

UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN



TESIS

Influencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos del SATH- Huancayo 2018

Para optar : El Grado Académico de Maestro en Administración mención: Gestión Empresarial

Autor : Bach. Josue Paul Soto Camposano

Asesor : Mg. Walter Rubén Santana Camargo

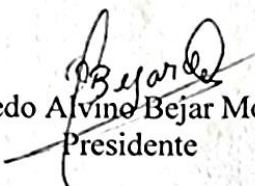
Línea de investigación institucional : Ciencias empresariales y gestión de los recursos

Fecha de inicio y culminación : junio a diciembre 2018

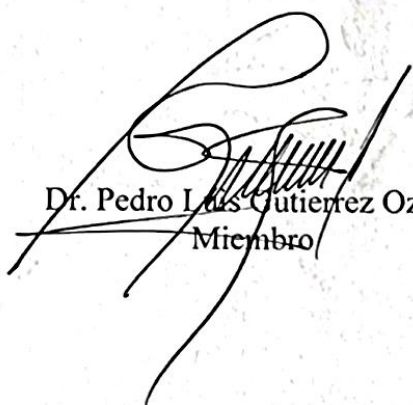
HUANCAYO – PERÚ

2022

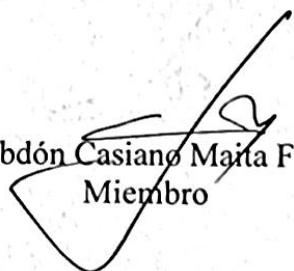
MIEMBROS DEL JURADO DE SUSTENTACIÓN



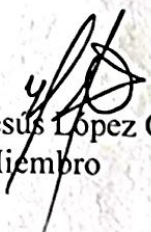
Dr. Aguedo Alvino Bejar Mormontoy
Presidente



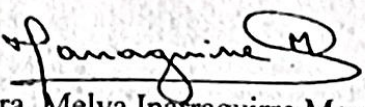
Dr. Pedro Luis Gutierrez Ozejo
Miembro



Dr. Abdón Casiano Maita Franco
Miembro



Dr. Fredi Jesús López Quilca
Miembro



Dra. Melva Iparraguirre Meza
Secretaria Académica

ASESOR DE LA TESIS

MG. WALTER RUBEN SANTANA CAMARGO

DEDICATORIA

A Dios por su gracia y amor. A Hernando y Nelly por su apoyo ineludible, que influyeron para completar con parabienes la presente investigación.

Josué Paul

AGRADECIMIENTO

Mi aprecio a la Escuela de Posgrado, a los educadores por transmitir sus sapiencias a lo largo de mi permanencia en esta casa superior de estudios.

A los directivos del SAT-Huancayo, quienes apoyaron brindando información para la presente investigación.

El autor



UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES Escuela de Posgrado

CONSTANCIA

DE SIMILITUD DE TRABAJOS DE INVESTIGACIÓN POR EL SOFTWARE DE PREVENCIÓN DE PLAGIO Y TURNITIN

La Dirección de la Escuela de Posgrado, hace constar por la presente, que la tesis titulada:

Influencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos del SATH - Huancayo 2018

Cuyo autor : BACH. JOSUE PAUL SOTO CAMPOSANO

Asesor : MG. WALTER RUBEN SANTANA CAMARGO

Que fue presentado con fecha 14.08.2023 y después de realizado el análisis correspondiente en el software de prevención de plagio Turnitin con fecha 17.08.2023 con la siguiente configuración del software de prevención de plagio Turnitin:

- Excluye bibliografía
- Excluye citas
- Excluye cadenas menores a 15 palabras
- Otro criterio (se excluyeron fuentes)

Dicho documento presenta un **porcentaje de similitud de 21%**

En tal sentido, de acuerdo a los criterios de porcentajes establecido en el artículo N° 11 del Reglamento de uso de software de prevención del plagio, el cual indica que no se debe superar el 25%. Se declara, que el trabajo de investigación: Si contiene un porcentaje aceptable de similitud.

En señal de conformidad y verificación se firma y sella la presente constancia.

Huancayo, 18 de agosto de 2023



Dr. Aguedo Albino Bejar Mormontoy
Director de la Escuela de Posgrado

964256181 - 064232776



direccion_ep@upla.edu.pe



Av. Giraldez N° 741
Huancayo - Junín



E S C U E L A D E P O S G R A D O

CONTENIDO

DEDICATORIA.....	iv
AGRADECIMIENTO.....	v
CONTENIDO DE TABLAS.....	x
CONTENIDO DE FIGURAS.....	xi
RESUMEN.....	xii
ABSTRACT.....	xiii
INTRODUCCIÓN.....	xiv
CAPÍTULO I PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	16
1.1. DESCRIPCIÓN DE LA REALIDAD PROBLEMÁTICA.....	16
1.2. DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA.....	19
1.2.1. Delimitación espacial.....	19
1.2.2. Delimitación temporal.....	19
1.2.3 Delimitación conceptual.....	20
1.3. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	20
1.3.1. Problema general.....	20
1.3.2. Problemas específicos.....	20
1.4. JUSTIFICACIÓN.....	21
1.4.1. Justificación social.....	21
1.4.2. Justificación teórica.....	21
1.4.3. Justificación metodológica.....	21
1.5. OBJETIVOS.....	22
1.5.1. Objetivo general.....	22
1.5.2. Objetivos específicos.....	22
CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO.....	23
2.1. ANTECEDENTES.....	23

2.2. BASES TEÓRICAS O CIENTÍFICAS	31
2.2.1. Clima Organizacional	31
2.2.2. Desempeño laboral	34
2.3. MARCO CONCEPTUAL.....	39
CAPÍTULO III HIPÓTESIS	41
3.1. HIPÓTESIS GENERAL	41
3.2. HIPÓTESIS ESPECIFICA	41
3.3. VARIABLES	42
CAPÍTULO IV METODOLOGÍA.....	44
4.1. MÉTODO DE INVESTIGACIÓN	44
4.2. TIPO DE INVESTIGACIÓN	44
4.3. NIVEL DE INVESTIGACIÓN	45
4.4. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN.....	45
4.5. POBLACIÓN Y MUESTRA	46
4.6. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS	48
4.7. TÉCNICAS DE PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS.....	50
4.8. ASPECTOS ÉTICOS DE LA INVESTIGACIÓN	51
CAPÍTULO V RESULTADOS	52
5.1. DESCRIPCIÓN DE RESULTADOS.....	52
5.2. CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS	57
ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS	67
CONCLUSIONES.....	69
RECOMENDACIONES	71
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	73
ANEXOS	76

Matriz de consistencia	76
Matriz de operacionalización de las variables	78
Matriz de operacionalización del Instrumento	79
Instrumento de investigación y constancia de su aplicación	81
Confiabilidad y Validez del instrumento	85

CONTENIDO DE TABLAS

Tabla 1.	Operacionalización de variable –independiente.	42
Tabla 2.	Operacionalización de variables - dependiente	46
Tabla 3.	Campo de estudio	52
Tabla 4.	Análisis descriptivo de la dimensión estructura.	52
Tabla 5.	Análisis descriptivo de la dimensión identidad.	53
Tabla 6.	Análisis descriptivo de la dimensión Recompensa.....	54
Tabla 7.	Análisis descriptivo de la dimensión Eficiencia.	56
Tabla 8.	Análisis descriptivo de la dimensión Eficacia.	56
Tabla 9.	Resultado de confiabilidad de Alfa de Cronbach para la variable primera.	57
Tabla 10.	Resultado de confiabilidad de Alfa de Cronbach para la variable segunda.	57
Tabla 11.	Interrelación de hipótesis de estudio.....	58
Tabla 12.	Gradilla de interpretación.	61
Tabla 13.	Interrelación de hipótesis de estudio uno.....	63
Tabla 14.	Interrelación de hipótesis de estudio dos.	65

CONTENIDO DE FIGURAS

Figura 1.	Decisión Analyst - STATS 2.0.....	48
Figura 2.	Estructura.....	52
Figura 3.	Identidad.....	53
Figura 4.	Recompensa.....	54
Figura 5.	Eficiencia.....	55
Figura 6.	Eficacia.....	56

RESUMEN

La tesis presentada tiene como plan global comprobar la influencia entre el Clima Organizacional y el Desempeño Laboral de los colaboradores administrativos del SAT-Huancayo (en adelante SAT-H). Para lograr este objetivo, se desarrolló una tesis de método no experimental. El soporte teórico de la tesis estableció como variable de análisis independiente al Clima Organizacional y como segunda variable de análisis dependiente al Desempeño Laboral. La muestra y población escrutada en la investigación son colaboradores administrativos de esta entidad. Se destinó como estrategias de obtención de datos las encuestas, así como la observación pura, lográndose un enfoque transparente del escenario del Desempeño Laboral de los colaboradores. Revelando algunas carencias de éstos y plantear progresos significativos. El colofón más significativo fue de un de las variables, Clima Organizacional, que prosperó significativamente el Desempeño Laboral. Gracias a una adecuada estructura, identidad, y mejores recompensas, para mejorar la eficiencia de todos los asalariados administrativos del SAT-H.

Palabras clave:

Eficiencia, eficacia, clima organizacional y desempeño laboral.

ABSTRACT

The purpose of this exploration is to drive the influence between the Organizational Climate and the Labor Performance of the Workers of the “SAT – Huancayo”. To fulfill this objective, a single-group Non-Experimental method of Post Test and Pre-Test, was carried out. The theoretical abstract of the examination specified the Organizational Climate as an independent variable and the second variable - dependent – is Labor Performance. The populace and swatch used in this research labors of the SAT-H. The questionnaire and direct examination were solicited as data collection style, picked up all perspective of the SAT-H’s Labor. Finding certain deficiencies of these and propose significant improvements. One important conclusion was the SAT-H’s Organizational Climate adequately improved its Work Performance significantly, due to adequate structure, identity, and better rewards, to improve the efficiency of all SAT-H administrative workers.

Keywords:

Efficiency, effectiveness, organizational climate and job performance

INTRODUCCIÓN

Para un provechoso y proporcionada mejora con fortaleza económica, se planteó la creación del Servicio de Administración Tributaria de Huancayo (en adelante SAT-H), como institución descentralizada de la Municipalidad Provincial de Huancayo (en adelante MPH). Con delegación de gestión, control, y cobro de las entradas tributarias y no tributarias.

Instaurado con Ordenanza Municipal N° 155-MPH/CM, el siete de octubre del dos mil tres, desde ese tiempo, adquiere grado jurídico de derecho estatal interno e independencia financiera, económica, presupuestaria y administrativa.

Se origina a causa de optimizar los índices de recaudación municipal, también de brindar de importantes ingresos a la MPH.

Este resultado aparece seguido con el mejoramiento tecnológico y técnico, disponiendo de equipos que sostienen la data plasmada, la cual deje continuar laborando en la sistematización de procedimientos informáticos. A esto, se adiciona la compra de instalaciones propicias y renovadas para la atención a los ciudadanos, así como materiales y suministros adquiridos de manera oportuna para el desenvolvimiento de sus acciones, de modo eficiente.

Su operatividad no sólo debe encaminar a disponer con modelos de atención y servicios al ciudadano, además está obligado a otorgar a sus asalariados (clientes internos), con todos los medios necesarios para que puedan desempeñarse eficientemente y así poder lograr sus objetivos de recaudación y organizacionales.

La estructura planteada en el presente esbozo es:

CAPÍTULO I: Descripción de la realidad problemática y formulación del problema, que engloba la identificación y descripción, la identificación objetivos. Así como, la justificación y delimitación del objeto de estudio.

CAPÍTULO II: Marco Teórico, se expuso fundamentos teóricos elementales, así como como conceptos y al final el marco conceptual.

CAPÍTULO III: Hipótesis, muestra el sistema de hipótesis empleado y el sistema de variables propuestos.

CAPÍTULO IV: Metodología, donde se evidencia el diseño metodológico. Así como el nivel y diseño de la investigación. También, se precisó la población y muestra. Por último, técnicas e instrumentos de recolección y procesamiento de datos.

CAPÍTULO V: Resultados, donde se evidenció la descripción de los datos analizados mediante el cotejamiento de cada hipótesis de estudio.

Al final, se expone conclusiones, como efecto del proceso de confrontar la prueba de las hipótesis; para luego consignar las recomendaciones; y por último se describe las referencias y los pertinentes anexos.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. DESCRIPCIÓN DE LA REALIDAD PROBLEMÁTICA

Una de las aristas intangibles es el clima organizacional, que más se configuran en las organizaciones más importantes en el mundo, y además uno de los más desdeñados hoy en día. Al pasar por alto esta perspectiva, se inicia diferentes dificultades que, debido a su dimensión, afectan como se conoce “eficiencia institucional”. En cualquier caso, no es absoluto, puesto que tienen lugar de labor desequilibrado que los colaboradores dejen su organización.

Sea como fuere, cada problema tiene una solución y consolidar el clima organizacional de estas grandes organizaciones no es la distinción. Por ello, la importancia saber con exactitud, ¿cuál es su clima organizacional? y su conexión con sus asalariados. En este momento, se conocerán las estrategias fundamentales para ejecutar y mejorar diferentes aspectos de la organización.

No obstante, son las relaciones de trabajo las que de vez en cuando quedan irrelevantes en las organizaciones. Esta realidad es inquietante, una parte de la calidad de trabajo y los efectos concluyentes, se deben a la acumulación de carga laboral.

Ignorar la importancia de las relaciones establecidas del entorno de laboral, al igual que el beneplácito de los empleados, acarrea bajos índices en las organizaciones. En toda institución, los asalariados son vitales, garantizar su beneficio es un menester prioritario. Caso opuesto, se expone a ser parte de la rotación, así como la deserción.

