

UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
PROGRAMA ACADÉMICO DE ADMINISTRACIÓN DE
EMPRESAS



TESIS

**“CLIMA ORGANIZACIONAL Y EL DESEMPEÑO LABORAL EN
EL MINISTERIO DEL INTERIOR PROYECTO ESPECIAL
CORAH, PUCALLPA 2021”**

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN
ADMINISTRACION DE EMPRESAS

AUTORA: Ramirez Apolinario, Jisvel Alexandra

ASESOR: García Apac, Julian Spencer

HUÁNUCO – PERÚ

2022



U

TIPO DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN:

- Tesis (X)
- Trabajo de Suficiencia Profesional ()
- Trabajo de Investigación ()
- Trabajo Académico ()

LÍNEAS DE INVESTIGACIÓN: Gestión Administrativa

AÑO DE LA LÍNEA DE INVESTIGACIÓN (2020)

CAMPO DE CONOCIMIENTO OCDE:

Área: Ciencias Sociales

Sub área: Economía, Negocios

Disciplina: Negocios, Administración

DATOS DEL PROGRAMA:

Nombre del Grado/Título a recibir: Título
Profesional de Licenciada en Administración de
Empresas

Código del Programa: P13

Tipo de Financiamiento:

- Propio (X)
- UDH ()
- Fondos Concursables ()

DATOS DEL AUTOR:

Documento Nacional de Identidad (DNI): 76971122

DATOS DEL ASESOR:

Documento Nacional de Identidad (DNI): 23164566

Grado/Título: Maestro en medio ambiente y
desarrollo sostenible, mención en gestión
ambiental

Código ORCID: 0000-0002-3321-5820

DATOS DE LOS JURADOS:

N°	APELLIDOS Y NOMBRES	GRADO	DNI	Código ORCID
1	Rivera López, Cecilia del Pilar	Maestro en administración y dirección de empresas	22404218	0000-0002 0215-1270_
2	Huerto Orizano, Diana	Maestro en gestión y negocios, mención en gestión de proyectos	40530605	0000-0003 1634-6674_
3	Anibal Rivero, Rafael Antonio	Doctor en gestión empresaria	41693326	0000-0003 1423-2737_

D

H

UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

PROGRAMA ACADÉMICO DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

En la ciudad de Huánuco, siendo las **16:30 horas del día 29 del mes de abril del año 2022**, en el cumplimiento de lo señalado en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad de Huánuco, se reunieron la sustentante y el Jurado Calificador mediante la plataforma virtual Google Meet, integrado por los docentes:

Mtra. Cecilia del Pilar Rivera López

(Presidenta)

Mtra. Diana Huerto Orizano

(Secretaria)

Mtro. Rafael Antonio Anibal Rivero

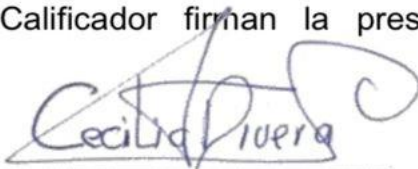
(Vocal)

Nombrados mediante la **RESOLUCIÓN N° 115-2022-D-FCOMP-PAAE-UDH**, para evaluar la Tesis intitulada: "**CLIMA ORGANIZACIONAL Y EL DESEMPEÑO LABORAL EN EL MINISTERIO DEL INTERIOR PROYECTO ESPECIAL CORAH, PUCALLPA 2021**" presentada por el (la) Bachiller, **RAMIREZ APOLINARIO, Jisvel Alexandra**; para optar el título Profesional de Licenciada en Administración de Empresas.

Dicho acto de sustentación se desarrolló en dos etapas: exposición y absolución de preguntas; procediéndose luego a la evaluación por parte de los miembros del Jurado.

Habiendo absuelto las objeciones que le fueron formuladas por los miembros del Jurado y de conformidad con las respectivas disposiciones reglamentarias, procedieron a deliberar y calificar, declarándolo (a) **Aprobada** con el calificativo cuantitativo de **15 (Quince)** y cualitativo de **Bueno** (Art. 47 - Reglamento General de Grados y Títulos).

Siendo las **17:20 horas del día 29 del mes de abril del año 2022**, los miembros del Jurado Calificador firman la presente Acta en señal de conformidad.



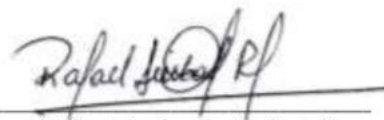
Mtra. Cecilia del Pilar Rivera López

PRESIDENTE



Mtra. Diana Huerto Orizano

SECRETARIO



Mtro. Rafael Antonio Anibal Rivero

VOCAL

DEDICATORIA

La presente, es dedicada en especial a mis padres, quienes con mucho cariño y amor guiaron mis pasos, la cual permitieron alcanzar la meta más deseada. Además, fueron fortaleza para seguir adelante con mis estudios en la Universidad, cuando muchas veces me sentía desfallecer.

Así también, es dedicada a mis hermanos, por estar siempre conmigo compartiendo su cariño y apoyo.

AGRADECIMIENTO

Agradecer a Dios altísimo, creador de todas las cosas, que gracias a su infinito amor pude conseguir y lograr esta meta de mi vida.

Agradecer al Magister Julian Spencer García Apac, por el asesoramiento y dedicación brindada, que a través de sus conocimientos e instrucciones se pudo con la elaboración y presentación de la investigación.

Asimismo, anhelo reconocer el valioso aporte que brindaron los maestros de esta prestigiosa Universidad de Huánuco, en especial a los docentes del Programa Académico de Administración de Empresas, que a través de sus conocimientos concedidos permitieron formar un profesional cuyas capacidades son aptas para desenvolverse en el ámbito de la administración.

Finalmente, agradecer a los servidores del Ministerio del Interior Proyecto Especial CORAH, Pucallpa, que a través del tiempo otorgado se pudo obtener datos en las fichas de preguntas, permitiendo de esta manera elaborar la investigación.

ÍNDICE

DEDICATORIA	II
AGRADECIMIENTO	III
ÍNDICE.....	IV
ÍNDICE DE TABLAS	VII
ÍNDICE DE FIGURAS.....	X
RESUMEN.....	XII
ABSTRACT.....	XIII
INTRODUCCIÓN.....	XIV
CAPÍTULO I.....	16
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	16
1.1. Descripción del Problema.....	16
1.2. Formulación del Problema.....	19
1.2.1. Problema General.....	19
1.2.2. Problemas Específicos.....	19
1.3. Objetivo General.....	20
1.4. Objetivos Específicos.....	20
1.4.1. Objetivos Específicos.....	20
1.5. Justificación de la Investigación.....	20
1.5.1. Justificación Teórica.....	20
1.5.2. Justificación Práctico.....	21
1.5.3. Justificación Metodológica.....	21
1.6. Limitaciones de la Investigación.....	21
1.6.1. Limitación de acceso a información.....	22
1.6.2. Limitaciones en el tiempo.....	22

1.7. Viabilidad de la Investigación.....	22
CAPÍTULO II.....	23
MARCO TEÓRICO	23
2.1. Antecedentes de la Investigación	23
2.1.1 A nivel Internacional	23
2.1.2. A Nivel Nacional.....	26
2.1.3. A Nivel Local	29
2.2. Bases Teóricas	34
2.2.1. Clima Organizacional	34
2.2.2. Desempeño Laboral.....	48
2.3. Definiciones Conceptuales	56
2.4. Hipótesis.....	58
2.4.1. Hipótesis General.....	58
2.4.2. Hipótesis Específicas	58
2.5. Variables.....	59
2.5.1. Primera variable	59
2.5.2. Segunda variable	59
2.6. Operacionalización de Variables	60
CAPÍTULO III.....	62
METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....	62
3.1. Tipo de Investigación.....	62
3.1.1. Enfoque.....	62
3.1.2. Alcance o Nivel.....	62
3.1.3. Diseño	63
3.2. Población y Muestra	64
3.2.1. Población	64
3.2.2. Muestra	67
3.3. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos	67

3.3.1. Para recolección de datos.....	67
3.4. Técnicas para el procedimiento y análisis de la información	68
3.4.1. Para presentación de datos	68
3.4.2. Técnicas de procesamiento	68
CAPÍTULO IV.....	69
RESULTADOS.....	69
4.1. Procesamiento de datos	69
4.1.1. Clima organizacional.....	70
4.1.2. Desempeño laboral	79
4.2. Contrastación de hipótesis.....	88
4.2.1. Hipótesis general.....	88
4.2.2. Hipótesis específicas.....	90
CAPITULO V.....	93
DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....	93
CONCLUSIONES	97
RECOMENDACIONES.....	99
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	101
ANEXOS.....	106

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Número de servidores públicos que laboran en la parte administrativa del Proyecto Especial CORAH Pucallpa.....	65
Tabla 2. ¿Percibe usted que los ambientes son adecuados para el desarrollo de las funciones?	70
Tabla 3. ¿Cómo califica usted la comunicación y compañerismo en el desarrollo de las funciones?	71
Tabla 4. ¿Usted se siente satisfecho con las relaciones de cordialidad desde la alta dirección hasta los colaboradores de la Entidad?	72
Tabla 5. ¿Cree usted que la persona aprende mejor cuando la entidad lo motiva para hacerlo?	73
Tabla 6. ¿Cree usted que la estimulación al personal es significativa para el trabajo en equipo?	74
Tabla 7. ¿Se realiza talleres de participación de manera interactiva para recopilar los conocimientos de cada trabajador?	75
Tabla 8. ¿Se brinda oportunidades para el desarrollo continuo que permite ascender a otros cargos superiores?	76
Tabla 9. ¿Usted participa de manera frecuente en todas las actividades institucionales que realiza la entidad Pública ya pueden ser protocolares como sociales?	77
Tabla 10. ¿Se realiza actividades de interacción tales como reuniones, talleres entre otros con la finalidad de mejorar el compañerismo en el trabajo en la entidad donde labora?	78
Tabla 11. ¿Conoce usted específicamente sus tareas y funciones a realizar en la Entidad?	79

Tabla 12. ¿Cree usted que el ejercicio y la práctica son indispensables para el aprendizaje y la retención de habilidades?	80
Tabla 13. ¿El ejercicio y la práctica que usted realiza son indispensables para alcanzar la autonomía funcional?	81
Tabla 14. ¿Está de acuerdo usted que el aumento de funciones, es dar mayor confiabilidad y competencia al equipo humano?.....	82
Tabla 15. ¿Cree que la solución inmediata de problemas laborales es importante en la función pública, cuyas características es la competencia y capacidad de respuesta y toma de decisiones?	83
Tabla 16. ¿Cree usted que los servidores públicos del Ministerio del Interior Proyecto Especial CORAH Pucallpa, tiene las capacidades suficientes para tomar decisiones asertivas en el ámbito de su función?.....	84
Tabla 17. ¿Cree usted que el resultado significativo de la entidad depende del cumplimiento de las funciones del personal?.....	85
Tabla 18. ¿Cree usted que la Entidad refleja constantemente desarrollo organizacional a través de la aceptación social?.....	86
Tabla 19. ¿Qué calificación otorgaría usted por el desempeño de los servidores públicos del Ministerio del Interior Proyecto Especial CORAH Pucallpa?.....	87
Tabla 20. Grado de relación según coeficiente de correlación de Spearman	89
Tabla 21. Representación de la asociación correlacional entre la variable clima organizacional y la variable desempeño laboral.....	89
Tabla 22. Nivel correlacional entre la primera dimensión “ambiente laboral” de variable independiente con el Desempeño laboral.	90
Tabla 23. Nivel correlacional entre la segunda dimensión “Motivación laboral” de variable independiente con el Desempeño laboral.	91

Tabla 24. Nivel correlacional entre la tercera dimensión “Evaluación y reconocimiento” de variable independiente con el Desempeño laboral. 91

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. El procedimiento motivacional en la organización	42
Figura 2. ¿Percibe usted que los ambientes son adecuados para el desarrollo de las funciones?	70
Figura 3. ¿Cómo califica usted la comunicación y compañerismo en el desarrollo de las funciones?	71
Figura 4. ¿Usted se siente satisfecho con las relaciones de cordialidad desde la alta dirección hasta los colaboradores de la Entidad?	72
Figura 5. ¿Cree usted que la persona aprende mejor cuando la entidad lo motiva para hacerlo?	73
Figura 6. ¿Cree usted que la estimulación al personal es significativa para el trabajo en equipo?	74
Figura 7. ¿Se realiza talleres de participación de manera interactiva para recopilar los conocimientos de cada trabajador?	75
Figura 8. ¿Se brinda oportunidades para el desarrollo continuo que permite ascender a otros cargos superiores?	76
Figura 9. ¿Usted participa de manera frecuente en todas las actividades institucionales que realiza la entidad Pública ya pueden ser protocolares como sociales?	77
Figura 10. ¿Se realiza actividades de interacción tales como reuniones, talleres entre otros con la finalidad de mejorar el compañerismo en el trabajo en la entidad donde labora?	78
Figura 11. ¿Conoce usted específicamente sus tareas y funciones a realizar en la Entidad?	79
Figura 12. ¿Cree usted que el ejercicio y la práctica son indispensables para el aprendizaje y la retención de habilidades?	80

Figura 13. ¿El ejercicio y la práctica que usted realiza son indispensables para alcanzar la autonomía funcional?	81
Figura 14. ¿Está de acuerdo usted que el aumento de funciones, es dar mayor confiabilidad y competencia al equipo humano?.....	82
Figura 15. ¿Cree que la solución inmediata de problemas laborales es importante en la función pública, cuyas características es la competencia y capacidad de respuesta y toma de decisiones?	83
Figura 16. ¿Cree usted que los servidores públicos del Ministerio del Interior Proyecto Especial CORAH Pucallpa, tiene las capacidades suficientes para tomar decisiones asertivas en el ámbito de su función?.....	84
Figura 17. ¿Cree usted que el resultado significativo de la entidad depende del cumplimiento de las funciones del personal?.....	85
Figura 18. ¿Cree usted que la Entidad refleja constantemente desarrollo organizacional a través de la aceptación social?.....	86
Figura 19. ¿Qué calificación otorgaría usted por el desempeño de los servidores públicos del Ministerio del Interior Proyecto Especial CORAH Pucallpa?.....	87

RESUMEN

La investigación está orientada a la descripción y explicación de correlación entre las variables: clima organizacional y desempeño laboral, las cuales son fundamentales para el desenvolvimiento y desarrollo de las capacidades del equipo humano del Ministerio del Interior Proyecto Especial CORAH, Pucallpa. La investigación tuvo como objetivo principal de determinar la relación del clima organizacional con el desempeño laboral en el Ministerio del Interior Proyecto Especial CORAH, Pucallpa 2021, con el enfoque cuantitativo, de nivel descriptivo correlacional y diseño no experimental; aplicándose el cuestionario como instrumento de estudio; la población fue de treinta sujetos, estableciéndose a los treinta como la muestra de estudio. El estudio ha permitido demostrar que el clima organizacional se asocia relativamente con el desempeño laboral, toda vez que se obtuvo un nivel relacional de 0.720, estableciéndose una correlación positiva considerable entre las variables de estudio, tal resultado fue obtenida a través de la fórmula de coeficiente Rho Spearman, concluyéndose que el desempeño laboral está vinculada directamente al clima organizacional, es decir, a mayor clima organizacional mayor desempeño laboral, siendo de esta manera fundamental para generar valor y desarrollo organizacional al Ministerio del Interior Proyecto Especial CORAH Pucallpa.

Palabras claves: Clima organizacional, competencia, capacidades, desempeño, motivación, etc.

ABSTRACT

The research is oriented to the description and explanation of the correlational effects between the variables: organizational climate and work performance, which are fundamental for the development and development of the capacities of the human team of the Ministry of the Interior Special Project CORAH, Pucallpa. The main objective of the research was to determine the relationship between Organizational Climate and Work Performance in the Ministry of the Interior CORAH Special Project, Pucallpa 2021, whose approach was quantitative, descriptive correlational level and non-experimental design; applying the questionnaire as an instrument of study; the population was thirty subjects, establishing the thirty as the study sample. The study has allowed demonstrating that organizational climate is relatively associated with work performance, since a proportional level of relationship of 0.720 was obtained, establishing a considerable positive correlation between the study variables, which were provided with the rho spearman correlation coefficient, concluding that work performance is directly linked to organizational climate, that is, the higher the organizational climate, the higher the work performance, thus being fundamental to generate value and organizational development to the Ministry of the Interior CORAH Pucallpa Special Project.

Keywords: Organizational climate, competence, capabilities, performance, motivation, etc.

INTRODUCCIÓN

Desde siempre el clima organizacional ha sido un elemento fundamental e importante para las organizaciones ya que, a través de esta, se puede conservar y mejorar el desempeño laboral que permita alcanzar eficiencia y eficacia en el desarrollo y desenvolvimiento funcional de las entidades, de manera individual o en equipo. Hoy en día, las Entidades gubernamentales y privadas están dando mayor atención a este tema, ya que estas dependen del recurso humano para lograr sus objetivos institucionales, siendo este un elemento fundamental, por ello es necesario que las organizaciones tanto como privadas y públicas practiquen e implementen sistemas de evaluación, reconocimiento y motivación con la finalidad de dar valor intangible a las capacidades y competencias de sus colaboradores, de tal manera esto sea un anclaje para alcanzar mayores estándares de desempeño laboral y satisfacción de los usuarios.

En la presente investigación se ha señalado descriptivamente la importancia del clima organizacional para mejorar estándares en el desempeño laboral, en el Ministerio del Interior Proyecto Especial CORAH, Pucallpa, la cual fue desarrollada de acuerdo a la estructura estipulada en la Resolución 642-2020-R-CU-UDH reglamento de investigación de la Universidad de Huánuco, teniendo de esta manera la estructura siguiente:

Capítulo I, en este espacio se realiza la descripción problemática de la investigación, como así también la formulación del problema, de los objetivos, y de las limitaciones se asumieron en el desarrollo de la investigación.

Capitulo II, en este espacio se describe el marco teórico, constituido por antecedentes de nivel internacional, nacional y local, como también las bases teóricas que tiene vinculación directa con las variables y dimensiones del estudio.

Capítulo III, en este espacio se indica la metodología de investigación la cual fue utilizada para su desarrollo, tales como el tipo, enfoque, nivel, y diseño de estudio, así también, se especifica la población, la muestra, técnica e instrumento.

Capítulo IV: en este espacio se indica los resultados, identificando tablas y figuras de frecuencia estadística que fueron obtenidos a producto del procesamiento de datos, además se observa la contratación de hipótesis utilizando los valores obtenidos de la fórmula de coeficiente de rho Spearman.

Capítulo V: en este espacio se observa la discusión de resultados, que están vinculadas y fundamentadas con la teoría que se estableció en el marco teórico de la investigación.

Y, por último, se puntualiza conclusiones y recomendaciones en base al producto de la investigación efectuada en el Ministerio del Interior Proyecto Especial CORAH, Pucallpa.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Descripción del Problema

A lo largo del tiempo, ya sea a nivel mundial y nacional, las empresas diseñan un conjunto de mecanismo, flujos, sistemas de trabajo. “Los mecanismos y formas de trabajo se dan con la finalidad que sus organizaciones sean mucho más productivas que sus competidores y sean estas líderes en el mercado” (Gómez, 2015).

Muchas empresas anhelan alcanzar clima laboral adecuado teniendo colaboradores motivados, haciendo lo posible el compañerismo, para que de esta forma se mejore el desempeño y la productividad. Por decir, en algunas entidades públicas existe un presupuesto mínimo, con la finalidad de mejorar las capacidades del personal dando prioridad a su bienestar en la institución. Por su parte, Blequett (2012) indica que:

El clima y el comportamiento organizacional facilitan a los empresarios a estar pendiente a las aptitudes y forma de comportarse de las personas dentro de una organización, permitiendo y facilitando que los individuos comprendan la complejidad de la interacción interpersonal en la organización.
(p.23)

Debido a esto, las organizaciones analizan minuciosamente cada deficiencia que presentan dentro de sus organizaciones se han dado cuenta que a pesar que estas inviertan y mejoren en su tecnología, infraestructura, insumos, etc. Los responsables que dentro de una organización se cumplan con los objetivos y meta trazados son sus colaboradores (trabajadores); debido a que son los recursos humanos quienes operan las maquinarias, los que utilizan las materias primas, los insumos. Son ellos los encargados a que las empresas sigan en marcha, cumplan con sus objetivos y lideren el mercado. Además, para lograr que los trabajadores logren las metas propuestas debe de

existir un ambiente de comunicación eficiente entre cada uno de ellos y de esa manera todos se encaminaran hacia los mismos objetivos.

Hay que hacer notar que, en las empresas privadas, una menor burocracia facilita la consecución de un buen clima laboral y más trabajadores equilibran y motivan su vida privada y profesional.

En cambio, en el sector público existe mucha burocracia, que son obstáculos para crear un buen entorno laboral. Por ejemplo, para una organización en particular, muchos empleados tienen una mala opinión sobre el ambiente laboral, no tienen la práctica de realizar sus actividades en un buen ambiente donde fluya el compañerismo, el departamento de recursos humanos decide innovar en actividades para mejorar la felicidad de los empleados ya que muchos se resisten al cambio. En cambio, en otra organización, los compañeros trabajan hasta muy tarde, lo que no tiene nada que ver con el buen o mal ambiente laboral que viven. Por ello, la organización tiene que promover el clima laboral de manera más clasificada y orientada. Zambrano (2015) afirma que:

Promover clima laboral, debe tener la finalidad de ofrecer a todos los colaboradores las condiciones óptimas laborales que permitan desarrollarse de manera personal y profesional, en un ambiente que exista el respeto, la consideración, cordialidad y compañerismo, en donde se reciba el buen trato, promoviendo y reconociendo los resultados y contribución de los empleados en la institución. (p.34)

En su investigación Arellano (2017) afirma que:

En estos tiempos las instituciones públicas muchas veces se orientan a ser reconocidas como organizaciones atractivas, que invitan a las personas ser parte de su gestión. Algunas de estas entidades han iniciado la búsqueda para formar parte de ciertos premios, tal como es al estilo de Arellano Marketing que reconoce a las empresas más impactantes para laborar, permitiendo traer mayor impacto y mayores niveles de

capacidades del personal. (p.23)

En el Perú de hoy, mantener un buen clima en el trabajo, es un elemento fundamental que involucra directamente al desempeño de sus colaboradores, por lo que mantener un buen clima laboral es importante, imprescindible para las empresas. Hoy en día, las empresas deben aspirar a un buen entorno laboral. De hecho, los trabajadores están más motivados, determinados, y son más productivos, generando grandes resultados para la empresa y confianza para el público, lo que puede conducir al éxito.

En las organizaciones peruanas están empezando a enfocar mayores esfuerzos en las áreas de recursos humanos para administrar más eficientemente el comportamiento organizacional y poder superar los problemas encontrados que en su mayoría son: La falta de comunicación, trabajo en equipo, reconocimiento, condiciones físicas del área de trabajo, esto es uno de los problemas más continuos dentro de una organización, asimismo también tenemos la concienciación, esto se produce cuando uno de los trabajadores no quiere hacer su trabajo de manera correcta afectando a la empresa y a sí mismo (Vílchez, 2016, p.45).

