional en Ministerio Público Gerencia Administrativa de Arequipa se encuentra en un nivel promedio, lo cual es positivo para la institución, sin embargo, existen cinco indicadores que deben mejorarse como lo son relaciones interpersonales, disponibilidad de recursos, estabilidad, claridad y valores colectivos, Tercera: En base a la evaluación de 180 grados, donde los jefes evaluaron a sus subordinados, indicó que el 58.30% del personal en Ministerio Público Gerencia Administrativa de Arequipa se encuentra con un Desempeño Laboral muy bueno, el 20% con un nivel bueno, el 20% con un nivel excelente y el 1.7% con un desempeño regular, Cuarta: La relación entre las variables de clima organizacional y Desempeño Laboral de los servidores de Ministerio Público Gerencia Administrativa de Arequipa, se observa que existe relación con los indicadores conocimiento del trabajo, calidad del trabajo, iniciativa, colaboración y resolución de problemas, al ser el p valor o nivel de significancia inferior a 0.05 (5%). En estos casos, cuando el clima organizacional presenta un nivel de promedio, los indicadores presentan un nivel de muy bueno. Respecto a los indicadores productividad y capacidad para aprender nuevas tareas, no existe relación entre la variable y los indicadores”.

2.2 Bases teóricas

2.2.1 Clima organizacional

De acuerdo a Chiavenato (2007) lo define. “El término clima organizacional se refiere específicamente a las propiedades motivacionales del ambiente organizacional, es decir, a los aspectos de la organización que llevan a la estimulación o provocación de diferentes tipos de motivaciones en los integrantes” (p. 59). De otro lado también. “El clima organizacional es favorable cuando proporciona satisfacción de las necesidades personales de los integrantes y eleva la moral y es desfavorable cuando proporciona frustración de esas necesidades. En realidad, el clima organizacional influye en el estado motivacional de las personas y, a su vez, este último influye sobre el primero”. (Chiavenato, 2007, p. 59)

De acuerdo a Bernardo (2011) define. “Como la percepción individual del medio ambiente laboral en una organización y la descripción de sus propiedades es muy similar a la percepción y descripción de sus propiedades en una persona. El ambiente laboral puede ejercer sobre el individuo un control relativamente intenso o bien promover normas, reglamentaciones y orden” (p. 5).

El Clima Organizacional, “es el ambiente humano dentro del cual realizan su trabajo los empleados de una compañía. Éste se refiere al ambiente de un departamento, una unidad importante de la compañía, como por ejemplo una sucursal o de la organización completa. Al igual que las huellas digitales

las organizaciones son siempre únicas. Cada una posee su propia cultura, sus tradiciones, y métodos de acción que en su totalidad, constituyen un clima. Influye en la motivación, el desempeño y la satisfacción en el empleo” (Bernardo, 2011, p. 10).

De acuerdo a Chiavenato (2009) refiere. “Clima organizacional es favorable cuando satisface las necesidades personales de las personas y mejora su ánimo. En cambio, es desfavorable cuando produce frustración porque no satisface esas necesidades” (p. 260).

2.2.2.1 Teorías de la motivación

Las teorías “de la motivación ofrecen numerosas oportunidades para que las organizaciones mejoren el ánimo y el clima de trabajo. Lo importante es encontrar la forma de aplicarlas en el mundo real, citando a Chiavenato (2009) analizaremos cuatro elementos que se observan en las organizaciones”.

1.- Las recompensas monetarias.

Son “unas aplicaciones prácticas de la teoría de Maslow acerca de las necesidades básicas, de los factores higiénicos de Herzberg, de los resultados de segundo nivel de Vroom y de la comparación de aportaciones”. Como vimos, Lawler comprobó que el dinero es un excelente motivador de las personas por tres razones:

- “Puede funcionar como refuerzo condicionante porque está asociado a las necesidades de alimento, vivienda, vestido y recreación. Puede comprar todas esas cosas. El salario, como

refuerzo condicionante, es un resultado de primer nivel que permite alcanzar otros resultados de segundo nivel”.

- “El dinero puede funcionar como un incentivo o una meta capaz de reducir carencias o necesidades. Actúa como incentivo cuando antecede la acción de la persona y es recompensa cuando se presenta después de la acción”.
- “Puede servir para reducir la ansiedad. Los problemas económicos son una preocupación común. El dinero puede fortalecer la confianza de las personas en sí mismas”.

2.- Las recompensas extramonetarias

Se relacionan “con las necesidades sociales y de estima de Maslow, entre ellas el reconocimiento, el prestigio y el estatus. Los planes organizacionales y los grupales son más adecuados que los individuales para vincular las recompensas extra monetarias con el desempeño, porque si las personas piensan que hay otras recompensas ligadas a su rendimiento procurarán alentar a sus compañeros”.

3.- El enriquecimientos de las tareas

Es “una manera de hacer que el trabajo resulte motivador por sí mismo. Este enfoque, popularizado por Herzberg, pretende mejorar el desempeño y la satisfacción en el trabajo. Para conseguir que una tarea siempre tenga un efecto motivador es necesario adaptarla continuamente a los progresos del trabajador”. En contraste, se debe

enriquecer cada tarea de acuerdo con el desarrollo de la persona que la ejecuta. El enriquecimiento puede ser vertical u horizontal. El enriquecimiento vertical consiste en la asignación de actividades cada vez más complejas o importantes y la eliminación gradual de actividades más simples o menos importantes. El enriquecimiento horizontal es la migración lateral hacia tareas diferentes, pero de la misma complejidad, dificultad o importancia. El primer tipo de enriquecimiento hace que el trabajo crezca y se vuelva más complejo, mientras que el segundo hace que el trabajo se vuelva multifuncional.

2.2.2.2 Influencias de la administración en la motivación

De acuerdo a Chiavenato (2009) nos dice. “La motivación está íntimamente relacionada con el estado de ánimo del personal” (p. 263).

No obstante, “mientras el estado de ánimo es una foto instantánea que capta los sentimientos de las personas en un momento dado, la motivación es una señal de aquello que las hace desear cambios o invertir su energía en algo. La mayor parte de la literatura sobre motivación ofrece metodologías administrativas para alentar a las personas a trabajar más y a cuidar la calidad de su trabajo. No

obstante, existen pocos textos que expliquen la relación entre la motivación y los efectos ocultos de las jerarquías de poder, los laberintos burocráticos, los procesos de decisión autocráticos y los sistemas administrativos rebasados”. Hoy sabemos que cuando las

personas se sienten fortalecidas, involucradas en decisiones de equipo y consultadas sobre asuntos importantes y resultados, la motivación está detrás de todo ello. Sabemos que las personas no trabajan diligentemente a menos que haya poder, democracia y valores compartidos. La administración puede motivar externamente a las personas, empujarlas o jalarlas en una dirección, lo que puede provocar diversos grados de resistencia. rendimiento, la administración actúa sobre aquellos aspectos multidimensionales que hacen la diferencia. Ahí residen las fuentes del arte, la sabiduría, la innovación, la pasión y los grados más altos de motivación. Esas dimensiones o aspectos humanos del trabajo pueden ser inspirados por líderes, pero jamás por esquemas tradicionales y burocráticos de mando y de imposición.

2.2.1.1 Tipos de Clima Organizacional

Acorde con Bernardo (2011) menciona diferentes tipos de Clima Organizacional

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” (Bernardo, 2011, p. 18).

2. Autoritario paternalista - sistema II

Existen “ciertas confianzas 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” (Bernardo, 2011, p. 18).

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” (Bernardo, 2011, p. 18).

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” (Bernardo, 2011, p. 18).

2.2.2.4 Otros Tipos de Clima Organizacional aplicables a instituciones

1. Clima psicológico

Es fundamentalmente “la percepción individual no agregada del ambiente de las personas; la forma en que cada uno de los empleados organiza su experiencia del ambiente. Las diferencias individuales tienen una función sustancial en la creación de percepciones al igual que los ambientes inmediatos o próximos en lo que el sujeto es un agente activo” (Bernardo, 2011, p. 19).

Diversos factores “dan forma al clima psicológico incluido los estilos de pensamiento individual, la personalidad, la estructura, la cultura y las interacciones sociales. Estas percepciones no necesitan coincidir con las otras personas en el mismo ambiente

para que sean significativas, puesto que, por una parte, es posible que él también te próximo de un individuo sea peculiar y por la otra las diferencias individuales desempeñan un papel importante en estas percepciones” (Bernardo, 2011, p. 19).

2. Clima agregado

Los climas agregados “se construyen con base en la pertenencia de las personas o alguna unidad identificable de la organización formal o informal y un acuerdo dentro de la unidad respecto a las percepciones” (Bernardo, 2011, p. 18).

Un clima agregado es “un fenómeno de nivel unitario real los individuos deben tener menos experiencias desagradables y sus interacciones con otros miembros deben servir para dar forma y reforzar un conjunto común de descriptores comparables con una interpretación social de la realidad. Pero como la interacción de los miembros de una unidad no se considera un requisito para el consenso no necesita existir una dinámica social o grupal subyacente a ese consenso” (Bernardo, 2011, p. 19).

3. Clima colectivo

Los climas colectivos “toman en cuenta las percepciones individuales de los factores situacionales y combinándolas en grupos que reflejen resultados del clima. Los factores personales y

situaciones se han considerado elementos de predicción de la pertenencia de los grupos” (Bernardo, 2011, p. 19).

4. Clima laboral

Es 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” (Bernardo, 2011, p. 10).

2.2.2.4 Característica del Clima Organizacional

Las caracterizaciones del clima en una organización, motivan determinados comportamientos. “Este juega un papel muy importante en las motivaciones de los miembros de la organización y sobre su personalidad dentro de esta. Este comportamiento tiene obviamente una gran variedad de consecuencias para la organización como, por ejemplo, productividad, satisfacción, rotación, adaptación, etc.” (Bernardo, 2011, p. 20).

Resaltamos algunas de las principales características:

- “Referencia con la situación en que tiene lugar el trabajo”.
- “Tiene cierta permanencia”.
- “Tiene un fuerte impacto sobre los comportamientos de los miembros de la organización”.

- “Afecta el grado de compromiso e identificación de los miembros de la organización con ésta”.
- “Es afectado por los comportamientos y actitudes de los miembros de la organización y a su vez afecta dichos comportamientos y actitudes”.
- “Es afectado por diferentes variables estructurales, tales como las políticas, estilo de dirección, sistema de despidos, etc”.
- “El ausentismo y la rotación excesiva pueden ser indicadores de un mal clima laboral”.

2.2.2.5 Factores que influyen en el Clima Organizacional

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. 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 las mejoras hechas en la iluminación aumentan significativamente la productividad” (Bernardo, 2011, p. 26).

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).

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).

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).

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).

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).

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).

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. 27).

10. Otros factores

Encontramos diferentes factores que inciden en el clima laboral dentro de ellos encontramos: “la formación, las expectativas de promoción, la seguridad en el empleo, los horarios, los servicios

médicos, etcétera. También es importante señalar que no se puede hablar de un único clima laboral, sino de la existencia de varios que coexisten simultáneamente. Así, un departamento dentro de una organización, puede tener un clima excelente, mientras que en otro departamento, el ambiente de trabajo puede ser o llegar a ser muy deficiente. Resumiendo, el clima laboral diferencia a las empresas de éxito de las empresas mediocres” (Bernardo, 2011, p. 28).

Los cuestionarios que buscan de diagnosticar el clima laboral en las organizaciones, tratan aspectos como:

- “Motivación en el trabajo”.
- “Posibilidades de creatividad e iniciativa”.
- “Trabajo en equipo”.
- Relaciones verticales y horizontales entre trabajadores y jefes”.

2.2.2.6 Elementos del Clima Organizacional

1. La Comunicación

El concepto más ideal sobre la comunicación fue formulada por el “filósofo alemán Habermas” (1998) al afirmar. “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. Involucramiento Laboral

Por este tema, Carrillo, Salinas, Real, y Gonzales (2013) indican. “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. 63)

En esa línea, Riquelme (2018) lo define. “Como la 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 (pág. s/n)”

Los colaboradores “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”.

3. Realización Personal o Autorrealización

Segun 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)

Estos mismos autores indican que el psicólogo humanistas definen “la realización personal o autorrealización”, como:

Necesidades básicas de las personas, “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”. (Stephen & Coulter, 2010, p. 342)

- **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”. (pág. 342).
- **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”.

2.2.2 Desempeño Laboral

De acuerdo con Pedraza, Amaya, y Conde (2010) manifiestan:

“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” (p. 243).

De otro lado, es el mismo autor nos dice. “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, en las funciones, etc.” (p. 243).

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

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) plantea que el Desempeño Laboral. “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 individuos(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 campo 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).

Acorde con Chiavenato (2001) afirma al respecto:

“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)

Por otro lado, señala Davis (como se citó en Palmar, Rafael, Valero, & Jhoan) “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”. (p. 166)

1. El ambiente de trabajo

De acuerdo a “Palmar, Rafael, Valero, & Jhoan” (2014) Señalan. “Se refieren 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”. (p. 167)

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 esfuerza 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”.

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”.

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”.

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”.

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”.

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”.

2.2.2.2 Elementos del Desempeño Laboral

1. La Motivación

De acuerdo con Pastor (2017) señala que. “Toda la 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” (p. 24).

De acuerdo con Romero (como se citó en Pastor, 2017) define. “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”.

2. La Responsabilidad

La responsabilidad “dentro de una organización, engloba 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”.

Concordante a lo manifestado por Vives (como se citó en Pastor, 2017) quien señala a 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”.

3. Formación y Desarrollo Profesional

Desarrollar “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”.

El desarrollo humano es definido por García (como se citó en Pastor, 2017) como. “La oportunidad de crecimiento personal y profesional, así mismo argumenta 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).

De otro lado, Luthais (como se citó en Pastor, 2017) manifiesta que “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”.

2.2.2.3 La Productividad

Como se sabe de conocimiento, “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” (Opere, 2019). En ese sentido, “en la actualidad, la productividad es un concepto mucho más amplio y complejo, en el que están considerado diferentes parámetros como la satisfacción laboral, la motivación, el clima organizacional, los valores, el trabajo en equipo, etc. 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”.

Según Sánchez (2019) indica. “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 productividad “de los recursos de que dispone la empresa depende 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

Las apreciaciones filosóficas que hemos establecido en esta obra denominada, “relación entre Clima Organizacional y Desempeño Laboral”, nos estamos enfocando en el Paradigma Crítico Propositivo.

a) Paradigma Crítico Propositivo

Este paradigma “surge como una alternativa de superación a la visión tradicionalista y tecnocrática del Positivismo, en base al aporte de varios científicos y pensadores de los últimos tiempos, como Karl Marx, Lev Vigotsky, Pichón Riviere, Leontiev y otros, quienes parten de una crítica a la situación del contexto, para llegar a una propuesta de una nueva forma de comprender y hacer ciencia”.

De otro lado, “se apoya en el hecho de que la vida social es dialéctica, por tanto, su estudio debe abordarse desde la dinámica del cambio social, como manifestación de un proceso anterior que le dio origen y el cual es necesario conocer. La aproximación a los hechos sociales parte de sus contradicciones y desigualdades sociales, en la búsqueda de la esencia del problema”.

Este paradigma tiene las siguientes fundamentaciones:

1. Fundamentación Ontológica

En este aspecto entendemos que la ontología es la parte de la filosofía que estudian al ser y su existencias en general. “Es aquello que estudia el ser en cuanto ser, el interés de estudiar al ser se origina en la historia de la filosofía cuando esta surge de la necesidad de dar explicaciones racionales, no mitológicas, a los fenómenos del mundo físico, también debemos recordar que el carácter universal de la filosofía, tuvo su origen en la necesidad de un conocimiento válido a todo

fenómeno, y en las deficiencias de los conceptos inicialmente desarrollados, para ser llevados a la práctica concreta en los fenómenos físicos, o sociales”. (Hartmann, 2001)

Además como “parte integrante de la visión panorámica y misión crítico propositiva de la investigación, está orientada a buscar las causas del problema y presentar soluciones de beneficio individual, colectivo y social, así radica el ser de la investigación y la esencia de la misma es decir se dará solución del problema si la hubiere”.

Como parte de este enfoque “la investigación que hemos realizado parte de la reflexión ontológica, de ¿qué es el clima organizacional? ¿qué es el Desempeño Laboral? Cada una de estas variables presenta un problema distinto, así como la población de análisis con sus diversos comportamientos propios de ellos o motivados por el entorno que los rodea, todo ello a buscar su interrelación llegaremos a una respuesta o un resultado que nos ayudara con la solución del problema”.

2. Fundamentación Axiológica.

Este otro aspecto “donde los valores morales son principios, virtudes o cualidades en toda formación de la persona, que contribuyen al hombre a darle una extensión de importancias y trascendencias ética moral y cívica en el contexto de su convivencias y desempeño social y laboral”.

Este estudio realizado “se marca en esa práctica axiológica como la rectitud, la honradez, honestidad, la verdad sea cual fuera su resultado. únicamente la verdad de los hechos provee de conocimientos válidos y confiables aplicables al desarrollo

social cultural y científico. Además los valores éticos y morales, que se refieren a las normas y conductas, respectivamente, son practicadas por los colaboradores se convierten en principios del convivencias en el día a día, tales como la responsabilidad, respeto, puntualidad, discreción con la información y buena atención a todos los que realicen algún trámite, consulta o requieren algún documentación en esta oficina”.

3. Fundamentación epistemológica.

La epistemología “se interroga acerca de cómo la realidad puede ser conocida, acerca de la relación entre quien conoce y aquello que es conocido, acerca de las características, de los fundamentos, de los presupuestos que orientan el proceso de conocimiento y la obtención de los resultados, acerca de la posibilidad de que ese proceso pueda ser compartido y reiterado por otros a fin de evaluar la calidad de la investigación y la confiabilidad de esos resultados”.

Sin embargo, “además de solucionar problemas investigativos se generan el conocimiento a través de una vinculación directa entre el objeto y el sujeto cognoscente, en el marco de interacción dialéctica y dialógica continua”.

En esa línea “el investigador forma parte de los colaboradores de esta oficina y está dentro del entorno de la problemática, forma parte del mismo, e interactúa a diario con los demás colaboradores y administrados y visualiza desde un escenario más cercano la situación que se analiza, en ese sentido se plantea un análisis mas centrado de las conductas, las actitudes de los colaboradores así como el entorno que ocasiona todo estos comportamientos, es por ello con los datos que se recopila

y con ayuda de la estadística esta en la capacidad de ubicar la problemática y realizar las recomendaciones mas pertinentes para mejorar y solucionar todos los aspecto perjudiciales”.

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. 226)

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” (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”.(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. El proceso de tomar decisiones (o proceso de decisión) es la secuencia de etapas que va desde el momento en que se identifica una situación que ofrece un problema u oportunidad, hasta la elección y puesta en práctica de una acción o solución” (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. A la inversa, en cualquier nivel, las personas tienen responsabilidades y rinden cuentas a quienes están arriba de ellas (o se reportan con ellas)” (Amaru, 2009, p. 228).

Programas de capacitación especiales

“El desarrollo administrativo debe tomar un enfoque de sistema abierto que responda a las necesidades y exigencias del ambiente externo. Muchas empresas realizan esfuerzos especiales para capacitar a estas personas y puedan utilizar todo su potencial, contribuyendo a las metas de la empresa”. (Koontz, Weihrich, & Cannice, 2008, p. 375)

Responsabilidades y obligaciones

“Se presenta como un 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

“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. Normalmente, un departamento es un conjunto de cargos; sin embargo, como sucede en las organizaciones pequeñas, un departamento puede corresponder a un solo cargo”. (Amaru, 2009, p. 226)

2.5 Hipótesis de Investigación

2.5.1 Hipótesis general

El Clima Organizacional se relaciona con el Desempeño Laboral de los Colaboradores de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos, Oficina Registral de Huaral, Año 2021

2.5.2 Hipótesis específicas

La Comunicación se relaciona con la Formación y Desarrollo Profesional de los Colaboradores de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos, Oficina Registral de Huaral, Año 2021

Las Condiciones físicas se relacionan con la Motivación de los Colaboradores de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos, Oficina Registral de Huaral, Año 2021.

