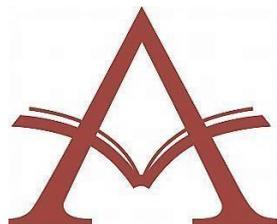


UNIVERSIDAD PERUANA DE LAS AMÉRICAS



ESCUELA DE POSGRADO

TESIS

**Clima organizacional y desempeño laboral de los
trabajadores de la gerencia central en el INEI, Lima 2019**

**PARA OPTAR EL GRADO DE MAESTRO EN
ADMINISTRACIÓN Y DIRECCIÓN DE EMPRESAS**

AUTORA:

**FILIO MEJIA, VANESSA GIOVANNA
(ORCID: 0000-0002-4244-2937)**

ASESOR:

**DR. PALACIOS SÁNCHEZ, JOSÉ MANUEL
(ORCID: 0000-0002-1267-5203)**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN: PLANEAMIENTO ESTRATÉGICO Y DESARROLLO
INSTITUCIONAL**

SUBLÍNEA: LIDERAZGO Y DESARROLLO INSTITUCIONAL

LIMA, PERÚ

2021

Dedicatoria:

Este trabajo se encuentra dedicado a nuestro Padre Celestial por permitirnos gozar de buena salud y así poder realizar la presente investigación, en segundo lugar, a nuestra familia que con su apoyo de día a día nos incentivan a seguir adelante con nuestras metas, son nuestro motor y motivo para seguir adelante con esta lucha constante que es el de trabajar y estudiar a la vez por conseguir nuestros sueños.

Agradecimiento:

Para mis familiares, por el apoyo en todo momento de nuestras vidas, enseñanzas y consejos para seguir adelante con nuestros estudios, para alcanzar nuestros objetivos y metas.

Resumen

La presente investigación tuvo como objeto encontrar el efecto del clima laboral sobre el nivel de eficiencia laboral de la gerencia central en las oficinas de INEI en la ciudad de Lima 2019.

Mediante una investigación correlacional y tipo de investigación no experimental se considero una población de 50 participantes que trabajan en el INEI, la forma de escogerlos se realizó de forma aleatoria. Como metodología se utilizó un escalamiento tipo Likert, así como entrevistas. Todos los procedimientos fueron realizados aplicando el método científico de manera meticulosa, en donde las pruebas fueron sometidas a análisis de confiabilidad y eficacia además de pruebas de normalidad. Para poder sintetizar la información se utilizó la estadística descriptiva.

Después de realizada la investigación se pudo llegar a la conclusión de que un clima laboral bueno afecta de manera positiva, directa y transversalmente en el clima organizacional el rendimiento en el trabajo mejorando las habilidades blandas del personal como: liderazgo, relaciones humanas y metas en la organización: (p-valor < 0.001).

Palabras clave: clima organizacional, desempeño laboral

Abstract

The purpose of this research is to identify how the organizational climate influences the level of work performance of central management workers at INEI, Lima 2019.

Through a type of correlational research and non-experimental design, a sample of 50 workers from the central management of the National Institute of Statistics and Informatics was applied, selected by random sampling. Two instruments were applied: the Likert organizational climate scale and an interview. Both tests were subjected to validity and reliability, as well as confirmatory reliability statistics with important normality tests. Data were processed using descriptive and inferential statistics.

The following conclusions were reached: there is a direct, positive and significant correlation between the organizational climate and work performance, as well as between each and every one of the dimensions of motivation, type of leadership and human relations with work performance: (p- value <0.001).

Keyword: organizational climate, work performance.

Tabla de contenido

Resumen	iv
<i>Palabras clave:</i> clima organizacional, desempeño laboral	iv
Abstract	v
Introducción.....	1
Capítulo I: Problema de la Investigación.....	2
1.1 Planteamiento del Problema.....	2
1.1.1 Problema General.....	3
1.1.2 Problemas Específicos.....	3
1.2 Objetivos de la Investigación.....	3
1.2.1. Objetivo General	3
1.2.2 Objetivos Específicos.....	3
1.4. Limitaciones.....	4
Capitulo II: Marco Teórico	6
2.1. Antecedentes de la Investigación.....	6
2.1.1 Investigaciones Internacionales.....	6
2.2. Bases Teóricas.....	10
2.2.1 Clima Organizacional.	10
2.2.1.1. Definición de Clima Organizacional.....	10
2.2.1.2. Teoría del Clima Organizacional.....	10
2.2.1.3. Características del Clima Organizacional.....	11
2.2.1.4. Dimensiones del Clima Organizacional.....	12
2.2.1.5. Tipos de Clima Organizacional.....	13
2.2.2. Desempeño Laboral.....	23
2.2.2.1. Definición de la Variable Dependiente: Desempeño Laboral.....	23
2.2.2.2. Dimensiones del Desempeño Laboral	24
2.2.2.3. Niveles del Desempeño Laboral	26
2.3. Definición de Términos Básicos	37
2.3.1. Clima Organizacional:	37
2.3.2. Satisfacción Laboral:	37
2.3.3. Desempeño Laboral:	37
2.3.4. Liderazgo:	38
2.3.5. Competencias Laborales:.....	38
2.3.7. Autorrealización:.....	38
2.3.8. Condiciones Laborales:.....	39
2.3.9. Motivación:	39

2.3.10. Trabajo en Equipo:	39
2.3.11. Rendimiento Laboral:	39
2.3.12. Evaluación de Desempeño:	40
2.3.13. Resultados del Desempeño:	40
2.3.14. Incentivo:	40
Capítulo III: Metodología de la Investigación	42
3.1 Enfoque de la Investigación:	42
3.2. Variables.	42
3.2.1. Operacionalización de las Variables	42
3.3. Hipótesis	45
3.3.1. Hipótesis General	45
3.3.2. Hipótesis Específicos	45
3.4. Tipo de Investigación.	45
3.5. Diseño de Investigación.....	45
3.6.1. Población	46
3.6.2. Muestra	46
3.7. Técnicas e instrumentos de Recolección de Datos.	46
3.7.1. Técnicas:.....	46
3.7.2. Instrumentos:.....	47
3.7.3. Procesamiento de Datos:.....	47
Capitulo IV.....	60
4.1. Análisis de Resultados.....	60
Contrastación de Hipótesis	83
4.2. Discusión.	88
Conclusiones	90
Recomendaciones	91
Referencias	¡Error! Marcador no definido.

Lista de Tablas	Pág.
Tabla 1. Operacionalización de variables.....	42
Tabla 2. Resumen procesamiento de datos.....	49
Tabla 3. Estadística de total de elemento	50
Tabla 4. Pruebas de Normalidad de Variable Ambiente laboral.	56
Tabla 5. Pruebas de Normalidad de Variable Desempeño laboral.	58
Tabla 6. Identificar su Género.	60
Tabla 7. Identificar la edad en agrupación.	61
Tabla 8 Satisfacción de las condiciones laborales que le brinda la Institución.	62
Tabla 9 Reconocimientos brindados de manera justa.	63
Tabla 10 EL ambiente es confortable en su centro de labores.	65
Tabla 11 Existencia de incentivos en su trabajo.....	66
Tabla 12 Preocupación del jefe inmediato por crear un ambiente laboral agradable.	67
Tabla 13 Satisfacción por el liderazgo de mi jefe.	68
Tabla 14 Promover el diálogo entre sus trabajadores el jefe inmediato.	69
Tabla 15 Salarios y beneficios son razonables según mi perfil.	70
Tabla 16 El pago es proporcional a la actividad que realizó.....	71
Tabla 17 Satisfacción mejora la productividad, la eficiencia y el rendimiento en el trabajo.	72
Tabla 18 Comunicación con los trabajadores para tratar apreciaciones técnicas o percepciones relacionadas al trabajo por parte de mi jefe inmediato.	73
Tabla 19 Promover la igualdad de trato con todo el personal.	74
Tabla 20 Oportunidades de formación y crecimiento brindadas por la institución.	75
Tabla 21 Organización para cumplir con las metas por parte del equipo de trabajo.	76
Tabla 22 Se invierte en capacitaciones para el personal.....	77
Tabla 23 Medición de rendimiento con una evaluación a cada uno de los colaboradores.	78
Tabla 24 Medición de productividad del empleado durante su jornada laboral.	79
Tabla 25 Selección de personal se califica según la capacidad y cualidad del empleado.	80
Tabla 26 Medición del desempeño laboral con la eficiencia de trabajador.....	81
Tabla 27 Compromiso con su trabajo por parte de los trabajadores.....	82
Tabla 28 <i>Criterios para evaluación del coeficiente de correlación</i>	84
Tabla 29 Correlación entre Clima Organizacional y Desempeño Laboral.....	85
Tabla 30 Correlación entre Motivación y el Desempeño Laboral.....	86
Tabla 31 Correlación entre el tipo de liderazgo y Desempeño Laboral.	87
Tabla 32 Correlación entre las relaciones humanas y Desempeño Laboral.	88

Lista de Figuras	Pág.
Figura 1. Formula estadística utilizada	48
Figura 2. Histograma de Clima Organizacional.	57
Figura 3. Q Q de Normalidad de la Variable Clima Organizacional.	57
Figura 4. Histograma de la Variable Desempeño Laboral	58
Figura 5. Q de Normalidad de la Variable Desempeño laboral.	59
Figura 6. Género	61
Figura 7 Identificación de la edad agrupada.	62
Figura 8 Identificar si los colaboradores de la gerencia central del INEI se sienten satisfechos con las condiciones laborales que brinda la Institución.....	63
Figura 9 Identificar si los colaboradores de la gerencia central del INEI identifican que los reconocimientos son brindados de manera justa.	64
Figura 10 Identificar si los colaboradores de la gerencia central del INEI identifican que existen incentivos laborales en su trabajo.....	66
Figura 11 Identificar si los colaboradores de la gerencia central del INEI identifican que el líder de la organización tiene como prioridad conformar un adecuado lugar de trabajo	67
Figura 12 Identificar si los colaboradores de la gerencia central del INEI se sienten satisfechos con el liderazgo de su jefe.....	68
Figura 13 Identificar si los trabajadores de la gerencia central del INEI identifican si su jefe inmediato promueve el dialogo entre sus trabajadores.....	69
Figura 14 Identificar si los colaboradores de la gerencia central del INEI identifican si su salario y beneficios son razonables según mi perfil.....	70
Figura 15 Identificar si los colaboradores de la gerencia central del INEI identifican si su pago es proporcional a la actividad que realiza.	71
Figura 16 Identificar si los colaboradores de la gerencia central del INEI se sienten satisfechos con el trabajo y si mejora la productividad, la eficiencia y el rendimiento.....	72
Figura 17 Identificar si los colaboradores de la gerencia central del INEI identifican si el líder de la organización se relaciona constantemente con los empleados para debatir acerca de asuntos técnicos concernientes al trabajo.....	73
Figura 18 Identificar si los trabajadores de la gerencia central del INEI se promueven la igualdad de trato con todo el personal.	74
Figura 19 Identificar si los colaboradores de la gerencia central del INEI si la institución le brinda las oportunidades de formación y crecimiento.	75
Figura 20 Identificar si los colaboradores de la gerencia central del INEI identifican que el equipo de trabajo se organiza para cumplir con las metas.	76
Figura 21 Identificar si los trabajadores de la gerencia central del INEI identificar si en su institución invierte en capacitaciones para el personal.	77
Figura 22. Rendimiento de los colaboradores	79
Figura 23 Identificar si los colaboradores de la gerencia central del INEI identifican si en su institución se mide la productividad del empleado durante su jornada laboral.....	80
Figura 24 Identificar si los trabajadores de la gerencia central del INEI identificar si la selección de personal se califica según la capacidad y calidad del empleado.	81
Figura 25 Identificar si los colaboradores de la gerencia central del INEI miden el desempeño laboral con la eficiencia de trabajador.....	82
Figura 26 Identificar si los colaboradores de la gerencia central del INEI se sienten comprometidos con su trabajo.	83

Introducción

Esta investigación tuvo como finalidad determinar como el entorno laboral afecta en el grado de eficiencia de trabajo en el personal de la gerencia central en el INEI, Lima, 2019, con fines de ver mejora en el nivel y la calidad del clima, creando espacios en los cuales se desarrolló actividades para permitir alcanzar niveles de productividad laboral satisfactorias para la institución, realizando una acción gerencial moderna, equilibrada y dinámica.

Dicho estudio, nos permitirá alcanzar niveles de satisfacción laboral, minimizando las condiciones de conflicto y crisis laboral.

Cuando hablamos del entorno laboral, nos referimos al ambiente de trabajo de un organismo público o privado, el cual se ve afectado por las actitudes, valores o disposiciones del personal de trabajo.

El clima organizacional es importante porque esto ayuda aumentar o disminuir el rendimiento en los empleados, es probable que sean más eficientes en el trabajo.

En el capítulo I se investiga, plantean los objetivos del problema, la justificación e importancia, así como las limitaciones.

En el capítulo II se realizó el marco teórico, el estado del arte (nacionales e internacionales), las bases teóricas y el glosario de términos básicos.

En el capítulo III se desarrolló el método de investigación, orientación de la indagación, las variables, hipótesis, tipos de investigación, esbozo de investigación, población y espécimen, así como sistemáticas e instrumentales de cogida de datos.

Capítulo I: Problema de la Investigación

1.1 Planteamiento del Problema

La problemática relacionada con el entorno de trabajo y la eficiencia laboral en los trabajadores del INEI, es lo que originó la presente investigación debido a las situaciones de falta de liderazgo hacia el jefe del área de la gerencia central lo que no hace posible un buen nivel del desempeño laboral. Por ejemplo, el mal funcionamiento del área de gerencia en donde existe una falta de capacitación en el desarrollo de trabajo, no existen buenas relaciones humanas entre los colaboradores, en las documentaciones de encargo y en el desarrollo de la administración, lo que provoca que se origine un mal desempeño laboral y esto conlleva un mal clima entre los compañeros de trabajo.

En el INEI hay una amplia gama de profesionales que se encargan de cumplir con las diversas actividades administrativas del organismo público. Estos trabajadores pueden verse afectados por una serie de problemas que ponen en detrimento su eficiencia laboral al realizar las actividades que se les asignan, estos problemas pueden ser: despidos imprevistos, conflicto de interés, incompatibilidad en los objetivos y valores personales, etc. Todo esto provoca que los trabajadores se encuentren poco satisfechos al momento de realizar sus actividades lo que reduce la eficiencia laboral en las áreas o departamentos en donde trabajan.

Los trabajadores de la Gerencia Central del INEI no tienen incentivos laborales, lo cual conlleva a realizar el estudio para buscar una mejora.

Bajo esta perspectiva me permito formular la siguiente problemática.

1.1.1 Problema General

¿De qué manera el clima organizacional influye en el nivel de desempeño laboral de los trabajadores de la gerencia central en el INEI, Lima 2019?

1.1.2 Problemas Específicos

1.- ¿Cómo la motivación influye en el nivel de desempeño laboral de los trabajadores de la gerencia central en el INEI, Lima 2019?

2.- ¿Cómo el tipo de liderazgo influye en el nivel de desempeño laboral de los trabajadores de la gerencia central en el INEI, Lima 2019?

3. ¿Cómo las relaciones humanas influye en el nivel de desempeño laboral de los trabajadores de la gerencia central en el INEI, Lima 2019?

1.2 Objetivos de la Investigación.

1.2.1. Objetivo General

Determinar como el clima organizacional influye en el nivel de desempeño laboral de los trabajadores de la gerencia central en el INEI, Lima 2019.

1.2.2 Objetivos Específicos

1.- Evaluar cómo la motivación influye en el nivel de desempeño laboral de los trabajadores de la gerencia central en el INEI, Lima 2019.

2.- Determinar como el tipo de liderazgo influye en el nivel de desempeño laboral de los trabajadores de la gerencia central en el INEI, Lima 2019.

3.- Determinar cómo las relaciones humanas influye en el nivel de desempeño laboral de los trabajadores de la gerencia central en el INEI, Lima 2019.

1.3. Justificación e Importancia

Justificación:

Esta investigación se realizó porque se quiere contribuir con el logro de la efectividad de los colaboradores de gerencia general y así proponer recomendaciones para lograr un adecuado clima laboral, mejorando de esta forma el desempeño en los trabajadores con buenas relaciones humanas.

Que brinden charlas que influyan en el clima organizacional; ya que pueden generarse nuevas ideas para aportar mejoras a las metas empresariales.

En síntesis, la presente investigación es llevada a cabo con la finalidad de poder brindar una información corroborable y valiosa a las diferentes organizaciones que quieran velar por el adecuado desempeño laboral de sus trabajadores, debido a ello se toma como objeto de estudio el INEI en el periodo 2019.

Importancia:

Es importante porque se puede saber cómo el clima laboral en la gerencia central del INEI afecta el nivel del desempeño laboral, en base al conocimiento del tipo de clima, relaciones humanas, liderazgo, rendimiento laboral, responsabilidad funcional, y los resultados del desempeño, lo que le permitirá a dicha institución optimar la disposición del clima organizacional y las amistades interpersonales, evitándose conflictos y crisis en las gestión personal, así como actividades laborales que vayan con las políticas y estrategias de personal de dicha institución.

1.4. Limitaciones

No existe investigación de esta naturaleza aplicadas al INEI, por consiguiente, no se tiene antecedentes de investigaciones sobre particular, teniendo que recurrirse a diversas

informaciones existentes de periodos pasados, permitiendo que se mejore y actualice el enfoque técnico metodológico y el compromiso de campo.

Esta indagación se produjo a cabo en el centro de trabajo del Instituto Nacional de Estadísticas e Informática, incluidos los trabajadores del área de gerencia central durante el año 2019.

Únicamente se tomaron en cuenta aspectos del clima laboral que estén relacionados con relaciones humanas, liderazgo, satisfacción laboral, efectividad y responsabilidad.

Capítulo II: Marco Teórico

2.1. Antecedentes de la Investigación

2.1.1 Investigaciones Internacionales

Para Zans (2016). En su investigación *“Clima Organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos y docentes de la Facultad Regional Multidisciplinaria de Matagalpa, UNAN – Managua en el período 2016”*:

En donde la finalidad de este proyecto fue establecer la manera en que el rendimiento del trabajador se ve influenciado por el entorno de trabajo, en referencia a los trabajadores administrativos y profesores de la Facultad Regional Multidisciplinaria de Matagalpa, UNAN – Managua. Se concluyó en que coexiste una autenticidad de estudios sobre el clima organizacional, en un mayor número de autores contribuyendo al conocimiento respecto a la incidencia de las variables: entorno laboral y eficiencia en el trabajo.

Según Barrera (2015), en su *“Estudio del clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral del Instituto de la Niñez y la familia (INFA), en la Ciudad de Ambato”*, Ecuador:

Realizaron una búsqueda de información acerca del clima de trabajo para poder realizar un plan que permita incrementar el rendimiento de la INFA, para ello se utilizó una población de 100 participantes, en donde se utilizó como técnica experimental la metodología proporcionada por Likert. Los resultados obtenidos mostraron que el 49% de los estudiados piensa que los jefes no ejercen un liderazgo eficiente, el 46% indica que los jefes no felicitan a los trabajadores, mientras que el 41% indica que se debe de mejorar la actitud de los jefes frente a sus trabajadores, en donde deben de definir las funciones de los empleados y proponer momentos de compartir para afianzar el clima organizacional.

Según Leguia (2016), en su investigación *“El Clima Organizacional y su relación con el Desempeño Laboral de los empleados de la empresa Distribuidora y Papelería Venoplast Ltda., Cartagena -Colombia* pág. 8.

Se observó que el clima organizacional de la empresa, según los trabajadores, es bastante bueno, debido a que constantemente reciben recompensas laborales en función a su productividad, sin embargo, ellos consideran necesario que se pueda tomar una mayor participación en las decisiones en algunos aspectos laborales. También se llega a la conclusión que el nivel de desempeño en la empresa es muy favorable, debido a la alta motivación del personal. Se puede concluir que un adecuado clima laboral favorece el desempeño del personal traduciéndose en un máximo rendimiento del desempeño, objetivos personas y motivación en la empresa Venoplast Ltda.

Según Chamorro (2014), en su investigación *“El clima Organizacional y su Incidencia en el Desempeño Laboral de los Trabajadores del MIES Dirección Provincial Pichincha. Universidad Central del Ecuador.*

Existe una relación directa entre el clima organizacional y el desempeño laboral. Los colaboradores mencionaron que la relación que existe entre compañeros es incompleta, por falta de coordinación y malentendidos entre algunos. La falta de comunicación ha creado desacuerdos entre ciertas áreas, haciendo que el trabajo sea ineficaz. Por otro lado, la eficiencia laboral se ve afectada por los factores mencionados anteriormente, la falta de un buen ambiente laboral ha dificultado la efectividad de las funciones oficiales.

Según Lara (2016), en su investigación *“ Clima Organizacional y Desempeño Laboral en los Trabajadores de la empresa Capolivery CIA LTDA “*

Los resultados obtenidos mediante la investigación realizada en la empresa CAPOLIVERY .Cía.Ltda permite concluir que el clima organizacional que se maneja dentro

de la misma es inadecuado, pues la comunicación entre compañeros, relaciones interpersonales, liderazgo, impiden generar un ambiente de trabajo motivador y participativo, influyendo en la satisfacción del colaborador al momento de cumplir con sus obligaciones en su puesto de trabajo.

2.1.2 Investigaciones Nacionales

Según Muñoz (2015), en su investigación *“Competencias laborales y el clima organizacional del personal administrativo en las universidades privadas de Lima.*

Concluye:

La eficiencia laboral del trabajador de una organización a nivel administrativo de una universidad tecnológica privada de Lima se ve influenciados debido a los ambientes de trabajo favorables o desfavorables.

La variable rendimiento laboral y resolución de problemas organizacionales comparten relación con el ambiente laboral, pudiéndose observar que esta variable si influye cómo se desarrollan las actividades en las organizaciones educativas privadas en Lima.

Según Soto (2016), en su investigación *“Influencia del clima organizacional en la Satisfacción Laboral del cuartel general de la cuarta brigada de Montaña de la Región Puno, 2016”.*

Concluye:

Existe una preocupación del personal que pertenece a las brigadas de montaña, debido a la existencia de niveles de satisfacción es muy bajo (solo tiene el 11,4%), por ello debe de implementarse estrategias que permitan aumentar la satisfacción laboral para que haya una comunicación constante en los trabajadores lo que origina que la empresa cumpla con las metas planteadas.