Hoy en día sabemos que el tema de clima organizacional es parte esencial de toda organización y se considera a los trabajadores como el capital más importante de una organización, la cual no se está tomando en cuenta, como es en el caso del Ministerio del Interior Proyecto Especial CORAH, Pucallpa, en donde se observa la posible existencia de una desmotivación en los servidores Públicos de la parte administrativa, ya que los trabajadores no cuentan con los equipos y materiales necesarios para el cumplimiento de sus funciones, y también retrasos en los pagos mensuales, así mismo se observa que existe una desigualdad entre los servidores contratados por la modalidad CAS con el personal nombrado. Por esto, se incurre en actitudes de conflictos y desmotivaciones entre los servidores, esto

por la existencia inadecuado del clima organizacional que genera deficiencia en la atención y servicio am la ciudadanía, consecuencia de ello los servidores públicos no muestran interés y compromiso para cumplir los objetivos de la gestión pública.

En relación con lo mencionado, se tuvo por conveniente, desarrollar el trabajo de investigación titulado: Clima organizacional y el Desempeño laboral en el Ministerio del Interior Proyecto Especial CORAH, Pucallpa 2021, con la finalidad de explicar ciertos problemas existentes en el ambiente laboral, motivacional; y los procedimientos de evaluación y reconocimiento en el desempeño del servidor público en sus funciones de esta Entidad. A partir de ello poder concluir y recomendar ciertos lineamientos de mejora en la organización Pública.

1.2. Formulación del Problema

1.2.1. Problema General

PG: ¿Cómo se relaciona el Clima Organizacional con el Desempeño Laboral en el Ministerio del Interior Proyecto Especial CORAH, Pucallpa, 2021?

1.2.2. Problemas Específicos

PE1: ¿Cómo se relaciona el Ambiente Laboral con el Desempeño Laboral en el Ministerio del Interior Proyecto Especial CORAH, Pucallpa 2021?

PE2: ¿Cómo se relaciona la Motivación Laboral con el Desempeño Laboral en el Ministerio del Interior Proyecto Especial CORAH, Pucallpa, 2021?

PE3: ¿Cómo se relaciona de la Identidad organizacional con el Desempeño Laboral en el Ministerio del Interior Proyecto Especial CORAH, Pucallpa, 2021?

1.3. Objetivo General

1.3.1. Objetivo General

OG: Determinar la relación del Clima Organizacional con el Desempeño Laboral en el Ministerio del Interior Proyecto Especial CORAH, Pucallpa, 2021.

1.4. Objetivos Específicos

1.4.1. Objetivos Específicos

OE1: Determinar la relación del Ambiente Laboral con el Desempeño Laboral en el Ministerio del Interior Proyecto Especial CORAH, Pucallpa, 2021.

OE2: Determinar la relación de la Motivación Laboral con el Desempeño Laboral en el Ministerio del Interior Proyecto Especial CORAH, Pucallpa, 2021.

OE3: Determinar la relación de la Identidad organizacional con el Desempeño Laboral en el Ministerio del Interior Proyecto Especial CORAH, Pucallpa, 2021

1.5. Justificación de la Investigación

1.5.1. Justificación Teórica

La investigación realizada fue de carácter teórica, por el mismo hecho que el tema de Clima organizacional y el desempeño laboral está alineado en el ambiente organizacional, políticas motivacionales, y sistema de evaluación y reconocimiento que son causantes para un desempeño laboral eficiente en la organización que gracias a ello el equipo humano estará muy comprometida en cumplir sus actividades y funciones de manera fluida y comunicativa. Por lo tanto, fue necesario utilizar teorías, definiciones y conceptos básicos para sustentar e identificar su gran importancia en las organizaciones a través de confrontación de teorías, contrastación de resultados y la generación de nuevos conocimientos con la finalidad de reunir

información acerca del tema, y de esta manera nutrir la investigación con el objeto de orientar y recomendar a la Entidad ciertos enfoques con referente al clima organizacional y su importancia en el desempeño laboral.

1.5.2. Justificación Práctico

El trabajo de Investigación estuvo orientada en lo práctico, porque permitió dimensionar y aclarar los problemas existentes del clima organización con respecto al desempeño laboral en el Ministerio del Interior Proyecto Especial CORAH, Pucallpa y de ello se pudo explicar de manera práctica las causantes que están influenciando de manera negativa en el buen desempeño laboral de los servidores públicos. Y a base de ello poder dar recomendaciones de mejoras en los aspectos técnicos, sistemáticos y estratégicos que se deben aplicar con la finalidad de optar por un clima organizacional que fortalezca el equipo humano.

1.5.3. Justificación Metodológica

Para hacer posible el desarrollo de la investigación se empleó metodología científica, la información obtenida que se utilizó fueron un instrumento, las cuales fue validado por expertos en la investigación, el cual permitió obtener información confiable y valido de la muestra de estudio; y de esta manera se realizó el análisis de las variables a investigar, con el objetivo de concretar conclusiones y recomendaciones las cuales serán útiles para otras investigaciones referentes al tema y al mismo tiempo una herramientas de mejora para en el Ministerio del Interior Proyecto Especial CORAH, Pucallpa.

1.6. Limitaciones de la Investigación

Existieron algunas deficiencias en el desarrollo de la investigación, pero estos no perjudicaron a la investigación. Las restricciones que fueron son:

1.6.1. Limitación de acceso a información

Estando en tiempos de pandemia, se tuvo inconvenientes para poder recopilar información de los servidores públicos del Ministerio del Interior Proyecto Especial CORAH, Pucallpa, esto imposibilitó obtener respuestas de manera más interactiva en las fichas de preguntas. Asimismo, muchos de ellos estuvieron trabajando de manera remota, mas no en las oficinas de la entidad, esto también dificulto para la recolección de la información, pero esto fue superado, ya que la investigadora presento un documento en mesa de partes de la entidad solicitando autorización, de tal manera esta le permitió ingresar consecutivamente a la entidad.

1.6.2. Limitaciones en el tiempo

Como se indicó en la limitación anterior, que muchos de los servidores del Ministerio del Interior Proyecto Especial CORAH, Pucallpa, no se ubicarán en sus oficinas de trabajo y algunos no dispondrán de tiempo suficiente para su debida atención, por ende, se tuvo que realizar varias veces la visita a la entidad para la aplicación de la encuesta, para que de esta manera poder tener los datos de manera completa

1.7. Viabilidad de la Investigación

A pesar de las limitaciones descritas anteriormente, el trabajo de investigación fue posible y viable, por cuanto la investigadora elaboró un documento solicitando a la Institución autorización con la finalidad de ingresar cuantas veces para aplicar la encuesta. Así mismo porque se realizó ajustes para contar con todos los recursos pertinentes para la elaboración de la investigación.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la Investigación

2.1.1 A nivel Internacional

Silva (2016) en la investigación titulado “Clima organizacional en la gestión empresarial su consideración en el diseño del Balanced SCORECARD” que tuvo como objetivo de describe la importancia que se le ha atribuido a los activos intangibles en las últimas décadas como factor para mejorar el crecimiento futuro y capacidades de aprendizaje en las organizaciones, así como forjar impactos para el sistema de evaluación y gestión, la investigación fue realizada con el diseño no experimental transversal, que fue elaborado y sustentado en la Universidad de Granada, España; para optar el grado de Doctor en Ciencias Empresariales.

Entre las principales conclusiones encontradas en el trabajo de investigación se pueden destacar las siguientes:

Los recursos y capacidades son teorías que facilita el logro de una ventaja competitiva razonable en la medida de una composición de intangibilidad (personas, estructural y capital relacional) y habilidades organizacionales. En términos de recursos humanos, la competitiva ventaja se determina mediante la acción interactiva de los recursos humanos y prácticas en la empresa.

El entorno organizacional y la satisfacción laboral son particularidades que unen tanto los activos intangibles como los intangibles. La excelencia de los procesos internos se caracteriza por ser un intangible detectable. El diagnóstico y seguimiento de las expectativas de los colaboradores sobre el entorno organizacional son de fundamental valor para la orientación en la empresa consiguiendo alcanzar las estrategias establecidas. Las prácticas de gestión y el comportamiento de los líderes, elementos que se pueden observar en las encuestas del entorno organizacional, son fundamentales que

permiten realizar modificaciones necesarias en la mejora y diseño de la estrategia actual de la empresa.

López (2014) en la investigación titulada “Liderazgo y clima organizativo como antecedentes del comportamiento ciudadano organizacional que tiene como objetivo transmitir estados cognitivos de motivación”, que tuvo como objetivo de aprender más sobre los antecedentes relacionados con el comportamiento de ciudadanía organizacional orientado al cambio, apuntalando a la adopción de políticas más efectivas en los recursos humanos, basadas en el estilo de liderazgo que se establece entre colaboradores y líderes en el entorno organizacional, que ambos se basan en estados cognitivos y motivacionales que los individuos generan a partir de ellos, la investigación fue transversal cuantitativa, que fue elaborado y sustentado en la Universidad de Politécnica de Catalunya, Barcelona, España; para optar el grado de Doctor en administración y dirección de empresas.

Entre las principales conclusiones encontradas en el trabajo de investigación se pueden destacar las siguientes:

Los supuestos planteados nos permitieron presentar qué estilos de liderazgo ayudan a crear una actitud direccional hacia el cambio. En particular, se observó que un estilo de liderazgo que enfatiza la búsqueda del avance profesional de los colaboradores (liderazgo entrenador) proporciona una evaluación de la efectividad de uno a cumplir roles que implementan conductas de ciudadanía organizacional situados al cambio. Del mismo modo, el liderazgo proporcionará a los individuos una base de autorresponsabilidad para un cambio provechoso que les permitirá ejercer la ciudadanía organizacional, aunque solo sea cuando el individuo se sienta capaz en el proceso de cumplimiento del rol. Por tanto, los resultados conseguidos sugieren que el vínculo del liderazgo, en particular el elemento de individual consideración, y la conducta hacia el cambio no es directo, sino interviene en razones cognitivo motivacionales que exhibe el individuo. Asimismo, la investigación muestra que el

contexto organizacional en el que interactúan líderes y seguidores, particularmente el ambiente organizacional, es psicológicamente innovador en términos de los recursos disponibles y el apoyo que los individuos han percibido, actuará de manera diferente para lograr comportamientos de ciudadanía organizacional enfocadas al cambio. La oportuna y disposición de recursos traería efectos en la medida de la autorresponsabilidad por las mejoras laborales, mientras que el clima basado en soporte lo realizará por autoeficacia de las funciones cumplidas. Por lo tanto, el liderazgo de apoyo y el entorno de suministro de recursos emergen como antecesores de la autorresponsabilidad para el cambio favorable, y el liderazgo de los desarrolladores y los entornos de apoyo son factores de autoeficacia en el desempeño de roles. Este estudio ayuda a comprender el impacto del liderazgo y el entorno organizacional al proporcionar evidencia de que facilita la gestión de recursos humanos establecer e introducir estrategias que guíen conductas deseados por los empleados en respuesta al liderazgo que reciben, creando un medio ambiente asertivo en su negocio.

Zambrano (2015) en la investigación titulado “Cultura organizacional actitudes, comportamientos seguros e integral de trabajadores en empresas de manufacturas en España” que el fin fue analizar el impacto de la cultura organizacional integral ante las formas actitudinales de riesgos laborales y su prevención en los comportamientos de los trabajadores en empresas de manufactura en España, la investigación fue cuantitativa, descriptivo explicativo, que fue elaborado y sustentado en la Universidad Complutense de Madrid, España; para optar el grado de Doctor en administración.

Entre las principales conclusiones encontradas en el trabajo de investigación se pueden destacar las siguientes:

Considerando la influencia de elementos de cultura organizacional en el comportamiento impulsado por la seguridad, cabe señalar que los comportamientos de seguridad prevalecen en la

empresa siempre que esta suponga más relevante y prioritaria establecer seguridad, y aspectos del trabajo que permitan la velocidad y productividad. Asimismo, cabe señalar que la presencia o ausencia de información sobre temas de seguridad por parte de la empresa, la respuesta de los supervisores y gerentes a sus subordinados y formas de estructuras de seguridad de mayor nivel en la empresa no afectarán significativamente el comportamiento del empleado hacia el trabajo. Seguridad si los supervisores y gerentes no perciben una actitud positiva hacia ella, la influencia de un mayor liderazgo de la alta dirección para reforzar el comportamiento de seguridad como parte de una cultura de prevención y compromiso de los trabajadores. El entorno laboral en el que los trabajadores desarrollan sus actividades interviene significativamente en su percepción del entorno organizativo orientado a la seguridad que prevalece dentro de la empresa. En tal sentido, es un deber esencial de las organizaciones promover un entorno organizativo centrado en la seguridad para fomentar un comportamiento seguro de los empleados y apoyar los desenvolvimientos positivos de actitudes; así también desempeñar conductas seguras para prevenir de riesgos laborales.

2.1.2. A Nivel Nacional

Bustamante (2017) en la investigación titulado “Clima organizacional y compromiso de los trabajadores administrativos en una Municipalidad de Lima Norte, 2017” que tuvo como objetivo determinar la relación entre el entorno organizacional y el compromiso organizacional del personal administrativo en una Municipalidad de Lima Norte, el estudio fue de naturaleza básica, nivel descriptiva, diseño fue no experimental de corte trasversal-correlacional, que fue elaborado y sustentado en la Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú; para optar el Título profesional de Licenciado en Psicología.

Entre las principales conclusiones encontradas en el trabajo de investigación se pueden destacar las siguientes:

El investigador evidencio que la variable clima organizacional está relativamente moderada con el compromiso del personal administrativo en la Municipalidad de Lima Norte. Asimismo, indica que la variable clima organizacional con el compromiso de organización, compromiso normativo y afectivo de los colaboradores administrativos se relaciona moderadamente. Mientras tanto, es de correlación moderada el compromiso organizacional con el involucramiento, supervisión, la autorrealización, condiciones laborales y comunicación en el personal administrativo de la entidad estudiada. Asumiendo, que según el género entre el clima organizacional y compromiso, femenino y masculino se determinaron una correlación significativa. Por ello De esta forma es necesario instituir formas de trabajo colaborativo entre los trabajadores de la Municipalidad con la finalidad de escuchar aportes y sugerencias, que permitan mejorar el clima organizacional fortaleciendo el compromiso con el trabajo de los miembros que trabajan en el establecimiento. Asimismo, se debe establecer programas de interrelación y prevención, como la comunicación, el trabajo en equipo, la resolución de conflictos y la toma de decisiones que puedan incrementar el clima organizacional y por ende el compromiso organizacional de los puestos gerenciales administrativos para que se genere conciencia y esto se refleje en el tratamiento adecuado de Carabayllo.

Cabrera (2018) en la investigación titulado “Clima organizacional y satisfacción laboral del equipo humano de una institución Pública Peruana” que tuvo como objetivo determinar cómo el ambiente organizacional y la satisfacción laboral entre los empleados de una organización pública peruana, planteándose un diseño de intensidad correlacional que permitió evaluar las relaciones entre variables en estudio que fue elaborado y sustentado en la Universidad de ESAN, Lima, Perú; para optar el Título profesional de Licenciado en Administración.

Las conclusiones principales encontradas en el trabajo de investigación se pueden destacar las siguientes:

El clima organizacional vistas en los colaboradores de la Institución Pública Peruana alcanzo un nivel propicio, teniendo una media de 183.20; estos resultados están relacionados a elementos tales como: los empleados de una entidad perciban un adecuado clima cuando hacen algo útil que les da un sentido de valía personal. Muchos individuos desarrollan en buscar un empleo que constituya un desafío y de satisfacción intrínseca. La satisfacción laboral de los servidores de la institución pública peruana es media porque los niveles de contentamiento laboral no son tan adecuados ya que la satisfacción laboral está relacionada con habilidades de la organización que permitan satisfacer necesidades de los trabajadores. El clima organizacional y la satisfacción laboral de los servidores de la institución estudiada son eficientes, por la existencia de relación positiva de estos, teniendo claro que, debido al clima organizacional favorable, la satisfacción laboral de los empleados es mejor.

De los Ríos (2018) en la investigación titulado “Influencia del clima laboral en la motivación de los colaboradores del sector público” que tuvo como objetivo establecer la medida en el que el clima laboral interviene en los colaboradores del Sector Público, la investigación fue de naturaleza cuantitativa diseño no experimental, que fue elaborado y sustentado en la Universidad de Piura, Lima, Perú; para optar el Título profesional de Licenciado en Administración de empresas.

Entre las principales conclusiones encontradas en el trabajo de investigación se pueden destacar las siguientes:

El clima laboral con la motivación de los colaboradores está relativamente directo de las entidades del sector público. Ciertamente, las instituciones se integran por individuos que exigen políticas motivacionales con la finalidad de cumplir sus funciones eficientemente dando resultado la productividad laboral y satisfacción

laboral. A base de esta idea, es fundamental conocer a los trabajadores para que se determinen la manera de como motivarlos a cada uno, dando oportunidad que tanto el empleado como la organización tengan éxito en términos de productividad. Por lo demás, es sustancial indicar que la motivación es un elemento fundamental para que las personas estén satisfechas, concibiendo un propósito en las entidades del Sector Público, para que de esta forma se incremente la productividad y éxito de los colaboradores en la organización. El clima laboral, tanto la adaptabilidad, como la comunicación, impactan positivamente en la motivación intrínseca e extrínseca en los trabajadores, es por ello que las Entidades Públicas inviertan en actividades de bienestar y clima laboral para que de esta manera el clima sea más eficiente, permitiendo que los colaboradores puedan estar motivados intrínsecamente de manera extrínseca. Una forma de mantener una buena comunicación entre su jefe, subordinados, compañeros de trabajo y otras áreas es realizar reuniones de retroalimentación e integración continua para que se escuchen otras opiniones y todos puedan transmitir sus ideas y percepciones etc. Asimismo, la capacidad de adaptación al cambio puede mejorar si los empleados se acostumbran y se dan cuenta de la importancia de adquirir nuevas responsabilidades ya que esto contribuye al crecimiento profesional y personal, por ello, estarán motivados.

2.1.3. A Nivel Local

Matos (2017) en la investigación titulado “Clima organizacional y satisfacción laboral del equipo humano de la Micro red de Chilca, periodo 2017” el objetivo del estudio fue fijar la reciprocidad del Clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores del Micro Red de Chilca, la investigación es de tipo, correlacional descriptivo, de nivel explicativo, que fue elaborado sustentado en la Universidad Nacional Hermilio Valdizan, Huánuco, Perú; para optar el Grado académico de Maestro en Administración y Gerencia en Salud.

Entre las principales conclusiones encontradas en el trabajo de investigación se pueden destacar las siguientes:

En el análisis estadístico se observa una directa relación entre el clima organizacional y la satisfacción de los servidores públicos de la Micro Red de Chilca, determinándose una correlación positiva de intensidad baja entre estas variables de estudio indicadas, donde la r_s computada es = 0,22 en relación del estudio, la cual fue mayor que la r_s teórica (0,22 > 0,17), de nivel significativa $\alpha = 0,05$ mayor que, $p = 0,012$; en consecuencia el investigador recomienda la oficina de recursos humanos de las entidades públicas que deben de establecer una política para mejorar la satisfacción de los empleados, para llevar a cabo de manera más efectiva procesos que estimulen la productividad, optimicen las condiciones de trabajo físicas y organizacionales y la calidad de vida de las personas, para que puedan aplicar eficazmente sus habilidades e interactuar efectivamente con sus colegas y con la alta dirección.

Se encontró que las relaciones entre personas no afectaron de manera significativa en la satisfacción laboral de los empleados de Micro Red en Chilca; teniendo una correlación positiva de nivel débil entre lo indicado, en la que la r_s computada es menor que la r_s teórica (0,027 < 0,17), teniendo el nivel relevante $\alpha = 0,05$ menor, $p = 0,761$. En ese sentido el tesista recomienda que las instituciones de salud deban generar un entorno laboral y clima organizacional, agradable y acogedor, por el mismo hecho que las personas pasan la mayor parte de su vida en sus centros de trabajo, de tal manera es indispensable proveer a los micros redes de Salud de los materiales necesarios para la atención del paciente.

Se encontró que la claridad y consistencia de la alta dirección no afecta de manera relevante en la satisfacción laboral de los empleados, de correlación efectiva de nivel baja entre lo indicado, ya que la r_s computada es inferior que la r_s teórica (0,096 y 0,17), con el nivel de significancia $\alpha = 0,05$ menor, $p = 0,276$. Así mismo el investigador recomienda que las micro redes de Salud deben mejorar

las condiciones laborales que permitan implementar sistemas del talento que permita el éxito en el servicio con procesos exitosos de reclutamiento y promoción, evaluaciones de desempeño, especialmente de acuerdo con los principios de integridad y equidad, capacitación, coaching, promoción incentivar, dentro de los cuales permitan fortalecer el clima organizacional generando una relación positiva con el bienestar y calidad de vida laboral, generando una satisfacción laboral de sus trabajadores.

Sánchez (2017) en la investigación titulado “Influencia del clima organizacional en la satisfacción laboral en los colaboradores de la Dirección Regional de Salud Huánuco, 2017” el objetivo fue conocer los efectos del clima corporativo en la satisfacción laboral de los empleados de la Dirección Regional de Salud Huánuco, el estudio se realizó de forma transversal, cualitativa y descriptiva con un diseño correlativo, que fue elaborado y sustentado en la Universidad de Huánuco, Huánuco, Perú; para optar el Título Profesional de Licenciado en Administración de Empresas.

Entre las principales conclusiones encontradas en el trabajo de investigación se pueden destacar las siguientes:

Dependiendo del proceso de investigación, preexiste una dependencia significativa entre variables de investigación, el entorno organizacional y la satisfacción laboral, aceptándose el supuesto general en base al valor relacional de 0,752. En este sentido, el investigador recomienda que se refuerce la identificación de los empleados con el entorno organizacional adecuado dentro de la instalación, reconociendo los logros individuales y colectivos; para que el éxito en el desempeño y la satisfacción laboral se promuevan continuamente.

Al inferir de la investigación, coexiste una proporción relativa positiva entre la variable de investigación del entorno organizacional (relación) y la satisfacción laboral, aceptándose la hipótesis particular 1 en el valor relacional de 0.791, de igual manera, el investigador recuerda

que la relación de los empleados de la organización necesita ser fortalecida para que las tareas se lleven a cabo de manera eficiente y cooperativa con el fin de sobrevivir a un trabajo placentero y buenas relaciones sociales entre compañeros y entre jefes y subordinados.

No cabe duda que hay una asociación relativa media entre el entorno organizacional (identidad) y la satisfacción laboral, aceptándose la hipótesis específica 2; en el valor relacional de 0.10, al respecto, la tesis señala que las agencias funcionales de la Dirección Regional de Salud deben inculcar la identidad del empleado con la agencia para asegurar que los empleados confíen en la tranquilidad y seguridad en el lugar de trabajo, minimizando los riesgos para el trabajador. Buen desempeño de las operaciones diarias, manteniendo un ambiente organizacional y satisfaciendo el trabajo.

Y por último el investigador menciona, hay una relación de nivel media entre el clima organizacional (conflicto) y satisfacción laboral, aceptándose la hipótesis; en el valor asociativo de 0.265. Por esta razón, dice que esto se ha incrementado al evitar un ambiente conflictivo que compromete el individual desempeño y departamental, impactando en última instancia el ambiente organizacional del equipo de trabajo.

Ramos (2019) en la investigación titulado “La motivación y el desempeño laboral de los trabajadores del Restaurant Sol de Mayo SCRL Huánuco 2019.” su principal objetivo fue analizar dos variables: la motivación y la medida en que cada trabajador afecta o se relaciona con el desempeño laboral., el estudio fue descriptivo, correlativo, no experimental y transaccional. Este programa fue desarrollado desde una perspectiva correccional ya que examina la relación entre variables, que fue elaborado y sustentado en la Universidad de Huánuco, Huánuco, Perú; para optar el Título Profesional de Licenciado en Administración de Empresas.