Desde el año 2013, el porcentaje de rotación de personal mundialmente se incrementó en un 23%. Uno de componentes fundamentales que coadyuvan este suceso laboral, de acuerdo a la investigación “Preparing for take-off”, es:

- La realización de un impropio procedimiento de reclutamiento y elección.
- La falta de tácticas de unificación para los nuevos colaboradores.
- La poca empatía del aspirante con la cultura corporativa.
- Los honorarios que brinda la firma.
- Las perspectivas de impulso y progreso.
- La imparcialidad de la vida íntima y laboral.
- Las ofertas que propone la competencia de la organización a la que se pertenece.
- La accesibilidad geográfica a la zona del empleo, y por supuesto.
- El entorno laboral.

Un pequeño número de organizaciones se encuentran contra una muralla, puesto que no tienen la menor idea de cómo lidiar con las circunstancias en las que se incluye esta perspectiva organizacional. Esa es la razón en algunos casos, las organizaciones optan por pasarlo por alto, creando en consecuencia la rotación del personal.

En Perú, actualmente, los asalariados de una organización son el principal activo intangible más importante. Es de suma importancia alinear políticas para promover un clima organizacional eficiente, de lo contrario puede afectar hasta en un 20% de la eficiencia de la organización, estima el Portal Aptitus.

La vocera de Deloitte dijo en el Tercer Seminario Aptitus, que el factor de bienestar como impulsor de la rentabilidad es el cuarto patrón a escala mundial, y en el caso de Perú, se puede ver al 58% de los administradores pensando en que el sistema de bienestar laboral impacta en la retención enfáticamente. (Tarqui 2018)

Además, Aptitus puntualizó que el 81% de los colaboradores peruanos consideran que la zona de trabajo es importante para su ejercicio en la organización.

Así mismo, con respecto a la adaptabilidad laboral, el 78% acepta que el trabajo a distancia les permitiría ser progresivamente productivos y que apoyaría tanto a la organización como a ellos.

Directamente impacta a los colaboradores el clima organizacional en su bienestar. "En un clima organizacional grato, uno labora mucho mejor. Mantener a un proletario motivado en el trabajo no es solo un dilema relacionado con el dinero, sino también una combinación de varios componentes", dijo el jefe de Aptitus, Joseph Zumaeta.

El emolumento es significativo, sin embargo, el experto incluyó que las variables relacionales y las identificadas con el lugar de trabajo también priman, ya que están conectadas con la satisfacción, la inspiración y el deber con la organización.

Innovación y liderazgo, son patrones que hacen que las organizaciones sean beneficiosas para las tareas.

Actualmente, en la provincia de Huancayo, varias organizaciones (públicas y privadas) cuentan con un direccionamiento estratégico, una estructura organizativa y recursos humanos adecuados. Compuestas por un conjunto de partes intrínsecamente asociados, como son: la estructura orgánica, fases internas y el comportamiento de los grupos y personas. Las interrelaciones generan diversos modelos de variados y particulares que se ajustan a un significado del Clima Organizacional.

Es así que, en toda organización, el Clima Organizacional debe ser esencial y único. El SAT-H, no es distinto a esta política. Puesto que no sólo esta institución debe guiar, inspeccionar y coordinar las labores y procesos ineludibles a fin de viabilizar la recaudación los tributos municipales y así costear su gasto público. Además, debe

invertir en el ambiente necesario para que sus asalariados reconozcan su estructura tenga claridad y sea condecorado, para así realizar una labor eficiente y eficaz y conquistar importantes índices de calidad y mejora continua.

En ese contexto, se encuentra el presente estudio, cuyo fin es potenciar el clima organizacional del SAT-H, proponiendo mejorar las capacidades internas, comportamientos y virtudes a sus asalariados. Para luego plantear suficientes propuestas a fin de mejorar el grado de responsabilidad y satisfacción.

1.2. DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA

Carrasco (2015) da a conocer que, “es un punto importante en el planteamiento de investigación, siendo ésta de modo estacional, territorial y teórica”. Este detalle metodológico permite precisar el tiempo en el que se realizará el estudio, el espacio donde se llevará a cabo y el universo teórico al que debe circunscribirse el problema de investigación. (p. 120).

Con el propósito de encaminar la exploración a los propósitos que buscó en sí misma; seguidamente se expone el tiempo, territorio y la descripción de los sustanciales conceptos que abarcó:

1.2.1. Delimitación espacial

El estudio tiene como espacio jurisdiccional la provincia de Huancayo, como a la certeza empírica planteada.

1.2.2. Delimitación temporal

El periodo de estudio de la presente analiza de la data de los resultados del año 2018.

1.2.3 Delimitación conceptual

Conceptualiza dos términos vitales de análisis del área de Administración, que es 1) el Clima Organizacional y 2) el Desempeño Laboral. De forma similar el significado de conceptos generales en las dimensiones expuestas en la presente.

1.3. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

Hernández y Mendoza (2018) da a conocer que, “las dudas en la investigación, orientan a ésta para hallar las soluciones apropiadas. Ordenan y marcan el proyecto y nos sostienen encaminados. No deben contener palabras confusas ni complejas. Al igual que los objetivos, durante el desarrollo del estudio pueden modificarse las preguntas originales o agregarse otras nuevas” (p. 44).

1.3.1. Problema general

¿Cómo influye el Clima Organizacional en el Desempeño Laboral de los Colaboradores del SAT– Huancayo 2018?

1.3.2. Problemas específicos

- a) ¿Cómo influye la Estructura en el Desempeño Laboral de los Colaboradores del SAT- Huancayo 2018?
- b) ¿Cómo influye la Identidad en el Desempeño Laboral de los Colaboradores del SAT- Huancayo 2018?
- c) ¿Cómo influye la Recompensa en el Desempeño Laboral de los Colaboradores del SAT- Huancayo 2018?

1.4. JUSTIFICACIÓN

Hernández y Mendoza (2018) enuncian que “la justificación de la investigación, señala el para qué de la investigación esbozando sus juicios. A través de justificaciones, debemos demostrar que el análisis es necesario e importante” (p. 45).

1.4.1. Justificación social

A través, de la presente fajina son beneficiados los asalariados del SAT-H, al tener mejores y amplios conocimientos de los elementos primordiales del clima organizacional y como se deben aprovechar a esta organización y como influyeron en el desempeño laboral.

1.4.2. Justificación teórica

La presente fajina existe con el fin de añadir, extender, así como, modernizar juicios y conceptos tratados acerca de Clima Organizacional como del Desempeño Laboral. Puesto que desenvuelven de modo ordinario, los cuales ayudaron a explicar, mejorar y respaldar teorías realizados por otros autores, conocedores en el tema. Igualmente, se pudo conocer en mayor grado la conducta de las variables estudiadas y su relación. Para concluir, tienen el deseo de proponer planes, opiniones y/o supuestos para próximos estudios.

1.4.3. Justificación metodológica

Esta fajina cumplió con propalar los supuestos y exponerlos, tanto científico, así también tecnológico. Se reconoció de acuerdo al momento de

investigación el diseño metodológico que implicó una investigación de esta magnitud.

Tuvo el fin de optimizar instrumentos de acopio y exploración de data, del mismo modo de examinó más convenientemente una población, con el logro de un mejor estudio.

1.5. OBJETIVOS

Hernández y Mendoza (2018) menciona que “los objetivos de investigación, detallan lo que se intenta saber cómo consecuencia de la investigación y deben exponerse con transparencia, pues son las guías del estudio. Empieza con un verbo que lleve a la actividad” (p. 42).

1.5.1. Objetivo general

Determinar la influencia entre el Clima Organizacional y el Desempeño Laboral de los colaboradores del SAT – Huancayo.

1.5.2. Objetivos específicos

- a. Determinar la influencia entre la Estructura y el Desempeño Laboral de los colaboradores del SAT- Huancayo.
- b. Determinar la influencia entre la Identidad y el Desempeño Laboral de los colaboradores del SAT- Huancayo.
- c. Determinar la influencia entre la Recompensa y el Desempeño Laboral de los colaboradores del SAT- Huancayo.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES

Hernández y Mendoza, (2018), notan que, “con el propósito de plasmar el concepto de investigación, es sustancial verificar estudios, investigaciones y trabajos pasados, principalmente, si uno no es hábil en el tema. Saber lo que se ha realizado respecto de una idea ayuda a: evadir temas que ya se han estudiado profundamente que se entienden de modo amplio y constituir con mayor transparencia la idea de investigación” (p. 28).

Sobre los antecedentes de este estudio, se escrutó en acervo documental virtual de posgrado de instituciones nacionales, así como internacionales, explícitamente en temas de ciencias de la administración y la contabilidad. Además, se empleó publicaciones, revistas, libros, notas, sitios y elementos estatales que comprendió el tópico de análisis. Se encontró las siguientes referencias:

- Nacional

Abarca (2018) en su estudio de “*El Clima Organizacional y su influencia en la Satisfacción Laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Huaura - 2016*”, para la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, Huacho, Perú, cuyo objetivo general fue “demostrar la influencia entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Huaura - 2016”, concluye: “según la hipótesis general, donde se logra una significancia asintótica (bilateral) de 0.000, donde es menor que 0.05, admitiendo la Hipótesis

alternativa, en el cual, el clima organizacional influye significativamente en la satisfacción laboral de los colaboradores, con una correlación válida amplia del 79,7%, entre el clima organizacional y la satisfacción laboral”.

Arancibia & Seminario (2018) exponen en su fajina de título “*Clima Organizacional y su influencia en el Desempeño Laboral de los colaboradores de la Estación Experimental Agraria Vista Florida - Instituto Nacional de Innovación Agraria, Chiclayo – 2016*”, para la Universidad Señor de Sipan, Pimentel, Perú. Como fin general de “determinar la influencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores de la Estación Experimental Agraria Vista Florida - Instituto Nacional de Innovación Agraria, Chiclayo - 2016”, concluye: “Se deduce que el Clima organizacional contribuye efectiva y concisamente en el desempeño laboral de los empleados de la Estación Experimental Agraria Vista Florida - Instituto Nacional de Innovación Agraria, pues muestra un cota de correlación representativa de 68,7%. Ello prueba que un excelente clima organizacional contribuye en un 68,7% a que se acreciente el desempeño laboral de los empleados del INIA”.

Cabrera (2018) en su tesis titulada “*Clima organizacional y satisfacción laboral en colaboradores de una institución Pública Peruana*” para la Universidad ESAN, Lima, Perú, cuyo objetivo general fue “determinar cuál es la cota del clima organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores la Institución Pública Peruana en estudio”. Concluyendo que, “la cota del clima organizacional y la satisfacción laboral de los empleados de la Institución Pública Peruana investigada es verdadera. La hipótesis en la que se ratifica que el clima organizacional visto por los empleados de la Institución Pública Peruana investigada concierne a la valoración muy adecuada, acepta parcialmente”.

Angélica del Carmen Guzmán Rojo (2018) en su tesis titulada *“El clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral de los colaboradores en una empresa de carga internacional en el contexto global”*, para la Universidad Ricardo Palma, Lima, Perú, cuyo objetivo general fue “Evaluar el clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral de los colaboradores en una empresa de carga internacional en el contexto global”, concluye: “según los resultados alcanzados podemos notar, que el clima organizacional no es apto en la empresa; estos se conectan con la satisfacción laboral que tampoco es conveniente en la empresa de carga internacional. Es así que, podemos ratificar que la presencia de un apropiado clima organizacional implicará positiva o negativamente en el desempeño de los empleados de la empresa de carga internacional. En el ámbito global, valoramos el clima organizacional que prevalece dentro del colegio Sagrados Corazones Padres Franceses de Valparaíso-Chile, notamos que éste cumple un rol sustancial en la consecución de la satisfacción laboral”.

Solano (2017) en su tesis *“Atmósfera autoritaria y ejecución de trabajo de los trabajadores de la Gestión Territorial Central Huallaga - Juanjui, 2017”*, para la Universidad Cesar Vallejo, Tarapoto, Perú, cuyo objetivo general fue “determinar relación entre clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de la Gerencia Territorial Huallaga Central - Juanjui, año 2017”, concluye: “tenía una conexión notable entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los empleados de la Gestión Territorial Central Huallaga - Juanjui, por consiguiente, se demostró la existencia de una correlación significativa debido a que el valor P (Sig. bilateral) < a 0,05. Es decir, 0.000; del mismo modo, se ve que la R de Pearson muestra una estimación positiva de 0.675. Estos resultados provienen de un clima

organizacional deficiente y actividades de mala calidad, que afectan directamente el desempeño de los empleados de la organización”.

Bobadilla (2017) presentó en su epíteto de “*Clima Organizacional y Desempeño Laboral en los Institutos Tecnológicos Superiores de Huancayo*”, para la Universidad Nacional del Centro del Perú. Cuyo objetivo general fue “determinar la relación que existe entre el clima organizacional y desempeño laboral en los Institutos Superiores Tecnológicos de Huancayo”, concluye: “prevalece un vínculo entre el clima organizacional y el desempeño laboral en institutos tecnológicos superiores de Huancayo. Este vínculo se halló con la prueba estadística de chi-cuadrado, por medio de la prueba de hipótesis. La prueba confirma la existencia de la conexión entre las variables, a la luz del hecho de que la data muestra un Chi calculado (0.8199) más sustancial que el Chi teórico (0.711), con una cota significativa de 0.05 y cuatro grados de libertad, lo que faculta desechar la hipótesis nula y admita la hipótesis alterna. También, se estableció la conexión entre las variables y la probabilidad de medir el coeficiente. Esta prueba muestra un resultado de 0.088; que menciona que hay una conexión efectiva frágil entre el clima organizacional y el desempeño laboral en los institutos superiores tecnológicos de Huancayo”.

Espejo (2014) en su epíteto “*Influencia del clima organizacional en el desempeño laboral del personal de la Dirección Regional de Agricultura de Junín – 2014*”, para la Universidad Peruana Los Andes, Perú. Como objetivo propuso “determinar la influencia del Clima Organizacional en el Desempeño Laboral del personal de la Dirección Regional de Agricultura Junín – 2014”. Concluye: “el clima organizacional incide rotunda y significativamente en el desempeño laboral en un 78.9% de los empleados de la Dirección Regional de Agricultura Junín - 2014, se notó

que el clima organizacional es perjudicial para el crecimiento de su labor, por lo que los empleados manejan un desempeño menor de la cota esperada”.