El Reconocimiento se relaciona con la Productividad de los Colaboradores de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos, Oficina Registral de Huaral, Año 2021

2.6 Operacionalización de las Variables

VARIABLE X

VARIABLE	TIPO DE VARIABLE	DIMENSION	INDICADOR	ITEMS	INDICE
VX: Clima Organizacional	Cualitativo	X1 Comunicación	X.1.1 Comunicación verbal	1, 2,	
			X.1.2 Comunicación escrita	3, 4, 5	
			X.1.3 Comunicación virtual o digital		
			X.1.4 Comunicación eficaz		
			X.1.5X.1.5 Retroalimentación		
		X2 Condiciones físicas	X.2.1 Ambientes reducidos	6, 7,	1= muy en desacuerdo
			X.2.2 Tugurización ambiental	8,	2= Algo en desacuerdo
			X.2.3 Iluminación del ambiente	9, 10	3= Ni de acuerdo
			X.2.4 los ruidos externos		Ni en desacuerdo
			X.2.5 La ubicación de las personas		4= algo de acuerdo
		X3 Reconocimiento	X.3.1 Recompensas	11, 12,	
			X.3.2 Elogio públicos	13,	
			X.3.3 Participar en cursos de capacitación	14, 15	
			X.3.4 El empleado del mes		
			X.3.5 promoción de ascenso		

VARIABLE Y

VARIABLE	TIPO DE VARIABLE	DIMENSION	INDICADOR	ITEMS	INDICE
VY Desempeño Laboral	Cualitativo	Y1 Formación y Desarrollo Profesional	Y.1.1 Programa de capacitación	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
			Y.1.2 Asignación de responsabilidades		
			Y.1.3 Horarios Flexibles		
			Y.1.4 Trabajo en equipo		
			Y.1.5 Formación académica		
		Y2 La Motivación	Y.2.1 Motivación extrínseca	6, 7, 8, 9, 10,	
			Y.2.2 Motivación intrínseca		
			Y.2.3 Motivación transitiva		
			Y.2.4 Motivación trascendente		
			Y.2.5 Crecimiento Profesional		
		Y3 La Productividad	Y.3.1 Capacitación especializadas	11, 12, 13, 14, 15,	
			Y.3.2 Jornadas labores		
			Y.3.3 Actividades multitareas		
			Y.3.4 Periodos de descanso cortos		
			Y.3.5 Malas condiciones laborales		

CAPÍTULO III. METODOLOGÍA

3.1 Diseño metodológico

3.1.1 Tipo de Investigación

El tipo de investigación de que hemos realizado en el presente contenido es APLICADA.

De acuerdo Behar (2008) afirman. “Recibe el nombre de práctica, activa o dinámica, se caracteriza porque busca la aplicación o utilización de los conocimientos que se adquieren. Se encuentra estrechamente vinculada con la investigación básica, pues depende de los resultados y avances de esta última” (p. 20).

De acuerdo con OCDE (2015) define. “Consiste también en trabajos originales realizados para adquirir nuevos conocimientos; sin embargo, está dirigida fundamentalmente hacia un objetivo práctico específico. 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” (p. 54).

De otro lado, Según la CONCYTEC (2018) señala. “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

El nivel de estudio es CORRELACIONAL porque desea saber la relación o grado de asociaciones que existen entre “El Clima Organizacional y Desempeño Laboral de los Colaboradores de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos, Oficina Registral de Huaral, Año 2021”.

De acuerdo con Arias (2012) establece. “Su finalidad es determinar el grado de relación o asociación existente entre dos o más variables. Estos estudios, primero se miden las variables y luego, mediante pruebas de hipótesis correlacionales y la aplicación de técnicas estadísticas, se estima la correlación” (p. 25).

De la misma manera Supo (2014) señala. “Que la característica más importante de este nivel es que posee análisis estadístico bivariado y es, precisamente, lo que lo diferencia del nivel descriptivo (univariado). Todo el análisis estadístico que desarrollamos en el nivel relacional es bivariado” (p.17).

Hernández, Fernández, y Baptista (2014) establecen que los estudios 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

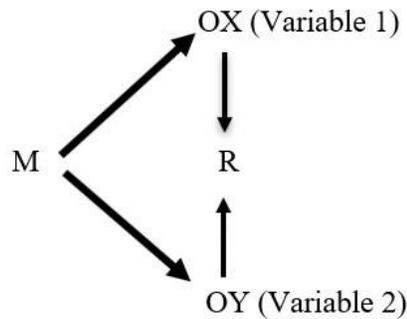
El diseño del estudio es NO EXPERIMENTAL a razón que no poseemos un dominio sobre la variable independiente y que son situaciones que sucedieron anteriormente.

Según Hernández et al. (2014) señala. “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 es observar fenómenos tal como se dan en su contexto natural, para analizarlos” (p. 12).

Es de tipo transversal. “Los diseños de investigación transeccional o transversal recolectan datos en un solo momento, en un tiempo. Su propósito es que se describen las variables y analizar su incidencias e interrelación en un momento determinado. Es como fotografiar algo que sucede” (Hernández, Fernandez, & Baptista, 2014, p. 155).

Según Bernal (2010) los estudios transversales. “Son aquellas en las cuales se obtiene información del objeto de estudio (población o muestra) una única vez en un momento dado” (p. 118).

La interrelación se establece de la forma siguiente:



Donde:

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

Los lineamientos en este estudio están enmarcados en el enfoque **CUANTITATIVO**, en esa dirección, Hernández et al. (2014) Señalan. “El enfoque cuantitativo (que representamos, como se dijo, un conjunto de procesos) este enfoque es secuencial y probatorio. Cada etapa precede a la siguiente y no podemos brincar o eludir pasos. El orden es riguroso, aunque desde luego, podemos redefinir alguna fase” (p. 04).

3.2 Población y muestra

3.2.1 Población

Para conocer la definiciones de la población en este estudio citamos a Arias (2006) quien define. “La población, o en términos más precisos población

objetivo, es un conjunto finito o infinito de elementos con características comunes para los cuales serán extensivas las conclusiones de la investigación. Ésta queda delimitada por el problema y por los objetivos del estudio.” (p. 81).

a) Población finita: “agrupación en la que se conoce la cantidad de unidades que la integran. Además, existe un registro documental de dichas unidades. Desde el punto de vista estadístico, una población finita es la que esta constituía por un número inferior a cien mil unidades” (Arias, 2006, p. 83)

En el contenido de este trabajo el universo está constituido por una población finita y están conformadas por 20 Colaboradores de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos, Oficina Registral de Huaral.

3.2.2 Muestra

Por las características “del tamaño real de nuestra población objetiva no contaremos con una muestra, en ese sentido, no se aplicará formulas muestrales”, en ese orden, 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)

Es decir, “el tamaño de la muestra estará constituido por la misma población objetiva y estará conformado por toda la población objetiva, los

cuales se integrarán por 20 Colaboradores de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos, Oficina Registral de Huaral”.

3.3 Técnicas de recolección de datos

3.4.1 Técnicas

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

Al respecto Arias (2012) en relación a la encuesta; lo define. “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).

3.4.2 Instrumentos

Se empelará “como instrumento un **CUESTIONARIO** de preguntas cerradas”. Al respecto Arias (2012) lo conceptualiza 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. 72).

En ese mismo sentido, Arias (2012) menciona. “Son 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 “cuestionario usado en este trabajo, es de preguntas cerradas, conformado por 20 ítems. Para la variable X Clima Organizacional se consideró tres (03) dimensiones y diez (10) ítems, la escala de valoración usada fue de tipo Likert con categorías de (5) Muy de acuerdo, (4) Algo de acuerdo, (3) Ni de acuerdo, ni en desacuerdo, (2) Algo en desacuerdo, (1) Muy en desacuerdo”. En el caso “de la variable Y Desempeño Laboral se consideró tres (03) dimensiones y diez (10) ítems, la escala de valoración usada fue de tipo Likert con categorías (5) Muy de acuerdo, (4) Algo de acuerdo, (3) Ni de acuerdo, ni en desacuerdo, (2) Algo en desacuerdo, (1) Muy en desacuerdo”

a) Validez de los instrumentos

Acorde a Hernández et al. (2014) indican que se entienden 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”

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

CRITERIOS DE APLICABILIDAD		
0.53 a menos	Validez Nula	
0.54 a 0.59	Validez baja	(no válido, reformular)
0.60 a 0.65	Validez	(no valido, modificar)
0.66 a 0.71	Muy Valida	(válido, mejorar)
0.72 a 0.99	Excelente Validez	(válido, precisar y aplicar)
1.00	Validez Perfecta	(válido, aplicar)

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

b) Confiabilidad del instrumento

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

Hemos utilizado “el alfa de Cronbach. El 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”.

Como “criterio general, George y Mallery (2003, p.231) sugieren las recomendaciones siguiente para evaluar los coeficientes de alfa de Cronbach”:

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 ha aplicado “una prueba piloto a los 10 encuestados con la misma característica de la población de análisis para obtener la confiabilidad del

instrumento. Luego se empleó el software SPSS v25 para obtener el coeficiente de alfa de Cronbach, obteniéndose la siguiente tabla de fiabilidad”.

Resumen de procesamientos de casos		N	%
Casos	Válidoss	10	100,0
	Excluidos ^a	0	,0
	Total	10	100,0

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

Escala: Variable X - Clima Organizacional

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Crombach	N de elementos
,881	15

Conclusión: “La confiabilidad del instrumento según la escala es **BUENO**, siendo que el coeficientes de Alfa de Cronbach de 0.881”.

Escala: Variable Y - Desempeño Laboral

Resumen de procesamientos de casos		N	%
Casos	Válidoss	10	100,0
	Excluidos ^a	0	,0
	Total	10	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Crombach	N de elementos
,885	15

Conclusión: “La confiabilidad del instrumento según la escala es **BUENO**, siendo que el coeficientes de Alfa de Cronbach de 0.885”.

3.4 Técnicas para el procesamiento de la información

Acorde con Bernal (2010) procesar 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 son 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”.

Acorde a Hernández et al. (2014) manifiestan. “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. 299)”.

Algunos de las técnicas en la estadística inferencial habidas son:

- “La prueba t: 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 se presentan los resultados obtenidos de la aplicación de la técnica de la encuesta, utilizando operativamente como instrumentos el Cuestionario para la recolección de datos y medir el resultado de las variables Desarrollo de personal y Desempeño Laboral”.

La “presentaciones de los resultados estadísticos se muestran en forma organizada y eficiente a través de tablas y figuras, estas se dan en función de las variables, así como sus dimensiones, según Baremo estas presentaciones se realizan mediante gráficos estadísticos, que se detallan con su respectivo análisis e interpretación”.

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

Las escalas de valoración que utilizamos es el método desarrollados por Rensis Likert, “basado en un conjunto de ítems presentados en forma de afirmaciones o juicios, la escala usada fue: (5) Muy de acuerdo, (4) Algo de acuerdo, (3) Ni de acuerdo, ni en desacuerdo, (2) Algo en desacuerdo, (1) Muy en desacuerdo”

Variable X Clima Organizacional

1.- ¿Crees que se debe fortalecer la comunicación verbal entre los directivos y los colaboradores para tener resultados positivos en la institución?

Tabla 1 *Comunicación verbal*

		Frecuencia	Porcentajes	Porcentajes válidos	Porcentajes acumulados
Válidos	Muy en desacuerdo	1	5,0	5,0	5,0
	Algo en desacuerdo	1	5,0	5,0	10,0
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	1	5,0	5,0	15,0
	Algo de acuerdo	9	45,0	45,0	60,0
	Muy de acuerdo	8	40,0	40,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Elaborado por el investigador

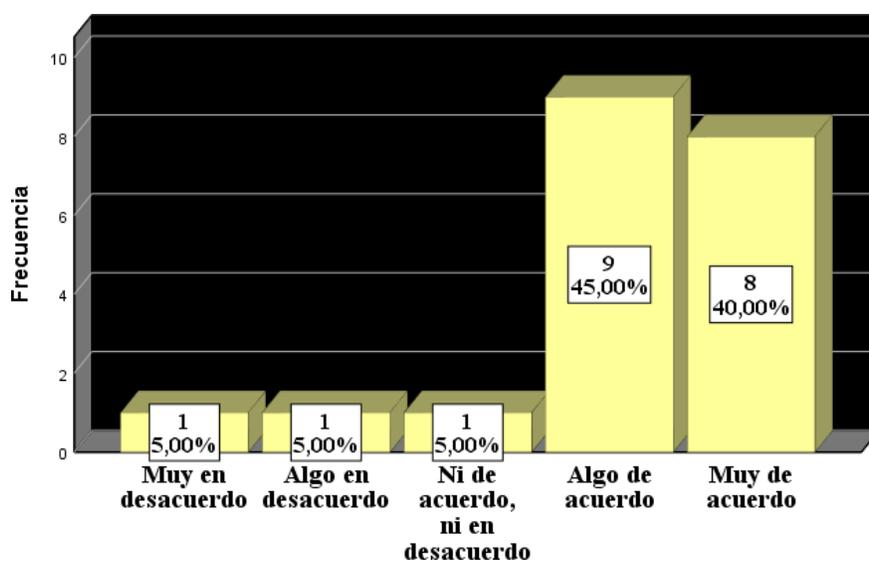


Figura 1. Comunicación verbal

Interpretación:

La tabla nos indica de 20 colaboradores con relación a la pregunta 1, contestaron según se detalla: 1 (5%) dijeron Muy en desacuerdo, 1 (5%) dijeron Algo en desacuerdo, 1 (5%) dijeron Ni de acuerdo, ni en desacuerdo, 9 (45,0%) dijeron Algo de acuerdo, 8 (40%) dijeron Muy de acuerdo.

2.- ¿Crees que exceso de comunicación escrita genera incomodidad en los colaboradores?

Tabla 2 *Comunicación escrita*

		Frecuencia	Porcentajes	Porcentajes válidos	Porcentajes acumulados
Válidos	Muy en desacuerdo	1	5,0	5,0	5,0
	Algo en desacuerdo	1	5,0	5,0	10,0
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	1	5,0	5,0	15,0
	Algo de acuerdo	8	40,0	40,0	55,0
	Muy de acuerdo	9	45,0	45,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Elaborado por el investigador

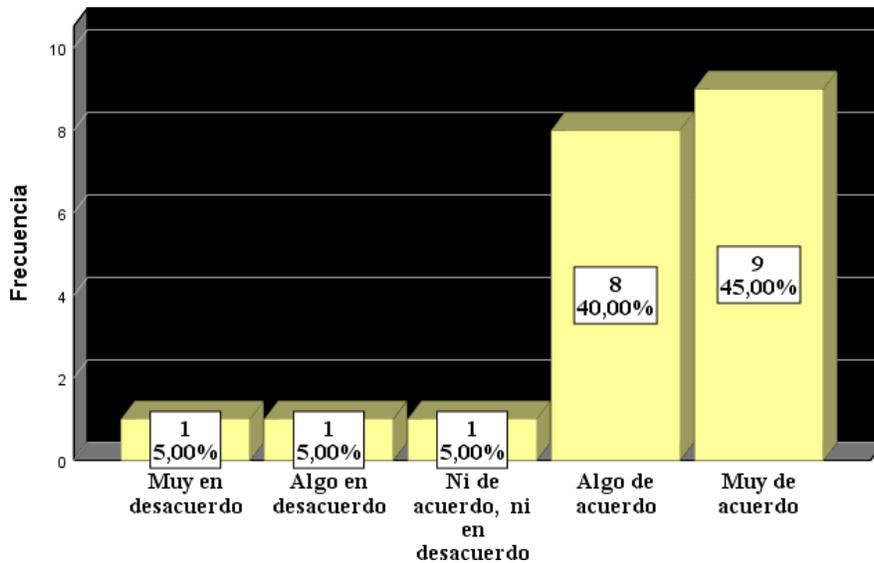


Figura 2. Comunicación escrita

Interpretación:

La tabla nos indica de 20 colaboradores con relación a la pregunta 2, contestaron según se detalla: 1 (5%) dijeron Muy en desacuerdo, 1 (5%) dijeron Algo en desacuerdo, 1 (5%) dijeron Ni de acuerdo, ni en desacuerdo, 8 (40%) dijeron Algo de acuerdo, 9 (45,0%) dijeron Muy de acuerdo.

3.- ¿Crees que se debe mejorar la comunicación virtual o digital para dinamizar las labores?

Tabla 3 *Comunicación virtual o digital*

		Frecuencia	Porcentajes	Porcentajes válidos	Porcentajes acumulados
Válidos	Muy en desacuerdo	1	5,0	5,0	5,0
	Algo en desacuerdo	1	5,0	5,0	10,0
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	1	5,0	5,0	15,0
	Algo de acuerdo	7	35,0	35,0	50,0
	Muy de acuerdo	10	50,0	50,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Elaborado por el investigador

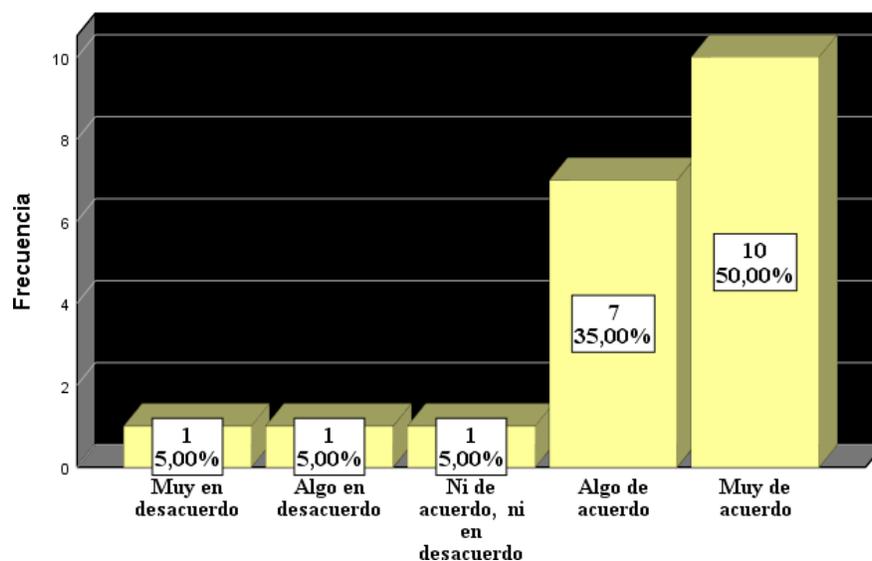


Figura 3. Comunicación virtual o digital

Interpretación:

La tabla nos indica de 20 colaboradores con relación a la pregunta 3, contestaron según se detalla: 1 (5%) dijeron Muy en desacuerdo, 1 (5%) dijeron Algo en desacuerdo, 1 (5%) dijeron Ni de acuerdo, ni en desacuerdo, 7 (35%) dijeron Algo de acuerdo, 10 (50%) dijeron Muy de acuerdo.

4.- ¿Crees que la Comunicación eficaz entre colaboradores genera un ambiente laboral agradable?