Entre las principales conclusiones encontradas en el trabajo de investigación se pueden destacar las siguientes:

El investigador estableció la reciprocidad de la motivación y el desempeño Laboral del equipo humano del Restaurant “Sol de Mayo” SCRL Huánuco y como los efectos del coeficiente Rho de Spearman fue 0.497, por ende el 50% de relación, ubicándose en el nivel de reciprocidad moderada entre la motivación con el desempeño laboral, el cual que se tenga en mente que la motivación y crear un plan de ello permitirá a los empleados desempeñar de manera adecuada sus funciones; asignar presupuesto cuya finalidad sea para actividades motivacionales, como entrevistas, incentivos económicos y pecuniarias.

De igual manera fijó que las necesidades y el desempeño laboral de los trabajadores del equipo humano del restaurant sol de mayo SCRL, Huánuco y a través del coeficiente Rho de Spearman fue de 0.349, ósea el 35% de relación, ubicándose en el nivel de reciprocidad muy baja; afirmándose que las necesidades se asocian de manera muy baja con el desempeño laboral, que se debería diseñar estrategias que permitan comprender al equipo del restaurante, a reconocer el compromiso y fortalecer la confianza para que de esta forma, permita tener colaboradores que no solo cumplan su funciones de manera monitoreada sino de manera voluntaria. Es muy fundamental dar el agradecimiento forzoso por sus labores eficiente, de la misma manera, se debe comunicar cuando algo pueda salir mal para que de esta manera se fortalezca el compromiso; además se debe programar ceremonias consecutivamente en las cuales se reconozca con un obsequio el logro y compromiso de los trabajadores, dado que es una manera de nutrir viva la energía positiva que empuje la ralea en el servicio del restaurante.

También recomendamos invertir en la formación y los recursos necesarios para el rendimiento (equipamiento básico, menús, formación, etc.). Este es el primer paso para fortalecer la seguridad personal y profesional frente al cliente. Esto es necesario capacitar y educar a los empleados y proporcionarles materiales para que puedan realizar correctamente sus funciones. Del mismo modo, la

formación de calidad debería ofrecerse de forma gratuita. Esto permite a los empleados maximizar su seguridad y potencial.

2.2. Bases Teóricas

2.2.1. Clima Organizacional

El Clima organizacional es un conjunto de reglas, costumbres y valores que los individuos practican en una organización y lo convierten en su comportamiento. El término es utilizado por muchas organizaciones corporativas en la actualidad y debe considerarse en hospitales y otras instituciones.

El clima organizacional está alineado en el concepto de psicología organizacional industrial, y teniendo interpretación en el contenido similares a otros conceptos. Pérez de Maldonado (2015) afirma “que este elemento es una mezcla de percepciones e interpretación que las personas tienen acerca de su trabajo o rol, o sobre otros miembros” (p.32). Así mismo Denison (2013) afirma:

Que un clima organizacional es relativamente una cualidad duradera del ambiente interno experimentado por los integrantes de un grupo de organizaciones que influye en el comportamiento de la organización y puede explicarse en términos del valor de un conjunto particular de características organizacionales. (p.12)

Esta ilustración destaca las características descriptivas de una organización que repercuten en la conducta de los individuos en el trabajo de la organización. En ese sentido Toro (2014) afirma “El clima es una gratitud o reconocimiento a las personas por desarrollar la realidad en el lugar de trabajo. Esta percepción es producto del proceso de formación de conceptos que surgen de la interrelación entre eventos y calidad organizacional” (pp.163-170).

La mayoría de los significados de ambos conceptos mencionados muestran mayor utilidad cuando los elementos básicos que contienen se relacionan con la percepción que tiene el trabajador de las estructuras y procesos que ocurren en el entorno laboral. Por

tanto, es importante correlacionar ambos conceptos con el hecho de que cuanto mejor es el clima organizacional, más satisfecho es el trabajo de los integrantes de la institución. Es así que Salvador (2014) afirma:

En una organización, las interacciones ocurren entre diferentes categorías de trabajadores. Esto se basa en gran medida en el hecho de que la vida laboral es satisfactoria y estimulante. Un buen clima organizacional requiere una mayor calidad de vida para los miembros de la organización y, por lo tanto, una mejora significativa en la prestación de servicios. (p.7)

Por ello Conocer el clima organizacional y la satisfacción laboral está relacionado con conocer el comportamiento del personal dentro de la organización. La adaptación al entorno laboral afecta el desempeño, afecta las interacciones entre diferentes trabajadores con diferentes funciones y el cuidado. Asimismo, Álvarez (2013) afirma que el:

Clima organizacional como entorno de trabajo es el resultado de la expresión o manifestación de diversos factores individuales, físicos y organizativos. El entorno en el que trabajan las personas afecta su satisfacción y comportamiento de una manera que les permite desarrollar la creatividad y rendimiento. (p.14)

Así pues, el clima organizacional es un elemento multidimensional indicadores que se pueden categorizar en términos de estructura organizacional, métodos de comunicación, tamaño organizacional, estilo de gestión de liderazgo, entre otros. Chiavenato (2012) afirma “Un clima organizacional esta entendida como las características de calidad en el ambiente de trabajo que es reconocido y determinado por los integrantes de la organización las cuales inciden directamente en la conducta de los empleados” (p.67).

Cada situación laboral representa un vínculo de componentes determinados para un individuo, como la aptitud y los rasgos físicos y psicológicos, que a su vez aportan rasgos únicos al entorno social y físico. Después de eso, el individuo parece estar inmerso en un clima

que está explícito en la forma específica de la organización. Por lo tanto, las predicciones del comportamiento individual basadas estrictamente en las características individuales a menudo son inadecuadas, lo que lleva a la conclusión de que el comportamiento obedece parcialmente de la situación. Esto confirma que la forma en que una persona se comporta en el lugar de trabajo depende no solo de las características de la persona, sino también de cómo ve el entorno laboral y los componentes de la organización. Bordas (2016) afirma:

Un buen ambiente de trabajo conduce a una mayor satisfacción laboral, que se asocia con el rendimiento, el ausentismo y el cambio. Del mismo modo, muchos estudios han demostrado que existe un vínculo importante entre el entorno de trabajo y la satisfacción de los individuos, la satisfacción del cliente y la superación a largo plazo de la organización. (p.56)

a) Características del clima organizacional

- El clima básicamente es una denominación que cambia según las circunstancias de la organización y las percepciones que las personas tienen sobre estas situaciones. Con cambios relativamente graduales, puede esperar cierto grado de estabilidad del clima de la organización. Estabilidad que puede generar confusión debido a decisiones que tienen un impacto significativo en el desarrollo organizacional (Gan y Berbel, 2012, p.176).
- “El clima como atmósfera psicológica agrupada permite entender la vida laboral dentro de una organización y explica la reacción del grupo (su comportamiento, actitud, emoción) a las rutinas, reglas, normas o políticas que resultan de la gestión” (Gan y Berbel, 2012, p.177).
- “El clima incide directamente en el grado de dedicación e identificación de participantes de la organización que lo utiliza. Es probable que una organización climática logre un nivel

considerable de personalización de sus miembros” (Gan y Berbel, 2012, p.177).

- “Las acciones y actitudes del equipo afectan el clima, así como por sus comportamientos y actitudes” (Gan y Berbel, 2012, p.177).
- “Reconocer el bienestar y la satisfacción del trabajo es uno de los factores más importantes en la creación de un clima y afecta la comunicación, la motivación, la toma de decisiones y la resolución de problemas, etc.” (Gan y Berbel, 2012, p.178).
- El clima se inicia por la interacción entre individuos y miembros comunes dentro de una organización. Diferentes situaciones nos permiten hablar no solo de un único entorno de trabajo, sino también del entorno de múltiples entidades diversas y coexistentes dentro de una organización (Gan y Berbel, 2012, p.178).

b) Importancia del clima organizacional

El clima organizacional es importante porque se enfoca en toda la organización de acuerdo con un enfoque sistemático y todas sus características y clima organizacional, especialmente porque contribuye al desarrollo del cambio cultural dentro de la organización. Porque responden a factores motivacionales, sobre el análisis del individuo que lo adopta.

El clima organizacional es muy fundamental en las empresas e instituciones por el motivo:

- Detectar problemas dentro de la organización (Empresas, entidades públicas y organizaciones no gubernamentales) y prontamente poder dar soluciones de los problemas
- Constituir al personal dentro de los objetivos establecidas en la organización (bajo la misión de la organización)
- Puedes formar un equipo de trabajo dentro de tu organización. Esto está interrelacionado y puede facilitar su trabajo.

- Encontrar personal necesita satisfacer al personal de la mejor manera posible para estar motivado en el lugar de trabajo.

Al estudiar el clima organizacional, es posible comprender de manera sistemática y científica las opiniones de los empleados sobre el clima laboral, el sistema de motivación y la evaluación y reconocimiento del desempeño, con el fin de planificar la mejora de los factores negativos que socavan la dedicación y la productividad del personal.

1) Ambiente Laboral

Alcanzar una alta eficiencia en una organización requiere trabajar con personal idóneo que se identifique con la organización en un entorno motivado y participativo. Por lo tanto, los empleados deben ser considerados un activo importante dentro de ella, y los gerentes deben tener siempre presente la complejidad de la humanidad para lograr eficiencia y alta productividad (Quintero, Africano y Faría, 2014, p.17).

En este sentido, es importante que el Gerente utilice esta organización para mirar a la organización con mucho cuidado, entrelazando, sin dudar de una palabra gerencial o una idea compleja, que muchas veces brinda respuestas y formas de pensar sobre esta organización, siempre manteniendo en mente en la cultura, los hechos y condiciones de una organización; con este fin, los gerentes necesitarán un lugar de trabajo o entorno organizacional que promueva la realización de lo que se conoce y se requiere mediante el uso de su conocimiento de los hechos de la organización, con los que tienen creencias e ideas, y dejando las opiniones de sus colaboradores. Pérez de Maldonado (2015) afirma:

El ambiente laboral está básicamente ilustrado como un evento social construido, que nace de las relaciones grupales e individuales, de las condiciones de trabajo, que resulta en experiencias significativas entre el equipo de trabajo, afectando al desarrollo de la organización. (p.45)

Es así que los escenarios organizacionales son exactamente el resultado de aquellas interacciones que tienen lugar de formas dinámicas, cambiantes y emocionales.

Dicho de otra manera, el clima es un elemento emocional, personal y ambiental de la organización y una característica relativamente permanente del ambiente interno de la organización en la que sus miembros pueden experimentar e influir y describir su comportamiento. Los empleados cuidan su entorno laboral. Se preocupan por su entorno laboral, lo que mejora su bienestar personal y les facilita hacer un buen trabajo. “Un entorno físico cómodo y un buen diseño del sitio permiten un mejor rendimiento y aumentan la satisfacción de los empleados” (Bordas, 2016, p.34).

Se denomina ambiente al espacio que rodea exteriormente a una organización, en consecuencia, el ambiente es el contexto interno por la que existe una empresa. Entendiéndose que el ambiente es la existencia de lo que se puede percibir alrededor de esta. Es difícil trabajar en una zona así porque el entorno es enorme, expansivo, público y está en todas partes. Para crear el concepto de entorno, definimos dos niveles de entorno: entorno general (entorno macro) y entorno de trabajo o entorno de trabajo (entorno pequeño).

a) Ambiente en general o macroambiente

El ambiente en general incluye todo lo relacionado con la economía, la tecnología, las ciencias sociales, la política, el derecho, la cultura, la demografía, etc. del mundo y de la sociedad en general.

Estos desarrollan un campo poderoso que incluye la cantidad de fuerza que atraviesa, acumula, une, regenera, aumenta, cancela o expande, desencadenando reacciones y reacciones que resultan en incapacidad y caos. El escenario ambiental afecta a todas las organizaciones más o menos influyentes y crea condiciones relativamente proporcionales. En efecto, esto

incide en lo general y comprende en el sistema organizativo.
(Chiavenato, 2013, p.27)

b) Ambiente de trabajo o microambiente

El entorno laboral es el más cercano a la empresa. En consecuencia, el entorno es determinado por cada organización. Cada organización posee su propio entorno de trabajo del que recibe sus aportes y determina su salida o sus resultados. Chiavenato (2013) afirma que:

El ambiente de trabajo es la entrada y salida del sistema, o sea, por un lado, los proveedores de recursos (físicos, financieros, técnicos, de personal y empresarial) y, por otro lado, los clientes o consumidores. Sin embargo, la organización no es dueña absoluta de todo lo que sucede a su alrededor. En su entorno empresarial, son sus competidores (que se oponen a la entrada y salida) y los reguladores (como sindicatos, supervisores, reguladores, etc.) quienes imponen condiciones, limitaciones y restricciones a las actividades organizativas.
(p.28)

El lugar de trabajo es el lugar donde una organización construye su nicho en la empresa y construye su dominio. Este contexto define las relaciones de dependencia de poder de acuerdo con los factores ambientales descritos. El entorno de trabajo ofrece así recursos, recursos y oportunidades. Sin embargo, establece requisitos, condiciones, limitaciones, coacciones, desafíos, oportunidades y amenazas para las empresas y es instrumento muy valioso. Una organización exitosa es una organización que puede coordinar y controlar el trabajo del equipo humano en el cumplimiento de sus tareas de tal manera que el sistema en general pueda actuar con restricciones, reaccionar a los requisitos y aprovechar las oportunidades creadas en el entorno.

2) Motivación Laboral

Chiavenato (2012) afirma que:

La motivación es algo interno del individuo y depende en gran medida de la medida en que la organización influye en el individuo, ya que se requiere para reforzar las motivaciones positivas relevantes para los propios objetivos del individuo que son esenciales para esta coordinación. (p.56)

La relación exitosa entre las metas de la organización y las metas del empleado para lograr niveles adecuados de satisfacción, personalidad y aprendizaje del empleado siendo un elemento más significativo que permite entender el comportamiento humano y la interacción con los facilitadores de procesos y la región.

Puede definirse como el deseo del individuo de perseguir los objetivos de las organizaciones al tiempo que satisface las necesidades individuales. Cabrera (2018) afirma:

Que Las personas ansiosas se esfuerzan por lograr sus objetivos y es poco probable que experimenten las consecuencias negativas que cambian esta situación personal, y las personas ansiosas se encuentran bajo una presión constante tratando de deshacerse de este sentimiento. Las necesidades individuales también deben coincidir con las necesidades de la empresa para combinarlas y brindar el mejor beneficio mutuo. (p.23)

La motivación se vincula con el sistema cognitivo de una persona y las acciones humanas están guiadas por su comprensión de lo que piensan, creen y esperan, pero la pregunta de por qué se comportan de esta manera traza el argumento de la motivación. La motivación marcha en forma de fuerzas energéticas y motivadoras que se transforman en palabras como deseo y duda (miedo, sospecha y duda). Chiavenato (2013) refiere que “la persona quiere poder y estatus, teme el aislamiento social y las amenazas personales. Igualmente, la motivación es luchar por un objetivo específico, que requiere energía para lograrlo” (p.48).

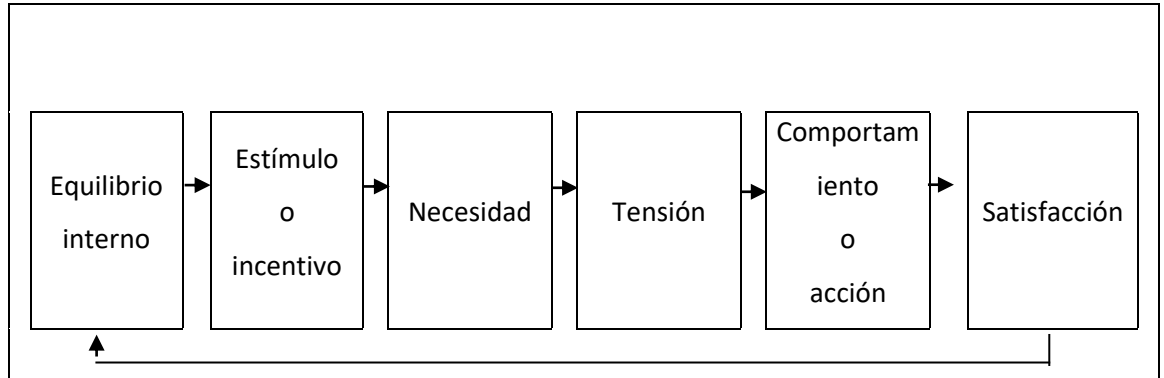
a) Ciclo motivacional

El ciclo de motivación comienza cuando surge una necesidad. La necesidad está basada en la fuerza emprendedora continua que impulsa el comportamiento. Siempre que es necesario, destruye el equilibrio del cuerpo y provoca tensión, insatisfacción, inquietud y desequilibrio. Esta condición conduce a un comportamiento o acción que puede tranquilizar la tensión o relajar el malestar y el desequilibrio.

En ese sentido, Si el comportamiento es efectivo, la persona satisfará sus necesidades y aliviará el estrés resultante. Cuando se satisface la necesidad, el organismo vuelve a su estado anterior de equilibrio en la forma de su adaptación al medio ambiente. El ciclo motivacional se esquematiza en la figura siguiente.

Figura 1

El procedimiento motivacional en la organización



Fuente. según Chiavenato (2012) ciclo motivacional

Nota: En este ciclo de motivación, se satisface la necesidad. Al repetir el ciclo como resultado del aprendizaje y la repetición (refuerzo), el comportamiento se vuelve más efectivo para satisfacer necesidades específicas. Estando satisfecho, la necesidad de motivar la conducta desaparece ya que no genera tensión ni malestar.

Por otro lado, Chiavenato (2013) afirma:

En el ciclo de motivación, no siempre se puede satisfacer una necesidad. Esto también puede ser frustrante o compensatorio (es decir, puede trasladar a persona, objeto o situación). Respecto a la frustración con la necesidad, en el ciclo motivacional, el estrés provocado por la creación de la necesidad se convierte en una dificultad u obstáculo para su eliminación. Al no descubrir un argumento normal, Estrés acumulado en el cuerpo al encontrar un camino natural, mirando indirectamente a través de vías psicológicas (agresión, ira, tensión emocional, apatía, apatía, etc.) o con métodos fisiológicos (tensión nerviosa, insomnio, consecuencias). (p.50)

Como resultado, actualmente se están desarrollando estrategias que pueden preservar el talento humano y mantener felices a los empleados, y esto puede incluir un pago justo o paquetes de recompensas personales que hagan que alguien se sienta amado, valorado y valioso. Voluntad de realizar un trabajo policial que satisfaga sus necesidades psicológicas.

b) Reconocimiento Laboral

Es importante agradecer al empleado el buen trabajo y felicitarle por si ha mejorado su desempeño. La apreciación se puede hacer simplemente con unas pocas palabras de gratitud, felicitaciones por correo electrónico, carta, un informe positivo al gerente de línea o una oferta de promoción.

3) Evaluación y Reconocimiento Laboral

La importancia de este concepto es que el comportamiento de los empleados no es una razón para organizarse, sino que se basa en su comprensión de estos factores. Sin embargo, estas ideas pueden basarse en las interacciones y eventos, así como en las experiencias de cada miembro de la organización. Entre ellos, conocer dentro de la organización y satisfacer sus necesidades una vez alcanzados estos dos objetivos, su motivación como motor para asumir la

responsabilidad y alinear su comportamiento laboral hacia la consecución de los objetivos que permitan a la organización alcanzar un objetivo y alto nivel para lograr la eficacia, para lograr puestos de trabajo, la voluntad. Patrones de desempeño y comunicación que tienen un impacto significativo en la percepción de los empleados. En la investigación del clima organizacional, estos elementos se analizan como factores determinantes del clima.

a) Evaluación del desempeño

Chiavenato (2013) afirma lo siguiente:

La evaluación del desempeño está relacionada en la estimación consecuente de las capacidades de las personas de manera individual en relación a su función y potencial que dan hincapié al desarrollo. Las evaluaciones es el proceso de motivar o evaluar el valor y la personalidad de las personas. (p.243)

Hay dos tipos de estilos de evaluación, el primero de los cuales depende de la importancia personal del empleador para el empleado, como, por ejemplo, cómo se puede monitorear su desempeño a través del asesoramiento, el apoyo y la comunicación a nivel práctico y personal. El segundo se basa en la influencia o participación, es decir, cuando los empleadores involucran a sus empleados en decisiones que afectan su trabajo. Al respecto, el entorno laboral se asocia con el rendimiento de los empleados y, por tanto, en la productividad y la calidad de vida en el lugar de trabajo. Cuando los empleados están felices, tienen relaciones interesantes y alentadoras, son saludables e innovadores. Wayne (2014) afirma:

Que los empleados deben ser evaluados en términos de cómo están realizando las tareas y otros objetivos establecidos en sus descripciones de trabajo. Un gerente que juzga a un empleado de acuerdo con factores que no se especifican explícitamente deja mucho espacio para las acusaciones de discriminación. (p27)

Las personas que desempeñan un papel dentro de la organización se evalúan utilizando una variedad de métodos conocidos por distintos nombres, tales como: Evaluación de desempeño, competencias, evaluación de empleados, evaluación de competencias laborales e informe de progreso.

Es así, que la evaluación del desempeño es fundamental que permita el éxito de la gestión del desempeño. Si bien la evaluación es una parte de la gestión del desempeño, es importante que refleje directamente en el plan estratégico empresarial. Si bien la evaluación del desempeño del equipo es esencial cuando hay equipos en la organización, en la mayoría de las organizaciones el enfoque de la evaluación del desempeño está en el individuo. Un sistema de evaluación del desempeño evalúa la efectividad del desempeño que comienza con planes que coadyuven con las metas y objetivos.

La evaluación del desempeño es a menudo una actividad negativa, incómoda y aparentemente incómoda. Si es así, ¿por qué no eliminarlo? Algunos gerentes pueden renunciar sin proporcionar retroalimentación, motivarlos a mejorar el desempeño, tomar las decisiones correctas, justificar un despido, identificar las necesidades de capacitación y desarrollo y ayudar en la toma de decisiones de los empleados.

La evaluación del desempeño tiene muchos objetivos y la mejora del desempeño y la efectividad en el competitivo mercado global de hoy es cada vez más importante. Así que parece una reacción demasiado grande ignorar el único programa llamado desempeño que prioriza a los empleados. Es importante que las autoridades presten atención a las consecuencias legales. El perfeccionamiento metódico de evaluación del desempeño fue y es la máxima prioridad de la gerencia.

Los diferentes métodos de evaluación del desempeño traen consigo errores comunes o problemas de ejecución, desde métodos erráticos en los que cada gerente establece sus propios estándares,

hasta herramientas bien pensadas que no funcionan correctamente, por ejemplo, con retroalimentación. Los problemas más comunes son:

- Falta de estándares
- Estándares subjetivos o poco realista
- No hay acuerdo entre residente y residente
- errores de valoración
- Malas reacciones
- Comunicación negativa

Para evitar estos problemas Alles (2014) refiere:

- Utilice una herramienta de evaluación adecuada, que incluya una plantilla y un manual (p.239).
- Formación de residentes. Muchas empresas se limitan a enviar formularios e instrucciones, pero eso no es suficiente. Las mejores herramientas pueden fallar si los jueces no reciben una formación adecuada y completa sobre cómo utilizarlas (p.239).

Para muchas organizaciones, el objetivo principal del sistema de clasificación es perfeccionar el individual desempeño y organizacional. Pero cabe indicar, que existen otros objetivos. El problema relevante de evaluación del desempeño está basado en la insatisfacción que es la expectativa excesiva de un programa de evaluación. Por decir, un programa de desarrollo de empleados eficaz puede no ser el mejor para establecer objetivos comerciales y perfeccionar el desempeño del colaborador. Es así que, la información de gestión basada en el rendimiento, son esencialmente valiosos para casi cualquier área de aplicación de recursos humanos.

