



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**Clima organizacional y desempeño laboral en la Oficina de Seguridad
y Defensa Nacional de la SUNAT, Lima 2017**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

AUTOR:

Reaño Silva Jhonny Francisco

ASESOR:

Dr. Nerio Janampa Acuña

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión del talento humano

LIMA-PERU

2017

Página del jurado



Dr. Nerio Janampa Acuña
Presidente



Mg Narvárez Aranibar Teresa
Secretario



Mg Lino Gamarra Edgar
Vocal

Dedicatoria

A mí querida esposa Patricia y a mi hijo Benjamín, quienes son el motor de mi vida. A mis queridos padres Francisco y Adriana, por enseñarme lo más importante, el valor de la familia.

Agradecimiento

A la Universidad César Vallejo, por la oportunidad de realizar una de mis metas más importantes. Asimismo, a la plana docente por su profesionalismo, dedicación y motivación constante para terminar con la carrera.

Declaratoria de autenticidad

Yo Reaño Silva Jhonny Francisco, identificado con DNI N.º 10124603 con el fin de cumplir las disposiciones vigentes consideradas en el reglamento de grados y títulos de la universidad César Vallejo, facultad de ciencias empresariales, escuela profesional de administración, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

San Juan de Lurigancho, 25 de octubre del 2017



Jhonny Francisco Reaño Silva

DNI 10124603

Presentación

Señores miembros del Jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo presento ante ustedes la tesis titulada “Clima organizacional y desempeño laboral en la Oficina de Seguridad y Defensa Nacional de la Sunat, Lima 2017”. El presente trabajo de investigación corresponde al diseño no experimental de tipo correlacional – descriptivo y tiene como finalidad de determinar la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral en la Oficina de Seguridad y Defensa Nacional de la Sunat, la misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el Título Profesional de Licenciado en Administración.

El presente trabajo de investigación consta de VII capítulos:

En el capítulo I: Introducción, se presentan la realidad problemática, trabajos previos, teorías relacionadas al tema, formulación del problema, justificación del estudio, hipótesis y objetivos. En el capítulo II: Método, se muestra el diseño, variables operacionalización, población y muestra, técnicas e instrumentos, método de análisis y aspectos éticos. En el capítulo III: Resultados, se presentan el trabajo estadístico, tanto descriptivo como Inferencial. En el capítulo IV: Discusión, se presentan las discusiones procedentes del trabajo estadístico. En el capítulo V: Conclusiones, se muestran las conclusiones luego del trabajo de investigación. En el capítulo VI: Recomendaciones, basadas en los resultados y las conclusiones de nuestra investigación. En el capítulo VII: Referencias bibliográficas, se detalla los libros, revistas científicas, informes de investigaciones que permitieron tener una base teórica para desarrollar la presente investigación.

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

El autor

Índice

	Pág.
Página del jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Resumen	xiii
Abstract	xiv
I- INTRODUCCIÓN	15
1.1 Realidad problemàtica	16
1.2 Trabajos previos	20
Trabajos previos internacionales	20
Trabajos previos nacionales	22
1.3 Teorías relacionadas al tema	24
Teoría del clima organizacional	25
Teoría del desempeño laboral	34
1.4 Formulación del problema	41
1.5 Justificación del estudio	42
1.6 Hipótesis	44
1.7 Objetivos	45
II- MÉTODO	47
2.1 Diseño de investigación	48
2.2 Variables, operacionalizacion	50
2.3 Población y muestra	53
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	54
2.5 Métodos de análisis de datos	59
2.6 Aspectos éticos	60
III- RESULTADOS	61
3.1 Analisis descriptivo de la investigación	62
3.2 Contrastacion de hipótesis	69
IV - DISCUSIÓN	75
V - CONCLUSIÓN	80

VI - RECOMENDACIONES	83
VII - REFERENCIAS	86
VIII- ANEXOS	90

Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1 Operacionalización de la variable clima organizacional	52
Tabla 2 Operacionalización de la variable desempeño laboral	52
Tabla 3 Validación de juicio de expertos	57
Tabla 4 Niveles de confiabilidad	58
Tabla 5 Confiabilidad del instrumento para la variable clima organizacional	58
Tabla 6 Confiabilidad del instrumento para la variable desempeño laboral	58
Tabla 7 Frecuencia y porcentaje de los niveles con respecto al clima organizacional y el desempeño laboral en la oficina de seguridad y defensa nacional de la Sunat, Lima 2017.	62
Tabla 8 Frecuencia y porcentaje de los niveles con respecto a estructura de la organización y el desempeño laboral en la oficina de seguridad y defensa nacional de la Sunat, Lima 2017.	63
Tabla 9 Frecuencia y porcentaje de los niveles con respecto a las relaciones humanas y el desempeño laboral en la oficina de seguridad y defensa nacional de la Sunat, Lima 2017.	64
Tabla 10 Frecuencia y porcentaje de los niveles con respecto a las recompensas y el desempeño laboral en la oficina de seguridad y defensa nacional de la Sunat, Lima 2017.	65
Tabla 11 Frecuencia y porcentaje de los niveles con respecto al reconocimiento y el desempeño laboral en la oficina de seguridad y defensa nacional de la Sunat, Lima 2017	66
Tabla 12 Frecuencia y porcentaje de los niveles con respecto a la autonomía y el desempeño laboral en la oficina de seguridad y defensa nacional de la Sunat, Lima 2017.	67
Tabla 13 Prueba de normalidad según Kolmogorov - Smirnov del clima organizacional y el desempeño laboral en la oficina de seguridad y defensa nacional de la Sunat, Lima 2017.	68
Tabla 14 Relación de la muestra no paramétricas, según Rho Spearman entre el clima organizacional y el desempeño laboral en la oficina de seguridad y defensa nacional de la Sunat, Lima 2017	69

Tabla 15	Relación de la muestra no paramétricas, según Rho Spearman entre la estructura de la organización y el desempeño laboral en la oficina de seguridad y defensa nacional de la Sunat, Lima 2017.	70
Tabla 16	Relación de la muestra no paramétricas, según Rho Spearman entre las relaciones humanas y el desempeño laboral en la oficina de seguridad y defensa nacional de la Sunat, Lima 2017	71
Tabla 17	Relación de la muestra no paramétricas, según Rho Spearman entre las recompensas y el desempeño laboral en la oficina de seguridad y defensa nacional de la Sunat, Lima 2017.	72
Tabla 18	Relación de la muestra no paramétricas, según Rho Spearman entre el reconocimiento y el desempeño laboral en la oficina de seguridad y defensa nacional de la Sunat, Lima 2017.	73
Tabla 19	Relación de la muestra no paramétricas, según Rho Spearman entre la autonomía y el desempeño laboral en la oficina de seguridad y defensa nacional de la Sunat, Lima 2017.	74

Índice de figuras

	Pág.
Figura 1 Percepción del clima organizacional y el desempeño laboral	62
Figura 2 Percepción de la estructura de la organización y el desempeño laboral	63
Figura 3 Percepción de las relaciones humanas y el desempeño laboral	64
Figura 4 Percepción de las recompensas y el desempeño laboral	65
Figura 5 Percepción del reconocimiento y el desempeño laboral	66
Figura 6 Percepción de la autonomía y el desempeño laboral.	67

Índice de anexos

	Pág.
Anexo A Matriz de operacionalización	91
Anexo B Matriz de consistencia	92
Anexo C Tabla de especificaciones de la variable clima organizacional	93
Anexo D Tabla de especificaciones de la variable desempeño laboral	94
Anexo E Instrumentos de recolección de datos	95
Anexo F Informe de opinión de expertos de instrumento de investigación	96
Anexo G Estructura orgánica de la Sunat	102
Anexo H Estructura orgánica de la Oficina de Seguridad y Defensa Nacional	103
Anexo I Base de datos piloto de la variable clima organizacional	104
Anexo J Base de datos piloto de la variable desempeño laboral	105
Anexo K Resultado de la confiabilidad de la prueba piloto de la variable clima organizacional	106
Anexo L Resultado de la confiabilidad de la prueba piloto de la variable clima organizacional	107
Anexo M Base de datos de la variable clima organizacional	108
Anexo N Base de datos de la variable desempeño laboral	109

Resumen

El presente trabajo de investigación se desarrolló en la Oficina de Seguridad y Defensa Nacional de la Sunat. El objetivo general fue determinar la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral. El estudio contó con una población de 38 personas y la muestra tomada fue con la misma cantidad. Se utilizó un enfoque cuantitativo, tipo descriptivo - correlacional, de corte transeccional y el diseño fue no experimental. Para obtener la información de las variables se utilizó la técnica de la encuesta y el cuestionario como instrumento. El instrumento fue validado por expertos y la fuerte confiabilidad fue demostrada obteniendo un coeficiente de Alfa de Cronbach de 0.865 y 0.912 respectivamente. Se obtuvo una correlación positiva buena con un coeficiente de 0.712 usando el método Rho de Spearman, así mismo se logró un nivel de significancia de 0.000 demostrando una relación significativa entre el clima organizacional y el desempeño laboral.

Palabra clave: Gestión del talento humano – Clima organizacional – Desempeño laboral

Abstract

The present research work was developed in the National Security and Defense Office of Sunat. The general objective was to determine the relationship between organizational climate and work performance. The study had a population of 38 people and the sample taken was with the same amount. A quantitative, descriptive - correlational, transectional type approach was used and the design was non experimental. To obtain the information on the variables, the survey technique and the questionnaire were used as an instrument. The instrument was validated by experts and the strong reliability was demonstrated by obtaining a Cronbach's Alpha coefficient of 0.865 and 0.912 respectively. A good positive correlation was obtained with a coefficient of 0.712 using the Spearman's Rho method, and a significance level of 0.000 was achieved, demonstrating a significant relationship between organizational climate and work performance.

Keyword: Human talent management - Organizational climate - Labor performance

I. INTRODUCCIÓN

1.1 Realidad problemática

En la actualidad el clima organizacional es uno de los elementos más importantes para la generación de valor en las organizaciones, ya que luego de llevar a cabo los planes de mejoramiento de las condiciones de bienestar de los trabajadores permite que la organización sea más competente. Es conocido que las organizaciones públicas tienen iguales necesidades que las organizaciones privadas en lo relativo a objetivos y eficiencia, pero a pesar de ello son diferentes debido a su orientación normativa, las cuales son producto del entorno propio de las instituciones públicas, lo que obliga a tener cuidado al momento de utilizar modelos privados de gestión en las entidades estatales ya que estos podrían fracasar.

La preocupación por el clima organizacional como causa de la productividad en una organización tiene como punto de inicio en el surgimiento de la escuela humanística de la administración desarrollada por Elton Mayo en Estados Unidos, teoría que nació de la necesidad de modificar la tendencia a la deshumanización del trabajo, provocada por la imposición de duros métodos y prácticas organizacionales poco interesadas en el ser humano y sus necesidades.

A través de los años, América Latina ha ido mejorando en lo que a negocios y empresas respecta. Esto se puede ver reflejado en la cantidad de personas que deciden viajar cada año a países latinoamericanos para buscar una mejor oportunidad de empleo. Esto se debe a que, en ciertos países del continente americano, el bienestar ocupacional es muy favorable con un clima organizacional adecuado, lo cual atrae a numerosas personas de distintas partes del mundo.

En el Perú muchas empresas están cambiando de mentalidad al ver al clima organizacional como una variable intangible de negocio, así como se evalúa en la mesa de un comité de ejecutivos otras variables del negocio como la rentabilidad, la liquidez o variables operativas como volumen de producción. Estos

cambios se están encaminando no solo al interior de las empresas privadas sino al interior de entidades públicas.

El primer proceso de evaluación de desempeño laboral en el mundo fue realizado a principios del siglo XIX en una fábrica textil de Escocia, El proceso consistía en medir el rendimiento diario de los obreros de esta fábrica con un sistema mediante el cual a cada obrero le era asignado un libro en el que sus supervisores anotaban diariamente comentarios sobre su desempeño, en secciones clasificadas por colores que indicaban los niveles de rendimiento. Luego en 1842 el gobierno de Estados Unidos a través del Congreso establece una Ley, mediante la cual se implanta la obligatoriedad a las empresas de realizar procesos anuales de evaluación de desempeño a sus trabajadores.

