



**ESCUELA DE POSGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**El Clima Organizacional y el Desempeño Laboral de los  
trabajadores de la Unidad de Archivo del Servicio de  
Administración Tributaria de Lima-2017**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:  
Maestra en Gestión Pública**

**AUTOR:**

Br. María Grazzia Serrano Imán

**ASESOR:**

Dr. José Manuel Muñoz Salazar

**SECCIÓN:**

Gestión Pública

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Administración del Talento Humano

**Perú - 2017**

**Página de Jurado**

---

Dr. José Víctor Quispe Atuncar

**Presidente**

---

Dr. César Del Castillo Talledo

**Secretario**

---

Dr. José Manuel Muñoz Salazar

**Vocal**

**Dedicatoria**

Dedico esta investigación a mis padres que con su apoyo incondicional hoy es una realidad.

**Agradecimiento**

Agradezco a Dios, mis profesores y compañeros por su apoyo incondicional y aliento constante para cumplir esta meta.

### **Declaración de Autoría**

Yo, **María Grazzia Serrano Imán**, estudiante de la Escuela de Postgrado, Maestría en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo, Sede Lima; declaro el trabajo académico titulado **“El Clima Organizacional y el Desempeño Laboral en los trabajadores de la Unidad de Archivo del Servicio de Administración Tributaria de Lima - 2017”**, presentada, en 119 folios para la obtención del grado académico de Maestro en Gestión Pública, es de mi autoría.

Por tanto, declaro lo siguiente:

- He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes, de acuerdo con lo establecido por las normas de elaboración de trabajos académicos.
- No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquellas expresamente señaladas en este trabajo.
- Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
- Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios.
- De encontrar uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinen el procedimiento disciplinario.

Lima, 27 de mayo del 2017

---

**María Grazzia Serrano Imán**

DNI: 44728878

## Presentación

Señores miembros del jurado:

En cumplimiento a la normatividad para la elaboración de tesis, se presenta a ustedes el trabajo de investigación titulado: El Clima Organizacional y el Desempeño Laboral de los trabajadores de la Unidad de Archivo del Servicio de Administración Tributaria de Lima-2017.

El documento consta de siete capítulos:

Capítulo I: Introducción donde corresponde los antecedentes, marco teórico, justificación, planteamiento del problema, hipótesis y objetivos.

Capítulo II: Marco Metodológico donde corresponde la identificación de las variables, operacionalización de variables, metodología, tipos de estudio, diseño, población, muestra y muestreo, técnicas e instrumentos de recolección de datos, métodos de análisis de datos.

Capítulo III: Resultados

Capítulo IV: Discusión

Capítulo V: Conclusiones

Capítulo VI: Recomendaciones

Capítulo VII: Referencias Bibliográficas

Anexos.

La presente investigación se presenta con el propósito de establecer la relación entre las dos variables del presente estudio.

Espero señores miembros del jurado que esta investigación se ajuste a las exigencias establecidas por la universidad y merezca su aprobación.

## Índice de Contenido

Página del jurado.	ii
Dedicatoria.	iii
Agradecimiento.	iv
Declaración de autoría.	v
Presentación.	vi
Índice.	vii
Índice de tablas.	ix
Índice de figuras.	xi
Resumen.	xii
Abstract.	xiii
<b>I. INTRODUCCIÓN</b>	<b>14</b>
1.1 Antecedentes.	15
1.2 Fundamentación científica y normativa.	19
1.3 Justificación.	24
1.4 Problema.	25
1.5 Hipótesis.	28
1.6 Objetivos.	29
<b>II. MARCO METODOLÓGICO</b>	<b>31</b>
2.1. Variables	32
2.2. Operacionalización de variables	39
2.3. Metodología	40
2.4. Tipo de Estudio	40
2.5. Diseño de estudio	41
2.6. Población y muestra	42
2.7. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos	42
2.8. Métodos de análisis de datos	46
2.9. Aspectos éticos	46

<b>III. RESULTADOS</b>	<b>47</b>
3.1. Resultados descriptivos	48
3.2. Comprobación de Hipótesis	58
<b>IV. DISCUSIÓN</b>	<b>64</b>
<b>V. CONCLUSIONES</b>	<b>69</b>
<b>VI. RECOMENDACIONES.</b>	<b>72</b>
<b>VII. REFERENCIAS</b>	<b>74</b>
<b>ANEXOS</b>	<b>83</b>
Anexo: 1 Matriz de consistencia de la investigación.	84
Anexo: 2 Cuestionarios	87
Anexo: 3 Validaciones	91
Anexo: 4 Confiabilidad	97
Anexo: 5 Base de datos Prueba Piloto	101
Anexo: 6 Correlaciones	102
Anexo: 7 Validaciones análisis De Confiabilidad	103
Anexo: 8 Artículo científico	104



## Índice de tablas

		<b>Pág.</b>
Tabla 1	Operacionalización de la variable Clima Organizacional.	39
Tabla 2	Operacionalización de la Variable Desempeño Laboral	40
Tabla 3	Validez del instrumento de los instrumentos clima organizacional y desempeño Laboral, según expertos	45
Tabla 4	Confiabilidad de los instrumentos– Alfa de Cronbach	45
Tabla 5	Descripción de los niveles de la Variable Clima Organizacional	48
Tabla 6	Descripción de los niveles de la dimensión Estructura organizacional	49
Tabla 7	Descripción de los niveles de la dimensión Liderazgo	50
Tabla 8	Descripción de los niveles de la dimensión Toma de decisiones	51
Tabla 9	Descripción de los niveles de la dimensión Motivación	52
Tabla 10	Descripción de los niveles de la dimensión Comportamiento individual	53
Tabla 11	Descripción de los niveles de la Variable Desempeño Laboral	54
Tabla 12	Descripción de los niveles de la dimensión Cualidades Personales	55
Tabla 13	Descripción de los niveles de la dimensión Habilidades Profesionales	56
Tabla 14	Descripción de los niveles de la dimensión Estrategias organizacionales	57
Tabla 15	Coeficiente de correlación de Spearman entre las variables Clima Organizacional y Desempeño Laboral.	58
Tabla 16	Coeficiente de correlación de Spearman entre la dimensión Estructura organizacional y la variable Desempeño Laboral.	59
Tabla 17	Coeficiente de correlación de Spearman entre la dimensión Liderazgo y la variable y Desempeño Laboral.	60
Tabla 18	Coeficiente de correlación de Spearman entre la dimensión Toma de decisiones y la variable Desempeño Laboral.	61

Tabla 19	Coeficiente de correlación de Spearman entre la dimensión Motivación y la variable Desempeño Laboral.	62
Tabla 20	Coeficiente de correlación de Spearman entre la dimensión comportamiento individual y la variable Desempeño Laboral.	63

**Índice de figuras**

		<b>Pág.</b>
Figura 1	Niveles del Clima Organizacional según trabajadores	48
Figura 2	Niveles de la Estructura Organizacional según trabajadores	49
Figura 3	Niveles del Liderazgo según trabajadores	50
Figura 4	Niveles de la Toma de decisiones según trabajadores	51
Figura 5	Niveles de la Motivación según trabajadores	52
Figura 6	Niveles del Comportamiento individual según trabajadores	53
Figura 7	Niveles del Desempeño Laboral según trabajadores	54
Figura 8	Niveles de las Cualidades Personales según trabajadores	55
Figura 9	Niveles de las Habilidades Profesionales según trabajadores	56
Figura 10	Niveles de las Estrategias organizacionales según trabajadores	57

## Resumen

Es de conocimiento que la mayor parte de nuestras vidas transcurre en nuestros lugares de trabajo. Por este motivo, el concepto del clima organizacional y el desempeño laboral ha tomado mucha importancia para aquellas organizaciones modernas que buscan posicionarse como líderes en el rubro que ejercen en este sentido han comprendido que el recurso más valioso es el humano. Por ello, la presente investigación tiene como objetivo determinar la relación entre el Clima Organizacional y el Desempeño Laboral de los trabajadores de la Unidad de Archivo del Servicio de Administración Tributaria de Lima-2017.

Referente a la metodología de estudio, se realizó bajo el esquema del método hipotético deductivo, asimismo el tipo de estudio fue correlacional, de manera que tuvo como finalidad conocer el grado de relación o de asociación que existieron entre dos variables de estudio. La investigación posee un diseño NO experimental, dado que se recogió la información o base de datos sin manipulación de las variables. En tal sentido la muestra para este estudio estuvo conformada por 60 trabajadores de la Unidad de Archivo del Servicio de Administración Tributaria. El instrumento utilizado para recoger datos de las variables: Clima organizacional y desempeño laboral fue un cuestionario.

Con este trabajo de investigación se determinó que: Existe una relación  $r = ,631^{**}$  y significancia  $= ,000$  entre las variables; Clima Organizacional y el Desempeño Laboral de los trabajadores de la Unidad de Archivo del Servicio de Administración Tributaria de Lima-2017. Siendo moderada y significativa.

**Palabras claves:** Clima, organizacional, desempeño, Laboral

### Abstract

It is knowledge that most of our lives are more connected in our workplace. For this reason, the concept of the organizational climate and work performance has taken much importance for modern organizations that compete to find the balance between climate and performance of employees within corporations. Therefore, this research aims to determine the relationship between organizational climate and work performance of the workers of the file unit of the service of tax administration of Lima-2017.

Concerning the methodology of study, he was carried out under the scheme of the hypothetical deductive method, also the type of study was correlational, so he aimed to find out the degree of relationship or association between two variables of study. The research has a design not experimental, given that collected information or database without manipulation of the variables. In this sense the sample for this study was formed by 60 contributors to the file unit of the tax administration service. The instrument used to collect data from the variables: Organizational climate and work performance was a questionnaire.

With this research, it was determined that: there is a relation  $\rho = , 631 *$  and significance  $= , 000$  between variables; Organizational climate and work performance of the workers of the file unit of the service of tax administration of Lima-2017. Being moderate and significant.

**Key words:** Climate, organizational, performance, labour.

## **I. Introducción**

## **1.1 Antecedentes**

### **1.1.1 Antecedentes Internacionales**

Meléndez (2015) en el trabajo realizado en Ecuador. Propuso que el clima organizacional determina el desempeño laboral en los servidores de la institución. La metodología que aplicaron fue un tipo de investigación básica de nivel descriptivo de diseño no experimental, como técnica se ha utilizado la encuesta con una escala de respuesta tipo Likert y dos test para ambas variables. Para la primera variable fue elegido el test Great Place to Work y para la segunda hay que tomar en cuenta la lista de preguntas que se realizó, las que se analizaron por expertos y alcanzaron un puntaje mejor, como muestra tomaron a 30 personas todas trabajadoras de la Secretaría Administrativa. Finalmente concluyeron que la primera variable definitivamente no interviene en la segunda.

Garza (2010) en el trabajo realizado en México, analizó el clima organizacional en la Secretaria de Seguridad Pública en Tamaulipas para la cual propuso una serie de sugerencias para que esta variable mejore en la ayuda de sus trabajadores. La investigación tuvo un planteamiento cuantitativo de importancia descriptiva de diseño transversal para una población de 163 trabajadores de muestra no experimental , cuyo ejemplo probabilística fue 93 empleados encuestados, que corresponden al 57% del total de empleados, utilizando como instrumento un cuestionario con una escala de respuesta tipo Likert, en conclusión es neutral y de contradicción el asimismo recomiendan planificar estrategias para mejorar cada dimensión estudiada analizando minuciosamente sus causas para perfeccionar la calidad de vida y el ambiente de trabajo para así generar en la Dirección una transformación propicia que ayude al logro de los objetivos institucionales

Rodríguez y otros. (2008) en el trabajo elaborado en Chile. Propusieron reconocer el vínculo entre satisfacción laboral, desempeño laboral y clima organizacional en los empleados del SAG de la región del Maule. El presente trabajo uso la metodología mixta que se presentó en las entrevistas y cuestionarios

por medio de Focus Group. De esta manera se usó el diseño no experimental siendo el estudio transversal correlacional, la muestra se aplicó a 96 empleados del SAG, el 43.7% mujeres y el 56.3% hombres, con una media de edad 41.5 años. En conclusión se evidencio que hay relación positiva y valiosa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral. Igualmente el desempeño general se relacionó de una manera importante con la satisfacción laboral. Asimismo estudiaron el clima organizacional y la satisfacción laboral como predictores del desempeño. Los dos ejemplos dieron lo resultados significativos de una manera independiente, tomando en cuenta que grupalmente los resultados son mejores, por lo tanto el clima como la satisfacción laboral son predictores importantes del desempeño organizacional. En conclusión los resultados demostraron que la satisfacción general es un predictor importante de la productividad y el rendimiento, entretanto el clima en general es un predictor importante del comportamiento del empleador y las condiciones personales.

Marcano (2010) en el trabajo hecho en Venezuela. Propuso demostrar la correspondencia de las variables en los trabajadores civil-administrativos de dicha circunscripción militar realizaron una investigación de tipo básica de nivelación descriptiva, de modelo no experimental, tomaron un modelo de 28 empleados aplicando como instrumento el sondeo con un nivel de respuesta de tipo Likert. Finalmente se dice que el clima organizacional interviene de modo negativo en el desempeño laboral de los empleados. El clima organizacional es tan influyente en esta Dirección que genera insatisfacción y la posible búsqueda de otras oportunidades laborales, lo que limita visiblemente realizar sus objetivos.

### **1.1.2 Antecedentes Nacionales**

Vega (2015) En su investigación se propuso establecer si hay relación entre clima organizacional y desempeño laboral, la investigación fue de ejemplo básico de muestra no experimental de corte transversal y nivel correlacional, para lo que se utilizó una muestra no probabilística de 95 empleados, se desarrolló un estudio en grado de respuesta tipo Likert. Finalmente la investigación concluye con la relación



existente y significativa entre el clima organizacional y el desempeño laboral con un coeficiente de Rho Spearman de 0.769, que significó entre las variables estudiadas una alta correlación.

Pérez y Rivera (2013) en el trabajo realizado en Iquitos. Propusieron establecer los niveles de Clima Organizacional y determinar la relación con el desempeño laboral, realizaron una investigación descriptiva y correlacional, se utilizó un cuestionario para la variable dependiente y otro para la independiente, con una escala de respuesta en formato Likert, se tomó una muestra de 107 trabajadores, según los resultados hay una preponderancia del Nivel Medio (57.9%), llegaron a la conclusión que hay una relación que produce efecto positivo en la investigación. Finalmente recomendaron que se debe originar una Junta de Valoración anualizada del Clima Organizacional, y de esta manera saber la apreciación de los empleados y ayudar con proyectos de progreso.

Cairo y Zamora(2016) propusieron desarrollar un estudio de ejemplo básico con un modelo no experimental descriptivo y correlacional y de corte transversal , se utilizaron 73 empleados del personal jurisdiccional, para dicho estudio y se tomó en cuenta el planteamiento teórico sugerido por Litwin y Stringer que operacionalizó Palma (2004) para calcular la variable clima organizacional y viceversa para medir la variable Desempeño Laboral se apoyaron en la investigación propuesta por Rodríguez (2001) y así el estudio llega a la conclusión que si hay una vinculación positiva media entre las variables, de esta manera se quiere lograr un clima organizacional saludable y para eso se recomienda crear talleres de sensibilización para formar situaciones laborales adecuadas.

Alegre (2015) en su trabajo propuso comprobar si hay una relación entre las variables clima organizacional y desempeño laboral, por esa parte desarrolló un estudio de modelo básico bajo con un tipo no experimental transversal y descriptivo correlacional, tomando como muestra a 50 colaboradores pertenecientes a

diversas áreas de la institución mencionada, para ello se aplicó la Escala de Clima Organizacional EDCO y se solicitó al área de recursos humanos los resultados de desempeño de los trabajadores de la muestra, como resultado se obtuvo que el 88% de colaboradores logran tener un buen desempeño laboral, en cuanto al clima organizacional el 52% de los colaboradores opinó que existe un buen clima organizacional frente a un 40% que manifestó que este era regular. Finalmente concluyo que entre las variables hay una vinculación débil.

Gutierrez y Nahui (2014) propuso comprobar si es que hay un vínculo entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los empleados de la Municipalidad del Distrito de La Victoria-Lima 2014, para eso realizaron una investigación de corte transversal de tipo básica, descriptiva y correlacional cuyo método de estudio fue el hipotético razonado para lo cual se tomó una muestra no probabilística de 306 trabajadores, con participación de 16 Gerencias del Municipalidad incluyendo la Alcaldía, el instrumento empleado fue la encuesta para ambas variables y posteriormente se realizó un análisis psicométrico bajo criterios de confiabilidad y validez. Finalmente se puede decir que los resultados muestran que hay un vínculo positivo entre las dos variables.

Diaz y Padilla (2014) propusieron demostrar la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de la Jefatura de Seguridad de la Municipalidad Metropolitana de Lima -2013, desarrollaron un estudio de diseño no experimental, modelo básica, descriptiva y correlacional de tipo transversal correlacional, la muestra corresponde a 133 trabajadores de la Jefatura de Seguridad, a quienes se aplicó como técnica la investigación y la herramienta utilizada fue el cuestionario elaborado bajo los criterios propios de los autores para lo que concluyen que hay un vínculo importante entre las dos variables de la Jefatura de Seguridad.

López (2014) propuso en su trabajo determinar la existencia correlacional entre las variables clima organizacional y desempeño laboral en los empleados administrativos de la Unidad de Gestión Local de Ventanilla- Callao 2013, realizaron una investigación de modelo básica de nivel descriptivo, emplearon un diseño no experimental, para lo cual se examinó una muestra de 120 trabajadores administrativos, como técnica para medir las variables emplearon la encuesta y como instrumentos dos cuestionarios de respuesta mediante la escala propuesta por Sonia Palma Carrillo. Concluyeron que el clima organizacional está relacionado directa y significativamente con el desempeño laboral.

## **1.2 Fundamentación científica y normativa**

### **1.2.1 Variable 1: Clima Organizacional.**

Noriega y Pría (2011) indica que:

Entiéndase por Clima Organizacional a una estructura laxa y completa, cuyo marco referencial está circunscrito en dos líneas, podríamos corresponderle: Lo Tangible y Lo Intangible. Lo primero, en cuanto son referencias objetivas (enfoque estructuralista) consolidado en el comportamiento del mismo. Y, lo segundo, corresponde, a aquello que se encuentra interno a la estructura de la organización, desde lo que se percibe al interior de la organización (enfoque subjetivista). (p.117)

Robbins (2013) refiere al clima organizacional e índico “con propósito de aplicar las mejoras necesarias para el bien de las corporaciones Conjunto de conocimientos que estudia tres variables: 1) los individuos 2) los grupos 3) estructuras”. (p.126)

Caravelo (2004) nos dice: “La ejerce influencia directa en el comportamiento y desempeño de los individuos es ejercida por el ambiente de trabajo percibido por los miembros de la organización y que incluye comunicación, estructura, motivación, estilo de liderazgo”. (p.160)

Armenteros & Sanchez (2015) define que son:

Los conocimientos percibidos y compartidos por un conjunto de personas acerca de su entorno laboral: políticas organizacionales, estilo de supervisión, calidad de la capacitación, prácticas comunicacionales, políticas organizacionales, relaciones laborales, prácticas comunicacionales, procedimientos administrativos, ambiente laboral en general (p.46)

Noriega y Pría (2011) menciona que:

En el clima organizacional significativo, es vital la armonía social que de sus miembros existe al interior de sus mismas estructuras. Estas se basan en tres grandes dimensiones: tolerancia, actitud y proactividad en bien de la organización. (p.117)

A continuación Dessler (1993) indica que: “Todo argumento acerca del clima organizacional es complejo y diverso desde lo real, hasta lo subjetivo, como el respeto mutuo y la colaboración mutua, entre otros.” (p.183)

Por otro lado Robbins (1999) Expresó: “El clima organizacional es la percepción en el que los trabajadores de una empresa explican sus emociones sensoriales a fin de brindarle una importancia a su ambiente. De la manera en que se selecciona, organiza e interpreta la entrada sensorial para lograr la comprensión de nuestro entorno” (p.143)

Respecto a lo mencionado se puede evidenciar que diversos autores usan adjetivos como percepción, características, opinión, impresiones, propiedades, y entre otros. Asimismo se podría añadir que el clima laboral es la "personalidad" de ésta, porque se conforma a partir de una configuración de características de la misma, como también influyen los factores como el ambiente físico, la naturaleza y disposición del trabajo así como las condiciones de seguridad del empleado.

## **Teorías que sustentan el clima organizacional**

### **Teoría del clima organizacional de Likert:**

Esta teoría define que el comportamiento que asumen los subordinados va a depender de la actitud de administrativa y las condiciones que los primeros perciban de maneja que su reacción está condicionada por la percepción

En tal sentido se establece tres tipos de variables que definen las propias características de una determinada organización y que se encuentran influenciadas por la percepción individual del clima.

**Variabes causales:** Establecidas como variables independientes, las cuales están ordenadas indicando como una organización presenta una evolución y como obtiene sus resultados. Además a estas variables causales se le citan la estructura organizativa y administrativa, las decisiones, competencia y actitudes.

**Variabes Intermedias:** Las variables de este tipo se encuentran situadas a proporcionar el estado interno de una empresa establecida, mostrado en diversos aspectos como: la motivación, la comunicación, el rendimiento y la toma de decisiones.

**Variabes finales:** Las señaladas variables brotan como el resultado debido al efecto de las variables causales e intermedias, estas son ordenadas presentando los resultados obtenidos por la organización como productividad, pérdida y ganancia.

Aquellas variables mencionadas contribuyen respecto a la percepción sobre un clima organizacional, según Likert la impresión del clima es debido a como se mantienen los comportamientos y actitudes de las personas. A partir de la importancia de un clima organizacional se establecen dos grandes tipos de clima, los cuales son:

**Clima de tipo autoritario.**

Sistema I. Autoritario explotador: Se detalla debido a que la dirección no emplea un confianza con sus empleados, no posee un clima asertivo, la relación entre superiores y subordinados es mínima y en cuanto a decisiones son tomadas por los jefes.

Sistema II. Autoritarismo paternalista: Se define como el manejo entre la dirección y sus subordinados, en la cual se utilizan estrategias y/o castigos como fuentes de motivación para trabajadores.

**Clima de tipo Participativo.**

Sistema III. Consultivo: Se presenta una confianza establecida por parte de los superiores con sus subordinados, a los cuales se les es permitido tomar decisiones determinadas.

Sistema IV. Participación en grupo: Se presencia una confianza plena de empleados por parte de directivos, las decisiones son realizadas por todos los niveles y la comunicación presenciada es horizontal – ascendente – descendente.

**Teoría de las Relaciones Humanas**

El principal objetivo respecto a la Teoría de Mayo (citado por Chiavenato, 1989) Existe una teoría relacionada a las relaciones humanas llamada “Teoría de Mayo” la cual se encargó de estudiar la organización como grupos de personas y pone énfasis en las relaciones humanas entre los empleados, examinaron el efecto de iluminación en la productividad, lamentablemente los datos fueron inesperados, se establecieron de la siguiente forma: (a) los aspectos humanos desempeñan un rol importante en su motivación y donde las necesidades influyen en el grupo de trabajo; (b) la vida industrial resta una parte el significado de trabajo, haciendo que los trabajadores estén forzados a realizar sus necesidades de otra manera; (c) los trabajadores se inclinan a formar grupos con sus propias normas, reglas y estrategias; (d) no solo buscan complacer sus necesidades económicas si no

también buscan un bienestar material; (e) responden a la influencia de colegas, queriendo ser controlados por incentivos materiales.