Tabla 4 *Comunicación eficaz*

		Frecuencia	Porcentajes	Porcentajes válidos	Porcentajes acumulados
Válidos	Muy en desacuerdo	1	5,0	5,0	5,0
	Algo en desacuerdo	1	5,0	5,0	10,0
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	1	5,0	5,0	15,0
	Algo de acuerdo	8	40,0	40,0	55,0
	Muy de acuerdo	9	45,0	45,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Elaborado por el investigador

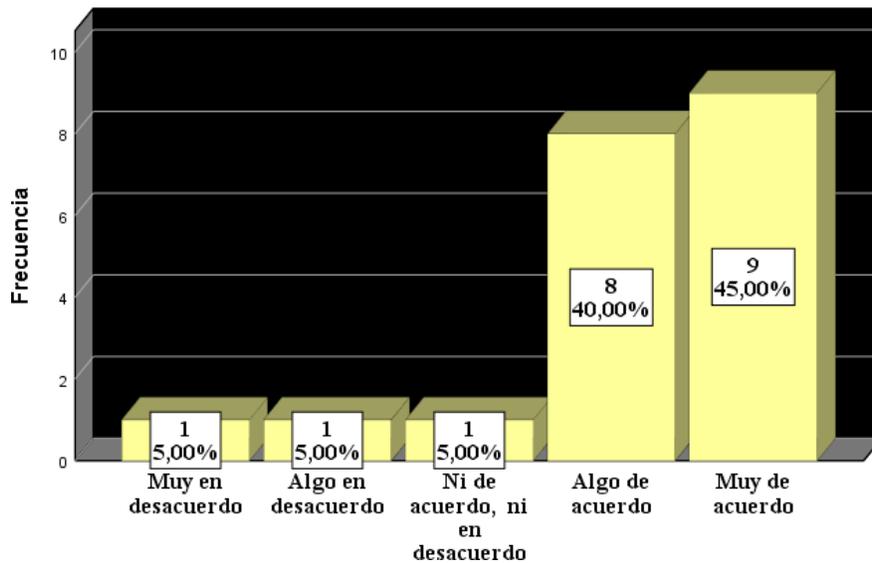


Figura 4. Comunicación eficaz

Interpretación:

La tabla nos indica de 20 colaboradores con relación a la pregunta 4, contestaron según se detalla: 1 (5%) dijeron Muy en desacuerdo, 1 (5%) dijeron Algo en desacuerdo, 1 (5%) dijeron Ni de acuerdo, ni en desacuerdo, 8 (40%) dijeron Algo de acuerdo, 9 (45,0%) dijeron Muy de acuerdo.

5.- ¿Crees que la retroalimentación respecto a procesos administrativos mejora la productividad de los colaboradores?

Tabla 5 *Retroalimentación*

		Frecuencia	Porcentajes	Porcentajes válidos	Porcentajes acumulados
Válidos	Muy en desacuerdo	1	5,0	5,0	5,0
	Algo en desacuerdo	1	5,0	5,0	10,0
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	1	5,0	5,0	15,0
	Algo de acuerdo	9	45,0	45,0	60,0
	Muy de acuerdo	8	40,0	40,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Elaborado por el investigador

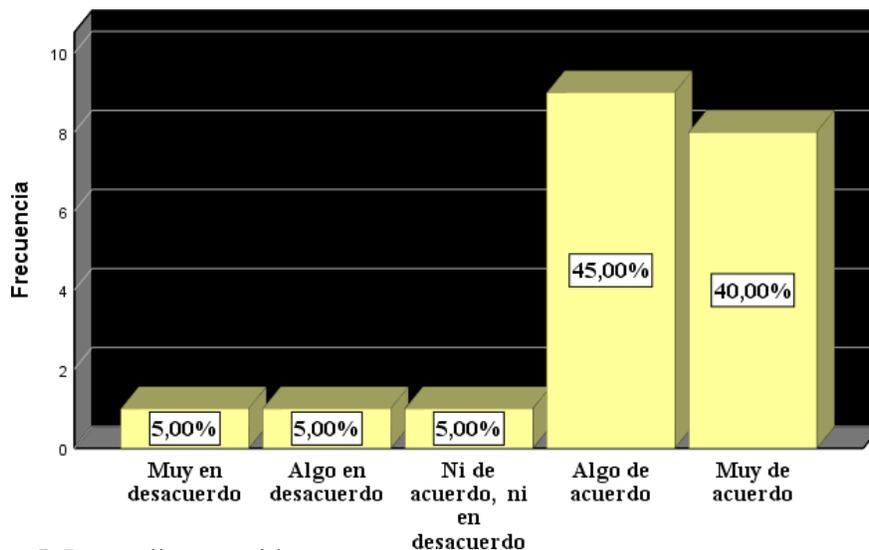


Figura 5. Retroalimentación

Interpretación:

La tabla nos indica de 20 colaboradores con relación a la pregunta 5, contestaron según se detalla: 1 (5%) dijeron Muy en desacuerdo, 1 (5%) dijeron Algo en desacuerdo, 1 (5%) dijeron Ni de acuerdo, ni en desacuerdo, 9 (45,0%) dijeron Algo de acuerdo, 8 (40%) dijeron Muy de acuerdo.

6.- ¿Crees que los ambientes reducidos desconcentran al colaborador cuando desarrolla sus funciones?

Tabla 6 *Ambientes Reducidos*

		Frecuencia	Porcentajes	Porcentajes válidos	Porcentajes acumulados
Válidos	Muy en desacuerdo	1	5,0	5,0	5,0
	Algo en desacuerdo	1	5,0	5,0	10,0
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	1	5,0	5,0	15,0
	Algo de acuerdo	8	40,0	40,0	55,0
	Muy de acuerdo	9	45,0	45,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Elaborado por el investigador

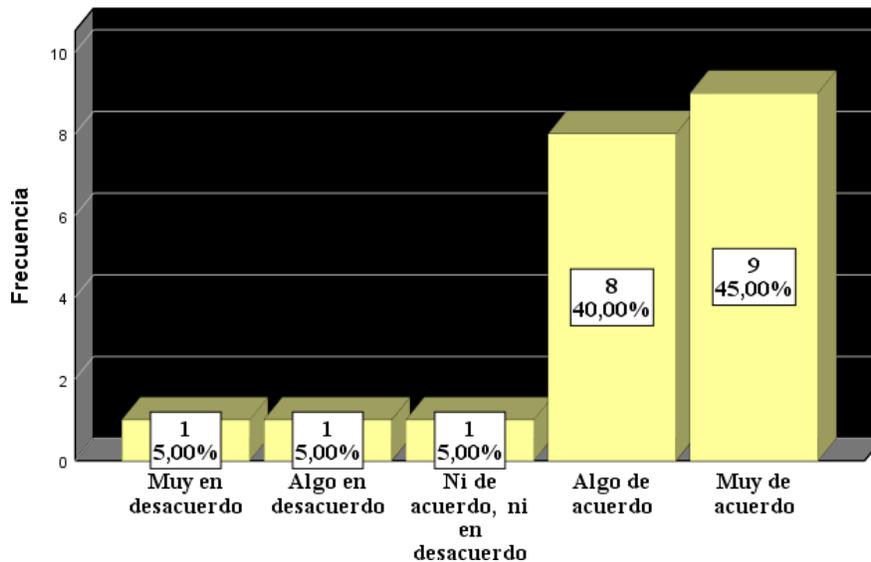


Figura 6. Ambientes Reducidos

Interpretación:

La tabla nos indica, de 20 colaboradores con relación a la pregunta 6, contestaron según se detalla: 1 (5%) dijeron Muy en desacuerdo, 1 (5%) dijeron Algo en desacuerdo, 1 (5%) dijeron Ni de acuerdo, ni en desacuerdo, 8 (40%) dijeron Algo de acuerdo, 9 (45,0%) dijeron Muy de acuerdo.

7.- ¿Crees que la tugarización de las oficinas genera incomodidad en el trabajador?

Tabla 7 *Tugurización Ambiental*

	Frecuencia	Porcentajes	Porcentajes válidos	Porcentajes acumulados
Válidos Muy en desacuerdo	1	5,0	5,0	5,0
Algo en desacuerdo	1	5,0	5,0	10,0
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	2	10,0	10,0	20,0
Algo de acuerdo	7	35,0	35,0	55,0
Muy de acuerdo	9	45,0	45,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

Elaborado por el investigador

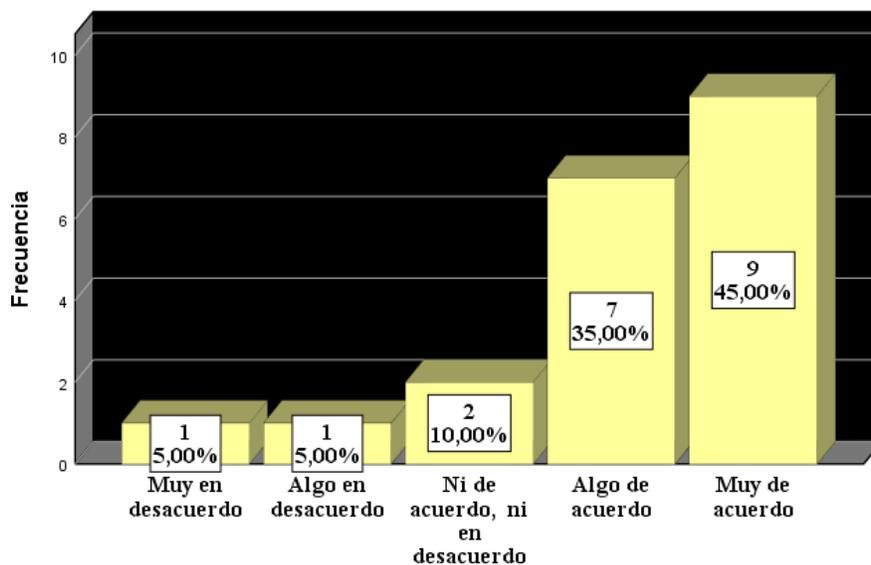


Figura 7. Tugarización Ambiental

Interpretación:

La tabla nos indica, de 20 colaboradores con relación a la pregunta 7, contestaron según se detalla: 1 (5%) dijeron Muy en desacuerdo, 1 (5%) dijeron Algo en desacuerdo, 2 (10%) dijeron Ni de acuerdo, ni en desacuerdo, 7 (35%) dijeron Algo de acuerdo, 9 (45,0%) dijeron Muy de acuerdo.

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

Tabla 8 *Iluminación del Ambiente*

	Frecuencia	Porcentajes	Porcentajes válidos	Porcentajes acumulados
Válidos Muy en desacuerdo	1	5,0	5,0	5,0
Algo en desacuerdo	1	5,0	5,0	10,0
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	1	5,0	5,0	15,0
Algo de acuerdo	9	45,0	45,0	60,0
Muy de acuerdo	8	40,0	40,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

Elaborado por el investigador

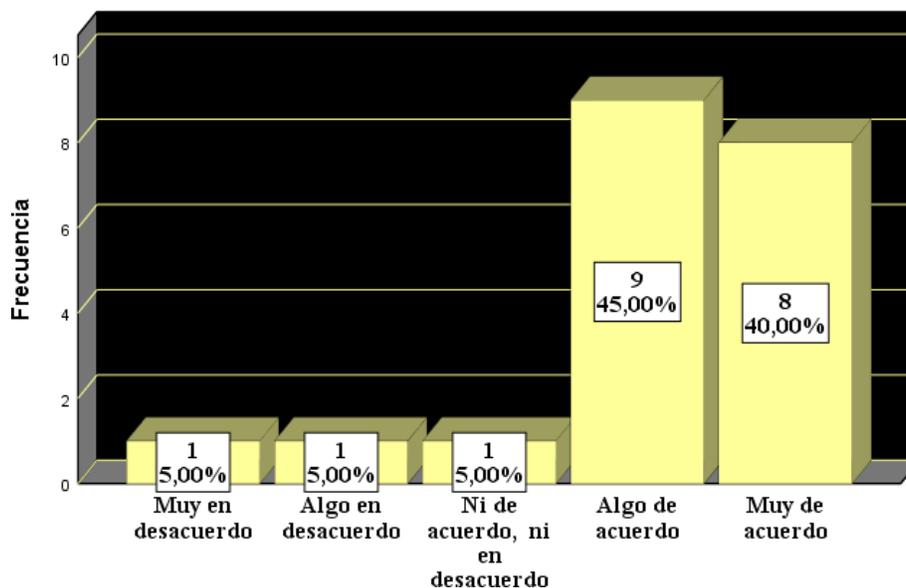


Figura 8. Iluminación del Ambiente

Interpretación:

La tabla nos indica, de 20 colaboradores con relación a la pregunta 8, contestaron según se detalla: 1 (5%) dijeron Muy en desacuerdo, 1 (5%) dijeron Algo en desacuerdo, 1 (5%) dijeron Ni de acuerdo, ni en desacuerdo, 9 (45,0%) dijeron Algo de acuerdo, 8 (40%) dijeron Muy de acuerdo.

9.- ¿Usted cree que los ruidos externos no generan una buena comunicación entre los colaboradores?

Tabla 9 *Ruidos Externos*

		Frecuencia	Porcentajes	Porcentajes válidos	Porcentajes acumulados
Válidos	Muy en desacuerdo	1	5,0	5,0	5,0
	Algo en desacuerdo	1	5,0	5,0	10,0
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	2	10,0	10,0	20,0
	Algo de acuerdo	7	35,0	35,0	55,0
	Muy de acuerdo	9	45,0	45,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Elaborado por el investigador

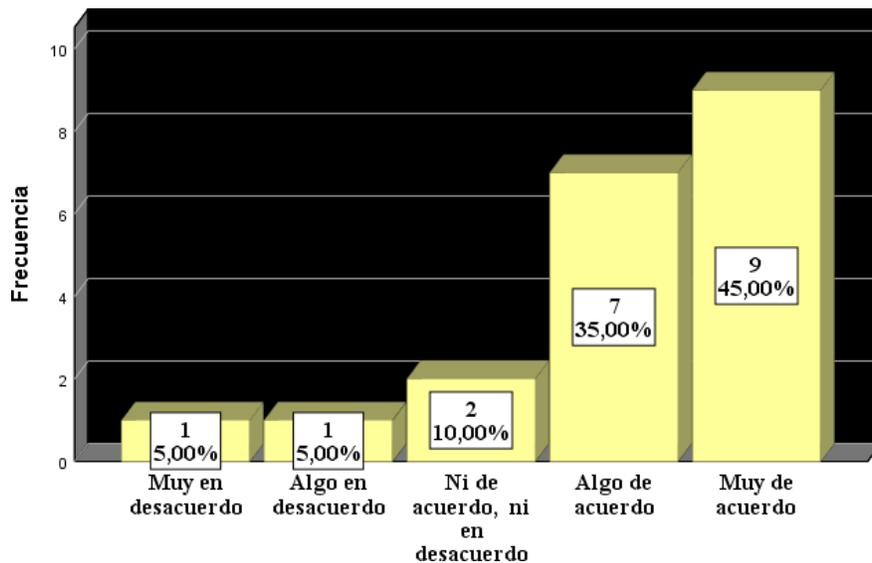


Figura 9. Ruidos Externos

Interpretación:

La tabla nos indica, de 20 colaboradores con relación a la pregunta 9, contestaron según se detalla: 1 (5%) dijeron Muy en desacuerdo, 1 (5%) dijeron Algo en desacuerdo, 2 (10%) dijeron Ni de acuerdo, ni en desacuerdo, 7 (35%) dijeron Algo de acuerdo, 9 (45,0%) dijeron Muy de acuerdo.

10.- ¿Crees que la ubicación de los colaboradores según su especialización mejora la calidad de producción?

Tabla 10 *Ubicación de las Personas*

		Frecuencia	Porcentajes	Porcentajes válidos	Porcentajes acumulados
Válidos	Muy en desacuerdo	1	5,0	5,0	5,0
	Algo en desacuerdo	1	5,0	5,0	10,0
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	1	5,0	5,0	15,0
	Algo de acuerdo	9	45,0	45,0	60,0
	Muy de acuerdo	8	40,0	40,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Elaborado por el investigador

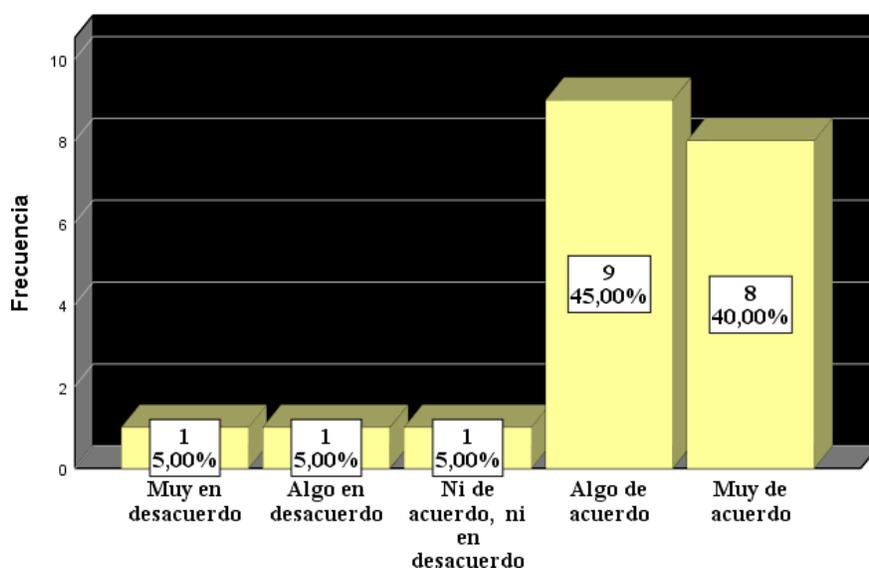


Figura 10. Ubicación de las Personas

Interpretación:

La tabla nos indica, de 20 colaboradores con relación a la pregunta 10, contestaron según se detalla: 1 (5%) dijeron Muy en desacuerdo, 1 (5%) dijeron Algo en desacuerdo, 1 (5%) dijeron Ni de acuerdo, ni en desacuerdo, 9 (45,0%) dijeron Algo de acuerdo, 8 (40%) dijeron Muy de acuerdo.

11.- ¿Crees que recompensar al colaborador es una forma de valorar el trabajo del colaborador?

Tabla 11 *Las Recompensas*

	Frecuencia	Porcentajes	Porcentajes válidos	Porcentajes acumulados
Válidos Muy en desacuerdo	1	5,0	5,0	5,0
Algo en desacuerdo	1	5,0	5,0	10,0
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	1	5,0	5,0	15,0
Algo de acuerdo	9	45,0	45,0	60,0
Muy de acuerdo	8	40,0	40,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

Elaborado por el investigador

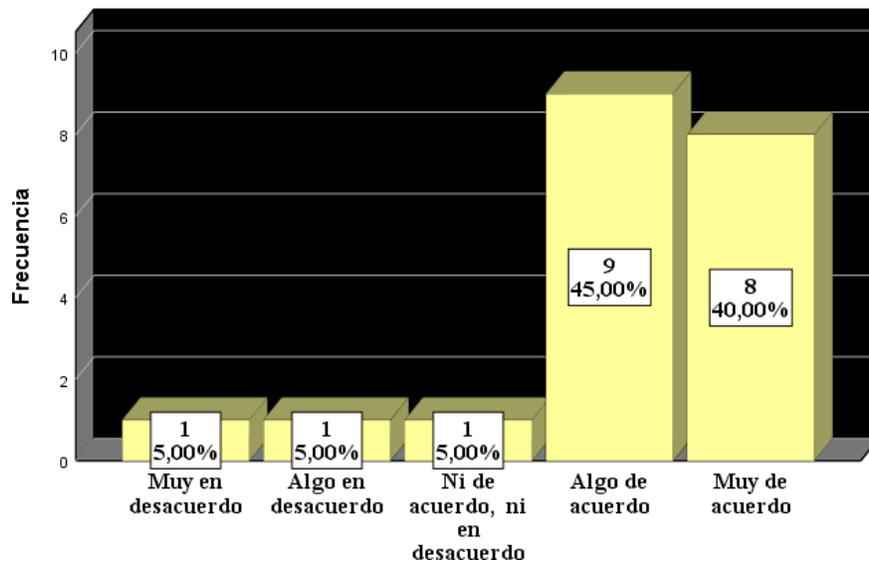


Figura 11. Las Recompensas

Interpretación:

La tabla nos indica, de 20 colaboradores con relación a la pregunta 11, contestaron según se detalla: 1 (5%) dijeron Muy en desacuerdo, 1 (5%) dijeron Algo en desacuerdo, 1 (5%) dijeron Ni de acuerdo, ni en desacuerdo, 9 (45,0%) dijeron Algo de acuerdo, 8 (40%) dijeron Muy de acuerdo.