En la actualidad el aumento de la productividad acompañado de un adecuado desempeño laboral es necesario para obtener mejor calidad de vida de la población de América Latina y el Caribe. En ese contexto reciente de mayor crecimiento de la economía y la productividad, también los niveles de empleo han subido significativamente. Las estrategias para alcanzar significativos aumentos de productividad difieren entre los países, según su nivel de desarrollo y los cuellos de botella que existan en ellos.

La Sunat es un organismo público especializado, vinculado al Ministerio de Economía y Finanzas, cuenta con patrimonio propio y goza también de autonomía financiera, funcional, económica, técnica, presupuestal y administrativa, tiene como finalidad administrar los tributos del gobierno nacional, intervenir en la implementación, la inspección y el control del cumplimiento de la política aduanera, también participa en el combate contra la minería ilegal y el narcotráfico, a través del control y fiscalización de insumos químicos y maquinarias.

La presente investigación se realizó en la en la Oficina de Seguridad y Defensa Nacional (OSDNA) dentro de la sede principal de la Superintendencia Nacional de Aduanas y Administración Tributaria (Sunat) ubicada en la Av.

Garcilaso de la Vega 1472, en el distrito del Cercado de Lima y departamento de Lima.

La misión de la Sunat es servir al país proporcionando los recursos necesarios para la sostenibilidad fiscal y la estabilidad macroeconómica, contribuyendo con el bien común, la competitividad y la protección de la sociedad, mediante la administración y el fomento de una tributación justa y un comercio exterior legítimo.

La visión de la Sunat es convertirse en la administración tributaria y aduanera más exitosa, moderna y respetada de la región.

La presente investigación no se centró únicamente en el clima organizacional, sino también en el desempeño laboral, es conocido que el clima organizacional es muy importante para toda organización dado que tiene una relación con el desempeño laboral, lo cual nos lleva al logro de los objetivos organizacionales.

La oficina de seguridad y defensa nacional de la Sunat cuenta en la actualidad con 38 trabajadores y es la unidad orgánica encargada de asesorar a la Sunat en el planeamiento, programación, ejecución y supervisión de la política y estrategias de seguridad y defensa nacional en el ámbito sectorial. Cumple la función de incentivar la cultura de seguridad y defensa nacional, promoviendo y ejecutando actividades de capacitación y difusión de la doctrina de seguridad y defensa nacional.

En la actualidad el clima organizacional en la oficina no es el adecuado, debido a que los factores para promover un buen clima organizacional son precarios y no favorecen al buen desarrollo de los trabajadores.

Dentro de la estructura de la organización se puede notar que las responsabilidades funcionales no se encuentran establecidas por escrito y que muchas normas no están al alcance de los trabajadores debido a su complejidad

para acceder a ellas dentro de la intranet. Asimismo, existen problemas con las comunicaciones dado que los mensajes no son comprendidos dentro de la oficina. También se puede notar que los controles no son los más adecuados y los proyectos no suelen terminar bien.

Las relaciones humanas dentro de la oficina no son muy buenas dado que el autoritarismo y la falta de liderazgo son notorios, por lo cual los conflictos dentro de la oficina tardan en solucionarse. También es evidente la falta de apoyo, solidaridad e integración dentro de la oficina.

Las recompensas dentro de la oficina son muy reducidas y se evidencia claramente con los sueldos que perciben, los cuales se mantienen congelados desde hace muchos años y son causa de diversos reclamos por parte de los sindicatos. También son notorias la inexistencia de premios y bonos que satisfagan a todo el personal ya que solo beneficia a los supervisores. Así mismo la carrera administrativa dentro de la organización no es brindada a todos los trabajadores por igual ya que la oportunidad es brindada solamente a los supervisores y jefes.

Dentro de la organización el reconocimiento no es el más adecuado ya que no existe una política de entrega de estímulos a los trabajadores, quienes no se sienten motivados a mejorar su desempeño laboral.

La autonomía dentro de la oficina es limitada debido ya que al ser parte de una institución importante del estado existen barreras burocráticas que impiden mayor libertad.

El desempeño laboral dentro de la oficina manifiesta incumplimiento de procedimientos que perjudican el desarrollo de las tareas como las investigaciones, inspecciones y capacitaciones de seguridad que se brindan al personal de vigilancia, asimismo se puede notar deficiencias y desorden durante el desarrollo de las tareas. También se aprecia que se adolece de una adecuada conducta de liderazgo y cooperación, así como falta de confianza y compromiso.

1.2 Trabajos previos

Tanto a nivel internacional como nacional existen una serie de trabajos previos que han investigado el clima organizacional y el desempeño laboral, siendo los resultados obtenidos importantes para el desarrollo de la presente investigación.

Trabajos previos internacionales

Palomino y Peña (2016) desarrollaron la tesis denominada: *El clima organizacional y su relación con el desempeño laboral de los empleados de la empresa distribuidora y papelería VENEPLAST Ltda.* Para obtener el título profesional de administración de empresas en la Universidad de Cartagena, Colombia. El objetivo general de la investigación fue analizar la relación del clima organizacional y el desempeño laboral de los empleados de la empresa Distribuidora y Papelería Venoplast Ltda. La teoría base utilizada para la variable clima organizacional fue la de Carlos Rodríguez y para la variable desempeño laboral se basó en la teoría de Robbins Stephen y Judge Tomothy. El tipo de estudio fue descriptivo y correlacional cuya población estuvo compuesta por 97 personas y la muestra por 49 personas. Se realizó la técnica de recolección de datos conocida como encuesta y el cuestionario como herramienta, alcanzando un nivel de significancia de 0.00 con lo cual se rechazó la hipótesis nula y obtuvo 0.687 de coeficiente de correlación de Pearson, concluyendo que existe una correlación positiva moderada entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los empleados de la empresa Distribuidora y Papelería Venoplast Ltda. El aporte del presente trabajo es que a pesar de que la mayoría de los trabajadores fueron jóvenes con ingresos relativamente bajos con jornadas laborales superiores a 48 horas, catalogaron el clima organizacional como bueno y se refleja en el desempeño laboral.

Crespo (2016) desarrolló la tesis denominada: *Clima organizacional y compromiso organizacional en una mediana empresa manufacturera de San Luis Potosí, S.L.P.* Para obtener el grado de maestro en administración con énfasis en negocios en la Universidad Autónoma de san Luis Potosí, México. El objetivo

general fue determinar el clima y compromiso organizacional que prevalece en una empresa manufacturera ubicada en la ciudad de San Luis Potosí, así como la correlación que existe entre ambos conceptos. Para el estudio de la variable clima organizacional se basó en la teoría de Luc Brunet. El estudio fue realizado con un enfoque cuantitativo no experimental; asimismo se trató de un trabajo de corte transeccional, debido a que los datos fueron recolectados en un solo momento y un tiempo único, a fin de describir las variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado, la población estuvo comprendida por 80 trabajadores y la muestra no probabilística es la misma cantidad de trabajadores. La técnica utilizada para la recolección de los datos fue la encuesta y para ello se utilizó el cuestionario como herramienta, alcanzando un nivel de significancia de 0.000 con lo cual se rechazó la hipótesis nula y obtuvo 0.644 de coeficiente de Rho Spearman, concluyendo que existe correlación positiva moderada entre el clima organizacional y compromiso organizacional en una mediana empresa manufacturera de San Luis Potosí, S.L.P. El aporte del estudio es que el personal sindicalizado califica mal el clima organizacional, mientras que los no sindicalizados son los que califican mejor el clima organizacional, lo cual se ve reflejado en el desempeño laboral de los trabajadores.

Roncancio y Pregonero (2013) desarrollaron la tesis denominada: *Capacitación en relación con el desempeño laboral de los empleados de la empresa CELPRO S.A.S.* Para obtener el título de Administrador de Empresas en la Pontificia Universidad Javeriana, Bogotá, Colombia. El objetivo general fue determinar la relación que puede darse entre la capacitación que reciben los empleados de CELPRO S.A.S. La teoría base utilizada para la variable desempeño laboral fue la de Wandy Mondy y Robert. El método consistió en un estudio cuantitativo, correlacional y transversal donde se aplicó la encuesta como técnica de recolección de datos y como herramientas dos cuestionarios, una para medir la capacitación y la otra para el desempeño laboral, La población participante estuvo compuesta por 135 trabajadores y la muestra fue aplicada al total de la población, alcanzando un nivel de significancia de 0.01 con lo cual se rechazó la hipótesis nula y obtuvo 0.685 de correlación de Pearson, concluyendo que existe una correlación positiva moderada entre la capacitación y el

desempeño laboral de los empleados de la empresa CELPRO S.A.S. el presente estudio rescata la complacencia de los empleados por las jornadas de capacitación recibidas y lo útil que es para el manejo adecuado de sus herramientas de trabajo.

Trabajos previos nacionales

Quispe (2015) desarrolló la tesis denominada: *Clima organizacional y desempeño en la municipalidad distrital de Pacucha, Andahuaylas, 2015*. Para optar el título profesional de licenciado en administración de empresas en la universidad nacional José María Arguedas, Perú. El objetivo general fue definir la relación entre el clima organizacional y desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Pacucha, Andahuaylas 2015. Para la variable clima organizacional se hizo uso de la teoría de Jhon Ivancevich y para la variable desempeño laboral se utilizó la teoría de Idalberto Chiavenato. La investigación fue de tipo descriptivo correlacional, cuyo objetivo general fue demostrar la relación que existe entre las dos variables, El diseño utilizado en la investigación fue de tipo no experimental, transeccional correlacional, la existencia y fuerza de esta correlación se determinó estadísticamente por medio del coeficiente de correlación de Rho Spearman, utilizando un enfoque cuantitativo. La población fue de 64 personas que laboran en la empresa, dado que la población no fue considerable, la muestra fue la misma cantidad, se hizo uso de la técnica de la encuesta y el cuestionario como instrumento, alcanzando un nivel de significancia de 0.000 con lo cual se rechazó la hipótesis nula y obtuvo 0.743 de coeficiente de Rho Spearman, concluyendo que existe correlación positiva alta entre las variables clima organizacional y desempeño laboral en la municipalidad distrital de Pacucha. El aporte de la investigación es importante porque demuestra la relación entre la dimensión autonomía para la toma de decisiones y productividad laboral.

Morales (2016) desarrolló la tesis denominada: *Relación entre Clima Organizacional y Satisfacción Laboral de los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Trujillo, año 2016*. Para optar el título profesional de licenciado en administración en la universidad César Vallejo de la ciudad de Trujillo, Perú. El

objetivo general fue demostrar la relación que existe entre Clima Organizacional y Satisfacción Laboral. La teoría base utilizada para la variable clima organizacional fue la de Daniel Koys y Thomas Decottis. La investigación fue de tipo correlacional y el diseño de la investigación fue No experimental de corte transversal, La población objeto de estudio estuvo conformada por funcionarios, empleados, contratados permanentes y CAS dando un total de 977 miembros de la Municipalidad Provincial de Trujillo y Para la presente investigación solamente se tomó en cuenta a 276 colaboradores del Palacio Municipal. La técnica e instrumentos de recolección de datos fueron las encuestas y los cuestionarios respectivamente, alcanzando un nivel de significancia de 0.003 con lo cual se rechazó la hipótesis nula y obtuvo 0.201 de coeficiente de Rho Spearman, concluyendo que existe relación positiva de grado bajo entre Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral de los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Trujillo. Si los directivos se enfocan en mejorar los diferentes factores de la variable del clima organizacional, el bienestar laboral de los colaboradores cambiara de manera positiva.

Montoya (2016) desarrolló la tesis denominada: *Relación entre el Clima Organizacional y la evaluación del desempeño del personal en una empresa de servicios turísticos: Caso PTS Perú 2015*. Para optar el grado de maestro en administración de recursos humanos, en la Pontificia Universidad Católica del Perú. El objetivo general fue analizar y determinar si existe relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral en el personal de la empresa PTS Perú de la ciudad de Lima para el año 2015. La teoría base utilizada para la variable clima organizacional fue la de Manuel Silva y la teoría base para la variable desempeño laboral fue la de Idalberto Chiavenato. La investigación fue de tipo correlacional y el diseño de la investigación fue No experimental de corte transversal, la población objeto de estudio estuvo conformada todos los trabajadores de la empresa de servicios turísticos PTS Perú, correspondiente a 21 trabajadores, el total de la población conforma la muestra. La técnica e instrumentos de recolección de datos fue la encuesta y los cuestionarios respectivamente, alcanzando un nivel de significancia de 0.022 con lo cual se rechazó la hipótesis nula y obtuvo 0.657 de coeficiente de correlación de Rho Spearman, concluyendo

que existe relación positiva moderada entre clima organizacional y la evaluación del desempeño del personal en una empresa de servicios turísticos, dado que mientras mejor sea la percepción del clima organizacional, mayor será el desempeño de los colaboradores de la empresa, asimismo todas las dimensiones del clima se relacionaron significativamente con el desempeño laboral general.