## **1.2.2 Desempeño Laboral**

### **Conceptualización de Desempeño Laboral**

Para Chiavenato (2005), indica “El desempeño constituye la presencia del personal en instituciones, actuando el sujeto laboral en forma óptima en aras de una competencia del trabajo”. (p. 236)

De acuerdo Araujo (2007), menciono que: “La respuesta del trabajo por parte del miembro se mide en proporción de sus productos eficientes. Y estos se encuentran en productos visibles y medidos”.(p.35)

Chávez (2014) Refiriéndonos a Chiavenato, indico que “el concepto del desempeño laboral tiene comportamientos netamente medibles en relación a los resultados, previa observación de los objetivos, la misma que consta de las siguientes peculiaridades: potencialidades, elementos necesarios, consistencia de las necesidades y virtudes de sus miembros” (p.359)

Para que las empresas puedan ser competentes tienen que enfocarse en el desempeño de sus trabajadores. De acuerdo con Chiavenato (2000), Estas empresas se focalizan en razón directa del desempeño de sus miembros y sus potencialidades de los mismos.

El desempeño laboral según Robbins (2004), “Es imprescindible, casi inapelable que el Principio Básico de toda Organización es, sin duda, la obtención de las metas, la misma que sopesa la actitud y por ende, el buen desempeño, porque estos elementos conllevan a focalizar la mentalidad puesta en sus fines, sean comunes o complejos en su obtención”. (p.159)

Ahora bien, este buen desempeño se enmarca en el perfil psicológico del miembro activo de la organización, el grado de madurez laboral que tienen y en su interacción en bien del logro grupal de la organización.

La filosofía de éste desempeño se consolida en el hacer del trabajador y no tanto en el saber hacer, porque mientras lo primero, se apoya en la calidad del trabajo, en la competencia del logro y en el producto final, dentro del marco de referencia de tiempo y espacio de su programa de trabajo, hará que el término sea eficiente y competente en el marco universal con relación a otras organizaciones.

### **1.3 Justificación**

#### **Justificación teórica**

Esta investigación se justifica de manera teórica, ya que busca establecer el vínculo que hay entre clima organizacional y desempeño laboral, y de esta manera permita contribuir como antecedentes para las investigaciones futuras, de manera que se ha considerado una propuesta que se refleje la realidad que se evidencia en la institución que se está estudiando, permitiendo el conocimiento científico de las mencionadas variables, y los factores sujetos a medición y análisis.

#### **Justificación metodológica**

El cuidado de una metodología apropiada para el desarrollo de la investigación científica es fundamental, lo que permite el análisis preciso en función al enfoque, tipo y diseño de investigación que se realiza, por tal motivo se puede decir, que sin el uso adecuado de estas herramientas sería imposible realizar un estudio contrastable con otras investigaciones.



### **Justificación práctica:**

La justificación práctica se inicia con los resultados obtenidos, ya que a través de ellos se refleja la realidad que se enfrenta y se pueden proponer sugerencias que aportara a la mejora continua a favor de la institución estudiada.

### **Justificación social:**

La motivación social de la investigación se basa en el estudio del clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de la Unida de Archivo del SAT-2017 en el estudio de las de las relaciones humanas y en el aporte que beneficia a la cultura organizacional.

## **1.4 Problema**

Tafur (2012) refiere que

Un problema de investigación de tesis es un impedimento, una acción que requiere la atención del que investiga por su abundancia o escasez, transformación o permanencia, crecimiento o decrecimiento, novedad o antigüedad, claridad u oscuridad, facilidad o dificultad, riqueza o pobreza, etc. (p.64)

### **1.4.1 Realidad Problemática**

En la actualidad el clima organizacional es uno de los factores más poderosos con los que cuenta una institución para el logro de sus objetivos y contribuye a la imagen que esta proyecta. Consigue importancia por su resultado inmediato, así como en los procesos o en los resultados, lo que incide en el desarrollo y en la calidad del propio sistema. Sin embargo, se sabe que las organizaciones y las empresas se rigen por la productividad, el cual se ve seriamente deteriorado por no fomentar un ambiente laboral adecuado excluyendo las percepciones de sus empleados. Es decir, si se emplea nuevo personal, estos tienen ciertas expectativas sobre la institución, su área de trabajo y compañeros, pero si no hay el ambiente laboral apropiado se vería afectado su desempeño profesional.

En nuestro país existe una disconformidad parcial de parte de la ciudadanía respecto a los servicios que ofrecen las instituciones públicas, siendo relativamente nuevos los estudios del clima organizacional y de qué manera se relaciona con el desempeño de los trabajadores el cual podría ser una posible causa de cómo se brinda el servicio.

El Servicio de Administración Tributaria de Lima se encarga de organizar, ejecutar y recaudar todo los conceptos tributarios y no tributarios de la Municipalidad, la Unidad de Archivo es el área encargada de organizar, custodiar y servir toda la documentación que genera el SAT como constancia de la transparencia de sus gestiones, dicha documentación es custodiada en conjunto con el emplazamiento de un archivo físico, consistiendo básicamente en oficinas y hasta un edificio donde se ubica el archivo central, en los cuales se realizan labores de organización, clasificación y atención de los documentos a sus usuarios tanto externos como internos.

En la Unidad de Archivo del SAT, existe una preocupación constante por mantener al día la adecuada organización de su acervo documental, pero el SAT al ser una institución del estado hace que cada cambio de municipio los puestos de gerencia cambien y siempre están sujetos a rotaciones, al igual que los puestos CAS y los trabajadores por Locación de servicios (terceros), en el afán de mantener el servicio que brinda el archivo institucional en este año se han venido realizando contrataciones masivas en la unidad de archivo en diferentes regímenes, lo que ha generado un ambiente laboral cambiante y la adecuación de nuevos métodos de trabajo.

Por lo expuesto anteriormente, se lleva a cabo un estudio para comprobar si: hay vínculo entre las dos variables.

### **1.4.1 Formulación del problema**

#### **Problema General**

¿Qué relación existe entre el Clima Organizacional y el Desempeño Laboral de los trabajadores de la Unidad de Archivo del Servicio de Administración Tributaria de Lima-2017?

### **1.4.2 Problemas Específicos.**

#### **Problema específico 1**

¿Qué relación existe entre la estructura organizacional y el Desempeño Laboral de los trabajadores de la Unidad de Archivo del Servicio de Administración Tributaria de Lima-2017?

#### **Problema específico 2**

¿Qué relación existe entre el Liderazgo y el Desempeño Laboral de los trabajadores de la Unidad de Archivo del Servicio de Administración Tributaria de Lima-2017?

#### **Problema específico 3**

¿Qué relación existe entre la Toma de Decisiones y el Desempeño Laboral de los trabajadores de la Unidad de Archivo del Servicio de Administración Tributaria de Lima-2017?

#### **Problema específico 4**

¿Qué relación existe entre la motivación y el Desempeño Laboral de los trabajadores de la Unidad de Archivo del Servicio de Administración Tributaria de Lima-2017?

#### **Problema específico 5**

¿Qué relación existe entre El Comportamiento individual y el Desempeño Laboral de los trabajadores de la Unidad de Archivo del Servicio de Administración Tributaria de Lima-2017?

## **1.5 Hipótesis**

### **Hipótesis general**

Existe relación significativa entre el Clima Organizacional y el Desempeño Laboral de los trabajadores de la Unidad de Archivo del Servicio de Administración Tributaria de Lima-2017.

### **Hipótesis específicas**

#### **Hipótesis específica 1**

Existe relación significativa entre la estructura organizacional y el Desempeño Laboral de los trabajadores de la Unidad de Archivo del Servicio de Administración Tributaria de Lima-2017.

#### **Hipótesis específica 2**

Existe relación significativa entre el liderazgo y el Desempeño Laboral de los trabajadores de la Unidad de Archivo del Servicio de Administración Tributaria de Lima-2017.

#### **Hipótesis específica 3**

Existe relación significativa entre la toma de decisiones y el Desempeño Laboral de los trabajadores de la Unidad de Archivo del Servicio de Administración Tributaria de Lima-2017.

#### **Hipótesis específica 4**

Existe relación significativa entre la motivación y el Desempeño Laboral de los trabajadores de la Unidad de Archivo del Servicio de Administración Tributaria de Lima-2017.

### **Hipótesis específica 5**

Existe relación significativa entre el comportamiento individual y el Desempeño Laboral de los trabajadores de la Unidad de Archivo del Servicio de Administración Tributaria de Lima-2017.

## **1.6 Objetivos:**

### **Objetivo General**

Determinar la relación entre el Clima Organizacional y el Desempeño Laboral de los trabajadores de la Unidad de Archivo del Servicio de Administración Tributaria de Lima-2017.

### **Objetivos Específicos.**

#### **Objetivo específico 1**

Determinar la relación entre la estructura organizacional y el Desempeño Laboral de los trabajadores de la Unidad de Archivo del Servicio de Administración Tributaria de Lima-2017.

#### **Objetivo específico 2**

Determinar la relación entre el liderazgo y el Desempeño Laboral de los trabajadores de la Unidad de Archivo del Servicio de Administración Tributaria de Lima-2017.

#### **Objetivo específico 3**

Determinar la relación entre la toma de decisiones y el Desempeño Laboral de los trabajadores de la Unidad de Archivo del Servicio de Administración Tributaria de Lima-2017.

#### **Objetivo específico 4**

Determinar la relación entre la motivación y el Desempeño Laboral de los trabajadores de la Unidad de Archivo del Servicio de Administración Tributaria de Lima-2017.

**Objetivo específico 5**

Determinar la relación entre el comportamiento individual y el Desempeño Laboral de los trabajadores de la Unidad de Archivo del Servicio de Administración Tributaria de Lima-2017.

## **II. Marco Metodológico**

## **2.1 Variables**

### **Variable 1: Clima Organizacional**

Noriega y Pría (2011) indican que:

Entiéndase por Clima Organizacional a una estructura laxa y completa, cuyo marco referencial está circunscrito en dos líneas, podríamos corresponderle: Lo Tangible y Lo Intangible. Lo primero, en cuanto son referencias objetivas (enfoque estructuralista) consolidado en el comportamiento del mismo. Y, lo segundo, corresponde, a aquello que se encuentra interno a la estructura de la organización, desde lo que se percibe al interior de la organización (enfoque subjetivista). (p.117)

### **Dimensiones del Clima Organizacional**

#### **Dimensión 1. Estructura organizacional**

Noriega y Pría (2011) indican: “Se refiere a los sistemas formales y las políticas (obligaciones, procedimientos, directrices, entre otros) bajo lo cual se estructura el grupo, se establecen, transmiten, concilian y controlan las tareas” (p.117)

#### **Dimensión 2. Liderazgo**

Noriega y Pría (2011) “Entendido como el grado en que los “jefes” influyen para fomentar individual y colectivamente un desempeño coherente con el logro exitoso de los objetivos de trabajo; forma en que se relacionan, comunican, orientan, apoyan y dan participación a los miembros del grupo.” (p.118)

#### **Dimensión 3. Toma de decisiones**

Noriega y Pría (2011) “Cubre cómo se involucran los miembros del grupo en la elección de alternativas de acción que afectan globalmente el trabajo y se concede libertad para acometer las tareas y solucionar los problemas cotidianos, incluye la pertinencia de las decisiones y la delegación entre niveles jerárquicos.” (p.118)

#### **Dimensión 4. Motivación**

Noriega y Pría (2011) “Se refiere a los procedimientos instrumentados para promover en los miembros del grupo el deseo de trabajar bien, incluye los



beneficios y forma de responder a las expectativas y necesidades, materiales y espirituales.” (p.118)

### **Dimensión 5. Comportamiento individual**

Noriega y Pría (2011) “Esta dimensión se refiere a conductas personales y actuaciones que influyen y/o determinan en la labor desempeñada por el grupo.” (p.118)

### **Variable 2: Desempeño Laboral**

En esta investigación para esta variable se toma en cuenta la teoría de Chiavenato (2005), expone que el desempeño es “El desempeño constituye la presencia del personal en instituciones, actuando el sujeto laboral en forma óptima en aras de una competencia del trabajo.” (p. 236)

### **Dimensiones del Desempeño Laboral**

#### **Dimensión 1: Cualidades personales**

Según, Chiavenato (2005) las cualidades como:

Las potencialidades natas del miembro de la organización juegan un rol esencial en la misma, más aún si éstas son orientadas a las líneas generales de la organización, mediante adiestramiento técnico-profesional, suma que se convierten en realidades de capacidades nuevas y mejores. (p. 79)

Incidimos que estas potencialidades natas deben ser vistas al incorporar al nuevo integrante a la organización, de éste perfil se basan: actitud personal, liderazgo, experiencia, dominio técnico, mística personal en bien del grupo, consolidación profesional, en suma, actitud y competitividad. Podríamos concluir con el marco de sus habilidades múltiples como se puede descubrir en el estudio de Gardner. Lo que lleva al éxito tanto personal como grupal.

## **Dimensión 2: Habilidades profesionales**

Chiavenato (2005)

El buen desempeño se engloba en:

El dominio profesional hacia la obtención de óptimos resultados.

Habilidades de estrategias en el liderazgo a fin de los resultados laborales.

Orden coherente en los programas de trabajo.

Actitud proactiva para aumentar la capacidad de la empresa.

Criterio profesional para mantener la solidez de los miembros y del grupo.

Administración pertinente de los instrumentos financieros y tangibles como los humanos.

Precisión en la transmisión de las tareas dentro del marco organizacional

De acuerdo con Chiavenato (2005), Entiéndase que las capacidades sociales corresponden a la capacidad social determinada en la obtención de una tarea individual. Esto responde a los procesos de adquisición de experiencia, capacitación y madurez, en relación a la interacción con el grupo y con las metas de la organización. Mucho más y mejor, si ésta se desarrolla en forma gradual ascendente. (p. 28) Es la capacidad, el talento que se aprende y desarrolla al practicar o hacer algo cada vez mejor.

Chiavenato (2005) respecto a las “Habilidades profesionales que potenciar” precisó que cualquier trabajador puede intentar ser más flexible, creativo o cultivar la empatía, cualidades que le ayudarán a labrarse un mejor futuro laboral. Aquí mencionaremos nueve habilidades profesionales que potenciar:

### **Capacidad de persuasión**

Es una virtud imprescindible en toda organización, esta enmarcará la ampliación de nuevos clientes, satisfacción de los directivos y determinación cómoda de los

miembros del equipo de trabajo y producción. Esta no es una tarea menos importante, por cuanto se debe apoyar en: la coherencia de sus líneas de trabajo, coordinación tipo engranaje de todo el equipo de la organización.

Téngase presente que la persuasión no debe conciliar con la manipulación, por cuanto debilita el entorno laboral, por ello incidimos que la madurez laboral y sus elementos pertinentes y asertivos coadyuvarán en la armonía, en la competencia y en la confiabilidad del trabajo, en la organización y su competitividad en la comunidad laboral.

Chiavenato (2005) sostuvo que:

Los cambios vertiginosos en el marco laboral exigen de sus miembros, de toda organización asumir estas demandas universales. Para ésta convivencia se debe aceptar las innumerables renovaciones con apertura madura y oportuna. Estas condiciones se sostienen en la flexibilidad, grado de emprendimiento de sus miembros directivos y de líderes, desde la convicción de identificación con la institución y sus líneas de acción, el asumir los pros y los contras, en la consistencia de no cometer errores. Ahora bien, estas condiciones sustanciales, se vuelven sostenidas desde un marco netamente analítico, virtud imprescindible en todo marco organizacional. Por cuanto, este valor corresponderá a logros insospechados, renovaciones constantes y competitividades dentro del mundo laboral (p. 75)

Chiavenato (2005) mencionó que:

Los líderes natos son aquellos cuya sólida confianza se hace sostenida en ellos, por cuanto asumen retos constantes, porque creen en sus potencialidades para la obtención de mejores tareas, a pesar que éstas puedan ser objeto de cuestionamiento de los demás miembros de ésta. Sin duda, la confianza en las potencialidades de los trabajadores líderes es esencial en un profesional, por lo mismo que será valorado (p. 91)

Siendo la primera condición de éste perfil, que el miembro líder acepte los riesgos y la convicción de no poder cometer errores.

Ahora bien, ésta autoconfianza se complementa en el factor analítico, los elementos que éste toma deben ser desde los datos recogidos y la información que recogerá para bien de resultados cero errores. Y, sus consecuencias, serán obtener resultados esperados, procesos paradigmáticos de resultados nuevos y mejores, desde un perfil y ambiente creativo.

Chiavenato (2005) refirió que:

Lo significativo de una interacción laboral se sostiene en la empatía del líder con sus miembros, con su organización. Esta actitud evita enfrentamientos y debilitamiento de la organización en la obtención de mejores resultados. Capacidad que le permite al líder interiorizar e identificar los sentimientos y propósitos de los miembros a su cargo, equilibrio emocional de interrelacionarse con hábitos y costumbres distintos a lo suyo, tener el tino de ser asertivo al observar a los miembros a su cargo. Teniendo cuidado de no aceptar obligaciones incoherentes y superficiales. (p.86)

Para empezar, la empatía debe formar parte de nuestras cualidades tomando en cuenta las opiniones de las demás personas para mejorar continuamente.

### **Facilidad para tomar decisiones**

El mundo laboral con sus exigencias hace que se valoren a las personas o profesionales que son capaces de tomar decisiones acertadas. Pero no solo eso: la decisión ha de tomarse de forma rápida. Según los expertos, de nada sirve que, tras un exhaustivo estudio sobre todas las posibilidades para solucionar un problema, se tome una decisión impecable si esta llega demasiado tarde.

Si la persona tiene creatividad entonces obtendrá soluciones y alternativas a los problemas para los que pocos encuentran respuestas.

Chiavenato (2005) dijo que: “La asertividad es una exigencia inapelable en el mundo laboral moderno, en la capacidad de la toma de decisiones. Y ésta, según las competencias empresariales debe darse en un marco inmediato y óptimo. Esta capacidad es propia de no pocas personas en la que los demás no identifican soluciones posibles y correctas.”.(p. 89)

Virtud que se logra desde la experiencia comunicativa, del día a día con los miembros directivos y los operativos, para que sus logros sean permanentes.

El perfil del buen comunicador debe ser el que tiene iniciativa y dominio sobre los tipos de agentes laborales, accesible a temas, sean éstos complejos o no, frente a los miembros de una organización, desde la praxis más simple, lógica y la comprensión consecuente de sus exposiciones.

Una diligencia práctica es responder a dos cuestiones razonables: ¿Se está cómodo para la aplicación de tareas complejas o sencillas al lado de otras personas en la empresa? ¿Hay acceso a saber escuchar y aceptar opiniones favorables a la empresa?

Chiavenato, considera tres dimensiones esenciales para una negociación oportuna de acuerdos entre sus pares.

La formalidad y la prudencia de los negociadores, juegan un rol importante para la obtención de los resultados.

La excelente facilidad oral, el discurso, la expresividad directa y pertinente, el razonamiento maduro y el análisis profesional, para la adecuación, si fuera necesario, para la adaptación necesaria. La capacidad profesional de la atención a las demandas desde una recepción activa de cada miembro de la organización.

Poseer una inteligencia intuitiva supina, la misma que hace que lo haga con celeridad y mucha claridad, a fin que sean resolutos oportunos frente a riesgos o problemas. Cualidad laboral, cuyas consecuencias serán planificaciones y programas sólidos, sostenidos y pertinentes.

### **Dimensión 3: Estrategias organizacionales**

Una organización se basa en la estratégica y asertiva magia de la creación, en los instrumentos bien usados de la adiestración y la no menos, imprescindible evaluación, que no hacen sino, marcar rumbos de renovación y superación de otras metas ulteriores.

Chiavenato (2005) citando a Johnson, Scholes, Whittington (2006, p.10), dijeron:

La estrategia se apoya íntimamente con la Misión y Visión de una empresa, motor de toda institución sólidamente pragmática en sus objetivos trazados. Esta estrategia constituye el sendero llano, práctico y correcto que a largo plazo se realiza en la consecución de tangibles ventajas al interior de una sociedad permisiva de cambios, solo con un propósito mayor: ser competitivos. La estrategia nos entrega los instrumentos de planificación, las opciones oportunas y las oportunidades de un viable desarrollo.

## 2.2 Operacionalización de Variables

### Definición operacional

Clima Organizacional: En función de la teoría se procedió a conseguir y estructurar un instrumento validado para la recolección de datos

Desempeño Laboral: En función de la teoría se procedió a conseguir y estructurar un instrumento validado para la recolección de datos.

Tabla 1

*Operacionalización de la variable Clima Organizacional.*

<b>Dimensiones</b>	<b>Indicador</b>	<b>Ítems</b>	<b>Escala Ordinal</b>	<b>Niveles y rangos</b>	
<b>Estructura organizacional</b>	Contenido de trabajo,	1, 2, 3	(1) Nunca	Deficiente 25 – 58	
	Relaciones de coordinación, Control y Comunicación de tareas.	4 5	(2) Casi nunca (3) Algunas veces		
<b>Liderazgo</b>	Estilo del liderazgo Poder/influencia	6,7 8	(4) Casi siempre	Moderado 59-92	
	Estímulo al trabajo en equipo	9 10	(5) Siempre		
	Estímulo a la excelencia.				
<b>Toma de decisiones</b>	Niveles Participación, Idoneidad y Capacidad resolutiva.	11,12 13 14 15		Bueno 93 - 125	
	<b>Motivación</b>	Remuneración Reconocimiento, Estimulación Condiciones de trabajo.	16,17 18 19 20		
		<b>Comportamiento individual</b>	Iniciativa, Disciplina, Responsabilidad y Sentido de pertenencia.		21,22 23 24 25

*Fuente: Elaboración Propia*

Tabla 2

*Operacionalización de la Variable Desempeño Laboral*

<b>Dimensiones</b>	<b>indicadores</b>	<b>ítems</b>	<b>Niveles o rangos</b>
<b>Cualidades Personales</b>	Logro de actividades	1, 2 3, 4	
	Eficiencia	5, 6,	
	Efectividad	7,8,9	
	Atención		
<b>Habilidades Profesionales</b>	Liderazgo	10,11	(5)Siempre
	Sensato	12,13	(4)Casi siempre
	Participación en equipo de trabajo	14,15 16 17	(3)Algunas veces (2)Casi nunca (1)Nunca
	Socialización		
<b>Estrategias organizacionales</b>	Conceptuales		
	Técnicas	18,19	
	Capacitación	19,20	
	Participación en equipo de trabajo	21,22 23	
	Socialización en Valores organizacionales	24 25	

*Fuente: Elaboración Propia*

### 2.3 Metodología

La investigación se realizó con el método deductivo; ya que según mencionó

Bernal (2010):

Este método de razonamiento consiste en tomar conclusiones generales para obtener explicaciones particulares. El método se inicia con el análisis de los postulados, teoremas, leyes, principios, etcétera, de aplicación universal y de comprobada validez, para aplicarlos a soluciones o hechos particulares. (p.59)

### 2.4 Tipo de Investigación

El tipo de investigación que se tomó para el estudio fue Investigación aplicada.

Valderrama (2013) nos indica que:



Se le denomina también “activa”, dinámica o empírica. Se encuentra íntimamente ligada a la investigación básica, ya que depende de sus descubrimientos y aportes teóricos para llevar a cabo la solución de problemas, con la finalidad de generar bienestar a la sociedad. (p164)

Por lo tanto la presente investigación es de nivel descriptivo - correlacional, y está interesada en la determinación de qué manera el Clima Organizacional y el Desempeño Laboral de los trabajadores de la Unidad de Archivo del Servicio de Administración Tributaria de Lima-2017 se relacionan.