12.- ¿Crees que los elogios o reconocimientos públicos debe ser una práctica constante en los jefes?

Tabla 12 *Elogios Públicos*

	Frecuencia	Porcentajes	Porcentajes válidos	Porcentajes acumulados
Válidos Muy en desacuerdo	1	5,0	5,0	5,0
Algo en desacuerdo	1	5,0	5,0	10,0
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	1	5,0	5,0	15,0
Algo de acuerdo	8	40,0	40,0	55,0
Muy de acuerdo	9	45,0	45,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

Elaborado por el investigador

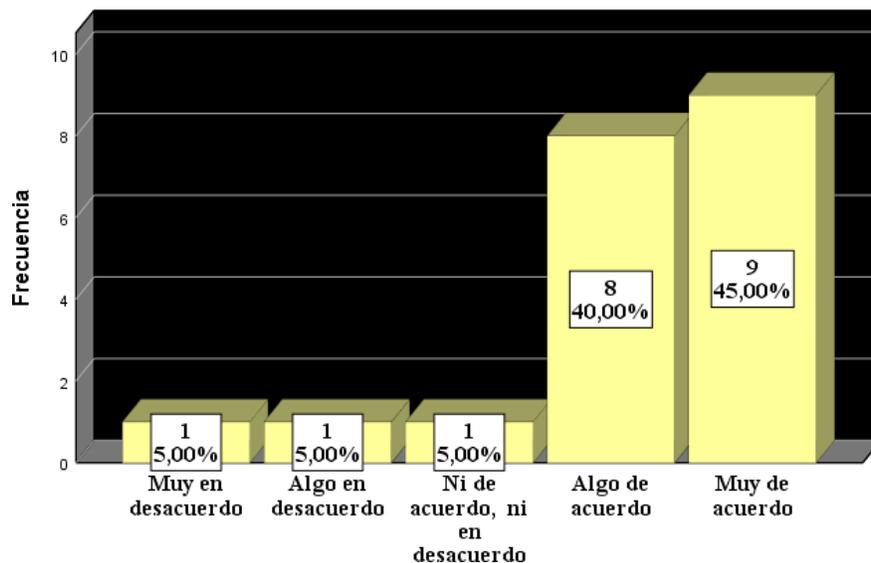


Figura 12. Elogios Públicos

Interpretación:

La tabla nos indica, de 20 colaboradores con relación a la pregunta 12, contestaron según se detalla: 1 (5%) dijeron Muy en desacuerdo, 1 (5%) dijeron Algo en desacuerdo, 1 (5%) dijeron Ni de acuerdo, ni en desacuerdo, 8 (40%) dijeron Algo de acuerdo, 9 (45,0%) dijeron Muy de acuerdo.

13.- ¿Crees que participar en cursos de capacitación que programa la institución mejora las habilidades del colaborador?

Tabla 13 *Cursos de Capacitación*

	Frecuencia	Porcentajes	Porcentajes válidos	Porcentajes acumulados
Válidos Muy en desacuerdo	1	5,0	5,0	5,0
Algo en desacuerdo	1	5,0	5,0	10,0
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	1	5,0	5,0	15,0
Algo de acuerdo	8	40,0	40,0	55,0
Muy de acuerdo	9	45,0	45,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

Elaborado por el investigador

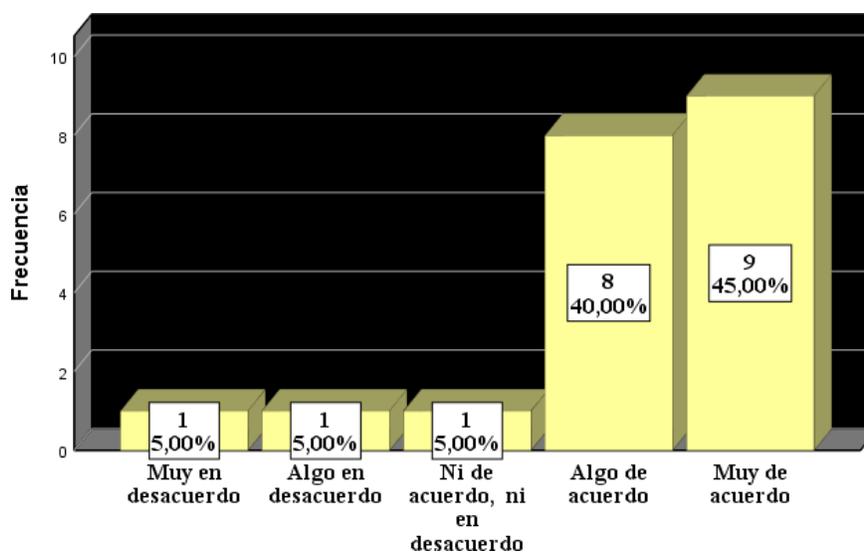


Figura 13. Cursos de Capacitación

Interpretación:

La tabla nos indica, de 20 colaboradores con relación a la pregunta 13, contestaron según se detalla: 1 (5%) dijeron Muy en desacuerdo, 1 (5%) dijeron Algo en desacuerdo, 1 (5%) dijeron Ni de acuerdo, ni en desacuerdo, 8 (40%) dijeron Algo de acuerdo, 9 (45,0%) dijeron Muy de acuerdo.

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

Tabla 14 *Empleado del Mes*

		Frecuencia	Porcentajes	Porcentajes válidos	Porcentajes acumulados
Válidos	Muy en desacuerdo	1	5,0	5,0	5,0
	Algo en desacuerdo	1	5,0	5,0	10,0
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	1	5,0	5,0	15,0
	Algo de acuerdo	8	40,0	40,0	55,0
	Muy de acuerdo	9	45,0	45,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Elaborado por el investigador

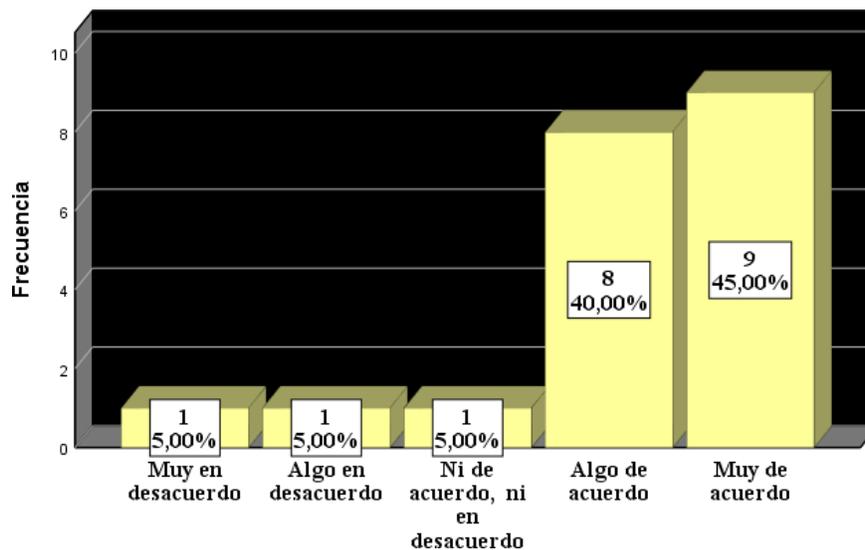


Figura 14. Empleado del Mes

Interpretación:

La tabla nos indica, de 20 colaboradores con relación a la pregunta 14, contestaron según se detalla: 1 (5%) dijeron Muy en desacuerdo, 1 (5%) dijeron Algo en desacuerdo, 1 (5%) dijeron Ni de acuerdo, ni en desacuerdo, 8 (40%) dijeron Algo de acuerdo, 9 (45,0%) dijeron Muy de acuerdo.

15.- ¿Crees que la promoción de ascenso son una recompensa al esfuerzo?

Tabla 15 *Promoción de Ascenso*

		Frecuencia	Porcentajes	Porcentajes válidos	Porcentajes acumulados
Válidos	Muy en desacuerdo	1	5,0	5,0	5,0
	Algo en desacuerdo	1	5,0	5,0	10,0
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	1	5,0	5,0	15,0
	Algo de acuerdo	9	45,0	45,0	60,0
	Muy de acuerdo	8	40,0	40,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Elaborado por el investigador

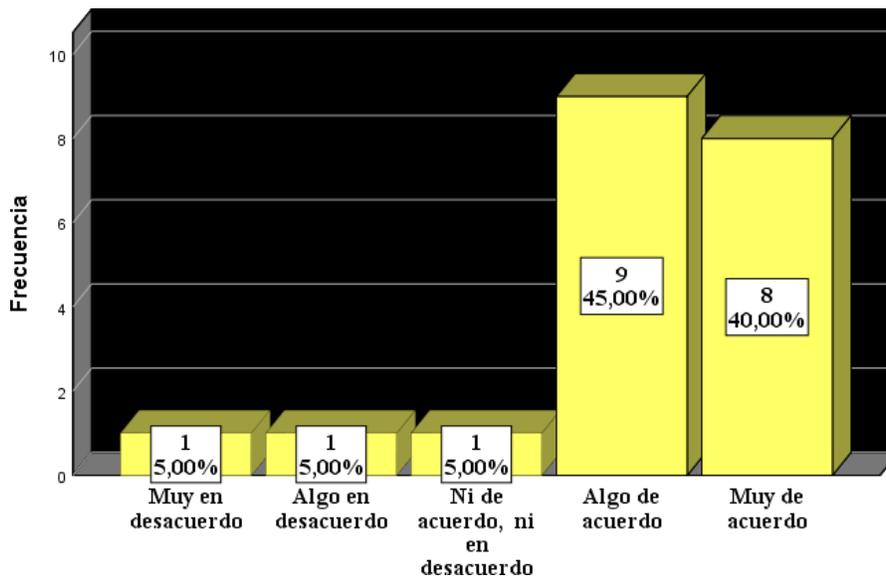


Figura 15. Promoción de Ascenso

Interpretación:

La tabla nos indica, de 20 colaboradores con relación a la pregunta 15, contestaron según se detalla: 1 (5%) dijeron Muy en desacuerdo, 1 (5%) dijeron Algo en desacuerdo, 1 (5%) dijeron Ni de acuerdo, ni en desacuerdo, 9 (45,0%) dijeron Algo de acuerdo, 8 (40%) dijeron Muy de acuerdo.

Variable Y: Desempeño Laboral

16.- ¿Crees que los temas de los Programa de capacitación deben tener como base las funciones que realizan los colaboradores?

Tabla 16 *Programa de capacitación*

		Frecuencia	Porcentajes	Porcentajes válidos	Porcentajes acumulados
Válidos	Muy en desacuerdo	1	5,0	5,0	5,0
	Algo en desacuerdo	1	5,0	5,0	10,0
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	1	5,0	5,0	15,0
	Algo de acuerdo	9	45,0	45,0	60,0
	Muy de acuerdo	8	40,0	40,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Elaborado por el investigador

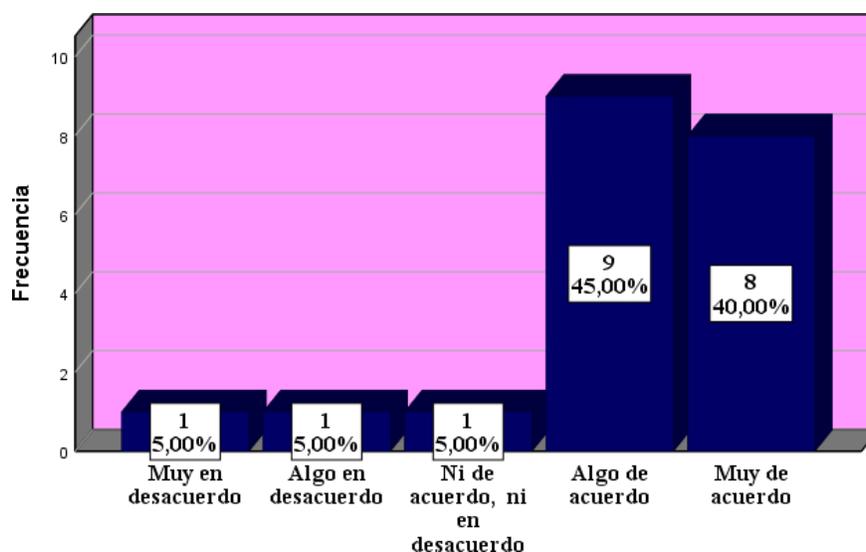


Figura 16. Programa de capacitación

Interpretación:

La tabla nos indica, de 20 colaboradores con relación a la pregunta 16, contestaron según se detalla: 1 (5%) dijeron Muy en desacuerdo, 1 (5%) dijeron Algo en desacuerdo, 1 (5%) dijeron Ni de acuerdo, ni en desacuerdo, 9 (45,0%) dijeron Algo de acuerdo, 8 (40%) dijeron Muy de acuerdo.

17.- ¿Crees que para la asignación de responsabilidades se debe valorar la experiencia y los méritos académicos?

Tabla 17 *Asignación de Responsabilidades*

		Frecuencia	Porcentajes	Porcentajes válidos	Porcentajes acumulados
Válidos	Muy en desacuerdo	1	5,0	5,0	5,0
	Algo en desacuerdo	1	5,0	5,0	10,0
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	1	5,0	5,0	15,0
	Algo de acuerdo	7	35,0	35,0	50,0
	Muy de acuerdo	10	50,0	50,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Elaborado por el investigador

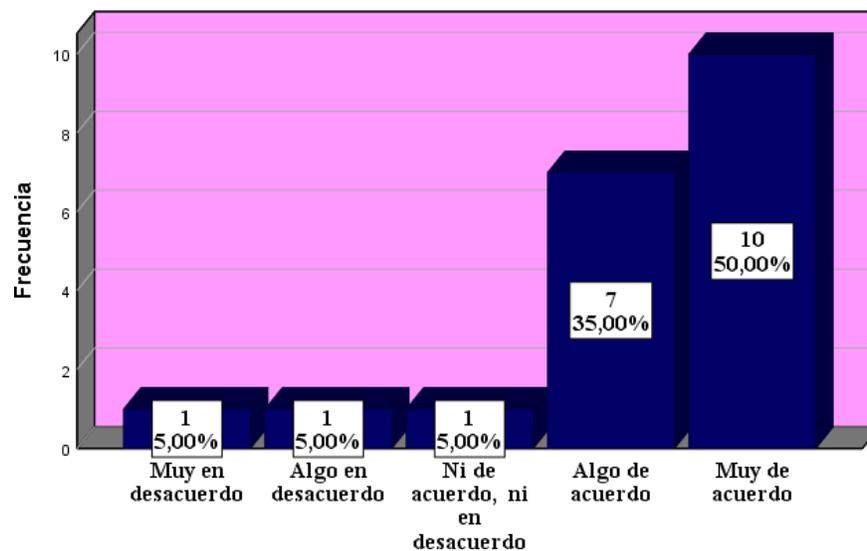


Figura 17. Asignación de Responsabilidades

Interpretación:

La tabla nos indica, de 20 colaboradores con relación a la pregunta 17, contestaron según se detalla: 1 (5%) dijeron Muy en desacuerdo, 1 (5%) dijeron Algo en desacuerdo, 1 (5%) dijeron Ni de acuerdo, ni en desacuerdo, 7 (35%) dijeron Algo de acuerdo, 10 (50,0%) dijeron Muy de acuerdo.

18.- ¿Crees que los horarios flexibles permiten al colaborador desarrollar mejor su vida personal y académica?

Tabla 18 *Horarios Flexibles*

		Frecuencia	Porcentajes	Porcentajes válidos	Porcentajes acumulados
Válidos	Muy en desacuerdo	1	5,0	5,0	5,0
	Algo en desacuerdo	1	5,0	5,0	10,0
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	1	5,0	5,0	15,0
	Algo de acuerdo	8	40,0	40,0	55,0
	Muy de acuerdo	9	45,0	45,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Elaborado por el investigador

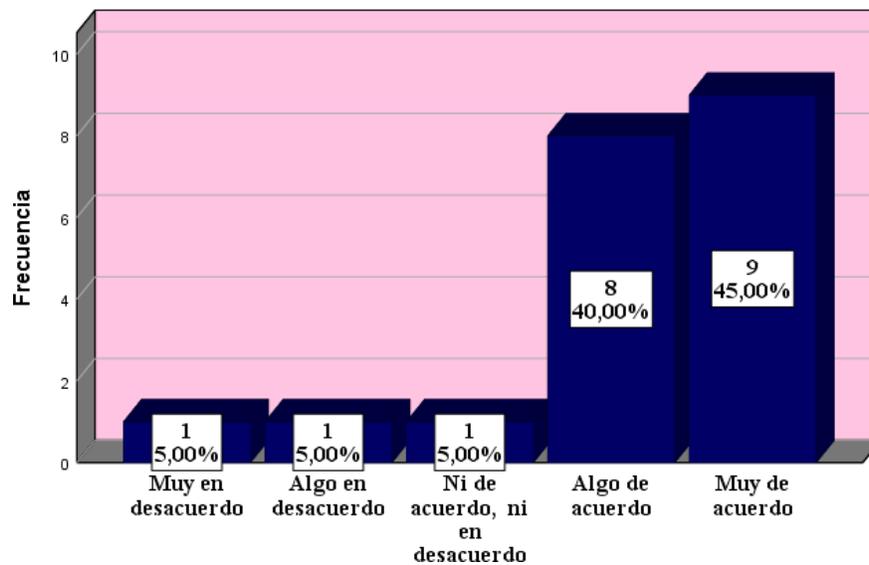


Figura 18. Horarios Flexibles

Interpretación:

La tabla nos indica, de 20 colaboradores con relación a la pregunta 18, contestaron según se detalla: 1 (5%) dijeron Muy en desacuerdo, 1 (5%) dijeron Algo en desacuerdo, 1 (5%) dijeron Ni de acuerdo, ni en desacuerdo, 8 (40%) dijeron Algo de acuerdo, 9 (45,0%) dijeron Muy de acuerdo.