Zelada (2016) desarrolló la tesis denominada: *Satisfacción y desempeño laboral de los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local 02 – La Esperanza de la provincia de Trujillo, año 2016*. Para optar el título profesional de licenciada en administración, en la Universidad César Vallejo, Perú, el objetivo general fue Identificar la relación existente entre satisfacción y desempeño laboral de los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local 02 - La Esperanza de la provincia de Trujillo, año 2016. La teoría base utilizada para la variable desempeño laboral fue la de Idalberto Chiavenato. La investigación fue de tipo correlacional y el diseño de la investigación fue No experimental de corte transversal, la población estuvo compuesta por el total de trabajadores de la unidad de Gestión Educativa Local (UGEL) 02 La Esperanza, de la provincia de Trujillo, correspondiente a 36 trabajadores, el total de la población conforma la muestra. La técnica e instrumentos de recolección de datos fue la encuesta y los cuestionarios respectivamente, alcanzando un nivel de significancia de 0.000 con lo cual se rechazó la hipótesis nula y obtuvo 0.701 de coeficiente de correlación de Rho Spearman, concluyendo que existe correlación positiva alta entre la satisfacción y el desempeño laboral. Este proyecto es rescatable porque logró identificar la existencia de una relación directa entre remuneración y desempeño laboral.

1.3 Teorías relacionadas al tema

Las principales teorías de este trabajo de investigación están basadas en el análisis de dos variables, siendo cada una de ellas muy importantes para el desarrollo de la institución y de las personas que en esta intervienen.

Teoría del clima organizacional

El clima organizacional puede ser definido como la percepción que tiene el trabajador a cerca del ambiente en el interior de la organización, de igual manera hace referencia al conjunto de los factores físicos y humanos, como también a las características propias de una organización.

Rodríguez (2015) mencionó que son “percepciones compartidas por los miembros de una organización con respecto al trabajo, al ambiente físico en que este se realiza, las relaciones interpersonales que se dan en torno a él y las muchas regulaciones formales que afectan a dicho trabajo” (p.180).

No es casual que la definición de clima organizacional provenga del clima atmosférico porque, así como el clima atmosférico puede variar, el clima organizacional también lo hace y eso se nota cuando luego de una observación permanente se puede afirmar que una organización tiene mejor clima que otra y también cuando hay organizaciones que tiene periodos de agradable clima organizacional y periodos de un mal clima.

Es importante esta apreciación de Rodríguez debido a que manifiesta que son los integrantes de la organización quienes son los que perciben el estado del clima organizacional por medio del trabajo y otros indicadores, calificándolo como bueno o malo, percepciones que pueden variar entre los trabajadores.

Louffat (2012) indicó que el clima organizacional es “la identificación del nivel de satisfacción del empleado en relación a diversos elementos del proceso administrativo del potencial humano y por ende en relación a la empresa donde trabaja” (p.240).

El nivel de satisfacción es la disposición del trabajador con respecto a su trabajo, dicha actitud se basa en valores y creencias que desarrolla el trabajador de su centro de trabajo, actitud del trabajador que es reflejada en el clima organizacional.

Chiavenato (2011) manifestó que el clima organizacional “se refiere al ambiente interno entre los miembros de la organización, y se relaciona íntimamente con el grado de motivación de sus integrantes. Se refiere de manera específica a las propiedades motivacionales del ambiente organizacional” (p.50).

Para Chiavenato el clima organizacional evalúa el ambiente dentro de la organización y la relación que existe entre los integrantes de la misma y sus motivaciones.

Hellriegel (1974) quien definió al clima organizacional como “un conjunto de atributos percibidos de una organización y, o sus subsistemas, o ambos que pueden ser inducidos de forma que la organización y, o sus subsistemas, o ambos sean acordes con sus miembros o el entorno”. (Citado en Uribe, 2015, p.40).

Desde muchos años atrás los autores ya nos mencionaban que el clima organizacional eran las percepciones de una organización y demás subsistemas, pudiendo ser inducidos para ser acordes con los trabajadores.

De acuerdo con las definiciones mencionadas, podemos definir al clima organizacional como las percepciones compartidas que tienen los miembros de una organización acerca de los procesos organizacionales, tales como las políticas, el estilo de liderazgo, las relaciones interpersonales, la remuneración, etc. Es importante recordar que la percepción de cada trabajador es distinta y ésta determina su comportamiento en la organización por lo que el clima organizacional varía de una organización a otra.

Características del clima organizacional

Rodríguez (2015) manifestó:

Las características del clima organizacional son las siguientes:

(a) El clima indica el estado del lugar de trabajo de la organización.

- (b) El clima suele permanecer a pesar de los cambios por situaciones de diversas circunstancias, esto denota que, a pesar de contar con alguna estabilidad en el clima de una organización, se puede perder esta estabilidad.
- (c) El clima tiene una influencia fuerte sobre los comportamientos de los integrantes de la empresa.
- (d) El clima afecta el compromiso e identificación de los integrantes de la organización con ésta.
- (e) El clima es afectado por actitudes y conductas de los integrantes de la organización y a su vez, afecta dichas actitudes y conductas.
- (f) El clima es afectado por las diversas variables estructurales, como estilo de dirección, políticas y planes de gestión, sistemas de contratación y despidos, etc.
- (g) Demasiado ausentismo y alta rotación pueden indicar un pésimo clima dentro de la organización.
- (h) El cambio en el clima dentro de la organización es constantemente probable, pero se necesita cambiar más de una variable para que el cambio pueda durar mucho más. (p.180)

Importancia del clima organizacional

Rodríguez (2015) indicó que “un clima favorable permitirá un compromiso estable de los trabajadores con su organización y conseguirá aumentar los niveles de productividad de ésta” (p.188).

Las condiciones en las que un trabajador realiza sus tareas influyen de forma directa en su productividad. A raíz de esto y de muchos estudios que confirman la afirmación, muchas empresas han decidido invertir tiempo y dinero en mejorar el clima organizacional.

Las organizaciones pueden participar para ayudar a generar el clima correcto y de esa manera colaborar con el aumento de la productividad.

El clima organizacional es continuamente mencionado en el diagnóstico organizacional y en nuestra vida cotidiana repetidamente estamos haciendo diagnóstico organizacional de las situaciones que afrontamos, por ello es cada vez más importante conocer los diferentes procesos a que está sometida la organización y utilizarlos en provecho de la misma. Asimismo, cada vez es más notoria la importancia que los cambios del entorno tienen sobre el clima organizacional.

Actualmente el clima organizacional es uno de los elementos más importantes para generar valor en las empresas, porque al llevar a cabo los planes de mejoramiento de las condiciones climáticas de la organización y conseguir el bienestar de los trabajadores se logrará que la empresa sea más competitiva y mejore las relaciones humanas en el interior y exterior de la empresa.

Bune (1987) mencionó que el clima organizacional “es importante porque ayuda a determinar las fuentes de conflicto, del stress o de la insatisfacción que colaboran al desarrollo de actitudes negativas frente a la organización “(Citado en Louffet, 2012, p. 240).

La evaluación de las fuentes de conflicto permite identificar las posibles soluciones que deben aplicarse para remediar la insatisfacción que contribuye al desarrollo de actitudes negativas frente a la organización.

Técnicas para diagnóstico del clima organizacional

Son muchos los instrumentos dedicados a medir el clima organizacional

Rodríguez (2015) indicó que en el clima organizacional “intervienen múltiples variables, como el contexto social en el que se ubica la organización, las condiciones físicas, la estructura formal de la organización, valores y normas vigentes, las percepciones de los miembros, los estilos de autoridad y liderazgos, etc.” (p.154).

Para conocer el estado del clima organizacional es necesario medir el clima organizacional cada cierto tiempo y tener en cuenta conocer los indicadores principales del clima organizacional, para ello existen diversas herramientas, pasando todas ellas por el factor humano, destacando la observación, la entrevista y la encuesta.

Dimensiones del clima organizacional

Rodríguez (2015) mencionó las siguientes dimensiones:

- (a) Estructuras de la organización, muestra indicadores como reglamentos, normas y exigencias establecidas por la estructura formal de la organización.
- (b) Relaciones humanas, evalúa los vínculos de apoyo mutuo y solidaridad o las dificultades que se establecen en el interior de una organización.
- (c) Recompensas, evalúa los procedimientos de las remuneraciones pecuniarias y de todo tipo de recompensas.
- (d) Reconocimiento, evalúa el grado en que los superiores evalúan el trabajo realizado por sus subordinados.
- (e) Autonomía, evalúa el grado en que los integrantes de la organización observan que pueden realizar sus labores con cierta responsabilidad individual en sus puestos. (p.190)

La evaluación de estas dimensiones dentro de la organización permitirá conocer el estado en el que se encuentra el clima organizacional. El cuestionario del clima organizacional está elaborado en base a preguntas cerradas, donde se solicita a las personas encuestadas que midan el clima de la organización en la cual se encuentran, basados en la situación presente y de la que consideran ideal, con esta evaluación conseguirán comprender el estado presente del clima, así como la distancia que se cree existe entre el estado actual y el ideal, asimismo buscaran saber si existe relación con la variable desempeño laboral.

Louffat (2012) manifestó que para conocer el clima organizacional se tiene que cubrir unos factores que se hallan dentro del proceso administrativo, estos factores son las siguientes:

- (a) Planeación, mide las características y el grado de satisfacción del personal en cuanto a la visión, misión, objetivos, estrategias y políticas.
- (b) Organización, mide las características y el grado de satisfacción del personal en cuanto a modelo organizacional, organigrama, manuales.
- (c) Dirección, mide las características y el grado de satisfacción del personal en cuanto a liderazgo, motivación, comunicación, negociación, conflictos.
- (d) Control, mide las características y el grado de satisfacción del personal en cuanto a tipos, proceso, indicadores, momentos.
- (e) Procesos de potencial humano, mide las características y el grado de satisfacción del personal en cuanto a diseño organizacional, reclutamiento, selección evaluación del desempeño, capacitación. (p.249)

Estos factores del proceso administrativo se encuentran integrados de manera constante de tal manera que los cambios o modificaciones en algunos de ellos afecta a los demás factores.

Las dimensiones mencionadas por Darío Rodríguez serán tomados en cuenta para las dimensiones de la variable clima organizacional.

Estructuras de la organización

Robbins y Judge (2013) indicaron que “una estructura organizacional define la manera en que las actividades del puesto de trabajo se dividen, agrupan y coordinan formalmente” (p.480).

La manera en que se dividen agrupa y coordinan los trabajos se basan en el objeto de su creación y en las estrategias que se busca concretar.

Rodriguez (2015) manifestó los siguientes indicadores de las estructuras de la organización: “reglamentos, normas y exigencias establecidos por la estructura formal de la organización” (p.190).

La estructura organizacional es muy importante en todas las empresas, debido a que determina características de la organización, tiene la finalidad de establecer las actividades que desarrollaran los integrantes de una determinada organización para en equipo trabajar de manera óptima con el fin de que los objetivos sean alcanzados.

Relaciones humanas

Chiavenato (2014) aclaró que las relaciones humanas son “las acciones y actitudes desarrolladas a partir de los contactos entre personas y grupos” (p.79).

Se puede resumir indicando que es la forma como se tratan las personas entre ellas.

Rodriguez (2015) mencionó los siguientes indicadores: “grado en que al interior de la organización se establecen vínculos de apoyo mutuo y solidaridad, o en que se producen dificultades derivadas de rivalidades personales” (p.190).

Toda acción donde intervengan dos personas o más es una manifestación de relación humana, se piensa que las relaciones humanas son las comunicaciones de un ser humano con otro considerando su cultura y normas, colaborando y relacionándose como personas de un mismo género dentro de la sociedad.

