



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**“Clima laboral y desempeño de los trabajadores de la
jefatura de administración DREC 2020”**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
Licenciado en Administración**

AUTOR:

López Pizarro, Anthony Alexander (ORCID: 0000-0002-6457-8106)

ASESOR:

Dr. Dios Zarate, Luis Enrique (ORCID: 0000-0003-0176-0047)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión del Talento Humano

**CALLAO - PERÚ
2020**

Dedicatoria

El presente trabajo de Investigación va dedicado para mis padres, pues son ellos quienes han confiado siempre en mis habilidades y talentos, apoyándome a cada paso en los distintos retos que he decidido asumir durante el transcurrir de mi vida, a mis familiares en general, por guardar en mí las esperanzas de ser el primer profesional de la familia y a todas aquellas personas que han apostado siempre por mí y por mi capacidad.

Agradecimiento

A Dios por bendecirme con la oportunidad de estudiar esta hermosa carrera profesional y haberme permitido llegar hasta esta etapa de mi desarrollo tanto personal como profesional, por brindarme la dicha de tener con salud a mi familia y por darme fortaleza y consuelo en los momentos más complicados de mi vida.

Índice de contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de contenidos.....	iv
Índice de tablas.....	vi
Índice de gráficos.....	vii
Resumen.....	viii
Abstract.....	ix
I. INTRODUCCIÓN.....	01
II. MARCO TEÓRICO.....	05
2.1 Clima Laboral.....	07
2.2 Satisfacción.....	08
2.3 Feedback.....	08
2.4 Desempeño Laboral.....	09
2.5 Evaluación de Desempeño.....	10
2.6 Ausentismo.....	10
III. METODOLOGÍA.....	11
3.1 Diseño y Tipo de Investigación.....	11
3.2 Población y muestra.....	11
3.3 Instrumento de Investigación.....	12
3.4 Método de Análisis de datos.....	12
3.5 Validación.....	12
3.6 Aspectos Éticos.....	13
IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	14
4.1 ANÁLISIS DESCRIPTIVO.....	14
4.1.1 Clima Laboral.....	14
4.1.1.1 Satisfacción Laboral.....	15
4.1.1.2 Feedback Laboral.....	16
4.1.2 Desempeño Laboral.....	17
4.1.2.1 Evaluación de Desempeño.....	18

4.1.2.2 Eficiencia.....	19
4.1.2.3 Logro de Objetivos.....	20
4.1.2.4 Ausentismo.....	21
4.2 ANÁLISIS INFERENCIAL.....	22
V. DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....	31
5.1 Hipótesis General.....	31
5.2 Hipótesis Específica 1.....	32
5.3 Hipótesis Específica 2.....	32
5.4 Hipótesis Específica 3.....	33
VI. CONCLUSIONES.....	34
VII. RECOMENDACIONES.....	35
REFERENCIAS	36
ANEXOS.....	38

Índice de tablas

<i>TABLA N° 01:</i> Resultado de validez del contenido del instrumento para Clima Laboral.....	13
<i>TABLA N° 02:</i> Resultado de validez del contenido del instrumento para Desempeño Laboral.....	13
<i>TABLA N° 03:</i> Frecuencia Clima Laboral (Agrupada).....	14
<i>TABLA N° 04:</i> Frecuencia Satisfacción Laboral (Agrupada).....	15
<i>TABLA N° 05:</i> Frecuencia Feedback Laboral (Agrupada).....	16
<i>TABLA N° 06:</i> Frecuencia Desempeño Laboral (Agrupada).....	17
<i>TABLA N° 07:</i> Frecuencia Evaluación de Desempeño (Agrupada).....	18
<i>TABLA N° 08:</i> Frecuencia Eficiencia (Agrupada).....	19
<i>TABLA N° 09:</i> Frecuencia Logro de Objetivos (Agrupada).....	20
<i>TABLA N° 10:</i> Frecuencia Ausentismo (Agrupada).....	21
<i>TABLA N° 11:</i> Tabla cruzada Clima Laboral y Desempeño Laboral.....	22
<i>TABLA N° 12:</i> Prueba de chi-cuadrado Hipótesis General.....	23
<i>TABLA N° 13:</i> Tabla cruzada Clima Laboral (Agrupada) y Eficiencia.....	24
<i>TABLA N° 14:</i> Prueba de chi-cuadrado Hipótesis Específica 1.....	25
<i>TABLA N° 15:</i> Tabla cruzada Clima Laboral*Logro de Objetivos.....	26
<i>TABLA N° 16:</i> Prueba de chi-cuadrado Hipótesis Específica 2.....	27
<i>TABLA N° 17:</i> Tabla cruzada Clima Laboral*Ausentismo.....	28
<i>TABLA N° 18:</i> Prueba de chi-cuadrado Hipótesis Específica 3.....	29

Índice de gráficos

<i>Figura 01: Gráfico de Barras Clima Laboral (Agrupada)</i>	14
<i>Figura 02: Gráfico de Barras Satisfacción Laboral (Agrupada)</i>	15
<i>Figura 03: Gráfico de Barras Feedback Laboral (Agrupada)</i>	16
<i>Figura 04: Gráfico de Barras Desempeño Laboral (Agrupada)</i>	17
<i>Figura 05: Gráfico de Barras Evaluación de Desempeño (Agrupada)</i>	18
<i>Figura 06: Gráfico de Barras Eficiencia (Agrupada)</i>	19
<i>Figura 07: Gráfico de Barras Logro de Objetivos (Agrupada)</i>	20
<i>Figura 08: Gráfico de Barras Ausentismo (Agrupada)</i>	21
<i>Figura 09: Gráfico Chi Cuadrado Hipótesis General (Agrupada)</i>	24
<i>Figura 10: Gráfico Chi Cuadrado Hipótesis Específica 1 (Agrupada)</i>	26
<i>Figura 11: Gráfico Chi Cuadrado Hipótesis Específica 2 (Agrupada)</i>	28
<i>Figura 12: Gráfico Chi Cuadrado Hipótesis Específica 3 (Agrupada)</i>	30

RESUMEN

Para la realización de la presente investigación: “Clima laboral y desempeño de los trabajadores de la Jefatura de Administración DREC 2020” se empleó un estudio no experimental – correlacional, dirigida hacia una población total de 48 trabajadores del sector público y siendo aplicada en una muestra de 43 empleados de la Jefatura de Administración DREC 2020, con la finalidad de determinar la relación entre el clima y el desempeño laboral. Se utilizó la encuesta como instrumento, empleando la escala Likert a 5 niveles para los trabajadores participantes de la investigación. Se aplicó la estadística descriptiva e inferencial, identificando una relación directa entre el clima laboral y el Desempeño de los trabajadores. El estudio revela la existencia de una relación entre ambas variables, con un nivel de fiabilidad de 0.857, mostrando que el clima laboral presenta relación con el desempeño de los trabajadores de la Jefatura de Administración DREC 2020

Palabras Clave: Clima Laboral, Desempeño Laboral, Jefatura de Administración

ABSTRACT

For the enforcement of the present investigation: “Work environment and performance of the Administration Headship DREC 2020 workers”, a non-experimental - correlational study was used, directed towards a total population of 48 public workers and being applied to a sample of 43 employees of the Administration Headship DREC 2020, to determine the relationship between climate and job performance. The survey was used as an instrument, using the 5-level Likert scale for the workers participating in the research. Descriptive and inferential statistics were applied, identifying a direct relation between the Work environment and the Performance of the workers. The study reveals the existence of a relationship between both variables, with a reliability level of 0.857, showing that the work climate is related to the performance of the Administration Headship DREC 2020 workers.

Keywords: Work environment, Job Performance, Administration Headship

I. INTRODUCCIÓN

A través de los últimos años, la administración pública viene afrontando un nivel de crítica social bastante alto, pues se juzga al servidor público tomando generalmente como referencia a los altos funcionarios, como congresistas, ministros, etc. El descontento de la población en general para con los servidores públicos, se viene acrecentando guiados principalmente por los constantes escándalos en los que los padres de la patria suelen verse envueltos.

A su vez, expresiones como el ausentismo laboral, la falta de compromiso, cultura del mínimo esfuerzo, protestas, bajo nivel de eficiencia, exceso de burocracia en los procesos, entre otros, revelan la poca conformidad de los tbjs en la labor que realizan. Este se manifiesta como un sentir común en muchas de las instituciones del sector público y se vuelve un punto crítico, pues la satisfacción laboral repercute en el cumplimiento de metas, en la productividad, en la calidad del servicio que brindado al ciudadano.

Así pues, el entorno o Clab (reconocimientos, salario, relaciones interpersonales, etc) dentro del cual se desempeñan los servidores de instituciones públicas, se presenta como un factor de suma importancia, pues diversos estudios han logrado demostrar que un clima organizacional óptimo conlleva a lograr empleados satisfechos y motivados, alcanzando así, un desempeño superior para la ejecución de sus labores.

Dentro de los factores principales que inciden en el Clima Laboral, podemos encontrar: la manera en que el trabajador se interrelaciona con su jefe inmediato, aspectos a nivel personal o individuales, aspectos a nivel grupal (cooperativo o conflictivo), el entorno físico, el nivel de comunicación, la estructura organizacional, la motivación, el nivel remunerativo y hasta las recompensas.

Todos esos factores antes mencionados, influyen de manera directa en la satisfacción de los tbjs, así como en su nivel de productividad, el cual se puede ver reflejado tanto en la rentabilidad, como en el logro de objetivos.

Por tal motivo, una de las metas que ha de ser prioritaria dentro de cualquier institución, ya sea pública), es la de alcanzar un Clima Laboral óptimo, que sea un estimulante para el trabajador y conlleve a explotar su mayor capacidad y potencial.

Sin embargo, cuando dentro de las organizaciones no existen criterios o mecanismos para la motivación de los colaboradores y, en su lugar terminan percibiendo tratos injustos y abusivos, nos enfrentamos a situaciones de conflicto que sean perjudiciales tanto para el prestador del servicio, como a su empleador.

Por ello, en toda entidad es importante realizar evaluaciones periódicas del Clab, indiferentemente del tipo de servicio que esta brinde o del tamaño de esta. Todas las instituciones tendrían que avocarse en alcanzar un entorno laboral óptimo para el desempeño de sus tbjs y, en función a ello, determinar las estrategias más adecuadas e implementar alternativas de mejora del Clima Laboral.

Hacia el periodo 2019-2020 una de las instituciones públicas más representativas del territorio chalaco, la Dirección Regional de Educación del Callao, viene atravesando un proceso de transición en su fuerza de trabajo debido a la llegada de una nueva gestión y con ella nuevos colaboradores.

Así también, en la búsqueda por conformar los mejores equipos de trabajo, se realiza rotación de personal interno dentro de las distintas jefaturas, además se ha ejecutado también, un convenio con la Universidad César Vallejo para la incursión de estudiantes de ciclos finales, con la finalidad de que puedan realizar prácticas pre profesionales.

