



**clima Organizacional y Desempeño Laboral de  
servidores del Instituto Nacional Penitenciario año  
2013**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO PROFESIONAL DE:**

**MAGISTER EN GESTIÓN PÚBLICA**

**AUTOR**

**JAIME LUIS VALQUI DURAN**

**ASESOR**

**Dr. JOSÉ MUÑOZ SALAZAR**

**SECCIÓN**

**CIENCIAS ADMINISTRATIVAS**

**LÍNEAS DE INVESTIGACIÓN:**

**GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO**

**PERÚ – 2014**

.....  
Mgtr. Emil Beraurun Beráun  
Presidente

.....  
Mgtr. Karlo Ginno Quiñones Castillo  
Secretaria

.....  
Dr. Jose Manuel Muñoz Salazar  
Vocal

## **Dedicatoria**

A mi Esposa Elvia e hijo Brandon y Alondra, por su inmenso amor, comprensión y apoyo incondicional que me brindan en mi vida profesional. A mis Padres y hermanos por motivar mi superación.

## **Agradecimientos**

A mis maestros de la Escuela de Post Grado de la Universidad César Vallejo que me brindaron la oportunidad de realizarme profesionalmente

A mi Asesor, por su indiscutible apoyo, por su generosidad al brindarme la oportunidad de recurrir a su capacidad y experiencia científica en un marco de confianza, afecto y amistad, fundamentalmente para la concreción de este trabajo.

## PRESENTACIÓN

Señores miembros del jurado

Dando cumplimiento a las normas del reglamento de elaboración y sustentación de Tesis de la Facultad de Administración, Escuela de Postgrado de la Universidad “Cesar Vallejo” sede en Lima Norte, para elaborar la tesis de Maestría en Gestión Pública, presento el trabajo de investigación denominado “Clima organizacional y desempeño laboral de servidores del Instituto Nacional Penitenciario año 2013”.

La investigación presenta como propósito, establecer la posible relación entre las variables clima organizacional y desempeño laboral. El Clima organizacional es la percepción que tiene el trabajador acerca de su ambiente laboral en función a aspectos como las posibilidades de realización personal, involucramiento con la tarea asignada, supervisión que recibe, acceso a la información relacionada con su trabajo en coordinación con sus demás compañeros y condiciones la que facilitan su tarea. Por otro lado, el desempeño laboral alude al comportamiento del trabajador en la búsqueda de los objetivos fijados, que generalmente constituye la estrategia su individual para lograr objetivos.

El documento está organizado en cuatro capítulos, y está elaborado con la finalidad de contribuir con la Gestión de los Recursos Humanos.

Los resultados que se presentan en esta investigación, beneficiaran no solo al Instituto Nacional Penitenciario, donde se llevó a cabo el estudio, sino a todas aquellas instituciones públicas donde haya interacción de personas en servicio y se desee abordar la problemática del desempeño laboral en función del clima organizacional.

## ÍNDICE

	Página
Dedicatoria	iii
Agradecimientos	iv
PRESENTACIÓN	v
ÍNDICE	vi
ÍNDICE DE TABLAS	ix
ÍNDICE DE FIGURA	xi
RESUMEN	xii
ABSTRACT	xiii
INTRODUCCIÓN	xiv
CAPÍTULO I	16
PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	16
1.1. Planteamiento del problema.	17
1.2. Formulación del problema	18
1.3. Justificación	19
1.4. Limitaciones	21
1.5. Antecedentes	21
CAPÍTULO II	29
MARCO TEÓRICO	29
2.1. Clima Organizacional	30
2.1.1. Definición	30
2.1.2. Concepciones de Clima Laboral	30
2.1.3. Enfoques Teóricos del Clima Organizacional	32
2.1.4. Dimensiones de Clima Organizacional	36
2.1.5. Importancia del Clima Laboral	37
2.2. El Desempeño laboral	37
2.2.1. Definición	37
2.2.2. Fundamentos teóricos de desempeño laboral	38