Cada individuo posee una personalidad diferenciada, e influye en el comportamiento y las actitudes de las personas con quienes mantiene contacto y

a la vez también recibe influencia de sus semejantes, por ello es importante conocer que para alcanzar una buena relación humana lo principal es que las personas se acepten a sí mismas, así aceptaran a los demás y por efecto serán aceptadas en la organización. En el centro de trabajo, es importante que los trabajadores mantengan buenas relaciones humanas debido a que les permitirá hallar satisfacción por su trabajo y aumentar su productividad.

Recompensas

Chiavenato (2014) indicó que las recompensas “buscan la satisfacción de necesidades psicológicas, como el reconocimiento, la aprobación y la participación en grupos sociales” (p.84).

Las recompensas se dan para retribuir un servicio, premiar un mérito o compensar un daño ocasionado.

Rodriguez (2015) manifestó los siguientes indicadores: “sistema de remuneraciones monetarias y de recompensas, posibilidades de promoción y carrera funcionaria” (p.190).

El sistema de recompensas está basado en salarios, beneficios, promociones, etc. y constituye un factor básico que induce al individuo a trabajar en beneficio de la organización.

Las personas que laboran en las organizaciones lo hacen debido a ciertas expectativas, y están listas a dedicarse al trabajo y a cumplir con las metas y los objetivos de la organización si esto les produce algún beneficio importante por su empeño y dedicación. Es decir, el compromiso de las personas en la organización depende mucho del grado de compensación percibido por ellas; a medida que el trabajo produce resultados óptimos, mayor será el compromiso. Es por ello la importancia de elaborar sistemas de recompensas que sean capaces de incrementar el compromiso de las personas.

Reconocimiento

Rodríguez (2015) expuso que el reconocimiento se refiere “al apoyo que el subordinado encuentra en sus superiores” (p.190).

Los reconocimientos hacia los trabajadores se basan en estímulos no monetarios de acuerdo con el desempeño laboral del trabajador. El reconocimiento se refiere al uso de las habilidades y calificaciones del trabajador para mejorar el desempeño y la productividad de la organización. Es similar a la motivación de los trabajadores, alienta satisfacción laboral, el compromiso y la productividad. El reconocimiento es una importante herramienta de gestión que fortalece el vínculo de la empresa con los trabajadores, y que ocasiona cambios efectivos dentro de una organización. Cuando se reconoce a un buen trabajador, también se refuerzan las acciones y comportamientos que la organización busca extender en los trabajadores.

Autonomía

Robbins y Judge (2013) señalaron que la autonomía representa “el grado en que el puesto ofrece al trabajador libertad, independencia y discrecionalidad para que programe sus labores y determine los procedimientos para llevarlas a cabo” (p.241).

Gracias a esta autonomía los trabajadores tendrán la libertad de acercarse a sus puestos de trabajo de tal forma que se adapte a su personalidad y habilidades.

Rodríguez (2015) mencionó que es “el grado en el que los miembros de la organización perciben que pueden desempeñarse con cierto nivel de responsabilidad individual” (p.190).

La manera de aumentar la autonomía del trabajador cambiara en función de manera en que la organización funciona. Es conocido que en muchos lugares

sólo los empleados pertenecientes a la alta dirección poseen mucha autonomía dentro de la organización, lo que puede hacer que los empleados de nivel inferior se sientan excluidos, por lo cual es importante brindar autonomía a los trabajadores para que puedan expresar de mejor manera su creatividad, lo cual redundara en una gran ayuda para la organización.

Teoría del desempeño laboral

Se entiende como las acciones que realizan los trabajadores orientadas al cumplimiento de sus objetivos y está vinculado directamente a sus funciones.

Robbins y Judge (2013) indican que el desempeño laboral es “el cumplimiento de las obligaciones y responsabilidades que contribuyen a la producción de un bien o servicio, o a la realización de las tareas administrativas” (p.555).

Anteriormente, muchas organizaciones solo median la forma en que los trabajadores desarrollaban las tareas, sin embargo, las organizaciones actuales, más orientadas al servicio, requieren de más información, para ello consideran otras dimensiones como las conductas y los rasgos de los trabajadores dentro del centro de labores.

Chiavenato (2011) mencionó que desempeño laboral es “el comportamiento de una persona que ocupa un puesto y que este desempeño es situacional es decir varía de una persona a otra y depende de muchos factores condicionantes que influyen mucho” (p.219).

Son las acciones observadas en los trabajadores que cumplen determinada función, un buen desempeño laboral es la fortaleza más importante con la que cuenta una organización.

Mondy (2010) mencionó que el desempeño laboral “es la forma en que un individuo o grupo de individuos ejecutan las tareas” (p.239).

Conceder demasiada importancia a las habilidades técnicas e ignorar otras habilidades igualmente relevantes es un error común al promover a los empleados hacia puestos administrativos.

Los empleadores deben tener muy presente que la evaluación del desempeño laboral debe convertirse en sus empresas en un instrumento de mucha importancia en manos de los profesionales en recursos humanos en función de la mejora continua del desempeño del trabajador y de la organización en general, de esta manera contribuirá a la mejora del clima organizacional.

Evaluación del desempeño laboral

Chiavenato (2011) mencionó que la evaluación del desempeño es “la apreciación sistemática de cómo se desenvuelve una persona en un determinado puesto y de la capacidad que tiene para continuar desarrollándose” (p.219).

La evaluación del desempeño es un instrumento que se utiliza para verificar el nivel de cumplimiento de las metas propuestas a nivel personal. Esta herramienta es importante para demostrar la existencia de problemas como la integración de un trabajador en la organización.

De acuerdo con los diversos problemas detectados dentro de la oficina, la evaluación del desempeño laboral ayudara a desarrollar una política de RR. HH de acuerdo con las necesidades de la organización.

Objetivos de la evaluación del desempeño laboral

Robbins y Judge (2013) mencionaron:

Los objetivos de la evaluación del desempeño laboral son:

- (a) Ayudar a tomar decisiones sobre ascensos, transferencias y despidos.

- (b) Detectar las necesidades de capacitación y desarrollo ya que identifica las habilidades y competencias de los trabajadores.
- (c) Brindar retroalimentación a los trabajadores sobre la forma en que se percibe su desempeño. (p.245)

La evaluación del desempeño laboral brinda retroalimentación y determina la retribución de recompensas.

Con la retroalimentación los resultados obtenidos de la evaluación son reintroducidos nuevamente con el objetivo del mejoramiento paulatino de los resultados.

Métodos de evaluación de desempeño

Robbins y Judge (2013) manifestaron:

Las siguientes son las maneras en las que se evalúa el desempeño laboral:

- (a) Ensayos escritos, la manera más sencilla radica en describir las debilidades, las fortalezas, la capacidad y el desempeño del trabajador, así como realizar recomendaciones para mejorar el desempeño laboral.
- (b) Incidentes críticos, la persona que evalúa debe describir la acción del trabajador que fue buena o mala en una determinada ocasión, mencionando solamente algunas conductas, una relación de incidentes críticos ofrece muchos ejemplos que son utilizados para indicar a los empleados las conductas esperadas y también para conocer a quienes deben mejorar su desempeño.
- (c) Escalas gráficas de calificación, es una de las formas más antiguas de evaluación, él evaluador aprecia un grupo de factores de desempeño, como la calidad y cantidad del trabajo, los conocimientos, la asistencia, la cooperación y la iniciativa, calificándolos en escalas graduadas, el uso de las escalas graficas

permite realizar comparaciones y análisis cuantitativos.

(d) Escalas de calificación basadas en el comportamiento (ECBC), la persona que evalúa califica las conductas reales en el centro de labores, y no evalúa rasgos o descripciones generales.

(e) Comparaciones forzadas, evalúan el desempeño de la persona con respecto al desempeño de otros trabajadores. Es una herramienta de medición relativa, más que absoluta. (p.558)

Los diversos métodos de evaluación del desempeño laboral no son recientes. Desde que un hombre dio empleo a otro, el trabajo empezó a ser evaluado. Asimismo, no son recientes los sistemas de evaluación de desempeño laboral. La historia nos dice que, en el siglo XVI, san Ignacio de Loyola hacía uso de un sistema que combinaba informes, notas de las actividades y el potencial de cada uno de los jesuitas. Dicho sistema consistía en clasificaciones realizadas por cada integrante de la orden, informes de cada uno de los supervisores sobre cada uno de sus subordinados e informes realizados por algunos jesuitas que tuviesen información acerca de su propio desempeño o el de sus compañeros.

Importancia de la evaluación del desempeño

El capital humano es muy importante en las organizaciones, uno de los retos de los empleadores es conocer el valor agregado que cada trabajador puede aportar a la organización y de esta manera asegurar el logro de los objetivos planteados.

Chiavenato (2011) manifestó que la evaluación del desempeño laboral permite “proporcionar medidas para mejorar el estándar de desempeño, comunicarse con los subordinados, encontrar problemas en la supervisión del personal, en la integración del empleado a la organización, sirve para definir y desarrollar políticas de RR. HH” (p.207).

La evaluación del desempeño laboral representa una actividad esencial en cualquier organización que le permitirá obtener información de los trabajadores que allí laboran para luego tomar decisiones, por lo cual, contar con un sistema de

evaluación es importante para cualquier organización por pequeña que sea, ya que permitirá valorar los avances y las debilidades y en consecuencia, evaluar la toma de decisiones para efectuar los correctivos, sin que estos sean vistos como castigo sino como la búsqueda de un mejor desempeño del trabajador.

Dimensiones del desempeño laboral

Robbins y Judge (2013) mencionaron:

03 conjuntos de criterios para evaluar el desempeño laboral:

- (a) Resultados de la tarea individual, debido a que los objetivos son mucho más importantes que los medios para conseguirlos, se debería evaluar los resultados de las labores del trabajador.
- (b) Conductas, con facilidad se puede evaluar el desempeño de un grupo de trabajadores, pero es difícil conocer el aporte de cada uno de ellos, por lo cual la gerencia evaluara la conducta del trabajador.
- c) Rasgos, las organizaciones desean conocer las características personales de sus trabajadores para evaluar el desempeño. (p.555)

La mayoría de los jefes están convencidos que un buen desempeño laborales obtener buenos resultados en la evaluación de las tareas y en las conductas personales, mas no en la rasgos o características personales del trabajador. Pero lo cierto es que aquel trabajador que se desarrolla muy bien al realizar las tareas importantes que exige el puesto de trabajo, pero es agresivo con los demás trabajadores, no se le debería considerar un buen trabajador; así mismo el trabajador más agradable pero que no logra cumplir adecuadamente con las tareas tampoco debería ser considerado un buen trabajador.

Chiavenato (2011) mencionó:

06 factores de evaluación del desempeño laboral:

- (a) Producto, evalúa la producción del trabajo o cantidad de servicios prestados.

- (b) Calidad, evalúa la frecuencia de errores, presentación, orden y entusiasmo que es característico del trabajador.
- c) Responsabilidad, evalúa la dedicación al trabajo.
- d) Cooperación, considera la voluntad para cooperar, la ayuda que brinda a los compañeros.
- e) Sentido común, toma en cuenta el sentido común de las decisiones.
- f) Presentación personal, considera la impresión que la presentación personal produce en los demás. (p.210)

La evaluación de desempeño laboral debe crear un ambiente en el que el trabajador sienta que será ayudado para mejorar su desempeño al realizar una tarea.

Mondy (2010) manifestó:

04 criterios más comunes de evaluación del desempeño laboral:

- a) Rasgos de personalidad, las actitudes, la apariencia y la iniciativa son la base para algunas evaluaciones.
- b) Las competencias, incluyen un amplio rango de conocimientos, habilidades, rasgos de personalidad y formas de comportamiento.
- c) El logro de metas, los resultados finales en cuanto al logro de las metas se convierten en un factor apropiado que debe evaluarse.
- d) El potencial de mejoramiento, las empresas deben poner énfasis en el futuro, incluyendo los comportamientos y los resultados necesarios para desarrollar al empleado. (p.243)

Cabe mencionar que los criterios de evaluación mostrados no se pueden excluir entre sí, tanto así que otros sistemas de evaluación combinan estos criterios.

Los criterios de calificación de Robbins y Judge serán tomados en cuenta para determinar las dimensiones del desempeño laboral en el presente trabajo de investigación.

Resultados de la tarea individual

Robbins y Judge (2013) indicaron que los resultados de las tareas son “la cantidad producida, los desperdicios generados y el costo por unidad de producción o bien, el volumen general de ventas” (p.556).