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

Tabla 19 *Trabajo en Equipo*

		Frecuencia	Porcentajes	Porcentajes válidos	Porcentajes acumulados
Válidos	Muy en desacuerdo	1	5,0	5,0	5,0
	Algo en desacuerdo	1	5,0	5,0	10,0
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	2	10,0	10,0	20,0
	Algo de acuerdo	7	35,0	35,0	55,0
	Muy de acuerdo	9	45,0	45,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Elaborado por el investigador

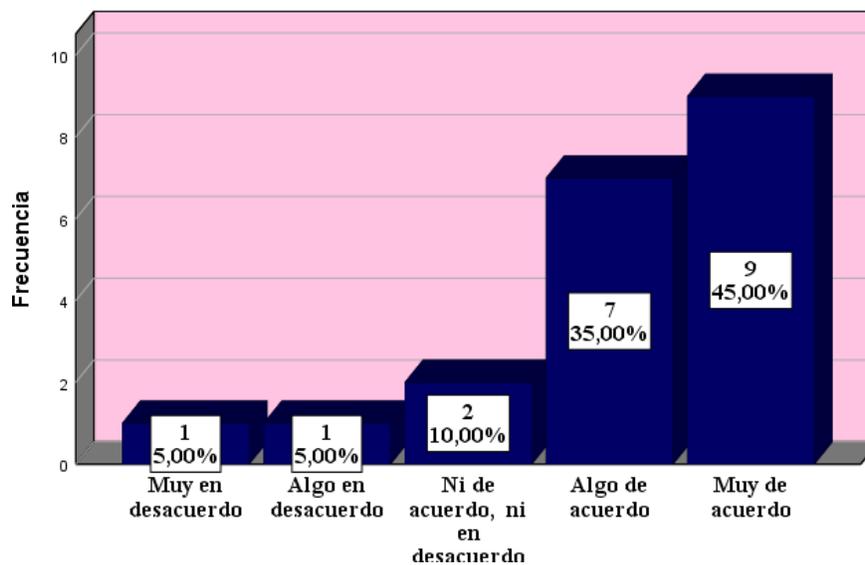


Figura 19. Trabajo en Equipo

Interpretación:

La tabla nos indica, de 20 colaboradores con relación a la pregunta 19, contestaron según se detalla: 1 (5%) dijeron Muy en desacuerdo, 1 (5%) dijeron Algo en desacuerdo, 2 (10%) dijeron Ni de acuerdo, ni en desacuerdo, 7 (35%) dijeron Algo de acuerdo, 9 (45,0%) dijeron Muy de acuerdo.

20.- ¿Crees que se debe incentivar en los colaboradores mejorar su formación académica?

Tabla 20 *Formación Académica*

		Frecuencia	Porcentajes	Porcentajes válidos	Porcentajes acumulados
Válidos	Muy en desacuerdo	1	5,0	5,0	5,0
	Algo en desacuerdo	1	5,0	5,0	10,0
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	1	5,0	5,0	15,0
	Algo de acuerdo	9	45,0	45,0	60,0
	Muy de acuerdo	8	40,0	40,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Elaborado por el investigador

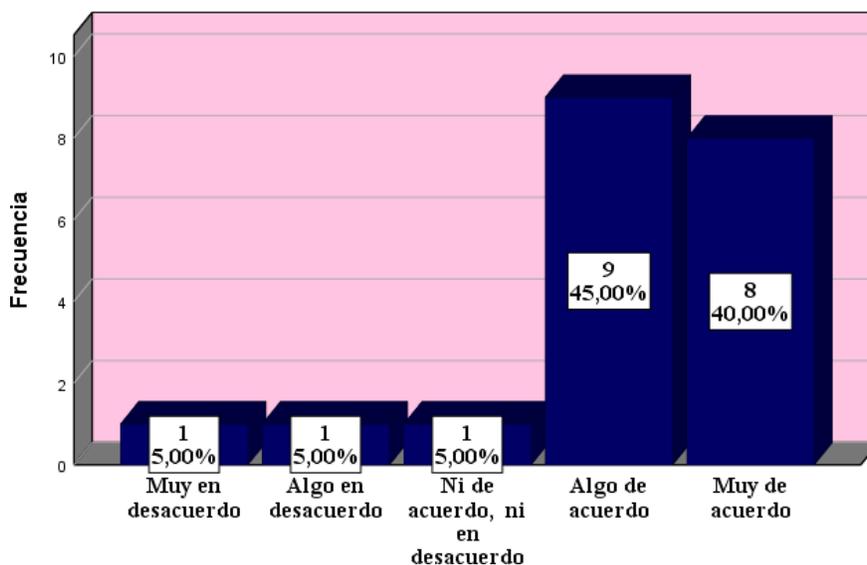


Figura 20. Formación Académica

Interpretación:

La tabla nos indica, de 20 colaboradores con relación a la pregunta 20, contestaron según se detalla: 1 (5%) dijeron Muy en desacuerdo, 1 (5%) dijeron Algo en desacuerdo, 1 (5%) dijeron Ni de acuerdo, ni en desacuerdo, 9 (45%) dijeron Algo de acuerdo, 8 (40,0%) dijeron Muy de acuerdo.

21.- ¿Crees que la motivación extrínseca es un factor para que los colaboradores sean puntuales en salir del centro de trabajo?

Tabla 21 *La Motivación Extrínseca*

		Frecuencia	Porcentajes	Porcentajes válidos	Porcentajes acumulados
Válidos	Muy en desacuerdo	1	5,0	5,0	5,0
	Algo en desacuerdo	1	5,0	5,0	10,0
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	1	5,0	5,0	15,0
	Algo de acuerdo	8	40,0	40,0	55,0
	Muy de acuerdo	9	45,0	45,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Elaborado por el investigador

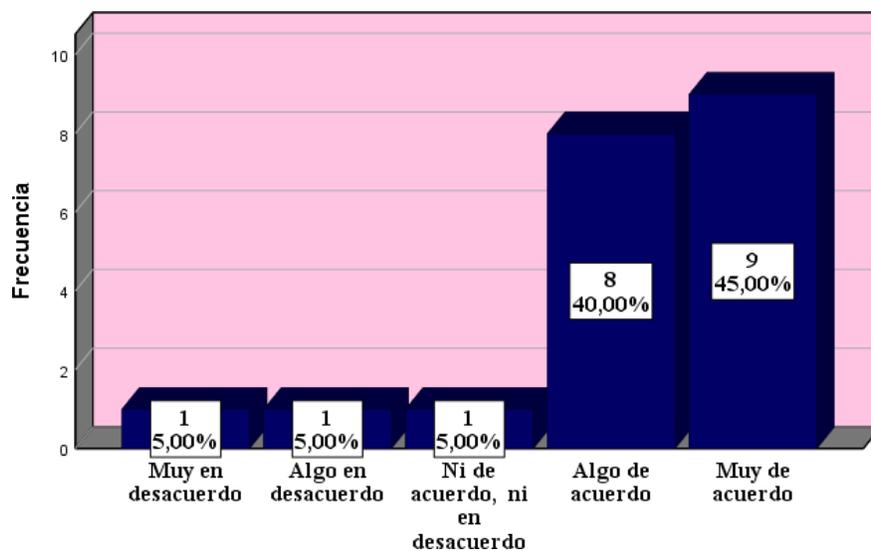


Figura 21. La Motivación Extrínseca

Interpretación:

La tabla nos indica, de 20 colaboradores con relación a la pregunta 21, contestaron según se detalla: 1 (5%) dijeron Muy en desacuerdo, 1 (5%) dijeron Algo en desacuerdo, 1 (5%) dijeron Ni de acuerdo, ni en desacuerdo, 8 (40%) dijeron Algo de acuerdo, 9 (45,0%) dijeron Muy de acuerdo.

22.- ¿Crees que la motivación intrínseca incrementa el interés de realizar mejor sus funciones?

Tabla 22 *Motivación Intrínseca*

		Frecuencia	Porcentajes	Porcentajes válidos	Porcentajes acumulados
Válidos	Muy en desacuerdo	1	5,0	5,0	5,0
	Algo en desacuerdo	1	5,0	5,0	10,0
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	2	10,0	10,0	20,0
	Algo de acuerdo	7	35,0	35,0	55,0
	Muy de acuerdo	9	45,0	45,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Elaborado por el investigador

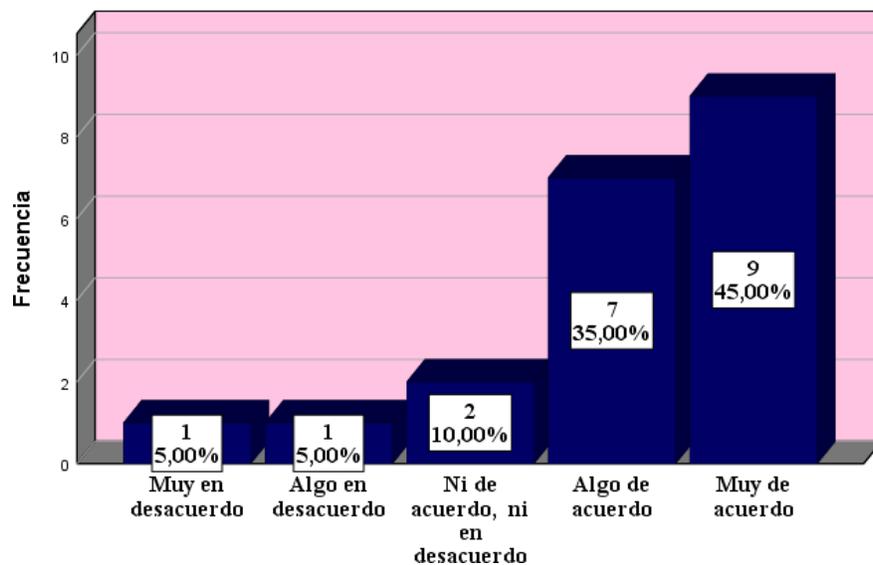


Figura 22. Motivación Intrínseca

Interpretación:

La tabla nos indica, de 20 colaboradores con relación a la pregunta 22, contestaron según se detalla: 1 (5%) dijeron Muy en desacuerdo, 1 (5%) dijeron Algo en desacuerdo, 2 (10%) dijeron Ni de acuerdo, ni en desacuerdo, 7 (35%) dijeron Algo de acuerdo, 9 (45,0%) dijeron Muy de acuerdo.

23.- ¿Consideras que se debe incentivar una cultura de motivación transitiva en los colaboradores?

Tabla 23 *Motivación Transitiva*

	Frecuencia	Porcentajes	Porcentajes válidos	Porcentajes acumulados
Válidos Muy en desacuerdo	1	5,0	5,0	5,0
Algo en desacuerdo	1	5,0	5,0	10,0
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	1	5,0	5,0	15,0
Algo de acuerdo	9	45,0	45,0	60,0
Muy de acuerdo	8	40,0	40,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

Elaborado por el investigador

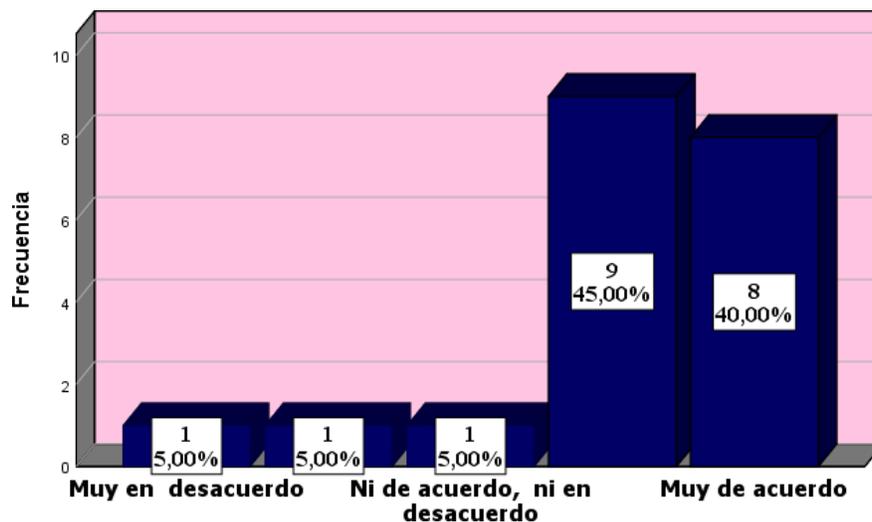


Figura 23. Motivación Transitiva

Interpretación:

La tabla nos indica, de 20 colaboradores con relación a la pregunta 23, contestaron según se detalla: 1 (5%) dijeron Muy en desacuerdo, 1 (5%) dijeron Algo en desacuerdo, 1 (5%) dijeron Ni de acuerdo, ni en desacuerdo, 9 (45,0%) dijeron Algo de acuerdo, 8 (40%) dijeron Muy de acuerdo.

24.- ¿Usted cree que se debe fomentar dentro de la institución una cultura de Motivación trascendente?

Tabla 24 *Motivación Trascendente*

	Frecuencia	Porcentajes	Porcentajes válidos	Porcentajes acumulados
Válidos Muy en desacuerdo	1	5,0	5,0	5,0
Algo en desacuerdo	1	5,0	5,0	10,0
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	1	5,0	5,0	15,0
Algo de acuerdo	7	35,0	35,0	50,0
Muy de acuerdo	10	50,0	50,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

Elaborado por el investigador

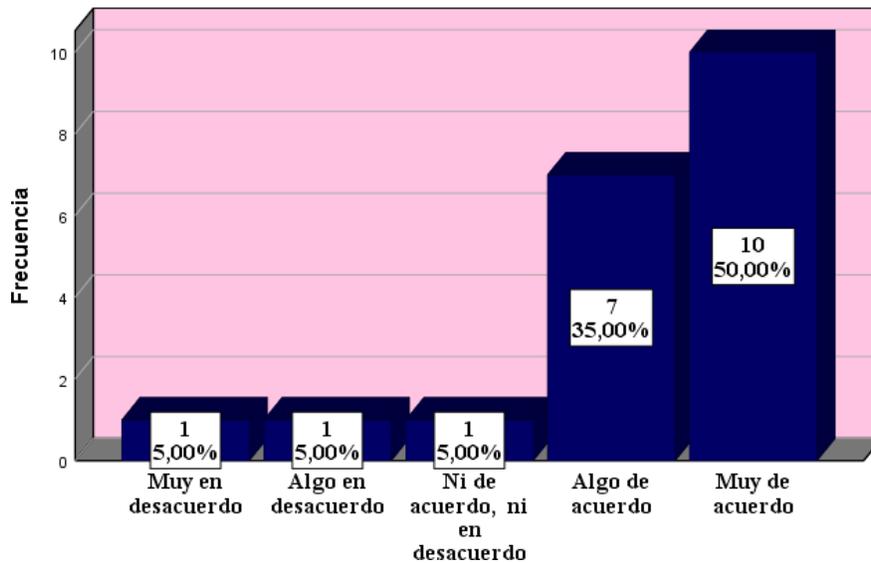


Figura 24. Motivación Trascendente

Interpretación:

La tabla nos indica, de 20 colaboradores con relación a la pregunta 24, contestaron según se detalla: 1 (5%) dijeron Muy en desacuerdo, 1 (5%) dijeron Algo en desacuerdo, 1 (5%) dijeron Ni de acuerdo, ni en desacuerdo, 7 (35%) dijeron Algo de acuerdo, 10(50%) dijeron Muy de acuerdo.

25.- ¿Crees que establecer políticas crecimiento profesional sin ningún tipo de discriminación?

Tabla 25 *Crecimiento Profesional*

	Frecuencia	Porcentajes	Porcentajes válidos	Porcentajes acumulados
Válidos Muy en desacuerdo	1	5,0	5,0	5,0
Algo en desacuerdo	1	5,0	5,0	10,0
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	2	10,0	10,0	20,0
Algo de acuerdo	7	35,0	35,0	55,0
Muy de acuerdo	9	45,0	45,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

Elaborado por el investigador

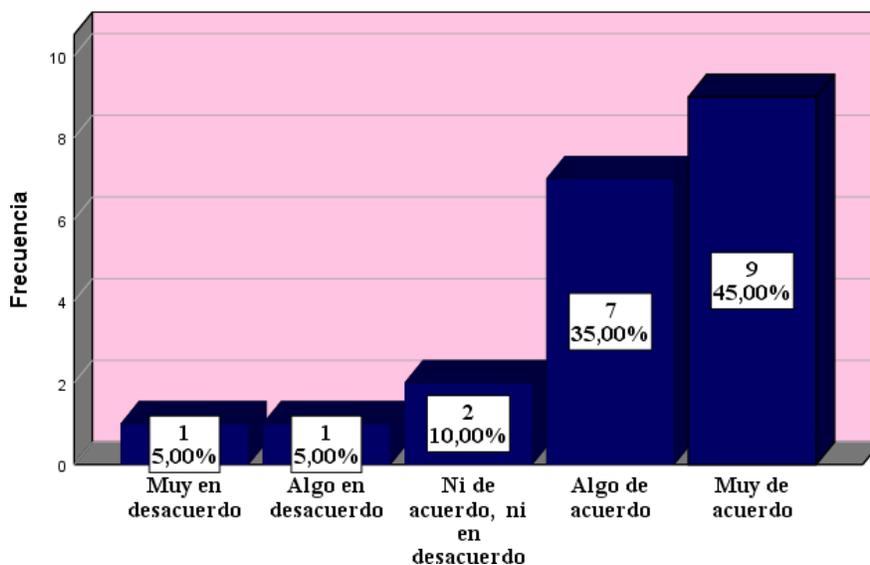


Figura 25. Crecimiento Profesional

Interpretación:

La tabla nos indica, de 20 colaboradores con relación a la pregunta 25, contestaron según se detalla: 1 (5%) dijeron Muy en desacuerdo, 1 (5%) dijeron Algo en desacuerdo, 2 (10%) dijeron Ni de acuerdo, ni en desacuerdo, 7 (35%) dijeron Algo de acuerdo, 9 (45,0%) dijeron Muy de acuerdo.

26.- ¿Crees que la Capacitación especializadas amplia el conocimiento del puesto mejorando su producción?

Tabla 26 *Capacitación Especializadas*

		Frecuencia	Porcentajes	Porcentajes válidos	Porcentajes acumulados
Válidos	Muy en desacuerdo	1	5,0	5,0	5,0
	Algo en desacuerdo	1	5,0	5,0	10,0
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	1	5,0	5,0	15,0
	Algo de acuerdo	9	45,0	45,0	60,0
	Muy de acuerdo	8	40,0	40,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Elaborado por el investigador

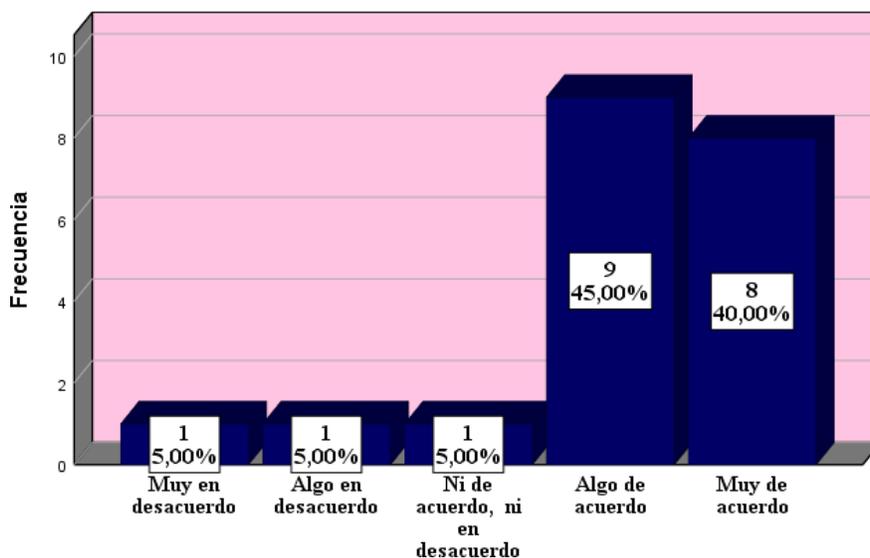


Figura 26. Capacitación Especializadas

Interpretación:

La tabla nos indica, de 20 colaboradores con relación a la pregunta 26, contestaron según se detalla: 1 (5%) dijeron Muy en desacuerdo, 1 (5%) dijeron Algo en desacuerdo, 1 (5%) dijeron Ni de acuerdo, ni en desacuerdo, 9 (45%) dijeron Algo de acuerdo, 8 (40,0%) dijeron Muy de acuerdo.

27.- ¿Usted cree que las Jornadas laborales determinan la cantidad de producción de los colaboradores?