Los resultados muestran que la innovación tecnológica y organizacional en la empresa es muy baja (19,7%) debido a que no se cuenta con las herramientas ni capacitaciones necesarias para cumplir eficientemente con el trabajo, siendo necesario innovar de manera organizacional en ambos aspectos para mejorar el rendimiento de la empresa.

Según Mendoza (2016) en su investigación *“Influencia de los factores motivacionales en el rendimiento laboral de los trabajadores CAS de la Municipalidad Distrital de Carabaylo”*.

Concluye:

Que las consecuencias que indican los trabajadores ostentan carencias de naturaleza organizacional, ya que no manifiestan altos niveles de estimulación acorde a las disposiciones en la gestión y visión del establecimiento, puesto que no absorben estimulaciones de representación económica ni firmeza en las metas empresariales, ya que se busca la mejora de productividad de la empresa aun cuando hay una defensa de las acciones gerenciales.

Según Alfaro (2014), en su investigación *“El clima Organizacional en el Desempeño Laboral del Personal de la Empresa Danper- Trujillo S.A.”*. Universidad Nacional de Trujillo. Perú.

Concluye:

El ambiente organizacional afecta directamente el desempeño de los empleados. La motivación, el confort, la realización profesional, la seguridad personal y la promoción del crecimiento son los aspectos más destacables y los que inciden directamente en el desempeño laboral. La motivación es un factor importante para el desempeño de los empleados y la comunicación administrada dentro de la empresa es adecuada, lo que permite más compañerismo entre los trabajadores y una relación amena.

Según Gallardo (2014) , en su investigación “*Relación entre Clima Organizacional y Cultura de Seguridad del Paciente en el Personal de Salud del Centro Médico Naval*”, *Universidad Nacional Mayor de San Marcos – Perú*.

Concluye:

Que el análisis de correlación entre el clima organizacional y la cultura de seguridad del paciente indica que existen correlaciones significativas entre la suma de estas variables. El análisis de correlación entre los aspectos ambientales organizacionales y los aspectos culturales de la seguridad del paciente indica que existen correlaciones significativas y positivas.

2.2. Bases Teóricas.

2.2.1 Clima Organizacional.

2.2.1.1. Definición de Clima Organizacional.

Según Paredes (2015), el clima laboral tiene una referencia al contexto físico donde el personal humano de toda organización convive, este entorno influye en las habilidades, físicas, mentales y emocionales de los trabajadores, que, a su vez, lo proyectan en el rendimiento laboral, este rendimiento puede ser favorable o desfavorable según las vivencias que la persona haya experimentado en la empresa.

2.2.1.2. Teoría del Clima Organizacional.

A.- Teoría del Clima Organizacional de Likert.

Según Merlo (2015), el comportamiento asumido por los subordinados depende directamente del comportamiento administrativo y las condiciones organizacionales que los mismos perciben, por lo tanto, se afirma que la reacción estará determinada por la percepción.

Según Merlo (2015), existen tres clases de factores que definen a las organizaciones, las cuales son:

Variables Causales: Merlo (2015), indica que estas variables también pueden denominarse como independientes, las cuales están enfocadas a señalar la organización y su desarrollo para obtener resultados en la empresa a corto plazo. En las variables causales se puede identificar las estructuras organizativas y administrativas.

Variables Intermedias: Merlo (2015), indica que este tipo de variables se enfocan en cuantificar los rendimientos internos de la empresa, variables como: ganas de trabajar, productividad, relaciones con los compañeros de trabajo y poder de decisión. Estos factores son fundamentales porque son parte inherente en los procesos de la empresa.

Variables Finales: Merlo (2015), indica que esta variable es el resultado de las dos variables descritas anteriormente, las cuales están enfocadas a indicar el resultado obtenido al estudiar la empresa en función de variables como productividad, ganancias o pérdidas.

Puede concluirse que todas las variables representan valores que los integrantes de una compañía tienen respecto al lugar en donde trabajan, pudiendo tener una idea clara acerca de cómo funciona los elementos organizativos de la empresa.

2.1.2.3. Características del Clima Organizacional

Está clara la presencia en empresas el nivel de actitud del personal puede ser favorable o desfavorable en relación a las distintas variables que se observan dentro de la empresa: como los días de pago, fechas de cierre, retribuciones, gratificaciones, aumentos, recorte de personal, tipos de jefes. Frente a estas distintas condiciones las actitudes de los trabajadores pueden verse incrementadas o deterioradas.

Según Salas (2018), se puede concluir que los factores fundamentales en el clima de la organización son:

- ✓ Es externo al individuo.

- ✓ Esta presenta en la compañía
- ✓ Se registra mediante diferentes métodos y formas
- ✓ Es diferente a los denominado “cultura de organización”

De acuerdo con Salas (2018) indica que las organizaciones se caracterizan por:

- ✓ Permanencia: las empresas se caracterizan por mantener de manera estable el clima organización.
- ✓ Los procesos de colaboración en la empresa son alterados por el entorno de trabajo de la organización.
- ✓ La manera de actuar de los trabajadores se ve afectado por el entorno de trabajo.
- ✓ Un entorno de trabajo adecuado es una obligación de los jefes de una empresa.
- ✓ Los trabajadores pueden hacer que un entorno de trabajo sea favorable o desfavorable.
- ✓ Las organizaciones que tienen un clima laboral variable pueden afectar negativamente la percepción de los trabajadores.
- ✓ Cuando no existe una adecuada organización en la empresa puede haber una afección en el clima organización ya que el personal puede mostrar insatisfacción.

2.1.2.4. Dimensiones del Clima Organizacional

Según Salas (2018) el Clima Laboral es la percepción sobre aspectos vinculados al ambiente de trabajo, permite ser un aspecto diagnóstico que orienta acciones preventivas y correctivas necesarias para optimizar y/o fortalecer el funcionamiento de procesos y resultados organizacionales”.

Así mismo Según Salas (2018), estima que el entorno de trabajo se puede dividir en 5 dimensiones:

- **Autorrealización:** Es el grado de satisfacción que tiene un trabajador en relación a un contexto laboral, de forma resumida, este indicador muestra si la empresa favorece el desarrollo del profesional.
- **Involucrar al personal a nivel Laboral:** está relacionado con el grado de pertenencia de un trabajador frente a la organización donde trabaja.
- **Supervisión:** Indica como los trabajadores pueden ser controlados por los jefes referente a las acciones realizadas en la organización, así como saber si los trabajadores reciben capacitaciones que permitan una mejor realización en las tareas.
- **Comunicación:** Se refiere al nivel comunicativo en la organización, considerando variables como la atención al cliente, productividad, fidelidad o cualquier aspecto que se relacione con la empresa.
- **Condiciones Laborales:** Esta condición hace referencia a como los trabajadores realizan las actividades laborales en base a la normativa o condiciones de la empresa en términos de: materiales, condiciones económicas y psicosociales.

2.1.2.5. Tipos de Clima Organizacional

De acuerdo a Merlo (2015), se puede considerar que a través de la mezcla de las variables mencionadas anteriormente es posible conocer como se desarrolla el entorno de trabajo en una empresa. Se pueden identificar distintos tipos de climas laborales en función de los medios que se logren establecer en las organizaciones.

A. Clima Autoritario:

Sistema I.- Autoritario Explotador: De acuerdo con Merlo (2015), esta condición se produce cuando los trabajadores no confían en sus jefes, el clima que se forma es de temor, en

donde la comunicación con los responsables de la empresa es casi inexistente. Todas las decisiones la toman los líderes de la organización.

Sistema II.- Autoritarismo Paternalista: Es denominado de esta manera porque los jefes se relacionan con los trabajadores a través de recompensas o castigos como condiciones para motivarlos. Esta condición se basa en manipular las necesidades sociales del trabajador.

B. Clima Participativo:

Sistema III Consultivo: caracterizado por trabajadores que expresan un alto nivel de seguridad y confianza frente a sus superiores, las decisiones se realizan en conjunto en donde la finalidad es brindar la mejor solución a la organización.

Sistema IV Participación en Grupo: aquí los colaboradores tienen seguridad en la capacidad de sus jefes para dirigir la empresa. Las decisiones son compartidas en cualquier nivel de la organización de la empresa, la comunicación puede desarrollarse en todos los sentidos.

Según Merlo (2015), existe clima autoritario y participativo de las cuales uno inspira confianza mientras que la otra es autoritaria.

A. Definición de Motivación

Rixe (2018), lo define como un intermedio de incitación a un individuo efectuando una acción o acto que consiga satisfacer necesidades a fin de conseguir metas deseada por la organización.

Principios de Motivación

Según Clemente (2016), hay 5 principios motivacionales, los que se detallan a continuación:

1. **Principio de la Predisposición.** Se da siempre que los trabajadores estos convencidos en su trabajo, su ejecución resulta casi perpetuamente atractiva. Cuando cambiamos el «

¿por qué?» por el « ¿por qué no?», o el «esto es inaguantable» por el « ¿qué estoy aprendiendo de esta situación?», o «estoy disgustado porque...» por el «me investigo por qué me estoy enojando ante este hecho».

2. **Principio de la Consecuencia.** Existe una predisposición a repetir los resultados favorables y a evitar los resultados negativos. Cuando una persona obtiene un resultado similar o mejor a lo proyectado las personas se sienten premiadas por lo que naturalmente buscaran repetir el éxito anterior obtenido.
3. **Principio de la Repetición.** Cuando el participante tiene una motivación primaria, la acción que provocó la resolución de esta sensación tiende a repetirse con el objetivo de alcanzar la meta planteada
4. **Principio de la Novedad.** Para los usuarios, las novedades son atractivas para cualquier usuario acreditado o profesional. Este atractivo se hace más duradero siempre y cuando este se sustente de forma segura y constante en el medio en donde se obtuvo la información.
5. **Principio de la Vivencia.** Corresponder un escarmiento que cause atracción en cuanto a lo que se intenta conseguir para ser motivadores, la experiencia es posible que tenga referencia a ciertas prácticas experimentadas precedentemente.

Según Clemente (2016), los principios son importantes para llevar un estímulo de motivación para así satisfacer alguna necesidad.

Factores de Motivación

Según Motta (2018), indica que la motivación de las personas se relaciona en función a dos variables: Factores higiénicos. Los cuales permiten mostrar cuales son las condiciones físicas de las instalaciones, equipos de trabajo y del equipamiento de la empresa. Otro factor

es el salario o las prestaciones de servicio, los métodos organizativos, los tipos de liderazgo, las normativas, los planes de crecimiento, etc.

Los factores motivacionales. Indican como las actividades y el contexto físico afecta en el ánimo de los trabajadores.

Los elementos de satisfacción son:

- Práctica plena de las habilidades individuales.
- Autonomía para resolver cómo realizar una actividad laboral.
- Compromiso.
- Esclarecimiento objetivos relacionadas a la labor
- Retroalimentación

Motivación es aquello que explica que las personas hagan o no hagan las cosas, es según, Ayala (2016), la predisposición del trabajador hacia determinadas actuaciones, es el conjunto de motivo y acción. Cuando damos un motivo provocamos una reacción y por ello en la empresa damos motivos para que las acciones de los colaboradores se orienten hacia nuestros objetivos: es decir, que predisponemos al trabajador para que se implique con la empresa.

Menciona los siguientes tipos de estimulación:

Estimulación Intrínseca: Es aquella donde hay componentes a nivel interno de un sujeto, el mismo que causa una satisfacción propia del colaborador.

Estimulación Extrínseca: se refiere al sentir de la estimulación ocasionada por recapitulaciones externamente, como un incremento de salarios o reconocimientos laborales de forma oficial.

Estimulación Positiva: La recompensa nos resulta satisfactoria, nos agrada.

Estimulación Negativa: Actuamos para evitar situaciones que no deseamos

Estimulación Interna: La empresa motiva al trabajador, es decir le da motivo para que actúe de determinada manera.

Estimulación Externa: satisfacción por un trabajo bien realizado o por la participación.

B.- Liderazgo.

Según Tracy (2015), nadie germina como líder nativo, sino que es una destreza que puede adquirirse.

El perito en éxito Brian Tracy ha permitido a miles de personas a ser líderes originales desarrollando las siguientes capacidades:

- Infiltrar familiaridad, seguridad y la lealtad.
- Infundir un sentido de conocido y propósito en su colocación.
- Consentir a la motivación que induce a otros a enredar con su enfoque.
- Recapacitar estratégicamente.
- Orientar perennemente en el futuro.
- Cristianizar la desgracia en congruencia.
- Arrebatarse el tipo educado de inseguridades.
- Notificar manifiestamente sus objetivos y lograr apoyo.
- Establecer equipos triunfadores.
- Conseguir consecuencia extraordinarios de gente rabisalsera.
- Colonizar relaciones valiosas y descansar la Ley de la correspondencia.

- Cristianizar en la persona reflexionada la más posible en llevar a la ordenación a la gloria.

Trabajo en Equipo

Según Ascencio (2018), es el trabajo hecho por un conjunto de individuos donde cada uno se encarga de realizar una tarea, pero con la visión enfocada en el objetivo común, es más que un colectivo de personas, es aquel grupo de personas capaces de interactuar una con otras, con sus aspectos positivos y negativos y de percibirse a sí mismos y a los demás como integrantes de una unidad. En el trabajo que producen será, por tanto, muy superior en cantidad y calidad al que resultaría de la simple suma del trabajo individual de sus miembros.

Comunicación

Según Amoedo (2016), es el proceso por medio del cual una persona se pone en contacto con otra a través de un mensaje, y espera que esta última dé una respuesta, sea una opinión, actitud o conducta.

Tipos de Liderazgo:

Según Covas (2015) explica que, a través de los métodos utilizados por Lewin, Lippit y White se buscaba determinar cuáles eran los tipos de liderazgo que utilizaban las personas más eficaces de acuerdo a los postulados de la Psicología Social y Organizacional. Los principales tipos de liderazgo son el autocrático, democrático, el laissez-faire, el operativo a tareas y operativo a personas, el transformacional y el transaccional. De esta manera podemos caer en cuenta que estas metodologías de liderazgo fueron la base teórica fundamental para delimitar las posteriores investigaciones.

Las investigaciones tienen otro enfoque para describir los distintos tipos de liderazgo, existiendo el de tipo dictador, el liberal y el laissez-faire.

1. Autoritario

Puede definirse como la manera de trabajo en donde el jefe decide en la totalidad de decisiones, indica los roles de los trabajadores y la forma de realizar las tareas además de cómo se debe desarrollar el trabajo.

De acuerdo con Covas (2015) ,los diferentes tipos de jefes tienen un patrón de comportamiento caracterizado por las cargas socioemocionales, las sátiras y las adulaciones a los empleados se vuelven habituales.

Según las reflexiones de Covas(2015), el liderazgo de estilo autoritario sobrelleva el riesgo de que se origine una “revolución” por parte de los subordinados. La posibilidad de que esto suceda será mayor cuanto más evidente sea el carácter autoritario del líder.

2. Democrático

Covas (2015), indica que los jefes que basan su método de trabajo con este estilo siempre toman sus decisiones en conjunto, este tipo de líder toma un rol conciliador en donde aconseja a los empleados. Muchos consideran al liderazgo de tipo democrático como el superior en relación al autoritario y el laissez-faire, sobre todo cuando se ha tenido no muy buenas experiencias con los otros estilos. Sin embargo, algo negativo de este tipo de liderazgo es que se puede producir cierta ineficiencia porque muchos toman las decisiones.

3. Laissez-Faire

Covas (2015), indica que los jefes que utilizan esta metodología permiten que los empleados puedan tomar sus decisiones, aunque antes debe de haber un filtro de control. Se considera que este tipo de liderazgo es el menos enérgico de los tres, debido a que puede llevar a la falta de producción y de perseverancia en la organización, por ello se considera que es necesario tener un líder presente en la toma de decisiones. Sin embargo, como punto a

favor se puede decir que este tipo de liderazgo funciona muy bien cuando las personas son competentes con un alto nivel de proactividad.

C. - Relaciones Humanas

Según Ataypoma & Pino Anyosa (2019) este concepto hace referencia a la manera como las personas se llevan bien entre sí, se debe de considerar que lo importante en este aspecto son las formas, siempre y cuando se sea agradable, se tenga espíritu de cooperación, las relaciones que se tenga con los demás serán las más adecuadas.

Nivel de las Relaciones Humanas

Según payes (2017), indica que los vínculos entre personas son aquellas características personales humanas que alteran el entorno laboral con la finalidad de conseguir las metas de la organización de la forma más eficiente.

Según Ataypoma & Pino Anyosa (2019) los vínculos afectivos entre personas se fundamentan en la característica humana de querer ser aceptado y pertenecer a un grupo social, estos son necesarios para garantizar el bienestar humano y la armonía en las organizaciones.

Importancia de las Relaciones Humanas.

Según Ataypoma & Pino Anyosa (2019) aunque las relaciones humanas tienen un origen desde que se formaron las primeras civilizaciones, en los últimos tiempos este factor se ha convertido en parte fundamental del día a día de las personas. Por ejemplo, en tiempos actuales se utiliza en distintos tipos de actividades como: negocios, administración pública, clubes sociales y en nuestros hogares o centros de trabajo. Entre los principales y primeros autores que han desarrollado estas premisas destacan Robert Owen, considerado como el

“padre de la administración personal”, luego se encuentra Frederick Taylor, el cual establece los principios acerca de las relaciones humanas en base a los éxitos sociales y productividad.

Características de las Relaciones Humanas

Según Ataypoma & Pino Anyosa (2019) las relaciones humanas poseen dos elementos fundamentales: las características individuales y las características institucionales, en donde las relaciones humanas es un proceso interactivo, donde repercuten dos aspectos, el primero es la disposición de las personas a entablar una relación y la segunda el ambiente físico en el que discurre la interacción.

Características Personales

indica que son aquellas características que pueden caracterizar y definir a los seres humanos o vivos en general, estas características son evidentes y apreciadas por otras personas cuando se habla de las características personales físicas, las emocionales o actitudinales están más escondidas y caracterizan a la personalidad.

a. Personalidad.

Ataypoma & Pino Anyosa (2019), indica que es la agrupación de patrones físicos, genéticos y sociales que posee cualquier persona, caracterizándolo como un ser único en relación a los demás individuos. La interrelación entre todos los patrones mencionados anteriormente permitirá que un individuo desarrolle una personalidad que permitirá afrontar los diferentes retos que ofrece poder vivir en sociedad.

b. Actitud.

La RAE (2018), indica que la actitud es el estado de ánimo que puede expresarse se manera positiva o negativa, también se hace énfasis en que la postura del cuerpo es un

indicador de cómo se transmite la actitud frente a otras personas. La actitud puede servir como una motivación en término social fundamentado en la experiencia, las personas pueden identificar si se sienten cómodas frente a una determinada actitud, proyectándose en una respuesta en su desempeño.

c. Conocimiento.

Ataypoma & Pino Anyosa (2019), indica que el conocimiento puede caracterizarse en cuatro elementos: sujeto, objeto, actividad y procesos cognoscitivos. La conjunción de todos estos elementos permite que las personas puedan enfrentar los distintos retos laborales y sociales, además de hacerlos competentes frente a los retos de la vida diaria.

Características Institucionales.

Ataypoma & Pino Anyosa (2019) ,indican que se puede considerar que las relaciones humanas dentro de una organización están estrechamente vinculadas con los rasgos que definen la organización ya que esta permitirá si estas relaciones son fuertes o débiles. De acuerdo con los autores, las organizaciones se caracterizan por donde se ubican, los instrumentos y equipos, lo tipos de mobiliario y el medio físico que desarrollan.

a) Procedimientos Establecidos

Los procedimientos son las actividades ordenadas que deben de ejecutarse para cumplir un objetivo, este deberá de ser original y de sencilla caracterización, es posible que existan muchas formas para cumplir ese objetivo, sin embargo, el fin es que sean eficientes. Los procedimientos administrativos tienen como finalidad emitir un acto administrativo, la administración pública debe de velar en que las medidas que toma el gobierno deberán de ser

coherentes con la población. Las personas deberán tener derecho a conocer cuáles fueron las medidas adoptadas para que su integridad no sea afectada.

b) **Horarios de Atención**

Se refiere al tiempo permitido que la instalación debe de establecer a los usuarios, más allá de la creencia que esta no es una variable importante, es necesario considerarlo ya que podría generar conflictos con los usuarios por desacuerdos e incumplimientos.

Tipos de Relaciones Humanas

Relaciones Primarias: Según Cahuas (2018), son las relaciones más básicas del ser humano y que incluye la mayor parte del rasgo emocional de la persona. Este tipo de relación requiere de más tiempo y vínculo entre las personas para que de esta forma se originen los vínculos de afiliación, de esta manera las actividades realizadas en un equipo de trabajo serán mejores.

Relaciones Secundarias: Según Cahuas (2018), son meramente de compañerismo, en donde no es necesario que exista una amistad entre compañeros de trabajo, las relaciones básicamente surgen por temas de trabajo o de cumplimiento. Este tipo de relaciones podrían convertirse en primarias con el paso del tiempo y el nivel de compatibilidad entre las personas.

2.2.2. Desempeño Laboral

2.2.2.1. Definición de la Variable Dependiente: Desempeño Laboral

Según Diaz (2018), el desempeño se define como la consecuencia del trabajador cuando tiene competencias definidas que le permite utilizar generando beneficios en la empresa. El resultado es una consecuencia relevante relacionada con los rendimientos de los trabajadores en las que inciden factores como el contexto, el comportamiento de los actores en diferentes partes de la empresa.

Según Jimenez (2018), se puede apreciar el valor del trabajador a través de su desenvolvimiento en el trabajo considerando sus características personales, productivas y de organización.

Jimenez (2018), indica que la medición metódica de la manera como un trabajador desempeña sus funciones deberá estar a cargo del jefe considerando aspectos como capacidad, liderazgo, manejo de los tiempos, organización y producción de cada persona de forma personal. Estas evaluaciones podrían efectuarse de forma anual, además servirían para poder determinar si el trabajador es merecedor de una promoción, ascenso o despido.