Todo resultado de las tareas generado por la labor de un trabajador dentro la empresa será considerada para ser evaluado, siendo ello una responsabilidad y actividad importante del área encargada de dicha evaluación, para ello toda empresa debería tener algún sistema que valore el rendimiento de los trabajadores, así mismo debe servir para obtener información sobre el aporte de todos y cada uno de los trabajadores en la obtención de los objetivos de la organización.

Conductas

Robbins y Judge (2013) manifestaron que son “acciones de los individuos que desempeñan cargos, cuyas tareas laborales forman parte del esfuerzo de un grupo” (p.556).

La conducta en el lugar de trabajo es muy importante, ya que es un aspecto que puede ayudar a la empresa en su lucha por alcanzar sus objetivos y por consecuencia mayor rentabilidad. Todas las empresas en cada sector poseen indicaciones que sus trabajadores deben cumplir y continuamente resaltan esos aspectos en los manuales de funciones de los trabajadores, asimismo también se preocupan en sancionar su incumplimiento.

Rasgos

Robbins y Judge (2013) mencionaron que “tener una buena actitud, mostrar confianza, ser confiable, parecer ocupado o poseer mucha experiencia podrían relacionarse o no con los resultados positivos de la tarea” (p.556).

No solamente hay que destacar las habilidades técnicas del trabajador en el desempeño de una determinada labor, por ello es importante destacar también las habilidades personales que pueden brindar a la organización, habilidades como lo rápido que puede adaptarse al entorno de trabajo y resolver problemas.

Los rasgos son características propias de los trabajadores que influyen en algunos, pero no en todos los comportamientos y también son tomados en cuenta por los evaluadores del desempeño laboral.

1.4 Formulación del problema

Problema general

¿Cuál es la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral en la Oficina de Seguridad y Defensa Nacional de la Sunat, Lima 2017?

Problema específico

Problema específico 1

¿Cuál es la relación entre la estructura de la organización y el desempeño laboral en la Oficina de Seguridad y Defensa Nacional de la Sunat, Lima 2017?

Problema específico 2

¿Cuál es la relación entre las relaciones humanas y el desempeño laboral en la Oficina de Seguridad y Defensa Nacional de la Sunat, Lima 2017?

Problema específico 3

¿Cuál es la relación entre las recompensas y el desempeño laboral en la Oficina de Seguridad y Defensa Nacional de la Sunat, Lima 2017?

Problema específico 4

¿Cuál es la relación entre el reconocimiento y el desempeño laboral en la Oficina de Seguridad y Defensa Nacional de la Sunat, Lima 2017?

Problema específico 5

¿Cuál es la relación entre la autonomía y el desempeño laboral en la Oficina de Seguridad y Defensa Nacional de la Sunat, Lima 2017?

1.5 Justificación del estudio

Méndez (2012) establece que la justificación del estudio son las “razones por las cuales se plantea la investigación” (p.195).

Está claro entonces que por medio de la justificación se debe demostrar que el estudio es necesario e importante.

Justificación teórica

El resultado de esta investigación podrá resultar en una propuesta para ser incorporado como conocimiento a las ciencias administrativas ya que se estaría demostrando que existe una relación entre el clima organizacional y desempeño laboral en la Oficina de Seguridad y Defensa Nacional de la Sunat, apoyado en los estudios teóricos de Darío Rodríguez Mansilla quien con su libro “Diagnostico Organizacional” aborda aspectos teóricos como el diagnóstico del clima organizacional, dentro del cual Rodríguez (2015) indicó que el clima

organizacional se caracteriza por “tener un fuerte impacto sobre los comportamientos de los miembros de la empresa. Un buen clima traerá como consecuencia una mejor disposición de los individuos a participar activa y eficientemente en el desempeño de sus tareas” (p.181).

El estudio también se apoya en el libro “Comportamiento Organizacional” de investigadores como Stephen P. Robbins y Timothy A. Judge quienes escriben sobre las políticas y prácticas de recursos humanos dentro del cual se menciona el desempeño laboral y los objetivos de la evaluación del desempeño laboral.

El aporte teórico de los autores es enriquecedor y nos ayudara a encontrar con mayor precisión respuestas a la relación de nuestras variables.

Justificación práctica

De acuerdo con Bernal (2010) Se considera que una investigación tiene justificación práctica “cuando sus resultados de investigación aportan a solucionar un problema o, por lo menos, establece mecanismos de defensa para su solución” (p.106).

Los resultados de la presente investigación serán de utilidad para tomar decisiones en la mejora del clima organizacional dentro de la Oficina de Seguridad y Defensa Nacional de la Sunat, permitirá también conocer más sobre los trabajadores y posteriormente luego de realizar los ajustes necesarios servirá para darle un mejor valor al recurso humano, debido a que un empleado dentro de un clima organizacional adecuado es más eficiente y trabajara mejor, de esa manera se conseguirán las metas y objetivos de la institución.

Asimismo, el presente estudio servirá para que muchas empresas del sector privado y público puedan tomarla como referencia y lograr mejoras al darle un mejor valor al recurso humano.

Justificación metodológica

Méndez (2012) indicó que la justificación metodológica hace alusión a “razones que sustentan un aporte por la utilización o creación de instrumentos y modelos de investigación” (p.195).

Se conocerá el uso correcto de instrumentos de investigación y servirá como guía metodológica para otras investigaciones similares de administración y gestión del talento humano dentro de las instituciones del estado en los temas de clima organizacional y desempeño laboral proporcionando los instrumentos de investigación, la relación de variables, software y los métodos utilizados.

1.6 Hipótesis

Hipótesis general

Existe relación significativa entre el clima organizacional y el desempeño laboral en la Oficina de Seguridad y Defensa Nacional de la Sunat, Lima 2017.

Hipótesis específica

Hipótesis específica 1

Existe relación significativa entre la estructura de la organización y el desempeño laboral en la Oficina de Seguridad y Defensa Nacional de la Sunat, Lima 2017.

Hipótesis específica 2

Existe relación significativa entre las relaciones humanas y el desempeño laboral en la Oficina de Seguridad y Defensa Nacional de la Sunat, Lima 2017.

Hipótesis específica 3

Existe relación significativa entre las recompensas y el desempeño laboral en la Oficina de Seguridad y Defensa Nacional de la Sunat, Lima 2017.

Hipótesis específica 4

Existe relación significativa entre el reconocimiento y el desempeño laboral en la Oficina de Seguridad y Defensa Nacional de la Sunat, Lima 2017.

Hipótesis específica 5

Existe relación significativa entre la autonomía y el desempeño laboral en la Oficina de Seguridad y Defensa Nacional de la Sunat, Lima 2017.

1.7 Objetivos

Objetivo general

Determinar la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral en la Oficina de Seguridad y Defensa Nacional de la Sunat, Lima 2017.

Objetivo específico

Objetivo específico 1

Establecer la relación entre la estructura de la organización y el desempeño laboral en la Oficina de Seguridad y Defensa Nacional de la Sunat, Lima 2017.

Objetivo específico 2

Comprobar la relación entre las relaciones humanas y el desempeño laboral en la Oficina de Seguridad y Defensa Nacional de la Sunat, Lima 2017.

Objetivo específico 3

Identificar la relación entre las recompensas y el desempeño laboral en la Oficina de Seguridad y Defensa Nacional de la Sunat, Lima 2017.

Objetivo específico 4

Demostrar la relación entre el reconocimiento y el desempeño laboral en la Oficina de Seguridad y Defensa Nacional de la Sunat, Lima 2017.

Objetivo específico 5

Exponer la relación entre la autonomía y el desempeño laboral en la Oficina de Seguridad y Defensa Nacional de la Sunat, Lima 2017.

II. MÉTODO

2.1. Diseño de investigación

El diseño de la presente investigación es no experimental.

Según Hernández, Fernández y Baptista (2014) las investigaciones no experimentales “se realizan sin la manipulación deliberada de variables y en las que sólo se observan los fenómenos en su ambiente natural para analizarlos” (p. 152).

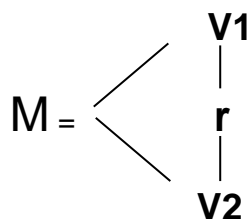
Un estudio no experimental no intenta generar ninguna situación, solo se examinan situaciones que ya existen, no provocadas de manera intencional en la investigación por la persona que lo realiza.

También es de corte transeccional o transversal.

Al respecto Hernández, Fernández y Baptista (2014) mencionan que “Los diseños de investigación transeccional o transversal recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único” (p.154).

Este tipo de diseño busca examinar variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento específico. Es como “una fotografía” de algo que sucede en un determinado momento.

El diseño del presente estudio se detalla de la siguiente manera:



- M : Muestra de estudio
- V1 : Clima organizacional
- V2 : Desempeño laboral
- O_1 : Coeficiente de relación
- r : Correlación

Tipo de estudio

Por el propósito o finalidades el tipo de estudio es básico

Según Behar (2008) “Se caracteriza porque parte de un marco teórico y permanece en él” (p.19).

Su finalidad es buscar nuevas teorías o modificar las que ya existen y elevar los conocimientos científicos.

Nivel de investigación

El nivel de investigación es descriptivo-correlacional.

Según Varas (2012) “El estudio descriptivo-correlacional evalúa la relación entre dos o más variables e Intenta explicar cómo se comporta una variable en función de otras” (p.203).

Es decir, el presente trabajo intenta medir o recoger información de manera independiente o conjunta sobre los conceptos o las variables a las que se refieren y los estudios correlacionales explican las relaciones entre dos o más categorías, conceptos o variables en un momento preciso.

El presente estudio medirá la relación que existe entre las variables clima organizacional y desempeño laboral.

Enfoque

El presente trabajo cuenta con un enfoque cuantitativo.

Al respecto Hernández, Fernández y Baptista (2014) indican que el enfoque cuantitativo “utiliza la recolección de datos para probar hipótesis con

base en la medición numérica y el análisis estadístico, con el fin de establecer pautas de comportamiento y probar teorías” (p.4).

Su función principal es usar un enfoque exacto para recoger y analizar los datos que han sido medidos. En general, es preciso y basado en los números. Uno de los propósitos de la investigación cuantitativa es ser deductiva, en lugar de inductiva.

2.2. Variables, Operacionalización

Según Hernández, Fernández y Baptista (2014) La definición conceptual trata de “definiciones de diccionarios o de libros especializados, y cuando describen la esencia o las características de una variable, objeto o fenómeno se les denomina definiciones reales. Estas últimas constituyen la adecuación de la definición conceptual a las necesidades prácticas de la investigación” (p.119).

Estas definiciones son importantes, pero no son suficientes para definir las variables del estudio, porque no explican realmente “la realidad” de la variable.

Definición operacional

Según Hernández, Fernández y Baptista (2014) la definición operacional trata de “conjunto de procedimientos que describe las actividades que un observador debe realizar para recibir las impresiones sensoriales, las cuales indican la existencia de un concepto teórico, en otras palabras, especifica qué actividades u operaciones deben realizarse para medir una variable” (p.120).

Una definición operacional manifiesta que, para recoger datos de una variable, hay que dar varios pasos, articulando los procesos o acciones de un concepto que son necesarios para medir una variable.

Variable 1. Clima organizacional

Rodríguez (2015) indicó que son “percepciones compartidas por los miembros de una organización con respecto al trabajo, al ambiente físico en que este se realiza, las relaciones interpersonales que se dan en torno a él y las muchas regulaciones formales que afectan a dicho trabajo” (p.34).

El clima organizacional se evaluará a través de 5 dimensiones comprendidas por la estructura de la organización, relaciones humanas, recompensas, reconocimiento y autonomía, los cuales cuentan con 14 indicadores.

Se utilizará como técnica la encuesta y como instrumento el cuestionario de Likert.

Variable 2. Desempeño laboral

Robbins y Judge (2013) manifestaron que son “el cumplimiento de las obligaciones y responsabilidades que contribuyen a la producción de un bien o servicio, o a la realización de las tareas administrativas” (p.555).

El desempeño laboral se medirá a través de las siguientes dimensiones: tarea individual, conductas y rasgos, los cuales cuentan con 10 indicadores.

Se utilizará como técnica la encuesta y como instrumento el cuestionario de Likert.