- Internacional

Para la variable clima organizacional

Chacón (2015) en su estudio titulado “*Análisis del Clima Organizacional de la empresa Representaciones CEM, Ubicada en Chiquimula, Chiquimula*” para la Universidad Rafael Landívar, Zacapa, Guatemala, cuyo objetivo general fue “que las comunidades de los distintos departamentos del país puedan tener la oportunidad de lograr un desarrollo sostenible a través de la organización social, para la implementación y ejecución de proyectos de infraestructura”. Concluye: “el clima organizacional dentro de la organización Representaciones CEM es generalmente propicio, según la data obtenida sobre los diversos elementos evaluados, en las escalas de excelente, muy bueno y bueno”.

Rodríguez (2015) en su estudio de título “*Propuesta De Mejora Del Clima Laboral y Cultura Organizacional en el Ministerio De Coordinación De Desarrollo Social*” para la Universidad de las Fuerzas Armadas, Sangolqui, Ecuador, cuyo fin general consistió en “investigar el clima laboral y la cultura organizacional en el Ministerio de Coordinación de Desarrollo Social (MCDS), para generar una propuesta de mejora que beneficie a las y los servidores públicos”. Concluyó que: “la repercusión de las actuales estrategias de gobierno y las variaciones en las normas legales en temas de dirección de personal y emolumentos fue minúsculo en el clima laboral y representativo en la cultura organizacional. El clima laboral, generalmente, fue visto de modo efectivo por sus integrantes; no obstante, existen atributos que vigorizan

como son: La mejora de una administración organizacional, que, sin quebrantar los reglamentos, facilite su existencia. Además del diseño y mejora de un intento de privilegios y premios que compensen la grandeza en el manejo de las labores y los colaboradores, los cuales pueden conectarse con posibilidad un mejor progreso laboral”.

Sierra (2015) en su trabajo de título “*El Clima Laboral en los colaboradores del Área Administrativa del Hospital Regional de Cobán, AV*”, para la Universidad Rafael Landívar, Verapaz, Guatemala, cuyo objetivo general fue “establecer el Clima Laboral de los/as colaboradores/as del área administrativa del Hospital Regional de Cobán, Alta Verapaz.”. Concluye: “el clima laboral del Área Administrativa del Hospital Regional de Cobán es propicio, debido a la incidencia de elementos firmes hallados. Sin embargo, los componentes de guía hacia la perfección y la retribución, aun eran muy insuficientes. Además, se instauró que los atributos que impactan enfáticamente la comunicación son las indicaciones, así como la posibilidad de hablar con el empleador. También, se evidenció que el respeto y la cortesía son elementos significativos, que equilibran el liderazgo, que se potencia para un ambiente de labor sano. Para terminar, las relaciones interpersonales entre colaboradores del mismo centro de trabajo son armoniosas, hay reciprocidad y soporte entre ellos. Sin embargo, los lazos con otras zonas de labor es lo opuesto”.

Del mismo modo, Obreque (2015), en su tesis “*Clima Organizacional y Compromiso Funcionario en un Hospital Público de baja complejidad*”, para la Universidad de Chile, Santiago, Chile. Cuyo objetivo general fue “obtener mayor precisión de la influencia del clima organizacional en el compromiso funcionarios en un hospital de baja complejidad, para definir y priorizar las dimensiones que producen mayor compromiso funcionario”. Concluyó que “el clima organizacional es un factor

que influye la perseverancia mostrada por el colaborador, que, según esto, transferirá sus destrezas y estados de ánimo para conseguir las metas organizacionales, es decir, la atmósfera puede dañar o alentar la obligación de los gerentes”

Para la variable desempeño laboral

Nacional

Flores y Pujadas (2018) en su publicación *“El compromiso organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores nombrados de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, Huacho 2017”*, Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión. Formularon el objetivo: “Comprobar la conexión entre el compromiso organizacional y el desempeño laboral de los asalariados”. Desarrollaron una exploración de postura correlacional; aplicada de doscientos treinta personas y una muestra de ciento trece individuos. Finiquitando que el compromiso organizacional se enlaza con el desempeño laboral de los asalariados de dicho organismo.

Juscamayta (2017) en su enunciado titulado *“El Compromiso organizacional y el Desempeño Laboral en el Área Administrativa de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle año 2016”*. Delimitó como su postulado: “Determinar la conexión entre el compromiso organizacional y el desempeño laboral de los asalariados”. Esbozó una fajina de índole correlacional; aplicada en población de quinientos veintiséis colaboradores y una muestra de sesenta. El colofón fue que existe una conexión estadísticamente importante entre el compromiso organizacional y el desempeño laboral de los asalariados de dicho organismo.

Internacional

Gruezo (2017) en su estudio “*Análisis del Desempeño Laboral de la Dirección de Gestión de Planificación y proyectos del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Rioverde*”, por la Pontificia Universidad Católica del Ecuador, Ecuador. Propuso el objetivo “analizar el rendimiento laboral de los servidores públicos de la Dirección de Planificación y Proyectos del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Rioverde”. Delimitó una fajina de nivel descriptiva; con una población de once colaboradores y noventa y seis usuarios y con muestra de ciento siete. El colofón fue que los asalariados evidencian bajos índices de ejecución y compromisos en direccionamiento estratégico; con breves de una gestión laboral adecuada que contribuya a proponer competencias y desempeño.

Meléndez (2015) en su publicación “*Relación entre el Clima Laboral y El Desempeño de los servidores de la Subsecretaria administrativa financiera del Ministerio de Finanzas, en el periodo 2013-2014*”, por la Universidad Tecnológica Equinoccial, Ecuador. Expuso el objetivo de: “Determinar la incidencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los servidores de la Subsecretaria General Administrativa Financiera del Ministerio de Finanzas”. Desarrolló una fajina de naturaleza descriptiva; con una en población y muestra de treinta. Llegando al colofón, que el clima organizacional ciertamente no influye en las soluciones, es decir del desempeño organizacional de los colaboradores.

2.2. BASES TEÓRICAS O CIENTÍFICAS

2.2.1. Clima Organizacional

Chiavenato (2014), alegó que “la atmósfera autorizada comprende la condición interna o el entorno mental normal para cada asociación.” La atmósfera jerárquica se identifica con el bien y el cumplimiento de las necesidades de los miembros y puede ser sólida o debilitada, muy bien puede ser caliente o fría, negativa o positiva, apetecible o inaceptable, dependiendo de cómo se sientan los miembros en relación con la Asociación. La idea de la atmósfera jerárquica incluye elementos auxiliares, por ejemplo, el tipo de asociación, la innovación utilizada, los enfoques de organización, los objetivos operativos, las pautas internas, al igual que los marcos mentales de conducta social que se impulsan o respaldan a través de elementos sociales. (p. 272).

Quispe y Carlos (2014) resaltan la magnitud de emplearse un buen clima laboral para garantizar que los empleados estén sumamente motivados, entregados y productivos Traduciéndose a un mejor cumplimiento e idoneidad de la complacencia laboral.

Similarmente, Arias G & Arias C (2014) comentaron que el vínculo de clima organizacional y desempeño laboral es de forma directa por las relaciones conexas entre la flexibilidad y reconocimiento.

El MINSA, (2008), menciona que “el clima organizacional se caracteriza por las observaciones compartidas por individuos de una asociación con respecto al trabajo, la condición física donde ocurre, las conexiones relacionales que ocurren a su alrededor y las diferentes pautas formales e informales que influyen en dicho trabajo” (p. 13).

Características del Clima Organizacional

El MINSA (2008), indica que “los atributos que caracterizan la atmósfera son puntos de vista que se identifican con la naturaleza de la asociación en la que realizan sus individuos”.

- Afecta en gran medida la conducta de los individuos de la asociación.
- Está influenciado por diferentes factores básicos (el estilo de la junta, los arreglos y los planes de los ejecutivos, etc.)
- Tiene una calidad perpetua ordinaria, a pesar de encontrar variedades debido a circunstancias transitorias.

Influye en el grado de responsabilidad y la prueba reconocible de los individuos de la asociación.

Dimensiones del Clima Organizacional

En base a Litwin y Stinger (1968) hay nueve medidas que afectan la edad de la atmósfera jerárquica. Para el presente examen hemos considerado cuatro medidas, a las que haremos referencia a continuación:

I. Estructura

Esta medida envuelve todo lo identificado con los principios, sistemas y varios niveles dentro de una asociación. La estructura de una organización puede condicionar la observación que los representantes tienen sobre su entorno de trabajo.

II. Identidad

Esta última medición convoca el sentimiento de tener un lugar con la asociación. Este factor demuestra cuán incluidos están los trabajadores con los destinos de la organización y qué tan contentos se sienten de ser parte de ella.

III. Recompensa

Comprende el reconocimiento que los trabajadores tienen sobre la recompensa que obtienen dependiendo del esfuerzo realizado. Incluye la base de un salario razonable, pero motivadores adicionales (no relacionados realmente con el dinero) que inspiran al trabajador a desempeñarse mejor.

Réditos del cálculo del Clima Organizacional

Según el MINSA (2008), afirma que las ventajas de estimar la atmósfera autorizada son las siguientes:

- Adquirir datos confiables y legítimos sobre la actividad de la Organización.
- Establezca la estimación normal del clima organizacional y observe el clima organizacional en las distintas divisiones o territorios.
- Desarrolle una evaluación comparativa interna para aprovechar las mejores prácticas dentro de la organización.
- Analice las consecuencias de las mediaciones de las empresas para mejorar la atmósfera autoritaria, para evaluar su avance en varias ocasiones, lo cual es significativo cuando impulsan procedimientos de cambio jerárquico.
- Además, es concebible conocer los componentes apetecibles y aquellos que causan desilusión en la fuerza laboral de una asociación.
- Tener indicadores de gestión adicionales a los convencionales.
- Distinguir las cualidades y defectos de las zonas jerárquicas.
- Caracterizar las actividades de mejora.
- Realice exámenes con diferentes asociaciones y dependa de ellos para fines de evaluación comparativa.
- Crear correspondencia y aptitudes de apoyo entre sus individuos.

Cambio de la cultura y el Clima Organizacional

Chiavenato (2014), “la asociación es un marco humano y complejo, con los atributos comunes de la forma de vida y la atmósfera autoritaria. Esta disposición de factores debe observarse, analizarse y refinarse constantemente para generar inspiración y rentabilidad. Para cambiar la forma de vida y la atmósfera jerárquica, la asociación debe tener un límite inventivo”. Es decir:

- Sensación de personalidad. Es decir, la información y la comprensión de la asociación durante un período de tiempo significativo, y la comprensión y el intercambio de sus objetivos por parte de todos los miembros. Hay un lugar equivocado para la distancia del trabajador, pero para la responsabilidad de miembro.
- Versatilidad. Es decir, capacidad para ocuparse de los problemas y responder con destreza a las solicitudes cambiantes e irregulares de la naturaleza. Para ser versátil, la asociación debe ser adaptable, para ajustar y coordinar nuevos ejercicios; y sea receptivo y directo a los nuevos pensamientos, originados desde dentro o fuera de la asociación.
- Mezclar entre miembros. Con el objetivo de que la asociación pueda continuar como un todo natural e incorporado.
- Cuidadoso punto de vista de la tierra. Es decir, el discernimiento sensible y la capacidad de investigar, analizar y comprender la tierra.

2.2.2. Desempeño laboral

a) Concepto

EcuRed (2016), indica que “el desempeño laboral es la ejecución del trabajo y la ejecución que el trabajador muestra al completar las capacidades

primarias y los mandados requeridos por su situación en el entorno laboral particular de la actividad, lo que permite exhibir su idoneidad.

Es en el desempeño laboral donde el individuo muestra las capacidades de trabajo logradas en las que está coordinado, por ejemplo, un marco, información, habilidades, encuentros, sentimientos, comportamientos, inspiraciones, cualidades individuales y cualidades que contribuyen a lograr los resultados, en correspondencia con los requisitos especializados, beneficiosos y administrativos de la organización.

El término el desempeño laboral alude a lo que realmente hace el trabajador y no solo a lo que se da cuenta de cómo hacer, de esta manera los ángulos. Por ejemplo, las aptitudes (efectividad, calidad y eficiencia con las que desarrolla los ejercicios de trabajo asignados en una vocación son: fundamental). El período decidido. La conducta del control. La utilización de la jornada laboral. La coherencia con las pautas de seguridad y bienestar en el trabajo. Las particulares de los empleos. Y las características individuales que se requieren en la exposición de ocupaciones específicas o posiciones y, de esta manera, mostraron la razonabilidad.

Jiménez (2007), dice que “se refiere a exámenes lógicos que muestran que dos de cada tres aptitudes consideradas fundamentales para la ejecución fructífera de la ocupación en algunas organizaciones son apasionadas” (p. 90).

Robbins (2005), señala que “los supervisores deben saber si sus trabajadores desempeñan sus empleos de manera productiva y adecuada o si es necesario mejorar la ejecución. Asimismo, estimular una fuerza laboral

diferente implica que los jefes deben ser lo suficientemente adaptables para adaptarse a los contrastes sociales” (p. 296).

Perea (2012), sugiere que “la persona establece el nervio motor de cualquier asociación. Por lo tanto, en la idea actual de recursos humanos, se incorpora el movimiento humano, pero además de los elementos que lo modelan: información, aptitudes, encuentros, inspiraciones, intereses, medios de vida, valores, mentalidad, posibilidades y su condición de bienestar, entre otros”.

Quispe (2015) destaca que, la productividad, eficacia y eficiencia laboral son extensiones del rendimiento laboral.

La capacidad competente nunca más se imagina exclusivamente como la acumulación de información o aptitudes, sino como la capacidad de actuar, mediar y elegir en circunstancias que generalmente no se dan; Por lo tanto, el centro ha pasado de las capacidades a las habilidades competentes.