En ese sentido, El primer paso para que un gerente de recursos humanos implemente una evaluación del desempeño debe ser:

- Asegurar que haya un lugar de respeto y confianza entre las personas.

- Crear un ambiente de trabajo donde las personas respeten y confíen en las personas. Anime a las personas a asumir responsabilidades y establecer metas laborales.
- Creación de un estilo de liderazgo democrático, participativo y consultivo.
- Creación de orientación, futuro y mejora continua de empleados.
- Crear expectativas sostenibles para el aprendizaje, la innovación y el desarrollo personal y profesional.
- Transformar la evaluación del desempeño en un sistema de evaluación de oportunidades de espacio, en lugar de un proceso riguroso, basado en la toma de decisiones (Chiavenato, 2013, 244).

b) Administración del desempeño y profesional

A menudo, los problemas relacionados con el trabajo deben abordarse e informarse a los subordinados después de la evaluación del desempeño. Sería posible definir una carrera como profesional con muchos años de experiencia. La planificación de la carrera es el proceso mediante el cual los empleados comprenden y desarrollan mejor las capacidades e intereses profesionales, utilizan esos intereses y capacidades de manera más efectiva, tanto dentro de la empresa como después de haber dejado la empresa. El perfeccionamiento profesional son actividades para toda la vida que ayudan a explorar, establecer, tener éxito y realizar la carrera de uno. Dessler y Varela (2015) afirman:

La planificación de la carrera es un proceso consciente en el que una persona toma conciencia de sus habilidades, intereses, conocimientos, motivaciones y otros rasgos personales, necesita información sobre oportunidades y opciones, establece metas concernidas en la carrera y planifica procedimientos operativos para lograr aquellas. (p.67)

Al respecto se concreta que la evaluación del desempeño es la evaluación sistemática del ejercicio potencial en el desarrollo de una persona en la oficina. Cualquier evaluación contiene proceso de motivar o evaluar el valor, la superioridad y las realidades de una persona. La evaluación es un conocimiento dispuesto según el cual los empleados siempre son evaluados en organizaciones con afiliaciones formales o informales. Es el medio para reconocer los problemas de liderazgo o la integración del personal en la organización o puesto.

2.2.2. Desempeño Laboral

El desempeño laboral según Chiavenato (2013) “Es el comportamiento de los empleados está orientado a objetivos y forma una estrategia individual para lograr los objetivos” (p.35). Otros autores como Dessler y Varela (2015) afirman que “Los rasgos individuales incluyen: habilidades, capacidades, necesidades y actitudes que están entrelazadas con el tipo de trabajo y organización, y el carácter puede influir en los resultados y cambios que nunca antes se habían visto en una organización” (p.67).

a) Factores que influyen en el desempeño laboral

Para ofrecer un buen servicio a los clientes, las empresas de servicios deben considerar los factores relevantes y los impactos directos en el desempeño de los empleados que se consideraron en esta investigación: satisfacción de los empleados, autoestima, capacitación de los empleados y trabajo en equipo.

Satisfacción del trabajo; Bustamante (2017) afirma:

“Es una serie de emociones positivas o desagradables con las que un empleado distingue su labor y que se manifiesta en comprobadas situaciones laborales. Relación con la naturaleza del trabajo y el área de trabajo: incluido el trabajo en equipo, la supervisión y la estructura organizativa. Estos autores indican que la satisfacción laboral es una impresión de felicidad o malestar que es diferente de los pensamientos, metas y propósitos en la conducta;

estas situaciones permiten a los gerentes a anunciar el impacto de las actividades en el comportamiento futuro.

Autoestima; es otro componente que se debe tener en cuenta, pues el sistema es una necesidad individual, expresa la necesidad de un nuevo puesto en la empresa y también la aspiración de ser considerado en el equipo de trabajo.

La autoestima es fundamental en trabajos que brindan a las personas la oportunidad de demostrar sus habilidades.

Trabajo en equipo; Es importante señalar que los empleados pueden mejorar su trabajo si tienen contacto directo con los usuarios que prestan los servicios o si están en un equipo cuya calidad se puede evaluar.

Cuando los empleados cumplen y satisfacen diferentes necesidades, se crea una estructura que incluye un proceso colaborativo que conduce a lo que se llama un trabajo en equipo. En esta distribución aparecen fenómenos y se crean algunos métodos como la cohesión del equipo, la consolidación de miembros, el surgimiento del liderazgo, los patrones de comunicación y otros, aunque las acciones del equipo dependen en gran medida del comportamiento de sus integrantes, lo que lleva a que es la naturaleza humana la que establece las condiciones que deben cumplirse para un trabajo eficaz.

b) Beneficios de la evaluación del desempeño

Por lo general, los beneficiarios principales son los individuos, el gerente, la empresa, y la comunidad.

Beneficio para el gerente:

- Mejor evaluación del comportamiento y desempeño de los subordinados, basada en un sistema de calificación que puede neutralizar la mentalidad.
- Sugerir acciones destinadas a mejorar el comportamiento de sus subordinados

- Comunicarse con el equipo humano para comprender los mecanismos de evaluación y es a través de este sistema que se desarrollará su comportamiento.
- Comprender los aspectos de comportamiento y desempeño de la empresa que son más importantes para sus empleados.
- Expectativas de acuerdo con la evaluación del gerente, usted sabe cuáles son las expectativas de su gerente sobre su desempeño, fortalezas y debilidades.
- Sabe lo que está haciendo el supervisor para mejorar su desempeño y lo que debería estar haciendo el subordinado logra condiciones que permiten la autocrítica y autoevaluación para el autocontrol y desarrollo.

Beneficio para la empresa

- Saber evaluar su potencial humano a corto, medio y largo plazo y determinar el aporte de cada colaborador
- Puede seleccionar empleados que necesiten reciclaje y / o mejoras, y personas que necesiten términos de transferencia o actualización.
- Esto puede aumentar la productividad y mejorar las relaciones humanas en el lugar de trabajo.

1) Capacitación del personal

El término capacitación engloba diversos significados. Algunos expertos lo consideran una herramienta para el desarrollo de la fuerza laboral en las organizaciones. Otros lo interpretan de manera más amplia, encontrando que la formación es útil para el buen funcionamiento del lugar de trabajo, y también extienden este concepto al nivel intelectual a través de la educación general.

Chiavenato (2013) afirma que “es un proceso de formación a corto plazo que se utiliza de forma sistemática y estructurada y mediante el cual las personas adquieren conocimientos y desarrollan

habilidades y competencias sobre la base de objetivos específicos” (p.386).

Los procesos de desarrollo de personal incluyen, desarrollo de personal, capacitación y destrezas. Estos personifican la inversión de la organización en su gente. Chiavenato (2012) afirma:

Las personas tienen una capacidad única para aprender nuevas habilidades, obtener información, adquirir nuevos conocimientos, cambiar actitudes y comportamientos y desarrollar ideas y análisis. Las organizaciones utilizan una variedad de recursos para desarrollar a las personas, agregar valor y mejorar sus habilidades y habilidades para el trabajo. (p.379)

La formación, el desarrollo del personal y el desarrollo organizacional son tres niveles de desarrollos diferentes en el concepto de desarrollo del personal a través del aprendizaje. Asimismo, Chiavenato (2012) refiere que “El aprendizaje es el proceso a través el cual las personas toman conciencia de su entorno y sus relaciones a lo largo de sus vidas” (p.380).

Cómo mejorar el aprendizaje a través de la capacitación

- La persona debe monitorear los efectos de su desempeño con el fin de evaluarlos.
- La persona asimila muy bien cuando está motivada para hacerlo.
- El premio y el castigo afectan el aprendizaje.
- La distribución de los cursos de aprendizaje debe tener en cuenta el cansancio, la monotonía y los cursos adecuados para absorber el material recibido.
- La práctica y el ejercicio son esenciales para aprender y mantener las habilidades.
- El aprendizaje depende de la aplicación de técnicas de enseñanza adecuadas.

- Estos varían según el contenido del curso y van desde presentaciones orales hasta técnicas para adquirir habilidades motoras.
- El aprendizaje obedece a las competencias y habilidades de cada individuo.

Objetivos de la capacitación

Los objetivos relevantes de la capacitación son:

- Prepare a los empleados para realizar varias tareas de inmediato.
- Brinde oportunidades que permitan desarrollar al personal constantemente no solo en su puesto actual, sino también para otras carreras más desafiantes y mejoradas.
- Cambiar las actitudes de las personas, ya sea para crear un ambiente más feliz entre ellas o para aumentar su motivación y aceptar nuevas tendencias de liderazgo.

2) Competencia Profesional

La competencia funcional se refiere a la formulación de especificaciones que sirven como estándar de referencia para la ejecución de una función de producción, tomando en cuenta posibles emergencias en el lugar de trabajo. La competencia profesional abarca un conjunto de habilidades y conocimientos que, cuando se validan en situaciones laborales o cercanas, significan que la persona ha alcanzado la naturaleza y el nivel de éxito esperados. Las competencias empresariales son una combinación de conocimientos, habilidades y rasgos personales necesarios para desarrollar comportamientos específicos que respalden el proceso empresarial.

Es así Gómez (2015) afirma “La competencia profesional es la medida en que los conocimientos, destrezas y el sentido común asociados con una profesión se utilizan en todas las situaciones que puede encontrar en el ejercicio de la profesión” (p.12).

a) Característica de las competencias profesionales

Es ineludible especificar y alcanzar puntos específicos que identifican competencias profesionales, esto es:

- ✓ La primera característica en el concepto que la competencia profesional engloba una gama de conocimientos, prácticas y actitudes que se combinan, coordinan e integran en el sentido de que una persona debe comprender cómo hacer el trabajo y saber ser para ser una práctica profesional. “Si dominas este conocimiento, podrás actuar con eficacia en situaciones profesionales” (Gómez, 2015, p.13).
- ✓ Las competencias solo se reconocen en el lugar de trabajo. En consecuencia, las competencias no pueden reducirse a conocimientos o conocimientos y, por tanto, no pueden equipararse con lo que se ha logrado en la formación. “Tener habilidades no significa que esté calificado. Entonces la competencia no consiste en recursos (habilidades), sino en la movilización de recursos personales” (Gómez, 2015, p.14).
- ✓ No basta con examinar los componentes de las competencias. Tenemos que profundizar más y luego ver cómo se forman. Entonces, contrariamente a lo que se ha dicho sobre habilidades y competencias. “El proceso de formación es insuficiente y por tanto activo con las habilidades que sustenta la formación, pero la experiencia en esta área parece necesaria” (Gómez, 2015, p.14).

El uso de las habilidades y conocimiento, es esencial para ser elegible. Además, el conocimiento no es una propiedad, sino un uso.

Nos dice que la competencia es un proceso continuo de saber (saber), saber cómo (hacer), saber ser y saber ser (actitud).

En ese sentido, la competencia requiere que sepa cómo categorizar las instrucciones, en lugar de simplemente aplicarlas a usted mismo. Incluso desde esta perspectiva, no es posible saber cómo funciona el comportamiento. Una buena respuesta a un problema puede ser la falta de intervenciones específicas.

b) Tipos de competencia profesional

Las competencias están relacionadas más que la mera competencia técnica y abarcan dimensiones relacionales, sociales y políticas. Al respecto Chiavenato (2012) dimensiona lo siguiente:

Competencia técnica; es aquella persona que, como experto, ha dominado las tareas y contenidos de su área de trabajo y los conocimientos y habilidades requeridos para esta actividad (p.567).

Competencia metodológica; Una persona que sabe cómo responder a las tareas asignadas y las irregularidades con el método correcto tiene competencia sistemática. Quién puede encontrar de forma independiente una forma de resolver el conocimiento adquirido y transferirlo correctamente a otros problemas empresariales (p.567).

Competencia social; aquella persona que tiene habilidades interpersonales, alguien que puede trabajar de manera comunicativa y constructiva con otros y que muestra la capacidad de trabajar en equipo y comprensión de las relaciones interpersonales (p.567).

Competencia participativa; persona que sepa organizar su trabajo y su entorno de trabajo tiene habilidades participativas. Puede organizarse y tomar decisiones y está dispuesto a asumir responsabilidades. (p.568).

3) Cumplimiento de objetivos

Marianela (2014) afirma que el “es el rendimiento esperado del índice relacionado con el producto y / o el objetivo estratégico relacionado con el producto. Desde esta perspectiva, puede medir el

progreso en el desempeño de sus productos y el desempeño de los productos identificados en los objetivos estratégicos” (p.23). Como también Araya (2017) lo confirma que:

El cumplimiento de la meta debe medirse contra los resultados utilizando indicadores para que cada meta tenga un índice de cumplimiento que pueda usar para determinar el progreso de cada meta, comparar las áreas logradas con las áreas planificadas y también proporcionar identificación. Estos objetivos, que representan situaciones específicas que pueden afectar el desempeño de la empresa durante el resto del año. (p.56)

En ese sentido, el logro de las metas depende solo de nuestras acciones. A primera vista esto puede parecer ilógico porque cuando tenemos un negocio de exportación de televisores tenemos que hacer los trámites con la aduana, pagar impuestos, contratar empleados, negociar con compradores internacionales, etc. Por ello, es factible que obedecemos a personas, esto es en la conciencia, pero alineado a la mente que se aplica el tema de la energía, cuando nuestros pensamientos están convencidos, el poder de nuestros pensamientos abre las puertas increíblemente de la certidumbre en el grupo de personas que manifestará la manera favorable a los objetivos que se desea alcanzar.

Alcanzar metas está completamente relacionado con aquello en lo que creemos internamente, lo que significa que tenemos la firme convicción de que podemos lograr ciertas cosas. A algunas personas les resulta muy difícil alcanzar un alto nivel de bienestar solo porque están condicionadas y restringidas por sus ideas. Estás adentro creyendo que el mundo está lleno de problemas.

Chiavenato (2012) afirma “que toda organización tiene un propósito, el concepto de por qué existe y qué hará, por lo tanto, se deben especificar las metas, metas comunes o metas generales de la organización que no son comunes o específicas a la responsabilidad

individual” (p.67). Al respecto el autor señala que si una organización no sabe cuál es el objetivo y, por lo tanto, el camino a seguir, corre el riesgo de perderlo, entonces es la situación actual la que determina lo que debe hacerse. Esto nos da la razón Pérez de Maldonado (2015) cuando afirma:

El objetivo organizacional es la posición deseada que la empresa está tratando de alcanzar; es una imagen de la intención de la organización en el futuro. Cuando se logra ese objetivo, esa imagen es incompleta y se vuelve real, y por lo tanto el objetivo ya no es deseable y se crea un nuevo objetivo para lograrlo. (p.76)

2.3. Definiciones Conceptuales

1) Ambiente Laboral

Incluye el espacio físico, equipamiento instalado, pintura mural, temperatura, nivel de contaminación, así como áreas como amistad, relaciones interpersonales o interpersonales, comunicación y más (Arellano, 2017).

2) Comportamiento organizacional

Incluye aspectos como productividad, absentismo, fluctuación, satisfacción laboral, niveles de estrés, etc.

3) Interacción interpersonal

Comportamiento de diálogo interno que ocurre todo el tiempo en cada ser humano. Asimismo, la comunicación entre todas las personas implica diferentes formas en las que expresan sus pensamientos, ideas, sentimientos y deseos de una persona a otra (Gómez, 2015).

4) Comunicación efectiva

Es una forma de expresión directa y equilibrada destinada a transmitir nuestros pensamientos e ideas, o defender nuestros

intereses o derechos sin ninguna intención de dañar a nadie, es decir, basado en el principio que debe guiar nuestras acciones: el principio de no dañar a los demás.

5) Liderazgo

Se caracteriza por la capacidad de hacer que el equipo marche independientemente en su ausencia, siempre capta las necesidades del grupo (Chiavenato, 2012).

6) Ministerio del Interior Proyecto Especial CORAH Pucallpa

El Proyecto Especial de Control y Reducción del Cultivo de la Coca en el Alto Huallaga (Corah), a través del Decreto Supremo N° 043-82-AG, la cual fue creado, en la línea establecida en el Convenio de entre los Gobiernos del país americano y el Perú, el 26 de setiembre de 1981. Según la Resolución Ministerial N° 0005-88-IN/OFECOD se determinó que el proyecto especial Corah debe ser adjunta por la funcional y administrativamente de la Oficina Ejecutiva de Control de Drogas – Ofecod (ahora Dirección General contra el Crimen Organizado, dependiente del Viceministerio de Orden Interno) del Ministerio del Interior.

7) Evaluación del personal

El proceso de medir el desempeño laboral de un empleado para tomar decisiones objetivas sobre recursos humanos (Chiavenato, 2012).

8) Reconocimiento

Este proceso es el reconocimiento de las competencias y logros adquiridos a través de los cuales se reflejan en un documento, que puede ser un oficio o una decisión, como característica de los trámites administrativos (De los Ríos, 2018).

9) Capacitación del personal

La capacitación es un proceso de aprendizaje perpetuo que tiende a incrementar habilidades y capacidades de los servidores y les ayuda a realizar sus tareas de manera eficiente. Esta es interna y externa, en base a programas permanentes y decretados que pueden ayudar a configurar (Chiavenato, 2012).

10) Competencia profesional

Son actitudes y habilidades que tienen las personas las que les permiten desarrollarse con éxito en sus carreras (Chiavenato, 2012).

11) Cumplimiento de objetivos

Capacidades empresariales para cumplir la meta o finalidad a través de los recursos necesarios (Bordas, 2016).

2.4. Hipótesis

2.4.1. Hipótesis General

HG: Existe relación significativa entre Clima Organizacional con el Desempeño Laboral en el Ministerio del Interior Proyecto Especial CORAH Pucallpa, 2021.

2.4.2. Hipótesis Específicas

HE1: Existe relación positiva entre el Ambiente Laboral con el Desempeño Laboral en el Ministerio del Interior Proyecto Especial CORAH Pucallpa, 2021.

HE2: Existe relación positiva entre la Motivación Laboral con el Desempeño Laboral en el Ministerio del Interior Proyecto Especial CORAH Pucallpa, 2021.

HE3: Existe relación positiva entre Identidad organizacional con el Desempeño Laboral en el Ministerio del Interior Proyecto Especial CORAH Pucallpa, 2021.

2.5. Variables

2.5.1. Primera variable

- Clima Organizacional

2.5.2. Segunda variable

- Desempeño Laboral

2.6. Operacionalización de Variables

Variable Independiente					
Variable	Definición	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Instrumento
Clima Organizacional	Cualidad relativamente permanente constante del entorno interno experimentado por los miembros del grupo organizativo influye en su comportamiento y puede describirse en términos del valor de un conjunto particular de características organizativas (Denison, 2013, p.45).	Ambiente Laboral	Ambientes adecuados	¿Percibe usted que los ambientes son adecuados para el desarrollo de las funciones?	Cuestionario
			Interacción intrapersonal	¿Cómo califica usted la comunicación y compañerismo en el desarrollo de las funciones?	
			Comunicación efectiva	¿Usted se siente satisfecho con las relaciones de cordialidad desde la alta dirección hasta los colaboradores de la Entidad?	
		Motivación Laboral	Grado de influencia motivacional	¿Cree usted que la persona aprende mejor cuando la entidad lo motiva para hacerlo?	
			Estímulos funcionales	¿Cree usted que la estimulación al personal es significativa para el trabajo en equipo?	
			Inclusión de incentivo	¿Se realiza talleres de participación de manera interactiva para recopilar los conocimientos de cada trabajador?	
		Identidad organizacional	Valores laborales	¿Se brinda oportunidades para el desarrollo continuo que permite ascender a otros cargos superiores?	
			Participación	¿Usted participa de manera frecuente en todas las actividades institucionales que realiza la entidad Pública ya pueden ser protocolares como sociales?	
			Compañerismo	¿Se realiza actividades de interacción tales como reuniones, talleres entre otros con la finalidad de mejorar el compañerismo en el trabajo en la entidad donde labora?	
Variable Dependiente					

Variable	Definición	Dimensiones	Indicadores	ÍTEMS	
Desempeño Laboral	Comportamiento de los empleados en la búsqueda de ciertos objetivos, y esto forma una estrategia individual para el logro de los mismos (Chiavenato, 2013, p.35).	Capacitación del personal	Educación organizacional	¿Conoce usted específicamente sus tareas y funciones a realizar en la Entidad?	Cuestionario
			Entrenamiento funcional	¿Cree usted que el ejercicio y la práctica son indispensables para el aprendizaje y la retención de habilidades?	
			Autonomía en sus funciones	¿El ejercicio y la práctica que usted realiza son indispensables para el aprendizaje y la retención de habilidades?	
		Competencia profesional	Facultamiento de funciones	¿Está de acuerdo usted que el aumento de funciones, es dar mayor confiabilidad y competencia al equipo humano?	
			Desarrollo del personal	¿Con que frecuencia usted ha demostrado solución inmediata de problemas laborales con respecto a su función pública?	
			Capacidad de tomar decisiones en su ámbito	¿Cree usted que los servidores públicos del Ministerio del Interior Proyecto Especial CORAH Pucallpa, tiene las capacidades suficientes para tomar decisiones asertivas en el ámbito de su función?	
		Cumplimiento de objetivos	Productividad del personal	¿Cree usted que tener conocimiento particularidades de las tareas, las normas, políticas y principios de la Entidad Pública son importantes?	
			Desempeño esperado	¿Con que frecuencia se incentiva al personal en la en el Ministerio del Interior Proyecto Especial CORAH Pucallpa?	
			indicadores de logros	¿Qué calificación otorgaría usted por el desempeño de los servidores públicos del Ministerio del Interior Proyecto Especial CORAH Pucallpa?	

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. Tipo de Investigación

El tipo de investigación en que fue elaborado el presente estudio fue aplicado, toda vez que se utilizó concepto y estudios científicos de terceros que permitieron nutrir la información de esta, ya que el pensamiento centrado, es que estos posean relación directa con el tema a investigar. Además, la investigación permitió proporcionar acciones descriptivas que permitan mejorar la situación de la entidad en estudio. Al respecto, Fidias (2006) afirma “que la investigación aplicada es obtener un nuevo conocimiento, el cual puede estar dirigido a incrementar los postulados teóricos de una determinada ciencia y utilizarla para solucionar problemas” (p.20).

3.1.1. Enfoque

La investigación elaborada fue cuantitativa, por el motivo que se recolectó y examinó datos en la medida de las variables y dimensiones. Además, permitió analizar las propiedades y los fenómenos cuantitativos. Hernández, Fernández y Baptista (2014) refieren:

Un enfoque cuantitativo utiliza el análisis y recopilación de datos para responder preguntas de encuestas, dar una idea a los experimentos y se basan en la cantidad, el conteo y el uso repetido de estadísticas para determinar el método correcto. (p.32)

3.1.2. Alcance o Nivel

Fue descriptivo, porque solo medió de forma independiente o recopila información sobre el significado de las variables con las que se relaciona. Hernández, Fernández y Baptista (2014) afirman:

Los estudios descriptivos intentan identificar las características, rasgos y características de los individuos, comunidades,

culturas, procesos, fenómenos y objetos que se analizan. Es decir, solo necesitan medir o recopilar información de manera individual o colectiva sobre las ideas o cambios a los que están asociados. (p.92)

Asimismo, fue correlacional, ya que permitió calcular el nivel de asociación entre variables, puesto que, realizó análisis de particularidades y rasgos de los sujetos que fueron objeto de la investigación. Hernández, Fernández y Baptista (2014) afirman:

El propósito de este tipo de análisis es encontrar la relación o grado de correlación entre dos o más ideas, una u otra en una sola muestra o contexto. Con frecuencia se analiza la asociación entre dos variables, pero existe ocasiones comunes que se dan entre tres, cuatro a más variables en el estudio. (p.93)

3.1.3. Diseño

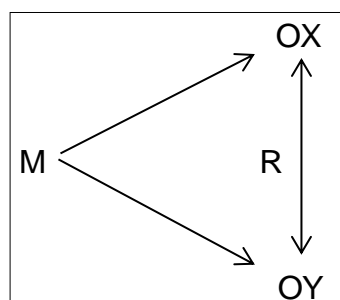
La investigación elaborada fue no experimental de corte transversal.