Operacionalización de variable

Tabla 1

Operacionalización de la variable *Clima organizacional*

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de valoración	Nivel y rango por dimensiones	Niveles y rango de la variable
Estructura de la organización	Reglamentos	1		Inadecuado	
	Normas	2		8 - 11	
	Controles	3		Adecuado	
	Planificación	4		12- 15	
	Comunicación	5		Muy adecuado	
Relaciones humanas	Autoritarismo	6		16 - 20	
	Conflicto	7		Inadecuado	
	Apoyo	8		8 - 10	
	Solidaridad	9		Adecuado	
	Integración	10		11- 13	
Recompensas	Remuneración	11,12		Muy adecuado	Inadecuado
	Carrera administrativa	13	Nunca (1)	14- 17	29 - 35
			Casi nunca (2)	Inadecuado	Adecuado
			Algunas veces (3)	4 - 5	36 - 43
			Casi siempre (4)	Adecuado	Muy
Siempre (5)	6-8	adecuado			
Reconocimiento	Estimulo	14,15,16		Muy adecuado	44 - 52
				9-12	
				Inadecuado	
Autonomía	Libertad	17,18,19		4 - 6	
				Adecuado	
				7-9	

Tabla 2

Operacionalización de la variable *Desempeño laboral*

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de valoración	Nivel y rango por dimensiones	Niveles y rango de la variable
Resultados de la tarea Individual	Investigaciones de seguridad realizadas	1			
	Cantidad de Inspecciones de seguridad	2		Malo	
	Capacitaciones de seguridad realizadas	3		15 - 19	
	Incumplimiento de procedimientos	4,5		Regular	
	Orden	6,7		20 - 24	
	Eficiencia	8,9		Excelente	
	Liderazgo	10,11,12		25-30	
Conductas	Cooperación	13,14		Malo	Malo
				6 - 9	28-36
Rasgos	Confianza	18,19		Regular	Regular
				10 - 13	37 -45
				Excelente	Excelente
				14 - 18	46 - 55

2.3. Población y Muestra

Población

Según Hernández, Fernández y Baptista (2014) “Es el conjunto de todos los casos que concuerdan con determinadas especificaciones” (p.174).

Las poblaciones presentarán características comunes como contenido, lugar y tiempo.

La población motivo de esta investigación estuvo conformada por 38 trabajadores, quienes presentan la característica de laborar todos ellos en la Oficina de Seguridad y Defensa Nacional de la Sunat, Lima 2017

Muestra

Según Hernández, Fernández y Baptista (2014)” Es en esencia, un subgrupo de la población. Digamos que es un subconjunto de elementos que pertenecen a ese conjunto definido en sus características al que llamamos población” (p.175).

Para lograr un mejor resultado del proceso estadístico sería bueno estudiar a toda la población, pero esto resultaría imposible, por el coste económico o porque requeriría demasiado tiempo para lograrlo, es por ello que se examina una muestra estadística.

Debido a que la población motivo de estudio no fue considerable se trabajó con las 38 personas que laboran en la oficina de seguridad y defensa nacional de la Sunat, Lima 2017 entre supervisores, coordinadores, operadores y otros trabajadores, quienes cumplen las características similares, como las de ser mayores de 25 años con estudios técnicos y superiores y todos ellos se encuentran trabajando en la ciudad de Lima.

Muestreo

Según Varas (2012) “Es el proceso de extraer una muestra a partir de una población” (p.221).

Varas (2012) nos dice que el muestreo no probabilístico “no se basa en el principio de la equiprobabilidad. Son técnicas que siguen otros criterios de selección (conocimientos del investigador, economía, comodidad, alcance, etc.); procurando que la muestra obtenida sea lo más representativa posible” (p.225).

El muestreo del presente trabajo de investigación fue no probabilístico debido a que todas las personas a las que se va a encuestar serán el total de colaboradores de la oficina de seguridad y defensa nacional de la Sunat, Lima, 2017.

La muestra utilizada fue censal, es decir la totalidad del personal que labora en la Oficina de Seguridad y Defensa Nacional de la Sunat.

La muestra censal es cuando todas las unidades de investigación son consideradas como muestra, en donde la muestra es toda la población, este tipo de método se utiliza cuando es necesario saber las opiniones de la población.

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

Técnica

Para reunir los datos de las variables clima organizacional y desempeño laboral se utilizó la técnica de la encuesta.

Méndez (2012) nos indica que la técnica de recolección de datos “se hace por medio de formularios, los cuales tienen aplicación a aquellos problemas que

se pueden investigar por métodos de observación, análisis de fuentes documentales y demás sistemas de conocimiento” (p.252).

La encuesta permite conocer las motivaciones, actitudes y las opiniones de las personas en relación con su objetivo de investigación, se realiza sobre una muestra de sujetos que es representativa de una población.

Instrumento

Como instrumento de recolección de datos se utilizó el cuestionario.

Según Hernández, Fernández, y Baptista (2014) el cuestionario es:” el conjunto de preguntas respecto de una o más variables a medir” (p.217).

El cuestionario es una manera organizada y práctica de hacer preguntas y respuestas, que busca una opinión generalizada de un tema en específico.

La escala utilizada para conocer el resultado del cuestionario fue el método de escalamiento Likert.

Hernández, Fernández, y Baptista (2014) mencionan que la escala de Likert es un:

“conjunto de ítems presentados en forma de afirmaciones o juicios, ante los cuales se pide la reacción de los participantes, se solicita al sujeto que externé su reacción eligiendo una de las cinco categorías de la escala. A cada punto se le asigna un valor numérico. Así, el participante obtiene una puntuación respecto de la afirmación y al final su puntuación total, sumando las puntuaciones obtenidas en relación con todas las afirmaciones” (p.245)

Las escalas de Likert utilizan formato de respuestas fijas que luego son utilizados para medir opiniones y actitudes. Estas escalas permiten conocer el nivel de acuerdo o desacuerdo de los encuestados, mediante el cuestionario.

Ficha técnica de variable clima organizacional

Nombre: Encuesta del clima organizacional.
Autor: Reaño Silva Jhonny
Procedencia: Lima- Perú, 2017
Objetivo: Medir la percepción del clima organizacional
Administración: Individual, colectivo
Duración: 15 a 20 minutos aprox.
Estructura: La encuesta está conformada por 19 ítems.
Nivel de escala calificación: Nunca, Casi nunca, Algunas veces, Casi siempre y Siempre.

Ficha técnica de variable desempeño laboral

Nombre: Encuesta del desempeño laboral.
Autor: Reaño Silva Jhonny
Procedencia: Lima- Perú, 2017
Objetivo: Medir la percepción del desempeño laboral
Administración: Individual, colectivo
Duración: 15 a 20 minutos aprox.
Estructura: La encuesta está conformada por 19 ítems.
Nivel de escala calificación: Nunca, Casi nunca, Algunas veces, Casi siempre y Siempre.

Validez

Para Hernández, Fernández y Baptista (2014) la validez de un instrumento “se refiere al grado en que un instrumento realmente mide la variable que pretende medir “(p.200).

Se puede mencionar como ejemplo de validez, el elegir un instrumento para medir la inteligencia, dicho instrumento debe medir la inteligencia y no la memoria.

Los instrumentos de la presente investigación fueron sometidos a juicio de expertos para validar el contenido.

El Juicio de expertos se refiere a sujetarse al juicio de 3 o más conocedores del instrumento de medición que se quiere usar en la recolección de datos. Los expertos o conocedores examinan el instrumento bajo tres conceptos: pertinencia, relevancia y claridad. En caso el instrumento cumpla con los tres requisitos, el experto certifica la validez señalando que “Hay Suficiencia”.

Tabla 3
Validación de juicio de expertos

N°	Experto	Porcentaje	%
Experto 1.	Dr. Cama Sotelo Manuel Salvador	Aplicable	81
Experto 2.	Dr. Janampa Acuña Nerio	Aplicable	82
Experto 3.	Mg. Vásquez Huamán William	Aplicable	82

Confiabilidad

Para Hernández, Fernández y Baptista (2014) “La confiabilidad de un instrumento de medición se refiere al grado en que su aplicación repetida al mismo individuo u objeto produce resultados iguales.” (p.200)

Existen diversos procedimientos para poder calcular la confiabilidad de un instrumento de medición. Todos ellos utilizan procedimientos y fórmulas que producen coeficientes de fiabilidad. La mayoría de éstos pueden oscilar entre cero y uno, donde un coeficiente de cero significa nula confiabilidad y uno representa un máximo de confiabilidad, en la presente investigación se utilizó el coeficiente Alfa de Cronbach, el cual es un coeficiente que permite medir la fiabilidad de pruebas. Se realizó una prueba piloto con 20 personas de una muestra distinta, pero con características similares a la muestra de estudio, realizado en la División de Seguridad y Salud en el Trabajo ubicado también en la sede principal de Lima donde se aplicó los instrumentos elaborados, procediéndose al recojo y tabulación de los datos en Excel y luego se determinó la confiabilidad con el Alfa de Cronbach con la aplicación IBM SPSS versión 23.

Tabla 4
Niveles de confiabilidad

Valores	Nivel
De -1 a 0	No es confiable
De 0,01 a 0,49	Baja confiabilidad
De 0,5 a 0,75	Moderada confiabilidad
De 0,76 a 0,89	Fuerte confiabilidad
De 0,9 a 1	Alta confiabilidad

El cálculo de este coeficiente se realizó aplicando el paquete computarizado IBM SPSS versión 23 bajo ambiente Windows. Así mismo los coeficientes obtenidos en el plan piloto aplicado se detallan a continuación:

Tabla 5
Confiabilidad del instrumento para la variable Clima organizacional

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,865	19

El coeficiente alcanzado es de 0.865, el cual según la tabla 4 muestra una fuerte confiabilidad.

Tabla 6
Confiabilidad del instrumento para la variable Desempeño laboral

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,912	19

El coeficiente alcanzado es de 0.912, el cual según la tabla 4 muestra una alta confiabilidad.

Cabe mencionar que un instrumento de medición puede ser confiable pero no valido, por eso es requisito que el instrumento de medición demuestre ser

confiable y válido. Caso contrario los resultados de la investigación no puede ser tomado en serio.

2.5. Métodos de análisis de datos

Las respuestas del instrumento están basadas en una escala de Likert de cinco puntos. Las cinco categorías de respuestas para la variable de clima organizacional y desempeño laboral fueron:(1) Nunca, (2) Muy Pocas veces, (3) Algunas veces, (4) Casi siempre y (5) Siempre.

Varas (2012) menciona que Las técnicas de análisis de datos “son herramientas útiles para obtener información científica. Después de organizar los datos, es necesario analizarlos cualitativa o cuantitativamente, dependiendo de su naturaleza. Para obtener los resultados de la investigación, es necesario primero analizar la data” (p.338).

El presente trabajo de investigación fue analizado cuantitativamente

Varas (2012) menciona que las técnicas de análisis cuantitativo “son aquellas que se basan en las estadísticas o en las finanzas. Estas sirven para describir, graficar, analizar, comparar, relacionar y resumir los datos obtenidos con los instrumentos cuantitativos” (p.347).

Para poder aplicar las técnicas cuantitativas de análisis, es necesario que la información esté organizada en una matriz de tabulación.

Los datos obtenidos del cuestionario fueron tabulados en una hoja de cálculo de Excel de Microsoft, versión 2010 en donde se establecieron diferentes niveles con el fin de estandarizar los puntajes obtenidos de cada una de las dimensiones de las variables que son objeto de estudio, posteriormente fueron procesados de manera integral en el programa estadístico de análisis SPSS Statistics 23 y los datos obtenidos se agruparon en tablas y gráficos que

correspondieron a cada una de las preguntas que se formularon en el cuestionario.

2.6. Aspectos éticos

El desarrollo de la investigación se ha realizado dentro de lo que indica la ética profesional, evitando en todo momento el plagio intelectual y no alterando los datos obtenidos.

La investigación se desarrolló siguiendo las instrucciones brindadas por la Universidad César Vallejo desde la elaboración del marco teórico y recolección de la información, hasta el análisis de datos y la elaboración de las recomendaciones.

Se solicitaron los permisos correspondientes a la jefatura de la Oficina de Seguridad y Defensa Nacional de la Sunat sin afectar las políticas laborales para poder realizar la investigación, los trabajadores fueron informados del fin de la investigación haciéndoles saber sobre la confidencialidad de la información y no se interfirió en sus labores, asimismo durante el procesamiento de los resultados se mantuvo la confidencialidad de los mismos en cuanto al personal y las instituciones incluidas en el trabajo.