Tabla 27 *Jornadas Laborales*

		Frecuencia	Porcentajes	Porcentajes válidos	Porcentajes acumulados
Válidos	Muy en desacuerdo	1	5,0	5,0	5,0
	Algo en desacuerdo	1	5,0	5,0	10,0
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	1	5,0	5,0	15,0
	Algo de acuerdo	8	40,0	40,0	55,0
	Muy de acuerdo	9	45,0	45,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Elaborado por el investigador

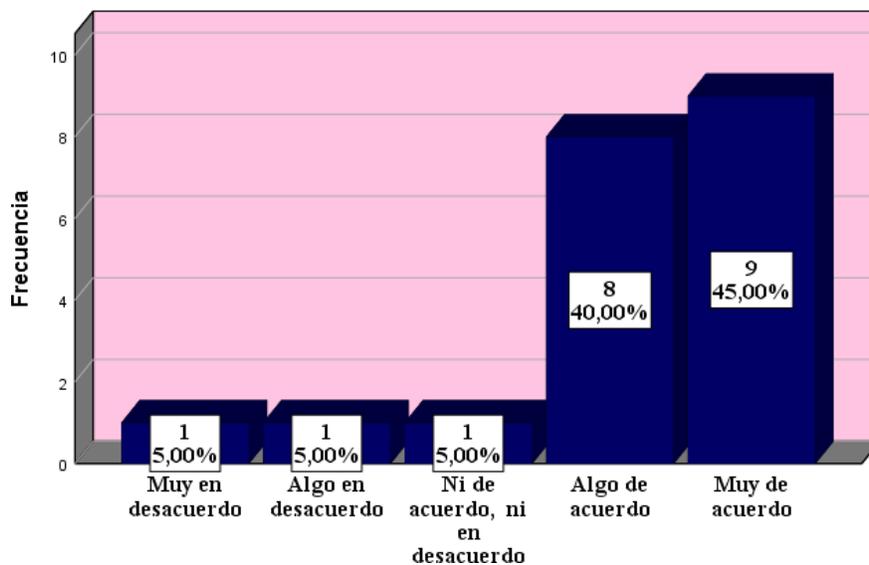


Figura 27. Jornadas Laborales

Interpretación:

La tabla nos indica, de 20 colaboradores con relación a la pregunta 27, contestaron según se detalla: 1 (5%) dijeron Muy en desacuerdo, 1 (5%) dijeron Algo en desacuerdo, 1 (5%) dijeron Ni de acuerdo, ni en desacuerdo, 8 (40%) dijeron Algo de acuerdo, 9 (45,0%) dijeron Muy de acuerdo.

28.- ¿Crees que las actividades multitareas reducen la calidad de los resultados?

Tabla 28 *Actividades Multitareas*

		Frecuencia	Porcentajes	Porcentajes válidos	Porcentajes acumulados
Válidos	Muy en desacuerdo	1	5,0	5,0	5,0
	Algo en desacuerdo	1	5,0	5,0	10,0
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	1	5,0	5,0	15,0
	Algo de acuerdo	8	40,0	40,0	55,0
	Muy de acuerdo	9	45,0	45,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Elaborado por el investigador

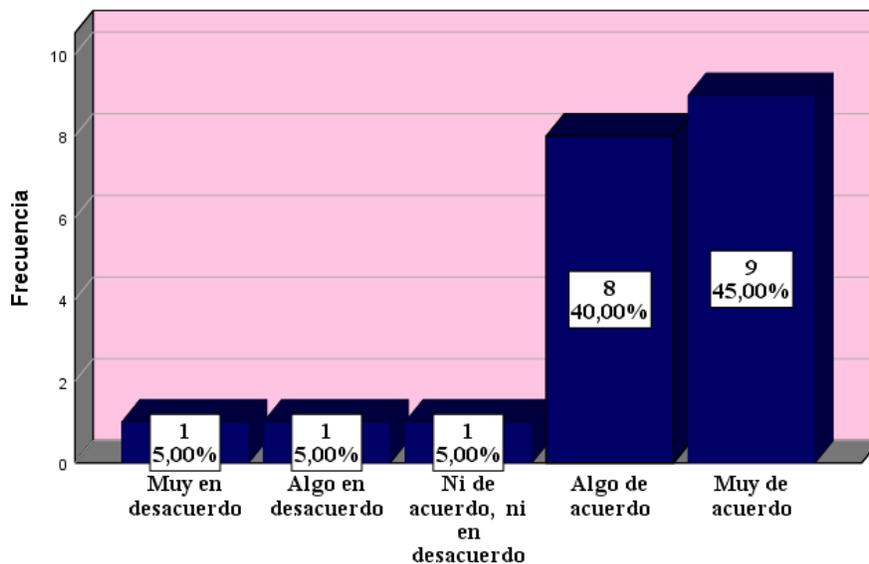


Figura 28. Actividades Multitareas

Interpretación:

La tabla nos indica, de 20 colaboradores con relación a la pregunta 28, contestaron según se detalla: 1 (5%) dijeron Muy en desacuerdo, 1 (5%) dijeron Algo en desacuerdo, 1 (5%) dijeron Ni de acuerdo, ni en desacuerdo, 8 (40%) dijeron Algo de acuerdo, 9 (45,0%) dijeron Muy de acuerdo.

29.- ¿Usted cree que el Periodos de descanso cortos en el día genera fastidio en el colaborador al desarrollar el trabajo?

Tabla 29 *Periodos de Descanso Cortos*

		Frecuencia	Porcentajes	Porcentajes válidos	Porcentajes acumulados
Válidos	Muy en desacuerdo	1	5,0	5,0	5,0
	Algo en desacuerdo	1	5,0	5,0	10,0
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	1	5,0	5,0	15,0
	Algo de acuerdo	8	40,0	40,0	55,0
	Muy de acuerdo	9	45,0	45,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Elaborado por el investigador

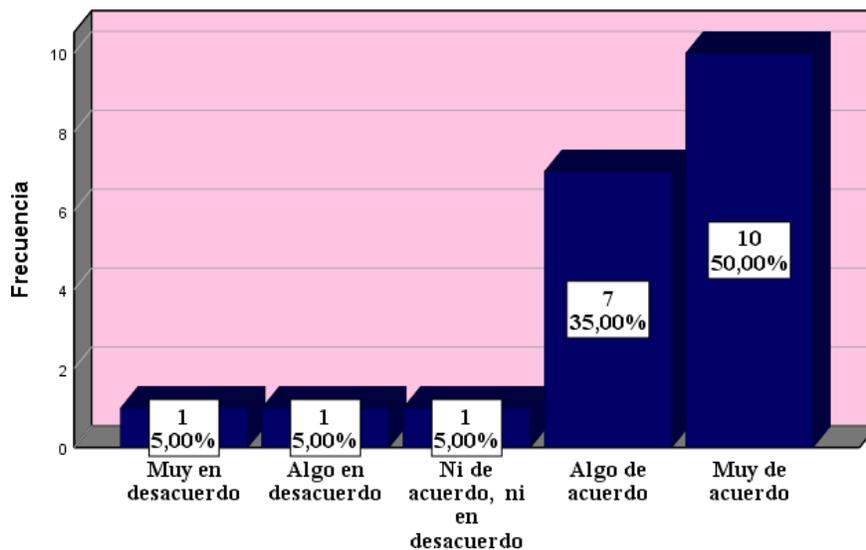


Figura 29. Periodos de Descanso Cortos

Interpretación:

La tabla nos indica, de 20 colaboradores con relación a la pregunta 29, contestaron según se detalla: 1 (5%) dijeron Muy en desacuerdo, 1 (5%) dijeron Algo en desacuerdo, 1 (5%) dijeron Ni de acuerdo, ni en desacuerdo, 7 (35%) dijeron Algo de acuerdo, 10 (50%) dijeron Muy de acuerdo.

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

Tabla 30 *Malas Condiciones Laborales*

	Frecuencia	Porcentajes	Porcentajes válidos	Porcentajes acumulados
Válidos Muy en desacuerdo	1	5,0	5,0	5,0
Algo en desacuerdo	1	5,0	5,0	10,0
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	1	5,0	5,0	15,0
Algo de acuerdo	9	45,0	45,0	60,0
Muy de acuerdo	8	40,0	40,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

Elaborado por el investigador

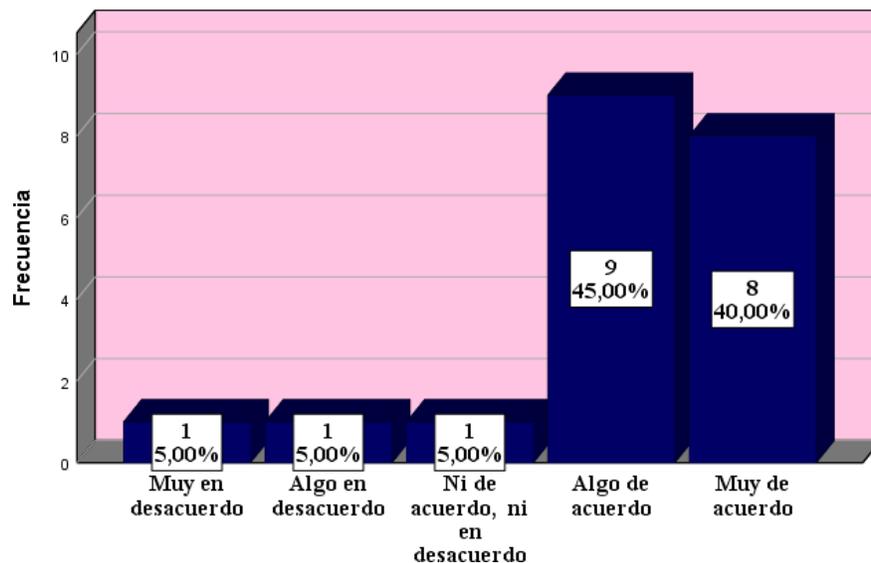


Figura 30. Malas Condiciones Laborales

Interpretación:

La tabla nos indica, de 20 colaboradores con relación a la pregunta 30, contestaron según se detalla: 1 (5%) dijeron Muy en desacuerdo, 1 (5%) dijeron Algo en desacuerdo, 1 (5%) dijeron Ni de acuerdo, ni en desacuerdo, 8 (40%) dijeron Algo de acuerdo, 9 (45,0%) dijeron Muy de acuerdo.

Análisis Estadístico

ESCALA DE LICKERT

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

Tabla 31 *Total Resultados de encuestas de la V1 y V2*

Categoría	V1															V2															
	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	
Muy en desacuerdo	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	
Algo en desacuerdo	2	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	
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	3	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1		
Algo de acuerdo	4	9	8	7	8	9	8	7	9	7	9	9	8	8	8	9	9	7	8	7	9	8	7	9	7	7	9	8	8	7	9
Muy de acuerdo	5	8	9	10	9	8	9	9	8	9	8	8	9	9	9	8	8	10	9	9	8	9	9	8	10	9	8	9	9	10	8
TOTAL	20																														

Elaborado por el investigador

Tabla 32 *V1 - Clima Organizacional y V2 - Desempeño Laboral*

Estadísticos

	V1 Clima Organizacional	V2 Desempeño Laboral
N	Válidos 20	20
	Perdidos 0	0
Media	61,90	62,00
Error estándar de la media	2,235	2,269
Mediana	66,00	66,50
Moda	65 ^a	67
Desv. Desviación	9,994	10,146
Varianza	99,884	102,947
Asimetría	-1,828	-2,068
Error estándar de asimetría	,512	,512
Curtosis	3,000	4,432
Error estándar de curtosis	,992	,992
Rango	40	40
Mínimo	33	30
Máximo	73	70
Suma	1238	1240

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

Elaborado por el investigador

Tabla 33 V1 - Clima Organizacional y V2 - Desempeño Laboral

		Estadísticos																														
N		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	
	Válidos	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20		
	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	4,15	4,20	4,15	4,10	4,15	4,10	4,10	4,10	4,10	4,10	4,15	4,15	4,15	4,10	4,10	4,20	4,15	4,10	4,10	4,15	4,10	4,10	4,20	4,10	4,10	4,15	4,15	4,20	4,10	
Error estándar de la media		,240	,244	,247	,244	,240	,244	,250	,240	,250	,240	,240	,244	,244	,244	,240	,240	,247	,244	,250	,240	,244	,250	,240	,247	,250	,240	,244	,244	,247	,240	
Mediana		4,00	4,00	4,50	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	4,50	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,50	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,50	4,00	
Moda		4	5	5	5	4	5	5	4	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	
Desv. Desviación		1,071	1,089	1,105	1,089	1,071	1,089	1,119	1,071	1,119	1,071	1,071	1,089	1,089	1,089	1,071	1,071	1,105	1,089	1,119	1,071	1,089	1,119	1,071	1,105	1,119	1,071	1,089	1,089	1,105	1,071	
Varianza		1,147	1,187	1,221	1,187	1,147	1,187	1,253	1,147	1,253	1,147	1,147	1,187	1,187	1,187	1,147	1,147	1,221	1,187	1,253	1,147	1,187	1,253	1,147	1,221	1,253	1,147	1,187	1,187	1,221	1,147	
Asimetría		-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
Error estándar de asimetría		,512	,512	,512	,512	,512	,512	,512	,512	,512	,512	,512	,512	,512	,512	,512	,512	,512	,512	,512	,512	,512	,512	,512	,512	,512	,512	,512	,512	,512	,512	
Curtosis		2,964	2,937	2,976	2,937	2,964	2,937	2,015	2,964	2,015	2,964	2,964	2,937	2,937	2,937	2,964	2,964	2,976	2,937	2,015	2,964	2,937	2,015	2,964	2,976	2,015	2,964	2,937	2,937	2,976	2,964	
Error estándar de curtosis		,992	,992	,992	,992	,992	,992	,992	,992	,992	,992	,992	,992	,992	,992	,992	,992	,992	,992	,992	,992	,992	,992	,992	,992	,992	,992	,992	,992	,992	,992	,992
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	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		82	83	84	83	82	83	82	82	82	82	82	83	83	83	82	82	84	83	82	82	83	82	82	84	82	82	83	83	84	82	

Elaborado por el investigador

Tabla 34 *Total Resultados de encuestas de la VID1 y V2D1*

Categoría	VID1					V2D1				
	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	9	8	7	8	9	7	8	7	9
Totalmente de acuerdo	5	8	9	10	9	8	10	9	9	8
Total	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20

Nota: Elaborado por el investigador

Tabla 35 *VID1 - Comunicación y V2D1 - Formación y Desarrollo Profesional*

		Estadísticos	
		VID1 Comunicación	V2D1 Formación y Desarrollo Profesional
N	Válidos	20	20
	Perdidos	0	0
Media		20,70	20,65
Error estándar de la media		,751	,792
Mediana		22,00	22,00
Moda		23	22 ^a
Desv. Desviación		3,358	3,543
Varianza		11,274	12,555
Asimetría		-1,824	-1,540
Error estándar de asimetría		,512	,512
Curtosis		2,915	1,887
Error estándar de curtosis		,992	,992
Rango		12	14
Mínimo		11	11
Máximo		23	25
Suma		414	413

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

Elaborado por el investigador

Tabla 36 *Estadística Descriptiva por preguntas VID1 - Comunicación y V2D1 - Formación y Desarrollo Profesional*

		Estadísticos									
		P1	P2	P3	P4	P5	P16	P17	P18	P19	P20
N	Válidos	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20
	Perdidos	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Media		4,10	4,15	4,20	4,15	4,10	4,10	4,20	4,15	4,10	4,10
Error estándar de la media		,240	,244	,247	,244	,240	,240	,247	,244	,250	,240
Mediana		4,00	4,00	4,50	4,00	4,00	4,00	4,50	4,00	4,00	4,00
Moda		4	5	5	5	4	4	5	5	5	4
Desv. Desviación		1,071	1,089	1,105	1,089	1,071	1,071	1,105	1,089	1,119	1,071
Varianza		1,147	1,187	1,221	1,187	1,147	1,147	1,221	1,187	1,253	1,147
Asimetría		-1,644	-1,683	-1,737	-1,683	-1,644	-1,644	-1,737	-1,683	-1,467	-1,644
Error estándar de asimetría		,512	,512	,512	,512	,512	,512	,512	,512	,512	,512
Curtosis		2,964	2,937	2,976	2,937	2,964	2,964	2,976	2,937	2,015	2,964
Error estándar de curtosis		,992	,992	,992	,992	,992	,992	,992	,992	,992	,992
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		82	83	84	83	82	82	84	83	82	82

Elaborado por el investigador

Tabla 37 *Total Resultados de encuestas de la D2V1 y D2V2*

Categoría	D2V1					D2V2				
	P6	P7	P8	P9	P10	P21	P22	P23	P24	P25
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	2	1	2	1	2	1	1	2
De acuerdo	4	8	7	9	7	9	8	7	9	7
Totalmente de acuerdo	5	9	9	8	9	8	9	8	10	9
Total	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20

Nota: Elaborado por el investigador

Tabla 38 *Condiciones Físicas y D2V2 - La Motivación*

		Estadísticos	
		V1D2 Condiciones Físicas	V2D2 Motivación
N	Válidos	20	20
	Perdidos	0	0
Media		20,55	20,65
Error estándar de la media		,776	,831
Mediana		22,00	21,00
Moda		22	21
Desv. Desviación		3,471	3,717
Varianza		12,050	13,818
Asimetría		-1,641	-2,262
Error estándar de asimetría		,512	,512
Curtosis		2,288	6,567
Error estándar de curtosis		,992	,992
Rango		14	16
Mínimo		11	8
Máximo		25	24
Suma		411	413

Elaborado por el investigador

Tabla 39 *Condiciones Físicas y D2V2 - La Motivación*

		Estadísticos									
		P6	P7	P8	P9	P10	P21	P22	P23	P24	P25
N	Válidos	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20
	Perdidos	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Media		4,15	4,10	4,10	4,10	4,10	4,15	4,10	4,10	4,20	4,10
Error estándar de la media		,244	,250	,240	,250	,240	,244	,250	,240	,247	,250
Mediana		4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,50	4,00
Moda		5	5	4	5	4	5	5	4	5	5
Desv. Desviación		1,089	1,119	1,071	1,119	1,071	1,089	1,119	1,071	1,105	1,119
Varianza		1,187	1,253	1,147	1,253	1,147	1,187	1,253	1,147	1,221	1,253
Asimetría		-1,683	-1,467	-1,644	-1,467	-1,644	-1,683	-1,467	-1,644	-1,737	-1,467
Error estándar de asimetría		,512	,512	,512	,512	,512	,512	,512	,512	,512	,512
Curtosis		2,937	2,015	2,964	2,015	2,964	2,937	2,015	2,964	2,976	2,015
Error estándar de curtosis		,992	,992	,992	,992	,992	,992	,992	,992	,992	,992
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		83	82	82	82	82	83	82	82	84	82

Elaborado por el investigador

Tabla 40 *Total Resultados de encuestas de la D3V1 y D3V2*

Categoría	D3V1					D3V2				
	P11	P12	P13	P14	P15	P26	P27	P28	P29	P30
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	1	1
De acuerdo	4	9	8	8	8	9	8	8	7	9
Totalmente de acuerdo	5	8	9	9	9	8	9	9	10	8
Total		20	20	20	20	20	20	20	20	20

Nota: Elaborado por el investigador

Tabla 41 *D3V1 – Reconocimiento y D3V2 - La Productividad*

		Estadísticos	
		V1D3	
		Reconocimiento	V2D3 Productividad
N	Válidos	20	20
	Perdidos	0	0
Media		20,65	20,70
Error estándar de la media		,762	,761
Mediana		22,00	22,00
Moda		22	23
Desv. Desviación		3,407	3,404
Varianza		11,608	11,589
Asimetría		-1,610	-1,715
Error estándar de asimetría		,512	,512
Curtosis		2,605	2,617
Error estándar de curtosis		,992	,992
Rango		14	13
Mínimo		11	11
Máximo		25	24
Suma		413	414

Elaborado por el investigador

Tabla 42 D3V1 – Reconocimiento y D3V2 - La Productividad

		Estadísticos									
		P11	P12	P13	P14	P15	P26	P27	P28	P29	P30
N	Válidos	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20
	Perdidos	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Media		4,10	4,15	4,15	4,15	4,10	4,10	4,15	4,15	4,20	4,10
Error estándar de la media		,240	,244	,244	,244	,240	,240	,244	,244	,247	,240
Mediana		4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,50	4,00
Moda		4	5	5	5	4	4	5	5	5	4
Desv. Desviación		1,071	1,089	1,089	1,089	1,071	1,071	1,089	1,089	1,105	1,071
Varianza		1,147	1,187	1,187	1,187	1,147	1,147	1,187	1,187	1,221	1,147
Asimetría		-1,644	-1,683	-1,683	-1,683	-1,644	-1,644	-1,683	-1,683	-1,737	-1,644
Error estándar de asimetría		,512	,512	,512	,512	,512	,512	,512	,512	,512	,512
Curtosis		2,964	2,937	2,937	2,937	2,964	2,964	2,937	2,937	2,976	2,964
Error estándar de curtosis		,992	,992	,992	,992	,992	,992	,992	,992	,992	,992
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		82	83	83	83	82	82	83	83	84	82

Elaborado por el investigador

4.2. Contrastación de Hipótesis

4.2.1 Prueba de normalidad

Las pruebas de bondad de ajustes “permiten verificar qué tipos de distribución siguen nuestros datos y en consecuencia, qué pruebas (paramétricas o no) podemos llevar a cabo en el contraste estadístico”.