No experimental, ya que las variables no fueron manipuladas intencionalmente, sino que el análisis solo se realizó sin cambiar conscientemente la variable independiente con el fin de observar su efecto sobre la variable dependiente, es decir, al observar los fenómenos en su contexto natural ocurrirá eso. Hernández, Fernández y Baptista (2014) afirman que cuando se utiliza un diseño de investigación no experimental, la investigación se realiza sin manipulación intencional de las variables. En otras palabras, estos son estudios en los que no cambiamos intencionalmente las variables independientes para ver su efecto en otras variables.

Y transversal, porque la investigación fue dada en un solo momento, para describir y analizar la interrelación entre variables. Hernández, Fernández y Baptista (2014) indican que las “investigaciones no experimentales transversal tiene como propósito

describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado. Es como “tomar una fotografía” de algo que sucede” (p.154).

Esquema



Leyenda

M Muestra conformada por los Trabajadores administrativos del Ministerio del Interior Proyecto Especial CORAH Pucallpa.

O Observación de las variables

X Variable Independiente: Clima organizacional

Y Variable Dependiente: Desempeño laboral

r Relación entre las dos Variables

3.2. Población y Muestra

3.2.1. Población

Hernández, Fernández y Baptista (2014) explican “La población es un conjunto de todos los componentes de un espacio que es objeto de investigación y tiene propiedades mucho más precisas que el universo” (p.174).

En tal sentido, en el trabajo de investigación se enfocó a la población que envuelve las características notables que permitieron desarrollar y cumplir los objetivos la investigación. En tal sentido, la

población estuvo conformada por los servidores administrativos del Ministerio del Interior Proyecto Especial CORAH Pucallpa.

Siendo de esta manera por los treinta (30) servidores del parte administrativa del Proyecto Especial CORAH Pucallpa.

Dirección administrativa del Proyecto Especial CORAH Pucallpa

La Dirección de Administración es el órgano de apoyo del CORAH es responsable de las operaciones de recursos humanos, preparación, contabilidad y tesorería, incluyendo la planificación, organización, dirección, ejecución, control, seguimiento y evaluación de las actividades de estas operaciones.

La Dirección administrativa está cubierta por un profesional conocedor en la materia, con el cargo de director, esta obedece a la dirección ejecutiva y cuenta con las Subdirecciones de Recursos Humanos, Logística, Contabilidad y Tesorería.

Tabla 1

Número de servidores públicos que laboran en la parte administrativa del Proyecto Especial CORAH Pucallpa.

ENTIDAD: Proyecto Especial CORAH Pucallpa					
SECTOR: Ministerio del interior					
DENOMINACIÓN DEL ÓRGANO: Órgano de apoyo					
Nº	Cargo Estructural	Código	Clasificación	Total	Situación del Cargo
					O P
Dirección Ejecutiva					
1	Director	10.05.5.2EC	EC	1	1
2	Técnico administrativo	10.05.5.2AP	SP-AP	1	1
Sub Dirección ejecutiva					
3	Sub director			1	1
4	Técnico administrativo			1	1

Dirección de Administración						
5	Administrador			1	1	
6	Asistente administrativo			1	1	
Contabilidad						
7	Integrador contable	10.05.5.2ES	SP-ES	1	1	
8	Analista contable	10.05.5.2ES	SP-ES	1	1	
9	asistente administrativo	10.05.5.2ES	SP-ES	1	1	
Tesorería						
10	Responsable de tesorería	10.05.5.2DS	SP-DS	1	1	
11	Técnico Administrativo	10.05.5.2AP	STA	1	1	
12	Conciliador de caja y bancos	10.05.5.2ES	SP-ES	1	1	
13	Técnico Administrativo	10.05.5.2AP	SP-AP	1	1	
14	Asistente Administrativo	10.05.5.2AP	SP-AP	1	1	
Abastecimiento						
15	Responsable de área	10.05.5.2DS	SP-DS	1	1	
16	Técnico en Adquisiciones	10.05.5.2AP	SP-AP	1	1	
17	Operador SEACE	10.05.5.2ES	SP-ES	1	1	
Recursos Humanos						
18	Responsable de área	10.05.5.2DS	SP-DS	1	1	
19	Técnico administrativo	10.05.5.2AP	SP-AP	1	1	
20	Secretaria	10.05.5.2AP	SP-AP	1	1	
21	Contratos	10.05.5.2AP	SP-AP	1	1	
22	Abogado	10.05.5.2EJ	SP-EJ	1	1	
Oficina de planificación y presupuesto						
23	Responsable de área	10.05.5.2AP	SP-AP	1	1	
24	Especialista administrativo	10.05.5.2AP	SP-AP	1	1	
25	Secretaria	10.05.5.2AP	SP-AP	1	1	
Oficina de auditoria interna						
26	Responsable de oficina	10.05.5.2AP	SP-AP	1	1	
27	Contador I	10.05.5.2AP	SP-AP	1	1	
28	Administrador I	10.05.5.2ES	SP-AP	1	1	
29	Abogado I			1	1	
30	Secretaria	10.05.5.2AP	SP-AP	1	1	
TOTAL				30	19	11

Fuente: Decreto Supremo 014-2019-IN-Reglamento de organizaciones y Funciones

Responsable: la investigadora

3.2.2. Muestra

Para determinar y utilizar la muestra de estudio, la cual facilitó el desarrollo del trabajo de investigación, se aplicó el sistema de muestreo no probabilística. Al respecto Hernández, Collado y Baptista (2016) refieren lo siguiente:

En el muestreo no probabilístico, la selección de ítems no se basa en probabilidades, sino en razones relacionadas con las características del estudio o los objetivos del investigador.

Aquí este método no es mecánico ni se basa en posibles fórmulas, sino que depende del proceso de toma de decisiones del investigador o de un grupo de investigación, y por supuesto las muestras seleccionadas están sujetas a diferentes criterios de investigación. (p.176)

Por ello, con el criterio de la selección aleatoria y consciente del investigador, como han explicado los autores en las líneas anteriores, se extrae específicamente una determinada parte de la población para ser considerada como muestra. Por lo que se tomó a toda la población como muestra de estudio, considerando que todos cumplen la misma posibilidad y condiciones para ser estudiados de acuerdo al tema de la investigación.

3.3. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos

3.3.1. Para recolección de datos

La técnica de recolección de datos que se utilizó en la investigación fue la Encuesta; la cual fue elaborada por preguntas formuladas para los Treinta (30) servidores públicos parte administrativa del Ministerio del Interior Proyecto Especial CORAH Pucallpa, sujetos que respondieron a base de su conocimiento y perspectiva, la cual fue fundamental para realizar el análisis en la investigación, proporcionándonos información efectiva y relevante.

Asimismo, el instrumento de investigación que se utilizó es el cuestionario. Sampieri, Collado y Baptista (2016) indican que esta es

“Una entrevista es un cuestionario sobre una o más cosas a medir” (p. 391).

En ese sentido el cuestionario se diseña y organiza con preguntas claras, breves y específicas sobre los indicadores, dimensiones y variables del estudio con el fin de obtener información relevante sobre el Clima organizacional y el Desempeño laboral del Ministerio del Interior Proyecto Especial CORAH Pucallpa.

3.4. Técnicas para el procedimiento y análisis de la información

3.4.1. Para presentación de datos

Para hacer posible la presentación de resultados se utilizó el Programa IBM SPSS Statistics Version26, con el que se elaboró tablas porcentuales que establecen la relación entre variables de estudio. Para desarrollar una discusión de las hipótesis, se utilizaron los datos obtenidos las cuales se presentan en tablas y gráficos que fueron de utilidad para analizar e interpretar los resultados, y así se determinan en la ecuación de correlación de Spearman para determinar la relación entre dos variables utilizadas.

3.4.2. Técnicas de procesamiento

Para el procesamiento de datos se utilizaron como herramientas los resultados de las tablas y gráficos obtenidos en este programa IBM SPSS Statistics Version26.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

4.1. Procesamiento de datos

En el capítulo III de la investigación, se mencionó, que el estudio fue de enfoque cuantitativo, en base a ello se realizó actividades de procesamiento de datos, las cuales fueron obtenidas de la muestra de estudio, lográndose de tal manera las tablas y figuras de frecuencia estadística de las variables y dimensiones de la investigación. Para cumplirse con esto, se utilizó el cuestionario como instrumento las cuales se procedieron a realizar las acciones siguientes:

- Con la finalidad de obtener confiabilidad del instrumento se tuvo la participación de los siguientes expertos:
 - Dr. Campos Salazar, Oscar Augusto
 - Dr. Martel Carranza, Christian Paolo
 - Mrto. Piundo Flores Lister

Quienes dieron su visto validaron el instrumento de investigación para su viabilidad a la muestra de estudio (VER ANEXO 3)

- Para contar con el acceso a la muestra de estudio, la investigadora presento una solicitud en mesa de partes en el Ministerio del Interior Proyecto Especial CORAH, Pucallpa, la cual fue recibido de fecha 14 de enero del 2022, en donde solicita la práctica de la encuesta dentro de la institución. VER ANEXO 4

En consecuencia, se cumple con las condiciones de validación y recopilación de datos, para la presentación de las tablas y figuras siguientes:

4.1.1. Clima organizacional

Tabla 2

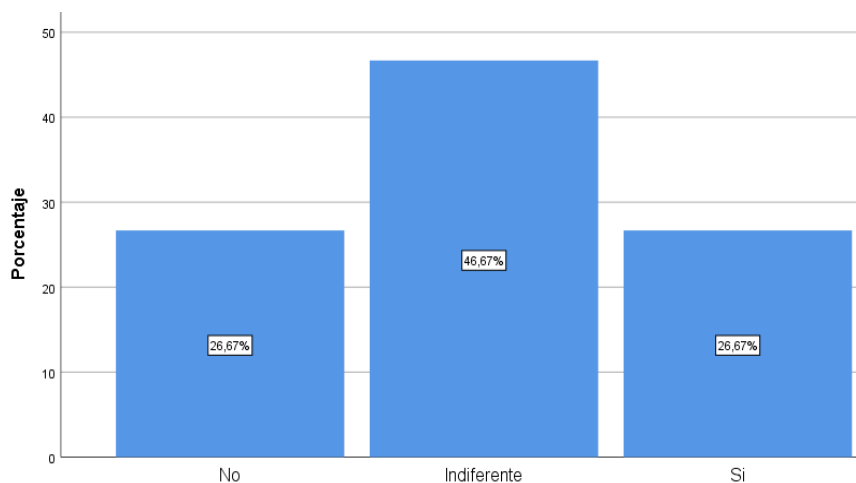
¿Percibe usted que los ambientes son adecuados para el desarrollo de las funciones?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	No	8	26,7	26,7	26,7
	Indiferente	14	46,7	46,7	73,3
	Si	8	26,7	26,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Nota: instrumento de investigación 2021

Figura 2

¿Percibe usted que los ambientes son adecuados para el desarrollo de las funciones?



Nota: figura originado por la tabla 2

Interpretación

De los encuestado en la muestra de estudio, el 46.67% fueron indiferentes a la pregunta que se les realizo y mientras el 26.67% las respuestas fueron entre “si” y “no”. La mayor parte de los encuestados evaden la pregunta demostrando molestia acerca de los ambientes de trabajo que se les otorga en la Entidad, y eso es uno de los motivos por la que prefieren no responder a esta pregunta.

Tabla 3

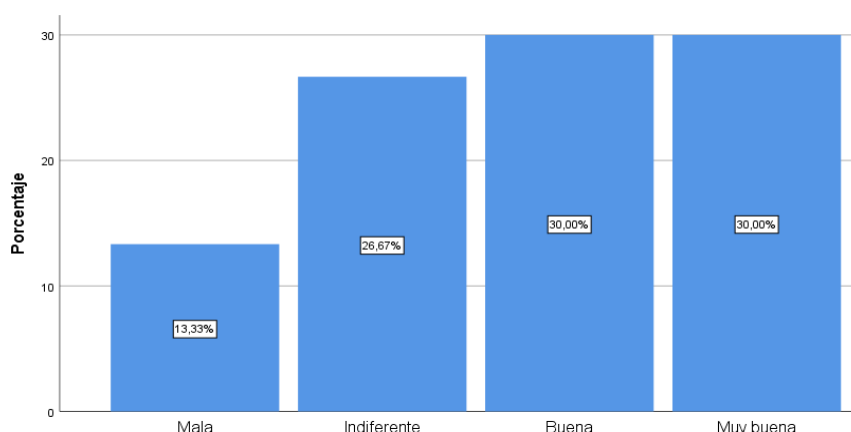
¿Cómo califica usted la comunicación y compañerismo en el desarrollo de las funciones?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Mala	4	13,3	13,3	13,3
	Indiferente	8	26,7	26,7	40,0
	Buena	9	30,0	30,0	70,0
	Muy buena	9	30,0	30,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Nota: instrumento de investigación 2021

Figura 3

¿Cómo califica usted la comunicación y compañerismo en el desarrollo de las funciones?



Nota: figura originada por la tabla 3

Interpretación

Del 100% de la muestra de estudio, el 30% de los encuestados respondieron “buena” y “mala”, el 13.33% respondieron “mala” y el 26.67% fueron indiferentes a la pregunta. Se puede percibir que un gran porcentaje entre buena y muy buena es la calificación sobre la comunicación y compañerismo que existe en la entidad en estudio, la cual es una fortaleza que permite nutrir el ambiente laboral, pero no descuidarse que existe un porcentaje que lo califica de mala, ya que esto indica que existe ciertas deficiencias en la comunicación.

Tabla 4

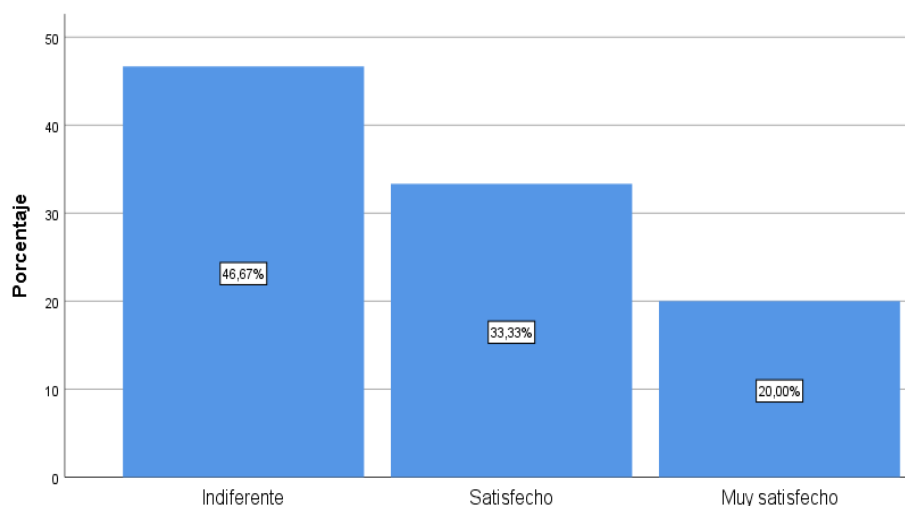
¿Usted se siente satisfecho con las relaciones de cordialidad desde la alta dirección hasta los colaboradores de la Entidad?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Indiferente	14	46,7	46,7	46,7
	Satisfecho	10	33,3	33,3	80,0
	Muy satisfecho	6	20,0	20,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Nota: instrumento de investigación 2021

Figura 4

¿Usted se siente satisfecho con las relaciones de cordialidad desde la alta dirección hasta los colaboradores de la Entidad?



Nota: figura originada por la tabla 4

Interpretación

De acuerdo a esta pregunta, del 100% de la muestra de estudio, el 46.67% fueron indiferentes a la pregunta, el 33.33% de los encuestados respondieron que están “satisfecho” con las relaciones de cordialidad con la alta dirección, y el 20% respondieron “muy satisfecho”. Hay que hacer notar que un porcentaje alto fueron indiferentes a esta pregunta, esto es un indicador de sujetos que no

desean opinar al respecto, ya que es un tema muy personal que posean cada uno de ellos con la alta dirección.

Tabla 5

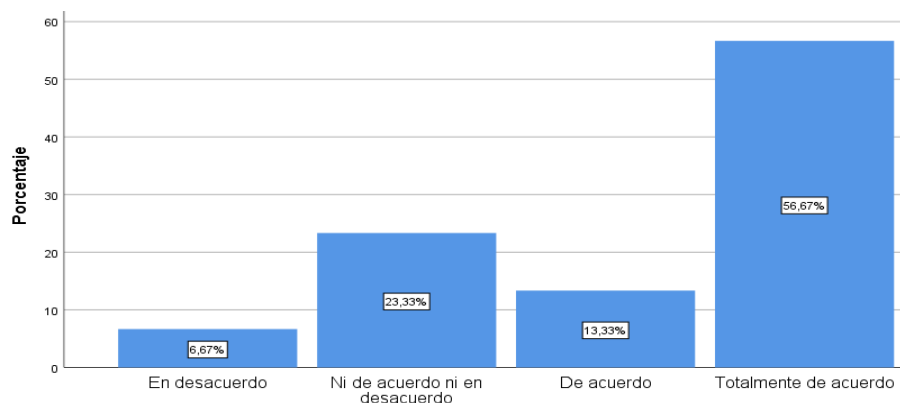
¿Cree usted que la persona aprende mejor cuando la entidad lo motiva para hacerlo?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	2	6,7	6,7	6,7
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	7	23,3	23,3	30,0
	De acuerdo	4	13,3	13,3	43,3
	Totalmente de acuerdo	17	56,7	56,7	100,0
Total		30	100,0	100,0	

Nota: instrumento de investigación 2021

Figura 5

¿Cree usted que la persona aprende mejor cuando la entidad lo motiva para hacerlo?



Nota: figura originada por la tabla 5

Interpretación

De acuerdo a este ítem, del 100% de la muestra de estudio, el 56.67% de los encuestados respondieron “totalmente de acuerdo” la persona aprende mejor cuando exista motivación por parte de la entidad, el 13.33% respondieron “de acuerdo” el 6.67% respondieron “en desacuerdo” y el 23.33% indicaron que “ni de acuerdo ni en desacuerdo”. Demos indicar que el aprendizaje está vinculado con el

grado motivacional que ofrece la organización, que permite al trabajador desenvolverse con más confianza en sus funciones.

Tabla 6

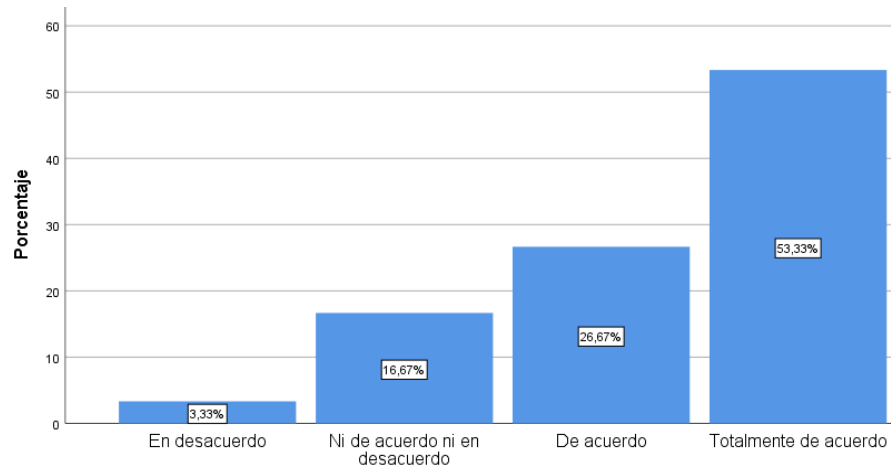
¿Cree usted que la estimulación al personal es significativa para el trabajo en equipo?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	1	3,3	3,3	3,3
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	5	16,7	16,7	20,0
	De acuerdo	8	26,7	26,7	46,7
	Totalmente de acuerdo	16	53,3	53,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Nota: instrumento de investigación 2021

Figura 6

¿Cree usted que la estimulación al personal es significativa para el trabajo en equipo?



Nota: figura originada por la tabla 6

Interpretación

De acuerdo al ítem, del 100% de la muestra de estudio, el 53.33% de los encuestados respondieron “totalmente de acuerdo” que la estimulación es significativa para el trabajo en equipo, el 26.67% respondieron “de acuerdo”, el 3.33% respondieron “en desacuerdo” y

el 16.67% indicaron que “ni de acuerdo ni en desacuerdo”. Los estímulos funcionales por parte de la entidad permiten nutrir y fortalecer el trabajo en equipo, la cual un porcentaje más de la mitad de la muestra desea que la entidad en estudio practique esos estímulos.

Tabla 7

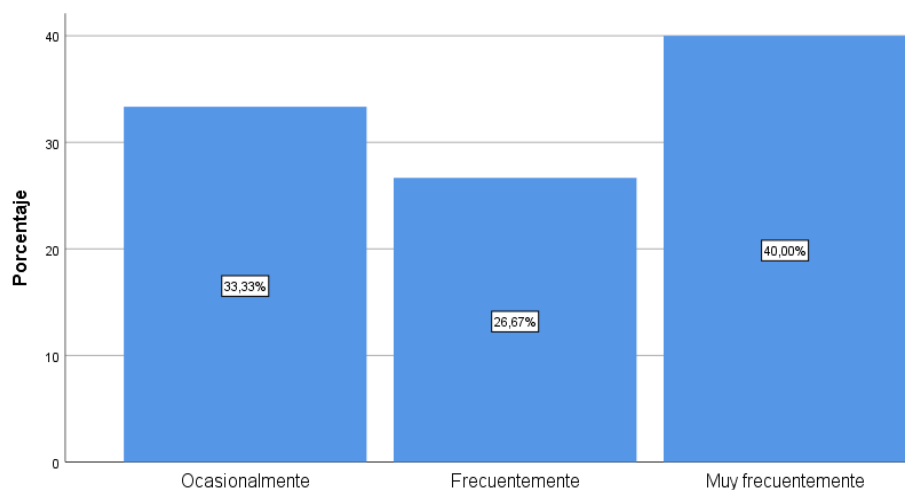
¿Se realiza talleres de participación de manera interactiva para recopilar los conocimientos de cada trabajador?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Ocasionalmente	10	33,3	33,3	33,3
	Frecuentemente	8	26,7	26,7	60,0
	Muy frecuentemente	12	40,0	40,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Nota: instrumento de investigación 2021

Figura 7

¿Se realiza talleres de participación de manera interactiva para recopilar los conocimientos de cada trabajador?



Nota: figura originada por la tabla 7

Interpretación

Según la pregunta realizada, del 100% de la muestra de estudio, el 40% de los encuestados respondieron “frecuentemente” la entidad

realiza talleres de participación interactiva, el 33.33% indicaron que “ocasionalmente” y mientras el 26.67% respondieron “frecuentemente”. Se pudo percibir que los encuestados necesitan más talleres que les permita interactuar con sus colegas de trabajo con la finalidad de fortalecer el vínculo y valor que cada uno tienen en la entidad.