Es así que, en este contexto y considerando las distintas realidades laborales del actual equipo de trabajo con el que cuenta la DREC, es preciso plantear la siguiente interrogante como problema general: ¿Existe relación entre el clima laboral y el desempeño de los trabajadores de la Jefatura de Administración DREC 2020?, y para ello, es necesario responder a problemas

específicos mediante las siguientes interrogantes ¿ Existe relación entre el clima laboral y la eficiencia de los trabajadores de la Jefatura de Administración DREC 2020?; ¿El clima laboral está relacionado con el logro de objetivos de los trabajadores de la Jefatura de Administración DREC 2020?; ¿ El clima laboral presenta relación con el ausentismo de los trabajadores de la Jefatura de Administración DREC 2020?

La justificación de esta inv está basada en las diversas dimensiones que abarca, tales como: Relevancia social. El presente estudio permite identificar uno de los posibles factores relacionados con la baja calidad de atención hacia el ciudadano por parte de los servidores públicos. Además, ayudaría a elevar el nivel de eficiencia en los procesos realizados por el estado y a la vez, la satisfacción de los usuarios.

Utilidad metodológica. Esta inv ayudará a diagnosticar uno de los problemas que más tiende a repetirse en la gran mayoría de organismos estatales, por lo que, las conclusiones obtenidas serán de utilidad no sólo a nivel local, sino también podrían ser enriquecedoras fuentes de información para investigaciones futuras dentro de entidades públicas.

Valor teórico. El presente estudio recopilará las implicancias principales a cerca de una posible relación del entorno laboral en el desarrollo de las actividades de un organismo del estado, generando un precedente para el análisis y la optimización de procesos.

Implicaciones prácticas. La mejora del entorno laboral optimizará no solo la eficiencia, sino también el nivel de eficacia de los procesos atendidos en el sector público, desembocando así en una mejora integral de los organismos del estado y a largo plazo, permitiendo la optimización en el uso de los recursos.

Como justificación en mi investigación, para Mejía, Novoa, Ñaupas y Villagómez (2014) la justificación del presente se centra en establecer los porqués y explicar la causa de la indagación, se asocia en medios teóricos, metodológicos y prácticos.

Con relación a las hipótesis, se ha determinado como hipótesis general: Existe relación entre el clima laboral y el desempeño de los trabajadores de la Jefatura de Administración DREC 2020.

A su vez, se han establecido tres hipótesis específicas, las cuales son: a) Existe relación entre el clima laboral y la eficiencia de los trabajadores de la Jefatura de Administración DREC 2020. b) El clima laboral está relacionado con el logro de objetivos de los trabajadores de la Jefatura de Administración DREC 2020. c) El clima laboral está relacionado con el ausentismo de los trabajadores de la Jefatura de Administración DREC 2020.

A partir de lo antes expuesto, se ha establecido por objetivo general para esta inv: Identificar si existe relación entre el clima laboral y el desempeño de los trabajadores de la Jefatura de Administración DREC 2020.

De igual forma, se establecieron tres objetivos específicos al desarrollar la inv, los cuales son: a) Determinar si existe relación entre el clima laboral y la eficiencia de los trabajadores de la Jefatura de Administración DREC 2020. b) Determinar si el clima laboral está relacionado con el logro de objetivos de los trabajadores de la Jefatura de Administración DREC 2020. c) Determinar si el clima laboral está relacionado con el ausentismo de los trabajadores de la Jefatura de Administración DREC 2020.

II. MARCO TEÓRICO

Brito-Carrillo, Pitre-Redondo y Cardona-Arbeláez (2020) en su artículo “Clima Organizacional y su Influencia en el Desempeño del Personal en una Empresa de Servicio”, 31(1), 141-148, desarrollado en Riohacha – Colombia, concluyen que promover la participación de los colaboradores para la toma de decisiones es un factor muy influyente tanto para la motivación como para el desempeño de este.

A su vez, brindándole a los colaboradores ese voto de confianza, se acrecienta el empoderamiento y compromiso de estos, con miras a afrontar los retos futuros. Además, los órganos de alta dirección deben garantizar el abastecimiento de los recursos y/o herramientas que sean necesarias para construir y alcanzar el clima organizacional que sea más favorable, a fin de facilitar el óptimo desempeño de los colaboradores.

Meza, E. (2018) en su tesis “Clima laboral y rendimiento de los trabajadores de la Universidad Linda Vista-Chiapas”, cuya inv tuvo como propósito de estudio el determinar la relación existente entre el Clab y el rendimiento de los trabajadores de la ULV-Chiapas.

La inv desarrollada en la ciudad de Chiapas-México, identificó la existencia de una relación directa significativa entre Clab y rendimiento de los tbjs ($r=.569$, $p= 000$), concluyendo que cuanto más adecuado sea el Clab, mayor será el rendimiento de los colaboradores de la ULV.

Torres, E. y Zegarra, S. (2015) en su artículo “Clima Organizacional y Desempeño Laboral en las Instituciones Educativas Bolivarianas de la ciudad Puno -2014 – Perú” *Comuni@cción*, vol.6, no.2, p.5-14., demostraron a través de los resultados obtenidos en su inv, la relación existente entre las variables Clab y desempeño de los docentes, el cual puede ser percibido tanto por el maestro, como por los alumnos.

Los procedimientos de Recursos Humanos orientados hacia el compromiso y que se basan en la aproximación “soft” presentan una relación positiva con el desempeño de los tbjs mediante las expectativas y percepciones de estos.

Analizadas desde un punto de vista universalista, estas prácticas muestran ser positivas para alcanzar objetivos estratégicos, para lo cual es necesario que estén profundamente implantadas y que sean notorias para los propios tbjs, incluso cuando sean advertidas por los empleados o por directivos del área de recursos humanos de la propia entidad.

El estudio tuvo por conclusión que existe una relación directa ($r = 0,828$) entre el Clab y el desempeño de los tbjs en los centros educativos bolivarianos de la ciudad de Puno -2014, determinándose que, ante un mejor Clab, existirá desempeño laboral óptimo.

Quiliche (2018) realizó la investigación denominada “Influencia del Clima Organizacional en la Satisfacción Laboral de los trabajadores de la Gerencia de Desarrollo Económico Local de la Municipalidad Provincial de Trujillo – 2017”, desarrollada en la ciudad de Trujillo- Perú, realizó una investigación donde obtuvo como principal conclusión que, el clima de la organización tiene una relación directa con la satisfacción mostrada por los trabajadores de la GDEL, ya que las características presentadas en el clima organizacional de la entidad se muestran medianamente favorables generando así, que la satisfacción laboral se presente también en un nivel medianamente satisfactorio.

Ortiz (2017), presentó su tesis titulada “Relación del Feedback Laboral con la satisfacción en el trabajo del personal en una Dirección Regional De Agricultura del Perú”, desarrollada en la ciudad de Lima, Perú, con la finalidad de obtener su Título Profesional de Licenciada en Administración.

En dicha inv se utilizó como instrumento para la medición de variables, el Cuestionario Job Feedback Survey, constituido por 55 ítems tipo Likert de cuatro puntos.

El muestreo de la inv fue probabilístico, por estrato con afijación proporcional, ya que la distribución se realizó según la representatividad de la población de tbjs en cada estrato. La principal conclusión a la que se llegó es que el Coeficiente de Correlación existente entre el Feedback y la satisfacción laboral de los colaboradores de la Dirección Regional del Minagri es de 0.317; concluyéndose entonces, que si presentan relación entre sí.

2.1 Clima Laboral

El concepto sobre clima laboral ha alcanzado actualmente una relevancia mayor, despertando cada vez más el interés de las distintas entidades ya sean públicas o privadas, principalmente debido a que su evaluación y diagnóstico es fundamental para interpretar la realidad de las situación en la cual se encuentran aquellos factores que rodean e inciden en su recurso más importante, el recurso humano, el cual es pieza clave en la ejecución de los procesos productivos, la rentabilidad y por ende, en el éxito o el fracaso de las instituciones.

El Clab está compuesto tanto por el reconocimiento del entorno laboral, como de la percepción que los tbjs tengan del mismo, siendo estas principalmente, la opinión que posean a cerca de las condiciones laborales dentro de las cuales se desempeñan, el trato que puedan recibir y el qué les ofrece la Entidad.

Como lo indica Astuquipan (2011): El clima laboral como herramienta para la gestión, busca medir el grado o nivel de satisfacción que poseen las personas con relación a la institución en la que laboran, empero desde un enfoque subjetivo o centrado en emociones y no con una perspectiva realmente racional.

Tomando en cuenta la realidad que las instituciones afrontan en la actualidad, éstas se ven en la necesidad de competir con la finalidad de atraer y

sobre todo retener el talento humano en medio de la enorme presión que genera el mercado laboral, el cual se muestra cada vez más competitivo. De igual manera, el mercado ha impulsado también a las entidades a establecer y desarrollar diversas políticas y métodos que los conduzcan a retener a sus tbjs, generando así, que dichas organizaciones logren alcanzar un Clab excelente.

En tal sentido, diversos investigadores de la actualidad han aportado a la construcción de este concepto, definiendo el significado de Clab con relación a la percepción que los mismos tbjs tienen a cerca de sus instituciones.

Así pues, para la presente inv y con relación a lo previamente expuesto, se ha determinado como parte de la percepción del Clima Laboral, a las siguientes dimensiones

2.2 Satisfacción Laboral

Es un concepto de gran importancia en lo que a comportamiento organizacional se refiere, con relación a lo que los trabajadores perciben respecto al trato recibido por parte de sus jefes inmediatos y en general, de los directivos de la organización.

Koontz y Wehrich (2004), indican que la satisfacción hace referencia al placer experimentado cuando se logra un deseo o se alcanza una meta, es decir, la satisfacción se experimenta como resultado de alcanzar objetivos predeterminados, ya sea como individuo o como equipo de trabajo.

2.3 Feedback Laboral

Se puede definir el feedback o retroalimentación, dentro del entorno laboral como:

Toda comunicación verbal y/o no verbal hacia algún otro individuo o grupo a cerca de su conducta y la manera en que ésta incide sobre nosotros. Comprende entonces, un enfoque perceptual (la percepción que tengo acerca

de la conducta del otro) y un enfoque emocional (sentimientos que la conducta observada genera en mí). (García, 2010, párr.1-2)

El feedback es considerado positivo en situaciones donde el jefe inmediato o supervisor a cargo, lo aplica para comunicar al trabajador que ha realizado sus funciones de forma satisfactoria. Y será negativo en cambio, cuando el jefe lo emplee únicamente a manera de reproche hacia el subordinado.

Un feedback ejecutado de manera correcta nos permite ser conscientes de la realidad de nuestro día a día, admitir que no somos perfectos, aprender a ser objetivos y reconocer que se nos pudo escapar algo.

2.4 Desempeño Laboral

Peña S., A.M. (2011), señala que el desempeño laboral puede ser definido como el resultado del esfuerzo realizado por un trabajador en el desarrollo de sus labores y que se encuentra influenciado por sus habilidades, rasgos, e incluso por la percepción que este tenga de su rol dentro de la empresa, entendiéndose como esfuerzo a la energía mental y/o física empleada por las personas durante el desempeño de sus funciones, concluyendo que el rendimiento profesional de cada persona es variable dependiendo de sus habilidades, rasgos y del esfuerzo dedicado por la misma.