**Descriptiva**, la manera que se describirán todos los elementos que están con referencia a las dos variables de estudio. Según Sampieri (2010, p.85) “Busca describir las características, las propiedades y los perfiles grupales, comunidades de las personas. Procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un determinado análisis.”

**Correlacional**, por lo que nos permitió medir el grado la relación entre el Clima Organizacional y el Desempeño Laboral de los trabajadores de la Unidad de Archivo del Servicio de Administración Tributaria de Lima-2017. Según Sampieri (2010, p.85) “Su finalidad es conocer el grado de asociación o la relación que exista entre dos o más conceptos o variables en un particular contexto.”

## 2.5 Diseño de Investigación

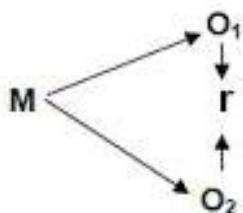
La investigación tuvo diseño **No Experimental** debido a que no se realizó manipulación de las variables de estudio, en esta investigación se observaron los fenómenos en su contexto natural y en un determinado momento para ser analizados.

Según Sampieri (2006)

La investigación no experimental porque no se realizan manipulación deliberada de las variables. Es decir es la investigación donde no se realiza variación intencional de las variables independientes. Lo que se realiza en la

investigación no experimental es observar el fenómeno tal y como se presenta en su contexto natural, para luego sean analizados (p.101)

Fue un diseño **No Experimental Transversal** dónde se observó la problemática en un momento determinado, con relación a conocer la relación entre nuestras variables de estudio Clima Organizacional y Desempeño Laboral



Dónde:

M Muestra,  
 V<sub>1</sub> Clima Organizacional  
 V<sub>2</sub> Desempeño laboral  
 r Relación entre las variables.

## 2.6 Población, Muestra Y Muestreo

### Población:

La población estuvo conformada por 60 trabajadores de la Unidad de Archivo del Servicio de Administración de Lima.

### Muestra:

La muestra en esta investigación estuvo conformada por 60 trabajadores de la Unidad de Archivo del Servicio de Administración Tributaria de Lima, que laboraron tiempo completo quienes tiene por funciones organizar, custodiar y servir la documentación que genera todo el SAT.

### Muestreo:

El tipo de muestreo fue censal.

## 2.7 Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos

### Técnica de recolección de datos

Para recoger los datos de la variable (X) Clima organizacional, se utilizó la técnica de la encuesta y para recopilar los datos de la variable, de la misma manera para (Y) Desempeño Laboral.

**Instrumento de recolección de datos:**

El instrumento es el cuestionario pertinente a la técnica de la encuesta, según Carrasco (2006), los cuestionarios se basan en presentar a los encuestados unas hojas conteniendo una serie ordenada y coherente de preguntas formuladas, con claridad, precisión y objetividad, para que sean resueltas de igual modo. (p.318)

En este sentido se elaboró dos cuestionarios con preguntas de 25 y 25 para ambas variables de estudio. Las respuestas solicitadas se reflejan en una escala Likert.

- (1) Nunca
- (2) Casi nunca
- (3) Algunas veces
- (4) Casi siempre
- (5) Siempre

En tal sentido se revisó las cualidades métricas del instrumento de evaluación: validez de contenido y confiabilidad.

**Ficha técnica del instrumento para medir el nivel del Clima Organizacional**

Nombre del cuestionario: Cuestionario Clima Organizacional

Autora: María Grazzia Serrano Imán

Aplicación: De forma Individual.

Grupo de aplicabilidad: Trabajadores

Duración: 20minutos.

Objetivo: Evaluar el nivel del Clima Organizacional

Descripción: Estuvo compuesto por 25 ítems; Correspondido en 5 dimensiones

**Ficha técnica para medir el nivel del desempeño Laboral**

Nombre del cuestionario: Cuestionario para medir desempeño laboral

Autora: María Grazzia Serrano Imán

Aplicación: Forma Individual.

Grupo de aplicabilidad: Trabajadores

Duración: 20 minutos.

Objetivo: Determinar cuantitativamente el nivel del desempeño laboral

Descripción: Estuvo compuesto por 25 ítems; correspondido en tres dimensiones

### **Validación Y Confiabilidad del Instrumento**

Es el grado en que un instrumento realmente mide las variables que se pretender utilizar (Hernández, Fernández y Baptista, 2010).

Para indicar la validez de los instrumentos de estudio, se sometieron a consideraciones de juicio de expertos. Según Hernández, Fernández y Baptista (2010), indica que el juicio de expertos para contrastar la validez de los ítems consiste en preguntar a personas expertas en el dominio del tema, sobre su grado de adecuación a un criterio determinado y previamente establecido.

La validez del instrumento se buscó a mediante del juicio de expertos, los cuales fueron especializados en Metodología de la Investigación y/o Gestión Pública, los cuales consideraron que los instrumentos eran válidos; por lo cual pudo proceder su aplicación. Asimismo se anexa el certificado de la validación.

Tabla 3

*Validez del instrumento de los instrumentos clima organizacional y desempeño Laboral, según expertos*

Experto	El instrumento presenta				Condición final
	Pertinencia	Relevancia	Claridad	Suficiencia	
Juez 1	si	si	si	si	Aplicable

### **Confiabilidad**

En la investigación de estudio, los instrumentos de recolección de datos que se usaron en el estudio, se usaron mediante la escala de Likert. Para poder medir la confiabilidad se utilizó el coeficiente del alfa de Cronbach para determinar la consistencia interna entre las variables.

La confiabilidad de los datos se encontró a través de la aplicación del cuestionario que fue analizado con la ayuda del software estadístico SPSS versión 24.

Tabla 4

*Confiabilidad de los instrumentos– Alfa de Cronbach*

Instrumento	Alfa de Cronbach	Nº Ítems
Clima Organizacional	0.826	25
Desempeño Laboral	0,885	25

### **Procedimiento de Recolección de Datos**

El procedimiento de recolección usado utilizó los siguientes pasos:

Primero se aplicó el instrumento siguiendo las indicaciones sugeridas en las fichas técnicas. Luego con los datos recolectados se elaboraran las matrices de datos, se transformaran los valores de acuerdo a las escalas establecidas

y por último se analizarán los datos con el objetivo de presentar las conclusiones y recomendaciones en el informe final.

En segundo lugar con la obtención de los datos obtenidos con los instrumentos, se usará el programa estadístico SPSS versión 24.0 para Windows, a través de estadísticas descriptivas y contrastación de hipótesis.

## **2.8 Métodos de Análisis de Datos**

Se utilizó para el análisis de datos mediante el software estadístico SPSS en su versión 24.0 y para la prueba de hipótesis se utilizó la correlación de Spearman, mientras que para determinar el nivel de correlación se realizó gráficos estadísticos, por medio de la cual se realizó la contrastación de la hipótesis y determinar conclusiones.

## **2.9. Aspectos éticos**

En la presente investigación de estudio se consideró los aspectos éticos que son fundamentales en lo cual se trabajaron con trabajadores, de manera que el sometimiento a la investigación contó con la autorización correspondiente de parte de la dirección como del personal mencionado, por lo que se aplicó el consentimiento informado accediendo a participar en el método.

En tal sentido, se mantuvo la peculiaridad y el anonimato así como el respeto hacia el evaluado en todo momento y protegiendo los instrumentos respecto a las respuestas cuidadosamente sin juzgar que fueron las más acertadas para el participante.

### **III. Resultados**

### 3.1 Análisis Descriptivo

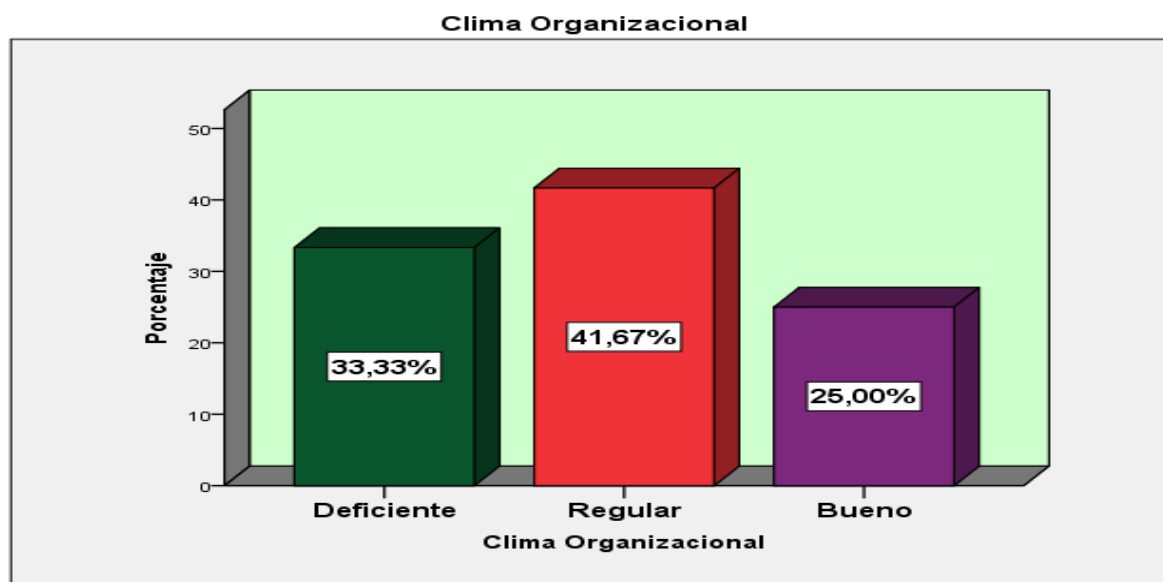
#### 3.1.1 Resultados descriptivos de la variable Clima Organizacional

Tabla 5

*Descripción de los niveles de la Variable Clima Organizacional*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Deficiente	20	33,3	33,3	33,3
Regular	25	41,7	41,7	75,0
Bueno	15	25,0	25,0	100,0
Total	60	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario Clima Organizacional a trabajadores de la Unidad de Archivo del Servicio de Administración Tributaria



*Figura 1: Niveles del Clima Organizacional según trabajadores*

De la tabla y figura se aprecia que, el 41,67 de los trabajadores de la Unidad de Archivo del Servicio de Administración Tributaria indicaron que el Clima organizacional es regular, el 33,33% manifestó que el Clima organizacional es deficiente, por otro lado un 25% indico que representa un nivel bueno.

Referente a estos resultados, se concluye que el Clima Organizacional respecto a lo que indicaron los trabajadores de la Unidad de Archivo del Servicio de Administración Tributaria es regular.



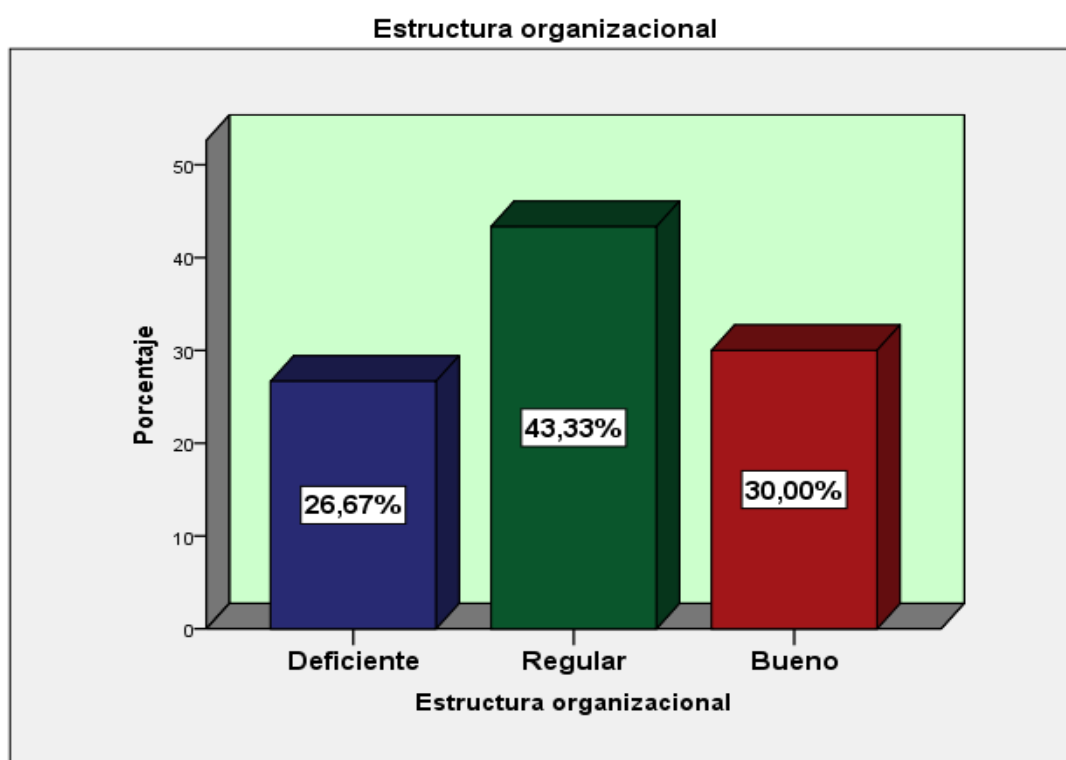
## Descripción de las dimensiones de la variable Clima Organizacional

Tabla 6

*Descripción de los niveles de la dimensión Estructura organizacional*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	16	26,7	26,7	26,7
	Regular	26	43,3	43,3	70,0
	Bueno	18	30,0	30,0	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario Clima Organizacional a trabajadores de la Unidad de Archivo del Servicio de Administración Tributaria



*Figura 2: Niveles de la Estructura Organizacional según trabajadores*

De la tabla y figura se aprecia que, el 43,33% de los trabajadores de la Unidad de Archivo del Servicio de Administración Tributaria indicaron que la estructura Organizacional es regular, el 26,67% manifestó que es deficiente, por otro lado un 30% indicó que representa un nivel bueno.

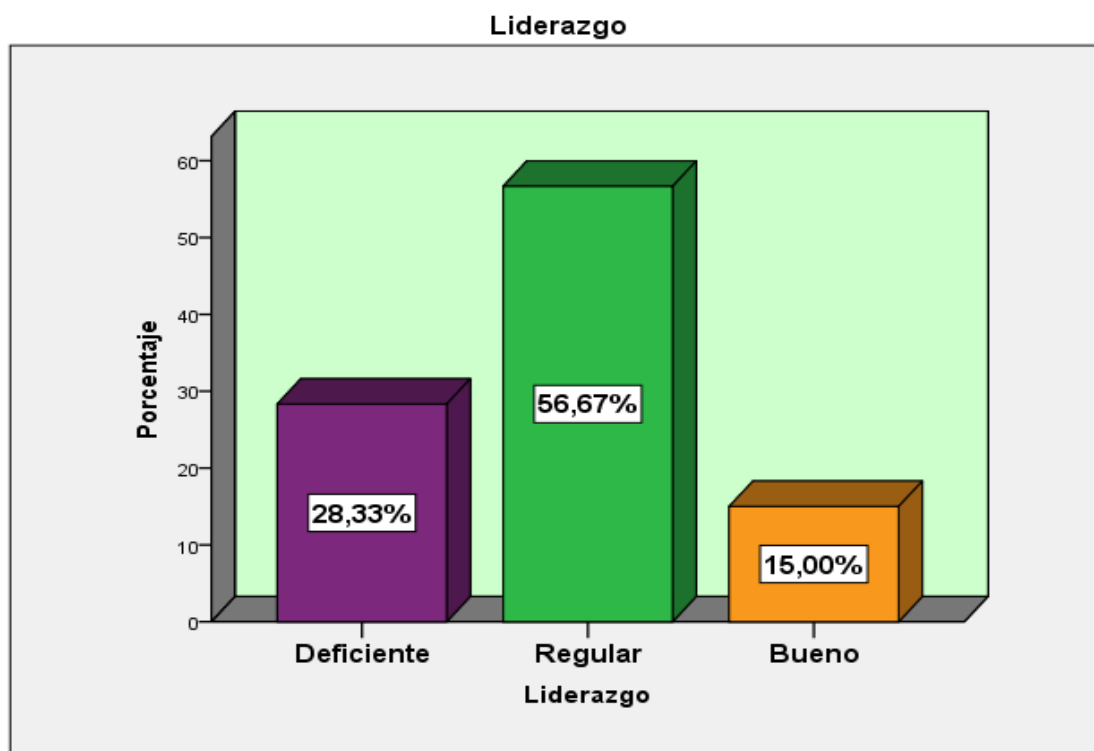
Referente a estos resultados, se concluye que la Estructura Organizacional respecto a lo que indicaron los trabajadores de la Unidad de Archivo del Servicio de Administración Tributaria es regular.

Tabla 7

*Descripción de los niveles de la dimensión Liderazgo*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	17	28,3	28,3	28,3
	Regular	34	56,7	56,7	85,0
	Bueno	9	15,0	15,0	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario Clima Organizacional a trabajadores de la Unidad de Archivo del Servicio de Administración Tributaria



*Figura 3: Niveles del Liderazgo según trabajadores*

De la tabla y figura se aprecia que, el 56,67% de los trabajadores de la Unidad de Archivo del Servicio de Administración Tributaria indicaron que evidencian el liderazgo de manera regular, el 28,33% manifestó que es deficiente, por otro lado un 15% indicó que representa un nivel bueno.

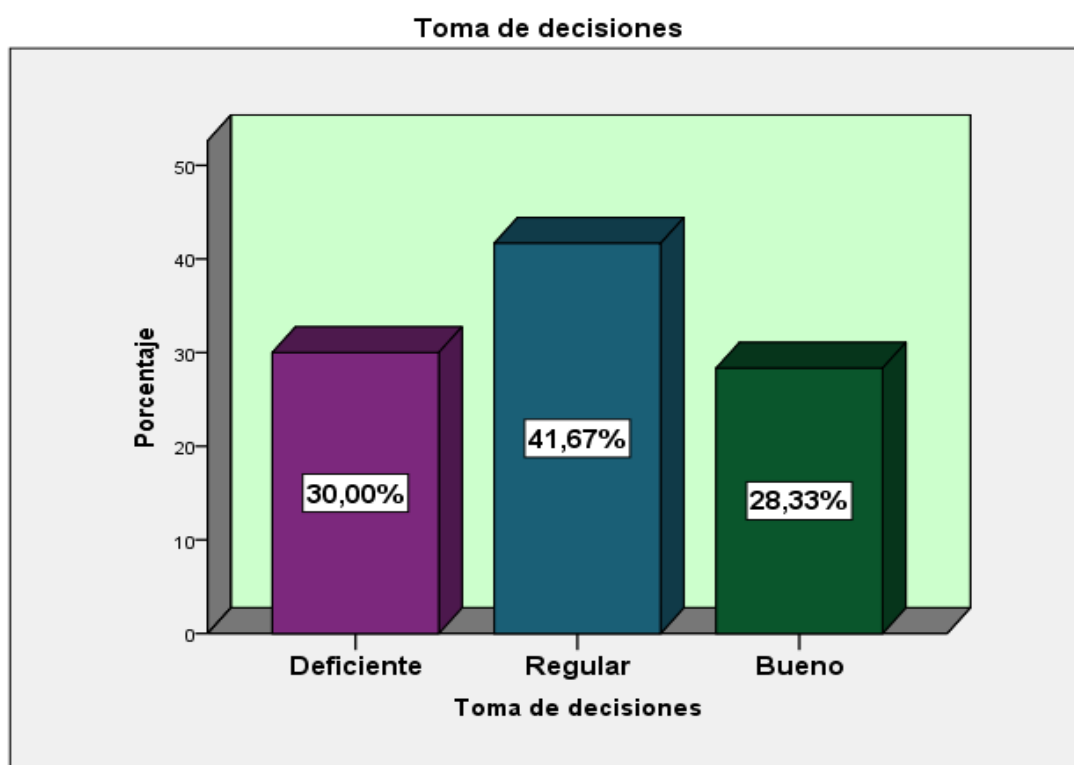
Referente a estos resultados, se concluye que el liderazgo respecto a lo que indicaron los trabajadores de la Unidad de Archivo del Servicio de Administración Tributaria es regular.

Tabla 8

*Descripción de los niveles de la dimensión Toma de decisiones*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	18	30,0	30,0	30,0
	Regular	25	41,7	41,7	71,7
	Bueno	17	28,3	28,3	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario Clima Organizacional a trabajadores de la Unidad de Archivo del Servicio de Administración Tributaria



*Figura 4: Niveles de la Toma de decisiones según trabajadores*

De la tabla y figura se aprecia que, el 41,67% de los trabajadores de la Unidad de Archivo del Servicio de Administración Tributaria indicaron que evidencian la toma de decisiones de manera regular, el 30,00% manifestó que es deficiente, por otro lado un 28,33% indicó que representa un nivel bueno.

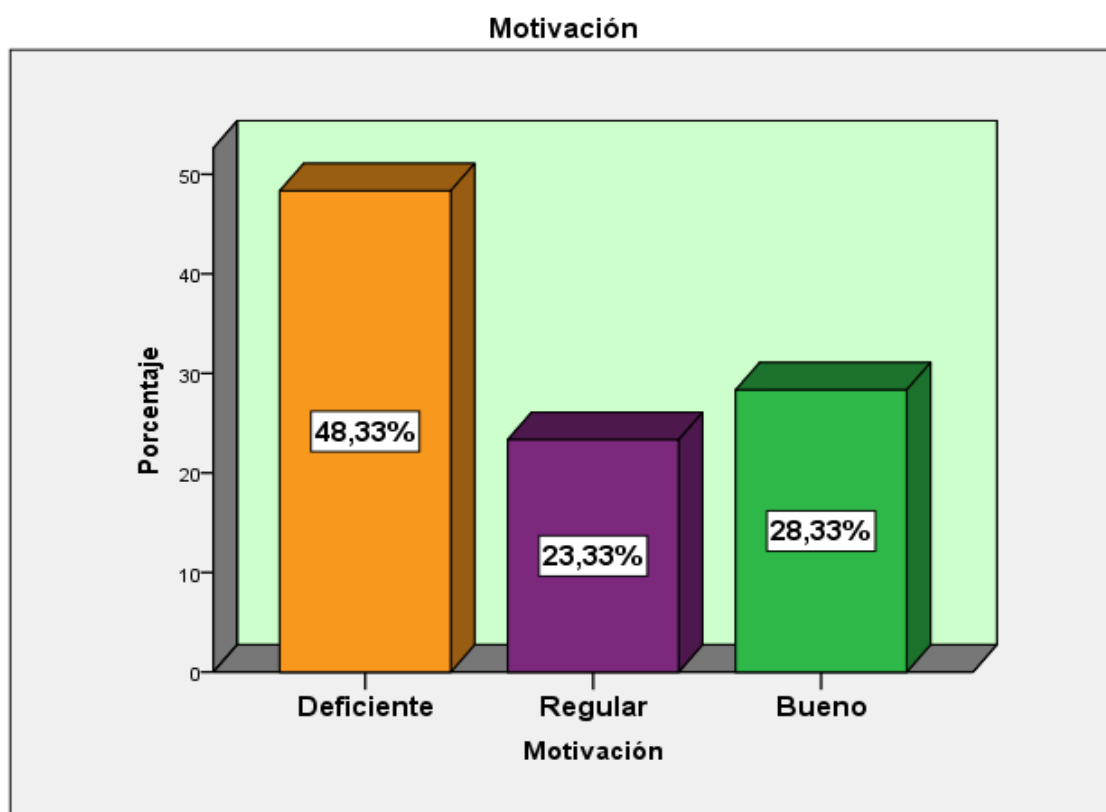
Referente a estos resultados, se concluye que la toma de decisiones respecto a lo que indicaron los trabajadores de la Unidad de Archivo del Servicio de Administración Tributaria es regular.