También se consideró el respeto por los derechos de autor citando en todo momento la información a la que se accede, sin incurrir en falsificación de la información o cualquier tipo de fraude.

III. RESULTADOS

3.1. Análisis descriptivo de la investigación

Tabla 7

Frecuencia y porcentaje de los niveles con respecto al clima organizacional y el desempeño laboral en la oficina de seguridad y defensa nacional de la Sunat, Lima 2017.

		Desempeño laboral			Total
		Malo	Regular	Excelente	
Clima organizacional	Inadecuado	16 42,1%	1 2,6%	1 2,6%	18 47,4%
	Adecuado	3 7,9%	3 7,9%	2 5,3%	8 21,1%
	Muy adecuado	0 0,0%	5 13,2%	7 18,4%	12 31,6%
Total		19 50,0%	9 23,7%	10 26,3%	38 100,0%

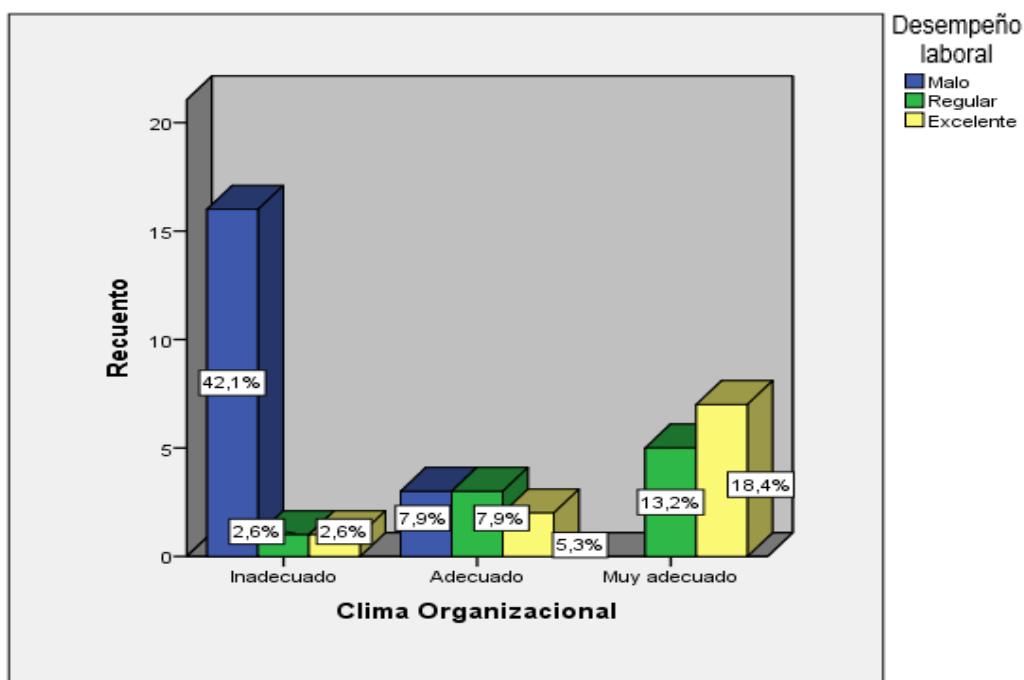


Figura 1. Percepción del clima organizacional y el desempeño laboral.

Tabla 7 y figura 1, de acuerdo con los resultados se observó que el 47.4 % de los trabajadores de la oficina de seguridad y defensa nacional de la Sunat, Lima 2017 manifiestan que el clima organizacional es inadecuado, el 31,6 % señalan muy adecuado y el 21,1 % indican que es adecuado. Asimismo, el 50,0 % señalan que el desempeño laboral es malo, el 26,3 % manifiestan que es excelente y un 23,7 % indica que es regular. Es decir que el inadecuado clima organizacional repercute en un mal desempeño laboral de los trabajadores.

Tabla 8

Frecuencia y porcentaje de los niveles con respecto a estructura de la organización y el desempeño laboral en la oficina de seguridad y defensa nacional de la Sunat, Lima 2017.

		Desempeño laboral			Total
		Malo	Regular	Excelente	
Estructura de la organización	Inadecuado	16 42,1%	3 7,9%	1 2,6%	20 52,6%
	Adecuado	3 7,9%	5 13,2%	7 18,4%	15 39,5%
	Muy adecuado	0 0,0%	1 2,6%	2 5,3%	3 7,9%
Total		19 50,0%	9 23,7%	10 26,3%	38 100,0%

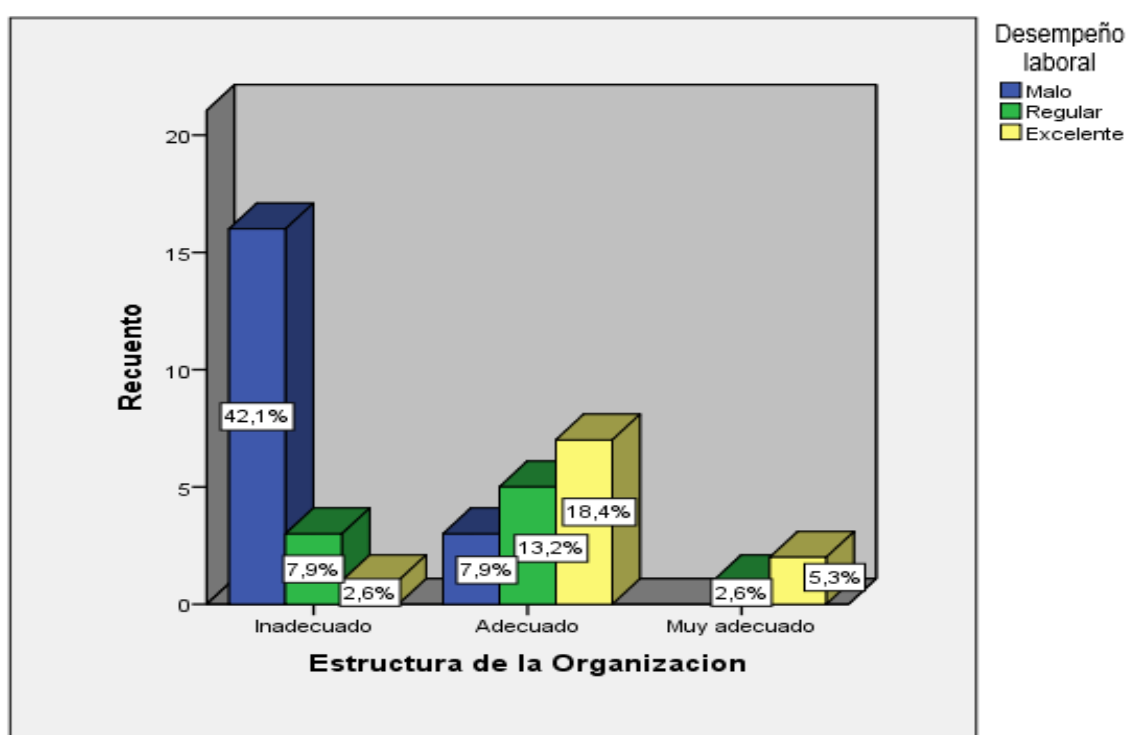


Figura 2. Percepción de la estructura de la organización y el desempeño laboral.

Tabla 8 y figura 2, de acuerdo con los resultados se observó que el 52,6% de los trabajadores de la oficina de seguridad y defensa nacional de la Sunat, Lima 2017 manifiestan que la estructura de la organización es inadecuada, el 39,5 % señalan adecuado y el 7,9 % indican que es muy adecuado. Asimismo, el 50,0 % señalan que el desempeño laboral es malo, el 23,7 % manifiestan que es regular y un 26,3 % indica que es excelente. Es decir que la inadecuada estructura de la organización repercute en un mal desempeño laboral de los trabajadores.

Tabla 9

Frecuencia y porcentaje de los niveles con respecto a las relaciones humanas y el desempeño laboral en la oficina de seguridad y defensa nacional de la Sunat, Lima 2017.

		Desempeño laboral			Total
		Malo	Regular	Excelente	
Relaciones humanas	Inadecuado	18 47,4%	4 10,5%	2 5,3%	24 63,2%
	Adecuado	1 2,6%	4 10,5%	6 15,8%	11 28,9%
	Muy adecuado	0 0,0%	1 2,6%	2 5,3%	3 7,9%
Total		19 50,0%	9 23,7%	10 26,3%	38 100,0%

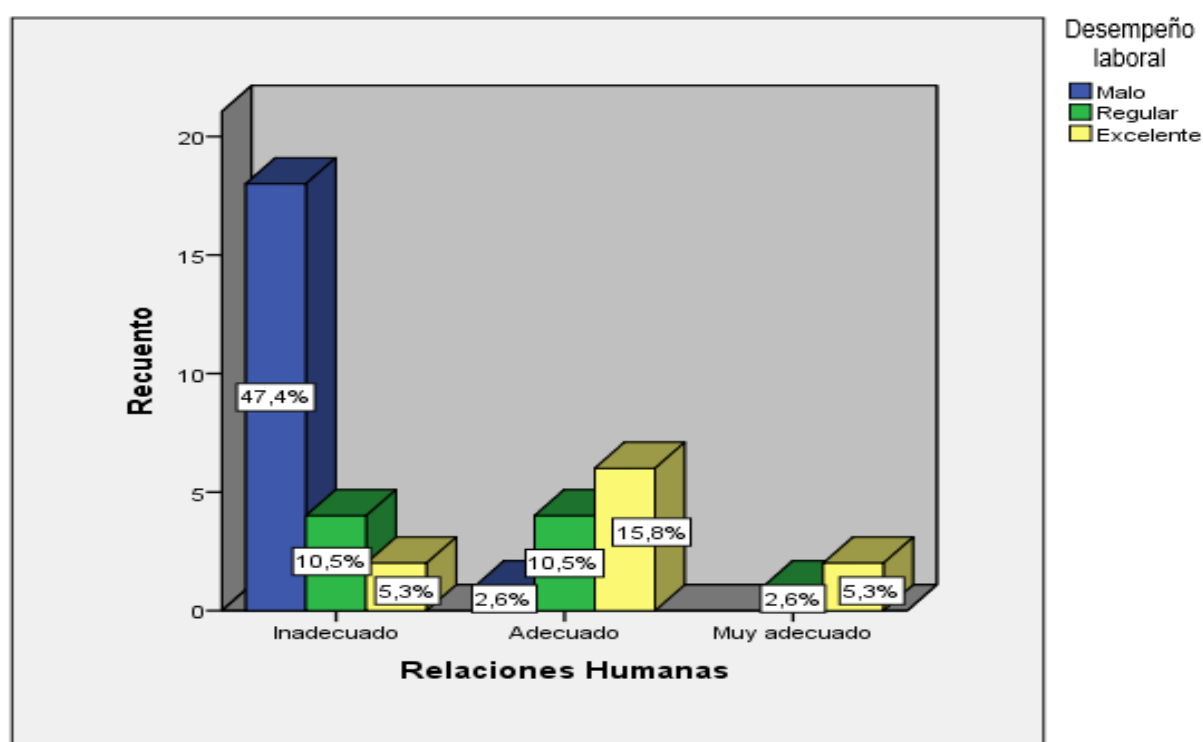


Figura 3. Percepción de las relaciones humanas y el desempeño laboral.

Tabla 9 y figura 3, de acuerdo con los resultados se observó que el 63.2 % de los trabajadores de la oficina de seguridad y defensa nacional de la Sunat, Lima 2017 manifiestan que las relaciones humanas son inadecuadas, el 28,9 % señalan adecuado y el 7,9 % indican que es muy adecuado. Asimismo, el 50,0 % señalan que el desempeño laboral es malo, el 23,7 % manifiestan que es regular y un 26,3 % indica que es excelente. Es decir que las inadecuadas relaciones humanas repercuten en un mal desempeño laboral de los trabajadores.

Tabla 10

Frecuencia y porcentaje de los niveles con respecto a las recompensas y el desempeño laboral en la oficina de seguridad y defensa nacional de la Sunat, Lima 2017.