El desempeño laboral es la conducta genuina o la conducta de los trabajadores, tanto en la solicitud experta como especializada, y en las conexiones relacionales que se hacen al considerar el proceso de bienestar / enfermedad de la población, lo que impacta de manera importante en el segmento natural.

b) Evaluación del performance o desempeño

Como expuso Perea (2012), “para completar una evaluación de la ejecución del trabajo, es importante renunciar a cualquier forma de reforma para abordar la evaluación del trabajo y dirigirla hacia garantizar una mejora

competente y ampliar la naturaleza de la administración”. Tiene dos perspectivas: a) la evaluación interna o autoevaluación creada por la propia organización y es su principal impulso principal, y b) la evaluación externa. El creador comparte los criterios de Werther WB y Davis H, que piensan en la evaluación de la presentación:

- Comprende un procedimiento mediante el cual se evalúa la ejecución general del especialista.
- Se resuelve por una razón indicativa o de afirmación.
- Debe ser sustancial, confiable, viable, adaptable y reconocido por todos.
- Se completa como una razón para resolver varios procedimientos de mediación y decidir.
- Permite consumir la actividad.
- Permite el uso de enfoques de impulso.
- Le permite mejorar la naturaleza del trabajo que realiza.

La evaluación de habilidades es un procedimiento de confirmación de la prueba de ejecución del trabajo, contra un (estándar) caracterizado como un estándar, para decidir si es capaz o no todavía, para desempeñar un trabajo de actividad particular. Es importante pensar en cada una de las capacidades que tiene este experto en la actividad de su puesto: atencional, instructivo, analítico y de la junta. Cada evaluación debe ser prueba; Su prosperidad dependerá de la naturaleza del ejemplo de las tareas y ejercicios elegidos.

Las fuentes principales de la prueba de capacidad de trabajo son:

- La percepción de la presentación de la persona en el ambiente de trabajo o en condiciones tan comparables como sería prudente.
- La información que tienes.

- Los artículos hechos por él.
- El pasado aprendiendo que tienes.
- Informes externos.

Toda evaluación de capacidad debe ser subjetiva. El procedimiento de evaluación se organiza en etapas:

- Configure los destinos de la evaluación.
- Mira su exposición.
- Verifique la información y aptitudes requeridas.
- Vale la pena los resultados de tu trabajo.
- Adquirir criterios externos.
- Decidir el resultado concluyente.
- Registre los resultados.
- Hacer propuestas.

Los sistemas más utilizados hoy en día son: percepción inmediata, recreaciones, entrevistas con el trabajador y los extraños, autoevaluación, revisión restaurativa, sucesos básicos plausibles, pruebas simuladas y compuestas, entre otros.

c) Dimensiones del Desempeño Laboral

- *Eficiencia*: Aedo (2005) mencionan que, “es el cumplimiento de los objetivos laborales, dando un uso adecuado, racional u óptimo a los recursos de la organización. Relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados de la organización”.
- *Eficacia*: Quijano (2006) refiere que “es la consecución de metas laborales. Logro de los objetivos organizacionales”. Díez De Castro (2001) dice que

es “la capacidad administrativa para alcanzar las metas o resultados propuestos para beneficio de la organización”.

d) Indicadores del Desempeño Laboral

- *Productividad*: Se refiere a la significativa labor administrativa realizada por los empleados de una organización. En este sentido, la productividad es un indicador de la eficiencia laboral.
- *Recursos*: Son tangibles que cuenta la organización para abordar y conseguir su aspiración: Como son: infraestructura, insumos, dispositivos, instrumentales y demás.
- *Cobertura*: capacidad que puede un organismo en brindar a diversas unidades administrativas, de materiales, equipos y suministros para que éstas cumplan eficazmente sus labores y objetivos finales. Superar las expectativas de los clientes internos o externos de una organización.
- *Resultado*: Es la consecuencia significativa en una organización al lograr un beneficio o fruto de una determinada situación o proceso administrativo.

2.3. MARCO CONCEPTUAL

a) Clima laboral

Compuesto por el entorno interno o ámbito psicológico propio de todo organismo. Se conecta con el decoro y la conformidad de las exigencias de los asalariados y puede ser robusto o débil, tórrido o gélido, nocivo o ideal, grato o inadecuado, dependerá de cómo los asalariados se proyectan en conexión con la institución.

b) Desempeño laboral

Es la producción profesional y el rol que presenta el asalariado, al ejecutar las labores esenciales de su qué hacer diario, que denota su aptitud.

c) Eficacia

Comprendido como el grado de alcance de objetivos y planes. Hace referencia a la capacidad para lograr lo que nos proponemos.

d) Eficiencia

Es la disponibilidad de algo o una persona para alcanzar lo que se traza. Dicho de otra manera, es la suficiencia de obtener un propósito.

e) Estructura

Es el medio de vínculos formales que se constituyen en el interior de un organismo para que ésta logre sus deseos, como: subsistencia, réditos económicos y productivos. Entonces, será el medio que coadyuve a alcanzar sus pretensiones.

f) Identidad

Es la totalidad de los aspectos intrínsecos de un ser o un organismo social. Estos representan al ser o a la sociedad frente al resto.

g) Recompensa

Es la consecuencia de premiar, aquello que debe ensalzar dentro del organismo. Equivale a compensar un daño, enaltecer o retribuir un mérito.

CAPÍTULO III

HIPÓTESIS

Hernández y Mendoza (2018) dicen que, “las hipótesis son explicaciones tentativas del fenómeno o problema investigado formuladas como proposiciones o afirmaciones y constituyen las guías de un estudio. Indican lo que tratamos de probar y, por así decirlo, toman la estafeta de parte del planteamiento del problema para determinar el curso de la indagación en la ruta cuantitativa. De hecho, son respuestas provisionales a las preguntas de investigación que abras de confirmar o no al realizar tu estudio”.

Desde luego, las hipótesis se contextualizan en cuanto a lugar y tiempo, así como casos (personas, organizaciones, procesos, países, hechos, etc.) y características. Asimismo, las hipótesis relacionan o pronostican variables.

3.1. HIPÓTESIS GENERAL

Existe influencia significativa entre el Clima Organizacional y el Desempeño Laboral de los colaboradores del SAT- Huancayo.

3.2. HIPÓTESIS ESPECIFICA

- a) Existe influencia significativa entre la Estructura y el Desempeño Laboral de los Colaboradores del SAT- Huancayo.
- b) Existe influencia significativa entre la Identidad y el Desempeño Laboral de los Colaboradores del SAT- Huancayo.
- c) Existe influencia significativa entre la Recompensa y el Desempeño Laboral de los Colaboradores del SAT- Huancayo.

3.3. VARIABLES

Carrasco (2015) dice que “la Operacionalización de variables es un proceso metodológico que consiste en descomponer o desagregar deductivamente las variables que componen el problema de investigación, partiendo desde lo más general a lo más específico; es decir, las variables se dividen (si son complejas) en dimensiones, áreas, aspectos, indicadores, índices, subíndices e ítems; pero si son concretas solamente en indicadores, índices e ítems.”

Este proceso es la parte operativa de la definición operativa de variables y tiene como objetivo crear una matriz de métodos para desarrollar y preparar herramientas de medición empíricas que permitan a los investigadores comparar las hipótesis esperadas.

Para exponer y evidenciar las hipótesis esbozadas, se inició con la operacionalización de cada una, luego se estableció las variables y dimensiones que enseguida se aluden:

Tabla 1.

Operacionalización de variables - independiente

Variable Independiente	Definición Conceptual	Dimensiones	Indicadores	Valoración
Clima organizacional	Chiavenato (2014), refiere que, el clima organizacional constituye el medio interno o la atmósfera psicológica característica de cada organización.	Estructura	Jerarquía	1. Totalmente en desacuerdo
			Normas	2. En desacuerdo
		Identidad	Lealtad	3. Indiferente
			Compromiso	4. De acuerdo
Recompensa	Salario justo	5. Totalmente de acuerdo		
			Incentivos	

Operacionalización de variable –independiente

Variable Dependiente	Definición Conceptual	Dimensiones	Indicadores	Valoración
Desempeño laboral	EcuRed (2016), manifiesta que, el desempeño laboral es el rendimiento laboral y la actuación del trabajador al verificar las funciones y quehaceres principales que demanda su deber.	Eficiencia	Productividad Recursos Cobertura	1. Totalmente en desacuerdo 2. En desacuerdo 3. Indiferente 4. De acuerdo 5. Totalmente de acuerdo
		Eficacia	Resultado	

CAPÍTULO IV

METODOLOGÍA

4.1. MÉTODO DE INVESTIGACIÓN

El método empleado para el trabajo fue científico, que es la ruta hacia adelante a través de una progresión de tareas y estándares predefinido que se obtuvo lo propuesto. Como tal fue un acuerdo, es la ruta hacia un fin o un objetivo. En este sentido, todo el trabajo del sistema de datos humanos requiere esperar el enfoque más suficiente y práctico para lograr el objetivo establecido.

El método específico será el descriptivo, que consiste en retratar, desglosar y traducir deliberadamente muchas realidades identificadas con diferentes factores a medida que suceden aquí. La estrategia clara planea pensar en la maravilla en su estado actual y en su estructura regular, en este sentido, los resultados concebibles de tener un control directo sobre los factores de investigación son insignificantes, por lo que su factor interno está lejos de ser obviamente cierto.

4.2. TIPO DE INVESTIGACIÓN

Como lo indicaron Hernández, Fernández y Baptista (2014), “el tipo de investigación será explicativo, dado que su ventaja se centra en aclarar por qué ocurre un fenómeno y en qué condiciones se muestra. Los exámenes están más organizados que los considerados con diferentes grados y, a decir verdad, infieren sus motivaciones; a pesar de dar una sensación de comprensión del fenómeno aludido” (p. 95).

4.3. NIVEL DE INVESTIGACIÓN

Como nivel general para la presente fue el científico, que es la ruta hacia adelante a través de una progresión de tareas y estándares preestablecidos que permiten obtener el logro propuesto. Como es una decisión, la ruta hacia un fin o un objetivo. En este sentido, todo el trabajo del sistema de datos humanos requiere esperar el enfoque más suficiente y práctico para lograr el objetivo establecido.

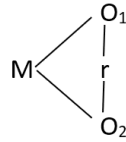
El método específico aplicado fue el descriptivo, que consistió en retratar, desglosar y traducir deliberadamente muchas realidades identificadas con diferentes factores a medida que suceden aquí. La estrategia clara planea pensar en la maravilla en su estado actual y en su estructura regular, en este sentido, los resultados concebibles de tener un control directo sobre los factores de investigación son insignificantes, por lo que su factor interno está lejos de ser obviamente cierto.

4.4 DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

Hernández, y Mendoza (2018) dicen que “el diseño general será el no experimental que, según lo señalado, se hace sin intervenir intencionalmente las variables, es decir, son estudios en los que no alteramos deliberadamente las variables independientes para observar su resultado en otras variables. Son estudios que se realizan sin la manipulación intencionada de variables y en los que sólo se observan los fenómenos en su entorno natural para estudiarlos” (p. 174).

Como diseño particular, teniendo en consideración el tiempo de acopio de datos, empleó el diseño transversal, el cual se extrajo data en el momento oportuno, cuyo fin es explicar variables y su impacto de interrelación en un tiempo dado.

A continuación, se presenta el esquema de investigación empleado:



Entonces:

M muestra

O₁ verificación de variable uno

O₂ verificación de variable dos

r correlación

4.5 POBLACIÓN Y MUESTRA

Carrasco (2015) dice que “la población es la suma de todos los individuos (unidades de análisis) que forman parte del entorno espacial donde se desenvuelve el proyecto de investigación” (p. 236). Para el uso de la revisión, nuestra unidad de percepción fueron los colaboradores del SAT-H, la población se determinó en 80 trabajadores.

Tabla 2.
Campo de estudio

Ítem	Cant.	%
Colaboradores	80	100%
Total	80	100%

Muestra

Hernández y Mendoza (2018) mencionan que “la muestra es un subgrupo de la población de importancia, sobre la que se recogerán información conveniente, y que tiene que precisarse y demarcarse de antemano con exactitud, además de que debe ser distintivo de la población” (p. 196).

La muestra que se analizó fue de índole probabilístico. Así mismo, la técnica empleada fue aleatoria simple. Como es sabido, la muestra es una porción de la población, cuyas propiedades propias son las de ser neutral e imagen fiel de la misma, de tal modo que el producto logrado en la muestra pueda trascenderse a todos los sujetos que forman parte de esta población.

De acuerdo a Pérez (2005), para hallar la muestra se empleó la siguiente expresión:

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

Para lo cual:

La cantidad de elementos de la muestra, corresponde a n.

La cantidad de elementos del universo, corresponde a N.

La probabilidad con la que se presenta (50/50), corresponde a p/q.

Para el valor crítico, correspondiente la cota de confianza escogido; se opera con valor 1,96.

El margen de errata aprobado por el investigador es cinco por ciento.

Sustituyendo los valores en la ecuación se halla el valor:

$$n = \frac{(80) * (1.96)^2 * 0.50 * 0.50}{(0.005)^2 * (80 - 1) + (1.96)^2 * 0.50 * 0.50}$$

$$n = 66,4 \cong 66$$

La muestra calculada redondeado por exceso será de 66 clientes internos.

Utilizando el software Decision Analyst STATS 2.0, se obtuvo un resultado igual al ya calculado.

The screenshot shows the 'Sample Size Determination' window of the Decision Analyst STATS 2.0 software. The window title is 'Decision Analyst STATS™ 2.0'. The main heading is 'Sample Size Determination (Sample Size for Population Percentage Estimates)'. The interface is divided into two main sections: 'Inputs' and 'Results'. In the 'Inputs' section, there are four fields: 'Universe Size' (text input with value 80), 'Maximum Acceptable Percentage Points of Error' (dropdown menu with value 5%), 'Estimated Percentage Level' (dropdown menu with value 50%), and 'Desired Confidence Level' (dropdown menu with value 95%). The 'Results' section shows 'The Sample Size Should Be...' with a text input field containing the value 66. At the bottom of the window, there are three buttons: 'Calculate', 'Reset', and 'Exit'. The footer of the window displays the phone number '817 640-6166' and the website 'www.decisionanalyst.com'. The Decision Analyst logo and tagline 'The global leader in analytical research systems' are also visible.