2.2.3.	Características de desempeño laboral	42
2.2.4.	Dimensiones de desempeño laboral	43
2.3.	Definición de términos básicos	45
CAPÍTULO III		48
MARCO METODOLÓGICO		48
3.1.	Hipótesis	49
3.1.1.	Hipótesis General	49
3.1.2.	Hipótesis Específica	49
3.2.	Variables	49
3.2.1.	Definición conceptual	49
3.2.2.	Definición Operacional	50
3.3.	Metodología	52
3.3.1.	Tipo de estudio.	52
3.3.2.	Diseño de Investigación	53
3.4.	Población y muestra	53
3.4.1.	Población	53
3.4.2.	Muestra	54
3.5.	Método de investigación	54
3.6.	Técnicas e instrumentos de recolección de datos	55
3.6.1.	Técnica.	55
3.6.2.	Instrumentos.	55
CAPÍTULO IV		62
RESULTADOS		62
4.1.	DESCRIPCIÓN	63
4.1.1.	Análisis descriptivo de las variables y sus dimensiones	63
4.1.2.	Prueba de normalidad	88
4.1.3.	Resultados contrastación de hipótesis	91
4.2.	Discusión	97
CONCLUSIONES Y SUGERENCIAS		99
CONCLUSIONES		100
SUGERENCIAS		102
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS		103



## ÍNDICE DE TABLAS

		Página
Tabla 1	Operacionalización de la variable clima organizacional	49
Tabla 2	Operacionalización de la variable desempeño laboral	50
Tabla 3	Tabla de calificación de la Escala de Clima organizacional	55
Tabla 4	Niveles de interpretación de la Escala de Desempeño laboral	56
Tabla 5	Resultados del juicio de expertos de los instrumentos de evaluación	57
Tabla 6	Resultado de análisis de confiabilidad	57
Tabla 7	Interpretación de la correlación	59
Tabla 8	Clima organizacional en opinión de servidores del INPE	61
Tabla 9	Autorrealización en opinión de servidores del INPE	63
Tabla 10	Involucramiento en opinión de servidores del INPE	65
Tabla 11	Supervisión en opinión de servidores del INPE	67
Tabla 12	Comunicación en opinión de servidores del INPE	69
Tabla 13	Condiciones laborales en opinión de servidores del INPE	71
Tabla 14	Desempeño laboral en opinión de servidores del INPE	73
Tabla 15	Asistencia y puntualidad en opinión de los servidores del INPE	75
Tabla 16	Trabajo en equipo en opinión de servidores del INPE	77
Tabla 17	Productividad en opinión de los servidores del INPE	79
Tabla 18	Calidad en el trabajo en opinión de los servidores del INPE	81
Tabla 19	Respeto y responsabilidad en opinión de servidores del INPE	83
Tabla 20	Trabajo bajo presión en opinión de servidores del INPE	85

Tabla 21	Prueba de Kolmogorov-Smirnov Clima organizacional	87
Tabla 22	Prueba de Kolmogorov-Smirnov para desempeño laboral	88
Tabla 23	Correlación Clima Organizacional y desempeño laboral	89
Tabla 24	Correlación Autorrealización y desempeño laboral	90
Tabla 25	Correlación Involucramiento laboral y desempeño laboral	91
Tabla 26	Correlación supervisión y desempeño laboral	92
Tabla 27	Correlación comunicación y desempeño laboral	93
Tabla 28	Correlación condiciones laborales y desempeño laboral	94

## ÍNDICE DE FIGURA

		Página
Figura 1	Clima organizacional en opinión del personal civil	62
Figura 2	Autorrealización en opinión de servidores del INPE	64
Figura 3	Involucramiento en opinión de los servidores del INPE	66
Figura 4	Supervisión en opinión de servidores del INPE	68
Figura 5	Comunicación en opinión de los servidores del INPE	70
Figura 6	Condiciones laborales en opinión de servidores del INPE	72
Figura 7	Desempeño laboral en opinión de los servidores del INPE	74
Figura 8	Asistencia y puntualidad en opinión de servidores del INPE	76
Figura 9	Trabajo en equipo en opinión de los servidores del INPE	78
Figura 10	Productividad en opinión de trabajadores del INPE	80
Figura 11	Calidad en el trabajo en opinión de servidores del INPE	82
Figura 12	Respeto y Responsabilidad en opinión de servidores del INPE	84
Figura 13	Trabajo bajo presión en opinión de servidores del INPE	86

## RESUMEN

El objetivo de la Investigación fue determinar la relación que existe entre el Clima organizacional y Desempeño Laboral en servidores que laboran en el Instituto Nacional Penitenciario durante el año 2013.