El Dlab representa el nivel de eficacia mostrada por el trabajador durante la ejecución de sus funciones, la cual es sumamente importante para la organización, y que convierte al trabajador en pieza clave dentro de las funciones de la empresa.

En tal sentido, el Dlab de cada persona dependerá tanto de su comportamiento, como de los resultados que obtenga y está relacionado a sus características individuales, como: cualidades, necesidades y habilidades propias, que interactúan con la organización y con la naturaleza del trabajo, siendo el Dlab entonces el resultado de la interacción entre todas las variables mencionada.

2.5 Evaluación de Desempeño

Chiavenato, I (2009), menciona que es un mecanismo aplicado con el propósito de dar medición a los resultados de las labores asignadas a los trabajadores. La evaluación del desempeño es entonces, un mecanismo que facilita la toma de decisiones en diversos aspectos de la gestión de recursos humanos como: ascensos, capacitación, compensación, desarrollo, permanencia.

Si bien, como indica Chiavenato, la evaluación de desempeño nos permite tomar decisiones de gestión, para medir el desempeño del recurso humano como tal, es necesario brindar las condiciones adecuadas para su óptimo desenvolvimiento y aprovechamiento. Así pues, es indispensable que los tbjs cuenten con los recursos mínimos para la ejecución de sus funciones, a fin de obtener resultados basados netamente en la medición de habilidades y/o factores intrínsecos a ellos.

2.6 Ausentismo Laboral

Según Chiavenato (2003) es el término utilizado para hacer referencia a las faltas o inasistencias de los empleados. En líneas generales, se refiere a la sumatoria de todos aquellos lapsos de tiempo en los cuales, por causa alguna, los empleados demoran o se ausentan del trabajo en la institución.

Es decir, se interpreta como la suma de todo período en que los trabajadores de la institución se encuentren ausentes en la ejecución de sus labores, (sea por falta o tardanza), por algún motivo particular. Se entiende entonces como el total de ausencias contabilizadas a los tbjs en un determinado centro laboral, sean o no justificadas.

Además, el ausentismo laboral no hace referencia solo a una falta física al trabajo, sino que se refiere también a todo aquel trabajador que acude a su empleo, pero no realiza las funciones que le corresponde.

III. METODOLOGÍA

3.1 Diseño y Tipo de Investigación

La presente inv ha sido desarrollada bajo un diseño de tipo No Experimental, pues fue realizada sin ningún tipo de manipulación intencional en las variables, tan solo se observó el comportamiento de las mismas para ser analizadas posteriormente” (Hernández et al., 2014).

Del mismo modo, es transaccional, pues en ella “se analizan y describen las variables en un lugar y tiempo específico” (Hernández et al., 2014).

Finalmente, es de tipo correlacional, según lo también señalado por Hernández et al. (2014), quienes consideran que esta clase de estudio “tiene como finalidad determinar la relación o grado de asociación que existe entre dos o más conceptos, categorías o variables de una muestra o contexto específico” (p. 93).

3.2 Población y Muestra

Esta inv ha sido desarrollada en la Dirección Regional de Educación del Callao DREC, ubicada en Callao. La población estuvo representada por los 48 trabajadores de la Jefatura de Administración, la cual abarca a la Oficina de Personal, Contabilidad y Abastecimiento, así como a las sub-dependencias pertenecientes a las mismas.

Muestra:

La determinación de la muestra se realizó aplicando la fórmula siguiente:

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

Muestra	(n)
Nv. de confiabilidad	95%
Población (N)	48
VI de distribución (Z)	1.96
Margen de error (d)	5%
% de aceptación (P)	50%
% de no aceptación (Q)	50%

Tras aplicar la fórmula mostrada, se determinó aplicar el instrumento de inv a 43 personas trabajadores de la Jefatura de Administración DREC 2020, logrando que el 95% de las veces la variable que queremos medir estará en el intervalo $\pm 5\%$ de margen de error.

3.3 Instrumento de Investigación

La aplicación de la inv ha empleado como instrumento a la encuesta; para Hernández, Fernández & Baptista (2010), es una técnica que emplea preguntas, y es aplicada a un determinado grupo de encuestados, los cuales comparten características en común.

El cuestionario, fue el instrumento empleado para la inv. En este se determinaron 8 preguntas, para cada variable; ambos fueron aplicados en los trabajadores, empleando un lapso promedio de 10 minutos.

3.4 Método de Análisis de Datos

La data recolectados fueron analizados mediante la utilización del software estadístico SPSS. Este sistema registra la data, la analiza y procesa realizando cálculos con la finalidad de poner en evidencia información que pueda ser o no relevante en la aplicación de nuestra inv.

En el proceso de registro de datos, se aplicó el análisis descriptivo, a través del cual se realizará la interpretación y representación mediante gráficos, los cuales indicarán el resultado general de la data procesada de manera tal que permita establecer conclusiones a cerca de la situación planteada.

3.5 Validación

La validación del instrumento de inv se realizó mediante el uso del software estadístico SPSS 25.0 resultando un alto nivel de fiabilidad, alcanzando un ALFA DE CRONBACH de .857, por encima del mínimo establecido entendiéndose que es un instrumento válido para la presente inv.

Así mismo, el instrumento pasó por la evaluación de 3 expertos investigadores, quienes brindaron la aprobación correspondiente para la aplicación del mismo.

Tabla 01

Validez de contenido del instrumento para Clima Laboral.

Juez experto	Resultado
Mg. Lopez Landauro Rafael	Aplicable
Mg. Panche Rodríguez Odoña Beatriz	Aplicable
MBA. Castillo Canales Braulio	Aplicable

Tabla 02

Validez de contenido del instrumento para Desempeño Laboral.

Juez experto	Resultado
Mg. Lopez Landauro Rafael	Aplicable
Mg. Panche Rodríguez Odoña Beatriz	Aplicable
MBA. Castillo Canales Braulio	Aplicable

La metodología empleada para analizar los datos recogidos en el estudio fue descriptiva e inferencial mediante el software de procesamiento estadístico SPSS a fin de obtener cálculos necesarios según los estadísticos de tendencia central y la distribución de Pearson.

3.6 Aspectos Éticos

La presente inv respeta las bases de veracidad y confidencialidad de resultados, así como la confiabilidad en la información recopilada. Así mismo, se mantendrá en forma anónima a los encuestados, pues no estará permitida la revelación de información alguna acerca del público participante.

IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1 ANÁLISIS DESCRIPTIVO

4.1.1 VARIABLE 1: CLIMA LABORAL

Tabla 3:

Clima Laboral (Agrupada)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	INADECUADO	15	34,9	34,9	34,9
	REGULAR	24	55,8	55,8	90,7
	ADECUADO	4	9,3	9,3	100,0
	Total	43	100,0	100,0	

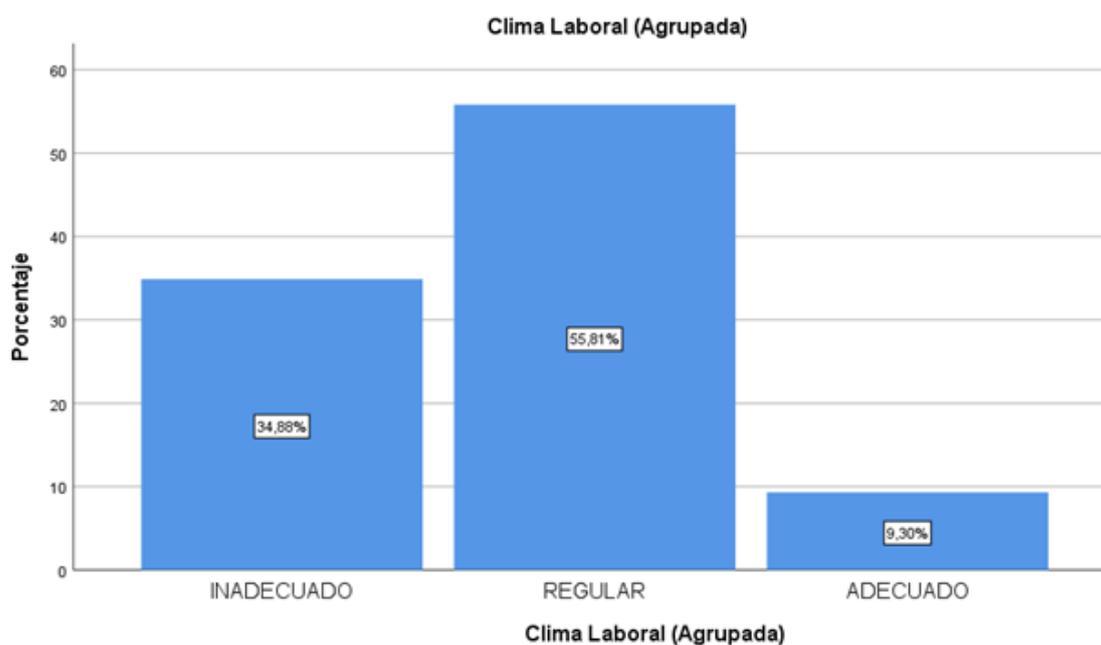


Figura 1:

Según la tabla 3 / figura 1 se advierte que el 34.88% de los tbjs de la Jefatura de Administración DREC 2020 perciben el Clima Laboral como inadecuado, el 55.81% la consideran regular y el 09.30% adecuada.

4.1.1.1 D1 V1: Satisfacción Laboral

Tabla 4

Satisfacción (Agrupada)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	MUY INSATISFECHO	15	34,9	34,9	34,9
	INSATISFECHO	24	55,8	55,8	90,7
	SATISFECHO	3	7,0	7,0	97,7
	MUY SATISFECHO	1	2,3	2,3	100,0
	Total	43	100,0	100,0	

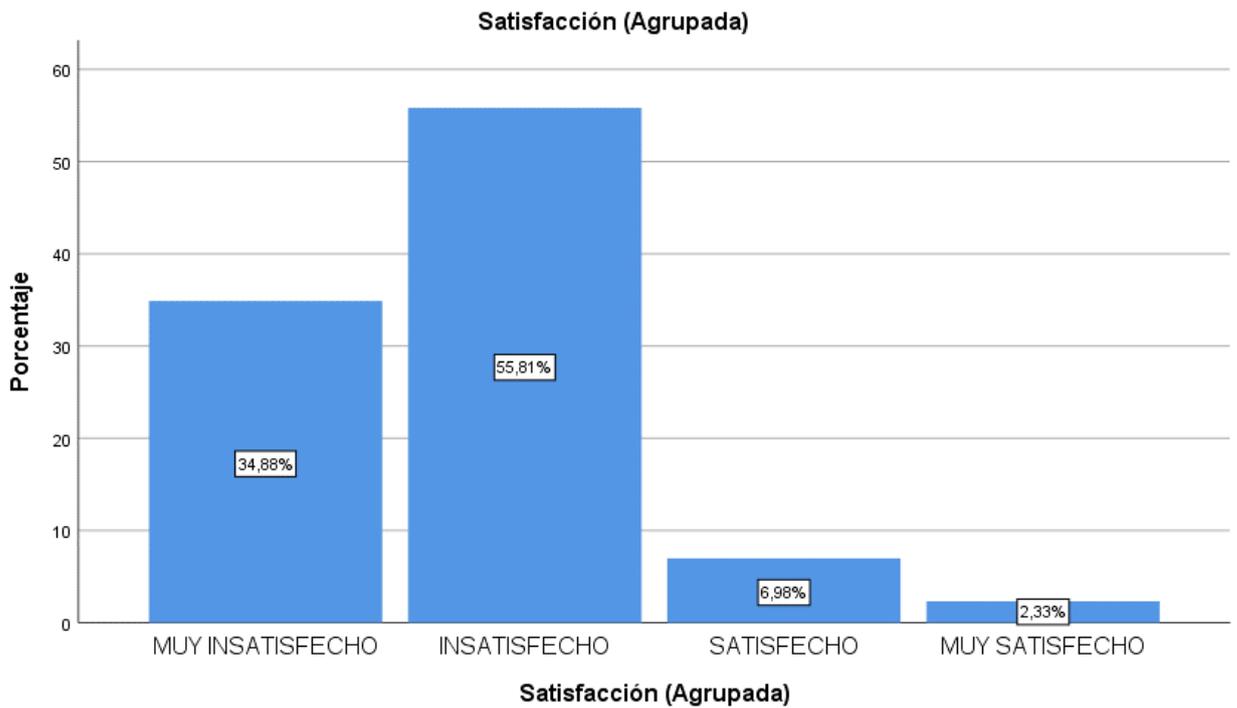


Figura 2

Según la tabla 4 / figura 2 se advierte que el 34.88% de la institución se sienten muy insatisfechos con el Clab, el 55.81% se siente insatisfecho, un 6.98% se siente satisfecho y el 2.33% se siente muy satisfecho.