Tabla 9

*Descripción de los niveles de la dimensión Motivación*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	29	48,3	48,3	48,3
	Regular	14	23,3	23,3	71,7
	Bueno	17	28,3	28,3	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario Clima Organizacional a trabajadores de la Unidad de Archivo del Servicio de Administración Tributaria



*Figura 5: Niveles de la Motivación según trabajadores*

De la tabla y figura se aprecia que, el 48,33% de los trabajadores de la Unidad de Archivo del Servicio de Administración Tributaria indicaron que evidencian la Motivación de manera deficiente, el 28,33% manifestó que es buena, por otro lado un 23,33% indicó que representa un nivel regular.

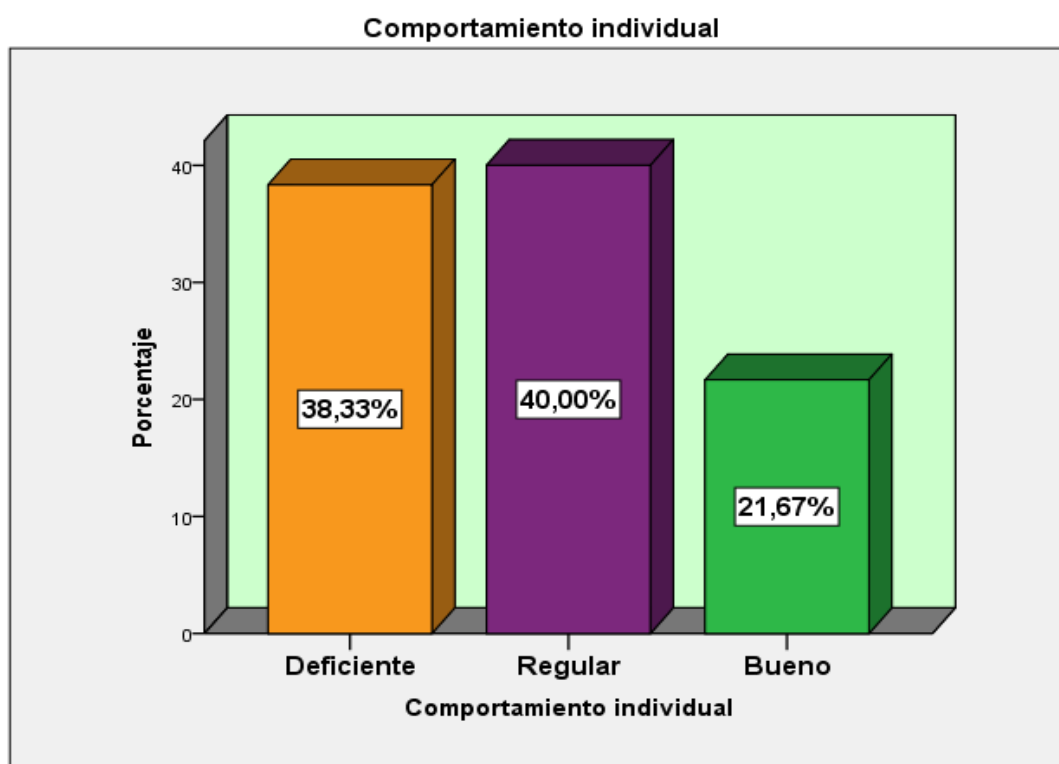
Referente a estos resultados, se concluye que la Motivación respecto a lo que indicaron los trabajadores de la Unidad de Archivo del Servicio de Administración Tributaria es deficiente.

Tabla 10

*Descripción de los niveles de la dimensión Comportamiento individual*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	23	38,3	38,3	38,3
	Regular	24	40,0	40,0	78,3
	Bueno	13	21,7	21,7	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario Clima Organizacional a trabajadores de la Unidad de Archivo del Servicio de Administración Tributaria



*Figura 6: Niveles del Comportamiento individual según trabajadores*

De la tabla y figura se aprecia que, el 40,00% de los trabajadores de la Unidad de Archivo del Servicio de Administración Tributaria indicaron que evidencian el Comportamiento individual de manera regular, el 38,33% manifestó que es deficiente, por otro lado un 21,67% indicó que representa un nivel bueno.

Referente a estos resultados, se concluye que el Comportamiento individual respecto a lo que indicaron los trabajadores de la Unidad de Archivo del Servicio de Administración Tributaria es regular.

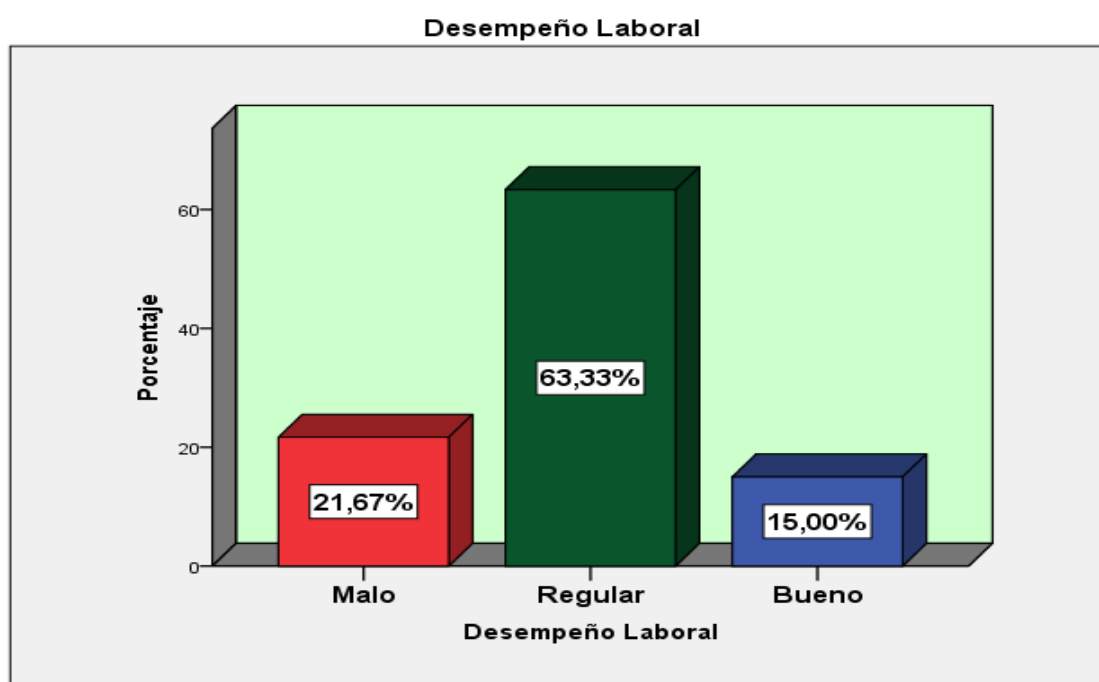
### 3.1.2 Resultados descriptivos de la variable Desempeño Laboral

Tabla 11

*Descripción de los niveles de la Variable Desempeño Laboral*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Malo	13	21,7	21,7	21,7
	Regular	38	63,3	63,3	85,0
	Bueno	9	15,0	15,0	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario Desempeño Laboral a trabajadores de la Unidad de Archivo del Servicio de Administración Tributaria



*Figura 7: Niveles del Desempeño Laboral según trabajadores*

De la tabla y figura se aprecia que, el 63,33% de los trabajadores de la Unidad de Archivo del Servicio de Administración Tributaria mantienen un desempeño laboral regular, el 21,67% manifestó que es malo, por otro lado un 15% de los trabajadores representa un nivel bueno.

Referente a estos resultados, se concluye que el Desempeño Laboral respecto a lo que manifestaron los trabajadores de la Unidad de Archivo del Servicio de Administración Tributaria es regular.

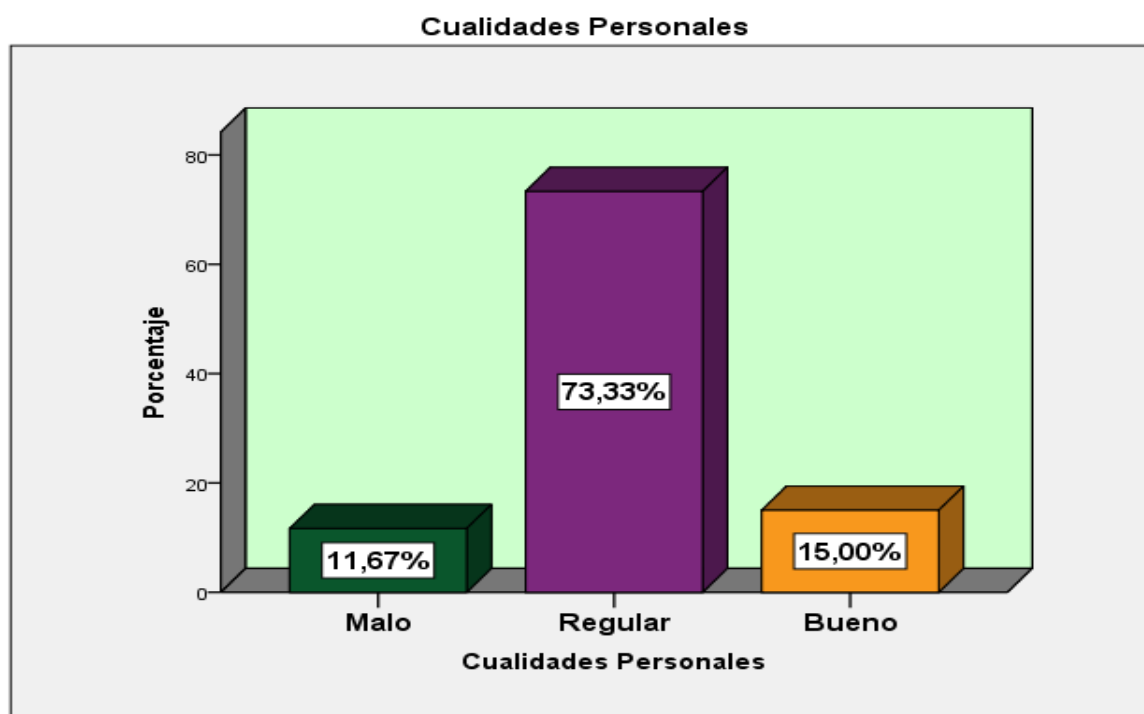
## Descripción de las dimensiones de la variable Desempeño Laboral

Tabla 12

*Descripción de los niveles de la dimensión Cualidades Personales*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Malo	7	11,7	11,7	11,7
	Regular	44	73,3	73,3	85,0
	Bueno	9	15,0	15,0	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario Desempeño Laboral a trabajadores de la Unidad de Archivo del Servicio de Administración Tributaria



*Figura 8: Niveles de las Cualidades Personales según trabajadores*

De la tabla y figura se aprecia que, el 73,33% de los trabajadores de la Unidad de Archivo del Servicio de Administración Tributaria indicó que las Cualidades Personales es regular, el 15,00% manifestó que es buena, por otro lado un 11,67% de los trabajadores representa un nivel mala.

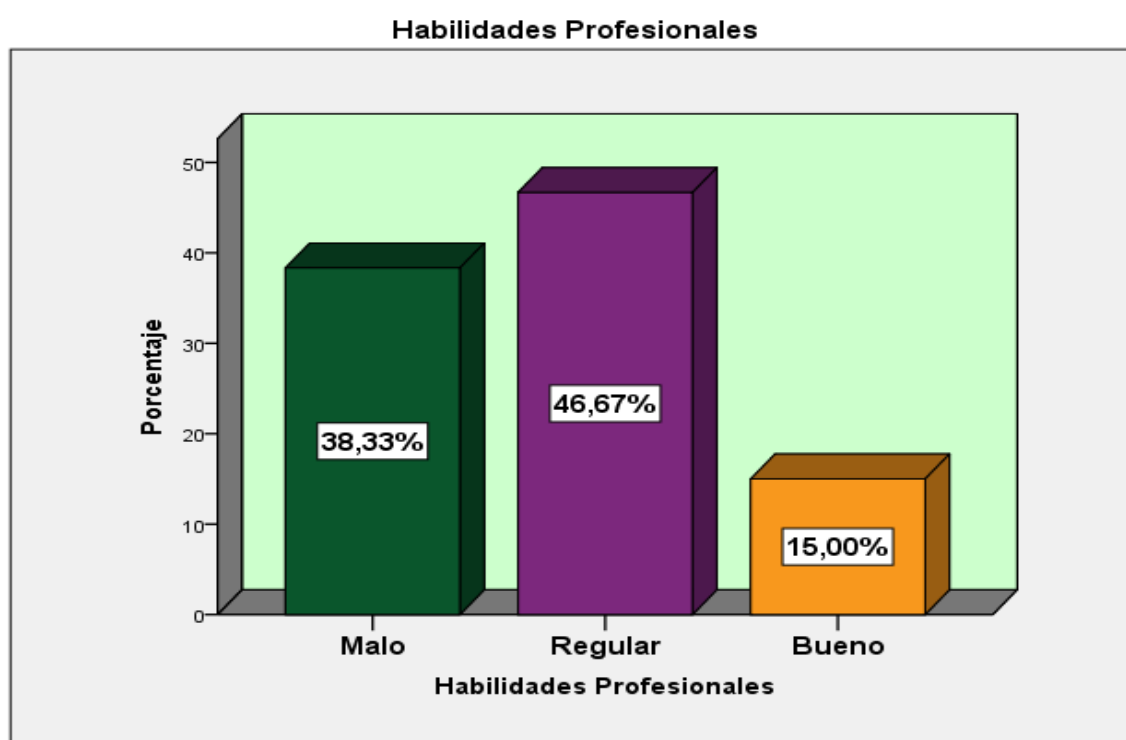
Referente a estos resultados, se concluye que las Cualidades Personales según lo que manifestaron los trabajadores de la Unidad de Archivo del Servicio de Administración Tributaria es regular.

Tabla 13

*Descripción de los niveles de la dimensión Habilidades Profesionales*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Malo	23	38,3	38,3	38,3
	Regular	28	46,7	46,7	85,0
	Bueno	9	15,0	15,0	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario Desempeño Laboral a trabajadores de la Unidad de Archivo del Servicio de Administración Tributaria



*Figura 9: Niveles de las Habilidades Profesionales según trabajadores*

De la tabla y figura se aprecia que, el 46,67% de los trabajadores de la Unidad de Archivo del Servicio de Administración Tributaria indicó que las Habilidades Profesionales es regular, el 38,33% manifestó que es mala, por otro lado un 15% de los trabajadores representa un nivel bueno.

Referente a estos resultados, se concluye que las Habilidades Profesionales según lo que manifestaron los trabajadores de la Unidad de Archivo del Servicio de Administración Tributaria es regular.

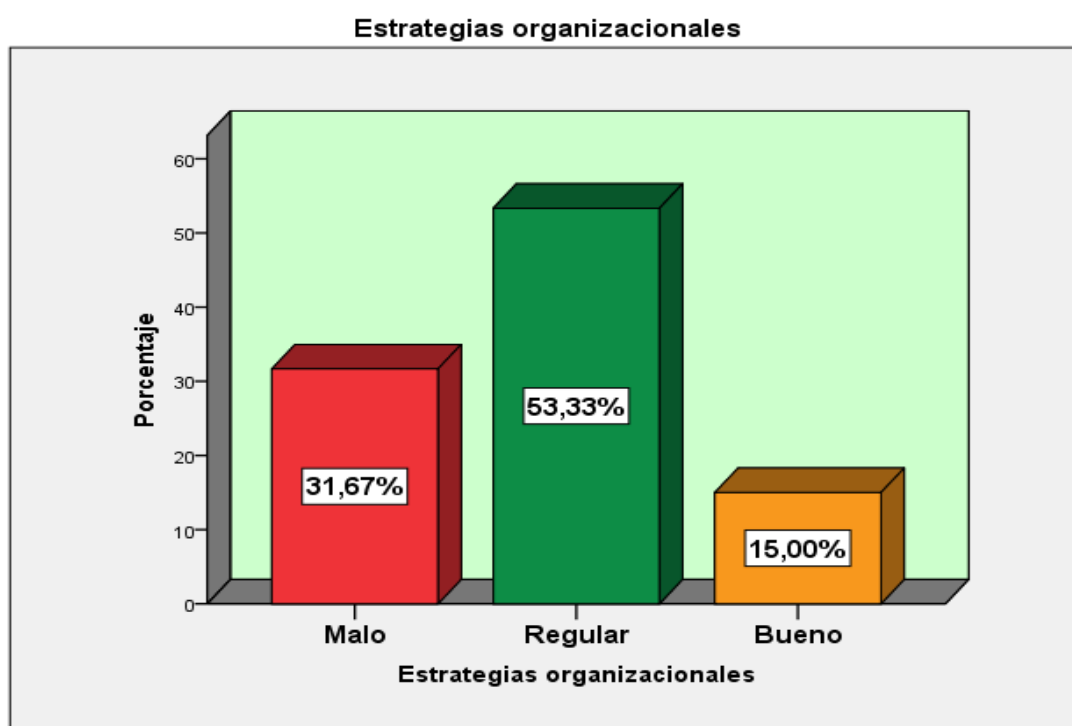


Tabla 14

*Descripción de los niveles de la dimensión Estrategias organizacionales*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Malo	19	31,7	31,7	31,7
	Regular	32	53,3	53,3	85,0
	Bueno	9	15,0	15,0	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario Desempeño Laboral a trabajadores de la Unidad de Archivo del Servicio de Administración Tributaria



*Figura 10: Niveles de las Estrategias organizacionales según trabajadores*

De la tabla y figura se aprecia que, el 53,33% de los trabajadores de la Unidad de Archivo del Servicio de Administración Tributaria indicó que las Estrategias organizacionales es regular, el 31,67% manifestó que es mala, por otro lado un 15% de los trabajadores representa un nivel bueno.

Referente a estos resultados, se concluye que las Estrategias organizacionales según lo que manifestaron los trabajadores de la Unidad de Archivo del Servicio de Administración Tributaria es regular.

### 3.1.3. Prueba de hipótesis general y específica

#### Hipótesis general

Existe relación significativa entre el Clima Organizacional y el Desempeño Laboral de los trabajadores de la Unidad de Archivo del Servicio de Administración Tributaria de Lima-2017.

#### Hipótesis Nula

No Existe relación significativa entre el Clima Organizacional y el Desempeño Laboral de los trabajadores de la Unidad de Archivo del Servicio de Administración Tributaria de Lima-2017.

#### Nivel de significancia de confianza: 95% ( $\alpha=0.05$ )

Regla de decisión:

Si  $r$  valor  $< 0,05$ ; se rechaza la hipótesis nula.

Si  $r$  valor  $\geq 0,05$ ; no se rechaza la hipótesis nula.

Tabla 15

*Coeficiente de correlación de Spearman entre las variables Clima Organizacional y Desempeño Laboral.*

			Clima Organizacional	Desempeño Laboral
Rho de Spearman	Clima Organizacional	Coeficiente de correlación	1,000	,631**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	60	60
	Desempeño Laboral	Coeficiente de correlación	,631**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	60	60

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

De los resultados estadísticos en la tabla 15, dan cuenta que existe una relación  $r = ,631^{**}$  entre las variables; el Clima Organizacional y el Desempeño Laboral de los trabajadores de la Unidad de Archivo del Servicio de Administración Tributaria de Lima-2017.

Además la significancia  $= ,000$  muestra que es menor al nivel  $\alpha=0.05$ , lo que nos permite señalar que la relación es significativa: Por lo tanto se rechaza la hipótesis nula; Concluyendo que: Existe relación significativa entre el Clima Organizacional y el Desempeño Laboral de los trabajadores de la Unidad de Archivo del Servicio de Administración Tributaria de Lima-2017.

## Prueba específica 1

### Hipótesis general

Existe relación significativa entre la estructura organizacional y el Desempeño Laboral de los trabajadores de la Unidad de Archivo del Servicio de Administración Tributaria de Lima-2017.

### Hipótesis Nula

No Existe relación significativa entre la estructura organizacional y el Desempeño Laboral de los trabajadores de la Unidad de Archivo del Servicio de Administración Tributaria de Lima-2017.

### Nivel de significancia de confianza: 95% ( $\alpha=0.05$ )

Regla de decisión:

Si  $r$  valor  $< 0,05$ ; se rechaza la hipótesis nula.

Si  $r$  valor  $\geq 0,05$ ; no se rechaza la hipótesis nula.

Tabla 16

*Coefficiente de correlación de Spearman entre la dimensión Estructura organizacional y la variable Desempeño Laboral.*

			Estructura organizacional	Desempeño Laboral
Rho de Spearman	Estructura organizacional	Coefficiente de correlación	1,000	,493**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	60	60
	Desempeño Laboral	Coefficiente de correlación	,493**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	60	60

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

De los resultados estadísticos en la tabla 16, dan cuenta que existe una relación  $r = ,493^{**}$  entre la dimensión y la variable; Estructura Organizacional y el Desempeño Laboral de los trabajadores de la Unidad de Archivo del Servicio de Administración Tributaria de Lima-2017.

Además la significancia  $=,000$  muestra que es menor al nivel  $\alpha=0.05$ , lo que nos permite señalar que la relación es significativa: Por lo tanto se rechaza la hipótesis nula; Concluyendo que: Existe relación significativa entre la estructura organizacional y el Desempeño Laboral de los trabajadores de la Unidad de Archivo del Servicio de Administración Tributaria de Lima-2017.

## Prueba específica 2

### Hipótesis general

Existe relación significativa entre el liderazgo y el Desempeño Laboral de los trabajadores de la Unidad de Archivo del Servicio de Administración Tributaria de Lima-2017.

### Hipótesis Nula

No Existe relación significativa entre el liderazgo y el Desempeño Laboral de los trabajadores de la Unidad de Archivo del Servicio de Administración Tributaria de Lima-2017.

### Nivel de significancia de confianza: 95% ( $\alpha=0.05$ )

Regla de decisión:

Si  $r$  valor  $< 0,05$ ; se rechaza la hipótesis nula.

Si  $r$  valor  $\geq 0,05$ ; no se rechaza la hipótesis nula.

Tabla 17

*Coefficiente de correlación de Spearman entre la dimensión Liderazgo y la variable y Desempeño Laboral.*

		Desempeño	
		Liderazgo	Laboral
Rho de Spearman	Liderazgo	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,000
		N	60
	Desempeño Laboral	Coefficiente de correlación	,632**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	60

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

De los resultados estadísticos en la tabla 17, dan cuenta que existe una relación  $r = ,632^{**}$  entre la dimensión y la variable; Liderazgo y el Desempeño Laboral de los trabajadores de la Unidad de Archivo del Servicio de Administración Tributaria de Lima-2017.

Además la significancia  $=,000$  muestra que es menor al nivel  $\alpha=0.05$ , lo que nos permite señalar que la relación es significativa: Por lo tanto se rechaza la hipótesis nula; Concluyendo que: Existe relación significativa entre el liderazgo y el Desempeño Laboral de los trabajadores de la Unidad de Archivo del Servicio de Administración Tributaria de Lima-2017.

### Prueba específica 3

#### Hipótesis general

Existe relación significativa entre la toma de decisiones y el Desempeño Laboral de los trabajadores de la Unidad de Archivo del Servicio de Administración Tributaria de Lima-2017.