Figura 1. *Decision Analyst - STATS 2.0.*
Muestra de investigación aplicando el software estadístico.

4.6 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Hernández & Mendoza (2018), mencionan que, “recolectar datos significa aplicar uno o varios instrumentos de medición para recabar la información pertinente de variables investigadas del estudio en la muestra o casos recopilados (personas, grupos, organizaciones, procesos, eventos, etc.). Los datos obtenidos son la base del análisis. Sin datos no hay investigación. Pero, para haber llegado a esta etapa en la etapa cuantitativa, antes se debió haber establecido y definido con precisión y claridad las hipótesis del estudio y las variables, tanto conceptual como operacionalmente. Así mismo, en la verificación de la bibliografía, se tuvo que haber revelado instrumentos o formas para calcular o estimar las variables trazadas.” (p. 226)

La recopilación de datos involucra producir un plan minucioso de métodos que te lleven a juntar datos con un fin determinado.

Usa como instrumentos el contenido, resumen, comentario, etc. De esta manera, los registros deben entenderse como cualquier generación compuesta valiosa para examinar (informes legítimos, archivos individuales) y todas las pruebas materiales (informes de diferentes medios, fotos, creaciones artísticas, grabaciones, etc.). Cada uno de ellos termina siendo una "prueba silenciosa" de una circunstancia. En medio de las ventajas encontradas de este modelo con un mínimo de esfuerzo, selectividad de los materiales y por último confiabilidad.

Así mismo, se aplicó la encuesta, que permitió una surtida información, a través de preguntas planificadas directamente o por implicación a los sujetos que comprenden la unidad de investigación del estudio de exploración. Es de gran utilidad reunir suposiciones, mentalidades, prácticas y propuestas sobre ciertos temas, sobre los cuales los individuos pueden comunicarse dependiendo de su propia comprensión e información. La hora de la ejecución del examen se realizó, en las situaciones en que trabaja el personal autorizado de la SAT-H.

En la encuesta aplicada se usó un nivel para estimar la actitud. Conforme a Kassín, Fein y Markus (2015), es una tendencia cultivada para argumentar racionalmente de un modo propicio o nocivo. Escala de Likert, la más conveniente para esta investigación, como expuso que H. Sampieri, (2014), un grupo de ítems que se muestran en forma de ratificaciones para calcular la reacción del sujeto en rango de 3, 5 o 7.

Los instrumentos que se utilizó en este examen fue los siguientes: se utilizó una hoja de análisis documental, que permitió todas y cada una de las actividades que se completan con los archivos hasta que suceda completamente en el marco de registro, a fin de hacer concebible su área y consulta rápida cuando sea necesario, lo cual es significativo para toda exploración. A medida que se examina, surge, se contempla, se observan preguntas, vulnerabilidades, comprobaciones, disparidades, comentarios, etc.

Asimismo, se utilizó un cuestionario, que expresa que las encuestas son muchas consultas organizadas y centradas que se responden con lápiz y papel. Las encuestas tuvieron tiempo libre, permitió a las personas completarlas sin ayuda o intercesión del encuestador. Se utilizó dos encuestas: 1) clima organizacional y 2) desempeño laboral.

Así mismo, se identificó la confiabilidad de cada instrumento, que acorde a Hernández y Mendoza (2018) aluden que “el nivel de su aplicación reiterada al mismo sujeto, asunto o muestra causa logros similares. La confiabilidad de un instrumento de cálculo se establece mediante distintas técnicas, las cuales se declararán momentáneamente después de inspeccionar los conceptos de validez y objetividad” (p. 228).

Del mismo modo se halló, la validez de los instrumentos, que según Hernández y Mendoza (2018), “se alude al grado en que un instrumento mide con precisión la variable que efectivamente intenta medir. Es decir, si proyecta el concepto ideal por medio de sus indicadores prácticos” (p. 229).

4.7 TÉCNICAS DE PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS

El proceso para obtener detalles primordiales de estudio fue:

- Desarrollo el instrumento de procesamiento de datos, escogiéndose los ítems más propios de la determinación de las variables.
- Se realizó la ponderación del test.
- Se inspeccionó la capacidad del instrumento a emplear.
- La encuesta se realizó, con un tiempo prudencial por cada encuestado.

También, se empleó:

Como apoyo la estadística descriptiva:

Las figuras gráficas para que a cada cuantía de la variable se asigne una barra con elevación estimada a su frecuencia rotunda o porcentual; las dimensiones de línea medular (media aritmética, mediana y moda) para indicar el centro del grupo de data de la variable.

Con apoyo de estadística inferencial

Para examinar la correspondencia de dos variables, se recurrió al factor de rho de Spearman. Que se empleó para analizar la magnitud de correlación para variables en una cota de cálculo ordinal.

4.8 ASPECTOS ÉTICOS DE LA INVESTIGACIÓN

La información recabada en la presente investigación fue utilizada para fines propios de análisis y exposición de la misma.

Del mismo modo, se mantuvo la confidencialidad, cuando se aplicó el instrumento y analizó los resultados. Se tiene como sustento, los principios de respeto, beneficencia y justicia, orientados a salvaguardar la integridad del encuestado.

Durante la aplicación del instrumento de recolección de datos, se respetó los principios de ética:

- **Anonimato:** Se aplicó la entrevista a los miembros de la muestra que la investigación ha planificado de manera anónima, cuyos datos sirvió sólo para fines de la investigación.
- **Privacidad:** Toda información se usó únicamente para esta investigación, respetando la privacidad de cada entrevistado.
- **Procedimientos:** Se realizó de acuerdo a la investigación, ya que se plantó el problema de investigación de acuerdo al método científico.

CAPÍTULO V

RESULTADOS

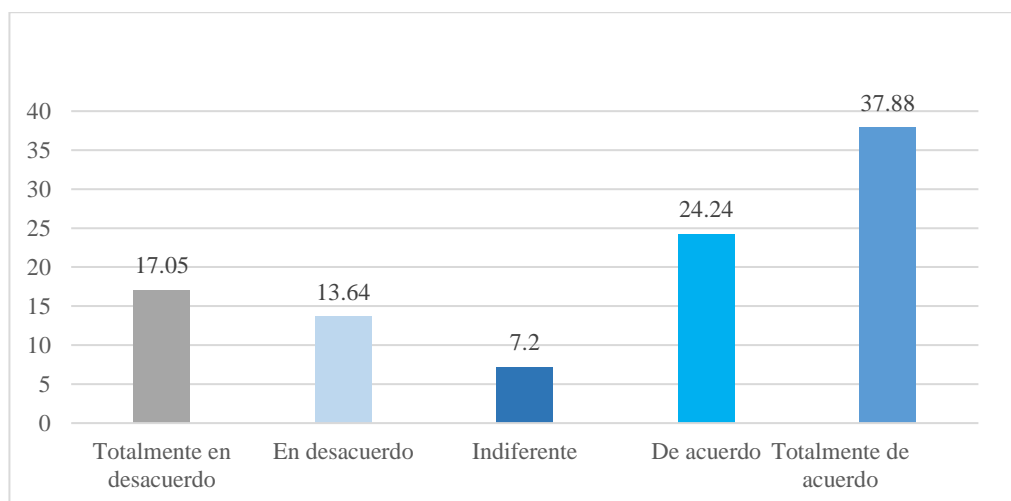
5.1 DESCRIPCIÓN DE RESULTADOS

Se aplicó las encuestas a los individuos de la muestra, que fueron un total de 66 colaboradores. A continuación, se esboza los resultados:

Tabla 3.
Análisis descriptivo de la dimensión estructura.

Categorías	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	11	17.05
En desacuerdo	9	13.64
Indiferente	5	7.20
De acuerdo	16	24.24
Totalmente de acuerdo	25	37.88
Total	55	100

Figura 2. *Estructura*



Los gráficos manifiestan el 37.88%, están completamente de acuerdo. El 24.24% manifiesta de acuerdo con que es sustancial conocer la variable estructura de la organización, su organigrama y las normas con las que ésta y sus colaboradores se rigen.

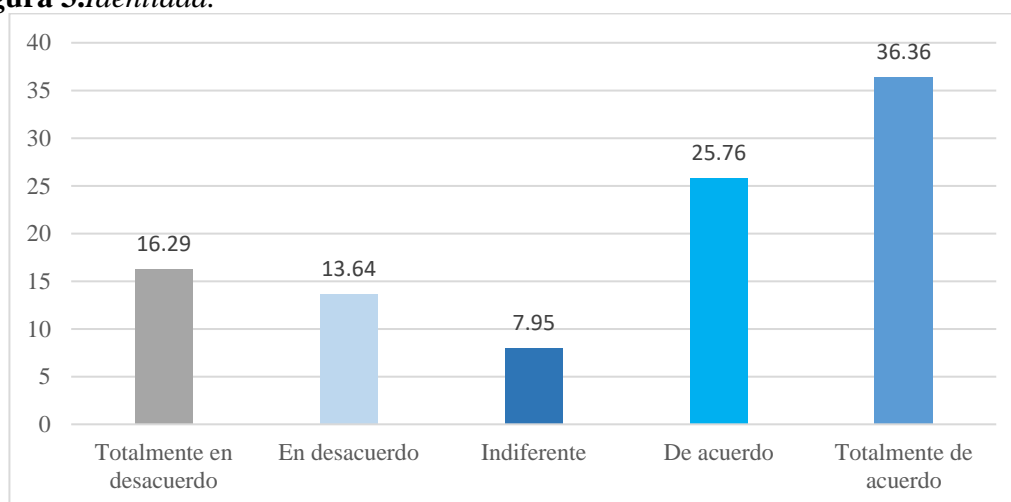
También reflejan que el 7.20% es indiferente a Estructura, debido a que posiblemente, no saben de qué se trata el organigrama de la organización ni tienen bien definidas las normas de trabajo y convivencia.

Finalmente, en desacuerdo se obtuvo el 13.64% y está totalmente en desacuerdo con la jerarquía laboral, el organigrama y las normas de trabajo y convivencia el 17.05%, porque posiblemente éstos tengan problemas personales o intrínsecos con otros trabajadores o tengan desinterés del tema.

Tabla 4.
Análisis descriptivo de la dimensión identidad.

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	11	16.29
En desacuerdo	9	13.64
Indiferente	5	7.95
De acuerdo	17	25.76
Totalmente de acuerdo	24	36.36
Total	66	100.00

Figura 3.*Identidad.*



Los gráficos arriba expuestos, muestran que totalmente de acuerdo, corresponde al 36.36% y 25.76% están en acuerdo con la Identidad, mencionando que se consideran entusiasmados y son leales a la organización donde laboran.

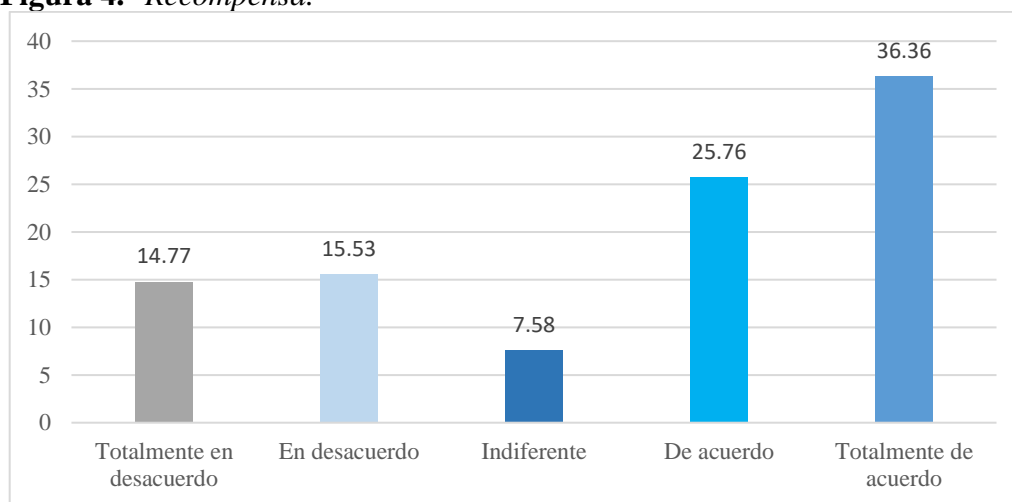
Así mismo, reflejan que indiferente a la identidad el 7.96%, porque posiblemente desconozcan los conceptos de compromiso y lealtad, valores fundamentales de esta dimensión.

Finalmente, en desacuerdo tuvo un ponderado de 13.64% y 16.29% está totalmente en desacuerdo, porque posiblemente se sienten desmotivados, separados y subestimados, por lo que no se sienten identificados con la organización donde laboran.

Tabla 5.
Análisis descriptivo de la dimensión Recompensa.

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	10	14.77
En desacuerdo	10	15.53
Indiferente	5	7.58
De acuerdo	17	25.76
Totalmente de acuerdo	24	36.36
Total	66	100.00

Figura 4. *Recompensa.*



El resultado refleja que un 36.36% tiene una ponderación más alta. Así como, para la escala de acuerdo arroja un valor de 25.76%. Demostrando que perciben un salario justo e incentivos adicionales que aumentan su desempeño laboral.