Tabla 8

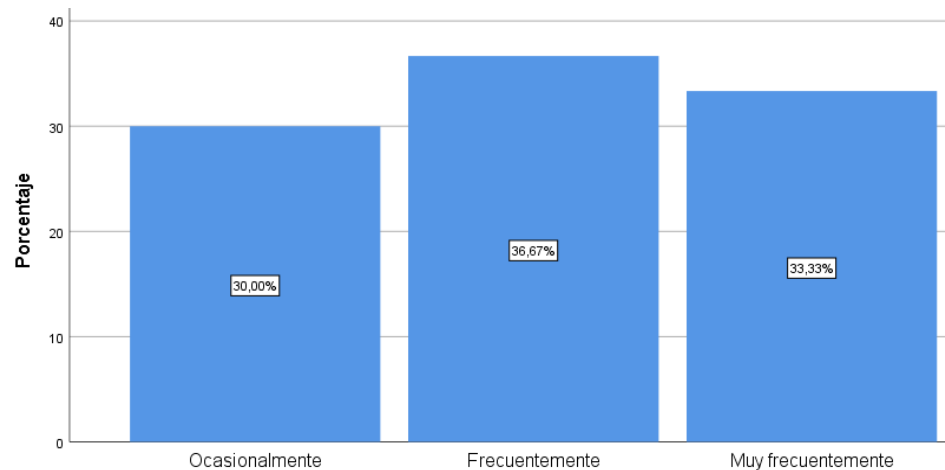
¿Se brinda oportunidades para el desarrollo continuo que permite ascender a otros cargos superiores?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Ocasionalmente	9	30,0	30,0	30,0
	Frecuentemente	11	36,7	36,7	66,7
	Muy frecuentemente	10	33,3	33,3	100,0
Total		30	100,0	100,0	

Nota: instrumento de investigación 2021

Figura 8

¿Se brinda oportunidades para el desarrollo continuo que permite ascender a otros cargos superiores?



Nota: figura originada por la tabla 8

Interpretación

De acuerdo al ítem, del 100% de la muestra de estudio, el 36.67% de los encuestados respondieron que “frecuentemente” la entidad

promociona oportunidades que permita al trabajador a ascender a otros cargos superiores, el 33.33% indicaron “muy frecuentemente” y el 30% respondieron “ocasionalmente”. Se puede observar que la entidad en estudio de alguna otra manera monitorea resultados y productividad en las funciones del trabajador, esto es una fortaleza no solamente para encargar otros cargos más altos, sino también para fortalecer el mecanismo de evaluación.

Tabla 9

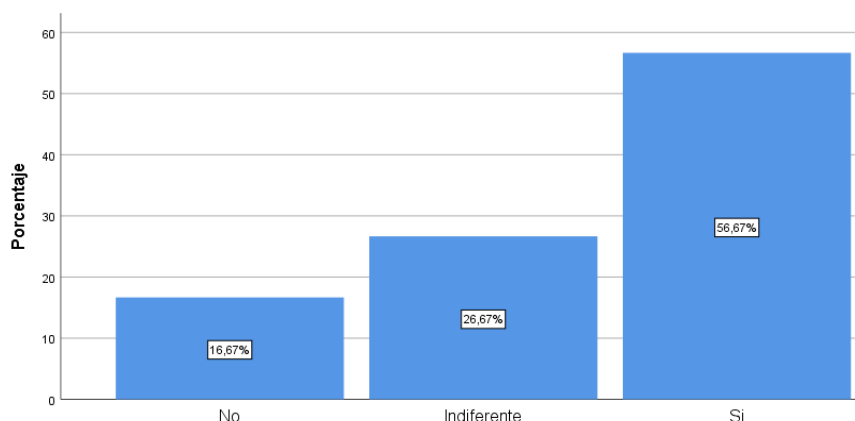
¿Usted participa de manera frecuente en todas las actividades institucionales que realiza la entidad Pública ya pueden ser protocolares como sociales?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	No	5	16,7	16,7	16,7
	Indiferente	8	26,7	26,7	43,3
	Si	17	56,7	56,7	100,0
Total		30	100,0	100,0	

Nota: instrumento de investigación 2021

Figura 9

¿Usted participa de manera frecuente en todas las actividades institucionales que realiza la entidad Pública ya pueden ser protocolares como sociales?



Nota: figura originada por la tabla 9

Interpretación

Según la pregunta realizada a la muestra de estudio, del 100% de los encuestados, el 56.67% respondieron que “sí” el trabajador participa en las actividades institucionales tanto como en los protocolares y sociales, el 16.67% respondieron que “no” y el 26.67% fueron indiferentes a la pregunta. Se puede ver un porcentaje mayoritario de trabajadores que demuestran su valor e identidad en la institución que laboran, esto permite mejorar el clima organizacional y el desempeño.

Tabla 10

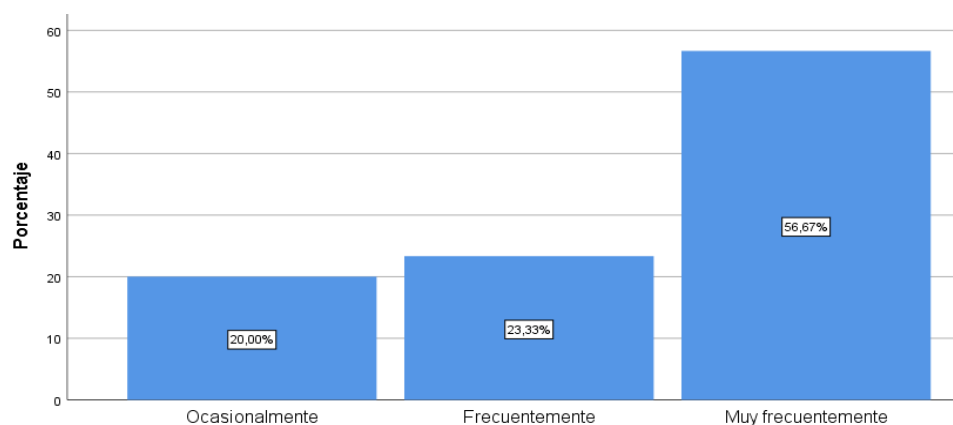
¿Se realiza actividades de interacción tales como reuniones, talleres entre otros con la finalidad de mejorar el compañerismo en el trabajo en la entidad donde labora?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Ocasionalmente	6	20,0	20,0	20,0
	Frecuentemente	7	23,3	23,3	43,3
	Muy frecuentemente	17	56,7	56,7	100,0
Total		30	100,0	100,0	

Nota: instrumento de investigación 2021

Figura 10

¿Se realiza actividades de interacción tales como reuniones, talleres entre otros con la finalidad de mejorar el compañerismo en el trabajo en la entidad donde labora?



Nota: figura originada por la tabla 10

Interpretación

De la pregunta realizada, el 56.67% encuestados de la muestra de estudio respondieron que “muy frecuentemente” se realiza actividades de interacción con la finalidad de mejorar el compañerismo en el trabajo, el 23.33% respondieron “frecuentemente” y el 20% respondieron “ocasionalmente”. Según las frecuencias de las respuestas de la muestra de estudio se puede indicar que es una fortaleza que la entidad realice actividades que permitan incrementar el desempeño de sus trabajadores.

4.1.2. Desempeño laboral

Tabla 11

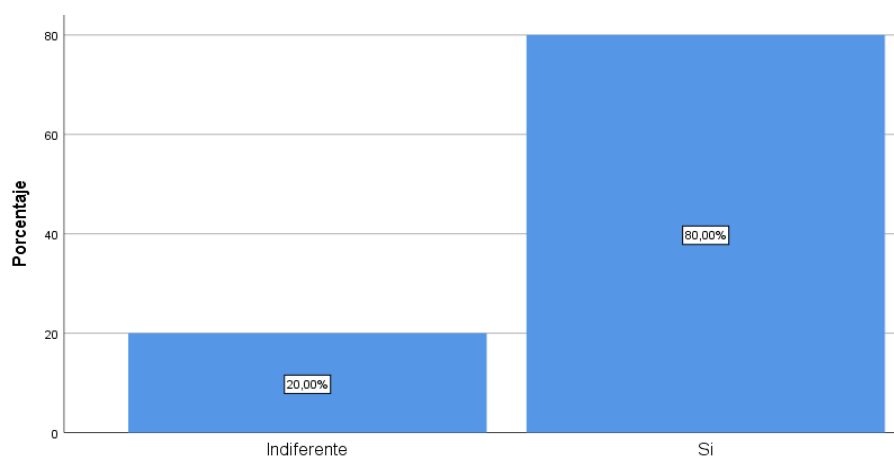
¿Conoce usted específicamente sus tareas y funciones a realizar en la Entidad?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Indiferente	6	20,0	20,0	20,0
	Si	24	80,0	80,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Nota: instrumento de investigación 2021

Figura 11

¿Conoce usted específicamente sus tareas y funciones a realizar en la Entidad?



Nota: figura originada por la tabla 11

Interpretación

Según el ítem, del 100% de la muestra de estudio, el 80% de los encuestados respondieron que “sí” conocen específicamente sus tareas y funciones, y el 20% fueron “indiferentes” a la pregunta. Se puede observar un alto porcentaje, haciendo resultar que las capacitaciones funcionales por parte de la entidad en estudio son fundamental para lograr mayores desempeños. Pero no podemos dejar de lado el porcentaje que fueron indiferentes a la pregunta y que es necesario fortalecer esas debilidades funcionales.

Tabla 12

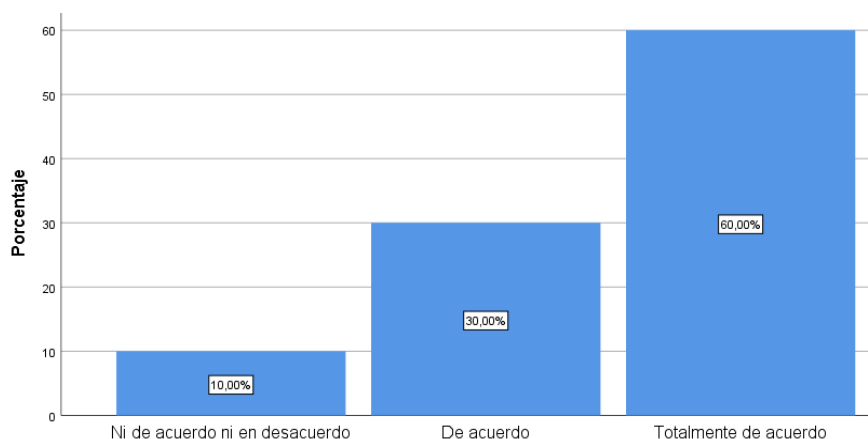
¿Cree usted que el ejercicio y la práctica son indispensables para el aprendizaje y la retención de habilidades?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido				
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3	10,0	10,0	10,0
De acuerdo	9	30,0	30,0	40,0
Totalmente de acuerdo	18	60,0	60,0	100,0
Total	30	100,0	100,0	

Nota: instrumento de investigación 2021

Figura 12

¿Cree usted que el ejercicio y la práctica son indispensables para el aprendizaje y la retención de habilidades?



Nota: figura originada por la tabla 12

Interpretación

Al respecto a la pregunta realizada, del 100% de la muestra de estudio, el 60% de los encuestados respondieron que “totalmente de acuerdo” el ejercicio y la práctica son indispensables para el aprendizaje y la retención de habilidades, el 30% respondieron “de acuerdo” y el 10% respondieron que “ni de acuerdo ni en desacuerdo”. Es preciso indicar que el entrenamiento funcional de los trabajadores permite fortalecer las habilidades y capacidades para el desarrollo de las funciones en la entidad.

Tabla 13

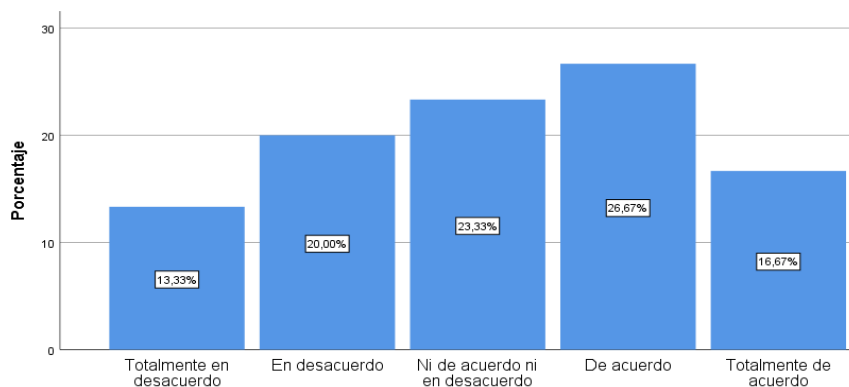
¿El ejercicio y la práctica que usted realiza son indispensables para alcanzar la autonomía funcional?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	4	13,3	13,3	13,3
	En desacuerdo	6	20,0	20,0	33,3
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	7	23,3	23,3	56,7
	De acuerdo	8	26,7	26,7	83,3
	Totalmente de acuerdo	5	16,7	16,7	100,0
Total		30	100,0	100,0	

Nota: instrumento de investigación 2021

Figura 13

¿El ejercicio y la práctica que usted realiza son indispensables para alcanzar la autonomía funcional?



Nota: figura originada por la tabla 13

Interpretación

Al respecto de la pregunta, del 100% de la muestra de estudio, el 26.67% de los encuestados respondieron que “de acuerdo” el ejercicio y la práctica que uno mismo hace son indispensables para el aprendizaje, el 20% respondieron “en desacuerdo” y el 13.33% indicaron “totalmente en desacuerdo”. Se puede observar que la mayor parte de los trabajadores necesitan entrenamiento para alcanzar autonomía funcional, que les permita desarrollar capacidades de respuestas ante cualesquiera circunstancias problemáticas en la entidad.

Tabla 14

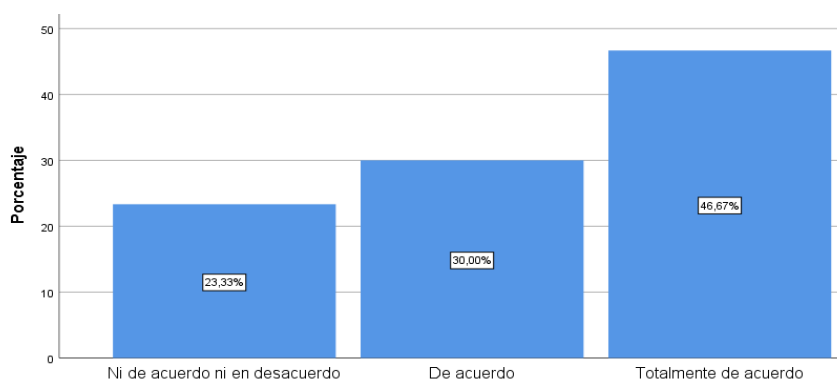
¿Está de acuerdo usted que el aumento de funciones, es dar mayor confiabilidad y competencia al equipo humano?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	7	23,3	23,3	23,3
	De acuerdo	9	30,0	30,0	53,3
	Totalmente de acuerdo	14	46,7	46,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Nota: instrumento de investigación 2021

Figura 14

¿Está de acuerdo usted que el aumento de funciones, es dar mayor confiabilidad y competencia al equipo humano?



Nota: figura originada por la tabla 13

Interpretación

Al respecto del ítem que se realiza, del 100% de la muestra de estudio, el 46.67% de los encuestados estas “totalmente de acuerdo” que el aumento de funciones permite demostrar confiabilidad y competencia al equipo humano, el 30% respondieron “de acuerdo” y el 23.33% respondieron “ni de acuerdo ni en desacuerdo”. La gran mayoría de los encuestados tienen entendido que uno de las características del facultamiento es el aumento de las funciones ya que demuestra que el trabajador es competente en lo que hace.

Tabla 15

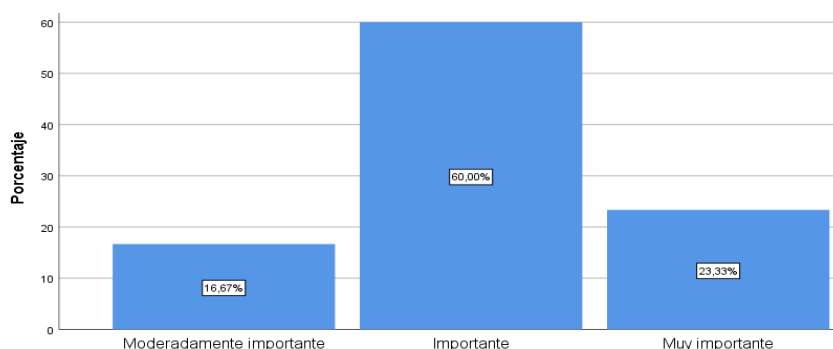
¿Cree que la solución inmediata de problemas laborales es importante en la función pública, cuyas características es la competencia y capacidad de respuesta y toma de decisiones?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Moderadamente importante	5	16,7	16,7	16,7
	Importante	18	60,0	60,0	76,7
	Muy importante	7	23,3	23,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Nota: instrumento de investigación 2021

Figura 15

¿Cree que la solución inmediata de problemas laborales es importante en la función pública, cuyas características es la competencia y capacidad de respuesta y toma de decisiones?



Nota: figura originada por la tabla 15

Interpretación

Respecto al siguiente ítem, del 100% de la muestra de estudio, el 60% de los encuestados indicaron que la solución inmediata es “importante” en la función pública ya que es una característica de competencia y capacidad de respuesta, el 23.33% respondieron que es “muy importante” y mientras el 16.67% respondieron “moderadamente importante”. La solución inmediata es una fortaleza que permite incrementar el desempeño organizacional.

Tabla 16

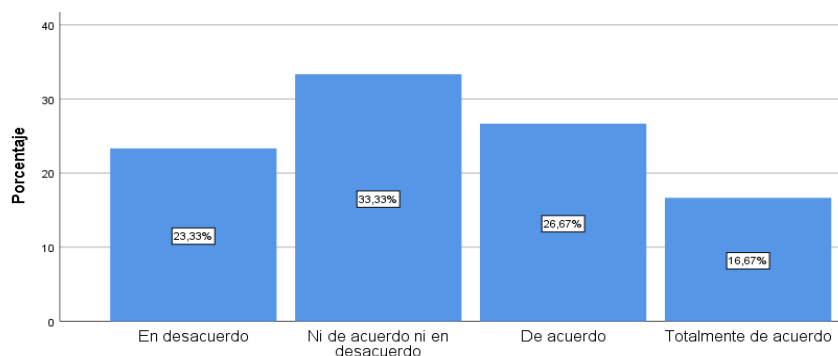
¿Cree usted que los servidores públicos del Ministerio del Interior Proyecto Especial CORAH Pucallpa, tiene las capacidades suficientes para tomar decisiones asertivas en el ámbito de su función?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	7	23,3	23,3	23,3
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	10	33,3	33,3	56,7
	De acuerdo	8	26,7	26,7	83,3
	Totalmente de acuerdo	5	16,7	16,7	100,0
Total		30	100,0	100,0	

Nota: instrumento de investigación 2021

Figura 16

¿Cree usted que los servidores públicos del Ministerio del Interior Proyecto Especial CORAH Pucallpa, tiene las capacidades suficientes para tomar decisiones asertivas en el ámbito de su función?



Nota: figura originada por la tabla 16

Interpretación

Respecto al siguiente ítem, del 100% de la muestra de estudio, el 26.67% de los encuestados indicaron que están “de acuerdo” que los servidores públicos del Ministerio del Interior Proyecto Especial CORAH Pucallpa, tiene las capacidades suficientes para tomar decisiones asertivas en el ámbito de su función, el 23.33% indicaron que están “en desacuerdo”, la entidad en estudio debe fortalecer estas capacidades con más interés ya que esto permitirá alcanzar los objetivos institucionales.

Tabla 17

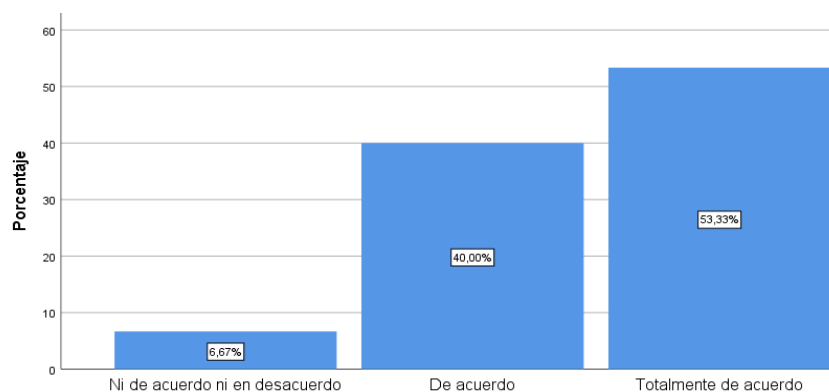
¿Cree usted que el resultado significativo de la entidad depende del cumplimiento de las funciones del personal?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	2	6,7	6,7	6,7
	De acuerdo	12	40,0	40,0	46,7
	Totalmente de acuerdo	16	53,3	53,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Nota: instrumento de investigación 2021

Figura 17

¿Cree usted que el resultado significativo de la entidad depende del cumplimiento de las funciones del personal?



Nota: figura originada por la tabla 17

Interpretación

Respecto al ítem siguiente, del 100% de la muestra de estudio, el 53.33% de los encuestados indicaron que están “totalmente de acuerdo” que el resultado significativo de la entidad depende del cumplimiento de las funciones del personal, el 40% respondieron “de acuerdo” y el 6.67% respondieron que “ni de acuerdo ni en desacuerdo”. Se observa que la gran mayoría de la muestra sabe que los resultados significativos estas vinculados con la productividad y desempeño laboral.

Tabla 18

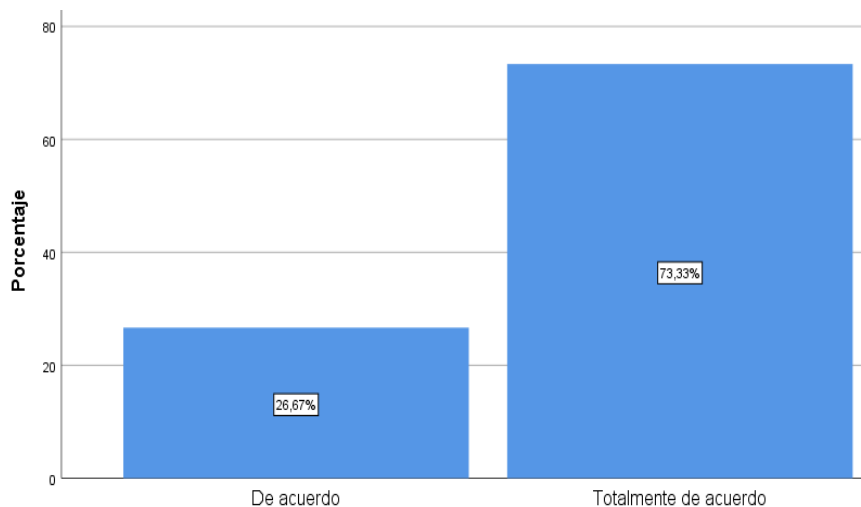
¿Cree usted que la Entidad refleja constantemente desarrollo organizacional a través de la aceptación social?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De acuerdo	8	26,7	26,7	26,7
	Totalmente de acuerdo	22	73,3	73,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Nota: instrumento de investigación 2021

Figura 18

¿Cree usted que la Entidad refleja constantemente desarrollo organizacional a través de la aceptación social?