4.1.1.2 D2 V1: FEEDBACK LABORAL

Tabla 5

Feed Back (Agrupada)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	MUY DEBIL	20	46,5	46,5	46,5
	DEBIL	21	48,8	48,8	95,3
	FUERTE	2	4,7	4,7	100,0
	Total	43	100,0	100,0	

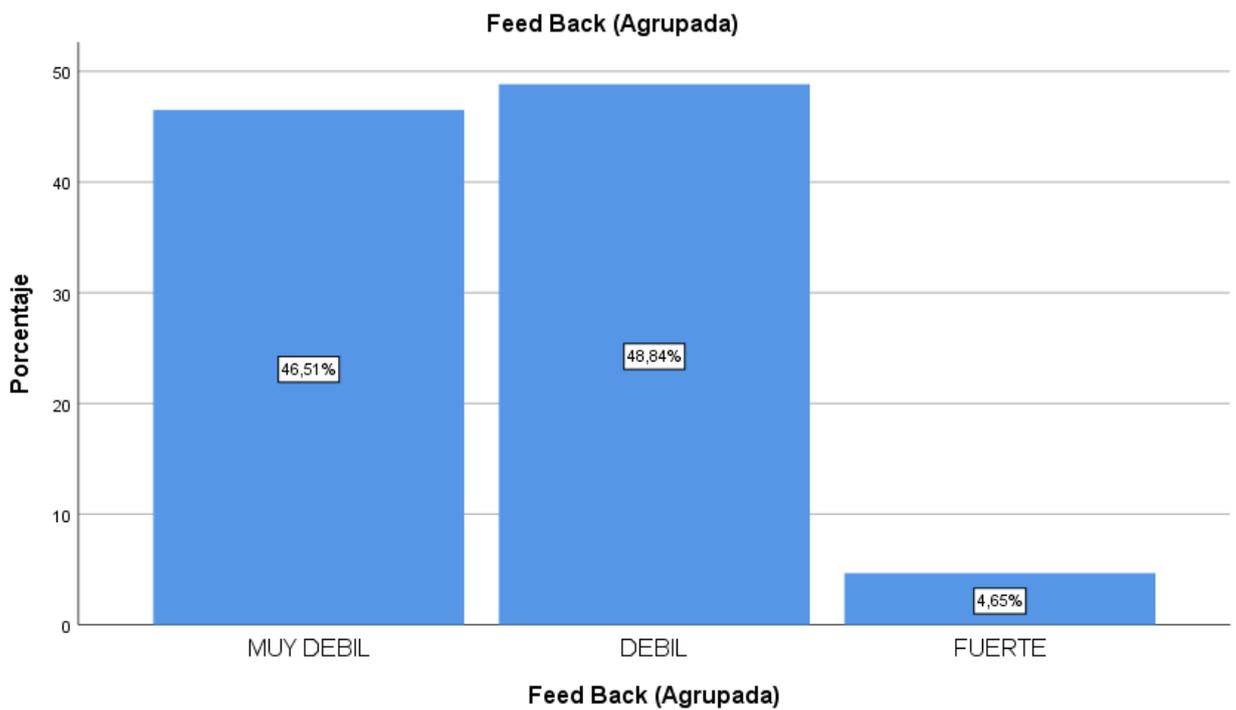


Figura 3

Según la tabla 5 / figura 3 se advierte que el 46.51% de los tjs de la institución consideran que el Feedback Laboral realizado es muy débil, el 44.84% lo considera débil y un 4.65% considera que es fuerte.

4.1.2 VARIABLE 2: DESEMPEÑO LABORAL

Tabla 6

Desempeño Laboral (Agrupada)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJO	3	7,0	7,0	7,0
	REGULAR	34	79,1	79,1	86,0
	ALTO	6	14,0	14,0	100,0
	Total	43	100,0	100,0	

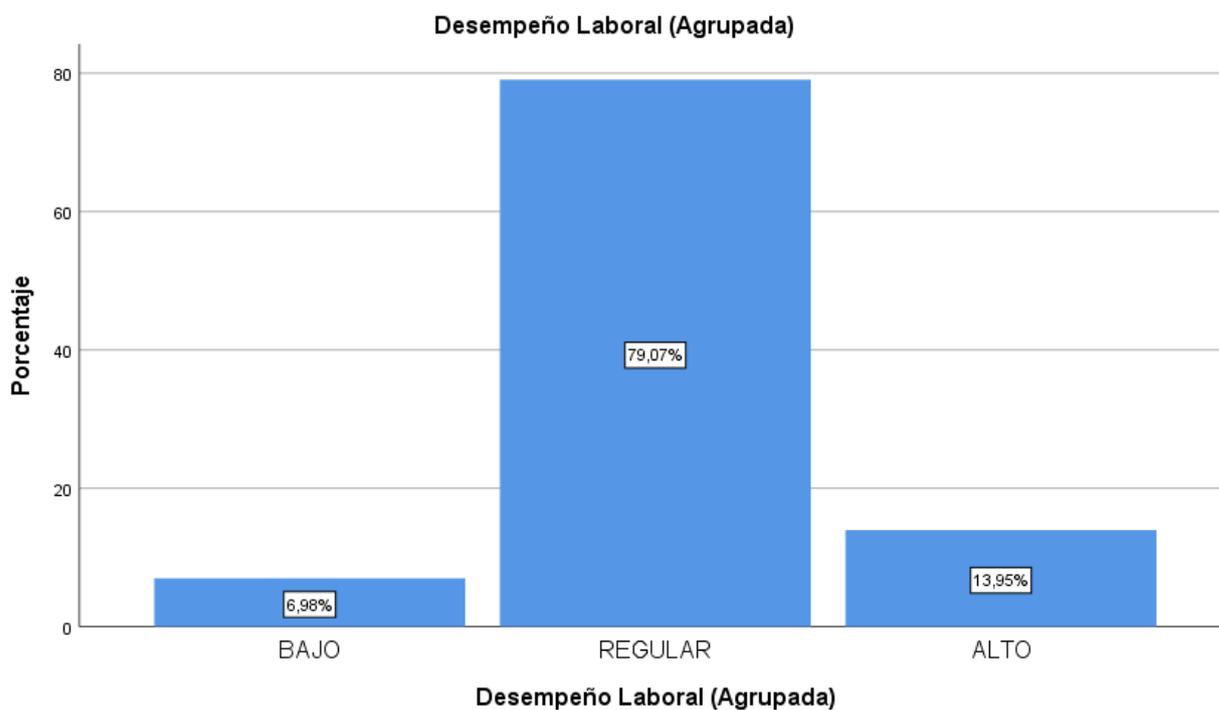


Figura 4

Según la tabla 6 / figura 4 se advierte que el 6.98% de los tbjs de la institución tienen un Dlab bajo, el 79.07% tienen un Dlab regular y el 13.95% un alto Dlab.

4.1.2.1 D1 V2: Evaluación De Desempeño

Tabla 7

Evaluación de Desempeño (Agrupada)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJO	14	32,6	32,6	32,6
	REGULAR	22	51,2	51,2	83,7
	ALTO	7	16,3	16,3	100,0
	Total	43	100,0	100,0	

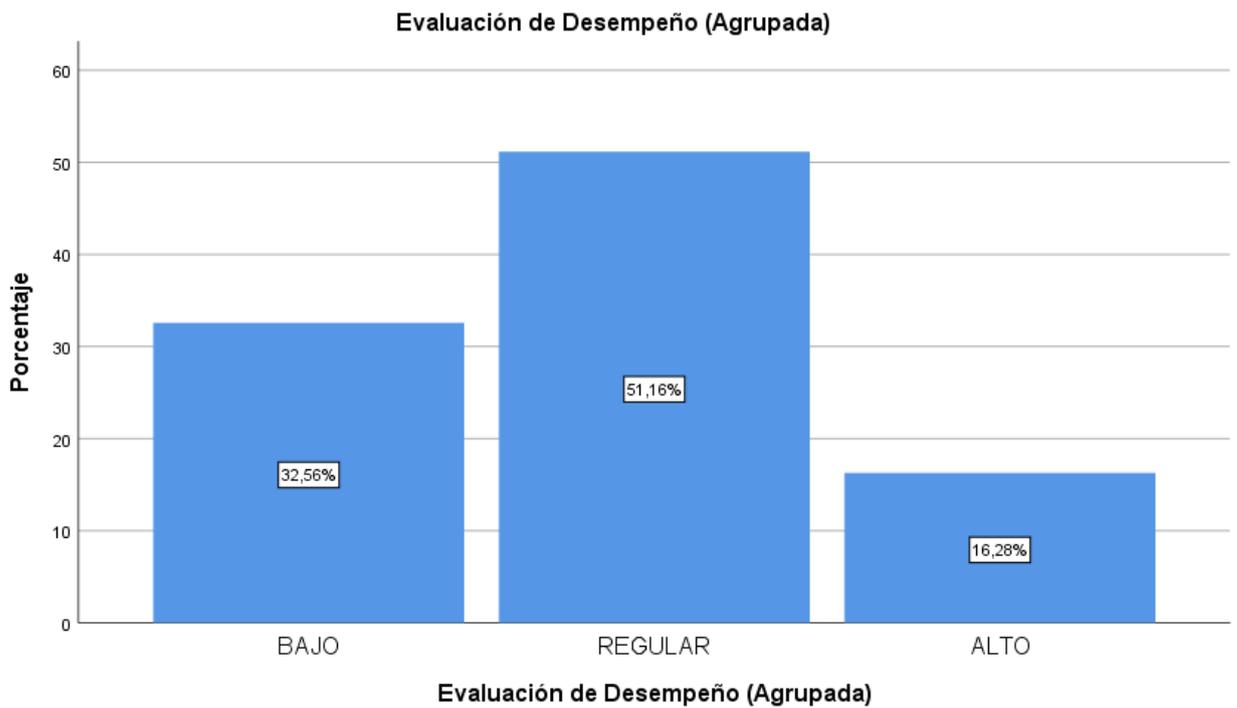


Figura 5

Según la tabla 7 / figura 5 se advierte que el 32.56% de los tbjs de la institución consideran la evaluación de desempeño como baja, el 51.16% la consideran regular y el 16.28% la consideran alta.