#### Hipótesis Nula

No Existe relación significativa entre la toma de decisiones y el Desempeño Laboral de los trabajadores de la Unidad de Archivo del Servicio de Administración Tributaria de Lima-2017.

#### Nivel de significancia de confianza: 95% ( $\alpha=0.05$ )

Regla de decisión:

Si  $r$  valor  $< 0,05$ ; se rechaza la hipótesis nula.

Si  $r$  valor  $> 0,05$ ; no se rechaza la hipótesis nula.

Tabla 18

*Coeficiente de correlación de Spearman entre la dimensión Toma de decisiones y la variable Desempeño Laboral.*

			Toma de decisiones	Desempeño Laboral
Rho de Spearman	Toma de decisiones	Coeficiente de correlación	1,000	,532**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	60	60
	Desempeño Laboral	Coeficiente de correlación	,532**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	60	60

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

De los resultados estadísticos en la tabla 18, dan cuenta que existe una relación  $r = ,532^{**}$  entre la dimensión y la variable; Toma de decisiones y el Desempeño Laboral de los trabajadores de la Unidad de Archivo del Servicio de Administración Tributaria de Lima-2017.

Además la significancia  $=,000$  muestra que es menor al nivel  $\alpha=0.05$ , lo que nos permite señalar que la relación es significativa: Por lo tanto se rechaza la hipótesis nula; Concluyendo que: Existe relación significativa entre la Toma de decisiones y el Desempeño Laboral de los trabajadores de la Unidad de Archivo del Servicio de Administración Tributaria de Lima-2017.

#### Prueba específica 4

##### Hipótesis general

Existe relación significativa entre la motivación y el Desempeño Laboral de los trabajadores de la Unidad de Archivo del Servicio de Administración Tributaria de Lima-2017.

##### Hipótesis Nula

No Existe relación significativa entre la motivación y el Desempeño Laboral de los trabajadores de la Unidad de Archivo del Servicio de Administración Tributaria de Lima-2017.

##### Nivel de significancia de confianza: 95% ( $\alpha=0.05$ )

Regla de decisión:

Si  $r$  valor  $< 0,05$ ; se rechaza la hipótesis nula.

Si  $r$  valor  $\geq 0,05$ ; no se rechaza la hipótesis nula.

Tabla 19

*Coefficiente de correlación de Spearman entre la dimensión Motivación y la variable Desempeño Laboral.*

			Motivación	Desempeño Laboral
Rho de Spearman	Motivación	Coefficiente de correlación	1,000	,515**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	60	60
	Desempeño Laboral	Coefficiente de correlación	,515**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	60	60

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

De los resultados estadísticos en la tabla 19, dan cuenta que existe una relación  $r = ,515^{**}$  entre la dimensión y la variable; Motivación y el Desempeño Laboral de los trabajadores de la Unidad de Archivo del Servicio de Administración Tributaria de Lima-2017.

Además la significancia  $=,000$  muestra que es menor al nivel  $\alpha=0.05$ , lo que nos permite señalar que la relación es significativa: Por lo tanto se rechaza la hipótesis nula; Concluyendo que: Existe relación significativa entre la motivación y el Desempeño Laboral de los trabajadores de la Unidad de Archivo del Servicio de Administración Tributaria de Lima-2017.

## Prueba específica 5

### Hipótesis general

Existe relación significativa entre el comportamiento individual y el Desempeño Laboral de los trabajadores de la Unidad de Archivo del Servicio de Administración Tributaria de Lima-2017.

### Hipótesis Nula

No Existe relación significativa entre el comportamiento individual y el Desempeño Laboral de los trabajadores de la Unidad de Archivo del Servicio de Administración Tributaria de Lima-2017.

### Nivel de significancia de confianza: 95% ( $\alpha=0.05$ )

Regla de decisión:

Si  $r$  valor  $< 0,05$ ; se rechaza la hipótesis nula.

Si  $r$  valor  $\geq 0,05$ ; no se rechaza la hipótesis nula.

Tabla 20

*Coefficiente de correlación de Spearman entre la dimensión comportamiento individual y la variable Desempeño Laboral.*

			Comportamiento individual	Desempeño Laboral
Rho de Spearman	Comportamiento individual	Coefficiente de correlación	1,000	,557**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	60	60
Desempeño Laboral	Desempeño Laboral	Coefficiente de correlación	,557**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	60	60

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

De los resultados estadísticos en la tabla 20, dan cuenta que existe una relación  $r = ,557^{**}$  entre la dimensión y la variable; comportamiento individual y el Desempeño Laboral de los trabajadores de la Unidad de Archivo del Servicio de Administración Tributaria de Lima-2017.

Además la significancia  $=,000$  muestra que es menor al nivel  $\alpha=0.05$ , lo que nos permite señalar que la relación es significativa: Por lo tanto se rechaza la hipótesis nula; Concluyendo que: Existe relación significativa entre el comportamiento individual y el Desempeño Laboral de los trabajadores de la Unidad de Archivo del Servicio de Administración Tributaria de Lima-2017.

## **IV. Discusión**



En la presente investigación titulada: “El Clima Organizacional y el Desempeño Laboral de los trabajadores de la Unidad de Archivo del Servicio de Administración Tributaria de Lima-2017”, a través de los resultados encontrados se tuvo que: El 41,67 de los trabajadores de la Unidad de Archivo del Servicio de Administración Tributaria indicaron que el Clima organizacional es regular, el 33,33% manifestó que el Clima organizacional es deficiente, por otro lado un 25% indico que representa un nivel bueno. Asimismo el 63,33% de los trabajadores de la Unidad de Archivo del Servicio de Administración Tributaria mantienen un desempeño laboral regular, el 21,67% manifestó que es malo, por otro lado un 15% de los trabajadores representa un nivel bueno. Respecto a lo que manifestaron los trabajadores de la Unidad de Archivo del Servicio de Administración Tributaria en ambos niveles se percibe de manera regular.

En tal sentido Noriega y Pría (2011) indicaron que “el clima es el ambiente propio de la organización, percibido y producido por el individuo de acuerdo a las condiciones que encuentra en su proceso de interacción social y en la estructura organizacional”(p.117), que respecto a los resultados de los trabajadores de la Unidad de Archivo del Servicio de Administración Tributaria indicaron que el Clima organizacional refieren ser regular. Con respecto a la variable desempeño laboral Chiavenato (2005), nos indica que “el desempeño constituye la es la vigencia del personal que trabaja dentro de las instituciones, actuando el sujeto laboral en forma óptima en aras de una competencia de trabajo, la cual es necesaria para la organización, funcionando el individuo con una gran labor y satisfacción laboral”. (p. 236), que en los trabajadores tiene una tendencia regular.

Respecto a la Hipótesis General, se indicó que existe una relación  $r = ,631^{**}$  entre las variables; el Clima Organizacional y el Desempeño Laboral de los trabajadores de la Unidad de Archivo del Servicio de Administración Tributaria de Lima-2017. Dado que la significancia  $=,000$  mostró ser menor al nivel  $\alpha=0.05$ , lo que nos permitió señalar que la relación fue significativa, Por lo tanto se rechazó la hipótesis nula; concluyendo que: Existe relación significativa entre el Clima Organizacional y el Desempeño Laboral de los trabajadores de la Unidad de

Archivo del Servicio de Administración Tributaria de Lima-2017. En tal sentido Vega (2015) En su investigación titulada: “Clima Organizacional y desempeño laboral de los trabajadores del Gobierno Local de la Provincia Mariscal Luzuriaga-Ancash 2014” concluyó que el clima organizacional se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores del Gobierno Local de la Provincia Mariscal Luzuriaga-Ancash 2014, siendo que el coeficiente de Rho Spearman de 0.769, que representó una alta correlación entre las variables estudiadas. Fortaleciendo de tal manera nuestra investigación.

Respecto a la Hipótesis específica 1, se indicó que existe una relación  $r = ,493^{**}$  entre la dimensión y la variable; Estructura Organizacional y el Desempeño Laboral de los trabajadores de la Unidad de Archivo del Servicio de Administración Tributaria de Lima-2017. Dado que la significancia  $= ,000$  mostró ser menor al nivel  $\alpha=0.05$ , lo que nos permitió señalar que la relación fue significativa, Por lo tanto se rechazó la hipótesis nula; concluyendo que: Existe relación significativa entre la estructura organizacional y el Desempeño Laboral de los trabajadores de la Unidad de Archivo del Servicio de Administración Tributaria de Lima-2017. En tal sentido Rodríguez y otros. (2008) en su investigación titulada “Clima y satisfacción como predictores del desempeño: evaluación en una empresa pública chilena”, realizada en Chile. Los resultados demostraron que la satisfacción general resulta ser un predictor significativo del rendimiento y la productividad, mientras que el clima general resulta ser un predictor significativo de las condiciones personales y el comportamiento del trabajador. Corroborando de tal manera nuestra investigación.

En cuanto a la Hipótesis específica 2, se indicó que existe una relación  $r = ,632^{**}$  entre la dimensión y la variable; Liderazgo y el Desempeño Laboral de los trabajadores de la Unidad de Archivo del Servicio de Administración Tributaria de Lima-2017. Dado que la significancia  $= ,000$  mostró ser menor al nivel  $\alpha=0.05$ , lo que nos permitió señalar que la relación fue significativa, Por lo tanto se rechazó la hipótesis nula; concluyendo que: Existe relación significativa entre el liderazgo y el Desempeño Laboral de los trabajadores de la Unidad de Archivo del Servicio de

Administración Tributaria de Lima-2017. En tal sentido Cairo y Zamora(2016) con el objetivo de determinar el Clima Organizacional y su relación con el Desempeño Laboral del Personal Jurisdiccional de las Salas Contenciosas administrativas de la Corte Superior de Justicia de Lima-2014. Concluyó que existe una relación positiva media entre el clima organizacional y el desempeño laboral, además recomienda establecer talleres de sensibilización para generar condiciones laborales adecuadas y obtener un clima organizacional saludable. Corroborando de tal manera nuestra investigación.

En cuanto a la Hipótesis específica 3, se indicó que existe una relación  $r = ,532^{**}$  entre la dimensión y la variable; Toma de decisiones y el Desempeño Laboral de los trabajadores de la Unidad de Archivo del Servicio de Administración Tributaria de Lima-2017. Dado que la significancia  $= ,000$  mostró ser menor al nivel  $\alpha=0.05$ , lo que nos permitió señalar que la relación fue significativa, Por lo tanto se rechazó la hipótesis nula; concluyendo que: Existe relación significativa entre la Toma de decisiones y el Desempeño Laboral de los trabajadores de la Unidad de Archivo del Servicio de Administración Tributaria de Lima-2017. En tal sentido Alegre (2015) realizó la investigación titulada “Clima Organizacional y su relación con el desempeño laboral en los colaboradores de la Caja Metropolitana de Lima, 2014”, concluyó que existe una relación débil entre el clima organizacional y el desempeño laboral así como para cada uno de los componentes de la variable de desempeño. Corroborando de tal manera nuestra investigación.

Respecto a la Hipótesis específica 4, se indicó que existe una relación  $r = ,515^{**}$  entre la dimensión y la variable; Motivación y el Desempeño Laboral de los trabajadores de la Unidad de Archivo del Servicio de Administración Tributaria de Lima-2017. Dado que la significancia  $= ,000$  mostró ser menor al nivel  $\alpha=0.05$ , lo que nos permitió señalar que la relación fue significativa, Por lo tanto se rechazó la hipótesis nula; concluyendo que: Existe relación significativa entre la motivación y el Desempeño Laboral de los trabajadores de la Unidad de Archivo del Servicio de Administración Tributaria de Lima-2017. En tal sentido Gutierrez y Nahui (2014) con

el objetivo determinar si existe relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad del Distrito de La Victoria-Lima 2014, indicaron que existe una relación positiva alta entre el clima organizacional y el desempeño laboral. Corroborando de tal manera nuestra investigación.

Respecto a la Hipótesis específica 5, se indicó que existe una relación  $r = ,557^{**}$  entre la dimensión y la variable; comportamiento individual y el Desempeño Laboral de los trabajadores de la Unidad de Archivo del Servicio de Administración Tributaria de Lima-2017. Dado que la significancia  $= ,000$  mostró ser menor al nivel  $\alpha = 0.05$ , lo que nos permitió señalar que la relación fue significativa, Por lo tanto se rechazó la hipótesis nula; concluyendo que: Existe relación significativa entre el comportamiento individual y el Desempeño Laboral de los trabajadores de la Unidad de Archivo del Servicio de Administración Tributaria de Lima-2017. En tal sentido Diaz y Padilla (2014) con el objetivo de determinar la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de la Jefatura de Seguridad de la Municipalidad Metropolitana de Lima -2013, concluyen que existe una relación significativamente directa entre el clima organizacional y el desempeño laboral en los trabajadores de la Jefatura de Seguridad. Corroborando de tal manera nuestra investigación.

## **V. Conclusiones**

**Primera:** Existe relación moderada y significativa entre el Clima Organizacional y el Desempeño Laboral de los trabajadores de la Unidad de Archivo del Servicio de Administración Tributaria de Lima-2017, a razón que se comprobó una tendencia creciente a partir de los resultados, en el que predomina el nivel regular para la variable Clima Organizacional y también predomina el nivel regular en el desempeño laboral de la unidad de archivo del servicio de administración tributaria.

**Segunda:** Existe relación moderada y significativa entre la estructura organizacional y el Desempeño Laboral de los trabajadores de la Unidad de Archivo del Servicio de Administración Tributaria de Lima-2017, a razón que se comprobó una tendencia creciente a partir de los resultados, en el que predomina el nivel regular para la dimensión Estructura organizacional y también predomina el nivel regular en el desempeño laboral de la unidad de archivo del servicio de administración tributaria.

**Tercera:** Existe relación moderada y significativa entre el liderazgo y el Desempeño Laboral de los trabajadores de la Unidad de Archivo del Servicio de Administración Tributaria de Lima-2017, a razón que se comprobó una tendencia creciente a partir de los resultados, en el que predomina el nivel regular para la Dimensión Liderazgo y también predomina el nivel regular en el desempeño laboral de la unidad de archivo del servicio de administración tributaria.

**Cuarta:** Existe relación moderada y significativa entre la toma de decisiones y el Desempeño Laboral de los trabajadores de la Unidad de Archivo del Servicio de Administración Tributaria de Lima-2017, a razón que se comprobó una tendencia creciente a partir de los resultados, en el que predomina el nivel regular para la dimensión Toma de decisiones y también predomina el nivel regular en el desempeño laboral de la unidad de archivo del servicio de administración tributaria.

- Quinta:** Existe relación moderada y significativa entre la motivación y el Desempeño Laboral de los trabajadores de la Unidad de Archivo del Servicio de Administración Tributaria de Lima-2017, a razón que se comprobó una tendencia creciente a partir de los resultados, en el que predomina el nivel regular para la dimensión motivación y también predomina el nivel regular en el desempeño laboral de la unidad de archivo del servicio de administración tributaria.
- Sexta:** Existe relación moderada y significativa entre el comportamiento individual y el Desempeño Laboral de los trabajadores de la Unidad de Archivo del Servicio de Administración Tributaria de Lima-2017. Siendo moderada y significativa, a razón que se comprobó una tendencia creciente a partir de los resultados, en el que predomina el nivel regular para la dimensión comportamiento individual y también predomina el nivel regular en el desempeño laboral de la unidad de archivo del servicio de administración tributaria.

## **VI. Recomendaciones**



- Primera:** Se sugiere fortalecer el clima organizacional adoptando medidas como son la realización de talleres, charlas y/o capacitaciones que llamen a la sensibilización de los trabajadores sobre este valioso factor fomentando la comunicación asertiva y la integración entre ellos lo que contribuirá al óptimo desempeño y el logro de los objetivos trazados.
- Segunda:** Se recomienda que la Institución consulte con el Especialista de Archivo sobre el perfil profesional que deben tener los trabajadores de esta Unidad, siendo estos que tengan una formación académica, capacidades y habilidades para cubrir puestos específicos y así garantizar el cumplimiento de la labor encomendada.
- Tercera:** Se debe hacer partícipe al empleado en la toma de decisiones y la planificación de tareas ya que con ello se logrará que este se sienta parte importante en el cumplimiento de los objetivos y mejorará la comunicación haciendo cada vez más fuerte la idea de equipo de trabajo.
- Cuarta:** Se recomienda que el buen desempeño que realizan los trabajadores debe ser reconocido por el Especialista de Archivo ya que de esta manera conseguirá que este se sienta útil, valorado y reforzará su autoestima por ende seguirá con su buen desempeño sirviendo de ejemplo y motivación al resto de sus compañeros.
- Quinta:** Enfatizar entre los coordinadores de los diferentes niveles de archivo el apoyo mutuo con el personal a su cargo propiciando un canal de comunicación de fácil interpretación identificando las fortalezas y debilidades de su personal a fin de poder mejorar el cumplimiento de metas.

## **VII. Referencias**

- Acero (2007) *“Liderazgo Transformacional y Clima Organizacional de las Instituciones Educativas de la ciudad satélite Santa Rosa Región Callao”*
- Anastasi, A. (2007) *“Teoría sobre Desempeño laboral”* Recuperado de: <http://tesis.uson.mx/digital/tesis/docs/19644/Capitulo1.pdf>
- Antón, G. (2014) *Desarrollo Institucional y desempeño laboral del poder judicial en el periodo 2013*, Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo, Lima Perú.
- Araujo y Leal (2010). *Inteligencia emocional y desempeño laboral en las instituciones de educación superior públicas*. *CICAG*, 4(2), 132-147.
- Armenteros, & Sanchez, G. (2015). *Generalidades del clima organizacional*. *Sistemas de información científica*. Red de revistas científicas de América latina, el Caribe, España y Portugal, 455-457
- Berumen, J. (2009) *Monitoreo y Evaluación de Proyectos*, Recuperado de: [http://www.academia.edu/1636820/Monitoreo\\_y\\_Evaluaci%C3%B3n\\_de\\_Proyectos](http://www.academia.edu/1636820/Monitoreo_y_Evaluaci%C3%B3n_de_Proyectos)
- Brunet, L (2004). *El Clima de Trabajo en las Organizaciones: Definición, diagnóstico y consecuencias*. México: Trillas.
- Cáceres G. (2011), *“El clima laboral y su influencia en la satisfacción de los colaboradores en los restaurantes de comida típica del distrito de Comas”*. Tesis de maestría, Universidad César Vallejo, Lima Perú.
- Capella, J. (1997) cita a Vollmer (1993) *Las personas que tienen éxito*.
- Caravelo. (2004). *Conceptos y dimensiones del clima organizacional*. Ensayo de administración.
- Carrasco, S. (2006). *Metodología de la investigación científica*. 2<sup>da</sup>ed. Lima, Perú: San Marcos.
- Castellanos (2008) *“Proceso Metódico”, expone la muestra censal*. Recuperado
- Chavez (2014) citando a Chiavenato, I (2007) *“Competencias Gerenciales y Desempeño Laboral en empresas aseguradoras”*

- Chiang M. (2010) citando a Milkovich y Boudrem, *“El funcionamiento de los equipos de trabajo y su relación con el desempeño laboral”*.
- Chiavenato, I (2010) Revista *“Clima Laboral”* definición (p.123)
- Chiavenato, I. (2005). *Introducción a la Teoría General de la Administración*. 7ma edición. McGraw Hill Interamericana. 2004.
- Coronel (2011) *Clima Laboral y satisfacción laboral de una empresa de servicios del distrito del Callao*. Tesis de titulación Universidad Cesar Vallejo en: <https://pe.linkedin.com/pub/selbit...coronel.../188>
- Cortez (2009) *“Diagnóstico del clima organizacional Hospital “Dr. Luis F. Nachón en Veracruz, 2009”* Tesis doctoral, Universidad de Veracruz, México.
- Daft, P. (2005) *Cómo mejorar las competencias de los trabajadores*. Editorial Graó de IREF.S.L Barcelona.
- Davis K. y Newstron (2003) *Comportamiento Humano en el Trabajo*. México: MagGraw. Hill/Interamericana Editores S.A. de CV.
- Davis y Newtrons, *“El Desempeño laboral se ve afectado por Factores”*  
Recuperado de: <https://es.scribd.com/doc/172846241/Concepto-de-desempeno-laboral>
- Dessler, Gary. (2001). *Administración del Personal*, Octava Edición. México: Pearson Educación.
- Fernández (2013) citando a Bleger, J. Revista, *“Instituciones Educativas define la Dinámica Institucional*.
- Fortes E, (2015) artículo *“Tenis de campo, capacidades física relacionadas con el tenis en la comunidad de San Tome”* define “Las cualidades”
- Fuentes, M (2014) Revista define *“La Autoestima”*.
- Gairin, J. (2002). *“La Organización Escolar: Contexto y Texto de Actuación”*. Editorial La Muralla, S.A 3ra Edición. Banco Mundial. Libros pedagógicos de formación Integral. Caracas Venezuela

- Galarza J, (2013) *“El Sistema de Educación y la Dinámica del Mercado de Trabajo”* precisa Factores del Desempeño profesional.
- GanTriginé (2012), “El clima laboral“. Definición, (p. 58)
- Garcia, Y. (2014) *“Definición de valores organizacionales”*. Recuperado de: <http://conceptodefinicion.de/valores-organizacionales>
- Garza (2010) *“Clima Organizacional en la Dirección General de Ejecución de Sanciones de la Secretaría de Seguridad Pública de TAMAULIPAS”*
- Hechavarria, S (2012) citando a Aravena y Cols, *“Diferencias entre cuestionario y encuesta”* (p.1) Universidad Virtual de Salud Manuel Fajardo.
- Hernández, H., Fernández, J. y Baptista (2010) *“Metodología de la investigación científica”*. México Mc Graw-Hill
- Lau, O & Prado, E (2014), citado por Ancajima, K 2015. *“El clima institucional y su relación con el desempeño laboral”* Recuperado de: <https://prezi.com/mpkylekr-ecm/el-clima-institucional-y-su-relacion-con-el-desempeno-labora/>
- Leon J. (2009) *“Clima organizacional y su incidencia en la satisfacción laboral de los docentes de los centros de educación inicial de la Fundación del niño Bolívar”*. Universidad Nacional Experimental de Guayana, Venezuela.
- López, M. (2014). *“El clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores Administrativos de la Unidad de Gestión Educativa Local de Ventanilla-Callao 2013”*. (Tesis de maestría, Universidad César Vallejo).Perú
- Malisa (2012) *“Clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores de la Empresa Eléctrica Provincial Cotoplaxi”*.
- Marcano, Y (2010) *El clima organizacional y el Desempeño Laboral en la Circunscripción Militar del Estado Bolivariano de Miranda*. (Tesis de Maestría, Universidad Nacional Experimental Politécnica de la Fuerza Armada Nacional). México.