Por lo tanto, “si el tamaño muestral es igual o menor a cincuenta (50) la pruebas de contrastes de bondad de ajustes a una distribución normal es la pruebas de Shapiro-Wilks”.

Sin embargo, “si el tamaño muestral es mayor a cincuenta (50) la prueba de contrastes de bondad de ajustes a una distribución normal es la prueba de Kolmogorov-Smirnov, Conocidas como pruebas K-S, es una prueba de significancias estadísticas para comprobar si los datos de la muestra proceden de una distribución normal, esta prueba se emplean para variables cuantitativas continuas”.

En ese sentido, “la muestra que se analizara en esta investigación es de 20 colaboradores, por tanto, la prueba que se usara será de Shapiro-Wilks”.

Hipótesis de normalidad

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

Regla de decisión”.

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

“Si Valor $p > 0.05$, se acepta la Hipótesis Nula (H_0)”

“Si Valor $p < 0.05$, se rechaza la Hipótesis Nula (H_0). y, se acepta H_a ”

Tabla 43 *Pruebas de normalidad- Resumen de procesamiento de casos*

	Resumen de procesamiento de casos					
	Casos					
	Válidos		Perdidos		Total	
	N	Porcentajes	N	Porcentajes	N	Porcentajes
V1 Clima Organizacional	20	100,0%	0	0,0%	20	100,0%
V2 Desempeño Laboral	20	100,0%	0	0,0%	20	100,0%

Tabla 44 *Pruebas de normalidad- Resumen de procesamiento de casos*

	Pruebas de normalidad					
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
V1 – Clima Organizacional	,322	20	,000	,760	20	,000
V2 – Desempeño Laboral	,278	20	,000	,733	20	,000

a. Correcciones de significación de Lillifors

Elaborado por el investigador

En este caso, de la tabla 44, “vemos que el tamaño muestral (20 colaboradores) en esta investigación es menos a 50, en consecuencia la prueba de contraste de bondad de ajuste a usarse es la prueba de Shapiro-Wilk. Del análisis podemos observar que ha resultado un valor del Sig. Hallado calculando en el SPSS v25 es de 0,000 es menos que la significancia 0.05 ($p < 0.05$) en consecuencia, afirmamos que las variables difiere de la distribución normal, por lo tanto la prueba estadística que se usara será la no paramétrica de 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 negativa media
+ 0.01 a +0.10	Correlación negativa débil
0.00	No existe correlación (Correlación Espurias)

CORRELACION DE LA HIPÓTESIS GENERAL

Ha = “El Clima Organizacional se relaciona con el Desempeño Laboral de los Colaboradores de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos, Oficina Registral de Huaral, Año 2021”

Ho = “El Clima Organizacional no se relaciona con el Desempeño Laboral de los Colaboradores de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos, Oficina Registral de Huaral, Año 2021”

Regla Teórica para Toma de Decisiones

La regla de decisión se realizó, “comparando el Valor p calculado (sig. Asintót.) con el Valor p teórico = 0.05 (NS=95%), Si el Valor p calculado es

mas 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

Hallamos, “por medio de la Prueba Rho de Spearman, técnicas que nos ha permitido conocer el grado de relación entre las variables y dimensión que integran la hipótesis de investigación. Se Aplico en el SPSS v.25”.

Tabla 45 *Correlación de la Hipótesis General*

			Correlaciones	
			V1 Clima Organizacional	V2 Desempeño Laboral
Rho de Spearman	V1 Clima Organizacional	Coefficiente de correlación	1,000	,844**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	20	20
	V2 Desempeño Laboral	Coefficiente de correlación	,844**	1,000
Sig. (bilateral)		,000	.	
N		20	20	

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

Elaborado por el investigador

Descripción de Correlación

Observamos la tabla 45, donde “el valor de Rho de Spearman es de 0,844**, entre las variables **Clima Organizacional 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

Visualizamos “que el resultado del sigma (bilateral) de 0,000, el cual es menor que 0,05 (Valor p teórico – NS 95%), donde interpretamos que la relación es significativa por lo tanto se debe aceptar la hipótesis alterna y se rechazan la hipótesis nula, con estos resultados afirmamos 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”

CORRELACION DE LA HIPÓTESIS ESPECIFICA 01

Ha = “La Comunicación se relaciona con la Formación y Desarrollo Profesional de los Colaboradores de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos, Oficina Registral de Huaral, Año 2021”

Ha = “La Comunicación no se relaciona con la Formación y Desarrollo Profesional de los Colaboradores de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos, Oficina Registral de Huaral, Año 2021”

Regla Teórica para Toma de Decisiones

La regla de decisión se realizó, “comparando el Valor p calculado (sig. Asintót.) con el Valor p teórico = 0.05 (NS=95%), Si el Valor p calculado es

mas 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

hallamos, “por medio de la Prueba Rho de Spearman, técnicas que nos ha permitido conocer el grado de relación entre las variables y dimensión que integran la hipótesis de investigación. Se Aplico en el SPSS v.25”.

Tabla 46 *Correlación de la Hipótesis Especifica 01*

Correlaciones			VID1 Comunicación	V2D1 Formación y Desarrollo Profesional
Rho de Spearman	VID1 Comunicación	Coefficiente de correlación	1,000	,942**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	20	20
	V2D1 Formación y Desarrollo Profesional	Coefficiente de correlación	,942**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	20	20

** . La correlaciones es significatva en el nivel 0,01 (bilateral).

Elaborado por el investigador

Descripción de Correlación

Se puede observar de los resultados de la tabla 46, que el valor de Rho de Spearman es de 0,942**, entre las Dimensiones Comunicación 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

Visualizamos “que el resultado del sigma (bilateral) de 0,000, el cual es menor que 0,05 (Valor p teórico – NS 95%), donde interpretamos que la relación es significativa por lo tanto se debe aceptar la hipótesis alterna y se rechazan la hipótesis nula, con estos resultados afirmamos que SE APRUEBA la hipótesis Ha el cual indica que La Comunicación se relaciona con la Formación y Desarrollo Profesional de los Colaboradores de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos, Oficina Registral de Huaral, Año 2021”.

CORRELACION DE LA HIPÓTESIS ESPECIFICA 02

Ha = “Las Condiciones físicas se relaciona con la Motivación de los Colaboradores de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos, Oficina Registral de Huaral, Año 2021”

Ho = “Las Condiciones físicas no se relaciona con la Motivación de los Colaboradores de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos, Oficina Registral de Huaral, Año 2021”

Regla Teórica para Toma de Decisiones

La regla de decisión se realizó, “comparando el Valor p calculado (sig. Asintót.) con el Valor p teórico = 0.05 (NS=95%), Si el Valor p calculado es

mas 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

hallamos, “por medio de la Prueba Rho de Spearman, técnicas que nos ha permitido conocer el grado de relación entre las variables y dimensión que integran la hipótesis de investigación. Se Aplico en el SPSS v.25”.

Tabla 47 *Correlación de la Hipótesis Especifica 02*

Correlaciones				
			VID2 Condiciones Físicas	V2D2 Motivación
Rho de Spearman	VID2 Condiciones Físicas	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) N	1,000 . 20	,768** ,000 20
	V2D2 Motivación	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) N	,768** ,000 20	1,000 . 20

** . La correlaciones es significativas en el nivel 0,01 (bilateral).

Elaborado por el investigador

Descripción de Correlación

observamos “los resultados de la tabla 47, donde el valor de Rho de Spearman es de 0,768**, 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

Visualizamos “que el resultado del sigma (bilateral) de 0,000, el cual es menor que 0,05 (Valor p teórico – NS 95%), donde interpretamos que la relación es significativa por lo tanto se debe aceptar la hipótesis alterna y se rechazan la hipótesis nula, con estos resultados afirmamos que SE APRUEBA la hipótesis Ha el cual indica que que, Las Condiciones físicas se relaciona con la Motivación de los Colaboradores de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos, Oficina Registral de Huaral, Año 2021”.

CORRELACION DE LA HIPÓTESIS ESPECIFICA 03

Ha = “El Reconocimiento se relaciona con la Productividad de los Colaboradores de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos, Oficina Registral de Huaral, Año 2021”

Ho = “El Reconocimiento no se relaciona con la Productividad de los Colaboradores de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos, Oficina Registral de Huaral, Año 2021”

Regla Teórica para Toma de Decisiones

La regla de decisión se realizó, “comparando el Valor p calculado (sig. Asintót.) con el Valor p teórico = 0.05 (NS=95%), Si el Valor p calculado es mas 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

hallamos, “por medio de la Prueba Rho de Spearman, técnicas que nos ha permitido conocer el grado de relación entre las variables y dimensión que integran la hipótesis de investigación. Se Aplico en el SPSS v.25”.

Tabla 48 *Correlación de la Hipótesis Especifica 03*

Correlaciones			V1D3 Reconocimiento	V2D3 Productividad
Rho de Spearman	V1D3 Reconocimiento	Coeficiente de correlación	1,000	,772**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	20	20
	V2D3 Productividad	Coeficiente de correlación	,772**	1,000
Sig. (bilateral)		,000	.	
N		20	20	

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

Elaborado por el investigador

Descripción de Correlación

observamos “los resultados de la tabla 44, que el resultado de Rho de Spearman es de 0,772**, entre las Dimensiones Reconocimiento y 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

Visualizamos “que el resultado del sigma (bilateral) de 0,000, el cual es menor que 0,05 (Valor p teórico – NS 95%), donde interpretamos que la relación es significativa por lo tanto se debe aceptar la hipótesis alterna y se rechazan la hipótesis nula, con estos resultados afirmamos que SE APRUEBA

la hipótesis Ha el cual indica que El Reconocimiento se relaciona con la Productividad de los Colaboradores de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos, Oficina Registral de Huaral, Año 2021”.

CAPÍTULO V. DISCUSION

5.1 Discusión de resultados

El estudio realizamos “en referencia trabajos similares, tanto internacionales como nacional que vienen hacer parte los antecedentes citadas en esta investigación, comparando los resultados del análisis de las variables sujetas a estudio, de igual forma los resultados de las correlaciones estadísticas que se obtuvieron, tomando en cuenta las metodologías y los resultados de los estudios que se han citado en esta estudio, en ese sentido apreciamos con el análisis estadístico y los resultados que se obtuvieron luego del análisis a sido de un valor Rho de Spearman es de 0, 844**”, demostrando que existe una **Correlación Positiva muy Fuerte** entre “El Clima Organizacional se relaciona con el Desempeño Laboral de los Colaboradores de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos, Oficina Registral de Huaral, Año 2021”.

Para las compatibilidades de los resultados de este estudio se comparará con los trabajos que hemos ingresado en los antecedentes de este estudio, las cuales son:

Santa María y Ojeda (2020) en su estudio de nombre “Incidencia del clima organizacional en el Desempeño Laboral de los colaboradores de la empresa Datapro S.A.”, llegaron a las conclusiones, quedando demostrado que el “clima organizacional incidía en el Desempeño Laboral de los colaboradores de la empresa Datapro S.A, esto de determina en 1ra instancia los resultados que arrojaron la estadística descriptiva sobre las variables y sus dimensiones siendo estos que la Comunicación con un nivel de 0,68 es el más alto, su impacto sobre la variable Desempeño Laboral; Trabajo en equipo con un nivel de 0,611 impactó en el desarrollo del trabajo, afectó el nivel de producción, de crecimiento colectivo; Remuneración con un nivel 0,605, su impacto

estuvo directamente en el trabajador y su dedicación, éste, preocupado de satisfacer sus necesidades; Reconocimiento con un nivel de 0,502, es un factor que generó incertidumbre, porque el trabajador no tenía claridad si su trabajo sería reconocido; Liderazgo con un nivel de 0,493, caracterizado por ser en cierta manera autocrático no participativo especialmente en las actividades laborales”. (P. 103)

Meza (2018) en su estudio de nombre “Clima organizacional y Desempeño Laboral en empleados de la universidad linda vista, en chiapas” llego a las conclusiones “que existe una correlación positiva significativa entre ellas ($\rho = .583$, $p = 0.010$). La correlación encontrada permite inferir que, cuanto mejor sea el clima organizacional de la Universidad Linda Vista, los empleados tendrán un mejor Desempeño Laboral. Finalmente, se correlacionaron dos variables demográficas (edad y antigüedad) con las variables de clima organizacional y Desempeño Laboral. Se encontró que la edad no influye en la percepción del clima organizacional y que esta tiene una relación inversa muy débil con el Desempeño Laboral. En lo que respecta a la antigüedad, se halló que esta tiene más relación con el clima que con el desempeño. Lo que permite deducir que, cuanto mayor antigüedad, tanto mejor percepción del ambiente de trabajo, se encontró que sí existe relación entre el clima organizacional y el desempeño. Cuanto mejor sea el clima organizacional en la Universidad Linda Vista, tanto mejor será el Desempeño Laboral”.

Arenas (2017) en su estudio de nombre “El Clima Organizacional para el Desempeño Exitoso de la labor docente. reto de la función orientadora”, la conclusión que llego fueron que “Con respecto al análisis de los factores del clima organizacional en el Desempeño Laboral, que sirvió de base para la primera dimensión Liderazgo, se

reveló a través de los indicadores que la miden (Liderazgo autocrático y Liderazgo democrático) que existe un alto Porcentajes de alta necesidad en estos indicadores, por lo cual es un factor determinante en el mejoramiento del clima organizacional en el Desempeño Laboral”.

Huamani y Varas (2018) en su estudio de nombre “Clima organizacional y Desempeño Laboral de los trabajadores de la Oficina de Ejecución Coactiva del Gobierno Regional La Libertad, 2018”, la conclusión que llego fueron que “Se determinó la relación entre el clima organizacional y el Desempeño Laboral de los trabajadores de la Oficina de Ejecución Coactiva del Gobierno Regional La Libertad, 2018, mediante la aplicación de una prueba estadística de Spearman, en donde se obtuvo un coeficiente de correlación de 0,738 que establece una correlación positiva alta, fuerte o considerable. De igual forma se concluye que la relación es significativa, con un valor P de 0,037”.

Pacheco (2017) en su estudio de nombre “Modelo de clima organizacional y su relación con el Desempeño Laboral en las PYMES hoteleras de Riobamba” llegando a las conclusiones “1. El clima organizacional si influye en el Desempeño Laboral en las PYMES Hoteleras de Riobamba. 2. En la variable de clima organizacional la mejor correlación en orden de impacto se presenta al involucramiento laboral con 0,91, autorrealización, comunicación, condiciones laborales con 0,90 y la peor correlacionada es supervisión con 0,88. 3. En la variable de Desempeño Laboral las mejores correlaciones en orden de impacto se presentan a la calidad con 1,01, al trabajo en equipo con 0,92, productividad con 0,91, responsabilidad con 0,89 y la peor correlacionada es conocimiento - habilidades con 0,76. 4. Existe una correlación

positiva entre las variables de clima organizacional y Desempeño Laboral demostrada en la comprobación de hipótesis que es del 0,713”.

Gallegos (2016) en su estudio de nombre “Clima Organizacional y su relación con el Desempeño Laboral de los Servidores de Ministerio Público Gerencia Administrativa de Arequipa, 2016, las conclusiones que llego en esta investigación que existe relación entre el clima organizacional y el desempeño profesional de los servidores de Ministerio Público Gerencia Administrativa de Arequipa, lo cual quedo demostrado con el 93.3% de los servidores que manifiestan que el clima organizacional es promedio a su vez tienen un muy buen Desempeño Laboral .Al revisar el p valor se observa que este es de 0.001, es decir es menos a 0.05, lo cual significan que existen relación entre ambas variables. Esto comprueban la hipótesis, siendo factible elaborar una propuesta de mejora del clima organizacional” (p. 200).

CAPÍTULO VI. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1 Conclusiones

CONCLUSIÓN GENERAL: HIPÓTESIS GENERAL

En la Hipótesis general “El Clima Organizacional se relaciona con el Desempeño Laboral de los Colaboradores de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos, Oficina Registral de Huaral, Año 2021, Hemos comprobados sobre la base de los hallazgos encontrados y el análisis estadístico realizado, que existe una **correlación positiva muy fuerte**, con un valor de coeficiente de Rho de Spearman de 0,844**, con un Valor p calculado de 0,000 menos a 0,05 (Valor p teórico); con este resultado se prueba la validez de la hipótesis principal de la investigación y se ha rechazado la hipótesis nula, en tanto podemos afirmar que si existe una relación positiva entre las dos variables”.

CONCLUSIONES PARCIALES: HIPÓTESIS ESPECÍFICAS

En la primera hipótesis específica, “La Comunicación se relaciona con la Formación y Desarrollo Profesional de los Colaboradores de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos, Oficina Registral de Huaral, Año 2021, hemos confirmado sobre la base de los hallazgos encontrados y el análisis estadístico realizado, que existe una correlación positiva perfecta, con un valor de coeficiente de Rho de Spearman de 0,942**, con un Valor p calculado de 0,000 menor a 0,05 (Valor p teórico); con este resultado se prueba la validez de la **primera hipótesis específica** de la investigación

y se ha rechazado la hipótesis nula, en tanto podemos afirmar que si existe una relación positiva entre las dos dimensiones”.

En la segunda hipótesis específica “Las Condiciones físicas se relaciona con la Motivación de los Colaboradores de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos, Oficina Registral de Huaral, Año 2021, Se ha comprobado sobre la base de los hallazgos encontrados y el análisis estadístico realizado, que existe una **correlación positiva muy fuerte**, con un valor de coeficiente de Rho de Spearman de 0,768**, con un Valor p calculado de 0,000 menor a 0,05 (Valor p teórico); con este resultado se prueba la validez de la **segunda hipótesis específica** de la investigación y se ha rechazado la hipótesis nula, en tanto podemos afirmar que si existe una relación positiva entre las dos dimensiones”.

En la tercera hipótesis específica “El Reconocimiento se relaciona con la Productividad de los Colaboradores de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos, Oficina Registral de Huaral, Año 2021, Se ha comprobado sobre la base de los hallazgos encontrados y el análisis estadístico realizado, que existe una **correlación positiva muy fuerte**, con un valor de coeficiente de Rho de Spearman de 0,772**, con un Valor p calculado de 0,000 menor a 0,05 (Valor p teórico); con este resultado se prueba la validez de la **tercera hipótesis específica** de la investigación y se ha rechazado la hipótesis nula, en tanto podemos afirmar que si existe una relación positiva entre las dos dimensiones”.