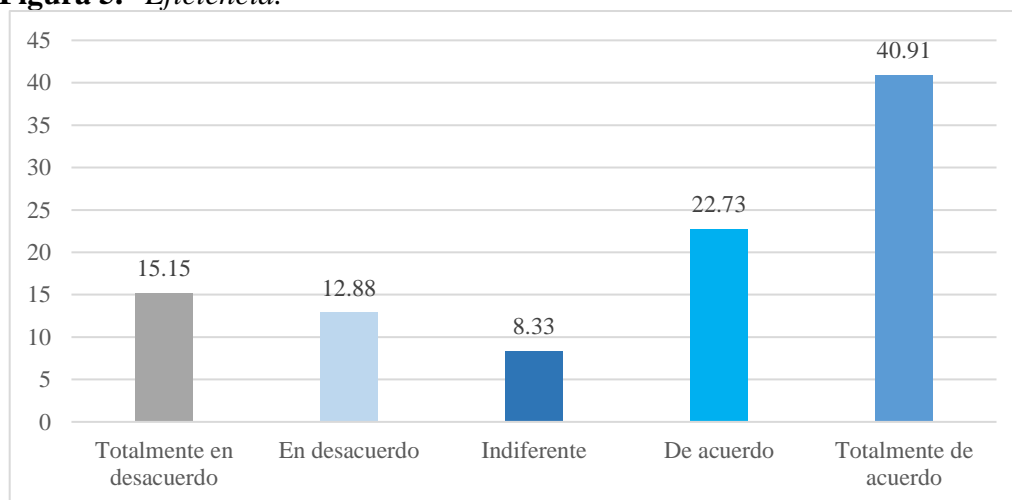
El 7.58% muestran que son indiferentes con esta variable, porque posiblemente desconocen los incrementos salariales por año y los incentivos que deberían obtener de la organización donde laboran.

Finalmente, para la escala en desacuerdo se obtuvo una ponderación de 15.53% y 14.77% en total desacuerdo. Es posible que sus salarios son bajos y no han recibido incentivos desde el inicio de sus labores en su organización.

Tabla 6.
Análisis descriptivo de la dimensión Eficiencia.

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	10	15.15
En desacuerdo	9	12.88
Indiferente	5	8.33
De acuerdo	15	22.73
Totalmente de acuerdo	27	40.91
Total	66	100

Figura 5. *Eficiencia.*



De acuerdo a los resultados el 40.91% arroja para la escala de totalmente de acuerdo y el 22.73% para de acuerdo con la Eficiencia. Porque laboran productivamente y usan adecuadamente sus recursos en la organización donde trabajan.

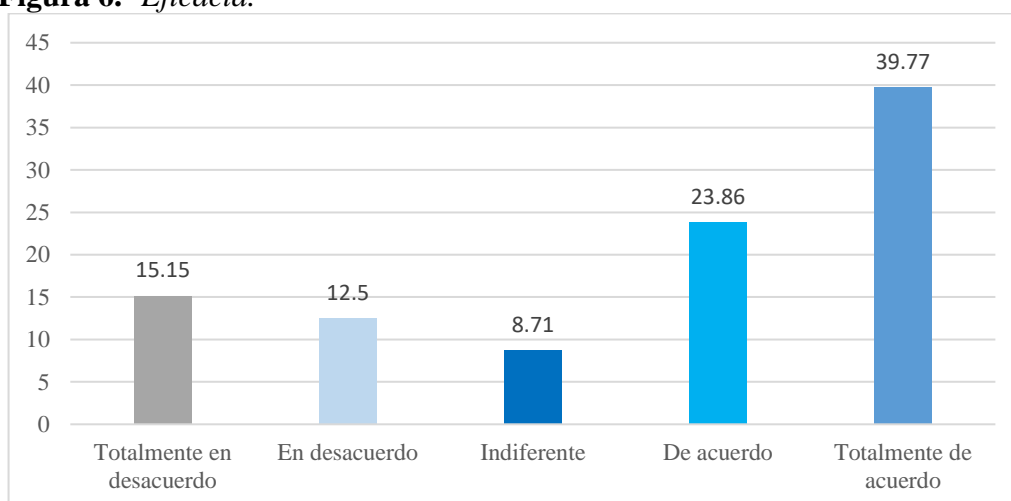
Así mismo, muestra que el 8.33% tiene una condición de indiferente con la Eficiencia, porque probablemente desconocen cómo ser productivos y utilizar eficientemente los recursos con los que laboran en su centro laboral.

Finalmente, el 12.88% arroja para el atributo de desacuerdo y el 15.15% para el atributo de totalmente en desacuerdo con la variable de estudio, porque posiblemente practican la productividad y no utilizan adecuadamente los recursos con los que laboran en su organización en ningún momento.

Tabla 7.
Análisis descriptivo de la dimensión Eficacia.

Categorías	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	40	15.15
En desacuerdo	33	12.50
Indiferente	23	8.71
De acuerdo	63	23.86
Totalmente de acuerdo	105	39.77
Total	264	100.00

Figura 6. *Eficacia.*



El 39.77% es el resultado obtenido el atributo de totalmente de acuerdo, así como el 23.86% para el atributo de acuerdo con la Eficacia. Porque tienen total cobertura de recursos y obtienen resultados óptimos para conseguir sus objetivos organizacionales.

Así mismo, se observa un 8.71% tiene como ponderación de indiferente. Porque posiblemente no sepan cómo obtener materiales de trabajo oportunamente y como lograr resultados óptimos en su centro laboral.

Finalmente, el 12.50% consigna que están en desacuerdo y está totalmente en desacuerdo el 15.15%, respectivamente. Porque posiblemente no tengan cobertura de materiales y no logren resultados óptimos en la organización donde laboran.

5.2 CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS

Para realizar la contrastación de hipótesis primero se realizó la confiabilidad de las variables de estudio. A continuación, se expone los valores hallados con el software estadístico.

Tabla 8.

Resultado de confiabilidad de Alfa de Cronbach para la variable primera.

Alfa de Cronbach	N° de elementos
,996	12

Tabla 9.

Resultado de confiabilidad de Alfa de Cronbach para la variable segunda.

Alfa de Cronbach	N° de elementos
,997	8

A) Contrastación de hipótesis general

El procedimiento que concede efectuar el contraste de hipótesis demanda de un proceso para su hallazgo, que es comúnmente aceptado por la comunidad investigadora de este campo. A continuación, se detalla cada uno.

1) Propuesta de la Hipótesis estadística

Hipótesis Nula:

$$H_0: \gamma(x, y) < 0.10; sig > 0.05$$

Donde H_0 muestra que no existe influencia significativa de ambas variables (Clima Organizacional y el Desempeño Laboral) de los colaboradores del SAT-H.

Hipótesis Alternativa (H_1):

$$H_1: r(x, y) \geq 0.10; sig. \leq 0,05$$

Denota que hay una influencia significativa entre las variables de estudio de los colaboradores del SAT-H.

2) *El grado de significancia (α) es igual a 0.05.*

3) *Estadístico de prueba*

De conformidad con Tamayo (2004, p. 54) la escala de Likert es de índole ordinal y por lo tanto evalúa cuan más favorable o desfavorable una postura.

Por ende, al tener variables ordinales se concluye que es no paramétrica:

El tipo de estudio empleado es Transversal.

El grado de estudio es tipo Relacional

La meta estadística de índole Correlacionar

Variable de estudio de tipo Ordinal/Ordinal

Entonces, el ensayo más adecuado en este caso es la “rho de Spearman”

4) *Medición del estadístico de prueba*

Para la comprobación de hipótesis se halló el coeficiente Spearman (Rho), para tal fin de empleó el software SPSS.

Tabla 10.

Interrelación de hipótesis de estudio.

			Clima organizacional	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Clima organizacional	Coef. de correlación	1,000	,946**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	66	66
	Desempeño laboral	Coef. de correlación	,946**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	66	66

** . La correlación es significativa en la cota 0,01 (2 colas).

El 0,946 es el valor obtenido de r, se interpreta que existe un vínculo positivo muy fuerte. La valoración se hizo mediante la comparación del coeficiente detectado con las cifras del estadístico. A continuación, se detalla el cuadro de valores.

Tabla 11.
Gradilla de interpretación.

Correlación negativa perfecta	-1,00
Desfavorable muy fuerte	-0,99 a -0,90
Desfavorable considerable	-0,89 a -0,75
Desfavorable media	-0,74 a -0,50
Desfavorable débil	-0,49 a -0,25
Desfavorable muy débil	-0,24 a -0,10
Cero correlaciones	-0,09 a +0,09
Favorable muy débil	+0,10 a +0,24
Favorable débil	+0,25 a +0,49
Favorable media	+0,50 a +0,74
Favorable considerable	+0,75 a +0,89
Favorable muy fuerte	+0,90 a +0,99
Favorable perfecta	+1,00

5) *Decisión estadística*

El valor Spearman hallado fue de 0,946

La escala de P es 0,000.

Elucidar para facilitar como respuesta la hipótesis:

Al ser el valor de $P < \text{cota de significancia } \alpha$ se rechaza la H_0 y se acepta la H_1

$H_1: r(x, y) \geq 0,10; \text{sig.} \leq 0,05$

H_1 : Existe predominio significativo entre el Clima Organizacional y el Desempeño Laboral de los colaboradores administrativos del SAT-H.

6) *Dictamen Estadístico*

La Rho de Spearman encontrada fue 0.946. Este valor se interpreta como una relación alta en el rango de 0.000. Que de acuerdo a Hernández, Fernández y Baptista (2014), una conexión genuina y un cinco por ciento de eventualidad de equivocación.

El indicador rebasa el valor 0,90, el mismo que expresa la prevalencia genuina muy alta entre ambas.

La exégesis es a un elevado Clima Organizacional fortalecerá el Desempeño Laboral de los Colaboradores Administrativos del SAT-H.

B) Contrastación de hipótesis específica uno

1) Planteamiento de Hipótesis de trabajo:

Hipótesis Nula:

$$H_0: r(x, y) < 0.10; \text{sig.} > 0,05$$

H₀: No existe predominio significativo entre la Estructura y el Desempeño Laboral de los colaboradores Administrativos del SAT-H 2018.

Hipótesis sustitutiva:

$$H_1: r(x, y) \geq 0.10; \text{sig.} \leq 0.05$$

H₁: Existe predominio significativo entre la Estructura y el Desempeño Laboral de los Trabajadores Administrativos del SAT-H.

2) Grado de significancia es igual 0.05

3) Estadístico de prueba

De conformidad con Tamayo (2004, p. 54) la escala de Likert es de índole ordinal y por lo tanto evalúa cuan más favorable o desfavorable una postura.

Por ende, al tener variables ordinales se concluye que es no paramétrica:

El tipo de estudio empleado es Transversal.

El grado de estudio es tipo Relacional

La meta estadística de índole Correlacionar

Variable de estudio de tipo Ordinal/Ordinal

Entonces, el ensayo más adecuado en este caso es la “rho de Spearman”

4) *Medición del estadístico de prueba***Tabla 12.***Interrelación de hipótesis de estudio uno.*

		Estructura	Desempeño laboral
Estructura	Coef. de correlación	1,000	,951**
	Sig. (bilateral)	.	,000
Rho de Spearman	N	66	66
	Coef. de correlación	,951**	1,000
Desempeño laboral	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	66	66

** . La correlación es significativa en la cota 0,01 (2 colas).

El valor de 0.951, es la r hallada que demuestra la relación genuina muy fuerte. La deducción se realizó por medio un balance del coeficiente hallado con las cotas es del estadístico.

5) *Decisión estadística*

El valor Spearman hallado fue de 0,951

La escala de P es 0,000.

Elucidar para facilitar como respuesta la hipótesis:

Al ser el valor de $P <$ una cota de significancia, entonces α se refuta la H_0 y se acepta la H_1 .

$$H_1: r(x,y) \geq 0.10; sig. \leq 0,05$$

H_1 : Existe predominio significativo entre la Estructura y Desempeño Laboral de los colaboradores Administrativos del SAT-H.

6) *Dictamen Estadístico*

El valor resultante fue 0.51 para la rho de Spearman. Es sustancial el rango de 0.000. De conformidad con Hernández, Fernández y Baptista (2014) denota una

conexión genuina y un cinco por ciento de eventualidad de defecto. El indicador rebasa el valor 0,90, el mismo que expresa la prevalencia genuina muy alta entre ambas.

La exegesis es: con una buena y definida configuración estructural fortalece el Desempeño Laboral de los colaboradores Administrativos del SAT-H.

c) Contrastación de hipótesis específica dos

1) *Planteamiento de Hipótesis de trabajo:*

Hipótesis Nula:

$$H_0: r(x,y) < 0.10; sig. > 0,05$$

H₀: No existe predominio significativo entre la Identidad y el Desempeño Laboral de los colaboradores Administrativos del SAT-H.

Hipótesis sustitutiva:

$$H_1: r(x,y) \geq 0.10; sig. \leq 0,05$$

H₁: Existe predominio significativo entre la Identidad y el Desempeño Laboral de los Trabajadores Administrativos del SAT-H.

2) *Grado de significancia* igual a 0.05

3) *Estadístico de prueba*

De conformidad con Tamayo (2004, p. 54) la escala de Likert es de índole ordinal y por lo tanto evalúa cuan más favorable o desfavorable una postura.

El tipo de estudio empleado es Transversal.

El grado de estudio es tipo Relacional

La meta estadística de índole Correlacionar

Variable de estudio de tipo Ordinal/Ordinal

Entonces, el ensayo más adecuado en este caso es la “rho de Spearman”

4) *Medición del estadístico de prueba*

Para la comprobación de hipótesis se halló el coeficiente Spearman (Rho), para tal fin de empleó el software SPSS.

Tabla 13.
Interrelación de hipótesis de estudio dos.

			Identidad	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Identidad	Coef. de correlación	1,000	,952**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	66	66
	Desempeño laboral	Coef. de correlación	,952**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	66	66

** . La correlación es significativa en la cota 0,01 (2 colas).

El valor de 0,952; es la r hallada que demuestra una relación genuina muy fuerte. La deducción se hizo mediante un balance del coeficiente hallado con las cotas del estadístico.

5) *Decisión estadística*

El valor Spearman hallado fue de 0,952

La escala de P es 0,000.

Elucidar para facilitar como respuesta la hipótesis:

El valor de P mayor de la cota de significancia α se refuta la H_0 y se acepta la H_1 .

$$H_1: r(x,y) \geq 0.10; sig. \leq 0,05$$

H_1 : Existe predominio significativo entre la Identidad y el Desempeño Laboral de los colaboradores Administrativos del SAT-H.