2.2.2.2. Dimensiones del Desempeño Laboral

Innovación

Según Cevalco (2017), la inventiva es el proceso de descomponer en partes un objeto o sistema que ya se ha realizado para poder otorgarle una nueva característica innovadora. El proceso de innovación puede realizarse de manera individual o en sociedad.

Satisfacción

Según Cevalco (2017), la complacencia compone la sensación por lo que conscientemente se hace mediante el esfuerzo, se espera que cada trabajador se sienta satisfecho de su propio trabajo, en ese sentido, la complacencia es un itinerario del desempeño laboral.

Satisfacer las aspiraciones del individuo puede ser considerado una estrategia fundamental para establecer condiciones de operatividad en una organización. El trabajador puede sentir que sus impresiones, actitudes y estados de ánimo son importantes en la organización, aumentando su desempeño.

Su indicador es: Conseguir superioridad competitiva.

Eficiencia

Es la habilidad laboral de una persona para alcanzar una meta concreta a través de las mejores técnicas y herramientas que dispone. Cevalco (2017), indica que la eficiencia es una manera de optimizar los recursos para conseguir un resultado satisfactorio utilizando herramientas como el grado de responsabilidad, el trabajo en equipo, etc.

Crecimiento

Según Cevalco (2017), relatan que las personas desean a poseer y ser más, no juegan, por lo inverso, desde esa representación, tienen la clarividencia como indivisible sobre su propia habilidad para exponer su ser a nuevas prácticas.

Según Cevalco (2017), debe de considerarse todo el trabajo que sea posible cuantificar en función al tipo de actividades que requiera realizar, describiendo el tiempo y los retos que requieren superar para poder alcanzar un objetivo determinado en la organización, considerando la comercialización, los pagos establecidos y los niveles de producción.

Productividad

Según Cevalco (2017), la producción como una medida que permite comprobar lo bien que marcha un conjunto de ordenamientos de alguna ordenación. Comprende un itinerario del grado de capacidad o nivel de eficacia alcanzado por una ordenación.

Calidad

Según Cevalco (2017), la calidad en el rendimiento en el trabajo debe estar en función a la realización de las actividades con la mínima cantidad de fallas, alcanzando un alto nivel de productividad en el producto o servicio referente a la calidad que requiere el usuario.

2.2.2.3. Niveles del Desempeño Laboral

Según Cevalco (2017), los niveles de desempeño pueden ser:

Alto Desempeño Laboral

Significa cuando un trabajador cumple sus funciones más allá de lo esperado, superando las expectativas y distinguiéndose de los demás, estas personas se motivan en base a sus propios objetivos, no requieren de un estímulo exterior para trabajar mejor y siempre tienen un buen ritmo de trabajo.

Mediano Desempeño Laboral

Aquí se podrían considerar los trabajadores públicos, estos tipos de trabajadores cumplen de forma exacta su trabajo para conseguir un salario establecido. Ellos solo ven por conveniente realizar sus obligaciones que les corresponden.

Bajo Desempeño Laboral

Son aquellos trabajadores que no valoran el trabajo que poseen, no consideran que están recibiendo un sueldo por su trabajo, no se esfuerzan, incumplen los plazos además de evidenciar desánimo, flojera y pesimismo.

A.- Rendimiento Laboral:

Según Palomo (2018), la productividad laboral es el elemento fundamental para poder conseguir el éxito en una organización, debido a ello en la cultura organizacional se ve por conveniente mejorar los recursos laborales a través de distintos programas de capacitación. Estos programas pueden servir como antecedentes en la cultura organizacional., el beneficio laboral permite que cada trabajador además de recibir un sueldo por las actividades que realiza,

este pueda verse beneficiado por una serie de elementos como: seguro social, gratificaciones, aumentos salariales, etc.

I.- Dimensiones del Rendimiento Laboral.

Según palomo (2018) indica que el rendimiento laboral se maneja de forma personal, en donde puede manipular sus habilidades, disposición y tiempo para realizar una actividad de manera adecuada. La aptitud en el trabajo son todas aquellas características adquiridas que deben de ejecutarse para superar los retos laborales. Gilbert (2003) indica que la calidad en el trabajo puede caracterizarse de la siguiente forma:

- Calidad del trabajo como una jurisdicción. Es cuando se puede establecer las actividades laborales bajo el control de un área que determinará los estándares del trabajo.
- Calidad del trabajo como adiestramiento: esta referido a la forma de manejar el know how en la empresa en función a las habilidades del personal de trabajo.
- Calidad del trabajo como competición: Hace referencia a como los diferentes líderes organizacionales realizan las actividades de venta y producción de insumos considerando que trabajador es el más rentable.

II.- Factores que Influyen en el Rendimiento Laboral

Según (Navarro, 2012) , el líder de una organización debe de procurar facilitar a los trabajadores condiciones adecuadas para poder garantizar un adecuado trabajo, estas condiciones pueden referirse a: satisfacción laboral, autoestima, trabajo conjunto, aprendizaje y buena remuneración.

a) Satisfacción del Trabajo

Según Guevara & Silva Perez (2016), es el conjunto de impresiones favorables o desfavorables con los que el colaborador descubre su trabajo, que se exteriorizan en establecidas actitudes laborales. En función a la clase de trabajo que se esté desarrollando, es

importante identificar los siguientes elementos: equipos de trabajo, supervisión, distribución y organización. De acuerdo a los autores, el trabajo puede proporcionar diferentes tipos de emociones: placer o dolor, los cuales estarán en función a los objetivos, actitudes del personal laborar y los supervisores.

b) Autoestima

Según Guevara & Silva Perez (2016) la autoestima es fundamental para que los trabajadores puedan exponer sus habilidades y actitudes sin ningún tipo de restricción. Cuando se realiza un trabajo prolongado y continuo, la autoestima es un factor muy importante, porque es necesario tener una fortaleza mental para poder lidiar con los trastornos depresivos que puede generar una larga jornada laboral, las repeticiones de actividades, hábitos, condiciones y otros factores laborales son diferentes retos que deben ser superados de forma personal por un trabajador. Una adecuada autoestima permite regular a través del auto concepto la frustración.

c) Trabajo en Equipo

Según Guevara & Silva Perez (2016) los autores mencionan que las actividades realizadas por los trabajadores pueden mejorar en nivel y eficiencia si es que tienen una relación estrecha con los jefes a cargo. Cuando se trabaja en equipo, se pueden encontrar diversos factores que se tienen que considerar: cohesión del equipo, relaciones entre miembros, patrones de comportamiento, liderazgo, etc.

d) Capacitación del Personal

Según Guevara & Silva Perez (2016) es un proceso de formación realizado por el área de recursos humanos con el objeto de que el personal alcance su papel lo más eficiente posible. Las capacitaciones permiten que los resultados en las organizaciones mejoren en un

80%. Los autores indican que las capacitaciones en los centros laborales son las mínimas en la mayoría de organizaciones.

III.- Modelos de Rendimiento Laboral:

Tarazona & Valencia (2018) , indica que en las organizaciones se pueden distinguir cuatro clases de actitudes en el trabajo: actitudes relacionadas con las tareas, relaciones laborales positivas con los compañeros de trabajo, actitudes relacionadas al vicio (alcohol, ludopatía) y actitudes negativas con tendencias autodestructivas.

A.-Modelos Explicativos del Rendimiento Laboral

De acuerdo con Tarazona & Valencia (2018) existen 3 clases:

a. Conocimiento Declarativo:

Está en función a las acciones, los principios y conocimiento de las actitudes de los trabajadores. Está en relación de diversas características como: habilidades personales, formación laboral, experiencia, aptitudes y diferentes interacciones entre los jefes y los trabajadores.

b.- Conocimientos Sobre los Procedimientos y Habilidades.

Las habilidades cognitivas, motoras, personales y de relaciones con los otros son parte de las variables mencionadas anteriormente.

c.- Motivación

Se le puede definir como aquella voluntad personal de actuar o dar el máximo para conseguir un objetivo. La motivación es una variable que es influida por los factores externos

según las teorías de la motivación. Tarazona & Valencia (2018) considera que existen 5 factores principales que se relacionan con la cultura laboral.

a.-Habilidad.

Es la capacidad que tiene cada empleado para utilizar de forma eficiente sus capacidades con el fin de poder realizar un objetivo concreto. Esto incluye funciones que puede ir desde las más sencillas hasta las más difíciles, en donde estas últimas requieren un esfuerzo mental que se relaciona con la inteligencia.

b.-Factores Demográficos.

Son aquellas variables relacionadas con el nivel educativo, edad y género. Estos se ven involucrados con los elementos biográficos (como el lugar de nacimiento, la labor de los padres, etc.), estos se diferencian a los 60 factores psicográficos (referidos a los ideales y forma de ser de la persona)

c.- Inteligencia.

Es la habilidad intelectual de pensar de forma abstracta y juiciosa. Aunque en tiempos actuales no se sepa acerca del origen de la inteligencia (adquirida o hereditaria), su influencia en la conducta organizacional es innegable.

B.- Evaluación De Desempeño

Daniel Alfredo & Neyra Beltran (2015) alude que una evaluación del desempeño es posible llevar a cabo mediante una retroalimentación incluyendo a valoraciones directas de los cometidos individuales o colectivos de parte de los privilegiados, las evaluaciones constituyen nexos significativos entre la empresa y su metas o premiaciones, indican que para evaluar los cometidos se empieza por caracterizar la extensión del desempeño estableciendo

los rendimientos enérgicos en el trabajo. El examen del puesto laboral es el medio que se debe monopolizar para la identificación de las extensiones de cometido.

Beneficios de la Evaluación del Desempeño

- Permite determinar el valor de las capacidades de las personas para estimar un correcto desempeño.
- Indica cómo deben de considerar los Recursos Humanos en función de la producción para que pueda desarrollar de forma continua la administración y la realización de actividades.
- Otorga facilidades para poder desarrollar los lazos personales y amicales a todos los participantes en una empresa, teniendo en cuenta los objetivos tanto empresariales como personales.

Daniel Alfredo & Neyra Beltran, (2015) ,menciona que cuando un programa de evaluación del desempeño está bien planeado, coordinado y desarrollado, normalmente trae beneficios a corto, mediano y largo plazo. Los principales beneficiarios son, generalmente, el evaluado, el jefe, la empresa y la comunidad.

I.-Beneficios para el Individuo:

- Se le administra los pasos para que el individuo mejore en su desempeño, consiguiendo distintos beneficios para la empresa.
- Se puede identificar cuáles son las potencialidades que observan los jefes sobre su personal de trabajo, identificando rasgos positivos y negativos.
- Facilita las acciones de los líderes de la organización en relación a la productividad de la empresa (programas de capacitación, webinars, etc.) y las relacionadas con las actitudes de cada trabajador.
- Debe de existir un sentido de autopercepción para identificar los errores y valoraciones entre los mismos trabajadores.

- Debe de estimularse la cooperación entre compañeros de trabajo con el objeto de poder alcanzar los objetivos empresariales.
- Debe existir meritocracia como principio laboral
- Debe de incentivarse que los trabajadores muestren lo mejor de sí y también, estos esfuerzos deben de verse recompensados.
- Se resuelve con premura los problemas organizacionales, en donde es necesario tomar los métodos correspondientes.
- Se debe de capacitar a los trabajadores en función a lo dispuesto por las empresas.

El jefe tiene la conformidad de:

- Mejorar las metodologías en los trabajadores para poder alcanzar las metas en función a los elementos de valoración.
- Se debe de tomar como estrategias la probabilidad de optimizar técnicas individuales del trabajador.
- Se debe de planificar las acciones laborales para poder realizar los procesos de ejecución en la empresa de manera coordinada evaluando el potencial de los trabajadores en todos los plazos posibles indicando las funciones de cada persona.
- Se puede requerir que los trabajadores puedan realizar todas las actividades en el área, realizando actividades de producción y promoción.
- Se puede desarrollar las políticas de RRHH permitiendo que los trabajadores tengan mejores oportunidades (de promoción y gestión), procurando que se pueda incrementar la productividad y los recursos humanos.
- Realizar con solvencia los compromisos asumidos al firmar el contrato con la empresa.
- Poder comunicar las ideas acerca de la dirección, control y gestión en función a la normativa y documentos técnicos.

- Se debe de procurar que los trabajadores tengan una participación activa en la empresa, además de consultarles antes de realizar cambios drásticos en la organización.

II.- Tipos de Evaluación de Desempeño

Tipo de Evaluación Feedback

Según Orozco (2017), 360 ° - 180° - 90° es un método que permite determinar cuáles son los niveles productivos en base a diferentes fuentes. El 90° hace referencia a los líderes, el 180° a los compañeros de trabajo y los líderes, mientras que el 360° son los líderes compañeros y los mismos trabajadores. Poder evaluar por metas y competencias son dos procedimientos diferenciados. Evaluar por metas permite realizar objetivos específicos, mientras hacerlo por competencias se debe de considerar los comportamientos de los trabajadores.

Evaluación 360°: es una metodología con una estructura más precisa que los sistemas usuales porque permite que la persona pueda ser calificada por toda la organización. Tanto los líderes, los compañeros de trabajo y subordinados pueden evaluar al personal de manera individual, entre pares o de a tres. En este proceso se puede incluir a personal externo. La función de esta evaluación es poder satisfacer la visión de la empresa.

Evaluación 180°: este tipo de evaluación califica al individuo mediante la opinión de los jefes, compañeros de trabajo y clientes, en comparación con la técnica anterior este método no permite que los subordinados califiquen.

Evaluación 90° o tradicional: quien realiza la evaluación es el jefe hacia sus trabajadores

III.- Pasos para una Evaluación del Desempeño Laboral

Según Cabrera (2017), indica que los pasos son:

- **Definir el Puesto:** Tanto el jefe como el trabajador coordinan para asignar las tareas y los criterios del puesto laboral.
- **Evaluar el Desempeño de Acuerdo al Puesto:** la valoración del trabajo está en función de un parámetro estándar de la empresa.
- **Retroalimentación:** es el proceso en donde se hace un recuento de las actividades laborales

C.- Resultados Del Desempeño

Pedraza, Amaya y Conde (2010), numeraron que el desempeño es el nivel de resultado laboral conseguido por un sujeto después de laborar con niveles sobresalientes de perseverancia. Depende tanto del empeño como del desplazamiento y preparación de la recomendación del individuo. Un individuo con buen desempeño laboral, pero con desplazamientos restringidos podría lograr un trabajo defectuoso.

A. Métodos del Desempeño

• Métodos de Evaluación de Desempeño

Cabrera (2017) asevera que los métodos de valoración del cometido se catalogan de acuerdo con aquello que miden: tipologías, conductas o resultados.

-Métodos Basados en Características:

(Cabrera (2017) indica que está pensado para calcular hasta qué punto un practicante posee ciertas características, como confidencialidad, creatividad, decisión o liderazgo, que esa compañía reflexiona importantes para el contemporáneo o para un próximo. Son públicos porque son naturales o fáciles de dirigir. Si el listado de características no está esbozado en relación con el lugar, la consecuencia estará separado de la 43 contexto y puede dar un dictamen personal.

Escalas Gráficas de Calificación

Cabrera (2017), indica que cada característica por evaluar se personifica mediante una escala en que el evaluador indica hasta qué grado el colaborador posee esas características.

Método de Escalas Mixtas:

Alles (2005), indica que el procedimiento de escalas mixtas es una modificación del procedimiento de escala básica. En lugar de evaluar las características con una escala se le dan al evaluador tres descripciones determinadas de cada peculiaridad: superior, promedio e inferior.

Alles (2005), indica que la distribución forzada es el procedimiento en donde el evaluador predispone diferentes actitudes estandarizadas para que los evaluadores puedan realizar el test en pares, asignando calificaciones favorables o desfavorables.

• Métodos Basados en el Procedimiento

Alles (2005), indica que las metodologías basadas en el procedimiento permiten al evaluador identificar de inmediato el punto en que cierto colaborador se aleja de la escala. Estos métodos se despliegan para describir de manera específica qué acciones deberían (o no deberían) hacer alarde en el puesto. Por lo general, su máxima utilidad consiste en suministrar a los colaboradores una retroalimentación de desarrollo. La metodología de incidencia crítica corresponde con la conducta del evaluado cuando esta ocasiona un triunfo o un fracaso poco usual en alguna parte del trabajo.

Método de Incidente Crítico:

(Cabrera, 2017), indica que corresponde con la conducta del evaluado cuando este ocasiona un éxito o un fracaso poco usual en alguna parte

del trabajo.

B.- Medición del Desempeño Laboral:

Según Cevalco (2017) se puede decir que la producción laboral es un procedimiento necesario para poder caracterizar el ambiente de trabajo en donde los trabajadores pueden demostrar todo lo que conocen.

Cevalco(2017), el desempeño laboral permite cuantificar y caracterizar las condiciones de trabajo. La valoración en la actividad podría producir ciertas inquietudes en los trabajadores porque sabrían que su trabajo no pasa desapercibido por los líderes de la organización.

C.- La Entrevista de Retroalimentación en la Evaluación de Desempeño.

La retroalimentación tiene vital importancia cada que se tiene que realizar procedimientos que cuantifiquen los niveles de desempeño, es allí donde se puede estimar que consecuencias trae la medición del desempeño.

Según Meza (2016) existen ciertas características relevantes que se debe considerar cuando hay que preparar a la audiencia. La preparación ajustada de la entrevista envuelve los siguientes tres pasos:

Primero, notificar a los colaboradores con anticipación la inspección de su trabajo. Se necesita la corrección del lugar, análisis del problema y cosechar interrogantes y comentarios.

Segundo, aprender a describir el lugar, comparando como se desempeña el colaborador de acuerdo a los estándares y revisión de los archivos de anteriores evaluaciones.

Finalmente, preferir un lugar optimo para llevar a cabo la audiencia y llevar a cabo la programación con tiempo. Ejecutar la audiencia teniendo como propósito principal vigorizar el desempeño satisfactorio y perfeccionar lo insatisfactorio; de forma inmediata y concreta.

(Meza, 2016), es necesario afirmar un proceso justo, donde se requiere que el colaborador este presente en los procesos de valoración para que opine. Se necesita notificar de forma fluida durante toda la audiencia.

2.3. Definición de Términos Básicos

2.3.1. Clima Organizacional:

Según Gutierrez (2019) se refiere a la opinión que forma toda persona en relación al ambiente laboral donde ejecuta sus funciones, pudiendo cuantificarlo bajo las siguientes características: distribución, liderazgo, responsabilidad, consecuencias y galardonas, comunicación, relaciones y comodidad, sustentáculo y colaboración, estándares, aprietos, obstáculos, toma de providencias, coincidencia, innovación, motivación, retribución, control y riesgo.

2.3.2. Satisfacción Laboral:

Gutierrez (2019), indica que la etapa afectiva de agrado que una persona advierte acerca de su situación laboral o como resultado de las experiencias del propio en la obligación acorde a los valores. Personifica los componentes apasionados que se perciben y tiene una disposición a nivel cognitivo y conductual.

Garcia (2017), indica que la satisfacción laboral es la consecuencia de muchas cualidades que posee el trabajador en cuanto a sus labores, considerando compañía, el inspector, compañeros, sueldos, promociones, contextos laboral.

2.3.3. Desempeño Laboral:

Huaman (2018), indica que la representación en que un colaborador realiza sus labores, teniendo muy en cuenta su impuesto y el cometido en cada una de las diligencias que su ocupación lo solicita. Además, son tareas que se deben tomar con mayor categoría, las

cuales deben ser confeccionadas por las áreas proporcionadas a fin de calcular la capacidad de cada colaborador con los distintos instrumentos que serán monopolizados por las entidades para que se consigan objetivos dentro de la ordenación.

2.3.4. Liderazgo:

Según León (2018), es la habilidad de un individuo para incentivar a las personas en una organización, en donde tiene como meta despertar un visión y misión común en otros trabajadores, también permite redirigir el desempeño de sus subalternos o compañeros para alcanzar una meta.

2.3.5. Competencias Laborales:

Sandoval (2015), indica que la competencia hace referencia a las características de personalidad, devenidas en comportamientos, que generan un desempeño exitoso en un puesto de trabajo. Cada puesto de trabajo puede tener diferentes características en empresas y/o mercados diferentes.

2.3.6. Recompensa Laboral:

Según Chocano, (2017). Una recompensa es un elemento fundamental para conducir a las personas en términos de la retribución, la realimentación o el reconocimiento de su desempeño en la organización. A lo largo de esta parte será importante comparar y evaluar los sistemas de recompensas de las organizaciones. La variabilidad es enorme. Algunas de ellas todavía utilizan procesos fijos y rígidos, genéricos y estandarizados, tradicionales y superados, mientras que otras echan mano de procesos flexibles, más avanzados y complejos, para incentivar y motivar a las personas que trabajan en ellas.

2.3.7. Autorrealización:

Guevara (2016), la autorrealización es una extensión que es objeto de estudio se encarga de medir el clima y se relaciona de forma directa con el desarrollo competitivo y

constituye una selección del particular, partiendo del punto de la capacitación e implicancia de sus quehaceres diarios da su mayor empeño para la empresa y será importante mediar entre la empresa considerando a las conductas como factor de influencia que dificulta el crecimiento de la empresa.

2.3.8. Condiciones Laborales:

Guevara (2016), indica que el reconocimiento de que la institución provee los elementos materiales, económicos y/o psicosociales necesarios para el cumplimiento de las tareas encomendada.

2.3.9. Motivación:

Vasquez & Wiese (2018) indican que es la fuerza interna de una persona que afectan su dirección, intensidad y persistencia de conducta voluntaria, es decir, estar motivados para alcanzar un objetivo concreto (dirección), con un nivel de esfuerzo determinado (intensidad), durante un cierto período (persistencia).

2.3.10. Trabajo en Equipo:

Cardenas (2017), indica que se origina cada vez que hay una necesidad de colaboración de todos los trabajadores, en consecuencia, en las ordenaciones en las cuales domina el orden y mando, no hay funcionalidad del trabajo en equipo, y se asume que el trabajo en equipo permite que todos trabajen con mucha más satisfacción.

2.3.11. Rendimiento Laboral:

Chafloque (2015), indica que el rendimiento laboral es la característica principal en cómo se desarrollan los procesos productivos, de seguridad y eficiencia en una empresa, por ello muchos líderes organizacionales realizan constantemente capacitaciones y charlas para poder aumentar el rendimiento.