- Mayor, A. (2012), *“Clima Organizacional y Liderazgo de los Directivos de las Escuelas del Municipio Mara”* Tesis de maestría, Universidad de Zulia Venezuela.
- Melendez, T. (2015) *“Conflictos laborales define La confianza personal”*
- Meléndez, R. (2015) *“Relación entre el clima laboral y el desempeño laboral de los servidores de la Subsecretaría Administrativa Financiera del Ministerio de Finanzas, en el periodo 2013-2014”*. (Tesis de Maestría, Universidad Tecnológica Equinoccial). Ecuador.
- Mendoza, H. (2011) *“Relación entre Clima Institucional y desempeño docente en Instituciones Educativa de Inicial de la Red N° 9 Callao”*. Tesis Universidad San Ignacio de Loyola.
- Mendoza, H. (2011) citando a Nava, H. (2009) *“Relación entre Clima Institucional y desempeño docente en Instituciones Educativas de Inicial de la Red N° 9 Callao”*. Tesis de maestría, Universidad San Ignacio de Loyola, Lima Perú.
- Meyer, C. & Torossian, A. (1999) *“Definición de estrategia organizacional”*. Recuperado de: [http://www.ehowenespanol.com/definicion-estrategia-organizacional-sobre\\_102076](http://www.ehowenespanol.com/definicion-estrategia-organizacional-sobre_102076)
- Milkovich y Boudrem (1994) *“Clima Organización y Desempeño Laboral del Personal”* Revista NEGOTIUM Ciencias Gerenciales.
- Monteza, F. (2012) *“Influencia del Clima laboral en la satisfacción de las enfermeras del Centro Quirúrgico Hospital ESSALUD Chiclayo”*. Tesis de maestría, Universidad de Chiclayo, Chiclayo Perú
- Newstrom J. (2007) *Comportamiento Humano en el Trabajo*. México: Mc Graw Hill.
- Noriega Bravo, V., & Pría Barros, M. (2011). *Instrumento para evaluar el Clima Organizacional en los grupos de control de vectores*. Revista Cubana Salud Pública, 116-22.
- Palma, S. (2004). *“Manual Escala Clima Laboral”*, CL-SPC. Lima: Perú. (p.23)

- Peña, C. S. (2005). *Diseño de un instrumento para caracterizar el clima organizacional en unidades académicas de la Universidad de Colima*. (Tesis de maestría inédita). Universidad de Colima, México.
- Pérez (2010), "*El clima laboral y su efecto en la calidad de atención al estudiante en El Senati Chimbote*". Tesis doctoral, Universidad San Pedro, Chimbote. Perú, Obtenida el 20 de octubre de 2014.
- Pérez (2012), "*Relación entre el Clima Institucional y Desempeño Docente en Instituciones Educativas de la Red N° 1 Pachacutec-Ventanilla*". Tesis de maestría, Universidad San Ignacio de Loyola, Lima Perú.
- Pérez y Rivera (2013) *Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en los trabajadores del Instituto de Investigaciones de la Amazonia Peruana, Periodo 2013*(Tesis de Maestría, Universidad Nacional de la Amazonia Peruana). Perú.
- Popper, K & Ñaupas, (2011) "*Relación que existe entre los Resultados de la Evaluación Censal de Estudiantes y la Formación en Servicio de los docentes de 2° grado de primaria de las Instituciones Educativas Públicas representativas de la UGEL Talara, 2012 – 2013*".
- Raya, L. (2013) "*Habilidades profesionales que potenciar*". Recuperado de: [http://www.consumer.es/web/es/economia\\_domestica/trabajo/2008/05/24/177141.php](http://www.consumer.es/web/es/economia_domestica/trabajo/2008/05/24/177141.php)
- Roa G, (2012) "*Responsabilidad y autonomía*" artículo publicado, Recuperado de:<http://gedma-roa.blogspot.com/2012/04/ser-persona-libertad-autonomia.html>
- Robbins, S. (2008). "*Las nuevas tendencias en las Organizaciones*". Editorial Prentice Hall. México.
- Rodríguez A. (2006) *Introducción a la psicología del trabajo y de las organizaciones*. Madrid. Ediciones Pirámide.
- Rodríguez, (2,004) "*Ambiente es un Sistema constituido por elementos y procesos del ambiente natural*".

- Rodríguez, M. (2009) *“Relaciones Intrapersonales Interpersonales”*. Recuperado de: <http://es.slideshare.net/luberza/pnl-inter-intro-ralaciones>
- Rodriguez, A., Retamal, M., Lizana, J. y Cornejo, F. (2008) *Clima y satisfacción como predictores del desempeño: evaluación en una empresa pública chilena*. (Tesis de Maestría, Universidad de Talca).Chile.
- Rojas, S, (1996) *“Tesis de Investigación”*, Tema: Instrumentos, Recuperado de: <http://tesisdeinvestig.blogspot.com/2014/06/tecnicas-e-instrumentos-de.html>. Pág.197
- Sampieri, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2010). Metodología de la investigación, Quinta edición. Mexico: McGraw-Hill.
- Sánchez H. (2010), *“Clima organizacional en el Hospital Regional Docente de Trujillo 2010*. Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo, Lima Perú.
- Sarmiento, I (2011) *“Clima laboral”*, Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo Huejutla.
- Thompson, I. (2008) citando a Stanton, Etzel y Walker, *“La comunicación”*. Recuperado de: <http://www.promonegocios.net/comunicacion/definicion-comunicacion.html>
- Topa, G. (2012) *“Valores Organizacionales”* Revista Mexicana de Psicología.
- Turnbull, A. Turnbull, H. R., and Kyzar, K. (2009). *“Cooperación entre familias y profesionales como fuerza catalizadora para una óptima inclusión: enfoque de los Estados Unidos de América”*. *Revista de Educación*, 349, 69-99.
- Ugaz, S. y Yrazabal, A. (2015). *Clima Organizacional y el desempeño laboral de los Colaboradores de la Dirección General de Endeudamiento y Tesoro Público del Ministerio de Economía y Finanzas- Lima 2014*. (Tesis de maestría, Universidad César Vallejo).Perú
- Valderrama, S. (2013). *Pasos para elaborar proyectos de investigación científica*. Edit. San Marcos. Lima, Perú.



Vargas A, (2011) citando a Ghiselli, *“El desempeño laboral y su incidencia en la calidad del servicio de la empresa “SAFE DRIVE” de la ciudad de Ambato”*

Vargas, F. (2009) *De las virtudes laborales a las competencias claves: Un nuevo concepto para antiguas demandas*. Boletín CINTEFOR. Agosto, Diciembre.

Vásquez, L. & Zuluaga, B. (2008) *“Clima Organizacional asociado al desempeño laboral de los funcionarios de la Alcaldía Municipal de Girardot en el período II del 2007 y I del 2008”*, Recuperado de: [http://repository.uniminuto.edu:8080/jspui/bitstream/10656/402/1/TTS\\_VasquezRestrepoLuzGladis\\_08.pdf](http://repository.uniminuto.edu:8080/jspui/bitstream/10656/402/1/TTS_VasquezRestrepoLuzGladis_08.pdf)

Villamil & Sánchez (2012) *“Influencia del Clima Organizacional sobre la satisfacción laboral en los empleados de la Municipalidad Choloma San Pedro de Sula Honduras”*, tesis de maestría.

Wigodski, J. (2010) *“Metodología de la Investigación, define La Población”*, Recuperado de: <http://metodologiaeninvestigacion.blogspot.com/2010/07/poblacion-y-muestra.html>

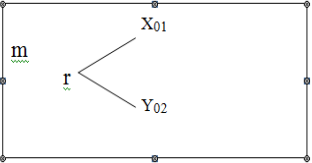
## **Anexos**

### Anexo: 1 MATRIZ DE CONSISTENCIA

“El Clima Organizacional y el Desempeño Laboral de los trabajadores de la Unidad de Archivo del Servicio de Administración Tributaria de Lima-2017”

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES E INDICADORES																																																					
<p><b>Problema general</b> ¿Qué relación existe entre el Clima Organizacional y el Desempeño Laboral de los trabajadores de la Unidad de Archivo del Servicio de Administración Tributaria de Lima-2017?</p> <p><b>Problemas específicos</b></p> <p>a. ¿Qué relación existe entre la estructura organizacional y el Desempeño Laboral de los trabajadores de la Unidad de Archivo del Servicio de Administración Tributaria de Lima-2017?</p> <p>b. ¿Qué relación existe entre el Liderazgo y el Desempeño Laboral de los trabajadores de la Unidad de Archivo del Servicio de Administración Tributaria de Lima-2017?</p> <p>c. ¿Qué relación existe entre la Toma de Decisiones y el Desempeño Laboral de los trabajadores de la Unidad de Archivo del Servicio de</p>	<p><b>Objetivo general</b> Determinar la relación entre el Clima Organizacional y el Desempeño Laboral de los trabajadores de la Unidad de Archivo del Servicio de Administración Tributaria de Lima-2017.</p> <p><b>Objetivos específicos</b></p> <p>a. Determinar la relación entre la estructura organizacional y el Desempeño Laboral de los trabajadores de la Unidad de Archivo del Servicio de Administración Tributaria de Lima-2017.</p> <p>b. Determinar la relación entre el liderazgo y el Desempeño Laboral de los trabajadores de la Unidad de Archivo del Servicio de Administración Tributaria de Lima-2017.</p> <p>c. Determinar la relación entre la toma de decisiones y el Desempeño Laboral de los trabajadores de la Unidad de Archivo del Servicio de</p>	<p><b>Hipótesis general</b> Existe relación significativa entre el Clima Organizacional y el Desempeño Laboral de los trabajadores de la Unidad de Archivo del Servicio de Administración Tributaria de Lima-2017.</p> <p><b>Hipótesis específicos</b></p> <p>a. Existe relación significativa entre la estructura organizacional y el Desempeño Laboral de los trabajadores de la Unidad de Archivo del Servicio de Administración Tributaria de Lima-2017.</p> <p>b. Existe relación significativa entre el liderazgo y el Desempeño Laboral de los trabajadores de la Unidad de Archivo del Servicio de Administración Tributaria de Lima-2017.</p> <p>c. Existe relación significativa entre la toma de decisiones y el Desempeño Laboral de los trabajadores de la Unidad de Archivo del Servicio de</p>	<p>V. INDEPENDIENTE: (X):Clima Organizacional</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Dimensiones</th> <th>Indicadores</th> <th>Ítems</th> <th>Rango</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="4">Estructura organizacional</td> <td>Contenido de trabajo,</td> <td>1, 2,</td> <td rowspan="4">Malo  Regular  Bueno</td> </tr> <tr> <td>Relaciones de coordinación,</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td>Control y</td> <td>4</td> </tr> <tr> <td>Comunicación de tareas.</td> <td>5</td> </tr> <tr> <td rowspan="4">Liderazgo</td> <td>Estilo del liderazgo</td> <td>6,7</td> <td rowspan="4">Bueno</td> </tr> <tr> <td>Poder/influencia</td> <td>8</td> </tr> <tr> <td>Estímulo al trabajo en equipo</td> <td>9</td> </tr> <tr> <td>Estímulo a la excelencia.</td> <td>10</td> </tr> <tr> <td rowspan="3">Toma de decisiones</td> <td>Niveles</td> <td>11,12</td> <td rowspan="3">Bueno</td> </tr> <tr> <td>Participación,</td> <td>13</td> </tr> <tr> <td>Idoneidad y</td> <td>14</td> </tr> <tr> <td rowspan="2">Motivación</td> <td>Capacidad resolutive.</td> <td>15</td> <td rowspan="2">Bueno</td> </tr> <tr> <td>Remuneración</td> <td>16,17</td> </tr> <tr> <td rowspan="3">Comportamiento individual</td> <td>Reconocimiento,</td> <td>18</td> <td rowspan="3">Bueno</td> </tr> <tr> <td>Iniciativa,</td> <td>21,22</td> </tr> <tr> <td>Disciplina,</td> <td>23</td> </tr> <tr> <td></td> <td>Responsabilidad y</td> <td>24</td> <td></td> </tr> </tbody> </table>				Dimensiones	Indicadores	Ítems	Rango	Estructura organizacional	Contenido de trabajo,	1, 2,	Malo  Regular  Bueno	Relaciones de coordinación,	3	Control y	4	Comunicación de tareas.	5	Liderazgo	Estilo del liderazgo	6,7	Bueno	Poder/influencia	8	Estímulo al trabajo en equipo	9	Estímulo a la excelencia.	10	Toma de decisiones	Niveles	11,12	Bueno	Participación,	13	Idoneidad y	14	Motivación	Capacidad resolutive.	15	Bueno	Remuneración	16,17	Comportamiento individual	Reconocimiento,	18	Bueno	Iniciativa,	21,22	Disciplina,	23		Responsabilidad y	24	
Dimensiones	Indicadores	Ítems	Rango																																																					
Estructura organizacional	Contenido de trabajo,	1, 2,	Malo  Regular  Bueno																																																					
	Relaciones de coordinación,	3																																																						
	Control y	4																																																						
	Comunicación de tareas.	5																																																						
Liderazgo	Estilo del liderazgo	6,7	Bueno																																																					
	Poder/influencia	8																																																						
	Estímulo al trabajo en equipo	9																																																						
	Estímulo a la excelencia.	10																																																						
Toma de decisiones	Niveles	11,12	Bueno																																																					
	Participación,	13																																																						
	Idoneidad y	14																																																						
Motivación	Capacidad resolutive.	15	Bueno																																																					
	Remuneración	16,17																																																						
Comportamiento individual	Reconocimiento,	18	Bueno																																																					
	Iniciativa,	21,22																																																						
	Disciplina,	23																																																						
	Responsabilidad y	24																																																						

<p>Administración Tributaria de Lima-2017?</p> <p>d. ¿Qué relación existe entre la motivación y el Desempeño Laboral de los trabajadores de la Unidad de Archivo del Servicio de Administración Tributaria de Lima-2017?</p> <p>e. ¿Qué relación existe entre El Comportamiento individual y el Desempeño Laboral de los trabajadores de la Unidad de Archivo del Servicio de Administración Tributaria de Lima-2017?</p>	<p>Administración Tributaria de Lima-2017.</p> <p>d. Determinar la relación entre la motivación y el Desempeño Laboral de los trabajadores de la Unidad de Archivo del Servicio de Administración Tributaria de Lima-2017.</p> <p>e. Determinar la relación entre el comportamiento individual y el Desempeño Laboral de los trabajadores de la Unidad de Archivo del Servicio de Administración Tributaria de Lima-2017.</p>	<p>Administración Tributaria de Lima-2017.</p> <p>d. Existe relación significativa entre la motivación y el Desempeño Laboral de los trabajadores de la Unidad de Archivo del Servicio de Administración Tributaria de Lima-2017.</p> <p>e. Existe relación significativa entre el comportamiento individual y el Desempeño Laboral de los trabajadores de la Unidad de Archivo del Servicio de Administración Tributaria de Lima-2017.</p>		Sentido de pertenencia.	25	
V. DEPENDIENTE: (Y) Desempeño Laboral						
<b>Dimensiones</b>		<b>Indicadores</b>		<b>Ítem</b>	<b>Rango</b>	
Cualidades Personales		Logro de actividades Eficiencia Efectividad Atención			Bueno	
Habilidades Profesionales		Liderazgo Sensato Participación en equipo de trabajo Socialización Conceptuales			Regular	
Estrategias organizacionales		Técnicas Capacitación Participación en equipo de trabajo Socialización en Valores organizacionales			Deficiente	

MÉTODO Y DISEÑO	POBLACIÓN Y MUESTRA	INSTRUMENTOS Y TÉCNICAS	TRATAMIENTO ESTADÍSTICO
<p><b>TIPO.</b> Tipo Básica con enfoque cuantitativo</p> <p><b>DISEÑO.</b> El presente estudio se clasifica dentro del Diseño descriptivo, correlacional, de investigación No Experimental</p> <p>El esquema del presente diseño es el siguiente</p>  <p>Dónde: M = Muestra X = Clima Organizacional Y = Desempeño Laboral R = Grado de relación</p>	<p><b>POBLACIÓN:</b></p> <p><b>Población:</b> La población estará conformada por 60 trabajadores de la Unidad de Archivo del Servicio de Administración ciudadana, Molina, que laboran tiempo completo quienes tiene por funciones organizar, custodiar y servir la documentación que genera todo el Servicio de Administración tributaria tanto a los usuarios internos como externos.</p> <p><b>Muestra:</b> La muestra en esta investigación está conformada por 60 trabajadores de la Unidad de Archivo del Servicio de Administración ciudadana, Molina, que laboran tiempo completo quienes tiene por funciones organizar, custodiar y servir la documentación que genera todo el Servicio de Administración tributaria tanto a los usuarios internos como externos</p>	<p><b>Variable 1: Clima Organizacional</b> <b>Nombre Del Instrumento:</b> Cuestionario de Clima Organizacional <b>Año:</b> 2017 <b>Objetivo:</b> Evaluar la relación entre el Clima Organizacional y el Desempeño Laboral de los trabajadores de la Unidad de Archivo del Servicio de Administración Tributaria de Lima-2017. <b>Número de ítem:</b> 25 <b>Aplicación:</b> Directa <b>Tiempo de administración:</b> 20 minutos <b>Normas de aplicación:</b> El trabajador marcará en cada ítem conforme a lo que considere evaluado respecto de lo observado. <b>Escala:</b> de Likert <b>Técnica:</b> Cuestionario</p> <p><b>Variable 2: Desempeño Laboral</b> <b>Nombre del Instrumento:</b> Cuestionario de Seguridad Ciudadana <b>Año:</b> 2017 <b>Objetivo:</b> Evaluar la relación entre el Clima Organizacional y el Desempeño Laboral de los trabajadores de la Unidad de Archivo del Servicio de Administración Tributaria de Lima-2017. <b>Población:</b> trabajadores de la Unidad de Archivo del Servicio de Administración ciudadana <b>Número de ítem:</b> 25 <b>Aplicación:</b> Directa <b>Tiempo de administración:</b> 20 minutos <b>Escala:</b> de Likert <b>Técnica:</b> Cuestionario</p>	<p>Coefficiente de Correlación de Spearman: En estadística, el coeficiente de correlación de Spearman, r es una medida de la correlación (la asociación o interdependencia) entre dos variables aleatorias continuas. Para calcular "r", los datos son ordenados y reemplazados por su respectivo orden.</p> $r_s = 1 - \frac{6 \sum d^2}{n(n^2 - 1)}$ <p style="text-align: center;"><math>r = r_s</math></p> <p>Dónde: r = Coeficiente de correlación por rango de Spearman <math>\sum</math> = Diferencia entre los rangos d = Diferencia entre los correspondientes estadísticos. n = Número de parejas</p> <p>Nivel de Significación: Si <math>r &lt; 0.05 \Rightarrow</math> Existe relación entre las variables Si <math>r &gt; 0.05 \Rightarrow</math> No Existe relación entre las variables</p>

## ANEXO 2: Cuestionarios

### Cuestionario para medir Clima Organizacional

Estimado: a continuación se le presenta una serie de preguntas que servirán para medir clima organizacional de la institución. Sírvase usted contestar según corresponda y siguiendo las indicaciones del cuadro adjunto.

Si considera que siempre se cumple la pregunta o afirmación de la tabla, marque un aspa en el casillero correspondiente.

Nunca	Casi Nunca	Algunas Veces	Casi Siempre	Siempre
1	2	3	4	5

	<b>Estructura organizacional</b>	1	2	3	4	5
1	¿Considera usted que contar con áreas de trabajo fijas, favorece el desempeño de los trabajadores?					
2	¿En la Unidad de Archivo del Servicio de Administración Tributaria se Dispone de los medios y recursos requeridos para realizar el trabajo diario?					
3	¿Considera Usted que en Unidad de Archivo del Servicio de Administración Algunos compañeros trabajan en el grupo por razones que no son monetarias?					
4	Considera usted que en la Unidad de Archivo del Servicio de Administración Tributaria su jefe los escucha y les habla con claridad.					
5	¿En la Unidad de Archivo del Servicio de Administración Los jefes establecen todas las relaciones de trabajo necesarias en el área, para que las actividades del grupo se ejecuten sin dificultades?					
	<b>Liderazgo</b>					
6	¿Considera que en la institución solamente con el trato de su jefe y la manera de dirigirse a ustedes ya se sienten apoyados?					
7	¿Tu jefe inmediato considera que si tu equipo de trabajo está contento la producción es buena?					
8	¿En la Unidad de Archivo del Servicio de Administración los jefes analizan los errores cometidos por algunos de nosotros, con el interés de que el colectivo aprenda?					
9	¿En la institución se reconocen y se estimulan a las personas que más se destacan en el trabajo?					
10	¿En la Unidad de Archivo cuenta con un sistema de promoción para que el mejor ascienda?					

	<b>Toma de decisiones</b>				
11	¿En la Unidad de Archivo del Servicio de Administración Tributaria solo la decisión del jefe importa?				
12	¿En la Unidad de Archivo del Servicio de Administración Tributaria se realizan mesas de diálogo para tomar decisiones frente a determinadas situaciones?				
13	¿Cuándo se percata que una actividad está siendo ejecutada de manera irregular la corrige sin tener necesariamente que acudir a su jefe inmediato?				
14	¿Considera usted que en la institución los resultados de trabajo alcanzados por el grupo son el fruto del esfuerzo colectivo?				
15	¿Considera usted que en la Unidad de Archivo del Servicio de Administración Tributaria se confía en los trabajadores para resolver problemas?				
	<b>Motivación</b>				
16	¿Considera usted que los jefes aceptan las sugerencias que dan para que el trabajo marche mejor?				
17	¿Considera usted que su remuneración es proporcional a las funciones que desempeña?				
18	¿Considera usted que la institución brinda oportunidades de pensar y aportar ideas nuevas para mejorar la calidad del trabajo?				
19	¿Considera usted que la mayoría le parece adecuado el ambiente físico en que se trabaja?				
20	¿Considera usted que los compañeros que más se destacan por su trabajo, pueden promover y ocupar una mejor posición dentro del grupo?				
	<b>Comportamientos Individuales</b>				
21	¿Considera usted que su conducta afecta de manera positiva su trabajo?				
22	¿Usted se establece un cronograma de actividades laborales diarias sin que se lo ordenen?				
23	¿Usted asume los errores que pueda tener en todo el trabajo que realiza?				
24	¿Considera usted que maneja más de un problema en el trabajo?				
25	¿Considera usted que en la institución se procura que los buenos trabajadores se mantengan trabajando en el grupo?				

### Cuestionario sobre Desempeño laboral

Estimado participante, a continuación se le presenta una serie de preguntas que servirán para medir su nivel de Desempeño laboral. Sírvase usted contestar según corresponda y siguiendo las indicaciones del cuadro adjunto.

Si considera que siempre se cumple la pregunta o afirmación de la tabla, marque un aspa en el casillero correspondiente.

Nunca	Casi Nunca	Algunas Veces	Casi Siempre	Siempre
1	2	3	4	5

<b>Dimensión 1: Cualidades Personales</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
1	¿Considera usted que los trabajadores se esfuerzan por cumplir sus objetivos en el trabajo?					
2	¿Considera usted que se evalúa regularmente el trabajo y predisposición de las personas de su Institución?					
3	¿Considera usted que la Institución Identifica aquellas capacidades del personal (conocimientos y comportamientos requeridos) que son imprescindibles para el desarrollo del trabajo?					
4	¿Considera usted que los trabajadores realizan su trabajo sin ayuda?					
5	¿Considera usted que existe trabajo en equipo por parte de los compañeros del área?					
6	¿Los trabajadores utilizan los recursos que les brinda la institución de manera eficiente en el desarrollo de sus actividades?					
7	¿Considera que usted suele anticiparse a los cambios?					
8	¿Considera que todos los trabajadores tienen un desempeño óptimo?					
9	¿Considera usted que desarrolla actividades para el logro de los objetivos?					
<b>Dimensión 2: Habilidades Profesionales</b>						
10	¿Se organizan talleres con el fin de ampliar el conocimiento, y hacerlo más significativo para el beneficio de la institución?					
11	¿Utilizan las herramientas tecnológicas para el logro del cambio del ambiente organizacional?					
12	¿Considera usted que los trabajadores Poseen conocimientos básicos de recursos tecnológicos?					