6) *Dictamen Estadístico*

El valor 0.952 fue el Rho de Spearman hallado. Coeficiente es relevante en la cota de 0.000. De conformidad con Hernández, Fernández y Baptista (2014) revela una correlación genuina y un cinco por ciento de eventualidad de defecto. El indicador rebasa los 0,90; el mismo que expresa una correlación genuina muy elevada.

La exegesis es: cuanto mayor sea la Identidad mejorará el Desempeño Laboral de los colaboradores Administrativos del SAT-H.

D) Contrastación de hipótesis específica tres

1) Planteamiento de Hipótesis de trabajo

Hipótesis Nula:

$$H_0: r(x,y) < 0.10; sig. > 0,05$$

H₀: No existe predominio significativo entre la Recompensa y el Desempeño Laboral de los Trabajadores Administrativos del SAT-H.

Hipótesis sustitutiva:

$$H_1: r(x,y) \geq 0.10; sig. \leq 0,05$$

H₁: Existe predominio significativo entre la Recompensa y el Desempeño Laboral de los colaboradores administrativos del SAT-H.

2) Grado de significancia es igual 0,05

3) Estadístico de prueba

De conformidad con Tamayo (2004, p. 54) la escala de Likert es de índole ordinal y por lo tanto evalúa cuan más favorable o desfavorable una postura.

Por ende, al tener variables ordinales se concluye que es no paramétrica:

El tipo de estudio empleado es Transversal.

El grado de estudio es tipo Relacional

La meta estadística de índole Correlacionar

Variable de estudio de tipo Ordinal/Ordinal

Entonces, el ensayo más adecuado en este caso es la “rho de Spearman”

4) *Estimación del estadístico de prueba*

Tabla 14.

Interrelación de hipótesis específica tres.

		Recompensa	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Recompensa	Coef. de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,956**
		N	66
	Desempeño laboral	Coef. de correlación	,956**
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	66

** . La correlación es significativa en la cota 0,01 (2 colas).

El valor de 0.956, es la r hallada que demuestra la relación genuina muy fuerte.

La deducción se realizó por medio un balance del coeficiente hallado con las cotas es del estadístico.

5) *Decisión estadística*

El valor Spearman hallado fue de 0,951

La escala de P es 0,000.

Elucidar para facilitar como respuesta la hipótesis:

Al ser el valor de $P <$ una cota de significancia, entonces α se rechaza la H_0 y se acepta la H_1

$$H_1: r(x,y) \geq 0.10; sig. \leq 0.05$$

H_1 : Existe predominio significativo entre la Recompensa y Desempeño Laboral de los Trabajadores Administrativos del SAT-H.

6) *Dictamen Estadístico*

El valor resultante fue 0.956 para la rho de Spearman. Es sustancial el rango de 0.000. De conformidad con Hernández, Fernández y Baptista (2014) revela una correlación genuina y un cinco por ciento de eventualidad de defecto. El valor rebasa los 0,90; se puede que prevalece una correlación genuina muy elevada, entre ambas.

La exegesis es: a una elevada recompensa mejorará el Desempeño Laboral de los colaboradores Administrativos del SAT-H.

ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

La presente investigación pretende realizar un estudio acerca de algunas deficiencias y ausencias del ambiente organizacional del SAT-H, con el deseo de esbozar mejoras sustanciales, tal y como menciona Chiavenato (2014, pág. 272), el clima organizacional es el medio céntrico del ambiente psicológico característico de cada organismo. Éste interactúa con la moral y la complacencia de las necesidades de cada individuo. Tal vez sea, satisfactorio o no, los individuos expresarán de cómo se sienten con la institución.

Del análisis esbozado dentro del Marco Teórico, se consideró necesario detallar dos temas de suma necesidad: a) Desempeño Laboral y b) Clima Organizacional. Así como, temas del Marco Conceptual de cada dimensión propuesta, como: Eficacia, Estructura, Eficiencia, Identidad y Recompensa. Las que confluyen con los propósitos en el tema de Ambiente Laboral, las que se analizaron como resultado de las encuestas con una muestra ascendente en sesenta y seis encuestados (66) sujetos.

Con los resultados obtenidos de la fajina, en la hipótesis general “Existe influencia significativa entre el Clima Organizacional y el Desempeño Laboral de los colaboradores del SAT-H” y denotando una conexión con la rho de Spearman con un nivel de 0.946. Indicador significativo que denota, desde ya, una conexión genuina y con un cinco por ciento de probabilidades de fallo, la cota sobrepasa los 0,90 lo que evidencia y da mérito a concluir que existe una conexión muy firme de dichas variables.

La exégesis para la presente fajina es, a una mejora y adecuada labor del Clima Organizacional, enriquecerá y acrecentará el Desempeño Laboral de los asalariados del SAT-H.

Con esta exégesis, podemos esbozar que el Clima Organizacional facilitará las directrices requeridas para sea constante el Desempeño Laboral. Así, esta institución opere

de modo eficaz y eficiente, tal como indica EcuRed (2016). Analizando que el desempeño laboral es igual a decir el rendimiento y la comportamiento que expresa el asalariado al realizar sus cometidos y labores principales que exige su puesto; demostrando su idoneidad con la organización.

CONCLUSIONES

1. El Clima Organizacional influye significativamente a una mejora y constante del Desempeño Laboral para beneplácito de los asalariados de esta institución, proveyendo un ambiente laboral con considerables niveles de calidad.
2. Se determina que la Estructura, ejerce influencia significativa a través del Desempeño Laboral, denotando la jerarquía, el organigrama y determina las condiciones necesarias para que los asalariados del SAT-H las acaten.
3. También, se establece que la Identidad ejerce influencia significativa a través del Desempeño Laboral, denotando mejoras en los niveles de lealtad y acuerdos de los asalariados del SAT-H.
4. Así mismo, se establece que la Recompensa, ejerce influencia significativa a través del Desempeño Laboral, en los asalariados que perciben su emolumento decente y acicates adicionales que los incita a laborar eficientemente.
5. Como consecuencia de los resultados a los asalariados (66 encuestas); se concluye, que un porcentaje notable está totalmente de acuerdo y de acuerdo, con la aplicación de las dimensiones propuestas en la variable de análisis (independiente). La misma, que denota elementos ambientales vigorosos que de ponerse en marcha logrará un eficiente Desempeño Laboral. Así mismo, un porcentaje notable de los asalariados está en desacuerdo o totalmente en desacuerdo con estas dimensiones, considerando que desconocen o no creen que son elementos ambientales sanos en la institución.
6. Por ende, se analizó la hipótesis general con un coeficiente Spearman, calculado de 0.946. Denotando su significancia en una cota 0.000 (menor de 0.05). Evidenciando una conexión genuina y con cinco por ciento de probabilidad de falla. El valor sobrepasa los 0,90; lo que evidencia que existe una conexión muy alta entrambos variables. Se

determina que a una mejora del Clima Organizacional acrecentará el Desempeño Laboral de los asalariados.

7. Se corroboró la hipótesis específica uno, con un coeficiente de Spearman de 0.951, que denota su significancia de 0.000 (menor de 0.05). Evidenciando su idoneidad genuina, con cinco por ciento probabilidades de errata. El valor sobre pasa los 0,90; que denota una conexión muy alta entrambos. Se determina que, a una provechosa y favorable Estructura enriquecerá el Desempeño Laboral de los asalariados.
8. Se corroboró la hipótesis específica dos, con un coeficiente de Spearman de 0.952, que denota su significancia de 0.000 (menor de 0.05). Evidenciando conexión genuina con cinco por ciento de probabilidad de errata. El valor sobre pasa los 0,90; que denota una conexión muy alta entrambos. Concluyendo que a mayor sea la Identidad acrecentará el Desempeño Laboral de los asalariados.
9. Finalmente, se corroboró la hipótesis específica tres, con un coeficiente de Spearman de 0.956; denota su significancia de 0.000 (menor de 0.05). evidenciando una conexión genuina con cinco por ciento de errata. El valor sobre pasa los 0,90; que denota una conexión positiva elevada entrambos. Concluyendo que a mayor sea la Recompensa acrecentará el Desempeño Laboral de los asalariados.

RECOMENDACIONES

1. Establecer indicadores de gestión del desempeño laboral para los asalariados con el fin de mejorar clima organizacional.
2. La implementación y actualización de su organigrama, así como colocar en lugares estratégicos de la organización, la misión, visión y valores institucionales. Los cuales van a servir mejorar el direccionamiento estratégico institucional hacia los asalariados y las normatividades a cumplir.
3. Fortalecer los índices de lealtad y vinculación de los asalariados, para suscitar identidad en ellos, y así labora de formas más eficiente y ordenada.
4. Brindar mejores salarios acorde a las expectativas actuales a los trabajadores administrativos del SAT-H, así como gratificaciones, aguinaldos, incentivos y premios gradualmente, para que se sientan promovidos y laboren con entusiasmo.
5. Capacitar frecuentemente a los trabajadores administrativos del SAT-H para que estén actualizados en temas de su competencia, para que puedan laborar eficientemente y así maximicen tiempo y recursos.
6. Gestionar un adecuado clima organizacional con adecuados indicadores de gestión. Los mismos que existan una correlación entre las dimensiones expuestas en la presente fajina.
7. La relación entre la estructura y el desempeño laboral debe continuar en su máxima cuantía a fin de lograr los objetivos organizacionales. Así mismo, adecuar la estructura a las nuevas exigencias de los clientes internos.
8. La identidad que esbozan los asalariados durante su permanencia en la institución debe ir de la mano con las políticas institucionales a fin de cumplir el direccionamiento estratégico.
9. Coordinar con entidades privadas que puedan brindar beneficios y descuentos en los

servicios que éstos ofrecen, para que los trabajadores administrativos del SAT-H puedan acceder a ellos y se sientan altamente motivados.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aedo, C. (2005). *Evaluación del impacto*. CEPAL. SERIE Manuales 47
- Arias Gallegos, Walter L, & Arias Cáceres, Gabriela. (2014). *Relación Entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral en una Pequeña Empresa del Sector Privado*. <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-24492014000300010>
- Carrasco Díaz, Sergio (2015). *Metodología de Investigación Científica*. Pautas metodológicas para diseñar y elaborar el proyecto de investigación. Lima: San Marcos.
- Chiavenato, Idalberto (2014). *Administración de Recursos Humanos*. México D.F.: Editorial McGraw Hill.
- Chiavenato, Idalberto (2017). *Comportamiento organizacional: la dinámica del éxito en las organizaciones*. México D.F.: Editorial McGraw Hill.
- Chiavenato, Idalberto (2014). *Introducción a la Teoría General de la Administración*. México D.F.: Editorial McGraw Hill.
- Díaz Lazo, Aníbal (2010). *Apuntes Metodológicos para la Investigación Científica*. Huancayo: Universidad Peruana Los Andes.
- Díaz Lazo, Anibal (2010). *Construcción de Instrumentos de Investigación y Medición Estadística*. Huancayo: Universidad Peruana Los Andes.
- Diez de Castro, E. et al. (2001). *Administración y Dirección, Madrid*, Ed. Mc Graw - Hill / Interamericana de España
- EcuRed. (2016). *Conocimiento de todo para todos*. Obtenido de: http://www.ecured.cu/Desempe%C3%B1o_laboral
- Hernández, Fernández y Baptista (2016). *Metodología de la Investigación*. México D.F.: Editorial McGraw Hill.

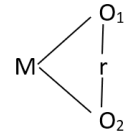
- Hernández Sampieri, Roberto (2014). *Metodología de la Investigación*. México D.F.: Editorial McGraw Hill.
- Hernández Sampieri, Roberto y Mendoza Torres, Christina Paulina (2018). *Metodología de la Investigación: Las rutas, cuantitativa, cualitativa y mixta*. México D.F.: Editorial McGraw Hill.
- Instituto de Investigación Científica Universidad de Lima (2008). *Guía para el Desarrollo de Proyectos de Investigación*. Lima: Fondo Editorial.
- Jiménez, D. P. (2007). *Manual de recursos humanos*. Madrid: Gráficas Dehon. España
- Jurista Editores (2015). *Legislación Tributaria*. Lima.
- Kassin, Saul. Fein, Seven. Hazel Rose, Markus. (2015) *Psicología Social*. Cengage learning. Mexico.
- Ministerio de Salud (2008). *Documento Técnico: Metodología para el Estudio del Clima Organizacional*. RM N° 623-2008/MINSA.
- Pérez, C. (2005). *Muestreo Estadístico. Conceptos y problemas resueltos*. México: Pearson Educación S.A.
- Perea, D. R. (2012). *Los procesos formativos, la competencia profesional y el desempeño laboral en el Sistema Nacional de Salud de Cuba*. Scielo.
- Quijano S. (2006) *Dirección de Recursos Humanos y Consultoría en las Organizaciones*. Icaria. Barcelona, España.
- Quispe, H. y Carlos, J. (2015). *Diagnóstico del clima organizacional, para incrementar el nivel de satisfacción de los trabajadores de la empresa Agropecuaria Chimu SRL, Trujillo - 2014*. Universidad Privada Antenor Orrego, Trujillo. Perú
- Robbins, S. (2005). *Comportamiento Organizacional*. México D.F.: Pearson Educación.
- Tarqui V. (07 de setiembre 2018) Clima laboral afecta en un 20% la productividad de empresas. Andina. <https://andina.pe/agencia/noticia-ministerio-cultura-presenta->

semana-de-diversidad-cultural-y-ling%C3%83%C6%92%C3%82%C2%BCistica-
556703.aspx/noticia-clima-laboral-afecta-un-20-productividad-empresas-
724400.aspx