2.3.12. Evaluación de Desempeño:

Según Carrasco (2016), las evaluaciones en el trabajo son un componente esencial en las empresas de hoy, pues permite conocer de mejor manera al personal de trabajo. El empleado debe de tomar la mejor actitud para mejorar, en el caso que lo requiera, su rendimiento y este debe de ser de conocimiento de sus jefes.

2.3.13. Resultados del Desempeño:

Según Bonifacio (2017), es el resultado de la valoración en el desempeño que facilita teóricamente la detección de necesidades de adiestramiento, el descubrimiento de personas clave, el descubrimiento de competencias del estimado, la ubicación de cada persona en su puesto conveniente y desarrollo de la propia, la retroalimentación para una autoevaluación de beneficio y la toma de arbitrajes sobre honorarios.

2.3.14. Incentivo:

Definición de incentivos:

Según Urbina (2015) Es la retribución total, incluidos los aspectos económicos y no económicos, condicionada a la medición del desempeño de un trabajo o al respeto de determinadas normas de conducta. El incentivo es una medida de estímulo para motivar a los trabajadores, aumentar la producción y mejorar el desempeño.

Los incentivos son recompensas por los resultados obtenidos, y su problema puede verse desde ambos ángulos como una recompensa financiera: es decir, en términos de salarios. La medición o evaluación de resultados también debe basarse en un sistema de medición y evaluación de resultados.

Objetivos de los incentivos laborales:

Según Urbina (2015) El objetivo es motivar a las personas para que sigan aportando la máxima eficacia a la organización y premiar su esfuerzo.

El objetivo que pretenden alcanzar las empresas con la aplicación de incentivos es mejorar el desempeño de los trabajadores, para lograr este objetivo se requieren planes que cumplan con las siguientes características.

- Los incentivos deben beneficiar tanto al empleado como a la empresa.
Deben ser claros y comprensibles para los trabajadores.

Además de las finalidades anteriores, existen otras finalidades para las que se ha encontrado.

- Motivar a los empleados para que sean lo más productivos posible
- Retener a los empleados valiosos
- Disuadir a los empleados no deseados de permanecer en la empresa
- Atraer a los mejores recursos humanos disponibles en la escuela del mercado

Según Niño (2020) estos planes de incentivos, se conforman por dos tipos:

Financieros y no financieros.

Incentivos Financieros: Se refiere a todo lo relacionado con salarios, bonos, comisiones, vacaciones, propinas y horas extras.

Se conforma por:

Incentivos económicos:

Es cualquier pago que la organización paga a los empleados como resultado de sus actividades, expresado en efectivo.

Incentivos no financieros:

Aborda el desarrollo profesional de los trabajadores, la calidad de vida en el lugar de trabajo, el reconocimiento, la promoción profesional, la seguridad y la autonomía, los beneficios recreativos, el cuidado de los niños, la atención médica y dental, el apoyo social.

Se constituye por:

Incentivos laborales:

Esta es cualquier oferta relacionada solo con el mejor desempeño y contexto de su negocio, como: desplazamientos, horarios flexibles, estacionamiento y la sucursal bancaria en el trabajo.

Incentivos recreativos:

Organízate para llevar horas de descanso, diversión y entretenimiento a tu familia, salidas con grupos de trabajo. Incentivos educativos:

La organización ofrece a los trabajadores la posibilidad de una formación continua, la realización de un diplomado, entre otras ventajas. Incentivos sociales:

La organización reconoce públicamente los logros de los trabajadores, almuerzo con el jefe, asiste a reuniones y eventos sociales.

Capítulo III: Metodología de la Investigación

3.1 Enfoque de la Investigación:

La investigación cuantitativa está enfocada en que es necesario utilizar variables numéricas para poder analizar, comparar y realizar la investigación. En la investigación deben de determinarse las variables específicas para poder establecer una correlación en el estudio, debiéndose identificar una población a través de una instrumentación clara y corroborable.

3.2. Variables.

Variable Independiente.

Clima Organizacional

Variable Dependiente

Desempeño Laboral

3.2.1. Operacionalización de las Variables

Tabla 1.

Operacionalización de variables

Variable	Def. Conceptual	Dimensión	Indicadores
Clima	Se entiende por clima organizacional todas aquellas relaciones laborales y personales que se desarrollan en todo lugar de trabajo . De acuerdo al contexto	- Principios de Motivación - Factores de motivación - Tipos de Motivación	Nivel de motivación

	<p>estandarizados es posible determinar cuál es su ratio de eficiencia laboral.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Modelos de Rendimiento Laboral - Beneficios de medir el rendimiento - Tipos de medición de rendimiento -Pasos medir el rendimiento - Métodos para medir el rendimiento -Medición de Desempeño Laboral - Entrevistas de Retroalimentación 	<p>Evaluación del Rendimiento</p> <p>Resultados del Desempeño</p>
--	---	--	---

3.3. Hipótesis

3.3.1. Hipótesis General

1.- El clima organizacional influye en el nivel de desempeño laboral de los trabajadores de la gerencia central en el INEI, Lima 2019.

3.3.2. Hipótesis Específicos

1.- La motivación influye en el nivel de desempeño laboral de los trabajadores de la gerencia central en el INEI, Lima 2019.

2.- El tipo de liderazgo influye en el nivel de desempeño laboral de los trabajadores de la gerencia central en el INEI, Lima 2019.

3.- Las relaciones humanas influye en el nivel de desempeño laboral de los trabajadores de la gerencia central en el INEI, Lima 2019.

3.4. Tipo de Investigación.

Según Hernández et al. (2014), la investigación aplicada es aquel estudio que esta enfocado en incrementar el rendimiento de los procesos, organizaciones o metodos. Esta investigación se mide en relación al funcionamiento o no funcionamiento del objeto de estudio.

3.5. Diseño de Investigación

Según Sampieri (2014), el diseño descriptivo correlacional busca la relación que existen entre 2 variables. Es decir, únicamente intentan medir averiguación de manera emancipada sobre los conceptos o las variables a las que se relatan, su objetivo no es mostrar cómo se relacionan ésta y los estudios correlacionales, este tipo de estudios tiene como objeto conocer la correspondencia o grado de sociedad que coexista entre dos o más concepciones, categorías o variables en una muestra en individual.

3.6. Población y Muestra:

3.6.1. Población

Según Carlessi, Reyes Romero, & Mejia (2018), los autores señalan que toda la población que se va a estudiar debe de compartir un rasgo característico para mantener la relación entre las variables. Estos pueden ser elementos, personas, cosas o momentos. Cuando se trata de personas, se le llama población. En el caso que sean objetos es preferible denominarlos universo.

La población a estudiar son los colaboradores del Instituto Nacional de Estadística e Informática (100 trabajadores).

3.6.2. Muestra

De acuerdo Carlessi, Reyes Romero, & Mejia (2018) indican que la muestra utiliza métodos de muestreo probabilístico o no probabilístico.

El ejemplar está compuesto por colaboradores del área de la administración central (50 trabajadores).

3.7. Técnicas e instrumentos de Recolección de Datos.

3.7.1. Técnicas:

Según Carlessi, Reyes Romero, & Mejia (2018), las técnicas, son los medios e instrumentos a través de los cuales se efectúa el procedimiento. Conjunto de procedimientos y recursos de que se sirve la erudición. Se expresa como conjunto de reglamentas y operación.

Encuesta: Según Roldán (2015), la encuesta se utiliza por lo general en las investigaciones científicas, y es considerada una actividad en la que toda persona ha participado por menos una vez en su vida. Es llevada a cabo a través de instrumentos como el

cuestionario que es aplicado en personas y da información acerca de la opinión, comportamiento o percepción. Los resultados son de tipo cuantitativo o cualitativo y enfocado en interrogantes ya establecidas de orden lógico con respuestas escalonadas.

Se redacta la encuesta a nivel de clima organizacional y clima laboral

- **Entrevista:** Según Carlessi, Reyes Romero, & Mejia (2018), la habilidad de indagación asentada en la interacción personal de tipo expansivo, que tiene el propósito de conseguir indagación básica para concretar una investigación anticipadamente diseñada y de acuerdo a extensiones que se intentan aprender. Las audiencias pueden ser: estructuradas, semiestructuradas y no constituidas.

Se entrevista de manera directa a los informantes.

- **Observación:** Según Carlessi, Reyes Romero, & Mejia (2018), es el procedimiento en el que el investigador se limita a observar y recopilar información del grupo estudiado sin formar parte de éste”.

Se observa a los informaste que conforman la muestra al momento de realizar la encuesta.

3.7.2. Instrumentos:

Según Carlessi, Reyes Romero, & Mejia (2018), es el instrumento que forma parte de una técnica de recolección de datos. Puede darse como una guía, un manual, un aparato, una prueba, un cuestionario o un test.

3.7.3. Procesamiento de Datos:

Validación y Confiabilidad

Alfa de Cronbach

Puede medir el nivel de corroboración de información en base a que tan consistentes son los elementos en donde se debe de establecer que el alfa de Cronbach varía entre 0 y 1. (0 significa que no es confiable y 1 representa una veracidad total). No existe un acuerdo del cual es el valor de corte, sin embargo, de 0.7 en adelante es aceptable.

Su fórmula estadística es la siguiente:

Figura 1.

Formula estadística utilizada

$\alpha = \frac{K}{K - 1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$	<p>DONDE: K: El número de ítems SI2: Sumatoria de Varianzas de los Ítems ST2: Varianza de la suma de los Ítems α: Coeficiente de Alfa de Cronbach</p>
--	--

Escala: ALL VARIABLES

Resumen del Procesamiento de Datos

Tabla 2.*Resumen procesamiento de datos*

		N	%
Casos	Válido	50	100,0
	Excluido	0	,0
	Total	50	100,0

a. La eliminación por lista se basa en

todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,935	30

Interpretación: De acuerdo con el resultado que arroja el paquete estadístico, el valor de alfa es de 0,935 y este es mayor al valor mínimo requerido del 0,7 lo que nos demuestra que el resultado confiabilidad es muy bueno.

Tabla 3.*Estadística de total de elemento***Estadísticas de total de elemento**

	Promedio en la escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si la variable se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si la variable se ha suprimido
¿Se siente satisfecho con las condiciones laborales que le brinda la Institución?	93,96	347,468	,604	,932
¿Los reconocimientos son brindados de manera justa?	94,30	342,418	,685	,931
¿En su centro de labores el ambiente es confortable?	93,68	337,569	,741	,931
¿Existen incentivos laborales en mi trabajo?	94,38	335,955	,663	,931

¿El líder de la organización tiene como prioridad conformar un adecuado lugar de trabajo?	93,84	346,382	,497	,933
¿Me siento satisfecho con el liderazgo de mi jefe?	93,58	339,718	,613	,932
¿Considera que contar con líderes permite que se pueda cumplir las metas?	93,14	348,653	,437	,934
¿El jefe inmediato concentra todo el poder y nadie desafía sus decisiones?	93,98	356,796	,262	,936
¿El jefe inmediato promueve el diálogo entre sus trabajadores?	93,66	338,637	,738	,931

¿El jefe inmediato no se responsabiliza del grupo?	94,38	377,751	-,233	,942
¿Mi salario y beneficios son razonables según mi perfil?	94,20	340,857	,587	,932
¿Mi salario es proporcional a la labor que realizo en la organización?	94,20	341,673	,596	,932
¿Se respeta los derechos del empleador los feriados establecidos según ley?	93,18	342,355	,509	,934
¿La satisfacción en el trabajo mejora la productividad, la eficiencia y el rendimiento?	92,80	347,388	,590	,932
¿Se siente usted identificado con la Institución?	93,16	356,668	,277	,936

¿El líder la organización se relaciona constantemente con los empleados para debatir acerca de asuntos técnicos concernientes al trabajo?	93,48	346,377	,633	,932
¿Se facilita que el personal de la organización pueda participar en las juntas de trabajo?	93,64	337,786	,807	,930
¿Se promueve la igualdad de trato con todo el personal?	93,68	334,426	,733	,930
¿Tienes independencia para organizar tu trabajo?	93,30	345,316	,603	,932

¿La institución te brinda las oportunidades de formación y crecimiento?	93,86	345,388	,591	,932
¿El equipo de trabajo se organiza para cumplir con las metas?	93,18	343,171	,742	,931
¿La institución invierte en capacitaciones para el personal?	93,90	346,990	,431	,934
¿Se mide el rendimiento con una evaluación a cada uno de los colaboradores?	94,60	349,592	,456	,934
¿En mi institución se mide la productividad del empleado durante su jornada laboral?	94,20	341,061	,592	,932

¿En mi institución me dejan desenvolverse y aportar ideas que influyan directamente sobre los objetivos y metas?	93,78	342,420	,669	,931
¿La selección de personal se califica según la capacidad y cualidad del empleado?	93,92	342,116	,656	,932
¿Se mide el desempeño laboral con la eficiencia de trabajador?	93,84	336,504	,770	,930
¿Se realiza autoevaluación a los trabajadores/as en forma guiada?	94,60	353,469	,381	,935
¿Los trabajadores se sienten comprometidos con su trabajo?	93,28	346,573	,525	,933
¿Los trabajadores participan de forma activa?	93,30	345,153	,595	,932

Pruebas de Normalidad

Esta investigación utilizó una población total de 50 empleados, los cuales fueron encuestados para posteriormente someterlos a la prueba de Kolmogorov-Smirnov. Después se contrastaron las pruebas con los modelos gráficos de normalidad Q-Q Plots, con la finalidad de poder determinar las distribuciones normales de las encuestas.

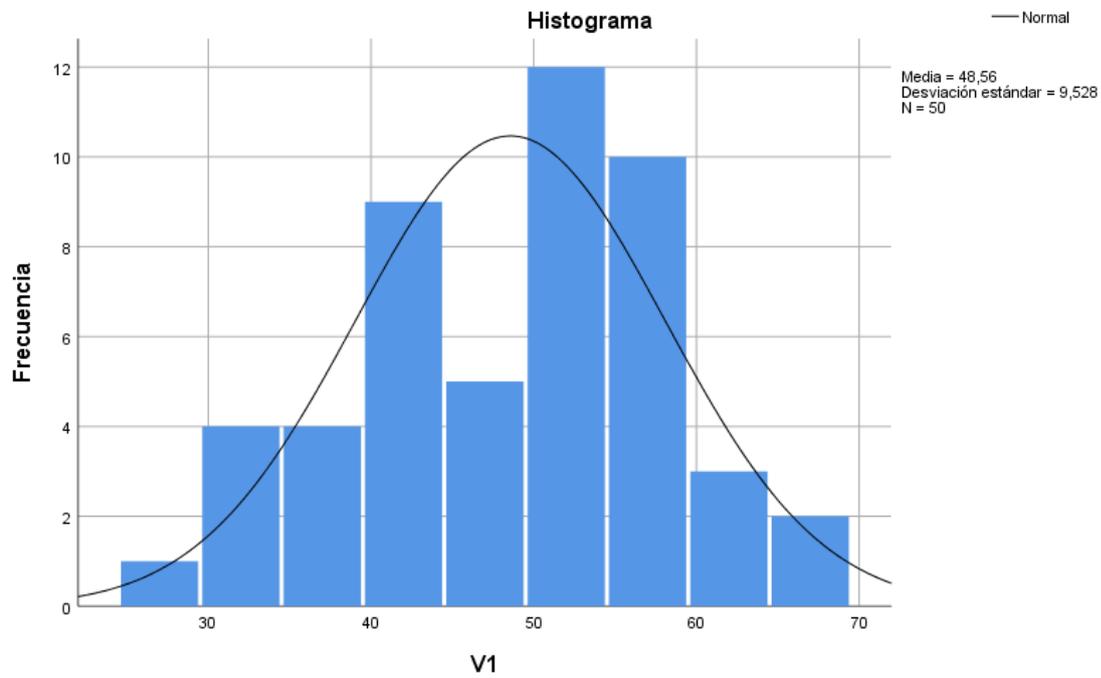
Variable Independiente: Clima Organizacional

Tabla 4.

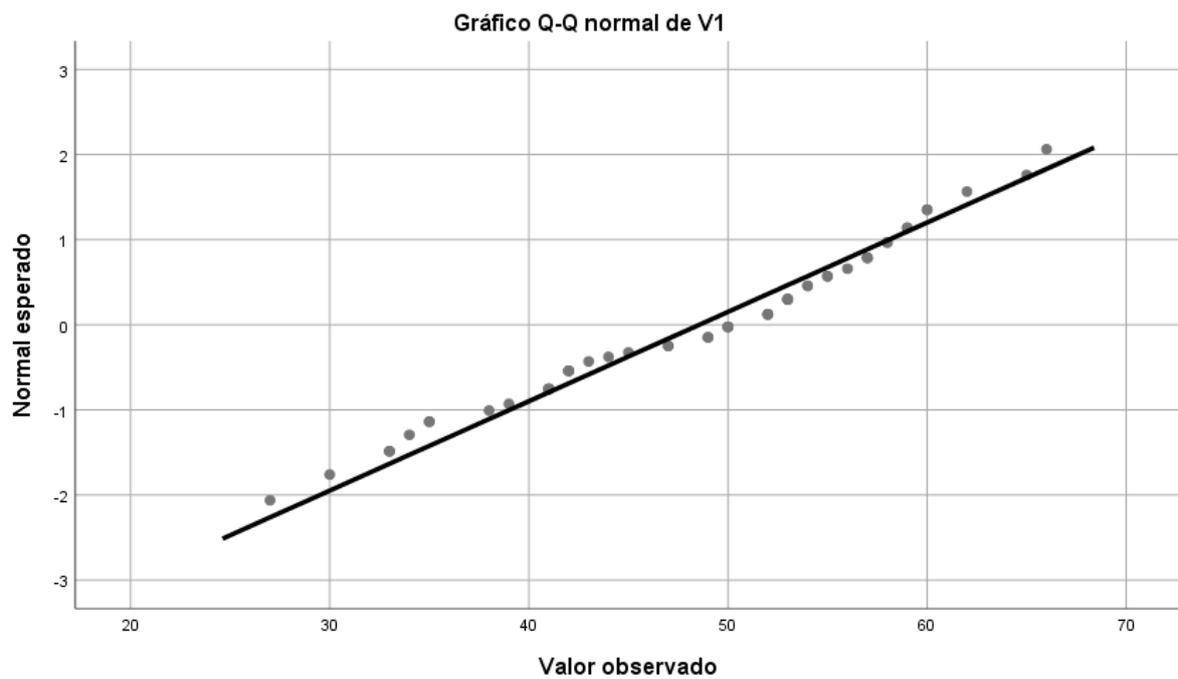
Pruebas de Normalidad de Variable Ambiente laboral.

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
V1: Ambiente laboral	,121	50	,065	,969	50	,216

a. Corrección de significación de Lilliefors.

Figura 2.*Histograma de Clima Organizacional.*

Fuente: Elaboración propia. Cuestionario a colaboradores de la gerencia central en el INEI – Jesús María, 2019.

Figura 3.*Q Q de Normalidad de la Variable Clima Organizacional.*

Fuente: Elaboración propia, basándose en un cuestionario a los trabajadores de la gerencia central en el INEI – Jesus Maria, 2019.

El gráfico Q-Q normal puede corroborar el resultado anterior. Los resultados no se ubican por encima de la recta.

Variable Dependiente: Desempeño Laboral

Tabla 5.

Pruebas de Normalidad de Variable Desempeño laboral.

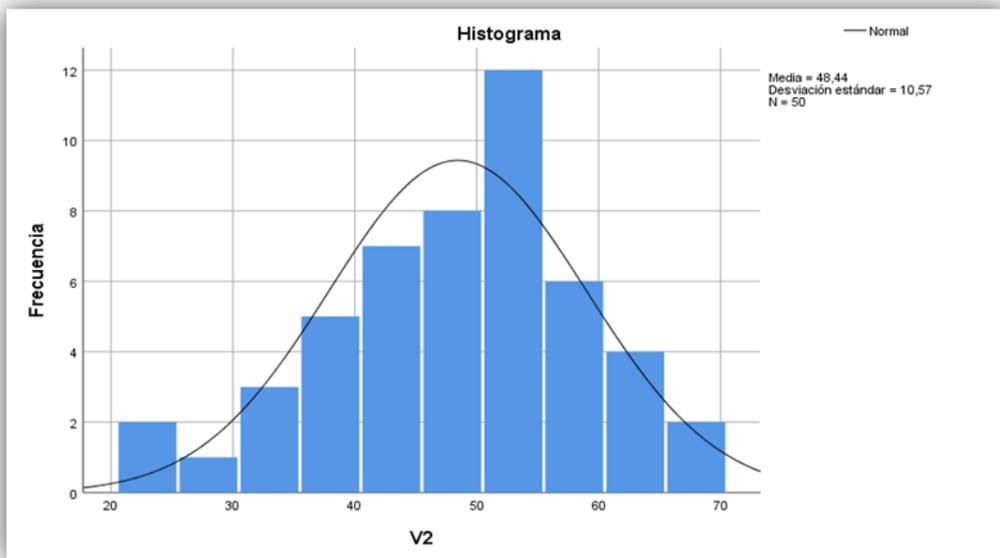
Pruebas de Normalidad					
Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.

*. Límite inferior de la significación verdadera.

a. Rectificación de significancia de Lilliefors.

Figura 4.