Se empleó un tipo de investigación sustantiva descriptiva correlacional con un diseño no experimental transeccional descriptivo. Se contó con una población de 170 trabajadores administrativos de la sede Central del INPE, de la se extrajo una muestra de tipo aleatorio simple de 119 sujetos, a quienes se les aplicó la Escala de Clima Laboral creada por Sonia Palma (2004) y adaptado por Villa, (2012); asimismo, se les aplicó la Escala de desempeño laboral de Ríos (2010). Los resultados son presentados a través de tablas de frecuencias y porcentajes; siendo la “r” de Pearson el estadígrafo utilizado para la comprobación de hipótesis.

Los resultados señalan que existe correlación estadísticamente significativa ( $r=0,638$ ) entre clima organizacional y desempeño laboral en servidores públicos del Instituto Nacional Penitenciario a un nivel de confianza del 95% ( $p < 0.05$ ).

Palabras claves: Clima organizacional, desempeño laboral, institución pública

## ABSTRACT

The aim of the Investigation was to determine the relation that exists between the Climate organizacional and Labor Performance in servants who work in the National Penitentiary Institute during the year 2013.

Correlacional used a type of substantive descriptive investigation with a design not experimental descriptive transeccional. One possessed a population of 170 administrative workers of the headquarters of the INPE, of there was extracted a sample of random simple type of 119 subjects, to whom there was applied the Scale of Labor Climate created by Sonia Palma (2004) and adapted by Villa, (2012); likewise, I apply to them the Scale of labor performance of Rivers (2010). The results are presented across tables of frequencies and percentages; being her "r" of Pearson the statistician used for the checking hypothesis.

The results indicate that statistically significant correlation exists ( $r=0,638$ ) between climate organizacional and labor performance in public servants of the National Penitentiary Institute to a confidence level of 95 % ( $p < 0.05$ ).

Key words: Climate organizacional, labor performance, public institution

## INTRODUCCIÓN

La investigación titulada, "Clima organizacional y desempeño laboral de servidores del instituto nacional penitenciario año 2013", se realizó bajo el fundamento de la "Teoría X" y "Teoría Y".

Según la Teoría x, el ser humano prefiere que lo dirijan, quiere soslayar responsabilidades, tiene relativamente poca ambición y desea más que nada su seguridad. Por otro lado, la Teoría Y señala que si una organización provee el ambiente y las condiciones adecuada para el desarrollo personal y el logro de metas y objetivos personales, los trabajadores se comprometerán a su vez con las metas y objetivos de la organización y se logrará la llamada integración.

El desempeño laboral, por su parte no siempre se desarrolla de acuerdo con las expectativas, pues en este proceso pueden ocurrir cuatro discrepancias específicas: Discrepancia de la expectativa, que es la diferencia existente entre la expectativa de la función transmitida por el jefe, y la función percibida por el subordinado, de acuerdo con su interpretación; la Discrepancia con el rol que es la diferencia entre el rol percibido por el subordinado y el comportamiento del rol que consigue desempeñar; Retroalimentación de la discrepancia es la divergencia entre la manera como el subordinado desempeña el comportamiento del rol y el comportamiento controlado por el jefe; y finalmente, Discrepancia en el desempeño, es la diferencia entre el comportamiento controlado por el jefe y la expectativa del rol que él transmitió al subordinado.

No obstante, es hoy en día que esta última discrepancia ha logrado un alto nivel de difusión entre la gran mayoría de las personas relacionadas al clima organizacional debiéndose esto, fundamentalmente a autores de libros como Chiavenato (2001),

En la actualidad, en materia organizacional se toma como referencia a Chiavenato (2001), quien describe básicamente al clima como la influencia ambiental en la motivación de los participantes, la cualidad o propiedad del

ambiente organizacional y aspectos de la organización que son relativamente perdurables a lo largo del tiempo e influye en el comportamiento de las personas de la organización.

En virtud de ello es que diversos investigadores se han abocado a desarrollar, en las últimas décadas, líneas de investigación científica sobre clima organizacional y desempeño laboral, orientadas a lo organizacional.

La presente investigación está organizada en cuatro capítulos. En el Capítulo I. El Problema, contiene el planteamiento del problema, donde se expone la formulación del mismo, la justificación, antecedentes y objetivos.

El Capítulo II. Marco Teórico, presenta el desarrollo teórico de cada una de las variables de estudio.

En el Capítulo III, Marco Metodológico; se describen las hipótesis, las variables, el tipo y diseño de la investigación, el instrumento utilizado para la recolección de datos, además de la confiabilidad y validez del mismo.

El IV Capítulo Presenta los resultados del análisis de los datos en forma descriptiva e inferencial.

Finalmente se presenta las conclusiones y recomendaciones para el contexto educativo y a futuras investigaciones.