4.1.2.2 I1 D1 V2: EFICIENCIA

Tabla 8

Eficiencia (Agrupada)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	DEFICIENTE	15	34,9	34,9	34,9
	REGULAR	26	60,5	60,5	95,3
	BUENO	2	4,7	4,7	100,0
	Total	43	100,0	100,0	

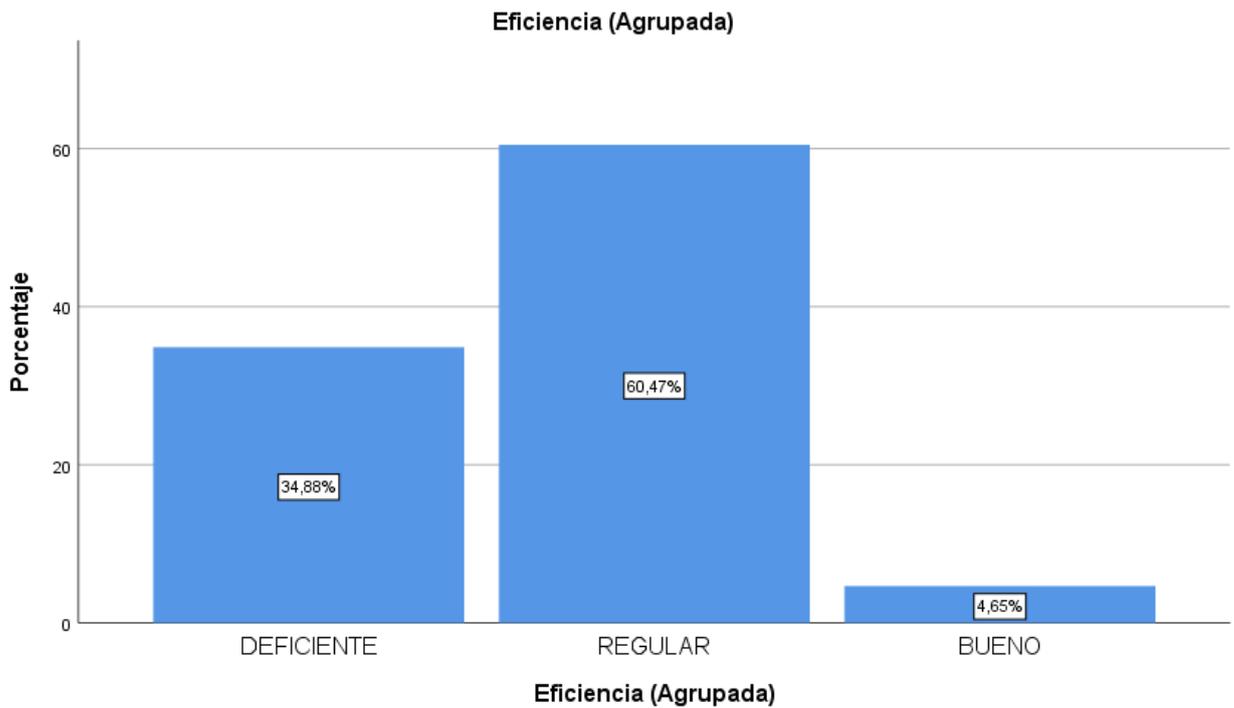


Figura 6:

Según la tabla 8 / figura 6 se advierte que el 34,88% consideran el nivel de eficiencia de los tbjs de la Jefatura de Administración DREC 2020 es deficiente, el 60,47% la consideran regular y un 4,65% la consideran buena.

4.1.2.3. I2 D1 V2: LOGRO DE OBJETIVOS

Tabla 09

Logro de Objetivos (Agrupada)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJO	31	72,1	72,1	72,1
	REGULAR	9	20,9	20,9	93,0
	ALTO	3	7,0	7,0	100,0
	Total	43	100,0	100,0	

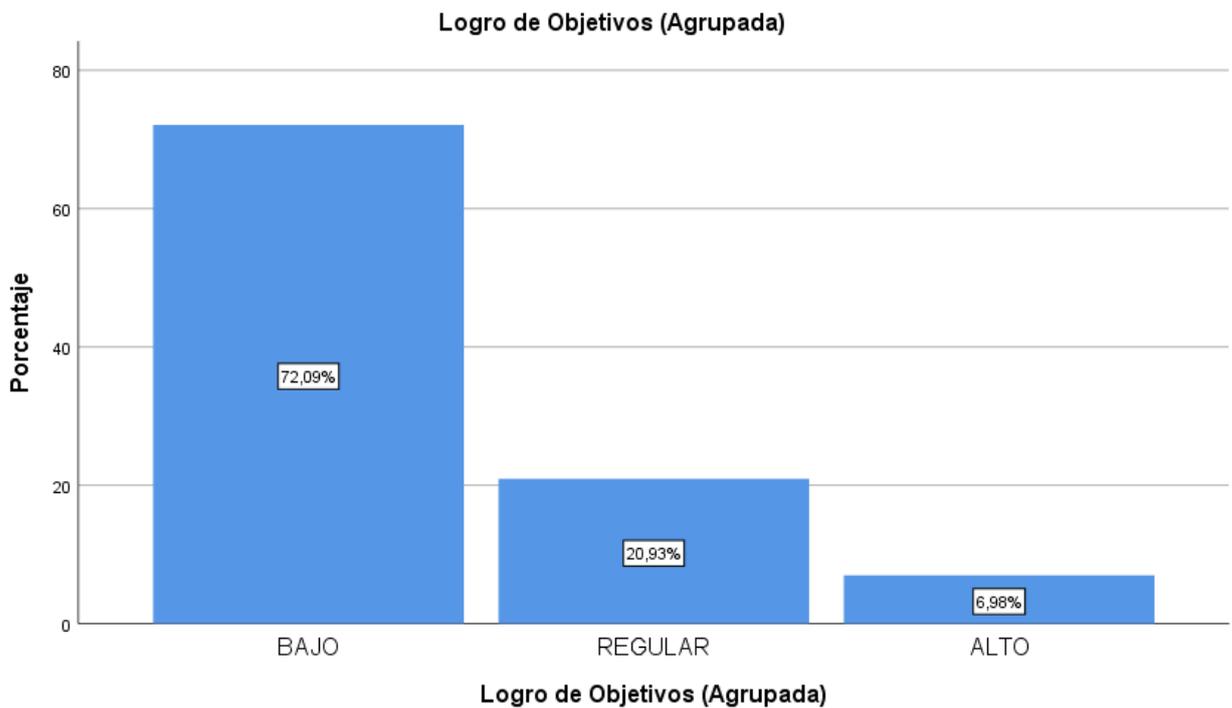


Figura 7

Según la tabla 9 / figura 7 se advierte que el 72.09% de los tjs de la institución consideran el logro de objetivos como bajo, el 20.93% regular y un 6.98% lo consideran alto

4.1.2.4 D2 V2: Ausentismo Laboral

Tabla 10

Ausentismo (Agrupada)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	REGULAR	28	65,1	65,1	65,1
	ALTO	15	34,9	34,9	100,0
	Total	43	100,0	100,0	

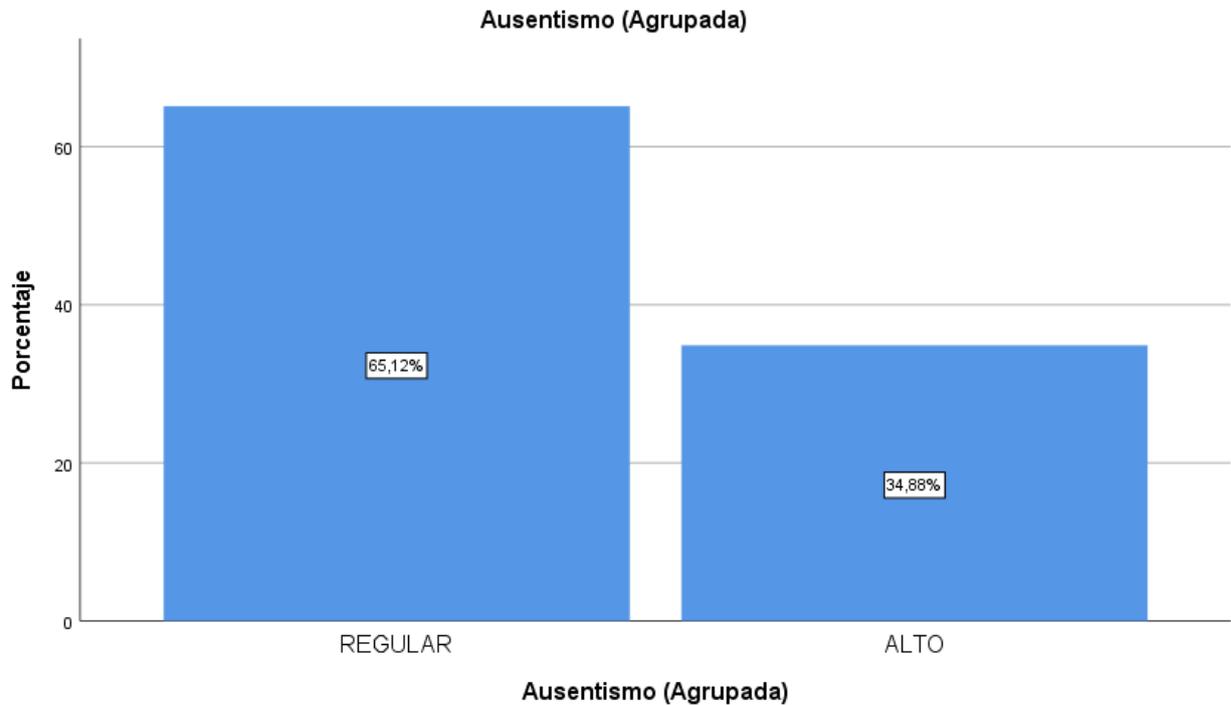


Figura 8

Según la tabla 10 / figura 8 se advierte que el 65.12% percibe un nivel regular de ausentismo y el 34.88% consideran que es alto.

4.2 ANÁLISIS INFERENCIAL

4.2.1 Prueba de Hipótesis

Para la comprobación de las Hipótesis planteadas, se empleará la Correlación Chi CC, que nos mostrará el nivel de relación entre las variables, dimensiones o indicadores de aplicación.