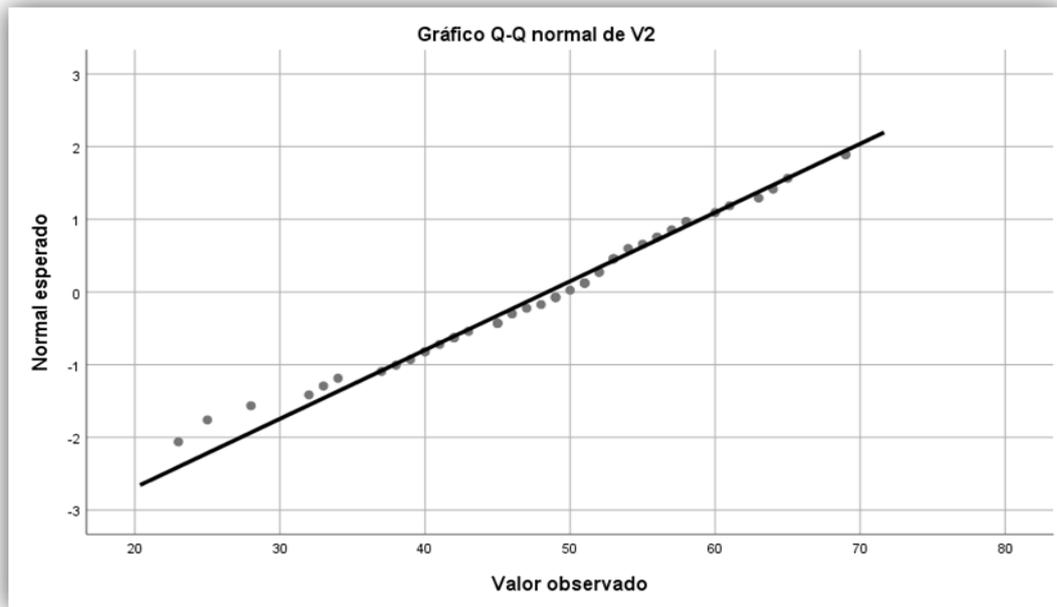
Histograma de la Variable Desempeño Laboral



Fuente: Elaboración propia, basándose en un cuestionario a los trabajadores de la gerencia central en el INEI – Jesús María, 2019.

Figura 5.

Q de Normalidad de la Variable Desempeño laboral.



Fuente: Elaboración propia, basándose en encuesta a colaboradores de la gerencia central en el INEI – Jesús María, 2019.

El gráfico Q-Q normal corrobora el resultado anterior, debido a que los valores no se ubican por encima de la recta.

Capítulo IV

Este capítulo muestra los resultados alcanzados en base al análisis de datos. Aquí se pueden encontrar la interpretación y análisis de la información estadística que podrían servir de ayuda al INEI. Para la realización de los datos presentados en ese capítulo fue necesario la utilización de tablas, gráficos y el programa SPSS 25, de esta forma se pueden obtener información detallada de las frecuencias y porcentajes, así como un bagaje grafico que permitirán comprender de mejor forma lo presentado.

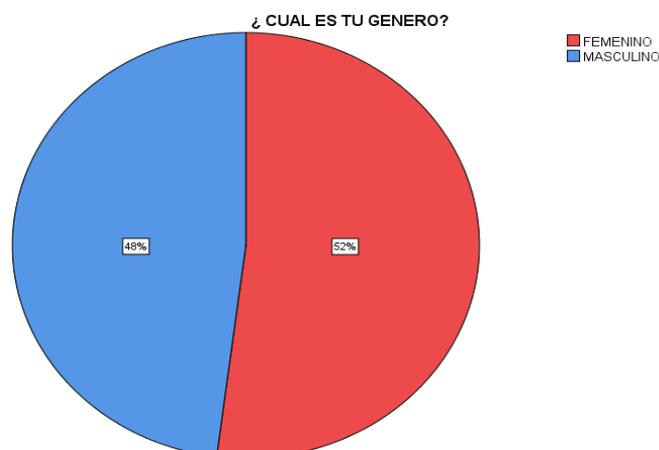
4.1. Análisis de Resultados.

Para realizar el análisis de la información recopilada se debió realizar una revisión exhaustiva de forma descriptiva de la data obtenida con las herramientas delimitadas en este estudio. A través del análisis descriptivo de los elementos más importantes se realizaron tablas y gráficos para poder analizar la información, además de comparar y estudiar las frecuencias en base a los porcentajes hallados en las encuestas.

Tabla 6.

Identificar su Género.

		¿Cuál es tu Género?			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Género	Femenino	26	52,0	52,0	52,0
	Masculino	24	48,0	48,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Figura 6.*Género*

Fuente: Elaboración propia, en base a encuesta a colaboradores de la gerencia central del INEI – Lima, 2019.

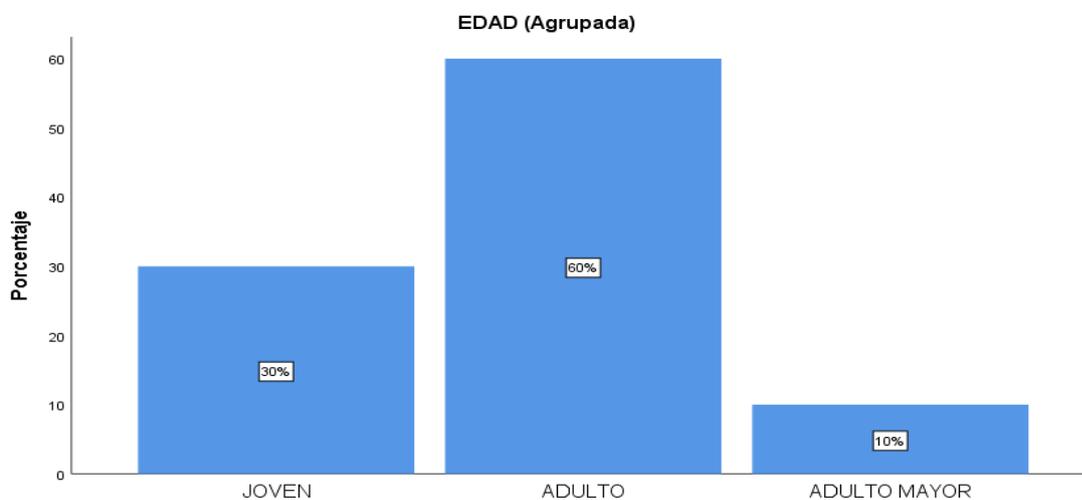
En la presente investigación se realizó en INEI que cuenta con 100 trabajadores como población de la cual se consideró a 50 trabajadores del área de gerencia como muestra, de la cual representa el mayor porcentaje de mujeres dando un 52%, y el de género masculino de menor valor es de 48%.

Tabla 7.*Identificar la edad en agrupación.*

		Edad (Agrupada)			
				Porcentaje	Porcentaje
Válido		Frecuencia	Porcentaje	válido	acumulado
	Joven	15	30,0	30,0	30,0
	Adulto	30	60,0	60,0	90,0
	Adulto Mayor	5	10,0	10,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Figura 7

Identificación de la edad agrupada.



Fuente: Elaboración propia, basándose en un cuestionario a los trabajadores de la gerencia central del INEI – Lima, 2019.

En la presente investigación se realizó en INEI que cuenta con 100 trabajadores como población de la cual se consideró a 50 trabajadores del área de gerencia como muestra de la cual representa el mayor porcentaje de adulto dando un 60%, el porcentaje de joven es de un 30%; y menor valor es de adulto mayor dando un porcentaje de 10%.

Producto del análisis realizado en el paquete estadístico se obtuvo resultados que se representan a continuación:

Tabla 8

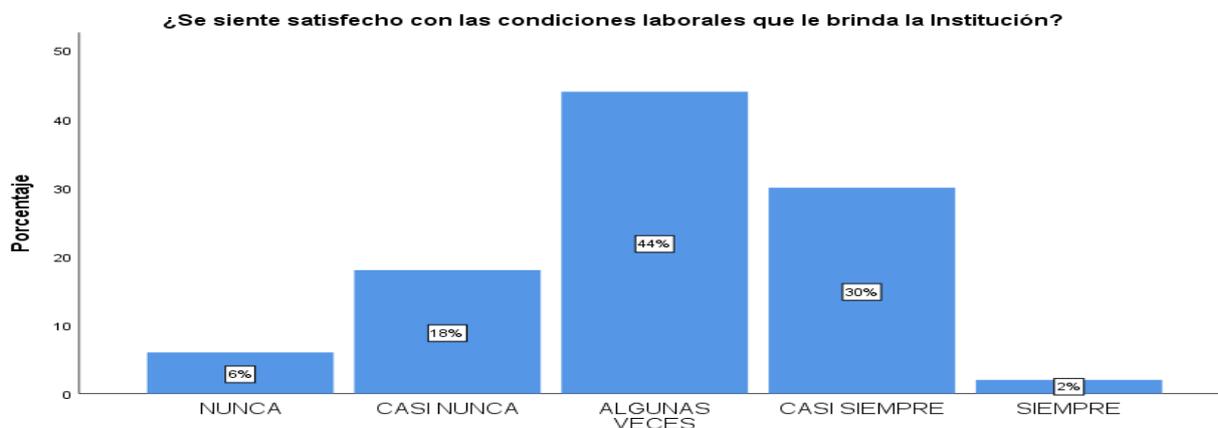
Satisfacción de las condiciones laborales que le brinda la Institución.

¿Se siente satisfecho con las condiciones laborales que le brinda la Institución?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Nunca	3	6,0	6,0	6,0
Casi Nunca	9	18,0	18,0	24,0
Algunas Veces	22	44,0	44,0	68,0
Casi Siempre	15	30,0	30,0	98,0
Siempre	1	2,0	2,0	100,0

Figura 8

Identificar si los colaboradores de la gerencia central del INEI se sienten satisfechos con las condiciones laborales que brinda la Institución.



Fuente: Elaboración propia, en base a encuesta a colaboradores de la gerencia central del INEI – Lima, 2019.

Frente a la pregunta: se siente satisfecho con las condiciones laborales se puede apreciar que el 44% de los trabajadores se sienten satisfechos algunas veces, el 30% casi siempre, el 18% casi nunca, el 6% nunca, mientras que solamente el 2% manifiesta que siempre.

Por lo que podemos deducir que los trabajadores del área de gerencia se encuentran mayoritariamente insatisfechos.

Tabla 9

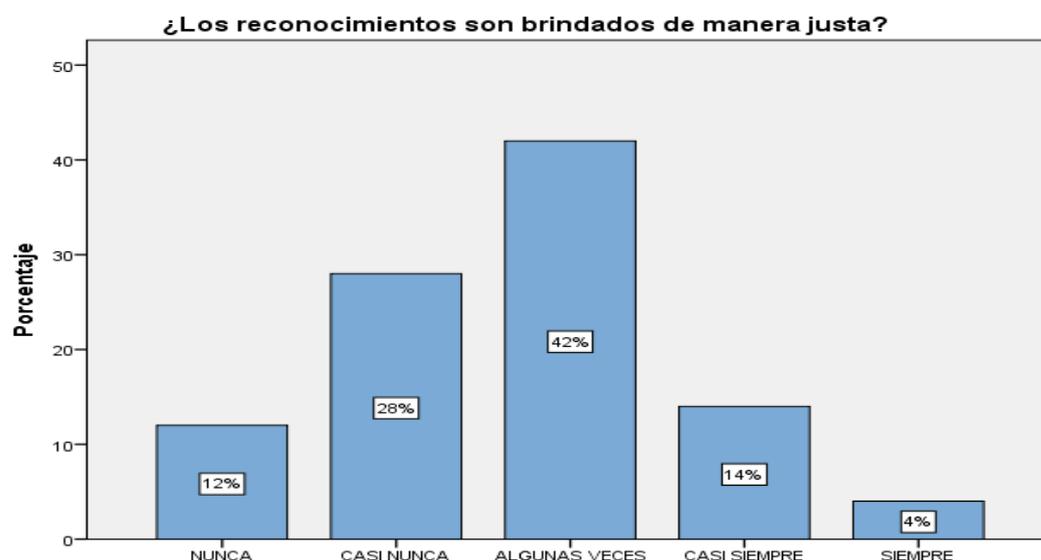
Reconocimientos brindados de manera justa.

¿Los reconocimientos son brindados de manera justa?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	a	e		
Válido Nunca	6	12,0	12,0	12,0
Casi nunca	14	28,0	28,0	40,0
Algunas veces	21	42,0	42,0	82,0
Casi siempre	7	14,0	14,0	96,0
Siempre	2	4,0	4,0	100,0
Total	50	100,0	100,0	

Figura 9

Identificar si los colaboradores de la gerencia central del INEI identifican que los reconocimientos son brindados de manera justa.



Fuente: Elaboración propia, basándose en un cuestionario a los trabajadores de la gerencia central del INEI – Lima, 2019.

Frente a la pregunta: los reconocimientos son brindados de manera justa, se puede apreciar que el 42% de los trabajadores sienten que algunas veces, el 28% casi nunca, el 18% casi nunca, el 14% casi siempre, el 12% nunca; mientras que solamente el 4% manifiesta que siempre.

Por lo que podemos deducir que los trabajadores del área de gerencia se sienten algunas veces satisfechos con los reconocimientos brindados de manera justa.

Tabla 10

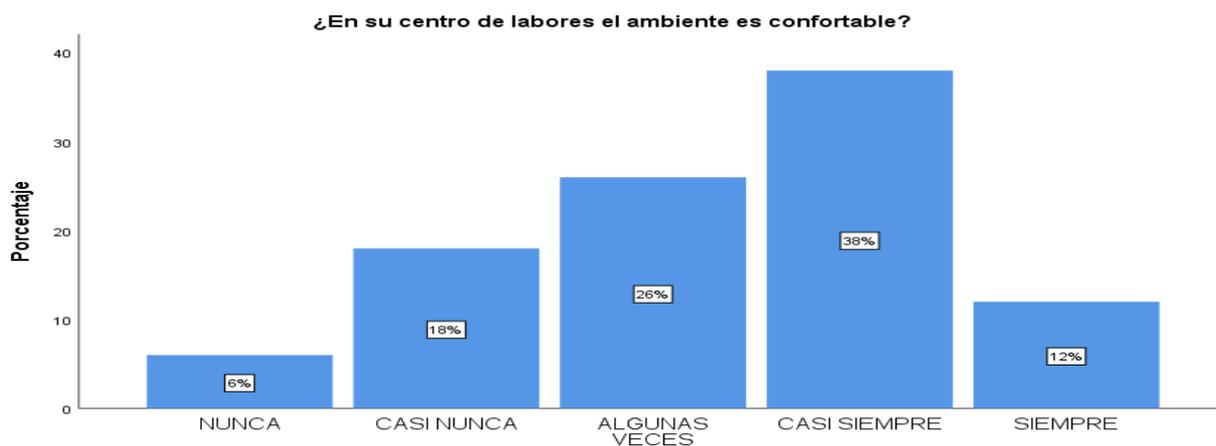
EL ambiente es confortable en su centro de labores.

¿En su centro de labores el ambiente es confortable?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido <u>Nunca</u>	3	6,0	6,0	6,0
<u>Casi nunca</u>	9	18,0	18,0	24,0
<u>Algunas veces</u>	13	26,0	26,0	50,0
<u>Casi siempre</u>	19	38,0	38,0	88,0
<u>Siempre</u>	6	12,0	12,0	100,0
Total	50	100,0	100,0	

Figura 9

Identificar si los colaboradores de la gerencia central del INEI identifican que en su centro de labores el ambiente es confortable.



Fuente: Elaboración propia, basándose en un cuestionario a los trabajadores de la gerencia central del INEI – Lima, 2019.

Frente a la pregunta: en su centro de labores el ambiente es confortable se puede apreciar que el 36% de los trabajadores se sienten casi siempre, el 26% algunas veces, el 18% casi nunca, el 12% siempre, mientras que solamente el 6% manifiesta que nunca.

Por lo que podemos deducir que los trabajadores del área de gerencia encuentran casi siempre en su centro de labores el ambiente que es confortable.

Tabla 11

Existencia de incentivos en su trabajo.

¿Existen incentivos laborales en mi trabajo?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido <u>Nunca</u>	15	30,0	30,0	30,0
<u>Casi nunca</u>	5	10,0	10,0	40,0
<u>Algunas veces</u>	17	34,0	34,0	74,0
<u>Casi siempre</u>	10	20,0	20,0	94,0
<u>Siempre</u>	3	6,0	6,0	100,0
Total	50	100,0	100,0	

Figura 10

Identificar si los colaboradores de la gerencia central del INEI identifican que existen incentivos laborales en su trabajo.



Fuente: Elaboración propia, en base a encuesta a colaboradores de la gerencia central del INEI – Lima, 2019.

Frente a la pregunta: existen incentivos laborales en mi trabajo, se puede apreciar que el 34% de los trabajadores manifiestan que reciben algunas veces, el 30% nunca, el 20% casi siempre, el 10% casi nunca, mientras que solamente el 6% manifiestan siempre.

Por lo que podemos deducir que los trabajadores del área de gerencia manifiestan que reciben algunas veces incentivos laborales en su trabajo.

Tabla 12

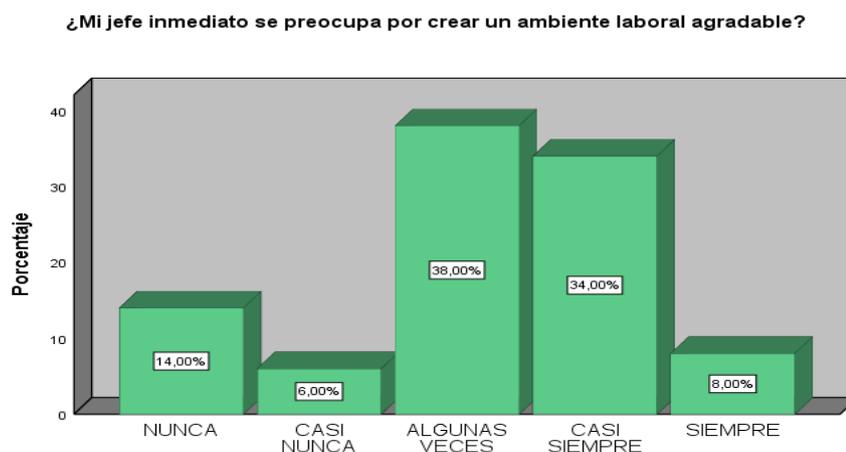
Preocupación del jefe inmediato por crear un ambiente laboral agradable.

¿El líder de la organización tiene como prioridad conformar un adecuado lugar de trabajo?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Nunca	7	14,0	14,0	14,0
Casi nunca	3	6,0	6,0	20,0
Algunas veces	19	38,0	38,0	58,0
Casi siempre	17	34,0	34,0	92,0
Siempre	4	8,0	8,0	100,0
Total	50	100,0	100,0	

Figura 11

Identificar si los colaboradores de la gerencia central del INEI identifican que el líder de la organización tiene como prioridad conformar un adecuado lugar de trabajo



Fuente: Elaboración propia, en base a encuesta a colaboradores de la gerencia central del INEI – Lima, 2019.

Frente a la pregunta: si mi el líder de la organización tiene como prioridad conformar un adecuado lugar de trabajo, se puede apreciar que el 38% de los trabajadores manifiestan que preocupan algunas veces, el 34% casi siempre, el 14% nunca, el 8% siempre, mientras que solamente el 6% manifiestan casi nunca.

Por lo que podemos deducir que los trabajadores del área de gerencia manifiestan que el líder de la organización se preocupa algunas veces por conformar un adecuado lugar de trabajo.

Tabla 13

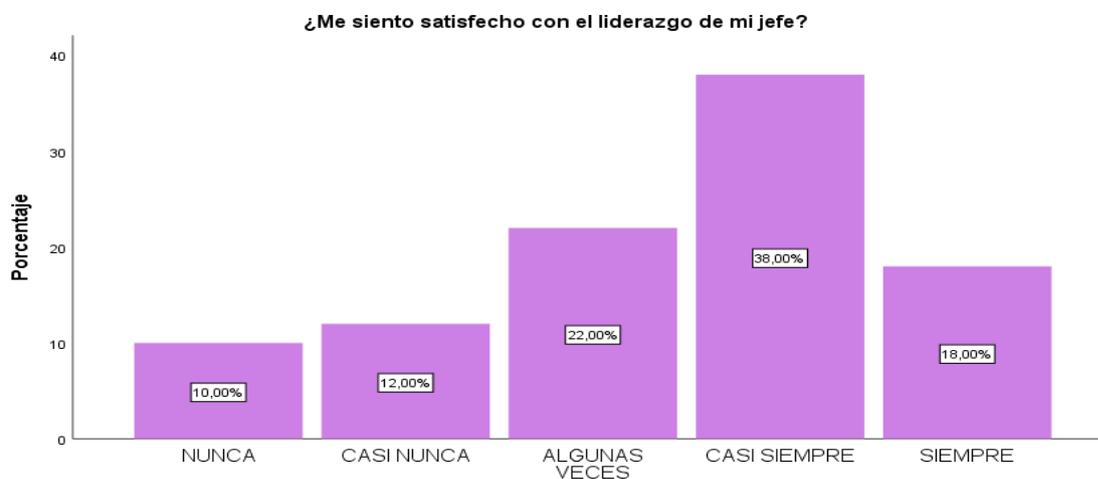
Satisfacción por el liderazgo de mi jefe.

¿Me siento satisfecho con el liderazgo de mi jefe?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	5	10,0	10,0	10,0
	Casi nunca	6	12,0	12,0	22,0
	Algunas veces	11	22,0	22,0	44,0
	Casi siempre	19	38,0	38,0	82,0
	Siempre	9	18,0	18,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Figura 12

Identificar si los colaboradores de la gerencia central del INEI se sienten satisfechos con el liderazgo de su jefe.



Fuente: Elaboración propia, en base a indagación a colaboradores de la gerencia central del INEI – Lima, 2019.

Frente a la pregunta: si se siente satisfecho con el liderazgo de su jefe, es posible apreciar que el 38% manifiestan una satisfacción casi siempre, 22% algunas veces, el 18% siempre, el 12% casi nunca, mientras que solamente el 10% manifiestan nunca.

Por lo que podemos deducir que los trabajadores del área de gerencia manifiestan que los liderazgos de su jefe se sienten satisfechos casi siempre.