Nota: figura originada por la tabla 18

Interpretación

Al respecto de la siguiente pregunta, del 100% de la muestra de estudio, el 73.33% de los encuestados respondieron que están “totalmente de acuerdo” que la entidad en estudio refleja constantemente desarrollo organizacional a través de la aceptación social, el 26.67% indicaron “de acuerdo”. Se observa una aceptación alta por no decir total, que el desarrollo organizacional está vinculada con el desempeño esperado por la ciudadanía y por otras organizaciones.

Tabla 19

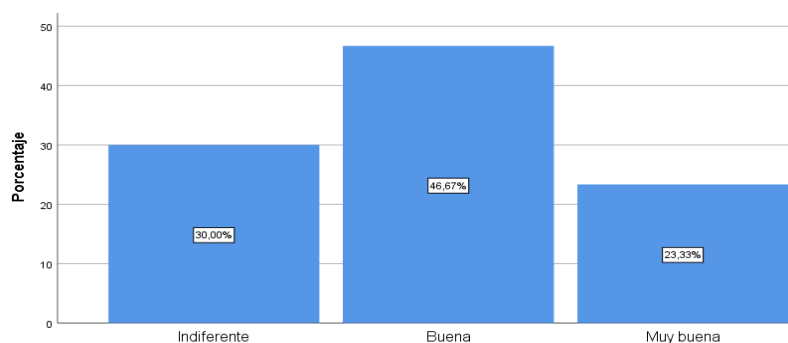
¿Qué calificación otorgaría usted por el desempeño de los servidores públicos del Ministerio del Interior Proyecto Especial CORAH Pucallpa?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Indiferente	9	30,0	30,0	30,0
	Buena	14	46,7	46,7	76,7
	Muy buena	7	23,3	23,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Nota: instrumento de investigación 2021

Figura 19

¿Qué calificación otorgaría usted por el desempeño de los servidores públicos del Ministerio del Interior Proyecto Especial CORAH Pucallpa?



Nota: figura originada por la tabla 19

Interpretación

Según la pregunta realizada, del 100% de la muestra de estudio, el 46.67% califica el desempeño de los servidores públicos de la Entidad Pública “buena”, el 23.33% califican de “muy buena”, y el 30% de los encuestados fueron indiferentes a la pregunta. Se observa un porcentaje relativamente alta en la calificación entre buena y muy buena sobre el desempeño de los servidores públicos, pero debemos tener en cuenta que hay un 30% que fueron indiferentes, esto no asegura que el desempeño de los servidores sea bueno, sino que es un indicador que se debe ser estudiado a profundidad.

4.2. Contrastación de hipótesis

4.2.1. Hipótesis general

Teniendo la finalidad de expresar y establecer una posible relación entre las variables de estudio, se procedió a formular la hipótesis estadística siguiente:

HG. Existe relación significativa entre Clima Organizacional con el Desempeño Laboral en el Ministerio del Interior Proyecto Especial CORAH Pucallpa, 2021

Formula

$$r_s = 1 - \frac{6 \sum D^2}{n(n^2 - 1)}$$

Leyenda

r_s = Correlación de rango de Spearman

D = la diferencia entre los rangos de las variables correspondientes

n = número de observaciones

Además, para poder interpretar el resultado de asociación entre variables se consideró la siguiente tabla:

Tabla 20

Grado de relación según coeficiente de correlación de Spearman

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

Nota: (Mondragón, 2014, p.5)

Tabla 21

Representación de la asociación correlacional entre la variable clima organizacional y la variable desempeño laboral.

			Clima Organizacional	Desempeño Laboral
Rho de Spearman	Clima Organizacional	Coeficiente de correlación	1,000	,720
		Sig. (bilateral)	.	,009
		N	30	30
	Desempeño Laboral	Coeficiente de correlación	,720	1,000
		Sig. (bilateral)	,092	.
		N	30	30

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

Nota: instrumento de investigación 2021

Interpretación

En la tabla 21 se observa un valor de 0.720, que según la tabla 20 este resultado está ubicado en el rango correlacional de (+0.51 a

+0.75) que establece una correlación positiva considerable entre las variables de estudio. En tal sentido se acepta la hipótesis general, que a mayor clima organizacional mayor el desempeño laboral.

4.2.2. Hipótesis específicas

HE1. Existe relación significativa entre el Ambiente Laboral con el Desempeño Laboral en el Ministerio del Interior Proyecto Especial CORAH Pucallpa, 2021.

Tabla 22

Nivel correlacional entre la primera dimensión “ambiente laboral” de variable independiente con el Desempeño laboral.

			Ambiente Laboral	Desempeño Laboral
Rho de Spearman	Ambiente Laboral	Coeficiente de correlación	1,000	,733
		Sig. (bilateral)	.	,048
		N	30	30
	Desempeño Laboral	Coeficiente de correlación	,733	1,000
		Sig. (bilateral)	,048	.
		N	30	30

** . La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Nota: instrumento de investigación 2021

Interpretación

En la tabla 22 se observa un valor de 0.733, que según la tabla 20 este resultado se clasifica en el rango de (+0.51 a +0.75) que establece una correlación positiva considerable entre las variables de estudio. En tal sentido se acepta la primera hipótesis específica, entendiéndose que a través de un ambiente laboral adecuado mayor será el desempeño laboral en la entidad en estudio.

HE2. Existe relación significativa entre la Motivación Laboral con el Desempeño Laboral en el Ministerio del Interior Proyecto Especial CORAH Pucallpa, 2021

Tabla 23

Nivel correlacional entre la segunda dimensión “Motivación laboral” de variable independiente con el Desempeño laboral.

			Motivación Laboral	Desempeño Laboral
Rho de Spearman	Motivación Laboral	Coeficiente de correlación	1,000	,856
		Sig. (bilateral)	.	,009
		N	30	30
	Desempeño Laboral	Coeficiente de correlación	,856	1,000
		Sig. (bilateral)	,093	.
		N	30	30

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

Nota: instrumento de investigación 2021

Interpretación

En la tabla 23 se observa un valor de 0.856, que según la tabla 20 este resultado corresponde en el rango de (+0.76 a +0.90) que establece una correlación positiva muy fuerte entre las variables de estudio. En tal sentido se acepta la segunda hipótesis específica, entendiéndose que a través de la motivación laboral se logra mayores desempeños laborales.

HE3. Existe relación significativa entre Evaluación y Reconocimiento con el Desempeño Laboral en el Ministerio del Interior Proyecto Especial CORAH Pucallpa, 2021.

Tabla 24

Nivel correlacional entre la tercera dimensión “Evaluación y reconocimiento” de variable independiente con el Desempeño laboral.

			Evaluación y Reconocimiento	Desempeño Laboral
Rho de Spearman	Evaluación y Reconocimiento	Coeficiente de correlación	1,000	,821
		Sig. (bilateral)	.	,027
		N	30	30
	Desempeño	Coeficiente de correlación	,821	1,000

Laboral	Sig. (bilateral)	,027	.
	N	30	30

** . La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Nota: instrumento de investigación 2021

Interpretación

En la tabla 24 se observa un valor de 0.821, que según la tabla 20 este resultado se clasifica en el rango de (+0.76 a +0.90) que establece una correlación positiva muy fuerte entre las variables de estudio. En tal sentido se acepta la tercera hipótesis específica, entendiéndose que al realizar acciones de evaluación y reconocimientos se incrementara el desempeño laboral en la entidad en estudio.

CAPITULO V

DISCUSIÓN DE RESULTADOS

- **Con la hipótesis general:** Existe relación significativa entre Clima Organizacional con el Desempeño Laboral en el Ministerio del Interior Proyecto Especial CORAH Pucallpa, 2021. Producto del desarrollo de la investigación, se determinó un valor relacional existente de 0.720, estableciéndose una correlación positiva de intensidad considerable, demostrándose una relación directamente proporcional entre las variables de estudio: Clima organizacional y desempeño laboral, en tal sentido se aceptó la hipótesis general planteada. Bustamante (2017) en su trabajo de investigación “Clima organizacional y compromiso de los trabajadores administrativos en una Municipalidad de Lima Norte, 2017”, indica que el clima organizacional está relativamente vinculado con el compromiso del personal administrativo en la entidad, que a través de ella se demuestra buen desempeño laboral, asociándose de manera moderada. Es sumamente importante resaltar que en la investigación de este autor demuestra coincidencia con el resultado de nuestro estudio, toda vez que el clima organizacional está alineada y orientada a elementos que permiten mejoras en el desempeño de los trabajadores, tales como el ambiente laboral, motivación y acciones de evaluación y reconocimiento de los colaboradores en la entidad, esto permite dar mayor seguridad y confianza al trabajador. Por su parte Zambrano (2015) en su investigación titulada “Cultura organizacional actitudes, comportamientos seguros e integral de trabajadores en empresas de manufacturas en España”, afirma que el entorno laboral en el que los trabajadores desarrollan sus actividades deba intervenir mayor atención por parte de la organización dándole seguridad y confianza a través de políticas de motivación y reconocimiento de sus capacidades. De acuerdo a esta premisa, podemos mencionar que el clima organizacional es una variable fundamental en las

organizaciones para alcanzar estándares de desempeño laboral, y esto no debe dejarse de lado en el Ministerio del Interior Proyecto Especial CORAH Pucallpa, ya que es una variable importante que permite fortalecer capacidades, competencias y desarrollo organizacional.

- **Con referente a la primera hipótesis específica:** Existe relación significativa entre el “Ambiente Laboral” con el “Desempeño Laboral” en el Ministerio del Interior Proyecto Especial CORAH Pucallpa, a través de los resultados estadísticos se obtuvo un valor relacional de 0.733, estableciéndose una correlación positiva considerable entre las variables de estudio: ambiente laboral y desempeño laboral, de tal manera se aceptó la primera hipótesis específica. Al respecto Pérez de Maldonado (2015) en su artículo científico “El ambiente laboral como factor para mejorar el desempeño profesional”, afirma que el ambiente laboral está básicamente ilustrado como un evento social construido, que nace de las relaciones grupales e individuales, de las condiciones de trabajo, que resulta en experiencias significativas entre el equipo de trabajo, afectando al desarrollo de la organización. Asimismo, Chiavenato (2013) en su libro “Administración de recursos humanos” indica que el ambiente laboral, es el lugar de trabajo que una organización construye a través de prácticas de interacción intrapersonal y comunicación efectiva entre sus colaboradores. Este contexto define las relaciones de dependencia de poder de acuerdo con los factores ambientales y estructurales que permiten desempeñarse de manera eficiente sus funciones. Podemos resaltar que los autores mencionados, indican que la dimensión ambiente laboral es un factor que está vinculada a dar mejores resultados en las capacidades y desarrollo del personal, toda vez que esta permite conglomerar conductas interpersonales que día en día se fortalecen. Por tanto, para la entidad, Ministerio del Interior Proyecto Especial CORAH Pucallpa, el ambiente laboral es un elemento muy

fundamental para mejorar el desempeño laboral y de esta forma alcanzar cumplimiento de objetivos en favor de los usuarios.

- **Con la segunda hipótesis específica:** Existe relación significativa entre la Motivación Laboral con el Desempeño Laboral en el Ministerio del Interior Proyecto Especial CORAH Pucallpa, 2021. En base al resultado estadístico, se estableció el valor de 0.856, determinándose una correlación positiva muy fuerte entre las variables de estudio: motivación laboral y desempeño laboral. En tal sentido se aceptó la segunda hipótesis específica. Este resultado coincide con el autor Ramos (2019) en su investigación titulada “La motivación y el desempeño laboral de los trabajadores del Restaurant Sol de Mayo SCRL Huánuco 2019”, establece que motivación y el desempeño Laboral del equipo humano del Restaurant “Sol de Mayo” son recíprocos de manera directa, haciendo resaltar que la motivación permite a los empleados desempeñar de manera adecuada y voluntaria sus funciones. Además, Ríos (2018) en la investigación titulado “Influencia del clima laboral en la motivación de los colaboradores del sector público”, afirma que el clima laboral a través de la motivación en los colaboradores está relativamente directo con el desempeño de las entidades del sector público, esto ocurre siempre en cuando existan políticas motivacionales con finalidad de influenciar y estimular las capacidades y competencias de los colaboradores, de tal forma estos cumplan sus funciones eficientemente demostrando productividad y satisfacción laboral. Con esta premisa, es importante resaltar que en caso del Ministerio del Interior Proyecto Especial CORAH Pucallpa, los colaboradores indican en la tabla 7, que es necesario e indispensable que la entidad realice actividades que les permita participar de manera más interactiva con sus colegas de trabajo, para que de esta forma se pueda generar más vínculo y desempeño funcional.

- **Con la tercera hipótesis específica:** Existe relación significativa entre Evaluación y Reconocimiento con el Desempeño Laboral en el Ministerio del Interior Proyecto Especial CORAH Pucallpa, 2021, producto del trabajo realizado, se obtuvo un valor de relación 0.821, por lo que se estableció una correlación positiva muy fuerte entre las variables de estudio: Evaluación y reconocimiento con el desempeño laboral. En tal sentido se confirmó y acepto la tercera hipótesis específica. Es importante indicar que la evaluación es un elemento fundamental para determinar las capacidades y desempeño potencial del trabajador, Chiavenato (2013) afirma que la evaluación del desempeño está relacionada en la estimación consecuente de las capacidades de las personas de manera individual en relación a su función y potencial que dan hincapié al desarrollo y desempeño laboral, esto permite evaluar el proceso y al mismo tiempo motivar el valor y la personalidad de las personas. El dicho autor hace resaltar la importancia de la evaluación que por cierto sería de muy provechoso para el Ministerio del Interior Proyecto Especial CORAH Pucallpa realizar estas prácticas de evaluación de manera más constante, esto es resaltada por el autor Wayne (2014) quien afirma que los empleados deben ser evaluados en términos de cómo están realizando las tareas y otros objetivos establecidos en sus descripciones de trabajo. En tal sentido, podemos mencionar que la evaluación es un instrumento fundamental que permite no solamente determinar las competencias del trabajador sino también mejorar e implementar políticas de reconocimientos y oportunidades de desarrollo en la entidad.

CONCLUSIONES

- Se determinó un valor relacional de rho Spearman de 0.720 estableciéndose una correlación positiva de intensidad considerable entre el “clima organizacional” y el “desempeño laboral”. En tal sentido, se concluye que el desempeño laboral está vinculada directamente al clima organizacional, es decir, a mayor clima organizacional mayor desempeño laboral, siendo de esta manera fundamental para generar valor y desarrollo organizacional al Ministerio del Interior Proyecto Especial CORAH Pucallpa, que aún le falta perfeccionar el entorno laboral a través de políticas motivacionales y acciones de evaluación y reconocimientos de las competencias de sus colaboradores, como se puede apreciar en la figura 4 y 5 que los encuestados están relativamente de acuerdo que la motivación y estimulación a través de reconocimientos permiten mejorar el clima organizacional.
- El ambiente laboral y el desempeño laboral, alcanzaron una correlación de rho Spearman de 0.733, estableciéndose una correlación positiva considerable entre las variables de estudio. En tal sentido, se concluye que el ambiente laboral es un elemento del clima organizacional que permite dar seguridad y confianza de las capacidades y desarrollo del personal, ya que conglera conductas entre el equipo de trabajo la cual permite alcanzar estándares de desempeño laboral en la organización. No obstante, en la muestra de nuestro estudio, el Ministerio del Interior Proyecto Especial CORAH Pucallpa, aún está tratando de implementar políticas que le permitan mejorar el ambiente laboral, es así que en la figura 9, los encuestados afirman relativamente que la entidad frecuentemente realiza actividades de interacción tales como talleres, reuniones y momentos de compartir, con la finalidad de mejorar el compañerismo y el ambiente laboral.

- La motivación laboral y el desempeño laboral alcanzaron un valor relacional rho Spearman de 0.856, determinándose una correlación positiva muy fuerte entre las variables de estudio. En tal sentido, se concluye que la motivación laboral es un componente fundamental que permite mejorar el clima de la organización y por ende alcanzar mayor desempeño y desenvolvimiento de los colaboradores en la organización. La motivación laboral tiene la finalidad de influenciar y estimular capacidades y competencias de los colaboradores, permitiendo así, que estos cumplan las funciones eficientemente demostrando productividad y al mismo tiempo satisfacción laboral.
- Se estableció un valor relacional de 0.821 determinándose una correlación positiva muy fuerte entre las variables de estudio: Evaluación y reconocimiento con el desempeño laboral. Por lo que se concluye que la evaluación de las capacidades y desempeño de los colaboradores es un instrumento esencial que permite establecer el potencial y destreza de cada colaborador cuya finalidad es evaluar el proceso de desenvolvimiento y al mismo tiempo motivar el valor y la personalidad que estos proporciona ante la entidad. Así también el reconocimiento es un elemento que permite apreciar el desempeño a través de facultamiento de funciones y ascensos remunerativos y puestos de trabajo. La evaluación y el reconocimiento, son dos elementos fundamentales que en el Ministerio del Interior Proyecto Especial CORAH Pucallpa, debe fortalecer aún más, esto lo podemos ver en la figura 7 en donde los encuestados afirman que la entidad brinda oportunidades para el desarrollo continuo que permite ascender a otros cargos superiores, evaluando resultados y productividad en las funciones del trabajador.

RECOMENDACIONES

- Se indicó, que, a mayor clima organizacional mayor desempeño laboral, en tal sentido se recomienda a la gerencia del Ministerio del Interior Proyecto Especial CORAH Pucallpa, perfeccionar y desarrollar políticas motivacionales y acciones de evaluación y reconocimientos a sus colaboradores, para que de esta manera se pueda fortalecer la confianza y seguridad del equipo humano en las funciones que cumple en la entidad.
- Se indicó, que, el ambiente laboral es un elemento del clima organizacional que permite dar seguridad y confianza de las capacidades y desarrollo del personal, ya que conglera conductas entre el equipo de trabajo. En tal sentido se recomienda, al titular del Ministerio del Interior Proyecto Especial CORAH Pucallpa, implementar y desarrollar actividades participativas entre compañeros de trabajo, con la finalidad de crear un patrón de compañerismo que permita mejorar el trabajo en equipo y capacidades, de tal forma la Entidad en estudio, pueda alcanzar estándares de desempeño superando múltiples debilidades funcionales de sus colaboradores.
- Se indicó, que, la motivación laboral es un componente fundamental que permite mejorar el clima de la organización y por ende alcanzar mayor desempeño y desenvolvimiento de los colaboradores en la organización. En tal sentido se recomienda, a la gerencia de administración en coordinación con el titular del Ministerio del Interior Proyecto Especial CORAH Pucallpa, incorporar un presupuesto adicional en el presupuesto institucional con la finalidad que este fondo sea únicamente para estimular las competencias y desempeño del trabajador, y que a través de ello estimular con ciertos presentes que permita fortalecer y mejorar el compromiso, identidad y voluntad del colaborador en la Entidad.

- Se indicó, que, la evaluación de capacidades y del desempeño de los colaboradores es un instrumento esencial que permite establecer el potencial y destreza de cada colaborador. En tal sentido, se recomienda a la gerencia de administración y al titular del Ministerio del Interior Proyecto Especial CORAH Pucallpa, implementar y diseñar métodos de evaluación al trabajador que permita evaluar el desenvolvimiento de las funciones y el cumplimiento de los reglamentos internos de la organización, para que de esta manera se pueda mejorar el desempeño laboral. Asimismo, se recomienda implementar criterios de reconocimiento por el desempeño alcanzado, que permitan ascender a otros cargos superiores y escalas remunerativas.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alles, M. (2014). Dirección estratégica de Recursos Humanos. Ediciones Granica. <https://comunicacionrrhh.files.wordpress.com/2018/04/alles-direccion-estrategica-de-recursos-humanos.pdf>
- Álvarez, H. (2013). Modelo Hacia un Clima Organizacional Plenamente Gratificante. Editorial Universidad del Valle.
- Araya, N. (2017). Proceso de Planificación Institucional. Tec. Empresarial. <https://www.scielo.sa.cr/pdf/tec/v11n1/1659-3359-tec-11-01-00023.pdf>.
- Arellano, T. (2017). Donde Quiero Trabajar 2017. Diario El Comercio.
- Blequett, M. (2012, abril 8). Comportamiento organizacional. Definiciones y variables. Biblioteca Virtual EUMEDNET. <https://www.gestiopolis.com/comportamiento-organizacional-definiciones-y-variables/>.
- Bordas, M. (2016). Gestión Estratégica del Clima Laboral. Universidad Nacional de Educación distancia de Madrid. <https://books.google.com.pe/books?id=2YaxCwAAQBAJ&printsec=copyright#v=onepage&q&f=false>.
- Bustamante, A. V. (2017). Clima organizacional y compromiso organizacional en los trabajadores administrativos en una Municipalidad de Lima Norte, 2017. [Tesis de pregrado, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio Institucional UCV. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/3185/Bustamante_AVA.pdf?sequence=1&isAllowed=y.
- Cabrera, S. A. (2018). Clima organizacional y satisfacción laboral en colaboradores. [Tesis de pregrado, Universidad de ESAN]. Repositorio Institucional Universidad de ESAN.

<https://repositorio.esan.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12640/1210/Cabrera%20Salas.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.

Chiavenato, I. (2012). Administración de recursos humanos. McGRAW-HILL Interamericana. <https://cucjonline.com/biblioteca/files/original/f37a438c7c5cd9b3e4cd837c3168cbc6.pdf>

CHIAVENATO, I. (2013). Administración de Recursos Humanos, El capital humano de las organizaciones. McGRAW-HILL/Interamericana Editores. <https://www.cucjonline.com/biblioteca/files/original/aec4d0f8da9f45c14d9687966f292cd2.pdf>

De los Ríos, S. (2018). Influencia del clima laboral en la motivación de los colaboradores del sector público. [Tesis de pregrado, Universidad de Piura]. Repositorio Institucional Universidad de Piura. https://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/11042/3520/TSP_AE-L_007.pdf?sequence=1&isAllowed=y#:~:text=Tras%20hacer%20el%20estudio%2C%20se,la%20adaptabilidad%20en%20un%2048.4%25.

Denison, D. (2013). Cultura corporativa y productividad organizacional. Publicaciones Colombia, 4(1)2-3. https://www.academia.edu/34529584/Cultura_Corporativa_y_Productividad_organizacional_Daniel_Denison

Dessler, G., y Varela, R. (2015). Administración de recursos Humanos. Universidad Nacional Autónoma de México. <https://cucjonline.com/biblioteca/files/original/0ee49930c54202fa9d631ebce4af2438.pdf>.

Fidias, A. (2006). Introducción a la metodología científica. Editorial Episteme.

Gan, B. F., y Berbel, G. G. (2012). Manual de Recursos Humanos. Editorial UOC. <https://books.google.es/books?id=xTaAvxr2yPQC&printsec=frontcover&hl=es#v=onepage&q&f=false>.