ANEXOS

Matriz de consistencia

Influencia del clima organizacional en el desempeño laboral del SAT-H 2018

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	VARIABLE	DIMENSIONES	METODOLOGÍA									
<p>Problema principal ¿Existe influencia entre el Clima Organizacional y el Desempeño Laboral de los Trabajadores Administrativos del SAT-H 2018?</p> <p>Problemas específicos 1. ¿Existe influencia entre la Estructura y el Desempeño Laboral de los Trabajadores Administrativos del SAT-H 2018? 2. ¿Existe influencia entre la Identidad y el Desempeño Laboral de los Trabajadores Administrativos del SAT-H 2018? 3. ¿Existe influencia entre la Recompensa y el Desempeño Laboral de los Trabajadores Administrativos del SAT-H 2018?</p>	<p>Objetivo general Determinar la influencia entre el Clima Organizacional y el Desempeño Laboral de los Trabajadores Administrativos del SAT-H 2018.</p> <p>Objetivos específicos 1. Determinar la influencia entre la Estructura y el Desempeño Laboral de los Trabajadores Administrativos del SAT-H 2018. 2. Determinar la influencia entre la Identidad y el Desempeño Laboral de los Trabajadores Administrativos del SAT-H 2018. 3. Determinar la influencia entre la Recompensa y el Desempeño Laboral de los Trabajadores</p>	<p>Hipótesis general Existe influencia significativa entre el Clima Organizacional y el Desempeño Laboral de los Trabajadores Administrativos del SAT-H 2018.</p> <p>Hipótesis específicas 1. Existe influencia significativa entre la Estructura y el Desempeño Laboral de los Trabajadores Administrativos del SAT-H 2018. 2. Existe influencia significativa entre la Identidad y el Desempeño Laboral de los Trabajadores Administrativos del SAT-H 2018. 3. Existe influencia significativa entre la Recompensa y el Desempeño Laboral de los Trabajadores</p>	<p>V1: Clima Organizacional</p> <p>V2: Desempeño laboral</p>	<p>D1: Estructura</p> <p>D2: Identidad</p> <p>D3: Recompensa</p> <p>D1: Eficiencia</p> <p>D2: Eficacia</p> <p>D3: Calidad de servicio</p>	<p>Método de investigación: Método descriptivo</p> <p>Tipo de investigación: Básica, transversal, no experimental</p> <p>Cota de investigación: Investigación explicativa</p> <p>Diseño de investigación: No experimental explicativo</p>  <p>Donde: M: muestra O: variable X O: variable Y r: relación</p> <p>Población</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Población</th> <th>Cant</th> <th>%</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Trabajadores administrativos</td> <td>80</td> <td>100</td> </tr> <tr> <td>Total</td> <td>80</td> <td>100</td> </tr> </tbody> </table> <p>Muestra</p>	Población	Cant	%	Trabajadores administrativos	80	100	Total	80	100
Población	Cant	%												
Trabajadores administrativos	80	100												
Total	80	100												

	Administrativos del SAT-H 2018.	Administrativos del SAT-H 2018.			<p>Se colaborará con 66 trabajadores administrativos del SAT-H.</p> $n = \frac{(80) \times (1,96)^2 \cdot 0,50 \times 0,50}{(0,05)^2 \times (80 - 1) + (1,96)^2 \times 0,50 \times 0,50}$ <p>n = 66,4 = 66</p> <table border="1" data-bbox="1604 578 1906 704"> <thead> <tr> <th>Muestra</th> <th>Cant.</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Trabajadores administrativos</td> <td>66</td> </tr> <tr> <td>Total</td> <td>66</td> </tr> </tbody> </table> <p><u>Técnicas</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Entrevista • Encuesta • Observación • Análisis documentado <p><u>Instrumentos</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Guía de entrevista • Cuestionario • Guía de observación • Guía de análisis documentada 	Muestra	Cant.	Trabajadores administrativos	66	Total	66
Muestra	Cant.										
Trabajadores administrativos	66										
Total	66										

Fuente: Elaboración propia

Matriz de operacionalización de las variables

Variable	Definición Conceptual	Dimensiones	Indicadores	Ítem	Valoración
Clima organizacional	Chiavenato (2014), refiere que, el clima organizacional constituye el medio interno o la atmósfera psicológica característica de cada organización.	Estructura	Jerarquía	1	1. Totalmente en desacuerdo 2. En desacuerdo 3. Indiferente 4. De acuerdo 5. Totalmente de acuerdo
				2	
			Normas	3	
				4	
		Identidad	Lealtad	5	
				6	
			Compromiso	7	
				8	
		Recompensa	Salario justo	9	
				10	
			Incentivos	11	
				12	
Desempeño laboral	EcuRed (2016), manifiesta que, el desempeño laboral es el rendimiento laboral y la actuación que manifiesta el trabajador al efectuar las funciones y tareas principales que exige su cargo	Eficiencia	Productividad	13	1. Totalmente en desacuerdo 2. En desacuerdo 3. Indiferente 4. De acuerdo 5. Totalmente de acuerdo
				14	
			Recursos	15	
				16	
		Eficacia	Cobertura	17	
				18	
			Resultado	19	
				20	

Fuente: Elaboración propia

Matriz de operacionalización del Instrumento

Variable	Sub variable	Indicador	Ítems	Escala valorativa	Instrumento
Clima organizacional	Estructura	Jerarquía	1. Está usted de acuerdo con el nivel jerárquico organizacional del SAT-H 2. ¿Cree usted que es necesario respetar a sus superiores cuando éstos les indican sus funciones a realizar	1. Totalmente en desacuerdo 2. En desacuerdo 3. Indiferente 4. De acuerdo 5. Totalmente de acuerdo	Cuestionario
		Normas	3. ¿Está usted de acuerdo con las normas que rigen al personal administrativo del SAT-H? 4. ¿Cree usted que es necesario respetar cabalmente las normas establecidas por del SAT-H?		
	Identidad	Compromiso	5. ¿Cree usted que se siente identificado y comprometido con del SAT-H? 6. ¿Cree usted que existe un compromiso de apoyo entre todos los trabajadores administrativos del SAT-H?		
		Lealtad	7. ¿Está usted de acuerdo con mostrar lealtad en su trabajo cuando sus compañeros le piden ayuda? 8. ¿Cree usted que es una persona leal ante cualquier situación adversa que perjudique o comprometa al SAT-H?		
	Recompensa	Salario justo	9. ¿Está usted de acuerdo con recibir un salario justo por su labor realizada en el SAT-H? 10. ¿Cree usted que para el año 2019 sería conveniente que su sueldo aumente para sentirse más motivado en su trabajo?		
		Incentivos	11. ¿Está usted de acuerdo con recibir incentivos como aguinaldos en fiestas patrias y fiestas navideñas?		

			12. ¿Cree usted que sería conveniente para los trabajadores administrativos recibir incentivos adicionales para motivarlos en su trabajo?		
Desempeño laboral	Eficiencia	Productividad	1. ¿Cree usted que es eficiente al realizar sus funciones y actividades administrativas en el SAT-H? 2. ¿Está usted de acuerdo con que todo cuanto produce en su cargo es beneficioso para el SAT-H?	1. Totalmente en desacuerdo 2. En desacuerdo 3. Indiferente 4. De acuerdo 5. Totalmente de acuerdo	Cuestionario
		Recursos	3. ¿Cree usted utiliza los materiales y suministros que le distribuyen de manera adecuada? 4. ¿Está usted de acuerdo con utilizar materiales propios para realizar sus funciones cuando en el área de abastecimiento se han agotado?		
	Eficacia	Cobertura	5. ¿Cree usted que cumple con las funciones que le asignan para así cubrir las expectativas del SAT-H? 6. ¿Cree usted que beneficia con su labor a el SAT-H?		
		Resultado	7. ¿Cree usted que se siente satisfecho al lograr sus objetivos y cumplir fielmente con sus funciones? 8. ¿Cree usted que es eficaz en comparación con sus compañeros de labor de su oficina?		

Instrumento de investigación y constancia de su aplicación

CUESTIONARIO SOBRE CLIMA ORGANIZACIONAL

ESTIMADO SR(A):

El presente cuestionario tiene por objetivo realizar la medición del Clima Organizacional. Tenga en cuenta que su valiosa información servirá y permitirá hacer propuestas de mejora al respecto.

I. INFORMACIÓN GENERAL

- Antes de responder, tiene que tener en cuenta lo siguiente:
- El cuestionario es anónimo y confidencial.
- Es importante responder de manera franca y honesta.
- Enfoque su atención en lo que sucede habitualmente.
- Llenar el cuestionario con un lapicero.
- Tener en cuenta que se tiene una sola opción para marcar por cada una de las preguntas.
- Asegúrese de responder todas las preguntas.
- Responda en algunas de las opciones que se presentan, marcando con una equis (X) en el enunciado que indique lo que usted perciba del tema, de acuerdo al siguiente código:

1. Totalmente en desacuerdo	2. En desacuerdo	3. Indiferente	4. De acuerdo	5. Totalmente de acuerdo
-----------------------------	------------------	----------------	---------------	--------------------------

II. DATOS GENERALES

Tipo de encuestado:

Usuario () Trabajador Administrativo ()

Localidad: _____

N°	PREGUNTAS	1	2	3	4	5
ESTRUCTURA						
Jerarquía						
01	¿Está usted de acuerdo con el nivel jerárquico organizacional del SAT-H?					
02	¿Cree usted que es necesario respetar a sus superiores cuando éstos les indican sus funciones a realizar?					
Normas						
03	¿Está usted de acuerdo con las normas que rigen al personal administrativo del SAT-H?					
04	¿Cree usted que es necesario respetar cabalmente las normas establecidas por del SAT-H?					
IDENTIDAD						
Compromiso						
05	¿Cree usted que se siente identificado y comprometido con del SAT-H?					

06	¿Cree usted que existe un compromiso de apoyo entre todos los trabajadores administrativos del SAT-H?					
Lealtad						
07	¿Está usted de acuerdo con mostrar lealtad en su trabajo cuando sus compañeros le piden ayuda?					
08	¿Cree usted que es una persona leal ante cualquier situación adversa que perjudique o comprometa al SAT-H?					
RECOMPENSA						
Salario Justo						
09	¿Está usted de acuerdo con recibir un salario justo por su labor realizada en el SAT-H?					
10	¿Cree usted que para el año 2019 sería conveniente que su sueldo aumente para sentirse más motivado en su trabajo?					
Incentivos adicionales						
11	¿Está usted de acuerdo con recibir incentivos como aguinaldos en fiestas patrias y fiestas navideñas?					
12	¿Cree usted que sería conveniente para los trabajadores administrativos recibir incentivos adicionales para motivarlos en su trabajo?					

¡Muchas gracias!

Observaciones:

.....

.....

.....

.....

INSTRUMENTO DE MEDICIÓN DEL DESEMPEÑO LABORAL CUESTIONARIO SOBRE DESEMPEÑO LABORAL

ESTIMADO SR(A):

El presente cuestionario tiene por objetivo realizar la medición del Desempeño Laboral. Tenga en cuenta que su valiosa información servirá y permitirá hacer propuestas de mejora al respecto.

I. INFORMACIÓN GENERAL

- Antes de responder, tiene que tener en cuenta lo siguiente:
- El cuestionario es anónimo y confidencial.
- Es importante responder de manera franca y honesta.
- Enfoque su atención en lo que sucede habitualmente.
- Llenar el cuestionario con un lapicero.
- Tener en cuenta que se tiene una sola opción para marcar por cada una de las preguntas.
- Asegúrese de responder todas las preguntas.
- Responda en algunas de las opciones que se presentan, marcando con una equis (X) en el enunciado que indique lo que usted perciba del tema, de acuerdo al siguiente código:

1. Totalmente en desacuerdo	2. En desacuerdo	3. Indiferente	4. De acuerdo	5. Totalmente de acuerdo
------------------------------------	-------------------------	-----------------------	----------------------	---------------------------------

II. DATOS GENERALES

Tipo de encuestado:

Usuario Trabajador Administrativo

Localidad: _____

N°	PREGUNTAS	1	2	3	4	5
EFICIENCIA						
Productividad						
01	¿Cree usted que es eficiente al realizar sus funciones y actividades administrativas en el SAT-H?					
02	¿Está usted de acuerdo con que todo cuanto produce en su cargo es beneficioso para el SAT-H?					
Recursos						
03	¿Cree usted utiliza los materiales y suministros que le distribuyen de manera adecuada?					
04	¿Está usted de acuerdo con utilizar materiales propios para realizar sus funciones cuando en el área de abastecimiento se han agotado?					
EFICACIA						
Cobertura						

05	¿Cree usted que cumple con las funciones que le asignan para así cubrir las expectativas del SAT-H?					
06	¿Cree usted que beneficia con su labor a el SAT-H?					
Resultado						
07	¿Cree usted que se siente satisfecho al lograr sus objetivos y cumplir fielmente con sus funciones?					
08	¿Cree usted que es eficaz en comparación con sus compañeros de labor de su oficina?					

¡Muchas gracias!

Observaciones:

.....

Confiabilidad y Validez del instrumento

ESTADÍSTICAS DE FIABILIDAD VARIABLE INDEPENDIENTE

ALFA DE CRONBACH	N° DE ELEMENTOS
,996	12

VARIANZA TOTAL EXPLICADA

Componente	Autovalores iniciales			Sumas de cargas al cuadrado de la extracción		
	Total	% de varianza	% acumulado	Total	% de varianza	% acumulado
1	11,490	95,749	95,749	11,490	95,749	95,749
2	,088	,736	96,485			
3	,080	,667	97,152			
4	,068	,567	97,719			
5	,059	,493	98,212			
6	,052	,432	98,644			
7	,040	,332	98,976			
8	,034	,280	99,256			
9	,030	,253	99,510			
10	,027	,221	99,731			
11	,018	,154	99,885			
12	,014	,115	100,000			

Método de extracción: análisis de componentes principales.

ESTADÍSTICAS DE FIABILIDAD VARIABLE DEPENDIENTE

ALFA DE CRONBACH	N° DE ELEMENTOS
,997	8

VARIANZA TOTAL EXPLICADA

Componente	Autovalores iniciales			Sumas de cargas al cuadrado de la extracción		
	Total	% de varianza	% acumulado	Total	% de varianza	% acumulado
1	7,858	98,231	98,231	7,858	98,231	98,231
2	,065	,808	99,038			
3	,027	,336	99,375			
4	,021	,269	99,643			
5	,013	,167	99,811			
6	,012	,145	99,956			
7	,004	,044	100,000			
8	-4,381E-16	-5,476E-15	100,000			

Método de extracción: análisis de componentes principales.