Tabla 14

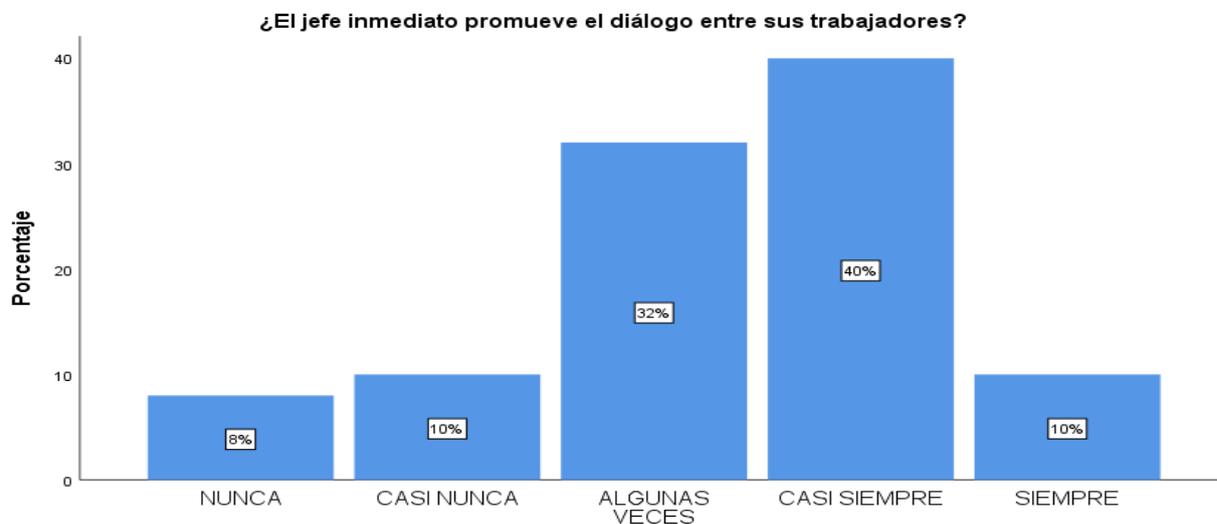
Promover el diálogo entre sus trabajadores el jefe inmediato.

¿El jefe inmediato promueve el diálogo entre sus trabajadores?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Nunca	4	8,0	8,0	8,0
Casi nunca	5	10,0	10,0	18,0
Algunas veces	16	32,0	32,0	50,0
Casi siempre	20	40,0	40,0	90,0
Siempre	5	10,0	10,0	100,0
Total	50	100,0	100,0	

Figura 13

Identificar si los trabajadores de la gerencia central del INEI identifican si su jefe inmediato promueve el dialogo entre sus trabajadores.



Fuente: Elaboración propia, en base a encuesta a colaboradores de la gerencia central del INEI – Lima, 2019.

Frente a la pregunta: el jefe inmediato promueve el dialogo entre sus trabajadores se puede apreciar que el 40% de los trabajadores manifiestan casi siempre, el 32% algunas veces, el 10% casi nunca y siempre, mientras que solamente el 8% manifiesta que siempre.

Por lo que podemos deducir que los trabajadores del área de gerencia manifiestan que casi siempre el jefe inmediato promueve el dialogo entre sus trabajadores.

Tabla 15

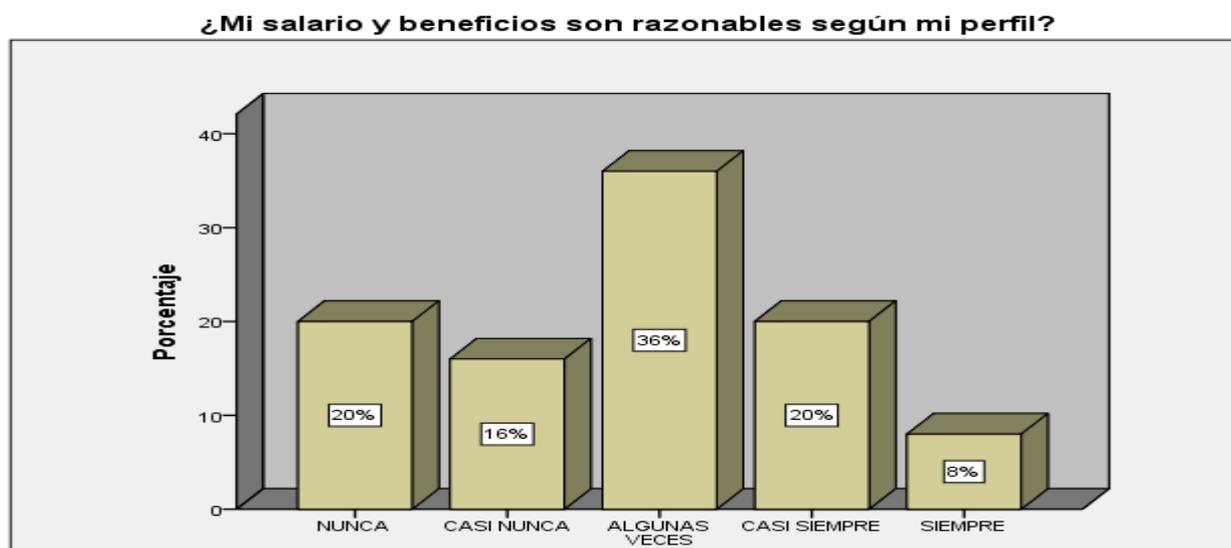
Salarios y beneficios son razonables según mi perfil.

¿Mi salario y beneficios son razonables según mi perfil?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido <u>Nunca</u>	10	20,0	20,0	20,0
<u>Casi nunca</u>	8	16,0	16,0	36,0
<u>Algunas veces</u>	18	36,0	36,0	72,0
<u>Casi siempre</u>	10	20,0	20,0	92,0
<u>Siempre</u>	4	8,0	8,0	100,0
Total	50	100,0	100,0	

Figura 14

Identificar si los colaboradores de la gerencia central del INEI identifican si su salario y beneficios son razonables según mi perfil.



Fuente: Elaboración propia, en base a indagación a colaboradores de la gerencia central del INEI – Lima, 2019.

Frente a la pregunta: mi salario y beneficios son razonables según mi perfil, se puede apreciar que el 36% de los trabajadores manifiestan algunas veces, el 20% nunca y siempre, el 16% casi nunca, mientras que solamente el 8% manifiesta que siempre.

Por lo que podemos deducir que los trabajadores del área de gerencia manifiestan que algunas veces su salario y beneficios son razonables según su perfil.

Tabla 16

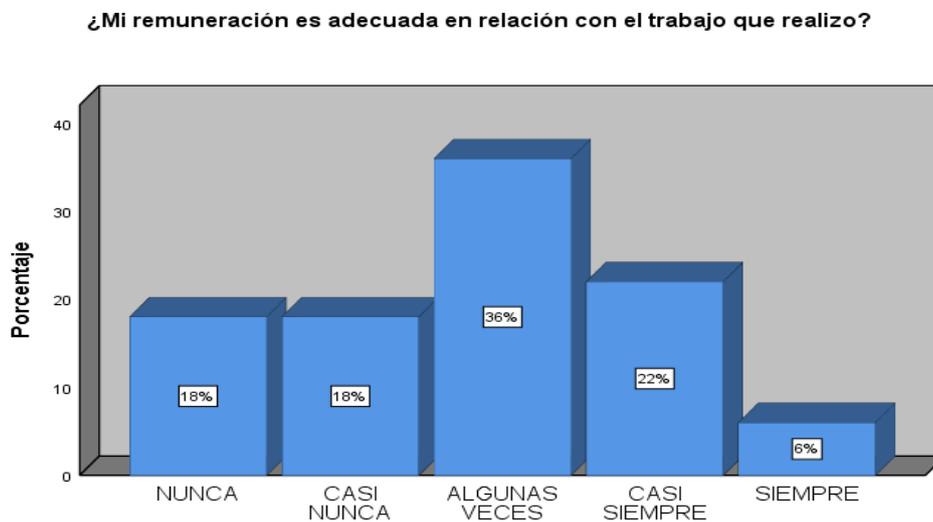
El pago es proporcional a la actividad que realizó

¿Mi pago es proporcional a la actividad que realizo?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido <u>Nunca</u>	9	18,0	18,0	18,0
<u>Casi nunca</u>	9	18,0	18,0	36,0
<u>Algunas veces</u>	18	36,0	36,0	72,0
<u>Casi siempre</u>	11	22,0	22,0	94,0
<u>Siempre</u>	3	6,0	6,0	100,0
Total	50	100,0	100,0	

Figura 15

Identificar si los colaboradores de la gerencia central del INEI identifican si su pago es proporcional a la actividad que realiza.



Fuente: Elaboración propia, en base a encuesta a colaboradores de la gerencia central del INEI – Lima, 2019.

Frente a la pregunta: mi retribución es ajustada en relación con el compromiso que efectúo se puede apreciar que el 36% de los trabajadores manifiestan algunas veces, el 22% casi siempre, el 18% casi nunca y nunca, mientras que solamente el 6% manifiesta que

siempre. Por lo que podemos deducir que los trabajadores del área de gerencia manifiestan que algunas veces su pago es proporcional a la actividad que realizan.

Tabla 17

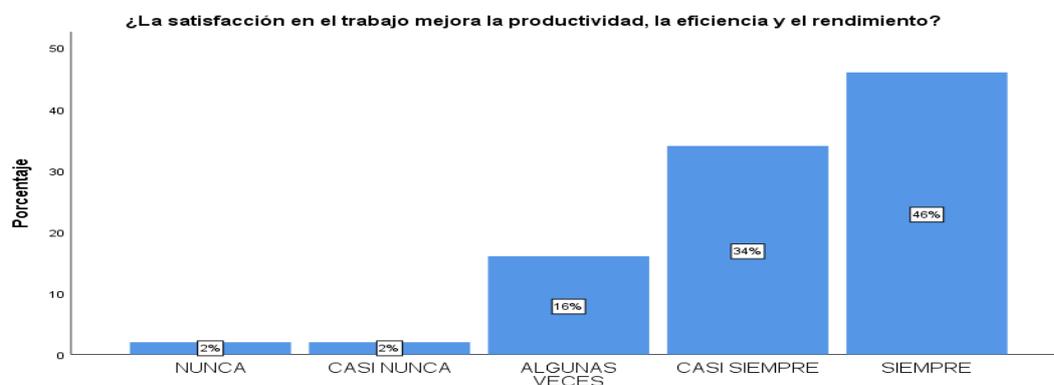
Satisfacción mejora la productividad, la eficiencia y el rendimiento en el trabajo.

¿La satisfacción en el trabajo mejora la productividad, la eficiencia y el rendimiento?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Nunca	1	2,0	2,0	2,0
Casi nunca	1	2,0	2,0	4,0
Algunas veces	8	16,0	16,0	20,0
Casi siempre	17	34,0	34,0	54,0
Siempre	23	46,0	46,0	100,0
Total	50	100,0	100,0	

Figura 16

Identificar si los colaboradores de la gerencia central del INEI se sienten satisfechos con el trabajo y si mejora la productividad, la eficiencia y el rendimiento.



Fuente: Elaboración propia, en base a encuesta a colaboradores de la gerencia central del INEI – Lima, 2019.

Frente a la pregunta: la satisfacción en el trabajo mejora la productividad, la eficiencia y el rendimiento se puede apreciar que el 46% de los trabajadores manifiestan siempre, el 34% casi siempre, el 16% algunas veces, mientras que solamente el 2% manifiesta que casi nunca y nunca. Por lo que podemos deducir que los trabajadores del área de gerencia

manifiestan que siempre la satisfacción en el trabajo va mejorar la productividad, eficiencia y rendimiento.

Tabla 18

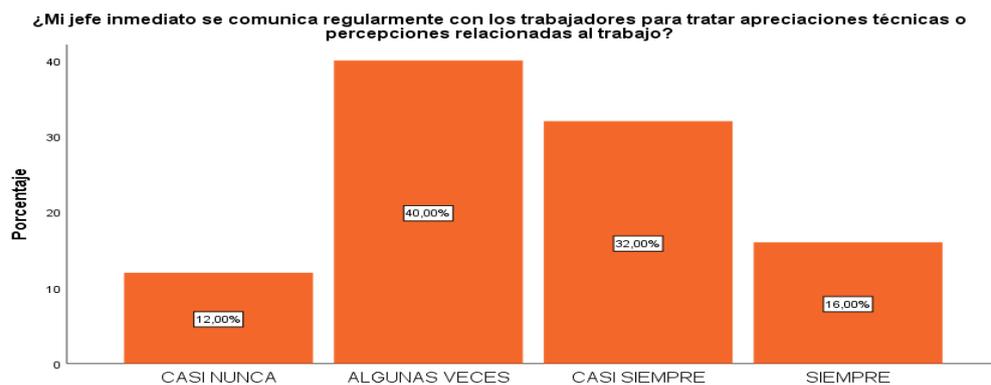
Comunicación con los trabajadores para tratar apreciaciones técnicas o percepciones relacionadas al trabajo por parte de mi jefe inmediato.

¿El líder la organización se relaciona constantemente con los empleados para debatir acerca de asuntos técnicos concernientes al trabajo?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Casi nunca	6	12,0	12,0	12,0
Algunas veces	20	40,0	40,0	52,0
Casi siempre	16	32,0	32,0	84,0
Siempre	8	16,0	16,0	100,0
Total	50	100,0	100,0	

Figura 17

Identificar si los colaboradores de la gerencia central del INEI identifican si el líder de la organización se relaciona constantemente con los empleados para debatir acerca de asuntos técnicos concernientes al trabajo



Fuente: Elaboración propia, en base a encuesta a colaboradores de la gerencia central del INEI – Lima, 2019.

Frente a la pregunta: el líder de la organización se relaciona constantemente con los empleados para debatir acerca de asuntos técnicos concernientes al trabajo, se puede apreciar que el 40% de los trabajadores manifiestan algunas veces, el 32% casi siempre, el 16% siempre, mientras que solamente el 12% manifiesta casi nunca. Por lo que podemos deducir

que los trabajadores del área de gerencia manifiestan que algunas veces el líder la organización se relaciona constantemente con los empleados para debatir acerca de asuntos técnicos concernientes al trabajo.

Tabla 19

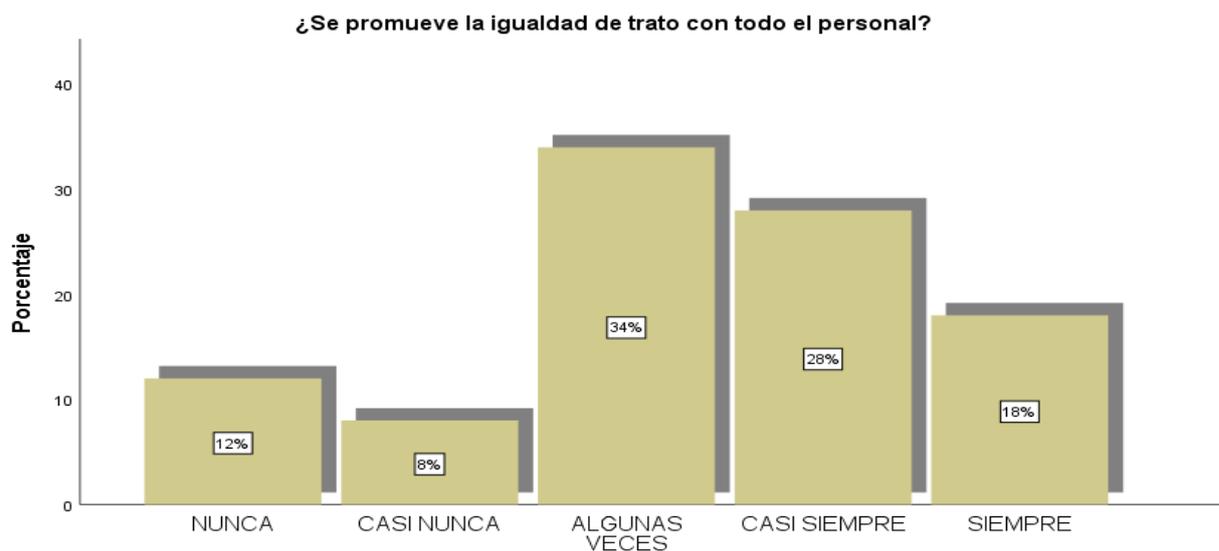
Promover la igualdad de trato con todo el personal.

¿Se promueve la igualdad de trato con todo el personal?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Nunca	6	12,0	12,0	12,0
Casi nunca	4	8,0	8,0	20,0
Algunas veces	17	34,0	34,0	54,0
Casi siempre	14	28,0	28,0	82,0
Siempre	9	18,0	18,0	100,0
Total	50	100,0	100,0	

Figura 18

Identificar si los trabajadores de la gerencia central del INEI se promueven la igualdad de trato con todo el personal.



Fuente: Elaboración propia, en base a encuesta a colaboradores de la gerencia central del INEI – Lima, 2019.

Frente a la pregunta: si se promueve la igualdad de trato con todo el personal se puede apreciar que el 34% de los trabajadores manifiestan algunas veces, el 28% casi siempre, el 18% siempre, el 12% nunca, mientras que solamente el 8% manifiesta que casi nunca.

Por lo que podemos deducir que los trabajadores del área de gerencia manifiestan en su cantidad mayoritaria que algunas veces se promueve la igualdad de trato con todo el personal.

Tabla 20

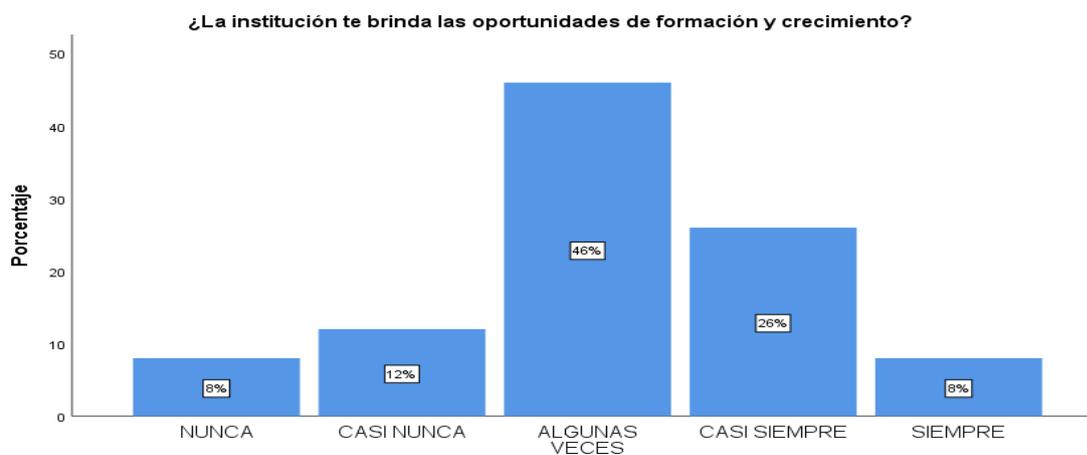
Oportunidades de formación y crecimiento brindadas por la institución.

¿La institución te brinda las oportunidades de formación y crecimiento?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Nunca	4	8,0	8,0	8,0
Casi nunca	6	12,0	12,0	20,0
Algunas veces	23	46,0	46,0	66,0
Casi siempre	13	26,0	26,0	92,0
Siempre	4	8,0	8,0	100,0
Total	50	100,0	100,0	

Figura 19

Identificar si los colaboradores de la gerencia central del INEI si la institución le brinda las oportunidades de formación y crecimiento.



Fuente: Elaboración propia, en base a encuesta a colaboradores de la gerencia central del INEI – Lima, 2019.

Frente a la pregunta: si la institución le brinda las oportunidades de formación y crecimiento, se puede apreciar que el 46% de los trabajadores manifiestan algunas veces, el 26% casi siempre, el 12% casi nunca, mientras que solamente el 8% manifiesta que nunca y siempre.

Por lo que podemos deducir que los trabajadores del área de gerencia manifiestan en su cantidad mayoritaria que algunas veces la institución le brinda las oportunidades de formación y crecimiento.

Tabla 21

Organización para cumplir con las metas por parte del equipo de trabajo.

¿El equipo de trabajo se organiza para cumplir con las metas?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Nunca	1	2,0	2,0	2,0
Casi nunca	3	6,0	6,0	8,0
Algunas veces	10	20,0	20,0	28,0
Casi siempre	26	52,0	52,0	80,0
Siempre	10	20,0	20,0	100,0
Total	50	100,0	100,0	

Figura 20

Identificar si los colaboradores de la gerencia central del INEI identifican que el equipo de trabajo se organiza para cumplir con las metas.



Fuente: Elaboración propia, en base a encuesta a colaboradores de la gerencia central del INEI – Lima, 2019.

Frente a la pregunta: si el equipo de trabajo se organiza para cumplir con las metas, se puede apreciar que el 52% de los trabajadores manifiestan casi siempre, el 20% algunas veces y siempre, el 6% casi nunca, mientras que solamente el 2% manifiesta que nunca.

Por lo que podemos deducir que los trabajadores del área de gerencia manifiestan en su cantidad mayoritaria que casi siempre el equipo de trabajo se organiza para cumplir con las metas.

Tabla 22

Se invierte en capacitaciones para el personal.

¿La institución invierte en capacitaciones para el personal?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Nunca	8	16,0	16,0	16,0
Casi nunca	6	12,0	12,0	28,0
Algunas veces	15	30,0	30,0	58,0
Casi siempre	15	30,0	30,0	88,0
Siempre	6	12,0	12,0	100,0
Total	50	100,0	100,0	

Figura 21

Identificar si los trabajadores de la gerencia central del INEI identificar si en su institución invierte en capacitaciones para el personal.



Fuente: Elaboración propia, en base a encuesta a colaboradores de la gerencia central del INEI – Lima, 2019.

Frente a la pregunta si: la institución invierte en capacitaciones para el personal, se puede conocer que el 30% de los trabajadores indican algunas veces y casi siempre, el 16% nunca, mientras que solamente el 12% manifiesta que casi nunca y siempre.

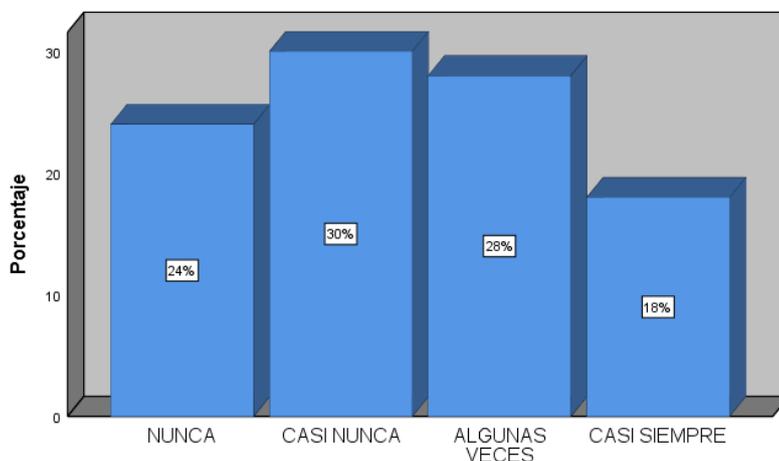
Por lo que podemos deducir que los trabajadores del área de gerencia manifiestan en su cantidad mayoritaria que algunas veces la institución invierte en capacitaciones para el personal.