13	¿Considera usted que desarrolla sus capacidades en las labores que realiza?					
14	¿Considera usted que tiene participación activa en el logro de objetivos?					
15	¿Considera que está capacitado para las labores que realiza?					
16	¿Propone alternativas de solución ante la presencia de algún inconveniente en el trabajo?					
17	¿Se siente identificado con su Entidad?					
	<b>DIMENSIÓN 3 : Estrategias organizacionales</b>					
18	¿Mantiene una actitud positiva con los cambios en el servicio de atención documental?					
19	¿Considera usted que las capacitaciones que le proporciona su institución mejora su trabajo?					
20	¿Replantea su formación profesional en función de los cambios de la organización?					
21	¿La institución organiza mesas de trabajo para aprender acerca de determinado aspectos innovadores de la organización?					
22	¿Promueve acciones conjuntas para lograr un clima organizacional agradable?					
23	¿Los trabajadores aportan lo mejor de sí para el logro de los objetivos organizacionales?					
24	¿Cumplen su labor en concordancia con los cambios institucionales?					
25	¿Se plantean los valores institucionales de acorde con la realidad de la Entidad?					

**ANEXO 3: VALIDACIONES**  
**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL CLIMA ORGANIZACIONAL**

ANEXO C: VALIDACIONES  
 CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL CLIMA ORGANIZACIONAL

N	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>a1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSIÓN 1 Estructura organizacional</b>								
1	¿Considera usted que contar con áreas de trabajo fijas, favorece el desempeño de los trabajadores?	✓		✓		✓		
2	¿En la Unidad de Archivo del Servicio de Administración Tributaria se dispone de los medios y recursos requeridos para realizar el trabajo diario?	✓		✓		✓		
3	¿Considera Usted que en Unidad de Archivo del Servicio de Administración Tributaria algunos compañeros trabajan en el grupo por razones que no son monetarias?	✓		✓		✓		
4	¿Considera usted que en la Unidad de Archivo del Servicio de Administración Tributaria su jefe los escucha y les habla con claridad?	✓		✓		✓		
5	¿En la Unidad de Archivo del Servicio de Administración Tributaria los jefes establecen todas las relaciones de trabajo necesarias en el área, para que las actividades del grupo se ejecuten sin dificultades?	✓		✓		✓		
<b>DIMENSIÓN 2 Liderazgo</b>								
6	¿Considera que en la institución solamente con el trato de su jefe y la manera de dirigirse a ustedes ya se siente apoyados?	✓		✓		✓		
7	¿Tu jefe inmediato considera que si tu equipo de trabajo está contento la producción es buena?	✓		✓		✓		
8	¿En la Unidad de Archivo del Servicio de Administración Tributaria los jefes analizan los errores cometidos por algunos de nosotros, con el interés de que el colectivo aprenda?	✓		✓		✓		
9	¿En la institución se reconocen y se estimulan a las personas que más se destacan en el trabajo.	✓		✓		✓		
10	¿En la Unidad de Archivo cuenta con un sistema de promoción para que el mejor ascienda?	✓		✓		✓		
<b>DIMENSIÓN 3 Toma de decisiones</b>								
		Si	No	Si	No	Si	No	

11	¿En la Unidad de Archivo del Servicio de Administración Tributaria solo la decisión del jefe importa?	✓		✓		✓		
12	¿En la Unidad de Archivo del Servicio de Administración Tributaria se realizan mesas de diálogo para tomar decisiones frente a determinadas situaciones?	✓		✓		✓		
13	¿Cuándo se percata que una actividad está siendo ejecutada de manera irregular la corrige sin tener necesariamente que acudir a su jefe inmediato?	✓		✓		✓		
14	¿Considera usted que en la institución los resultados de trabajo alcanzados por el grupo son el fruto del esfuerzo colectivo?	✓		✓		✓		
15	¿Considera usted que en la Unidad de Archivo del Servicio de Administración Tributaria se confía en los trabajadores para resolver problemas?	✓		✓		✓		
<b>DIMENSIÓN 4 Motivación</b>								
16	¿Considera usted que los jefes aceptan las sugerencias que le dan para que el trabajo marche mejor?	✓		✓		✓		
17	¿Considera usted que su remuneración es proporcional a las funciones que desempeña?	✓		✓		✓		
18	¿Considera usted que la institución brinda oportunidades de pensar y aportar ideas nuevas para mejorar la calidad del trabajo?	✓		✓		✓		
19	¿Considera usted que la mayoría le parece adecuado el ambiente físico en que se trabaja?	✓		✓		✓		
20	¿Considera usted que los compañeros que más se destacan por su trabajo, pueden promover y ocupar una mejor posición dentro del grupo?	✓		✓		✓		
<b>DIMENSIÓN 5 Comportamientos Individuales</b>								
21	¿Considera usted que su conducta afecta de manera positiva su trabajo?	✓		✓		✓		

22	¿Usted se establece un cronograma de actividades laborales diarias sin que se lo ordenen?	✓		✓		✓	
23	¿Usted asume los errores que pueda tener en todo el trabajo que realiza?	✓		✓		✓	
24	¿Considera usted que maneja más de un problema en el trabajo?	✓		✓		✓	
25	¿Considera usted que en la institución se procura que los buenos trabajadores se mantengan trabajando en el grupo?	✓		✓		✓	

Observaciones): ES SUFICIENTE

Opinión de aplicabilidad:      Aplicable [ X ]

Aplicable después de corregir [ ]

No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg:

José Manuel Muñoz Salazar

DNI:

09536793

Especialidad del validador: \_\_\_\_\_

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

\_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ del 2017

-----  
Firma del Experto Informante.

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL DESEMPEÑO LABORAL**

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL DESEMPEÑO LABORAL

N	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSIÓN 1 : Cualidades Personales</b>								
1	¿Considera usted que los trabajadores se esfuerzan por cumplir sus objetivos en el trabajo?	✓		✓		✓		
2	¿Considera usted que se evalúa regularmente el trabajo y predisposición de las personas de su Institución?	✓		✓		✓		
3	¿Considera usted que la Institución Identifica aquellas capacidades del personal (conocimientos y comportamientos requeridos) que son imprescindibles para el desarrollo del trabajo?	✓		✓		✓		
4	¿Considera usted que los trabajadores realizan su trabajo sin ayuda?	✓		✓		✓		
5	¿Considera usted que existe trabajo en equipo por parte de los compañeros del área?	✓		✓		✓		
6	¿Los trabajadores utilizan los recursos que les brinda la institución de manera eficiente en el desarrollo de sus actividades?	✓		✓		✓		
7	¿Considera que usted suele anticiparse a los cambios?	✓		✓		✓		
8	¿Considera que todos los trabajadores tienen un desempeño óptimo?	✓		✓		✓		
9	¿Considera usted que desarrolla actividades para el logro de los objetivos?	✓		✓		✓		
<b>DIMENSION 2: Habilidades Profesionales</b>								
10	¿Se organizan talleres con el fin de ampliar el conocimiento, y hacerlo más significativo para el beneficio de la institución?	✓		✓		✓		

11	¿Utilizan las herramientas tecnológicas para el logro del cambio del ambiente organizacional?	✓		✓		✓		
12	¿Considera usted que los trabajadores poseen conocimientos básicos de recursos tecnológicos?	✓		✓		✓		
13	Considera usted que desarrolla sus habilidades profesionales en las labores que realiza	✓		✓		✓		
14	Tiene participación activa en el logro de objetivos de la institución	✓		✓		✓		
15	Considera que está capacitado para las labores que realiza	✓		✓		✓		
16	Propone alternativas de solución ante la presencia de algún inconveniente en el trabajo	✓		✓		✓		
17	Considera usted que los trabajadores mantienen una comunicación asertiva entre ellos	✓		✓		✓		
	<b>DIMENSION 3: Estrategias organizacionales</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
18	¿Mantiene una actitud positiva con los cambios en el servicio de atención documental?	✓		✓		✓		
19	¿Considera usted que las capacitaciones que le proporciona su institución mejoran su trabajo?	✓		✓		✓		
20	¿Replantean su formación profesional en función de los cambios de la organización?	✓		✓		✓		
21	¿La institución organiza mesas de trabajo para aprender acerca de determinados aspectos innovadores de la organización?	✓		✓		✓		
22	¿Promueve acciones conjuntas para lograr un clima organizacional agradable?	✓		✓		✓		

23	¿Los trabajadores aportan lo mejor de sí para el logro de los objetivos organizacionales?	✓		✓		✓	
24	¿Cumplen su labor en concordancia con los cambios institucionales?	✓		✓		✓	
25	Se plantean los valores institucionales de acorde con la realidad de la Entidad	✓		✓		✓	

Observaciones): ES SUFICIENTE

Opinión de aplicabilidad:      Aplicable [ X ]      Aplicable después de corregir [ ]      No aplicable [ ]

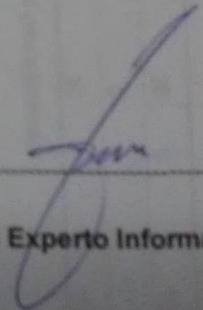
Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Jose Mawel Muñoz Salger DNI: 09836793

Especialidad del validador: Metodología de la Investigación Científica

- <sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- <sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- <sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

\_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ del 2017

  
 \_\_\_\_\_  
 Firma del Experto Informante.

**ANEXO 4: VALIDACIONES ANALISIS DE CONFIABILIDAD**  
**Prueba piloto de la variable 1. Clima Organizacional**

*Confiabilidad Cuestionario del Clima Organizacional*

**Resumen de procesamiento de casos**

		N	%
Casos	Válido	20	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	20	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

**Estadísticas de fiabilidad**

Alfa de Cronbach	N de elementos
,826	25

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

Considerando la siguiente escala (De Vellis, 2006, p.8)

Por debajo de .60 es inaceptable

De .60 a .65 es indeseable.

Entre .65 y .70 es mínimamente aceptable.

De .70 a .80 es respetable.

De .80 a .90 es buena

De .90 a 1.00 Muy buena

Siendo el coeficiente de Alfa de Cronbach .826 indica que el grado de confiabilidad del instrumento es buena.



### Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
VAR00001	84,5000	54,158	,294	,823
VAR00002	84,9500	54,576	,362	,821
VAR00003	85,1000	54,516	,170	,830
VAR00004	85,3500	55,608	,205	,825
VAR00005	85,0500	51,418	,612	,810
VAR00006	84,9500	54,892	,443	,820
VAR00007	85,4000	54,358	,260	,824
VAR00008	85,2500	53,039	,556	,815
VAR00009	85,1500	49,924	,745	,804
VAR00010	86,7000	55,168	,239	,824
VAR00011	85,9500	54,261	,275	,823
VAR00012	85,5000	49,316	,560	,810
VAR00013	84,9500	52,261	,569	,813
VAR00014	84,9000	52,200	,617	,812
VAR00015	84,9000	52,726	,548	,814
VAR00016	85,0000	54,632	,266	,824
VAR00017	84,9000	46,411	,677	,802
VAR00018	84,8000	53,116	,412	,818
VAR00019	85,3500	47,397	,525	,813
VAR00020	85,3500	52,555	,391	,819
VAR00021	86,0500	57,418	-,051	,839
VAR00022	85,3500	58,555	-,177	,836
VAR00023	85,1000	54,411	,404	,820
VAR00024	85,2000	53,326	,366	,820
VAR00025	85,5000	56,579	,043	,832

### Estadísticas de escala

Media	Varianza	Desviación estándar	N de elementos
88,8000	57,432	7,57836	25

## Prueba piloto de la variable 2. Desempeño Laboral

Tabla

*Confiabilidad cuestionario del Desempeño Laboral*

### Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	20	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	20	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,885	25

Interpretación:

Considerando la siguiente escala (De Vellis, 2006, p.8)

Por debajo de .60 es inaceptable

De .60 a .65 es indeseable.

Entre .65 y .70 es mínimamente aceptable.

De .70 a .80 es respetable.

De .80 a .90 es buena

De .90 a 1.00 Muy buena

Siendo el coeficiente de Alfa de Cronbach superior a 0.885 indicaría que el grado de confiabilidad del instrumento es buena.

### Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
VAR00001	87,6000	54,989	,555	,878
VAR00002	87,5500	57,945	,526	,880
VAR00003	87,7500	56,408	,390	,883
VAR00004	87,9000	60,937	,025	,890
VAR00005	87,5000	55,000	,598	,877
VAR00006	87,4500	59,629	,352	,883
VAR00007	88,1000	58,095	,459	,881
VAR00008	87,6500	57,397	,530	,879
VAR00009	87,4500	53,103	,844	,870
VAR00010	89,3000	57,905	,416	,881
VAR00011	88,4500	58,261	,279	,885
VAR00012	87,6500	56,661	,638	,877
VAR00013	87,4000	56,779	,467	,880
VAR00014	87,4000	54,042	,786	,872
VAR00015	87,3000	54,958	,816	,873
VAR00016	87,6500	56,976	,592	,878
VAR00017	87,0500	51,629	,672	,874
VAR00018	87,1000	58,095	,459	,881
VAR00019	87,5000	50,789	,575	,880
VAR00020	87,6500	56,976	,402	,882
VAR00021	88,7500	59,461	,140	,889
VAR00022	87,9000	60,411	,092	,888
VAR00023	87,6000	57,832	,499	,880
VAR00024	87,4500	60,155	,240	,885
VAR00025	87,3000	56,958	,383	,883

### Estadísticas de escala

Media	Varianza	Desviación estándar	N de elementos
91,3500	61,397	7,83565	25

ANEXO 5

BASE DE DATOS-Piloto

"El Clima Organizacional y el Desempeño Laboral de los trabajadores de la Unidad de Archivo del Servicio de Administración Tributaria de Lima-2017"																																																	
IND.	Clima Organizacional																				Desempeño Laboral																												
	Estructura organizacional					Liderazgo					Toma de decisiones					Motivación					Comportamiento individual					Calidades Personales					Habilidades Profesionales					Estrategias organizacionales													
	P1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24
1	4	4	5	3	4	4	3	3	3	2	2	1	3	4	4	4	2	3	2	2	3	4	4	4	5	4	3	3	4	4	3	4	4	2	2	4	4	4	4	4	5	4	4	3	4	4	5		
2	4	4	3	3	4	4	3	4	4	2	2	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	3	4	5	5	5	4	3	3	4	4	3	4	4	2	2	4	4	4	4	5	4	4	3	3	4	4	5	
3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	2	2	4	4	4	4	5	4	4	4	4	3	3	4	4	3	5	4	3	3	4	4	3	4	4	2	2	4	4	4	4	5	4	4	3	3	4	4	5	
4	5	4	5	4	5	4	4	4	5	3	4	4	5	5	5	4	5	5	4	3	4	4	4	3	4	4	5	4	5	4	4	5	3	4	4	5	5	5	4	5	5	5	4	3	4	4	4	4	
5	4	4	3	3	3	4	3	4	4	2	3	4	3	4	4	5	4	5	4	2	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	4	4	2	3	4	3	4	4	4	5	4	5	4	2	3	4	4	4	
6	4	4	4	4	4	4	4	3	3	1	3	3	4	4	4	4	5	2	3	2	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	1	3	3	4	4	4	4	4	5	2	3	2	3	3	3	4	
7	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	
8	4	3	4	4	4	4	3	4	4	2	3	3	4	4	4	3	3	4	2	2	2	4	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	2	3	3	4	4	4	4	3	3	4	2	2	2	4	3	4	3
9	4	4	4	4	4	4	3	3	2	3	4	4	3	4	3	3	4	3	4	2	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	2	3	4	4	3	4	3	3	4	3	4	2	3	3	4	4	4	
10	5	4	4	4	4	4	3	3	4	2	3	4	4	3	4	3	4	3	4	2	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	2	3	4	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	2	4	4	4	4
11	5	4	3	3	3	4	3	4	4	2	3	4	3	4	4	5	4	5	4	2	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	4	2	3	4	3	4	4	4	5	4	5	4	2	3	4	4	4	4	
12	4	4	5	4	5	4	4	4	5	3	4	4	5	5	5	4	5	5	5	4	3	4	4	4	3	4	4	5	4	5	4	4	5	3	4	4	5	5	5	4	5	5	5	4	3	4	4	4	4
13	4	4	3	3	3	4	3	4	4	2	3	4	3	4	4	5	4	5	4	2	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	4	2	3	4	3	4	4	4	4	5	4	5	4	2	3	4	4	4	
14	5	4	4	4	4	4	3	3	1	3	3	4	4	4	4	5	2	3	2	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	1	3	3	4	4	4	4	4	4	5	2	3	2	3	3	3	4	
15	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	
16	5	3	4	4	4	4	3	4	4	2	3	3	4	4	4	3	3	4	2	2	4	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	2	3	3	4	4	4	4	3	3	4	2	2	2	4	3	4	3	
17	5	4	3	3	4	4	3	4	4	2	2	4	4	4	4	5	4	4	4	3	3	4	5	5	4	4	3	3	4	4	3	2	2	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	3	4	4	5		
18	4	4	4	3	3	3	3	3	3	2	1	3	4	4	4	2	3	2	3	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	2	2	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	3	4	4	5		
19	5	5	5	4	4	4	5	4	3	2	2	3	4	4	3	5	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	5	4	4	5	2	4	4	5	5	5	4	5	5	5	4	3	4	4	4	4	4	
20	5	4	2	3	3	4	5	3	3	2	4	3	4	3	5	4	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	4	3	3	4	2	3	4	3	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	2	3	4	4	4

## ANEXO 6: CORRELACIONES

			Correlaciones					
			Estructura organizacional	Liderazgo	Toma de decisiones	Motivación	Comportamiento individual	Desempeño Laboral
Rho de Spearman	Estructura organizacional	Coeficiente de correlación	1,000	,709**	,661**	,195	,226	,493**
		Sig. (bilateral)	.	,000	,000	,135	,082	,000
		N	60	60	60	60	60	60
	Liderazgo	Coeficiente de correlación	,709**	1,000	,954**	,466**	,450**	,632**
		Sig. (bilateral)	,000	.	,000	,000	,000	,000
		N	60	60	60	60	60	60
	Toma de decisiones	Coeficiente de correlación	,661**	,954**	1,000	,449**	,439**	,532**
		Sig. (bilateral)	,000	,000	.	,000	,000	,000
		N	60	60	60	60	60	60
	Motivación	Coeficiente de correlación	,195	,466**	,449**	1,000	,930**	,515**
		Sig. (bilateral)	,135	,000	,000	.	,000	,000
		N	60	60	60	60	60	60
	Comportamiento individual	Coeficiente de correlación	,226	,450**	,439**	,930**	1,000	,557**
		Sig. (bilateral)	,082	,000	,000	,000	.	,000
		N	60	60	60	60	60	60
	Desempeño Laboral	Coeficiente de correlación	,493**	,632**	,532**	,515**	,557**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	,000	,000	,000	,000	.
		N	60	60	60	60	60	60

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



**ANEXO 8: ARTÍCULO CIENTÍFICO*****El Clima Organizacional y el Desempeño Laboral de los trabajadores de la Unidad de Archivo del Servicio de Administración Tributaria de Lima-2017.*****Autor:** *María Grazzia Serrano Imán***Resumen**

*Es de conocimiento que la mayor parte de nuestras vidas estamos más vinculados en nuestros lugares de trabajo. Por este motivo, el concepto del clima organizacional y el desempeño laboral ha tomado mucha importancia para aquellas organizaciones modernas que compiten por buscar el equilibrio entre clima y desempeño de los colaboradores dentro de las corporaciones. Por ello, la presente investigación tiene como objetivo determinar la relación entre el Clima Organizacional y el Desempeño Laboral de los trabajadores de la Unidad de Archivo del Servicio de Administración Tributaria de Lima-2017. El estudio presentado es de tipo cuantitativo, de diseño no experimental, correlacional, de corte transversal. En tal sentido la muestra para este estudio estuvo conformada por 60 colaboradores de la Unidad de Archivo del Servicio de Administración Tributaria. El instrumento utilizado para recoger datos de la variable: Clima organizacional fue un cuestionario y para recoger los datos de la variable Desempeño laboral fue un cuestionario. De acuerdo a la presente investigación podemos determinar que existe una relación significativa entre el Clima Organizacional y el Desempeño Laboral de los trabajadores de la Unidad de Archivo del Servicio de Administración Tributaria de Lima-2017. Siendo moderada y significativa.*

**Palabras clave:**

*Clima, organizacional, desempeño, Laboral*

**Abstract**

*It is knowledge that most of our lives are more connected in our workplace. For this reason, the concept of the organizational climate and work performance has taken much importance for modern organizations that compete to find the balance between climate and performance of employees within corporations. Therefore, this research aims to determine the relationship between organizational climate and work performance of the workers of the file unit of the service of tax administration of Lima-2017. The presented study is quantitative, not experimental, correlational, design of cross-section type. In this sense the sample for this study was formed by 60 contributors*

*to the file unit of the tax administration service. The instrument used to collect data from the variable: organizational climate was a questionnaire and to collect data on the variable job performance was a questionnaire. According to this research, we can determine that there is a significant relationship between organizational climate and work performance of the workers of the file unit of the service of tax administration of Lima-2017. Being moderate and significant.*

**Keywords :** *Climate, organizational, performance, labour.*

## **INTRODUCCION**

En la actualidad el clima organizacional es uno de los factores más poderosos con los que cuenta una institución para el logro de sus objetivos y contribuye a la imagen que esta proyecta. Consigue importancia por su resultado inmediata, así como en los procesos o en los resultados, lo que incide en el desarrollo y en la calidad del propio sistema. Sin embargo, se sabe que las organizaciones y las empresas se rigen por la productividad, el cual se ve seriamente deteriorado por no fomentar un ambiente laboral adecuado excluyendo las percepciones de los empleados. Es decir, si se emplea nuevo personal, estos tienen ciertas expectativas sobre la institución, su área de trabajo y compañeros, pero si no hay el ambiente laboral apropiado se vería afectado su desempeño profesional.

En nuestro país existe una disconformidad parcial de parte de la ciudadanía respecto a los servicios que ofrecen las instituciones públicas, siendo relativamente nuevos los estudios del clima organizacional y de qué manera influye en el desempeño de los trabajadores el cual podría ser una posible causa del servicio que brindan.

El Servicio de Administración Tributaria de Lima se encarga de organizar, ejecutar y recaudar todo los conceptos tributarios y no tributarios de la Municipalidad, la Unidad de Archivo es el área encargada de organizar, custodiar y servir toda la documentación que genera el SAT como constancia de la transparencia de sus gestiones, dicha documentación es custodiada en conjunto



con el emplazamiento de un archivo físico, consistiendo básicamente en oficinas y hasta un edificio donde se ubica el archivo central, en los cuales se realizan labores de organización, clasificación y atención de los documentos a sus usuarios tanto externos como internos.

En la Unidad de Archivo del SAT, existe una preocupación constante por mantener al día la adecuada organización de su acervo documental, pero el SAT al ser una institución del estado hace que cada cambio de municipio los puestos de gerencia cambien y siempre están sujetos a rotaciones, al igual que los puestos CAS y los trabajadores por Locación de servicios (terceros), en el afán de mantener el servicio que brinda el archivo institucional en este año se han venido realizando contrataciones masivas la unidad de archivo en diferentes regímenes, lo que ha generado un ambiente laboral cambiante y la adecuación de nuevos métodos de trabajo.

## **METODOLOGÍA**

La investigación es de tipo cuantitativo, puesto que se van a analizar los resultados que se obtienen de la aplicación del instrumento a la muestra seleccionada. Se aplicó el diseño no experimental, descriptivo, correlacional, transversal.