TABLA 11

Tabla de contingencia de la prueba de hipótesis general

Tabla cruzada Clima Laboral (Agrupada)*Desempeño Laboral (Agrupada)

Clima Laboral (Agrupada)		Desempeño Laboral (Agrupada)			Total	
		BAJO	REGULAR	ALTO		
Clima Laboral (Agrupada)	INADECUADO	Recuento	2	13	0	15
		% dentro de Clima Laboral (Agrupada)	13,3%	86,7%	0,0%	100,0%
	REGULAR	Recuento	1	20	3	24
		% dentro de Clima Laboral (Agrupada)	4,2%	83,3%	12,5%	100,0%
	ADECUADO	Recuento	0	1	3	4
		% dentro de Clima Laboral (Agrupada)	0,0%	25,0%	75,0%	100,0%
Total		Recuento	3	34	6	43
		% dentro de Clima Laboral (Agrupada)	7,0%	79,1%	14,0%	100,0%

Fuente: Instrumento aplicado 2020

Se puede confirmar de la tabla que del 100% de tbjs que consideran el Clab como inadecuado, el 13.3% presentan un Dlab bajo y el 86.7% un Dlab regular.

Del 100% de tbjs que consideran el Clab como regular, el 4.2% tienen un Dlab bajo, mientras que el 83.3% presentan un Dlab regular y un 12.5% tienen un Dlab alto.

Finalmente, del 100% de tbjs que consideran el Clab como adecuado, el 25% tiene un Dlab regular y un 75% de los mismos presenta un alto Dlab

Se puede inferir entonces, que mientras más adecuada sea el Clab percibido por los tbjs de la institución, más alto será su Dlab, considerando que ningún trabajador que considere el Clab como inadecuado ha logrado un Dlab alto, mientras que la mayor concentración de tbjs que consideran el Clab como adecuado, tienen un Dlab alto.

Comparación de hipótesis nula y alterna

Ha: Existe relación entre el clima laboral y el desempeño de los trabajadores de la Jefatura de Administración DREC 2020.

Ho: No existe relación entre el clima laboral y el desempeño de los trabajadores de la Jefatura de Administración DREC 2020.

TABLA 12

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	15,876 ^a	4	,003
Razón de verosimilitud	13,173	4	,010
Asociación lineal por lineal	9,819	1	,002
N de casos válidos	43		

Existencia: El valor Chi CC, es $X^2_c=15.876$, y el vl teórico $X^2_t= 9.488$, con un 95% de nivel de confianza y 4 gl , entonces cumple con la relación de orden $X^2_t < X^2_c$ concluyendo así que se rechaza la Ho y se acepta la Ha. Se puede afirmar entonces que sí existe relación entre el clima laboral y el desempeño de los trabajadores de la Jefatura de Administración DREC 2020.

Significación: el criterio de tomar decisión de P- valor, proporciona el valor de P-valor = 0,003 < 0.05, con nivel de significación $\alpha = 0.05$, llamado potencia de contraste, en base a estos concluimos las variables de estudio son estadísticamente significativas.

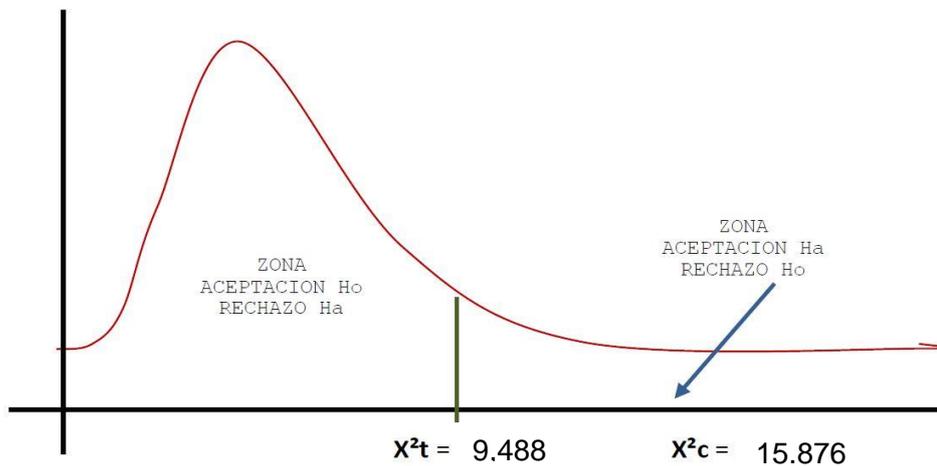


Figura 9

Se acepta la Ha y se rechaza la Ho.

Prueba de hipótesis específicas

Tabla de contingencia de la prueba de hipótesis específica 1

TABLA 13

Tabla cruzada Clima Laboral (Agrupada)*Eficiencia (Agrupada)

		Eficiencia (Agrupada)			Total	
		DEFICIENTE	REGULAR	BUENO		
Clima Laboral (Agrupada)	INADECUADO	Recuento	12	3	0	15
		% dentro de Clima Laboral (Agrupada)	80,0%	20,0%	0,0%	100,0%
	REGULAR	Recuento	3	19	2	24
		% dentro de Clima Laboral (Agrupada)	12,5%	79,2%	8,3%	100,0%
	ADECUADO	Recuento	0	4	0	4
		% dentro de Clima Laboral (Agrupada)	0,0%	100,0%	0,0%	100,0%
Total		Recuento	15	26	2	43
		% dentro de Clima Laboral (Agrupada)	34,9%	60,5%	4,7%	100,0%

Fuente: Instrumento aplicado 2020

Se puede confirmar de la tabla que del 100% de tbjs que consideran el Clab como inadecuado, el 80% presentan un nivel de eficiencia que muestra Deficiente y un 20% alcanza un nivel regular.

Del 100% de tbjs que consideran el Clab como regular, el 12.5% presentan un nivel de eficiencia que muestra Deficiente, el 79.2% alcanza un nivel regular y un 8.3% un nivel bueno.

Finalmente, del 100% de tbjs que consideran el Clab como adecuado, la totalidad alcanza un nivel de eficiencia Regular.

Se puede inferir entonces también, que mientras menos adecuado sea el Clab percibida por los tbjs de la institución, menor será la eficiencia alcanzada, considerando de igual manera que ningún trabajador que considere el Clab como inadecuada ha logrado un nivel de eficiencia bueno.

Comparación de hipótesis nula y alterna

Ha: Existe relación entre el clima laboral y la eficiencia de los trabajadores de la Jefatura de Administración DREC 2020.

Ho: No existe relación entre el clima laboral y la eficiencia de los trabajadores de la Jefatura de Administración DREC 2020

TABLA 14

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	21,663 ^a	4	,000
Razón de verosimilitud	23,722	4	,000
Asociación lineal por lineal	14,939	1	,000
N de casos válidos	43		

Existencia: El valor Chi CC, es $X^2_c=21.663$, y el vl teórico $X^2_t= 9.488$, con el 95% de nivel de confianza y 4 gl, entonces cumple con la relación de orden $X^2_t < X^2_c$ concluyendo así que se rechaza la Ho y se acepta la Ha. Se puede afirmar entonces que existe relación entre el clima laboral y la eficiencia de los trabajadores de la Jefatura de Administración DREC 2020.

Significación: el criterio de tomar decisión de P- valor, proporciona el valor de P-valor = 0,00 < 0.05, con nivel de significación $\alpha = 0.05$, llamado potencia de contraste, en base a estos concluimos las variables de estudio son estadísticamente significativas.

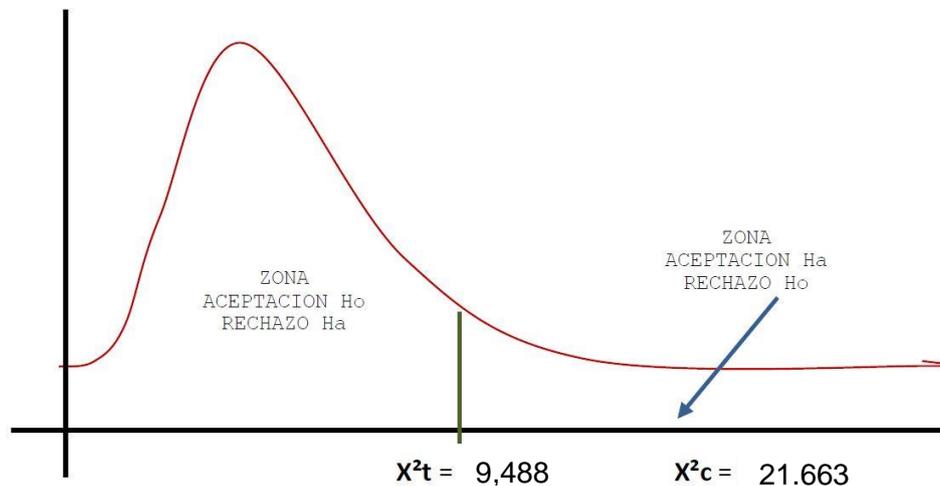


Figura 10

Se acepta la Ha y se rechaza la Ho.

TABLA 15

Tabla de contingencia de la prueba de hipótesis específica 2

Tabla cruzada Clima Laboral (Agrupada)*Logro de Objetivos (Agrupada)

Clima Laboral (Agrupada)	Logro de Objetivos (Agrupada)		Logro de Objetivos (Agrupada)			Total
			BAJO	REGULAR	ALTO	
Clima Laboral (Agrupada)	INADECUADO	Recuento	15	0	0	15
		% dentro de Clima Laboral (Agrupada)	100,0%	0,0%	0,0%	100,0%
	REGULAR	Recuento	16	8	0	24
		% dentro de Clima Laboral (Agrupada)	66,7%	33,3%	0,0%	100,0%
	ADECUADO	Recuento	0	1	3	4
		% dentro de Clima Laboral (Agrupada)	0,0%	25,0%	75,0%	100,0%
Total	Recuento	31	9	3	43	
	% dentro de Clima Laboral (Agrupada)	72,1%	20,9%	7,0%	100,0%	

Fuente: Instrumento aplicado 2020

Se puede confirmar de la tabla que el 100% de tbjs que consideran el Clab como inadecuado, tiene un bajo logro de objetivos. Mientras que del 100% de tbjs que perciben el Clima Laboral como regular, el 66.7% mantiene un nivel bajo de logro de objetivos, pero ya un 33.3% alcanza un nivel regular. Finalmente, del 100% de tbjs que perciben que el Clab es adecuado, un 25% tiene un nivel regular en el logro de objetivos, mientras que un total del 75% alcanzan un rango alto de logro de objetivos.

Se observa una clara relación directa entre la percepción de la variable dependiente y su efecto sobre la variable independiente, lo que permite inferir que mientras mejor sea la percepción del trabajador a cerca del Clima Laboral, más alto será el logro de objetivos alcanzado.

Comparación de hipótesis nula y alterna

Ha: El clima laboral está relacionado con el logro de objetivos de los trabajadores de la Jefatura de Administración DREC 2020

Ho: El clima laboral no tiene relación con el logro de objetivos de los trabajadores de la Jefatura de Administración DREC 2020

Pruebas de chi-cuadrado

TABLA 16

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	38,787 ^a	4	,000
Razón de verosimilitud	29,363	4	,000
Asociación lineal por lineal	19,328	1	,000
N de casos válidos	43		

Existencia: El valor Chi Cuadrado, es $X^2_c=38.787$, y el valor teórico $X^2_t= 9.488$, con el 95% de nivel de confianza y 4 gl, entonces cumple con la relación de orden $X^2_t < X^2_c$ entonces se puede concluir: se rechaza la Ho y se acepta la Ha.