6.2 Recomendaciones

Que “cada resultado conseguidos en el análisis de la muestra a través de la estadística se puede apreciar los siguientes datos”:

1. “Con respecto a las dimensiones Comunicación y Formación y Desarrollo Profesional de la Hipótesis específicas 01, vemos que la **Correlación Positiva Perfecta** de 0,942**, pero 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 recomienda seguir fortaleciendo la Comunicación verbal fluida por parte del jefe y de los colaboradores de más experiencias.
- Se recomienda disminuir Comunicación escrita, empleando solo en casos necesarios.
- Se recomienda seguir mejorando Comunicación virtual o digital en todos los aspectos.
- Se recomienda fortalecer la Comunicación eficaz entre los colaboradores para mejorar el clima laboral.
- Se recomienda realizar Retroalimentación sobre temas y las actividades que se realiza dentro del entorno laboral para mejorar la productividad laboral.
- Se recomienda realizar Programas de capacitación específicas y de acuerdo a las actividades que desarrolla cada colaborar.
- Se recomienda realizar asignación de responsabilidades considerando la experiencia y los méritos académicos.
- Se recomienda establecer Horarios Flexibles dentro de la institución para que los colaboradores puedan desarrollar su vida familiar y académica.

- Se recomienda fortalecer el trabajo en equipo para disminuir errores en desarrollo de las actividades laborales.
- Se recomienda incentivar en cada colaborador que fortalezcan y desarrollen Formación académica

2. Con “respecto a las dimensiones Condiciones Físicas y La Motivación, de la Hipótesis específicas 02 vemos que la correlación es Correlación Positiva muy Fuerte de 0,768**, pero 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 recomienda seguir evitando los ambientes reducidos organizando los muebles adecuadamente y desechando los inservibles”.
- “Se recomienda evitar el tránsito de terceras personas dentro de las oficinas que generan tugurización”.
- “Se recomienda seguir manteniendo buena iluminación en todos los ambientes de la unidad que permita realizar un buen trabajo”
- “Se recomienda evitar los ruidos externos cubriendo con material adecuado todos los accesos de sonidos”
- “Se recomienda ubicar a las personas o asignar funciones según su profesión o especialidad para mejorar su producción laboral”.
- “Se recomienda disminuir la Motivación Extrínseca en los colaboradores generando mayores expectativas dentro de la institución”.
- “Se recomienda fortalecer la motivación intrínseca respetando sus aportes, implantando las sugerencias de los colaboradores”.

- “Se recomienda seguir incentivando el Crecimiento personal de los colaboradores reconociendo sus esfuerzos laborales y sus logros académicos”.
3. en relación “a las dimensiones Reconocimiento y la Productividad de la Hipótesis específicas 03, la correlación es positiva considerable de 0,772**, pero no es perfecta, la Media, la mediana y la moda, no son muy altas y está ligeramente alejado del resultado esperado” por lo tanto se recomienda lo siguiente:
- “Se recomienda seguir fortaleciendo las recompensas en los colaboradores por un buen desempeño recompensando con capacitación, permisos entre otros”.
 - “Se recomienda elogiar públicamente a los colaboradores por sus valores, su compromiso, buen trato con los administrados y con la institución”.
 - “Se recomienda seguir incentivando la participación en cursos de capacitación de los colaboradores facilitando su asistencia por grupos y por días”.
 - “Se recomienda establecer reconocimiento por escrito como empleado del mes al colaborador de mayor desempeño”.
 - “Se recomienda Proponer a la alta dirección ascensos de los colaboradores con alto compromiso con la institución y aquellos que consiguieron logros académicos”.
 - “Se recomienda realizar o promover capacitaciones especializadas por áreas o especialidades con el fin de mejorar las habilidades del colaborador”.
 - “Se recomienda Seguir respetando las jornadas laborales que permita al colaborador programar su vida fuera del entorno laboral”.
 - “Se recomienda adicionar un descanso corto diferente al refrigerio para que el relajo del trabajador y desarrolle mejor su labor”.

- “Se recomienda Mejorar las condiciones laborales como estructurales, legales y administrativas así como el trato diario”.

REFERENCIAS

7.1 Fuentes documentales

- Arenas, O. (2017). El clima organizacional para el desempeño exitoso de la labor docente. reto de la función orientadora. (*Tesis de Maestria*). Facultad de Ciencias de la Educación Dirección de Estudios de Postgrado. Universidad de Carabobo, Mexico.
- Carrillo, M., Salinas, R., Real, G., Belmont, E., & Gonzales, M. (2013). Organización e involucramiento en el trabajo. Un estudio de caso. *Entreciencias*, 61-65.
- Chaparro, L. (2016). Motivación laboral y clima organizacional en empresas de telecomunicaciones. *Innovar Journal*, 7- 32.
- Gallegos, F. (2016). Clima Organizacional y su Relacion con el Desempeño Laboral de los Servidores de Ministerio Público Gerencia Administrativa De Arequipa, 2016. (*Tesis de Mestria*). Unidad de Posgrado. Universidad Nacional de San Agustin, Arequipa, Peru.
- Huamani, R., & Varas, D. (2018). Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la Oficina de Ejecución Coactiva del Gobierno Regional La Libertad, 2018. (*Tesis de Titulo*). Universidad Privada Leonardo Da Vinci, Trujillo.
- Meza, E. (2018). Clima organizacional y desempeño laboral en empleados de la universidad linda vista, en chiapas. (*Tesis de Maestria*). Facultad de Ciencias Empresariales y Jurídicas. Universidad de Montemorelos, Mexico.
- Pacheco, H. (2017). Modelo de clima organizacional y su relación con el desempeño laboral en las PYMES hoteleras de Riobamba. (*Tesis de Doctorado*). Universidad Mayor de san marcos, Lima.
- Palmar, G., Rafael, S., Valero, U., & Jhoan, M. (2014). Competencias y desempeño laboral de los gerentes en los institutos autónomos. *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. (*título 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.
- Restrepo, H. (2015). Clima Organizacional y Productividad en las Empresas u Organizaciones. (*Tesis de Mestria*). Universidad Militar Nueva Granada, Bogota, Colombia.
- Santa Maria, J., & Ojeda, H. (2020). Incidencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Datapro S.A. (*Tesis de Maestria*). Universidad Andina Simón Bolívar, Quito.

7.2 Fuentes bibliográficas

- AENOR. (2008). *Planificación de los Recursos Humanos*. España: Printed in Spain.
- Amaru, A. (2009). *Fundamentos de la administración*. Mexico: Printed in Mexico.
- Arias, F. (2012). *El Proyecto de Investigación Introducción a la Metodología Científica* (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: 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* (Octava ed.). Mexico: McGRAW-HILL.
- Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento Organizacional* (Segunda ed.). Mexico: McGraw-Hill.

- Dessler, G. (2011). *Administracionde Recursos Humanos* (Quinta ed.). Mexico: Prentice Hall.
- Habermas, J. (1998). *Teoria de la accion comunicativa, II*. Mexico: Taurus Ediciones.
- Hartmann, N. (2001). *Ontologia*. Mexico: FCE.
- Hellriegel, D., & Slocum, J. (2001). *Comportamiento Organizacional* (Decima ed.). España: Thomson Learning.
- Hernandez, R., Fernandez, C., & Pilar, B. (2014). *Metodologia de la Investigacion* (Sexta ed.). Mexico: Printed Mexico.
- Koontz, H., Weihrich, H., & Cannice, M. (2008). *Administracion una perspectiva global y empresarial* (Decimotercera ed.). Mexico: Printed in Mexico.
- OCDE Organizacion para la cooperacion y desarrollo Economico. (2015). *Manual de frascati*. España: FECYT.
- Organizacion para la cooperacion y desarrollo Economico. (2015). *Manual de frascati*. España: FECYT.
- Palaci, F. (2005). *Psicología de la Organización*. Madrid, España: Pearson Prentice Hal.
- Puchol, L. (2003). *Direccion y Gstion de Recursos Humanos* (Quinta ed.). Madrid: Rústica-Hilo, S. L.
- Stephen, R., & Coulter, M. (2010). *Administracion*. Mexico: Prentice Hall.
- Summers, D. (2006). *Administracion de Calidad*. Mexico: Printed in Mexico.
- Supo, J. (2014). *Seminario de la investigacion Cientifica*. Arequipa: Bioestadistico.
- Toro, F. (2010). *Clima organizacional Una aproximacion a su dinamica en la empresa latinoamericana* (Segunda ed.). Colombia: Artes Graficas JAVA.
- 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

Riquelme, M. (2018). Obtenido de ¿Qué Es El Involucramiento En El Trabajo?:

<https://www.webyempresas.com/involucramiento-en-el-trabajo/>

Riquelme, M. (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: “Clima Organizacional y Desempeño Laboral de los Colaboradores de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos, Oficina Registral de Huaral, Año 2021”

RESPONSABLE: Yanet lisbet Vidal Ramírez

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	INDICADORES	METODOLOGIA
<p>PROBLEMA GENERAL ¿Cuál es el grado de relación que existe entre el Clima Organizacional y el Desempeño Laboral de los Colaboradores de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos, Oficina Registral de Huaral, Año 2021?</p> <p>PROBLEMAS ESPECÍFICOS ¿Cuál es el grado de relación que existe entre la Comunicación y la Formación y Desarrollo Profesional de los Colaboradores de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos, Oficina Registral de Huaral, Año 2021?</p>	<p>OBJETIVO GENERAL Determinar el grado de relación que existe entre el Clima Organizacional y el Desempeño Laboral de los Colaboradores de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos, Oficina Registral de Huaral, Año 2021</p> <p>OBJETIVOS ESPECIFICOS Determinar el grado de relación que existe entre la Comunicación y la Formación y Desarrollo Profesional de los Colaboradores de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos, Oficina Registral de Huaral, Año 2021.</p>	<p>HIPÓTESIS GENERAL El Clima Organizacional se relaciona con el Desempeño Laboral de los Colaboradores de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos, Oficina Registral de Huaral, Año 2021</p> <p>HIPÓTESIS ESPECÍFICAS La Comunicación se relaciona con la Formación y Desarrollo Profesional de los Colaboradores de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos, Oficina Registral de Huaral, Año 2021</p> <p>Las Condiciones físicas se relacionan con la Motivación de los</p>	<p>Variable X: Clima Organizacional</p> <p>Dimensiones:</p> <p>X1 Comunicación</p> <p>X2 Condiciones físicas</p> <p>X3 Reconocimiento</p>	<p>X.1.1 Comunicación verbal X.1.2 Comunicación escrita X.1.3 Comunicación virtual o digital X.1.4 Comunicación eficaz X.1.5 Retroalimentación</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. DISEÑO DE LA INVESTIGACION No experimental, Transversal</p> <p>3. TIPO DE INVESTIGACION Aplicada</p> <p>4. ENFOQUE DE LA INVESTIGACION Cuantitativo</p> <p>5. POBLACION: 20</p> <p>6. MUESTRA: 20</p> <p>7. TECNICA: Encuesta</p> <p>8. INSTRUMENTOS: Cuestionario</p> <p>...15..Preguntas para medir la variable X</p>

<p>¿Cuál es el grado de relación que existe las Condiciones físicas y la Motivación de los Colaboradores de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos, Oficina Registral de Huaral, Año 2021?</p> <p>¿Cuál es el grado de relación que existe entre el Reconocimiento y la Productividad de los Colaboradores de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos, Oficina Registral de Huaral, Año 2021?</p>	<p>Determinar el grado de relación que existe las Condiciones físicas y la Motivación de los Colaboradores de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos, Oficina Registral de Huaral, Año 2021</p> <p>Determinar el grado de relación que existe entre el Reconocimiento y la Productividad de los Colaboradores de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos, Oficina Registral de Huaral, Año 2021</p>	<p>Colaboradores de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos, Oficina Registral de Huaral, Año 2021.</p> <p>El Reconocimiento se relaciona con la Productividad de los Colaboradores de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos, Oficina Registral de Huaral, Año 2021</p>	<p>Variable Y: Desempeño Laboral</p> <p>Dimensiones: Y1 Formación y Desarrollo Profesional</p> <p>Y2 La Motivación</p> <p>Y3 La Productividad</p>	<p>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</p> <p>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</p> <p>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</p>	<p>...15..Preguntas para medir la variable Y</p> <p>9. PRUEBA ESTADISTICA:</p> <ul style="list-style-type: none"> - SPSS - Coeficiente Correlaciona de Rho de Spearman
--	--	---	--	---	---

CUESTIONARIO PARA MEDIR LA VARIABLE
Clima Organizacional (X) y S Desempeño Laboral (Y)

A. PRESENTACIÓN

El presente Cuestionario es parte de una investigación Académica que tiene por finalidad conocer su opinión respecto Clima Organizacional y Desempeño Laboral de los Colaboradores de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos, Oficina Registral de Huaral, Año 2021, siendo estas 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.

B. INSTRUCCIONES

Este cuestionario es anónimo. Por favor responda con sinceridad.

Leer pausadamente cada uno de los siguientes enunciados e indique su apreciación sobre La Calidad de Servicio y la Satisfacción d del Usuario en la Municipalidad Distrital de Sayán en el año 2019. Marque su respuesta con una (X) en la parte derecha de cada pregunta; según se detalla en el siguiente cuadro.

(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
Muy en desacuerdo	Algo de acuerdo	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo,	Algo de acuerdo	Totalmente de acuerdo

CUESTIONARIO

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

VARIABLE X: CLIMA ORGANIZACIONAL

DIMENSIONES

ÍTEM	COMUNICACION	Calificación				
		1	2	3	4	5
01	¿Crees que se debe fortalecer la comunicación verbal entre los directivos y los colaboradores para tener resultados positivos en la institución?					
02	¿Crees que exceso de comunicación escrita genera incomodidad en los colaboradores?					
03	¿Crees que se debe mejorar la comunicación virtual o digital para dinamizar las labores?					
04	¿Crees que la Comunicación eficaz entre colaboradores genera un ambiente laboral agradable?					
05	¿Crees que la retroalimentación respecto a procesos administrativos mejora la productividad de los colaboradores?					
	CONDICIONES FÍSICAS	1	2	3	4	5
06	¿Crees que los ambientes reducidos desconcentran al colaborador cuando desarrolla sus funciones?					
07	¿Crees que la turgurización de las oficinas genera incomodidad en el trabajador?					
08	¿Crees que la buena iluminación del ambiente mejora el desarrollo del trabajo?					
09	¿Crees que los ruidos externos no generan una buena comunicación entre los colaboradores?					
10	¿Crees que la ubicación de los colaboradores según su especialización mejora la calidad de producción?					
	RECONOCIMIENTO	1	2	3	4	5
11	¿Crees que recompensar al colaborador es una forma de valorar el trabajo del colaborador?					
12	¿Crees que los elogios o reconocimientos públicos debe ser una práctica constante en los jefes?					
13	¿Crees que participar en cursos de capacitación que programa la institución mejora las habilidades del colaborador?					
14	¿Crees que se debe reconocer como el empleado del mes al colaborador sobresaliente?					
15	¿Crees que la Promoción de ascenso es una recompensa al esfuerzo?					

VARIABLE Y: DESEMPEÑO LABORAL

DIMENSIONES

ÍTEM	FORMACIÓN Y DESARROLLO PROFESIONAL	Calificación				
		1	2	3	4	5
16	¿Crees que los temas de los Programa de capacitación deben tener como base las funciones que realizan los colaboradores?					
17	¿Crees que para la asignación de responsabilidades de debe valorar la experiencia y los méritos académicos?					
18	¿Crees que los horarios flexibles permiten al colaborador mejorar su vida personal y académica?					
19	¿Crees que el trabajo en equipo ayuda a disminuir errores en los resultados?					
20	¿Crees que se debe incentivar en los colaboradores mejorar su Formación académica?					
	LA MOTIVACIÓN	1	2	3	4	5
21	¿Crees que la Motivación extrínseca es un factor para que los colaboradores sean puntuales en salir del centro de trabajo?					
22	¿Crees que la Motivación intrínseca incrementa el interés de realizar mejor sus funciones?					
23	¿Usted cree que se debe incentivar una cultura de Motivación transitiva en los colaboradores?					
24	¿Usted cree que se debe fomentar dentro de la institución una cultura de Motivación trascendente?					
25	¿Crees que establecer políticas Crecimiento Profesional sin ningún tipo de discriminación?					
	LA PRODUCTIVIDAD	1	2	3	4	5
26	¿Crees que la Capacitación especializadas amplia el conocimiento del puesto mejorando su producción?					
27	¿Usted cree que las Jornadas laborales determinan la cantidad de producción de los colaboradores?					
28	¿Crees que las Actividades multitareas reduce la calidad de los resultados?					
29	¿Usted cree que el Periodos de descanso cortos genera fastidio en el colaborador al desarrollar el trabajo?					
30	¿Usted cree que las malas condiciones laborales inciden en el estado de ánimo del colaborador?					

BASE DE DATOS

P	V1 Clima Organizacional															V2 Desempeño Laboral															total	%
	V1D1 Comunicación					V1D2 Condiciones Físicas					V1D3 Reconocimiento					V2D1 Formación y Desarrollo Profesional					V2D2 Motivación					V2D3 Productividad						
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30		
1	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4		
2	5	4	5	4	5	3	4	5	4	5	5	4	3	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5		
3	3	5	5	2	3	5	2	3	2	3	3	5	5	2	3	3	5	3	2	3	5	2	3	5	2	3	5	2	3	5		
4	4	2	4	5	4	4	5	4	5	4	4	2	4	5	4	4	2	4	5	4	4	5	4	5	5	4	2	4	5	4		
5	5	5	4	4	5	4	4	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	5	4	4	5		
6	4	4	5	5	4	5	5	4	5	4	4	4	5	5	4	4	3	5	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4		
7	4	5	5	5	4	5	5	4	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4		
8	1	4	4	4	1	4	4	1	4	1	1	4	4	4	1	1	4	4	4	1	4	4	1	4	4	1	4	4	4	1		
9	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	5	4	4		
10	5	5	5	3	5	5	3	5	3	5	5	5	5	4	5	5	5	5	3	5	5	3	5	5	3	5	5	5	3	5		
11	2	4	4	5	2	4	5	2	5	2	2	4	4	5	2	2	4	4	5	2	4	5	2	4	5	2	4	4	5	2		
12	5	4	2	4	5	2	4	5	4	5	5	4	2	4	5	5	4	2	4	5	2	4	5	2	4	5	4	2	4	5		
13	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	3	4	5	4		
14	4	4	5	5	4	5	5	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4		
15	4	1	1	1	4	1	1	4	1	4	4	1	1	1	4	4	1	1	1	4	1	1	4	1	1	4	1	1	1	4		
16	5	5	4	4	5	4	4	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	5	4	4	5		
17	5	4	5	4	5	5	3	5	3	5	5	4	5	3	5	5	4	5	3	5	5	3	5	5	3	5	5	4	5	5		
18	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	3	5	5	5	3	5		
19	4	5	5	5	4	5	5	4	5	4	4	3	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4		
20	5	4	3	4	5	4	4	5	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5		
UMATORIA TOTAL DE LAS RESPUESTAS																														total	%	
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	1	30	5%
2	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	30	5%
3	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	35	6%	
4	9	8	7	8	9	8	7	9	7	9	9	8	8	8	9	9	7	8	7	9	8	7	9	7	7	9	8	8	7	9	242	40%
5	8	9	10	9	8	9	9	8	9	8	8	9	9	9	8	8	10	9	9	8	9	9	8	10	9	8	9	9	10	8	263	44%
TAL	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	600	100%