La población estuvo conformada por 60 trabajadores de la Unidad de Archivo del Servicio de Administración ciudadana, Molina, que laboran tiempo completo quienes tiene por funciones organizar, custodiar y servir la documentación que genera todo el Servicio de Administración tributaria tanto a los usuarios internos como externos y la muestra en esta investigación estuvo conformada por 60 trabajadores de la Unidad de Archivo del Servicio de Administración Tributaria de Lima.

Se empleó el cuestionario de Clima organizacional y el cuestionario de Desempeño laboral para evaluar el clima organizacional con relación al desempeño laboral de los trabajadores de la Unidad de Archivo del Servicio de Administración Tributaria de Lima, que laboraron tiempo completo quienes tiene por funciones organizar, custodiar y servir la documentación que genera todo el SAT.

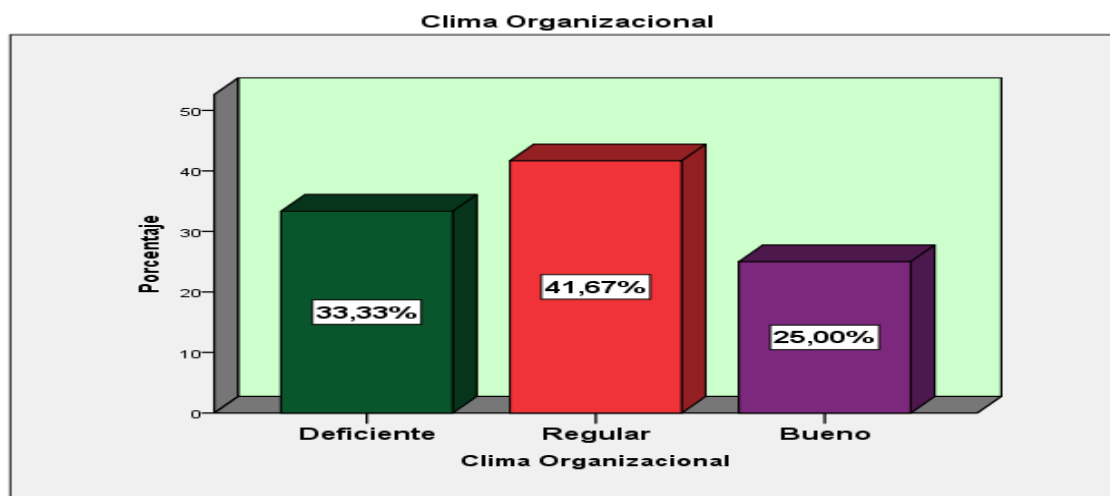
## RESULTADOS

Tabla 5

*Descripción de los niveles de la Variable Clima Organizacional*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Deficiente	20	33,3	33,3	33,3
Regular	25	41,7	41,7	75,0
Bueno	15	25,0	25,0	100,0
Total	60	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario Clima Organizacional a trabajadores de la Unidad de Archivo del Servicio de Administración Tributaria



*Figura 1: Niveles del Clima Organizacional según trabajadores*

De la tabla y figura se aprecia que, el 41,67 de los trabajadores de la Unidad de Archivo del Servicio de Administración Tributaria indicaron que el Clima organizacional es regular, el 33,33% manifestó

que el Clima organizacional es deficiente, por otro lado un 25% indico que representa un nivel bueno.

Referente a estos resultados, se concluye que el Clima Organizacional respecto a lo que indicaron los trabajadores de la Unidad de Archivo del Servicio de Administración Tributaria es regular.

Tabla 11

*Descripción de los niveles de la Variable Desempeño Laboral*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Malo	13	21,7	21,7	21,7
	Regular	38	63,3	63,3	85,0
	Bueno	9	15,0	15,0	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario Desempeño Laboral a trabajadores de la Unidad de Archivo del Servicio de Administración Tributaria

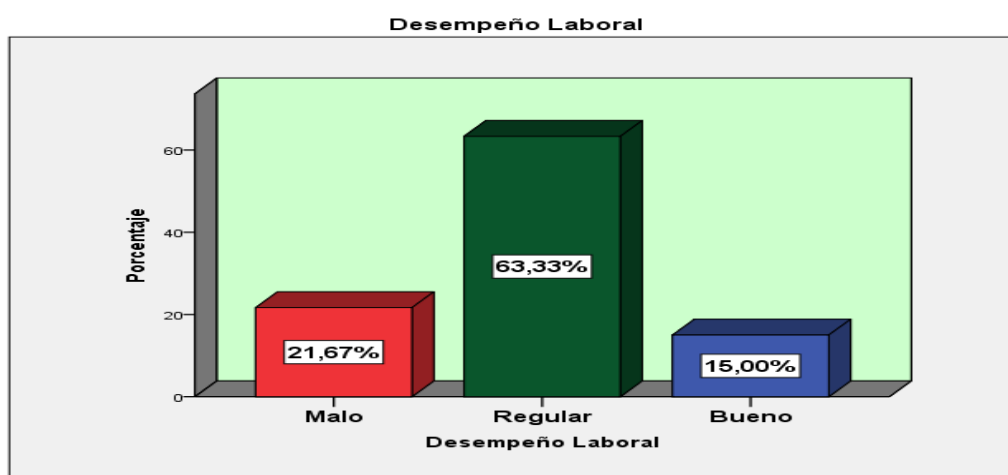


Figura 7: Niveles del Desempeño Laboral según trabajadores

De la tabla y figura se aprecia que, el 63,33% de los trabajadores de la Unidad de Archivo del Servicio de Administración Tributaria mantienen un desempeño laboral regular, el 21,67% manifestó que es malo, por otro lado un 15% de los trabajadores representa un nivel bueno.

Referente a estos resultados, se concluye que el Desempeño Laboral respecto a lo que manifestaron los trabajadores de la Unidad de Archivo del Servicio de Administración Tributaria es regular.

### **Prueba de hipótesis general y específica**

#### **Hipótesis general**

Existe relación significativa entre el Clima Organizacional y el Desempeño Laboral de los trabajadores de la Unidad de Archivo del Servicio de Administración Tributaria de Lima-2017.

#### **Hipótesis Nula**

No Existe relación significativa entre el Clima Organizacional y el Desempeño Laboral de los trabajadores de la Unidad de Archivo del Servicio de Administración Tributaria de Lima-2017.

#### **Nivel de significancia de confianza: 95% ( $\alpha=0.05$ )**

Regla de decisión:

Si  $r \text{ valor} < 0,05$ ; se rechaza la hipótesis nula.

Si  $r \text{ valor} \geq 0,05$ ; no se rechaza la hipótesis nula.

Tabla 15

*Coefficiente de correlación de Spearman entre las variables Clima Organizacional y Desempeño Laboral.*

			Clima Organizacional	Desempeño Laboral
Rho de Spearman	Clima Organizacional	Coefficiente de correlación	1,000	,631**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	60	60
	Desempeño Laboral	Coefficiente de correlación	,631**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	60	60

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

De los resultados estadísticos en la tabla 15, dan cuenta que existe una relación  $r = ,631^{**}$  entre las variables; el Clima Organizacional y el Desempeño Laboral de los trabajadores de la Unidad de Archivo del Servicio de Administración Tributaria de Lima-2017.

Además la significancia  $= ,000$  muestra que es menor al nivel  $\alpha = 0.05$ , lo que nos permite señalar que la relación es significativa: Por lo tanto se rechaza la hipótesis nula; Concluyendo que: Existe relación significativa entre el Clima Organizacional y el Desempeño Laboral de los trabajadores de la Unidad de Archivo del Servicio de Administración Tributaria de Lima-2017.

### Prueba específica 1

Tabla 16

*Coefficiente de correlación de Spearman entre la dimensión Estructura organizacional y la variable Desempeño Laboral.*

			Estructura organizacional	Desempeño Laboral
Rho de Spearman	Estructura organizacional	Coefficiente de correlación	1,000	,493**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	60	60
	Desempeño Laboral	Coefficiente de correlación	,493**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	60	60

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

De los resultados estadísticos en la tabla 16, dan cuenta que existe una relación  $r = ,493^{**}$  entre la dimensión y la variable; Estructura Organizacional y el Desempeño Laboral de los trabajadores de la Unidad de Archivo del Servicio de Administración Tributaria de Lima-2017.

Además la significancia  $=,000$  muestra que es menor al nivel  $\alpha=0.05$ , lo que nos permite señalar que la relación es significativa: Por lo tanto se rechaza la hipótesis nula; Concluyendo que: Existe relación significativa entre la estructura organizacional y el Desempeño Laboral de los trabajadores de la Unidad de Archivo del Servicio de Administración Tributaria de Lima-2017.

## Prueba específica 2

Tabla 17

*Coefficiente de correlación de Spearman entre la dimensión Liderazgo y la variable y Desempeño Laboral.*

				Liderazgo	Desempeño Laboral
Rho de Spearman	Liderazgo	Coefficiente de correlación		1,000	,632**
		Sig. (bilateral)		.	,000
		N		60	60
	Desempeño Laboral	Coefficiente de correlación		,632**	1,000
		Sig. (bilateral)		,000	.
		N		60	60

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

De los resultados estadísticos en la tabla 17, dan cuenta que existe una relación  $r = ,632^{**}$  entre la dimensión y la variable; Liderazgo y el Desempeño Laboral de los trabajadores de la Unidad de Archivo del Servicio de Administración Tributaria de Lima-2017.

Además la significancia  $=,000$  muestra que es menor al nivel  $\alpha=0.05$ , lo que nos permite señalar que la relación es significativa: Por lo tanto se rechaza la hipótesis nula; Concluyendo que: Existe relación significativa entre el liderazgo y el Desempeño Laboral de los trabajadores de la Unidad de Archivo del Servicio de Administración Tributaria de Lima-2017.

### Prueba específica 3

Tabla 18

*Coefficiente de correlación de Spearman entre la dimensión Toma de decisiones y la variable Desempeño Laboral.*

			Toma de decisiones	Desempeño Laboral
Rho de Spearman	Toma de decisiones	Coeficiente de correlación	1,000	,532**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	60	60
	Desempeño Laboral	Coeficiente de correlación	,532**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	60	60

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

De los resultados estadísticos en la tabla 18, dan cuenta que existe una relación  $r = ,532^{**}$  entre la dimensión y la variable; Toma de decisiones y el Desempeño Laboral de los trabajadores de la Unidad de Archivo del Servicio de Administración Tributaria de Lima-2017.

Además la significancia  $= ,000$  muestra que es menor al nivel  $\alpha = 0.05$ , lo que nos permite señalar que la relación es significativa: Por lo tanto se rechaza la hipótesis nula; Concluyendo que: Existe relación significativa entre la Toma de decisiones y el Desempeño Laboral de los trabajadores de la Unidad de Archivo del Servicio de Administración Tributaria de Lima-2017.



#### Prueba específica 4

Tabla 19

*Coefficiente de correlación de Spearman entre la dimensión Motivación y la variable Desempeño Laboral.*

			Motivación	Desempeño Laboral
Rho de Spearman	Motivación	Coefficiente de correlación	1,000	,515**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	60	60
	Desempeño Laboral	Coefficiente de correlación	,515**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	60	60

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

De los resultados estadísticos en la tabla 19, dan cuenta que existe una relación  $r = ,515^{**}$  entre la dimensión y la variable; Motivación y el Desempeño Laboral de los trabajadores de la Unidad de Archivo del Servicio de Administración Tributaria de Lima-2017.

Además la significancia  $=,000$  muestra que es menor al nivel  $\alpha=0.05$ , lo que nos permite señalar que la relación es significativa: Por lo tanto se rechaza la hipótesis nula; Concluyendo que: Existe relación significativa entre la motivación y el Desempeño Laboral de los trabajadores de la Unidad de Archivo del Servicio de Administración Tributaria de Lima-2017.

### Prueba específica 5

Tabla 20

*Coefficiente de correlación de Spearman entre la dimensión comportamiento individual y la variable Desempeño Laboral.*

			Comportamiento individual	Desempeño Laboral
Rho de Spearman	Comportamiento individual	Coefficiente de correlación	1,000	,557**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	60	60
	Desempeño Laboral	Coefficiente de correlación	,557**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	60	60

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

De los resultados estadísticos en la tabla 20, dan cuenta que existe una relación  $r = ,557^{**}$  entre la dimensión y la variable; comportamiento individual y el Desempeño Laboral de los trabajadores de la Unidad de Archivo del Servicio de Administración Tributaria de Lima-2017.

Además la significancia  $=,000$  muestra que es menor al nivel  $\alpha=0.05$ , lo que nos permite señalar que la relación es significativa: Por lo tanto se rechaza la hipótesis nula; Concluyendo que: Existe relación significativa entre el comportamiento individual y el Desempeño Laboral de los trabajadores de la Unidad de Archivo del Servicio de Administración Tributaria de Lima-2017.

## DISCUSIÓN

Respecto a la Hipótesis General, se indicó que existe una relación  $r = ,631^{**}$  entre las variables; el Clima Organizacional y el Desempeño Laboral de los trabajadores de la Unidad de Archivo del Servicio de Administración Tributaria de Lima-2017. Dado que la significancia  $= ,000$  mostró ser menor al nivel  $\alpha=0.05$ , lo que nos permitió señalar que la relación fue significativa, Por lo tanto se rechazó la hipótesis nula; concluyendo que: Existe relación significativa entre el Clima Organizacional y el Desempeño Laboral de los trabajadores de la Unidad de Archivo del Servicio de Administración Tributaria de Lima-2017. En tal sentido Vega (2015) En su investigación titulada: "Clima Organizacional y desempeño laboral de los trabajadores del Gobierno Local de la Provincia Mariscal Luzuriaga-Ancash 2014" concluyó que el clima organizacional se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores del Gobierno Local de la Provincia Mariscal Luzuriaga-Ancash 2014, siendo que el coeficiente de Rho Spearman de 0.769, que representó una alta correlación entre las variables estudiadas. Fortaleciendo de tal manera nuestra investigación.

En tal sentido Rodríguez y otros. (2008) en su investigación titulada "Clima y satisfacción como predictores del desempeño: evaluación en una empresa pública chilena", realizada en Chile. Los resultados demostraron que la satisfacción general resulta ser un predictor significativo del rendimiento y la productividad, mientras que el clima general resulta ser un predictor significativo de las condiciones personales y el comportamiento del trabajador. Corroborando de tal manera nuestra investigación.

Noriega y Pría (2011) indicaron que "el clima es el ambiente propio de la organización, percibido y producido por el individuo de acuerdo a las condiciones que encuentra en su proceso de interacción social y en la estructura organizacional"(p.117), que respecto a los resultados de los trabajadores de la Unidad de Archivo del Servicio de Administración Tributaria indicaron que el Clima organizacional refieren ser regular. Con respecto a la variable desempeño laboral Chiavenato

(2005), nos indica que “es la vigencia del personal que trabaja dentro de las instituciones, la cual es necesaria para la organización, funcionando el individuo con una gran labor y satisfacción laboral”. (p. 236), que en los trabajadores tiene una tendencia regular.

## 10. CONCLUSIONES

- En la presente investigación se ha comprobado que Existe relación moderada y significativa entre el Clima Organizacional y el Desempeño Laboral de los trabajadores de la Unidad de Archivo del Servicio de Administración Tributaria de Lima-2017, a razón que se comprobó una tendencia creciente a partir de los resultados, en el que predomina el nivel regular para la variable Clima Organizacional y también predomina el nivel regular en el desempeño laboral de la unidad de archivo del servicio de administración tributaria.
- Existe relación moderada y significativa entre la estructura organizacional y el Desempeño Laboral de los trabajadores de la Unidad de Archivo del Servicio de Administración Tributaria de Lima-2017, a razón que se comprobó una tendencia creciente a partir de los resultados, en el que predomina el nivel regular para la dimensión Estructura organizacional y también predomina el nivel regular en el desempeño laboral de la unidad de archivo del servicio de administración tributaria.
- Existe relación moderada y significativa entre el liderazgo y el Desempeño Laboral de los trabajadores de la Unidad de Archivo del Servicio de Administración Tributaria de Lima-2017, a razón que se comprobó una tendencia creciente a partir de los resultados, en el que predomina el nivel regular para la Dimensión Liderazgo y también predomina el nivel regular en el desempeño laboral de la unidad de archivo del servicio de administración tributaria.
- Existe relación moderada y significativa entre la toma de decisiones y el Desempeño Laboral de los trabajadores de la Unidad de Archivo del Servicio de Administración Tributaria de Lima-2017, a razón que se comprobó una tendencia creciente a partir de los resultados, en el que

predomina el nivel regular para la dimensión Toma de decisiones y también predomina el nivel regular en el desempeño laboral de la unidad de archivo del servicio de administración tributaria.

- Existe relación moderada y significativa entre la motivación y el Desempeño Laboral de los trabajadores de la Unidad de Archivo del Servicio de Administración Tributaria de Lima-2017, a razón que se comprobó una tendencia creciente a partir de los resultados, en el que predomina el nivel regular para la dimensión motivación y también predomina el nivel regular en el desempeño laboral de la unidad de archivo del servicio de administración tributaria.
- Existe relación moderada y significativa entre el comportamiento individual y el Desempeño Laboral de los trabajadores de la Unidad de Archivo del Servicio de Administración Tributaria de Lima-2017. Siendo moderada y significativa, a razón que se comprobó una tendencia creciente a partir de los resultados, en el que predomina el nivel regular para la dimensión comportamiento individual y también predomina el nivel regular en el desempeño laboral de la unidad de archivo del servicio de administración tributaria.

## 11. REFERENCIAS

- Acero (2007) *“Liderazgo Transformacional y Clima Organizacional de las Instituciones Educativas de la ciudad satélite Santa Rosa Región Callao”*
- Antón, G. (2014) *Desarrollo Institucional y desempeño laboral del poder judicial en el periodo 2013*, Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo, Lima Perú.
- Araujo y Leal (2010). *Inteligencia emocional y desempeño laboral en las instituciones de educación superior públicas. CICAG, 4(2), 132-147.*
- Brunet, L (2004). *El Clima de Trabajo en las Organizaciones: Definición, diagnóstico y consecuencias.* México: Trillas.
- Cáceres G. (2011), *“El clima laboral y su influencia en la satisfacción de los colaboradores en los restaurantes de comida típica del distrito de Comas”*. Tesis de maestría, Universidad César Vallejo, Lima Perú.
- Chiang M. (2010) citando a Milkovich y Boudrem, *“El funcionamiento de los equipos de trabajo y su relación con el desempeño laboral”*.
- Chiavenato, I (2010) Revista *“Clima Laboral”* definición (p.123)
- Chiavenato, I. (2005). *Introducción a la Teoría General de la Administración.* 7ma edición. McGraw Hill Interamericana. 2004.
- Cortez (2009) *“Diagnóstico del clima organizacional Hospital “Dr. Luis F. Nachón en Veracruz, 2009”* Tesis doctoral, Universidad de Veracruz, México.
- Daft, P. (2005) *Cómo mejorar las competencias de los trabajadores.* Editorial Graó de IREF.S.L Barcelona.
- Fernández (2013) citando a Bleger, J. Revista, *“Instituciones Educativas define la Dinámica Institucional.*
- Gairin, J. (2002). *“La Organización Escolar: Contexto y Texto de Actuación”*. Editorial La Muralla, S.A 3ra Edición. Banco Mundial. Libros pedagógicos de formación Integral. Caracas Venezuela
- García, Y. (2014) *“Definición de valores organizacionales”*. Recuperado de: <http://conceptodefinicion.de/valores-organizacionales>

- Garza (2010) *"Clima Organizacional en la Dirección General de Ejecución de Sanciones de la Secretaría de Seguridad Pública de TAMAULIPAS"*
- Hechavarria, S (2012) citando a Aravena y Cols, *"Diferencias entre cuestionario y encuesta"* (p.1) Universidad Virtual de Salud Manuel Fajardo.
- Hernández, H., Fernández, J. y Baptista (2010) *"Metodología de la investigación científica"*. México Mc Graw-Hill
- Leon J. (2009) *"Clima organizacional y su incidencia en la satisfacción laboral de los docentes de los centros de educación inicial de la Fundación del niño Bolívar"*. Universidad Nacional Experimental de Guayana, Venezuela.
- Mayor, A. (2012), *"Clima Organizacional y Liderazgo de los Directivos de las Escuelas del Municipio Mara"* Tesis de maestría, Universidad de Zulia Venezuela.
- Mendoza, H. (2011) citando a Nava, H. (2009) *"Relación entre Clima Institucional y desempeño docente en Instituciones Educativas de Inicial de la Red N° 9 Callao"*. Tesis de maestría, Universidad San Ignacio de Loyola, Lima Perú.
- Milkovich y Boudrem (1994) *"Clima Organización y Desempeño Laboral del Personal"* Revista NEGOTIUM Ciencias Gerenciales.
- Monteza, F. (2012) *"Influencia del Clima laboral en la satisfacción de las enfermeras del Centro Quirúrgico Hospital ESSALUD Chiclayo"*. Tesis de maestría, Universidad de Chiclayo, Chiclayo Perú
- Newstrom J. (2007) *Comportamiento Humano en el Trabajo*. México: Mc Graw Hill.
- Noriega Bravo, V., & Pría Barros, M. (2011). *Instrumento para evaluar el Clima Organizacional en los grupos de control de vectores*. Revista Cubana Salud Pública, 116-22.
- Palma, S. (2004). *"Manual Escala Clima Laboral"*, CL-SPC. Lima: Perú. (p.23)
- Peña, C. S. (2005). *Diseño de un instrumento para caracterizar el clima organizacional en unidades académicas de la Universidad de Colima*. (Tesis de maestría inédita). Universidad de Colima, México.

- Pérez (2010), *“El clima laboral y su efecto en la calidad de atención al estudiante en El Senati Chimbote”*. Tesis doctoral, Universidad San Pedro, Chimbote. Perú, Obtenida el 20 de octubre de 2014.
- Pérez (2012), *“Relación entre el Clima Institucional y Desempeño Docente en Instituciones Educativas de la Red N° 1 Pachacutec-Ventanilla”*. Tesis de maestría, Universidad San Ignacio de Loyola, Lima Perú.
- Robbins, S. (2008). *“Las nuevas tendencias en las Organizaciones”*. Editorial Prentice Hall. México.
- Rodríguez A. (2006) *Introducción a la psicología del trabajo y de las organizaciones*. Madrid. Ediciones Pirámide.
- Rodríguez, (2,004) *“Ambiente es un Sistema constituido por elementos y procesos del ambiente natural”*.
- Sánchez H. (2010), *“Clima organizacional en el Hospital Regional Docente de Trujillo 2010*. Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo, Lima Perú.
- Sarmiento, I (2011) *“Clima laboral”*, Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo Huejutla.
- Topa, G. (2012) *“Valores Organizacionales”* Revista Mexicana de Psicología.
- Turnbull, A. Turnbull, H. R., and Kyzar, K. (2009). *“Cooperación entre familias y profesionales como fuerza catalizadora para una óptima inclusión: enfoque de los Estados Unidos de América”*. *Revista de Educación*, 349, 69-99.
- Vargas A, (2011) citando a Ghiselli, *“El desempeño laboral y su incidencia en la calidad del servicio de la empresa “SAFE DRIVE” de la ciudad de Ambato”*
- Vargas, F. (2009) *De las virtudes laborales a las competencias claves: Un nuevo concepto para antiguas demandas*. Boletín CINTEFOR. Agosto, Diciembre.
- Villamil & Sánchez (2012) *“Influencia del Clima Organizacional sobre la satisfacción laboral en los empleados de la Municipalidad Choloma San Pedro de Sula Honduras”*, tesis de maestría.