Tabla 23

Medición de rendimiento con una evaluación a cada uno de los colaboradores.

¿Se mide el rendimiento con una evaluación a cada uno de los colaboradores?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido <u>Nunca</u>	12	24,0	24,0	24,0
<u>Casi nunca</u>	15	30,0	30,0	54,0
<u>Algunas veces</u>	14	28,0	28,0	82,0
<u>Casi siempre</u>	9	18,0	18,0	100,0
<u>Total</u>	50	100,0	100,0	

Figura 22.*Rendimiento de los colaboradores***¿Se mide el rendimiento con una evaluación a cada uno de los colaboradores?**

Fuente: Elaboración propia, en base a un cuestionario a colaboradores de la gerencia central del INEI – Lima, 2019.

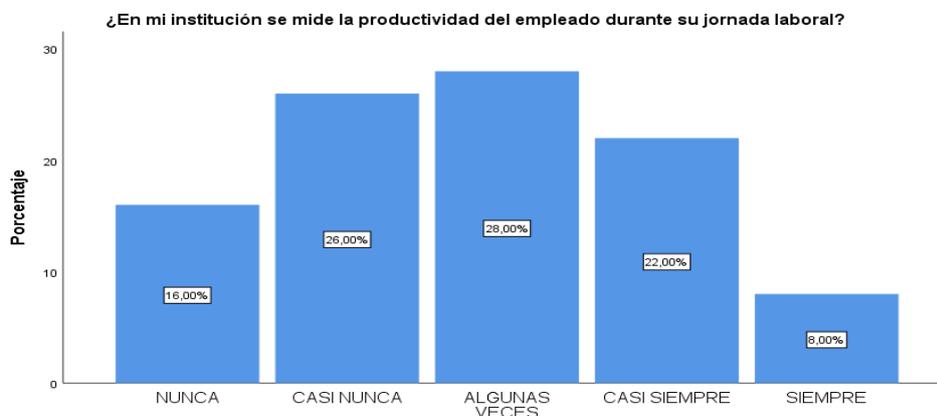
Frente a la pregunta: si se mide el rendimiento con una evaluación a cada uno de los colaboradores, se puede apreciar que el 30% de los trabajadores manifiestan casi nunca, el 28% algunas veces, el 24% nunca, mientras que solamente el 18% manifiesta que casi siempre. Por lo que podemos deducir que los trabajadores del área de gerencia manifiestan en su cantidad mayoritaria que casi nunca se mide el rendimiento con una evaluación a cada uno de los colaboradores.

Tabla 24*Medición de productividad del empleado durante su jornada laboral.***¿En mi institución se mide la productividad del empleado durante su jornada laboral?**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Nunca	8	16,0	16,0	16,0
Casi nunca	13	26,0	26,0	42,0
Algunas veces	14	28,0	28,0	70,0
Casi siempre	11	22,0	22,0	92,0
Siempre	4	8,0	8,0	100,0
Total	50	100,0	100,0	

Figura 23

Identificar si los colaboradores de la gerencia central del INEI identifican si en su institución se mide la productividad del empleado durante su jornada laboral.



Fuente: Elaboración propia, en base a encuesta a colaboradores de la gerencia central del INEI – Lima, 2019.

Frente a la pregunta: si en su institución se mide la productividad del empleado durante su jornada laboral, se puede apreciar que el 28% de los trabajadores manifiestan algunas veces, el 26% casi nunca, el 22% casi siempre, el 16% nunca, mientras que solamente el 8% manifiesta que siempre.

Por lo que podemos deducir que los trabajadores del área de gerencia manifiestan en su institución se mide la productividad del empleado durante su jornada laboral algunas veces.

Tabla 25

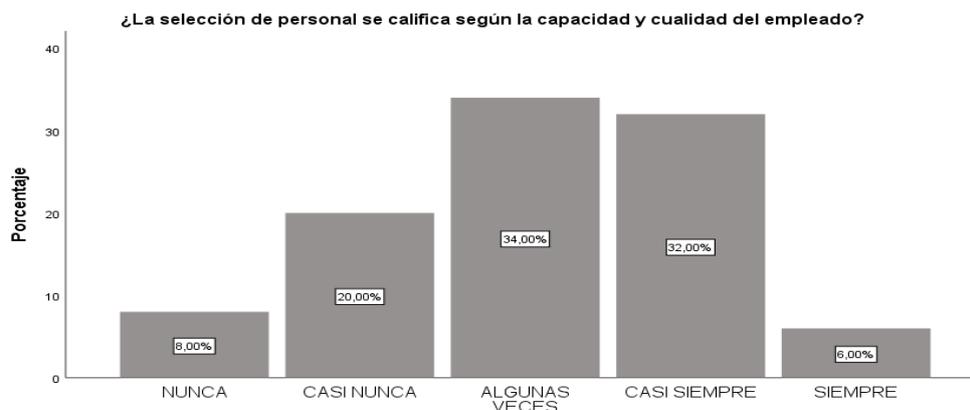
Selección de personal se califica según la capacidad y calidad del empleado.

¿La selección de personal se califica según la capacidad y calidad del empleado?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido <u>Nunca</u>	4	8,0	8,0	8,0
<u>Casi nunca</u>	10	20,0	20,0	28,0
<u>Algunas veces</u>	17	34,0	34,0	62,0
<u>Casi siempre</u>	16	32,0	32,0	94,0
<u>Siempre</u>	3	6,0	6,0	100,0
Total	50	100,0	100,0	

Figura 24

Identificar si los trabajadores de la gerencia central del INEI identificar si la selección de personal se califica según la capacidad y calidad del empleado.



Fuente: Elaboración propia, en base a indagación a colaboradores de la gerencia central del INEI – Lima, 2019.

Frente a la pregunta: si la selección de personal se califica según la capacidad y calidad del empleado, se puede apreciar que el 34% de los trabajadores manifiestan algunas veces, el 32% casi siempre, el 20% casi nunca, el 8% nunca, mientras que solamente el 6% manifiesta que siempre.

Por lo que podemos deducir que los trabajadores del área de gerencia manifiestan si la selección de personal se califica según la capacidad y calidad del empleado algunas veces.

Tabla 26

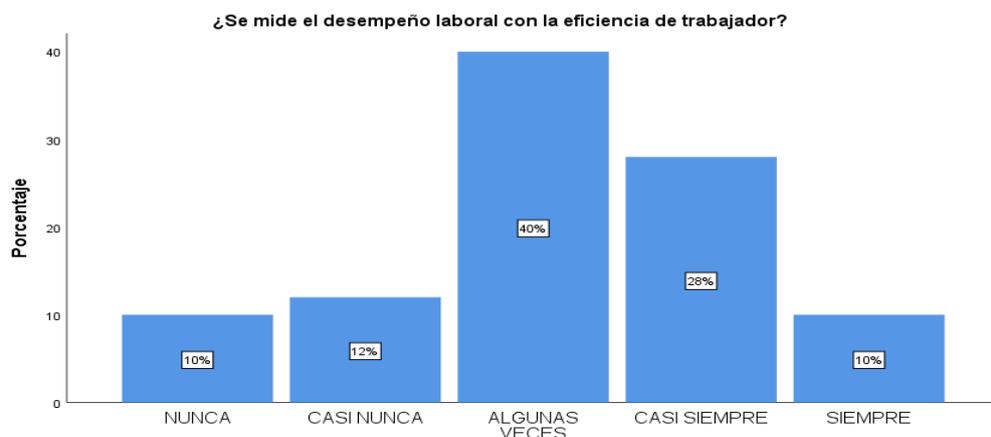
Medición del desempeño laboral con la eficiencia de trabajador.

¿Se mide el desempeño laboral con la eficiencia de trabajador?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Nunca	5	10,0	10,0	10,0
Casi nunca	6	12,0	12,0	22,0
Algunas veces	20	40,0	40,0	62,0
Casi siempre	14	28,0	28,0	90,0
Siempre	5	10,0	10,0	100,0
Total	50	100,0	100,0	

Figura 25

Identificar si los colaboradores de la gerencia central del INEI miden el desempeño laboral con la eficiencia de trabajador.



Fuente: Elaboración propia, en base a encuesta a colaboradores de la gerencia central del INEI – Lima, 2019.

Frente a la pregunta: si se mide el desempeño laboral con la eficiencia de trabajador, se puede apreciar que el 40% de los trabajadores manifiestan algunas veces, el 28% casi siempre, el 12% nunca, mientras que solamente el 10% manifiesta que nunca y siempre.

Por lo que podemos deducir que los trabajadores del área de gerencia manifiestan en su cantidad mayoritaria que casi nunca se mide el desempeño laboral con la eficiencia de trabajador.

Tabla 27

Compromiso con su trabajo por parte de los trabajadores.

¿Los trabajadores se sienten comprometidos con su trabajo?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Nunca	1	2,0	2,0	2,0
Casi nunca	7	14,0	14,0	16,0
Algunas veces	10	20,0	20,0	36,0
Casi siempre	19	38,0	38,0	74,0
Siempre	13	26,0	26,0	100,0
Total	50	100,0	100,0	

Figura 26

Identificar si los colaboradores de la gerencia central del INEI se sienten comprometidos con su trabajo.



Fuente: Elaboración propia, en base a encuesta a colaboradores de la gerencia central del INEI – Lima, 2019.

Frente a la pregunta: si los trabajadores se sienten comprometidos con su trabajo, se puede apreciar que el 38% de los trabajadores manifiestan casi siempre, el 26% siempre, el 20% algunas veces, 14% casi nunca, mientras que solamente el 2% manifiesta que nunca.

Por lo que podemos deducir que los trabajadores del área de gerencia manifiestan en su cantidad mayoritaria que casi siempre los trabajadores se sienten comprometidos con su trabajo.

Contrastación de Hipótesis

Análisis Correlacional De Las Variables

Se realizó este análisis para indicar la ratio de influencia de estas variables sobre el ambiente laboral y la eficiencia en el trabajo en la gerencia central en el INEI.

En esta investigación se basó en la utilización de pruebas numéricas fundamentadas en la estadística para poder definir cuáles son los indicadores de correlación, de esta manera se puede corroborar o negar la hipótesis en base al coeficiente de correlación rho de Spearman como prueba estadística; según López (2016), es una prueba no estandarizada que cuantifica la asociación o independencia entre dos variables medidas, una de ellas como escala ordinal, en este caso: bajo, medio y alto (ambas utilizando el programa SPSS 25).

Tabla 28*Criterios para evaluación del coeficiente de correlación*

Valor de rho	Significado
-1	Correlación negativa grande y perfecta
-0.9 a -0.99	Correlación negativa muy alta
-0.7 a -0.89	Correlación negativa alta
-0.4 a -0.69	Correlación negativa moderada
-0.2 a -0.39	Correlación negativa baja
-0.01 a -0.19	Correlación negativa muy baja
0	Correlación nula
0.01 a 0.19	Correlación positiva muy baja
0.2 a 0.39	Correlación positiva baja
0.4 a 0.69	Correlación positiva moderada
0.7 a 0.89	Correlación positiva alta
0.9 a 0.99	Correlación positiva muy alta
1	Correlación positiva grande y perfecta

Correlaciones deseadas: positiva alta, muy alta o perfecta.

Análisis Correlacional De Variables: Clima Organizacional Y El Desempeño Laboral

El objeto estadístico se basa en mostrar que relación existe entre las variables, ambiente laboral y la eficiencia en el trabajo.

Se plantea la suposición siguiente:

H₀: No preexiste correlación entre el ambiente laboral y la eficiencia en el trabajo.

H₁: Preexiste correlación entre el ambiente laboral y la eficiencia en el trabajo.

Tabla 29

Correlación entre Clima Organizacional y Desempeño Laboral.

Correlaciones			V1	V2
Rho de Spearman	V1:Clima Organizacional	Coefficiente de correlación	1,000	,822**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	50	50
	V2:Desempeño Laboral	Coefficiente de correlación	,822**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	50	50

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

El análisis permite denotar el valor de significancia (p-valor) es ($\alpha=0.000$), se rechaza la hipótesis nula (H_0), y se concluye en la existencia de una correlación entre el clima organizacional y el desempeño laboral (H_1). También se evidencia la presencia de una relación lineal positiva y reveladora entre el ambiente laboral y la eficiencia en el trabajo, según el valor del Rho de Spearman ($Rho=0.822$).

Ante los resultados se reafirma que la hipótesis general planteada lo cual permite concluir que: *el clima organizacional posee una influencia directa muy alta y significativa en el desempeño laboral en los colaboradores de la gerencia central en el INEI.*

Análisis Correlacional De Variables: La Motivación Y El Desempeño Laboral

El objeto estadístico es mostrar la relación entre las variables: estimulación y la eficiencia en el trabajo.

Se plantea la hipótesis siguiente:

H₀: No existe correlación entre la motivación y la eficiencia en el trabajo.

H₁: Existe correlación entre la motivación y la eficiencia en el trabajo.

Tabla 30

Correlación entre Motivación y el Desempeño Laboral.

Correlaciones			D1	V2
Rho de Spearman	D1:La motivación	Coefficiente de correlación	1,000	,801**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	50	50
	V2: Desempeño Laboral	Coefficiente de correlación	,801**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	50	50

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

El análisis permite denotar el valor de significancia (p-valor) es ($\alpha=0.000$), se rechaza la hipótesis nula (H_0), en consecuencia se concluye en la existencia de una correlación entre la motivación y la eficiencia en el trabajo (H_1). También se aprecia que está presente una relación lineal positiva y significativa entre la motivación y la eficiencia en el trabajo, según el valor del Rho de Spearman ($Rho=0.801$).

Ante los resultados se comprueba la hipótesis general planteada lo cual se concluye que: La motivación influye de manera directa e importante en la eficiencia en el trabajo en el personal de la gerencia central en el INEI.

Análisis Correlacional De Variables: El Tipo De Liderazgo Y El Desempeño Laboral

El objetivo estadístico es mostrar la relación entre las variables: tipo de liderazgo y el desempeño laboral.

Se plantea la Hipótesis siguiente:

H₀: No existe correlación entre el tipo de liderazgo y la eficiencia en el trabajo.

H₁: Existe correlación entre el tipo de liderazgo y la eficiencia en el trabajo.

Tabla 31

Correlación entre el tipo de liderazgo y Desempeño Laboral.

Correlaciones			D2	V2
Rho de Spearman	D2:Tipo de Liderazgo	Coefficiente de correlación	1,000	,444**
		Sig. (bilateral)	.	,001
		N	50	50
	V2: Desempeño Laboral	Coefficiente de correlación	,444**	1,000
		Sig. (bilateral)	,001	.
		N	50	50

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

El análisis permite denotar el valor de significancia (p-valor) es ($\alpha=0.001$), por ello, se rechaza la hipótesis nula (H_0), se concluye que existe una correlación entre el tipo de liderazgo y el desempeño laboral (H_1). También se aprecia que está presente una relación lineal positiva y significativa entre el tipo de liderazgo y la eficiencia en el trabajo, según el valor del Rho de Spearman ($Rho=0.444$).

Ante los resultados se comprueba la hipótesis general planteada se concluye que: *el* tipo de liderazgo tiene influencia directa e importante en la eficiencia en el trabajo en el personal de la gerencia central en el INEI.

Análisis Correlacional De Variables: Las Relaciones Humanas Y El Desempeño

Laboral

El objeto estadístico es mostrar la relación entre las variables: las relaciones humanas y la eficiencia en el trabajo.

Se plantea la hipótesis siguiente:

H₀: No existe correlación entre las relaciones humanas y la eficiencia en el trabajo.

H₁: Existe correlación entre las relaciones humanas y la eficiencia en el trabajo.

Tabla 32

Correlación entre las relaciones humanas y Desempeño Laboral.

Correlaciones				
			D3	V2
Rho de Spearman	D3:Relacion es Humanas	Coefficiente de correlación	1,000	,751**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	50	50
	V2: Desempeño Laboral	Coefficiente de correlación	,751**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	50	50

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

El análisis permite denotar el valor de significancia (p-valor) es ($\alpha=0.000$), por ello, se rechaza la hipótesis nula (H_0), se concluye que *existe correlación entre las relaciones humanas* y la eficiencia en el trabajo (H_1). También se aprecia que está presente una relación lineal positiva y significativa entre *las relaciones humanas* y la eficiencia en el trabajo, según el valor del Rho de Spearman (Rho=0.444).

Ante los resultados se comprueba la hipótesis general planteada lo cual se concluye que *las relaciones humanas* influyen de manera directa e importante en la eficiencia en el trabajo en el personal de la gerencia central en el INEI.

4.2. Discusión.

Esta investigación de título “Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la gerencia central en el INEI, Lima 2019”, tuvo como hipótesis general indicar si el ambiente laboral afecta en la eficiencia en el trabajo del personal de la gerencia central en el INEI, Lima 2019, para ello se realizó una investigación exhaustiva en donde se obtuvo como resultados que el ambiente laboral influye de manera muy importante la eficiencia en el trabajo del personal de la gerencia central en el INEI, se discrepa con Barrera

(2015), el cual indica que este factor no influye en los liderazgos de las instituciones, en los procesos de comunicación un en las actitudes laborales de los empleados.

Asi mismo, Zans, (2016) en su tesis “Clima Organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los colaboradores administrativos y docentes de la Facultad Regional Multidisciplinaria de Matagalpa, UNAN – Managua en el período 2016”, halló que el ambiente laboral en la facultad se caracteriza por un alto nivel de optimismo.

Asimismo, Leguia (2016), manifiesta que el nivel de eficiencia en el trabajo es favorable, en donde el clima organizacional fortalece los vinculos entre los trabajadores, además de favorecer sus habilidades laborales.

Por otro lado, Muñoz (2015) indicó que la eficiencia en el trabajo está influida por el clima laboral en las universidades tecnológicas en Lima porque las actividades se desarrollan considerando las relaciones interpersonales del personal docente con el alumnado y el personal administrativo.

Finalmente, Soto (2016) indica que el clima laboral afecta mínimamente a la eficiencia en el trabajo de la organización.

Conclusiones

- Según los resultados estadísticos al realizar la contrastación de hipótesis se concluye que: El Clima Organizacional influye significativamente en el Desempeño Laboral de los colaboradores de la gerencia central del INEI. Dado que, con un p-valor de 0,000 es menor que 0,05 rechazamos la hipótesis nula y, con un Coeficiente de Correlación Rho de Spearman de 0.822 nos indica que prevalece nuestra hipótesis planteada al existir una correlacion positiva alta entre ambas variables.
- Asi mismo, según los estadísticos al realizar la contrastación de hipótesis se concluye que: La Motivación influye significativamente en la eficiencia de los colaboradores de la gerencia central del INEI. Dado que, con un p-valor de 0,000 menor que 0,05 tambien se rechaza la hipótesis nula y, con un Coeficiente de Correlación Rho de Spearman de 0.801 prevalece nuestra hipótesis planteada al existir una correlacion positiva alta entre ambas variables.
- Del mismo modo, al realizar la contrastación de hipótesis se concluye que: El Liderazgo influye significativamente en la eficiencia de los colaboradores de la gerencia central del INEI. Dado que, el p-valor de 0,000 es menor que 0,05 tambien se rechaza la hipótesis nula y, con un Coeficiente de Correlación Rho de Spearman de 0.444 prevalece nuestra hipótesis planteada al existir una correlacion positiva moderada entre ambas variables.
- Finalmente, los resultados estadísticos de la contrastación de hipótesis se concluye que: Las relaciones humanas influye significativamente en la eficiencia de los colaboradores de la gerencia central del INEI. Dado que, el p-valor de 0,000 es menor que 0,05 tambien se rechaza la hipótesis nula y, con un Coeficiente de Correlación Rho de Spearman de 0.751 prevalece nuestra hipótesis planteada al existir una correlacion positiva moderada entre ambas variables.

Recomendaciones

- Si bien es cierto, se ha demostrado que existe una correlación alta entre el Clima Organizacional y el Desempeño Laboral de los colaboradores de la gerencia central del INEI. Significa que la gerencia central del INEI, no debe conformarse con dichos resultados, muy por el contrario. Se recomienda que: El INEI debe fortalecer e implementar políticas y estrategias adecuadas para fortalecer y buscar una mejora continua del Clima Organizacional con el propósito de lograr un Desempeño Laboral óptimo de los colaboradores de la gerencia central del INEI.
- En esa misma línea, se recomienda que: El INEI debe reforzar e implementar políticas y estrategias motivacionales que logre la eficiencia plena de los colaboradores, estrategias motivacionales adecuadas y efectivas para el desarrollo de habilidades, competencias, sobre todo, lograr el compromiso personal y a nivel grupal de los colaboradores y así cumplir los objetivos institucionales.
- Por otro lado, dado la existencia de una correlación moderada entre el Liderazgo y la eficiencia de los colaboradores se recomienda que: El INEI implemente y desarrolle capacitaciones para fortalecer el Liderazgo como herramienta de gestión de mucha valía que permita lograr máxima eficiencia de los colaboradores, así mismo, mejorar y aperturar espacios de comunicación adecuada basado en el liderazgo de los jefes de las distintas áreas, inspirando y fomentando el trabajo en equipo y buen rendimiento laboral.
- Finalmente, con relación a, las Relaciones Humanas y la Eficiencia de los colaboradores se recomienda que: el INEI debe implementar y fomentar políticas que fortalezcan un adecuado nivel de relaciones humanas mediante capacitaciones permanentes, esto permitirá la solución de problemas en la institución.