- Gómez, R. J. (2015). Las competencias profesionales. *Revista Anestesiología*, 38(1). <https://www.medigraphic.com/pdfs/rma/cma-2015/cma151g.pdf>.
- López, D. M. (2014). Liderazgo y clima organizativo como antecedentes distales de los comportamientos de ciudadanía organizativa orientados al cambio. El papel mediador de los estados cognitivo-motivacionales. [Tesis doctoral, Universidad Politécnica de Catalunya]. Repositorio Institucional UPC. <https://www.tdx.cat/handle/10803/116420#page=1>.
- Marianela, A. (2014). Planificación Estratégica y Preparación y evaluación de proyectos de inversión. Instituto Latinoamericano y del Caribe de Planificación económica y social. https://www.cepal.org/sites/default/files/publication/files/5509/S2011156_es.pdf.
- Matos, C. R. (2017). Clima organizacional en la satisfacción laboral del personal de la Microred de chilca, periodo 2017. [Tesis de pregrado, Universidad Nacional Hermilio Valdizan]. Repositorio Institucional UNHEVAL. <http://repositorio.unheval.edu.pe/handle/UNHEVAL/2964>.
- Pérez de Maldonado, T. (2015). El clima y la satisfacción en el trabajo, como fundamentos del éxito en la empresa de principios del próximo milenio. Conferencia presentada en el I Simposio Colombiano sobre Clima Organizacional. Investigación RevinPost. <https://www.redalyc.org/pdf/658/65821209.pdf>.
- Quintero, N., Africano, N., y Faría, E. (2014). Clima organizacional y desempeño laboral del personal, empresas vigilantes asociados Costa Oriental Del Lago. *Red de Revistas Científicas de América Latina, el Caribe* 15. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2573481>.
- Ramos, C. D. (2019). La motivación y el desempeño laboral de los trabajadores del restaurant Sol de Mayo scrl Huánuco 2019. [Tesis de pregrado, Universidad de Huánuco]. Repositorio Institucional UDH.

<http://repositorio.udh.edu.pe/handle/123456789/2252;jsessionid=2F596C3D56F489560E84F6689DC55E95>.

Salvador, J. A. (2014). Clima organizacional y satisfacción laboral. Revista Médica del Instituto Mexicano del Seguro Social. Revista Médica. 7(1),6-. <https://www.redalyc.org/pdf/4577/457745495014.pdf>

Sampieri, R. H., Fernández, C. C. y Baptista, L. M. (2016). Metodología de la Investigación. McGRAW-HILL / Interamericana Editores. <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>.

Sánchez, T. J. (2017). Influencia del clima organizacional en la satisfacción laboral en los colaboradores de la Dirección Regional de salud Huánuco, 2017. [Tesis de pregrado, Universidad de Huánuco]. Repositorio Institucional UDH. <http://repositorio.udh.edu.pe/handle/123456789/840>.

Silva, F. R. (2016). Clima Organizacional en la Gestión Empresarial su Consideración en el diseño del Balanced SCORECARD. Tesis doctoral, Universidad de Granada]. Repositorio Institucional UG. <https://www.redalyc.org/pdf/1970/197017517005.pdf>.

Toro, F. (2014). Clima organizacional y expectativas en la perspectiva del cambio organizacional. Revista Interamericana de Psicología ocupacional. (2).163-170. <http://revista.cinzel.com.co/index.php/RPO/article/view/82>.

Vílchez, G. G. (2016). Clima organizacional y motivación intrínseca del personal profesional de salud del Hospital Regional Cayetano Heredia de Piura, 2016. [Tesis de pregrado, Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo]. Repositorio Institucional UNPRG. <https://repositorio.unprg.edu.pe/handle/20.500.12893/7578>.

Wayne, R. (2014). Administración de Recursos Humanos. Universidad Iberoamericana, México. https://www.academia.edu/37949772/Administraci%C3%B3n_de_recursos_humanos_R_W_A_Y_N_E_M_O_N_D_Y.

Zambrano, B. A. (2015). Cultura organizacional integral, actitudes y comportamientos seguros de trabajadores en empresas de manufacturas en España. [Tesis Doctoral, Universidad Complutense de Madrid]. Repositorio Institucional UCM. <https://eprints.ucm.es/id/eprint/37679/1/T37220.pdf>.

ANEXOS

Anexo 1 Matriz de consistencia

Problema	Objetivo	Hipótesis	Variables	Dimensiones	Indicadores	Metodología		
Problema General	Objetivo General	Hipótesis General	Independiente					
¿Cómo se relaciona el Clima Organizacional con el Desempeño Laboral en el Ministerio del Interior Proyecto Especial CORAH Pucallpa, 2021?	Determinar la relación del Clima Organizacional con el Desempeño Laboral en el Ministerio del Interior Proyecto Especial CORAH Pucallpa, 2021	Existe relación significativa entre Clima Organizacional con el Desempeño Laboral en el Ministerio del Interior Proyecto Especial CORAH Pucallpa, 2021	Clima Organizacional	Ambiente Laboral	Ambientes adecuados	Tipo de Investigación Aplicada		
					Interacción intrapersonal			
					Comunicación efectiva			
				Motivación Laboral	Grado de influencia motivacional		Enfoque Cuantitativo	
					Estímulos funcionales			
					Inclusión de incentivo			
				Evaluación y reconocimiento	Proceso de valor laboral			Nivel de Investigación Descriptivo Correlacional
					Monitoreo de funciones			
Apreciación del desempeño potencial								
Problema Especifico	Objetivo Especifico	Hipótesis Especifica	Dependiente	Dimensiones	Indicadores			
¿Cómo se relaciona el Ambiente Laboral con el Desempeño Laboral en el Ministerio del Interior Proyecto Especial CORAH Pucallpa, 2021?	Determinar la relación del Ambiente Laboral con el Desempeño Laboral en el Ministerio del Interior Proyecto Especial CORAH Pucallpa, 2021	Existe relación significativa entre el Ambiente Laboral con el Desempeño Laboral en el Ministerio del Interior Proyecto Especial CORAH Pucallpa, 2021		Capacitación del personal	Educación organizacional	Diseño de Investigación Descriptivo no experimental		
					Entrenamiento funcional			
					Autonomía en sus funciones			
¿Cómo se relaciona la Motivación Laboral con el Desempeño Laboral en el Ministerio del Interior Proyecto Especial CORAH Pucallpa, 2021?	Determinar la relación de la Motivación Laboral con el Desempeño Laboral en el Ministerio del Interior Proyecto Especial CORAH Pucallpa, 2021	Existe relación significativa entre la Motivación Laboral con el Desempeño Laboral en el Ministerio del Interior Proyecto Especial CORAH Pucallpa, 2021	Desempeño Laboral	Competencia profesional	Facultamiento de funciones	Tipo de Muestreo No Probabilístico Técnica E instrumento Cuestionario		
					Desarrollo del personal			
					Capacidad de tomar decisiones en su ámbito			
¿Cómo se relaciona la Evaluación y reconocimiento con el Desempeño Laboral en el Ministerio del Interior Proyecto Especial CORAH Pucallpa, 2021?	Determinar la relación de Evaluación y Reconocimiento con el Desempeño Laboral en el Ministerio del Interior Proyecto Especial CORAH Pucallpa, 2021	Existe relación significativa entre Evaluación y Reconocimiento con el Desempeño Laboral en el Ministerio del Interior Proyecto Especial CORAH Pucallpa, 2021		Cumplimiento de objetivos	Productividad del personal			
					Desempeño esperado			
					indicadores de logros			

CUESTIONARIO
UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

**Cuestionario aplicado a los servidores públicos de la parte
administrativa del Ministerio del Interior Proyecto Especial
CORAH Pucallpa**

El presente cuestionario tiene como finalidad de analizar la relación entre Clima organizacional y el Desempeño laboral. Estos datos serán la materia prima más importante para el desarrollo del trabajo de investigación denominado **“Clima organizacional y el Desempeño laboral en el Ministerio del Interior Proyecto Especial CORAH Pucallpa, 2021”**

La respuesta e información que usted proporcionará será utilizada sólo con fines académicos y de investigación, por lo que se le agradece por su valiosa información y colaboración.

Encuestador(a):

Fecha:

Marcar con una X la respuesta que crea conveniente:

1. ¿Percibe usted que los ambientes son adecuados para el desarrollo de las funciones?

<input type="radio"/> Si	<input type="checkbox"/>	(3)
<input type="radio"/> Indiferente	<input type="checkbox"/>	(2)
<input type="radio"/> No	<input type="checkbox"/>	(1)

2. ¿Cómo califica usted la comunicación y compañerismo en el desarrollo de las funciones?

<input type="radio"/> Muy buena	<input type="checkbox"/>	(5)
<input type="radio"/> Buena	<input type="checkbox"/>	(4)
<input type="radio"/> Indiferente	<input type="checkbox"/>	(3)
<input type="radio"/> Mala	<input type="checkbox"/>	(2)
<input type="radio"/> Muy mala	<input type="checkbox"/>	(1)

3. ¿Usted se siente satisfecho con las relaciones de cordialidad desde la alta dirección hasta los colaboradores de la Entidad?

<input type="radio"/>	Muy Satisfecho	<input type="checkbox"/>	(5)
<input type="radio"/>	Satisfecho	<input type="checkbox"/>	(4)
<input type="radio"/>	Indiferente	<input type="checkbox"/>	(3)
<input type="radio"/>	Insatisfecho	<input type="checkbox"/>	(2)
<input type="radio"/>	Muy Insatisfecho	<input type="checkbox"/>	(1)

4. ¿Cree usted que la persona aprende mejor cuando la entidad lo motiva para hacerlo?

<input type="radio"/>	Totalmente de acuerdo	<input type="checkbox"/>	(5)
<input type="radio"/>	De acuerdo	<input type="checkbox"/>	(4)
<input type="radio"/>	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	<input type="checkbox"/>	(3)
<input type="radio"/>	En desacuerdo	<input type="checkbox"/>	(2)
<input type="radio"/>	Totalmente en desacuerdo	<input type="checkbox"/>	(1)

5. ¿Cree usted que la estimulación al personal es significativa para el trabajo en equipo?

<input type="radio"/> Totalmente de acuerdo	<input type="checkbox"/>	(5)
<input type="radio"/> De acuerdo	<input type="checkbox"/>	(4)
<input type="radio"/> Ni de acuerdo ni en desacuerdo	<input type="checkbox"/>	(3)
<input type="radio"/> En desacuerdo	<input type="checkbox"/>	(2)
<input type="radio"/> Totalmente en desacuerdo	<input type="checkbox"/>	(1)

6. ¿Se realiza talleres de participación de manera interactiva para recopilar los conocimientos de cada trabajador?

<input type="radio"/> Muy frecuentemente	<input type="checkbox"/>	(5)
<input type="radio"/> Frecuentemente	<input type="checkbox"/>	(4)
<input type="radio"/> Ocasionalmente	<input type="checkbox"/>	(3)
<input type="radio"/> Raramente	<input type="checkbox"/>	(2)
<input type="radio"/> Nunca	<input type="checkbox"/>	(1)

7. ¿Se brinda oportunidades para el desarrollo continuo que permite ascender a otros cargos superiores?

<input type="radio"/> Muy frecuentemente	<input type="checkbox"/>	(5)
<input type="radio"/> Frecuentemente	<input type="checkbox"/>	(4)
<input type="radio"/> Ocasionalmente	<input type="checkbox"/>	(3)
<input type="radio"/> Raramente	<input type="checkbox"/>	(2)
<input type="radio"/> Nunca	<input type="checkbox"/>	(1)

8. ¿Usted participa de manera frecuente en todas las actividades institucionales que realiza la entidad Pública ya pueden ser protocolares como sociales?

<input type="radio"/> Si	<input type="checkbox"/>	(3)
<input type="radio"/> Indiferente	<input type="checkbox"/>	(2)
<input type="radio"/> No	<input type="checkbox"/>	(1)

9. ¿Se realiza actividades de interacción tales como reuniones, talleres entre otros con la finalidad de mejorar el compañerismo en el trabajo en la entidad donde labora?

<input type="radio"/> Muy frecuentemente	<input type="checkbox"/>	(5)
<input type="radio"/> Frecuentemente	<input type="checkbox"/>	(4)
<input type="radio"/> Ocasionalmente	<input type="checkbox"/>	(3)
<input type="radio"/> Raramente	<input type="checkbox"/>	(2)
<input type="radio"/> Nunca	<input type="checkbox"/>	(1)

10. ¿Conoce usted específicamente sus tareas y funciones a realizar en la Entidad?

<input type="radio"/> Si	<input type="checkbox"/>	(3)
<input type="radio"/> Indiferente	<input type="checkbox"/>	(2)
<input type="radio"/> No	<input type="checkbox"/>	(1)

11. ¿Cree usted que el ejercicio y la práctica son indispensables para el aprendizaje y la retención de habilidades?

<input type="radio"/> Totalmente de acuerdo	<input type="checkbox"/>	(5)
<input type="radio"/> De acuerdo	<input type="checkbox"/>	(4)
<input type="radio"/> Ni de acuerdo ni en desacuerdo	<input type="checkbox"/>	(3)
<input type="radio"/> En desacuerdo	<input type="checkbox"/>	(2)
<input type="radio"/> Totalmente en desacuerdo	<input type="checkbox"/>	(1)

12. ¿El ejercicio y la práctica que usted realiza son indispensables para el aprendizaje y la retención de habilidades?

<input type="radio"/> Muy frecuentemente	<input type="checkbox"/>	(5)
<input type="radio"/> Frecuentemente	<input type="checkbox"/>	(4)
<input type="radio"/> Ocasionalmente	<input type="checkbox"/>	(3)
<input type="radio"/> Raramente	<input type="checkbox"/>	(2)
<input type="radio"/> Nunca	<input type="checkbox"/>	(1)

13. ¿Está de acuerdo usted que el aumento de funciones, es dar mayor confiabilidad y competencia al equipo humano?

<input type="radio"/>	Totalmente de acuerdo	<input type="checkbox"/>	(5)
<input type="radio"/>	De acuerdo	<input type="checkbox"/>	(4)
<input type="radio"/>	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	<input type="checkbox"/>	(3)
<input type="radio"/>	En desacuerdo	<input type="checkbox"/>	(2)
<input type="radio"/>	Totalmente en desacuerdo	<input type="checkbox"/>	(1)

14. ¿Con que frecuencia usted ha demostrado solución inmediata de problemas laborales con respecto a su función pública?

<input type="radio"/>	Muy importante	<input type="checkbox"/>	(5)
<input type="radio"/>	Importante	<input type="checkbox"/>	(4)
<input type="radio"/>	Moderadamente importante	<input type="checkbox"/>	(3)
<input type="radio"/>	De poca importancia	<input type="checkbox"/>	(2)
<input type="radio"/>	Sin importancia	<input type="checkbox"/>	(1)

15. ¿Cree usted que los servidores públicos del Ministerio del Interior Proyecto Especial CORAH Pucallpa, tiene las capacidades suficientes para tomar decisiones asertivas en el ámbito de su función??

<input type="radio"/> Totalmente de acuerdo	<input type="checkbox"/>	(5)
<input type="radio"/> De acuerdo	<input type="checkbox"/>	(4)
<input type="radio"/> Ni de acuerdo ni en desacuerdo	<input type="checkbox"/>	(3)
<input type="radio"/> En desacuerdo	<input type="checkbox"/>	(2)
<input type="radio"/> Totalmente en desacuerdo	<input type="checkbox"/>	(1)

16. ¿Cree usted que el resultado significativo de la entidad dependen del cumplimiento de las funciones del personal?

<input type="radio"/> Totalmente de acuerdo	<input type="checkbox"/>	(5)
<input type="radio"/> De acuerdo	<input type="checkbox"/>	(4)
<input type="radio"/> Ni de acuerdo ni en desacuerdo	<input type="checkbox"/>	(3)
<input type="radio"/> En desacuerdo	<input type="checkbox"/>	(2)
<input type="radio"/> Totalmente en desacuerdo	<input type="checkbox"/>	(1)

17. ¿Cree usted que la Entidad refleja constantemente desarrollo organizacional a través de la aceptación social?

<input type="radio"/>	Totalmente de acuerdo	<input type="checkbox"/>	(5)
<input type="radio"/>	De acuerdo	<input type="checkbox"/>	(4)
<input type="radio"/>	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	<input type="checkbox"/>	(3)
<input type="radio"/>	En desacuerdo	<input type="checkbox"/>	(2)
<input type="radio"/>	Totalmente en desacuerdo	<input type="checkbox"/>	(1)

18. ¿Qué calificación otorgaría usted por el desempeño de los servidores públicos del Ministerio del Interior Proyecto Especial CORAH Pucallpa?

<input type="radio"/>	Muy buena	<input type="checkbox"/>	(5)
<input type="radio"/>	Buena	<input type="checkbox"/>	(4)
<input type="radio"/>	Indiferente	<input type="checkbox"/>	(3)
<input type="radio"/>	Mala	<input type="checkbox"/>	(2)
<input type="radio"/>	Muy mala	<input type="checkbox"/>	(1)

Anexo 3 validaciones de instrument



UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO
EAP ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

VALIDACION DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACION.

Título de la Investigación: CLIMA ORGANIZACIONAL Y EL DESEMPEÑO LABORAL EN EL MINISTERIO DEL INTERIOR PROYECTO ESPECIAL CORAH, PUCALLPA 2021

I. DATOS INFORMATIVOS DEL EXPERTO VALIDADOR

Apellidos y Nombres : Campos Salazar, Oscar Augusto
Cargo o Institución donde labora : Universidad de Huánuco
Nombre del Instrumento de Evaluación : Cuestionario
Teléfono : 962663573
Lugar y fecha : 24 de SETIEMBRE del 2021
Autor del Instrumento : Bach. Ramirez Apollonio Jéve| Alexandra

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Indicadores	Criterios	Valoración	
		SI	NO
Claridad	Los indicadores están formulados con un lenguaje apropiado y claro.	X	
Objetividad	Los indicadores que se están midiendo están expresados en conductas observables.	X	
Contextualización	El problema que se está investigando está adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.	X	
Organización	Los ítems guardan un criterio de organización lógica.	X	
Cobertura	Alcanza todos los aspectos en cantidad y calidad.	X	
Intencionalidad	Sus instrumentos son adecuados para valorar aspectos de las estrategias.	X	
Consistencia	Sus dimensiones e indicadores están basados en aspectos teórico científicos.	X	
Coherencia	Existe coherencia entre los indicadores y las dimensiones de su variable.	X	
Metodología	La estrategia que se está utilizando responde al propósito de la investigación.	X	
Oportunidad	El instrumento será aplicado en el momento oportuno o más adecuado.	X	

III. OPINIÓN GENERAL DE LOS INSTRUMENTOS

El instrumento de investigación es viable para su ejecución

IV. RECOMENDACIONES

Huánuco, 22 de diciembre del 2021



UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO
EAP ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

VALIDACION DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACION.

Título de la Investigación: CLIMA ORGANIZACIONAL Y EL DESEMPEÑO LABORAL EN EL MINISTERIO DEL INTERIOR PROYECTO ESPECIAL CORAH, PUCALLPA 2021

I. DATOS INFORMATIVOS DEL EXPERTO VALIDADOR

Apellidos y Nombres : Mantel Camarza, Christian Paolo
Cargo o Institución donde labora : Universidad de Huánuco
Nombre del Instrumento de Evaluación : Cuestionario
Teléfono : 95 8424275
Lugar y fecha : 4 DE DICIEMBRE DEL 2021
Autor del Instrumento : Bach. Ramirez Apollonio Jéve| Alexandra

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Indicadores	Criterios	Valoración	
		SI	NO
Claridad	Los indicadores están formulados con un lenguaje apropiado y claro.	X	
Objetividad	Los indicadores que se están midiendo están expresados en conductas observables.	X	
Contextualización	El problema que se está investigando está adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.	X	
Organización	Los ítems guardan un criterio de organización lógica.	X	
Cobertura	Alcanza todos los aspectos en cantidad y calidad.	X	
Intencionalidad	Sus instrumentos son adecuados para valorar aspectos de las estrategias.	X	
Consistencia	Sus dimensiones e indicadores están basados en aspectos teórico científicos.	X	
Coherencia	Existe coherencia entre los indicadores y las dimensiones de su variable.	X	
Metodología	La estrategia que se está utilizando responde al propósito de la investigación.	X	
Oportunidad	El instrumento será aplicado en el momento oportuno o más adecuado.	X	

III. OPINIÓN GENERAL DE LOS INSTRUMENTOS

El instrumento de investigación es viable para su ejecución

IV. RECOMENDACIONES

Huánuco, 4 de diciembre del 2021

.....
Firma del experto
DNI: 41905365



UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO
EAP ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

VALIDACION DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACION.

Título de la Investigación: CLIMA ORGANIZACIONAL Y EL DESEMPEÑO LABORAL EN EL MINISTERIO DEL INTERIOR PROYECTO ESPECIAL CORAH, PUCALLPA 2021

I. DATOS INFORMATIVOS DEL EXPERTO VALIDADOR

Apellidos y Nombres : BLUNDO FLORES LISTER
Cargo o Institución donde labora : Universidad de Huánuco
Nombre del Instrumento de Evaluación : Cuestionario
Teléfono : 95 8424275
Lugar y fecha : 15 DE DICIEMBRE DEL 2021
Autor del Instrumento : Bach. Ramirez Apollonio Jéve| Alexandra

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Indicadores	Criterios	Valoración	
		SI	NO
Claridad	Los indicadores están formulados con un lenguaje apropiado y claro.	X	
Objetividad	Los indicadores que se están midiendo están expresados en conductas observables.	X	
Contextualización	El problema que se está investigando está adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.	X	
Organización	Los ítems guardan un criterio de organización lógica.	X	
Cobertura	Alcanza todos los aspectos en cantidad y calidad.	X	
Intencionalidad	Sus instrumentos son adecuados para valorar aspectos de las estrategias.	X	
Consistencia	Sus dimensiones e indicadores están basados en aspectos teórico científicos.	X	
Coherencia	Existe coherencia entre los indicadores y las dimensiones de su variable.	X	
Metodología	La estrategia que se está utilizando responde al propósito de la investigación.	X	
Oportunidad	El instrumento será aplicado en el momento oportuno o más adecuado.	X	

III. OPINIÓN GENERAL DE LOS INSTRUMENTOS

El instrumento de investigación es viable para su ejecución

IV. RECOMENDACIONES

Huánuco, 15 de diciembre del 2021

.....
Firma del experto
DNI: 45383241

Anexo 4 consentimiento informado



SUMILLA: SOLICITO QUE SE PERMITA REALIZAR LA PRACTICA DE LA ENCUESTA DENTRO DE SU INSTITUCIÓN

LIC.ADM. SANTIAGO TRUJILLO LEON

DIRECTOR DEL MINISTERIO DEL INTERIOR PROYECTO ESPECIAL CORAH, PUCALLPA

Yo, Jisvel Alexandra Ramirez Apolinario, bachiller de la facultad de ciencias empresariales de la Universidad de Huánuco, identificado con DNI N° 76971122, domiciliada en Jr. 1 de mayo N° 541- Pucallpa. Ante usted con el debido respeto me presento y expongo:


Que, en atención al Art. 2 Inciso 20 de la constitución política del Perú (derecho de petición) recorro a su digno despacho a efectos de **SOLICITAR** ordene a quien corresponda permita a la suscrita ingresar a los ambientes de su institución y practicar la encuesta generada dentro del trabajo de investigación (tesis) denominado "**CLIMA ORGANIZACIONAL Y EL DESEMPEÑO LABORAL EN EL MINISTERIO DEL INTERIOR PROYECTO ESPECIAL CORAH, PUCALLPA 2021**", para la obtención del grado de mi titulación correspondiente a mi carrera (Administración de empresas). Teniendo en consideración las exigencias actuales de la **SUNEDU** el cual es de conocimiento público, que para la obtención del grado, la ejecución de la tesis resulta indispensable, dentro de los cuales "las encuestas" son el instrumento de recolección de datos más utilizados. Precisando que la suscrita respetara y acatará los protocolos de la bioseguridad en el contexto de esta pandemia COVID 19 y que todas aquellas que su institución exija al momento de tener contacto con los trabajadores que vienen laborando de manera presencial.

Por lo expuesto:

Antemano agradezco a usted y ruego la óptima respuesta a lo solicitado.

Pucallpa, 14 de Enero del 2022




BACHILLER: JISVEL A. RAMIREZ APOLINARIO

ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

DNI: 76971122

931969648

Anexo 5 Galerías de fotos