Se concluye que el clima laboral está relacionado con el logro de objetivos de los trabajadores de la Jefatura de Administración DREC 2020

Significación: el criterio de tomar decisión de P- valor, proporciona el valor de P-valor = 0,00 < 0.05, con nivel de significación $\alpha = 0.05$, llamado potencia de

contraste, en base a estos concluimos las variables de estudio son estadísticamente significativas.

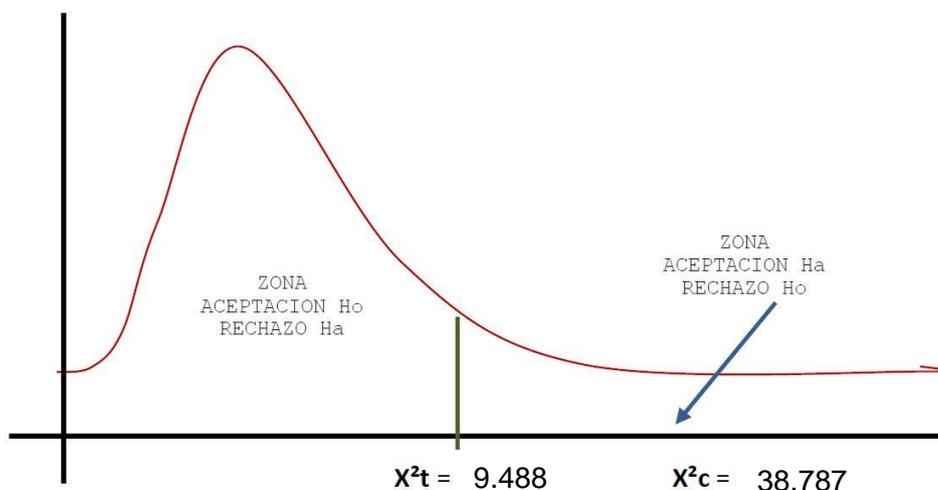


Figura 11

Se acepta la Ha y se rechaza la Ho.

TABLA 17

Tabla de contingencia de la prueba de hipótesis específica 3

Tabla cruzada Clima Laboral (Agrupada)*Ausentismo (Agrupada)

		Ausentismo (Agrupada)		Total	
		REGULAR	ALTO		
Clima Laboral (Agrupada)	INADECUADO	Recuento	7	8	15
		% dentro de Clima Laboral (Agrupada)	46,7%	53,3%	100,0%
	REGULAR	Recuento	17	7	24
		% dentro de Clima Laboral (Agrupada)	70,8%	29,2%	100,0%
	ADECUADO	Recuento	4	0	4
		% dentro de Clima Laboral (Agrupada)	100,0%	0,0%	100,0%
Total	Recuento	28	15	43	
	% dentro de Clima Laboral (Agrupada)	65,1%	34,9%	100,0%	

Fuente: Instrumento aplicado 2020

Se puede confirmar de la tabla que del 100% de tbjs que consideran la el Clab como inadecuado, el 46.7% percibe un nivel de ausentismo laboral regular, mientras que el 53.3% percibe un alto nivel de ausentismo.

Así también, de la totalidad de tbjs que consideran el Clima Laboral como regular, el 70.8% presenta un nivel regular de ausentismo y solo un 29.2% percibe un alto nivel de ausentismo. Mientras que del total de tbjs que consideran el Clima Laboral adecuado, perciben un nivel de ausentismo regular.

Puede inferirse entonces, que ante una mejor consideración del Clima Laboral es menor el ausentismo de los tbjs.

Comparación de hipótesis nula y alterna

Ha: El clima laboral está relacionado con el ausentismo de los trabajadores de la Jefatura de Administración DREC 2020

Ho: El clima laboral no está relacionado con el ausentismo de los trabajadores de la Jefatura de Administración DREC 2020

TABLA 18

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	7,736 ^a	2	,004
Razón de verosimilitud	5,916	2	,032
Asociación lineal por lineal	4,604	1	,032
N de casos válidos	43		

Existencia: El valor Chi Cuadrado, es $X_C^2 = 7.736$, y el valor teórico $X_t^2 = 5.991$, con el 95% de nivel de confianza y 2 gl, entonces cumple con la relación de orden $X_t^2 < X_C^2$ entonces se puede concluir: El clima laboral está relacionado con el ausentismo de los trabajadores de la Jefatura de Administración DREC 2020.

Significación: el criterio de tomar decisión de P- valor, proporciona el valor de P-valor = 0,004 < 0.05, con nivel de significación $\alpha = 0.05$, llamado potencia de

contraste, en base a estos concluimos las variables de estudio son estadísticamente significativas.

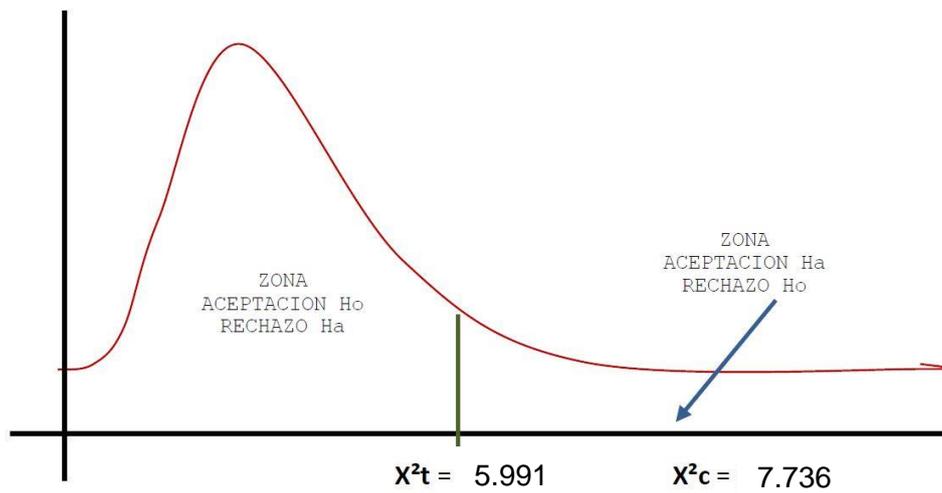


Figura 12

Se acepta la Ha y se rechaza la Ho.

V. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

5.1 HG

Sobre la hipótesis general, que al ser formulada sostiene que si existe relación entre el clima laboral y el desempeño de los trabajadores de la Jefatura de Administración DREC 2020. Esta se confirma dado que, según los resultados de Chi CC, es $X^2_c = 15.876$, y el vl teórico es $X^2_t = 9.488$, con el 95%, de nivel de confianza y 4 gl, cumpliéndose entonces la relación de orden $X^2_t < X^2_c$. Así pues, se rechaza la H_0 y se acepta la H_a . Se muestra que efectivamente, las variables clima y desempeño laboral presentan un sentido de relación.

El criterio de tomar decisión de P- valor, proporciona un P-valor = $0,003 < 0.05$, con nivel de significación $\alpha = 0.05$, llamado potencia de contraste, en base a estos concluimos que las variables de estudio son estadísticamente significativas. Los resultados obtenidos se confirman a la vez con la tesis de Quiliche (2018) "Influencia del Clima Organizacional en la Satisfacción Laboral de los trabajadores de la Gerencia de Desarrollo Económico Local de la Municipalidad Provincial de Trujillo – 2017", donde se concluyó que el Clab presenta una relación directa con la satisfacción laboral mostrada por los tbjs.

Así también, en la tesis de Canazas & Márquez (2015) "Diagnóstico del programa de municipalización de la gestión educativa en el marco de la descentralización", la cual determinó que existe una relación directa entre clima organizacional y Dlab. Finalmente, Meza (2018) en su investigación "Clima laboral y rendimiento de los trabajadores de la Universidad Linda Vista" encontró que sí existe relación entre el clima organizacional y el Dlab. Cuanto mejor sea el clima organizacional en la Universidad Linda Vista, tanto mejor será el Dlab.

5.2 HE1

En cuanto a la hipótesis específica 1 que señala que si existe relación entre el clima laboral y la eficiencia de los trabajadores de la Jefatura de Administración DREC 2020. El valor de Chi CC, es $X^2_c = 21.663$, y el vl teórico es $X^2_t = 9.488$, con el 95%, de nivel de confianza y 4 gl, cumple entonces con la relación de orden $X^2_t < X^2_c$. Según los resultados se rechaza la H_0 y se acepta la H_a . Se muestra que efectivamente, existe relación entre el clima laboral y la eficiencia de los trabajadores de la Jefatura de Administración DREC 2020.

El criterio de tomar decisión de P- valor, proporciona el valor de P-valor = 0,00 < 0.05, con nivel de significación $\alpha = 0.05$, llamado potencia de contraste, en base a estos concluimos las variables de estudio son estadísticamente significativas. Los resultados obtenidos se confirman a la vez con Brito-Carrillo, Pitre-Redondo y Cardona-Arbeláez (2020) en su artículo "Clima Organizacional y su Influencia en el Desempeño del Personal en una Empresa de Servicio de Información tecnológica", en la cual se concluyó que la gerencia debe garantizar los recursos necesarios para construir y mantener el Clab más adecuado, que facilite el óptimo Dlab de los colaboradores.

5.3 HE2

En cuanto a la hipótesis específica 2 que señala que el clima laboral sí está relacionado con el logro de objetivos de los trabajadores de la Jefatura de Administración DREC 2020. El valor de Chi CC, es $X^2_c = 38.787$, y el vl teórico es $X^2_t = 9.488$, con el 95%, de nivel de confianza y 4 gl, entonces cumple la relación de orden $X^2_t < X^2_c$. Según los resultados se rechaza la H_0 y se acepta la H_a . En efecto, se muestra que sí existe relación entre el clima laboral y el logro de objetivos de los trabajadores de la Jefatura de Administración DREC 2020.

El criterio de tomar decisión de P- valor, proporciona el valor de P-valor = 0,00 < 0.05, con nivel de significación $\alpha = 0.05$, llamado potencia de contraste, en base a estos concluimos las variables de estudio son estadísticamente significativas. Los resultados obtenidos se confirman a la vez con Meza (2018) "Clima laboral y rendimiento de los trabajadores de la universidad linda vista"

donde se encontró que sí existe relación entre el Clab y el Dlab. Cuanto mejor sea el Clima organizacional, tanto mejor será el Desempeño Laboral.

5.4 HE3

En cuanto a la hipótesis específica 3 que señala que el clima laboral si está relacionado con el ausentismo de los trabajadores de la Jefatura de Administración DREC 2020.. El valor de Chi CC, es $X^2_c = 7.736$, y el vl teórico es $X^2_t = 5.991$, con el 95%, de nivel de confianza y 2 gl, entonces cumple la relación de orden $X^2_t < X^2_c$. Según los resultados se rechaza la H_0 y se acepta la H_a . Se muestra que el clima laboral sí presenta relación con el ausentismo de los trabajadores de la Jefatura de Administración DREC 2020.