Bibliografía

- Alfaro, C. C. (2014). *"El clima organizacional en el desempeño laboral del personal de la empresa Danper-Trujillo SAC 2014"*. Trujillo.
- Alles, M. (2005). *"Diccionario de Comportamientos Gestión por Competencias"*. Argentina- Buenos Aires: Editores Granica.
- Amoedo, M. S. (2016). *"Relaciones internacionales y traducción e interpretación"*. Madrid - España.
- Ascencio, A. d. (2018). *Trabajo en Equipo*. España.
- Ataypoma, C. L., & Pino Anyosa, J. (2019). *"Las relaciones humanas en la escuela profesional de Administración- Periodo- 2018"*. Huancavelica.
- Ayala, A. L. (2016). *Cursoesic de Emprendimiento y Gestión empresarial*. España: Plan de Recursos Humanos .
- Barrera. (2015). *"Estudio de Clima Organizacional y su Incidencia en el Desempeño Laboral del Instituto de la Niñez"*. Ambato -Ecuador.
- bonifacio, E. R. (2017). *Propuesta de Evaluación de desempeño de Personal en la Municipalidad Provincial de Huaylas, distrito de caraz 2017*. Huaraz - Caraz.
- cabrera, B. A. (2017). *"Desempeño Laboral y Dimensiones de Personalidad en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Santa - Chimbote"*. Santa- Chimbote.
- Cahuas, A. S. (2018). *"Las Relaciones Humanas en las E.P de Ciencias de la Comunicación de la Universidad Nacional Jose Faustino Sanchez Carrión"*. Huacho.
- Cardenas, D. D. (2017). *"trabajo en equipo y su influencia en el desempeño laboral de los colaboradores- Banco de Credito del Perú Ate 2017"*. Lima- Ate.
- Carlessi, H. S., Reyes Romero, C., & Mejia , S. K. (2018). *Manual de Terminos en Investigación Científica, Tecnológica y Humanística*. Lima .
- Carrasco, Y. P. (2016). *"Desempeño Laboral de los trabajadores y la satisfaccion del gimnasio life spa and Fitness SRL"*. Piura.
- Cevasco, S. E. (2017). *"Desempeño laboral del personal administrativo nombrado de la municipalidad provincial de Santa"*. Santa- Chimbote.
- Clemente. (2016). *Motivación, Concepto y Teorias Personales*.
- Covas, J. M. (2015). *"Estilos de liderazgo según Kurt Lewin y analisis de un caso real"*. Palma de Mayorca - España.
- Chafloque, M. G. (2015). *"Motivación y su relación de Desempeño Laboral de la Enfermería de Servicio de Neonatología Hospital Nacional Arzobispo Loayza"*. Lima.
- Chamorro, F. J. (2014). *"El clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores del MIES Direccion provincial Pichincha"*. Ecuador-Quito.
- chocano, L. M. (2017). *"La recompensa y Niveles de Satisfaccion Laboral de los trabajadores de las entidades financieras reguladas y supervisadas por la superintendencia de Banco y Seguros AFP"*. Tarapoto.

- Daniel Alfredo, M. M., & Neyra Beltran, Y. R. (2015). " *Evaluacion de Desempeño del Personal para determinar el nivel de competencia en la Empresa Metal Mecanica L & S NASSI* ". Trujillo.
- Diaz, I. L. (2018). " *Nivel de satisfacción y desempeño laboral de los trabajadores Administrativos de la Universidad Nacional Autonoma de Chota* ". Chiclayo.
- Fachelli, L. r. (2015). *Metodología de la Investigación Social Cuantitativa*. España.
- Gallardo, C. M. (2014). " *Relación ente clima organizacional y cultura de seguridad del paciente en el eprsonal de salud del centro mèdico naval*". Lima.
- Garcia, D. A. (2017). " *Analisis de la Satisfacción Laboral y Rotación de Personal en la Empresa Rico Pollo S.A.C* ". Arequipa.
- Guevara, A. L., & Silva Perez, K. N. (2016). " *Selección del personal y su Relación con el desempeño laboral en la Empresa de Transportes Civa*". Chiclayo.
- Guevara, M. R. (2016). " *El organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Dirección General de Recursos y Servicios del Jurado Nacional de Elecciones* ". Lima.
- Gutierrez, X. A. (2019). " *El Clima Organizacional y su Relación con la Satisfacción Laboral con el Personal del Programa Trabaja Perú de una Entidad Pública de Lima Metropolitana 2017* ". Lima .
- Huaman, D. Y. (2018). " *Motivación y Desempeño Laboral de los trabajadores del centro de salud San Luis* ". Lima.
- Humberto, Ñ. P. (2013).
- Jimenez, R. T. (2018). " *La inteligencia Emocional y Desempeño laboral de colaboradores del Hotel Cabaña Quinta* ". Puerto Maldonado.
- Lara, L. E. (2016). " *Clima organizacional y desempeño laboral en los trabajadores de la empresa Capolivery CIA.LTDA* ". Ecuador.
- Leguia, M. j. (2016). " *El clima Organizacional y su Relación con el Desempeño Laboral de los Empleados de la Distribuidora y Papeleria Venoplast LTDA* ". Cartagena -Colombia.
- León, P. R. (2018). " *Liderazgo y Empoderamiento estudio realizado con colaboradores del area de ventas de la Empresa decorabaños S.A* ". Guatemala.
- López. (2016). *Tecnologías de Información y Comunicación en las habilidades comunicativas de los estudiantes del 6° de la Institución Educativa de la Candelaria Medellin - 2016*. Lima.
- Mendoza, K. A. (2016). *Influencia de Factores Motivacionales en el rendimiento laboral de los trabajadores CAS de la municipalidad distrital de Carabayllo*. Lima.
- Merlo, C. C. (2015). " *Clima Organizacional y Desempeño laboral en Institutos superiores Tecnologicos de huancayo* ". Lima.
- Meza, D. A. (2016). " *Relación entre el Clima Organizacional y Evaluación de Desempeño Laboral del Personal en una Empresa de Servicios Turisticos Caso PTS Perú 2015* ". Lima .
- Motta, I. J. (2018). " *Clima Organizacional y Satisfaccion Laboral en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Independencia* ". Lima.

- Muñoz, C. O. (2015). *"Las competencias laborales y el Clima Organizacional del Personal Administrativo en las Universidades Tecnológicas Privadas de Lima"*. Lima.
- Navarro, S. M. (2012). *"Satisfacción Laboral y su Influencia en la Productividad"* Estudio realizado en la Delegación de Recursos Humanos del Organismo Judicial . Quetzaltenango.
- Niño, R. G. (2020). *"Influencia de los incentivos laborales en la motivación del colaboradora de la distribuidora SIPAN distribuciones SAC"*. Chiclayo.
- Orozco, I. r. (2017). *"Evaluación de Desempeño trabajo fin de Master "*. España.
- Palomo, C. D. (2018). *" Factores motivacionales y Rendimiento laboral del personal del Centro de Salud Puerto Nuevo "* . Callao.
- Paredes, G. S. (2015). *"Clima Organizacional "*. Arequipa.
- Payes, E. M. (2017). *" La comunicación organizacional y relaciones Humanas del personal de la oficina ejecutiva del supervisión de Gobierno Regional de Tacna, 2016"*. Tacna.
- RAE. (2018). *Libro de estilo de la lengua española según la normativa prehispanica*. España.
- Rixe, A. K. (2018). *" Clima Organizacional y Desempeño laboral de los trabajadores del Gobierno Regional de Pasco "*. Pasco .
- Roldán, P. L., & Fachelli, S. (2015). *Metodología de la investigación social cuantitativa*. España.
- Salas, A. L. (2018). *" Clima y Satisfaccion Laboral en los Colaboradores de una Institucion Pública Peruana"*. Lima.
- Sampieri, R. H. (2014). *Metodología de la Investigación Sexta Edición* . Mexico : Mc Graw Hill - Interamericana Editores S.A de C.V.
- Sandoval, A. C. (2015). *" Competencias laborales en los colaboradores del departamento de ventas Bimbo Centroamerica agencia Huehuetenango " "* . Guatemala .
- Soto, Z. E. (2016). *" Influencia del Clima Organizacional en la satisfacción laboral del cuartel general de la cuarta brigada de montaña de la Región de Puno " "* . Juliaca .
- Tarazona, S. E., & Valencia, T. I. (2018). *" Motivación y Rendimiento Laboral del área de Madre - Niño del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins Essalud "*. Lima.
- Tracy, B. (2015). *Liderazgo*. Mexico.
- Urbina, R. M. (2015). *"Los incentivos laborales y el desempeño de los trabajadores de secial NORTE SAC 2015"*. Trujillo.
- Vasquez, G. B., & Wiesse Eslava , S. J. (2018). *" Motivación y Desempeño Laboral del personal Administrativo en una Empresa Agroindustrial de la Region Lambayeque "*. Chiclayo.
- Zans. (2016). *" Clima organizacional y su Incidenciaen en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos y docente de la facultad Multidisciplinaria de Matagalpo UNAN "*. Managua - Nicaragua.

Apéndices

MATRIZ DE CONSISTENCIA

TITULO: “CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA GERENCIA CENTRAL EN EL INEI, LIMA 2019”

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES E INDICADORES	METODOLOGIA
<p>Problema General</p> <p>¿De qué manera el clima organizacional influye en el nivel de desempeño laboral de los trabajadores de la gerencia central en el INEI, Lima 2019?</p> <p>Problemas Específicos</p> <p>1.- ¿Cómo la motivación influye en el nivel de desempeño laboral de los trabajadores de la gerencia central en el INEI, Lima 2019?</p> <p>2.- ¿Cómo el tipo de liderazgo influye en el nivel de desempeño laboral de los trabajadores de la gerencia central en el INEI, Lima 2019?</p> <p>3.- ¿Cómo las relaciones humanas influye en el nivel de desempeño laboral de los trabajadores de la gerencia central en el INEI, Lima 2019?</p>	<p>Objetivo General</p> <p>Determinar como el clima organizacional influye en el nivel de desempeño laboral de los trabajadores de la gerencia central en el INEI, Lima 2019.</p> <p>Objetivos Específicos</p> <p>1.- Evaluar cómo la motivación influye en el nivel de desempeño laboral de los trabajadores de la gerencia central en el INEI, Lima 2019.</p> <p>2.- Determinar como el tipo de liderazgo influye en el nivel de desempeño laboral de los trabajadores de la gerencia central en el INEI, Lima 2019.</p> <p>3.- Determinar cómo las relaciones humanas influye en el nivel de desempeño laboral de los trabajadores de la gerencia central en el INEI, Lima 2019.</p>	<p>Hipótesis General</p> <p>El clima organizacional influye en el nivel de desempeño laboral de los trabajadores de la gerencia central en el INEI, Lima 2019.</p> <p>Hipótesis Específicos</p> <p>1.- La motivación influye en el nivel de desempeño laboral de los trabajadores de la gerencia central en el INEI, Lima 2019.</p> <p>2.- El tipo de liderazgo influye en el nivel de desempeño laboral de los trabajadores de la gerencia central en el INEI, Lima 2019.</p> <p>3.- Las relaciones humanas influye en el nivel de desempeño laboral de los trabajadores de la gerencia central en el INEI, Lima 2019.</p>	<p>Variable Independiente</p> <p>Clima Organizacional</p> <p>Variable Dependiente</p> <p>Desempeño Laboral</p>	<p>1.Motivación - Principios de motivación -Factores de motivación -Tipos de Motivación</p> <p>2. Liderazgo - Trabajo en equipo - Comunicación - Tipo de liderazgo</p> <p>3.-Relaciones Humanas -Importancia de las Relaciones Humanas -Características de Relaciones Humanas -Tipos de Relaciones Humanas</p> <p>1.-Rendimiento Laboral -Dimensiones de Rendimiento Laboral - Factores de Rendimiento Laboral -Modelos de Rendimiento Laboral.</p> <p>2.-Evaluación de Desempeño -Beneficios de la Evaluación de Desempeño - Tipos de Evaluación de Desempeño - Pasos para una evaluación de Desempeño</p> <p>3.- Resultado de desempeño: -Métodos de Desempeño -Medición de Desempeño -Entrevista de Retroalimentación de Evaluación de Desempeño</p>	<p>Tipo: Aplicada</p> <p>Diseño: Descriptivo correlacional</p> <p>Enfoque: Cuantitativo</p> <p>Población: 100 trabajadores de INEI</p> <p>Muestra: 50</p> <p>Técnicas: Entrevista Encuesta</p> <p>Instrumentos: cuestionario</p> <p>SPSS 25 Excel 2017 Word 2017</p>



Se le solicita y agradece su colaboración y nos permitimos indicarles que la presente encuesta es totalmente confidencial cuyos resultados se darán a conocer únicamente en forma tabulada e impersonal. Es fundamental que sus respuestas sean fundamentadas en la verdad.

Objetivo: La encuesta tiene por objetivo conocer sobre el clima organizacional y como incide en el desempeño laboral. Es de mucha utilidad que Uds. puedan brindarnos sus respuestas en este breve cuestionario.

Se desarrolla con el motivo de optar el Grado de Maestro en Administración y Dirección de Empresas con el Tema:

“Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la Gerencia central en el INEI, Lima 2019”

Instrucciones:

-Lea cuidadosamente cada una de las preguntas e identifique la opción que más cercanamente exprese su opinión. En donde:

1 = NUNCA

2 = CASI NUNCA

3 = ALGUNAS VECES

4 = CASI SIEMPRE

5 = SIEMPRE

-Para indicar su respuesta a cada pregunta, ponga solamente una (X) en el espacio del enunciado (Marque solamente uno).

Ejemplo:

N°	Ítems	1	2	3	4	5
1	¿Se considera que el valor del clima organizacional surge por la competitividad de los colaboradores?		X			

Género: F M Edad: años

Indicadores:

N°	Dimensiones E Items	1	2	3	4	5
Clima Organizacional						
Motivación						
1	¿Se siente satisfecho con las condiciones laborales que le brinda la Institución?					
2	¿Los reconocimientos son brindados de manera justa?					
3	¿En su centro de labores el ambiente es confortable?					
4	¿Existen incentivos laborales en mi trabajo?					
5	¿El líder de la organización tiene como prioridad conformar un adecuado lugar de trabajo?					
Liderazgo						
6	¿Me siento satisfecho con el liderazgo de mi jefe?					
7	¿Considera que contar con líderes permite que se pueda cumplir las metas?					
8	¿El jefe inmediato concentra todo el poder y nadie desafía sus decisiones?					
9	¿El jefe inmediato promueve el diálogo entre sus trabajadores?					

10	¿El jefe inmediato no se responsabiliza del grupo?					
Relaciones humanas						
11	¿Mi salario y beneficios son razonables según mi perfil?					
12	¿Mi salario es proporcional a la labor que realizo en la organización?					
13	¿Se respeta los derechos del empleador los feriados establecidos según ley?					
14	¿La satisfacción en el trabajo mejora la productividad, la eficiencia y el rendimiento?					
15	¿Se siente usted identificado con la Institución?					
Desempeño Laboral						
Rendimiento laboral						
16	¿El líder la organización se relaciona constantemente con los empleados para debatir acerca de asuntos técnicos concernientes al trabajo?					
17	¿Facilitan la participación de todos los miembros de la empresa en reuniones de trabajo?					
18	¿Se promueve la igualdad de trato con todo el personal?					
19	¿Tienes independencia para organizar tu trabajo?					
20	¿La institución te brinda las oportunidades de formación y crecimiento?					
Evaluación de desempeño laboral						
21	¿El equipo de trabajo se organiza para cumplir con las metas?					
22	¿La institución invierte en capacitaciones para el personal?					
23	¿Se mide el rendimiento con una evaluación a cada uno de los colaboradores?					
24	¿En mi institución se mide la productividad del empleado durante su jornada laboral?					
25	¿En mi institución me dejan desenvolverme y aportar ideas que influyan directamente sobre los objetivos y metas?					
Resultados de desempeño laboral						
26	¿La selección de personal se califica según la capacidad y calidad del empleado?					
27	¿Se mide el desempeño laboral con la eficiencia de trabajador?					
28	¿Se realiza autoevaluación a los trabajadores/as en forma guiada?					
29	¿Los trabajadores se sienten comprometidos con su trabajo?					
30	¿Los trabajadores participan de forma activa?					

¡Muchas Gracias por su tiempo y colaboración brindada!

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DE INSTRUMENTO DE MEDICIÓN

I. DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del validador: JOSE LUIS AGUIRRE SOLIER
1.2. Grado Académico: MAESTRO
1.3. Institución donde labora: SCOTIACONTACTO – GRUPO SCOTIABANK PERU
1.3.1. Especialidad del validador: SUPERVISOR
1.3.2. Título de la investigación:
Clima Organizacional y Desempeño Laboral de los Trabajadores de la Gerencia Central en el INEI, Lima 2019
1.3.3. Autor del instrumento: Vanessa Giovanna Filio Mejía
1.3.4. Instrumento:

ENCUESTA.

ASPECTO GLOBAL DEL INSTRUMENTO

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 1	Regular 2	Buena 3	Muy Buena 4	Excelente 5
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado, específico y comprensible.					X
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.					X
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.					X
4. SUFICIENCIA	Cubre los aspectos en cantidad y calidad.					X
5. ORGANIZACIÓN	Presentación ordenada.					X
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias, los datos permiten un tratamiento estadístico pertinente.					X
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico-científicos.					X
8. COHERENCIA	Entre los ítems, indicadores y las dimensiones.					X
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.					X
10. PERTINENCIA	El instrumento es funcional para el propósito de la investigación.					X

PROMEDIO DE VALORACIÓN: ...100%..... OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

- (X) El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado.
() El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado.

Lugar y fecha: Rimac, 01.09.2021


Firma del Experto Validador
DNI. N° 23272913
Teléfono N° 990184385

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DE INSTRUMENTO DE MEDICIÓN

I. DATOS GENERALES:

1.1. Apellidos y nombres del validador: CARRASCO CALLE LIA ESPERANZA

1.2. Grado Académico: MAESTRO

1.3. Institución donde labora: PESQUERA CENTINELA SAC

1.3.1. Especialidad del validador: JEFE ADMINISTRATIVO Y ALMACÉN CENTRALIZADO
PLANTA CHANCAY

1.3.2. Título de la investigación:

Clima Organizacional y Desempeño Laboral de los Trabajadores de la Gerencia Central en el INEI, Lima 2019

1.3.3. Autor del Instrumento: Vanessa Giovanna Filio Mejia

1.3.4. Instrumento:

ENCUESTA.

ASPECTO GLOBAL DEL INSTRUMENTO

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente	Regular	Buena	Muy Buena	Excelente
		1	2	3	4	5
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado, específico y comprensible.					X
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.					X
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.					X
4. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad					X
5. ORGANIZACIÓN	Presentación ordenada					X
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias, los datos permiten un tratamiento estadístico pertinente.					X
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico-científicos					X
8. COHERENCIA	Entre los ítems, indicadores y las dimensiones.					X
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico					X
10. PERTINENCIA	El instrumento es funcional para el propósito de la investigación.					X

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 100% OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

(X) El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado.

() El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado.

Lugar y fecha: Lima, 26 de Octubre del 2021

Firma del Experto Informante
DNI. N° 02842743
Teléfono N° 955833599

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DE INSTRUMENTO DE MEDICIÓN

I. DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del validador: DORIS NATALIA CANTA CASTRO.
1.2. Grado Académico: MAESTRO
1.3. Institución donde labora: BEAUTY SCIENCE SAC
1.3.1. Especialidad del validador: ADMINISTRADOR
1.3.2. Título de la investigación:
Clima Organizacional y Desempeño Laboral de los Trabajadores de la Gerencia Central en el INEI, Lima 2019
1.3.3. Autor del Instrumento: Vanessa Giovanna Filio Mejía
1.3.4 Instrumento:

ENCUESTA.

ASPECTO GLOBAL DEL INSTRUMENTO

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente	Regular	Buena	Muy Buena	Excelente
		1	2	3	4	5
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado, específico y comprensible.					X
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.					X
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.					X
4. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad					X
5. ORGANIZACIÓN	Presentación ordenada					X
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias, los datos permiten un tratamiento estadístico pertinente.					X
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico-científicos					X
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.					X
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico					X
10. PERTINENCIA	El instrumento es funcional para el propósito de la investigación.					X

PROMEDIO DE VALORACIÓN: ... 100%..... OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

(X) El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado.

() El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado.

Lugar y fecha: Miraflores, 27.12.2021



Firma del Experto Informante.
DNI. N° 25744311
Teléfono N° 995584880



PERU

Presidencia
del Consejo de Ministros

Instituto Nacional de
Estadística e Informática



"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"
"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

Lima, 04 de febrero del 2022

CARTA DE AUTORIZACIÓN

Por el presente documento Yo: Manuel Antonio Mirez Camacho en calidad de Representante del Área de Unidad de Control Patrimonial del INEI, identificado con DNI N° 07741613 se autorizó a la Srta. Vanessa Giovanna Filio Mejía, tesista de la Escuela de Posgrado de la Universidad Peruana de las Américas a realizar la encuesta para levantar información necesaria para realizar su trabajo de Investigación sobre: "Clima Organizacional y Desempeño Laboral de los Trabajadores de la Gerencia Central en el INEI, Lima 2019, con la finalidad de obtener el grado de Magister en Administración y Dirección de Empresas.

La Institución precisa que toda información proporcionada será exclusivamente para uso exclusivo académico.



Manuel Antonio Mirez Camacho
Unidad de Control Patrimonial

INSTITUTO NACIONAL DE ESTADÍSTICA E INFORMÁTICA

www.inei.gob.pe

Nº. Ofic. Central 998, Jesús María / Lima - Perú

201 2942 / 521-9200

inei@inei.gob.pe



Siempre
con el pueblo



PERU

Presidencia
del Consejo de Ministros

Instituto Nacional de
Evaluación e Innovación



"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"
"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

CONSTANCIA

Lima, 07 de febrero 2022

Por el presente se deja constancia que la Entidad brindo las facilidades a la sra. Vanessa Giovanna Fillo Mejía, tesisista de la Escuela de Posgrado de la Universidad Peruana de las Américas a fin de facilitar la encuesta para levantar información necesaria para realizar su trabajo de Investigación sobre: "Clima Organizacional y Desempeño Laboral de los Trabajadores de la Gerencia Central en el INEI, Lima 2019, con la finalidad de obtener el grado de Magister en Administración y Dirección de Empresas.

La Institución precisa que toda información proporcionada será exclusivamente para uso exclusivo académico.

Atentamente,


CPC. CECILIA E. ROJAS LÓPEZ
DIRECTORA EJECUTIVA
OFICINA EJECUTIVA DE PERSONAL