El criterio de tomar decisión de P- valor, proporciona el valor de P-valor = 0,004 < 0.05, con nivel de significación $\alpha = 0.05$, llamado potencia de contraste, en base a estos concluimos las variables de estudio son estadísticamente significativas. Los resultados obtenidos se confirman a la vez con Torres, E. y Zegarra, S. (2015) en su artículo “Clima Organizacional y Desempeño Laboral en las Instituciones Educativas Bolivarianas de la ciudad Puno -2014 – Perú” concluye que se ha determinado existe una relación directa positiva fuerte entre Clab y Dlab en las instituciones.

VI. CONCLUSIONES

En base a los resultados obtenidos tras la aplicación del instrumento de inv, se puede concluir que el sí existe relación entre el Clab y el desempeño de los tbjs de la jefatura de administración DREC 2020. Así también, señalar que, los datos recolectados nos permiten inferir que el clima Clab no es óptimo y esto repercute en el servicio que el ciudadano chalaco recibe por parte de una de las principales entidades representativas del Callao y que es una de las caras visibles del Callao hacia el resto de regiones.

Con base en los resultados que arroja la presente inv, se infiere que el poco adecuado Clab está mermando la eficiencia del talento humano de la institución, generando déficit de producción y por consiguiente diversas situaciones contraproducentes como recarga de trabajo acumulado, mayor costo de inversión en capital humano, exceso de burocracia documentaria, mala ejecución del presupuesto institucional y muchos inconvenientes más que frenan a la DREC en su camino por llegar a ser una institución de primer nivel tanto en servicios, como en tecnología.

Toda entidad que tenga inconvenientes con el Dlab de su talento humano carga consigo un constante sobrecosto en la ejecución de sus procesos, limitando los recursos financieros y generando diferencias en la ejecución de presupuesto contemplado en el PIA y alterando la disponibilidad presupuestal de la institución. Esto se convierte indudablemente en una alteración de la planificación en el uso de los recursos, que a corto o largo plazo terminan por afectar el logro de los objetivos trazados.

Los resultados que arroja el presente estudio muestran que el ausentismo laboral es regular/alto en la institución, y si bien se determinó que el Clab presenta relación con la variable ausentismo, la mejora de esa primera variable no genera un efecto proporcional en la segunda, es decir, una mejor percepción del Clab no tiene efectos de igual magnitud en el nivel de ausentismo, por lo cual se debe reconocer que el Clab no es el único factor con el cual dicha situación presenta relación alguna.

VII. RECOMENDACIONES

Se recomienda la contratación de un psicólogo para la institución, que brinde sesiones de atención a los tbjs de la DREC y que a la vez pueda ser la base para la incursión de practicantes de dicha carrera en la entidad, de manera que se establezca un equipo o comisión que trabaje en la motivación del recurso humano de la institución y que a la vez permita identificar las habilidades de cada trabajador, con la finalidad de que esa información sea de utilidad para que los encargados de cada área, puedan estructurar sus equipos de trabajo distribuyendo el talento humano de la manera más eficiente posible.

Se recomienda capacitar a los jefes de área en materia de estrategias de retroalimentación, de manera que estas se realicen de manera periódica y a de igual manera promover la participación de los colaboradores en la toma de decisiones, brindándole empoderamiento que influya en su motivación y por consiguiente en su desempeño. Es recomendable también trabajar en estrategias de comunicación interpersonal, que brinden al trabajador confort y seguridad de contar con un equipo de trabajo que lo respalda.

Se recomienda comunicar constantemente al personal, los objetivos trazados tanto al corto como largo plazo para la institución, de manera que el trabajador se comprometa e involucre cada vez más con los intereses de la DREC y a su vez, que cada quién desde su área y oficina, aporte a la obtención de las metas estipuladas. De esta forma se permitirá también hacer seguimiento a los avances que se va teniendo en relación con los objetivos programados, encaminándose a ellos con objetivos menores consecutivos, pero que en totalidad conlleven a alcanzar los objetivos principales de la institución.

Se recomienda promover actividades de integración dentro de la institución, con la finalidad de mejorar los canales de comunicación, la percepción del trabajador sobre la imagen de la institución y brindar oportunidades de autorrealización para los tbjs. Todo esto con la finalidad de afianzar lazos con los compañeros de trabajo, reforzar la identificación del trabajador con la institución y poco a poco alimentar la motivación del recurso más importante para cualquier institución, el talento humano.

REFERENCIAS

- Astuquipan C. (2011) Clima organizacional. Las empresas compiten por ser las mejores. En Business: negocios en el Perú Año 17 N° 90.
- Brito-Carrillo, Clara, Pitre-Redondo, Remedios, & Cardona-Arbeláez, Diego. (2020). Clima Organizacional y su Influencia en el Desempeño del Personal en una Empresa de Servicio. *Información tecnológica*, 31(1), 141-148.
- Chiavenato, I. (2003) "Gestión Del Talento Humano", Segunda edición. Ed. McGraw Hill. México.
- Chiavenato, I. (2009). Comportamiento Organizacional. La dinámica del éxito en las organizaciones. Ed. McGraw Hill. México.
- García J. (2010). ¿Qué es el feedback? Definición [En línea] Recuperado de <https://www.xing.com/communities/posts/que-es-el-feed-back-definicion1001504973>.
- Hernández R., Fernández C. y Baptista P. (2010). Metodología de la investigación. Quinta Edición. McGraw-Hill. México
- Koonts, Harold; Weihrich, Heinz. Administración: una perspectiva global. 12va ed. México, MX: McGrawhill, 2004. 804p.
- Meza, E. (2018) "Clima laboral y rendimiento de los trabajadores de la Universidad Linda Vista-Chiapas". Tesis para obtener el Título Profesional de Licenciada en Administración. Universidad Linda Vista-Chiapas. México
- Ortiz Olaechea, Cynthia (2017). *Relación del Feedback Laboral con la satisfacción en el trabajo del personal en una Dirección Regional De*

Agricultura del Perú. Tesis para obtener el Título Profesional de Licenciada en Administración. Universidad de Lima.

Peña, S. (2009). Modelo de selección de personal en base a perfil de competencias. *Innovaciones de negocios*. *Innovaciones de Negocios* 2(1): 121-144, 2005.

Polanco Espinoza, C. (2014). *El Clima y la Satisfacción Laboral en los docentes del Instituto Tecnológico de Administración de Empresas (INTAE)*. Tesis para obtener la Maestría en Gestión de la Educación, Universidad Pedagógica Nacional Francisco Morazán.

Quiliche Malaver, M. (2018). *Influencia del Clima Organizacional en la Satisfacción Laboral de los trabajadores de la Gerencia de Desarrollo Económico Local de la Municipalidad Provincial de Trujillo – 2017*. Tesis para optar el título de Licenciado en Administración, Universidad Nacional de Trujillo

ANEXOS

Operacionalización de variables

Variable Independiente	Definición conceptual	Dimensiones	Definición	Indicadores	Ítems	Escala de Medición
Clima Laboral	Astuquipan (2011) lo define como “La herramienta de gestión que es el clima laboral, pretende cuantificar o mesurar el grado de satisfacción que tienen las personas con lo que les otorga la organización donde laboran, pero enfocado desde su aspecto subjetivo (emocional) y no desde una perspectiva racional”.	Satisfacción Laboral	Los autores, Koontz y Weihrich (2004), señalan que la satisfacción se refiere al gusto que se experimenta una vez que se ha cumplido un deseo o una meta, en otras palabras, la satisfacción es un resultado experimentado cuando los equipos o los individuos logran alcanzar objetivos predeterminados por sus superiores.	Autorrealización	1-2	Ordinal
				Relaciones Interpersonales	3-4	Ordinal
		Feedback Laboral	Aquella comunicación verbal y/o no verbal a otra persona o grupo sobre su conducta y cómo ésta nos afecta. Incluye un componente perceptual (lo que yo observo en la conducta del otro) y un componente emocional (qué sentimientos provoca en mí la conducta observada). (García, 2010, párr.1-2)	Comunicación Vertical	5-6	Ordinal
				Errores	7-8	Ordinal

Fuente: Elaboración propia

Variable Dependiente	Definición conceptual	Dimensiones	Definición	Indicadores	Ítems	Escala de Medición
Desempeño Laboral	Peña S., A.M. (2011), indica que se puede definir el desempeño laboral como el efecto neto del esfuerzo de una persona que se ve modificado por sus habilidades, rasgos y por la forma en que percibe su papel, entendiéndose que el esfuerzo es sinónimo de gasto de energía, sea física o mental, o de ambas, que es gastada cuando las personas realizan su trabajo, pudiéndose concluir que el rendimiento profesional de las personas varía según sus esfuerzos, habilidades, rasgos y direccionalidad en que este se realice.	Evaluación de Desempeño	Chiavenato, I (2009), menciona que es un mecanismo que se realiza con el propósito de medir los resultados de las tareas que se asignan a los empleados, la evaluación del desempeño es un mecanismo administrativo que permite tomar decisiones en muchos aspectos de la gestión de los recursos humanos.	Eficiencia	9-10	Ordinal
				Logro de objetivos	11-12	Ordinal
		Ausentismo Laboral	Según Chiavenato (2003) es el término empleado para referirse a las faltas o inasistencias de los empleados al trabajo. En sentido más amplio es la suma de los períodos en que, por cualquier motivo los empleados se retardan o no asisten al trabajo en la organización. Faltas o ausencias de los empleados al trabajo.		Ausencias	13-14
Tardanzas	15-16	Ordinal				

Fuente: Elaboración propia

CUADRO DE CONSISTENCIA:

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS
GENERAL	GENERAL	GENERAL
¿Existe relación entre el clima laboral y el desempeño de los trabajadores de la Jefatura de Administración DREC 2020?	Identificar si existe relación entre el clima laboral y el desempeño de los trabajadores de la Jefatura de Administración DREC 2020.	Existe relación entre el clima laboral y el desempeño de los trabajadores de la Jefatura de Administración DREC 2020.
ESPECÍFICOS	ESPECÍFICOS	ESPECÍFICAS
¿Existe relación entre el clima laboral y la eficiencia de los trabajadores de la Jefatura de Administración DREC 2020?	Determinar si existe relación entre el clima laboral y la eficiencia de los trabajadores de la Jefatura de Administración DREC 2020.	Existe relación entre el clima laboral y la eficiencia de los trabajadores de la Jefatura de Administración DREC 2020.
ESPECÍFICOS	ESPECÍFICOS	ESPECÍFICAS
¿El clima laboral está relacionado con el logro de objetivos de los trabajadores de la Jefatura de Administración DREC 2020?	Identificar si el clima laboral está relacionado con el logro de objetivos de los trabajadores de la Jefatura de Administración DREC 2020.	El clima laboral está relacionado con el logro de objetivos de los trabajadores de la Jefatura de Administración DREC 2020.
ESPECÍFICOS	ESPECÍFICOS	ESPECÍFICAS
¿El clima laboral está relacionado con el ausentismo de los trabajadores de la Jefatura de Administración DREC 2020?	Identificar si el clima laboral está relacionado con el ausentismo de los trabajadores de la Jefatura de Administración DREC 2020.	El clima laboral está relacionado con el ausentismo de los trabajadores de la Jefatura de Administración DREC 2020.