		Desempeño laboral			Total
		Malo	Regular	Excelente	
Recompensas	Inadecuado	16 42,1%	4 10,5%	2 5,3%	22 57,9%
	Adecuado	3 7,9%	4 10,5%	8 21,1%	15 39,5%
	Muy adecuado	0 0,0%	1 2,6%	0 0,0%	1 2,6%
Total		19 50,0%	9 23,7%	10 26,3%	38 100,0%

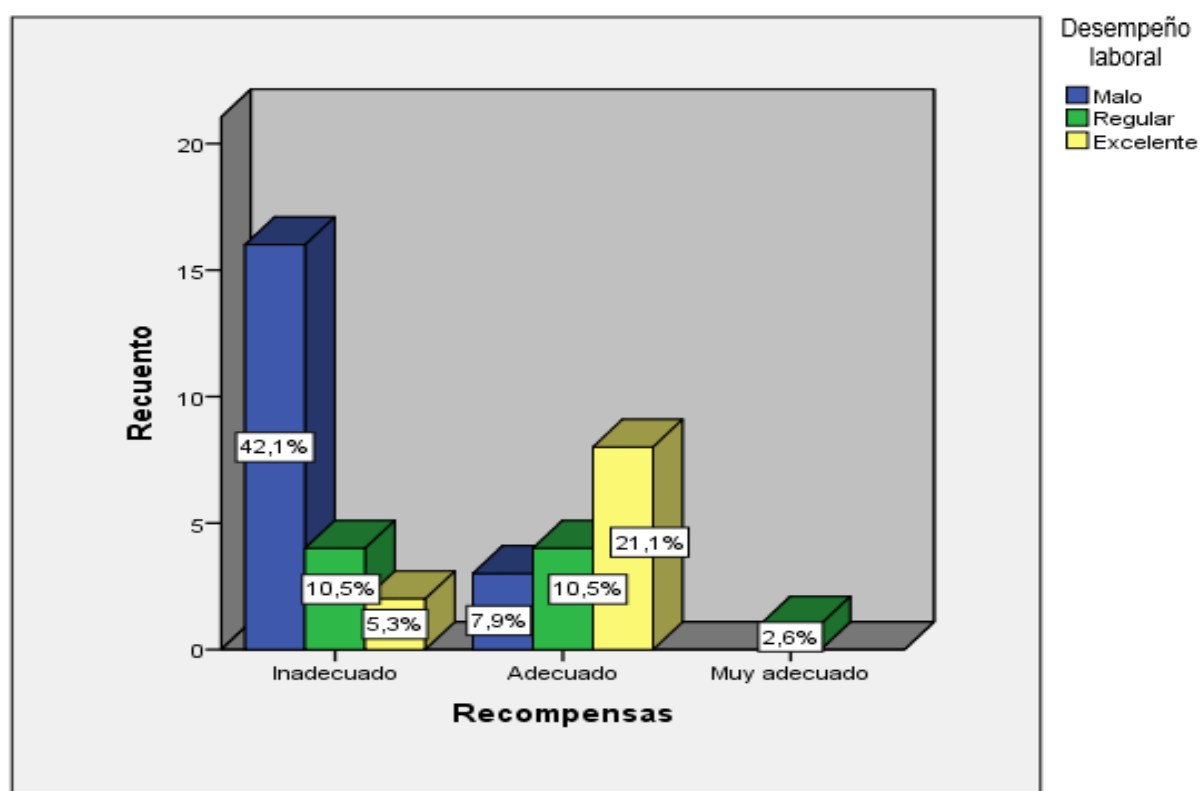


Figura 4. Percepción de las recompensas y el desempeño laboral.

Tabla 10 y figura 4, de acuerdo con los resultados se observó que el 57.9 % de los trabajadores de la oficina de seguridad y defensa nacional de la Sunat, Lima 2017 manifiestan que las recompensas son inadecuadas, el 39,5 % señalan adecuado y el 2,6 % indican que es muy adecuado. Asimismo, el 50,0 % señalan que el desempeño laboral es malo, el 23,7 % manifiestan que es regular y un 26,3 % indica que es excelente. Es decir que las inadecuadas recompensas repercuten en un mal desempeño laboral de los trabajadores.

Tabla 11

Frecuencia y porcentaje de los niveles con respecto al reconocimiento y el desempeño laboral en la oficina de seguridad y defensa nacional de la Sunat, Lima 2017.

		Desempeño laboral			Total
		Malo	Regular	Excelente	
Reconocimiento	Inadecuado	17 44,7%	6 15,8%	5 13,2%	28 73,7%
	Adecuado	2 5,3%	2 5,3%	4 10,5%	8 21,1%
	Muy adecuado	0 0,0%	1 2,6%	1 2,6%	2 5,3%
Total		19 50,0%	9 23,7%	10 26,3%	38 100,0%

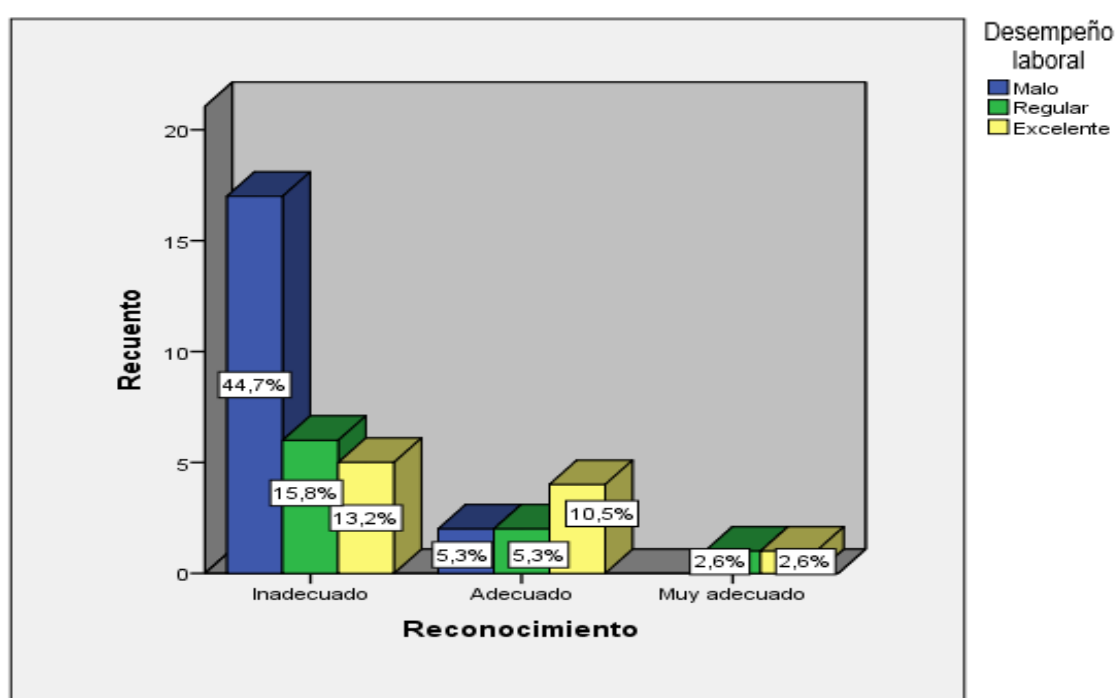


Figura 5. Percepción del reconocimiento y el desempeño laboral.

Tabla 11 y figura 5, de acuerdo con los resultados se observó que el 73.7% de los trabajadores de la oficina de seguridad y defensa nacional de la Sunat, Lima 2017 manifiestan que el reconocimiento es inadecuado, el 21,1 % señalan adecuado y el 5,3 % indican que es muy adecuado. Asimismo, el 50,0 % señalan que el desempeño laboral es malo, el 23,7 % manifiestan que es regular y un 26,3 % indica que es excelente. Es decir que el inadecuado reconocimiento repercute en un mal desempeño laboral de los trabajadores.

Tabla 12

Frecuencia y porcentaje de los niveles con respecto a la autonomía y el desempeño laboral en la oficina de seguridad y defensa nacional de la Sunat, Lima 2017.

	Autonomía	Desempeño laboral			Total
		Malo	Regular	Excelente	
Autonomía	Inadecuado	15 39,5%	2 5,3%	4 10,5%	21 55,3%
	Adecuado	4 10,5%	5 13,2%	3 7,9%	12 31,6%
	Muy adecuado	0 0,0%	2 5,3%	3 7,9%	5 13,2%
Total		19 50,0%	9 23,7%	10 26,3%	38 100,0%

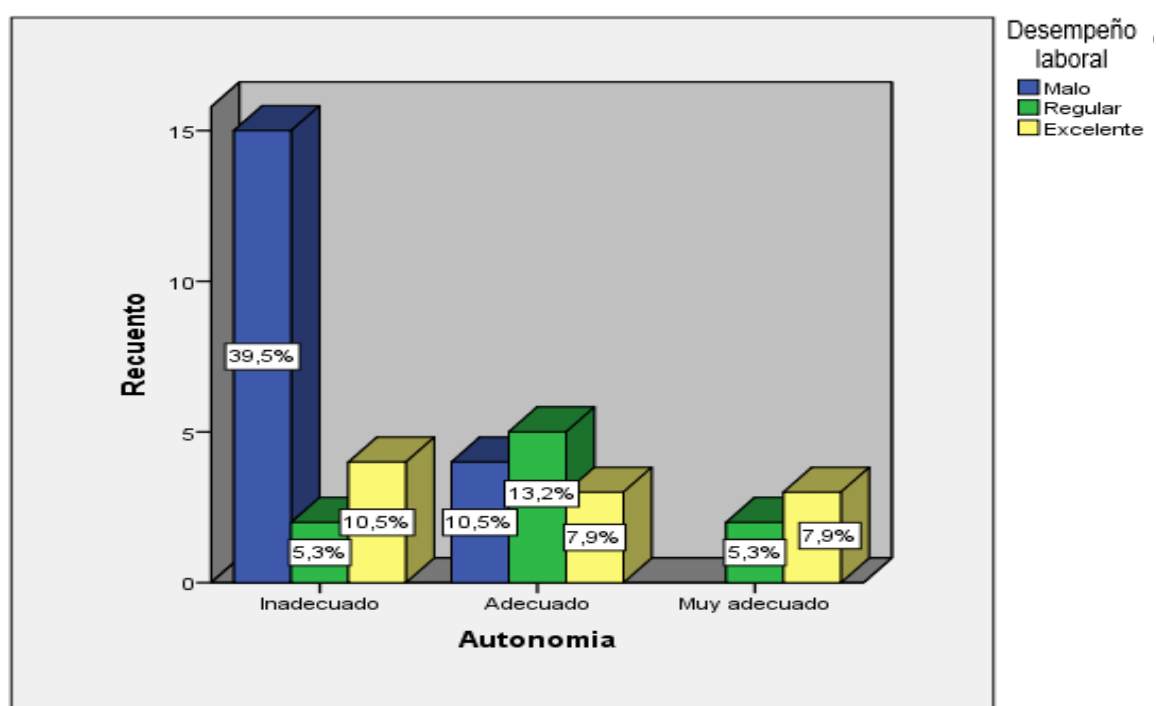


Figura 6. Percepción de la autonomía y el desempeño laboral.

Tabla 12 y figura 6, de acuerdo con los resultados se observó que el 55,3% de los trabajadores de la oficina de seguridad y defensa nacional de la Sunat, Lima 2017 manifiestan que la autonomía es inadecuada, el 31,6 % señalan adecuado y el 13,2 % indican que es muy adecuado. Asimismo, el 50,0 % señalan que el desempeño laboral es malo, el 23,7 % manifiestan que es regular y un 26,3 % indica que es excelente. Es decir que la inadecuada autonomía repercute en un mal desempeño laboral de los trabajadores.

Prueba de normalidad

Enunciado de hipótesis estadísticas Ho y Ha

Ho: Las variables bajo estudio provienen de una población normal

Ha: Las variables bajo estudio no provienen de una población normal.

Regla de decisión

Si valor de significancia sig. ≥ 0.05 no es posible rechazar la hipótesis nula (Ho)

Si valor de significancia sig. < 0.05 se rechaza la hipótesis nula (Ho)

Tabla 13

Prueba de normalidad según Kolmogorov - Smirnov del clima organizacional y el desempeño laboral en la oficina de seguridad y defensa nacional de la Sunat, Lima 2017.

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
Clima organizacional	,231	38	,000
Desempeño laboral	,148	38	,036

a. Corrección de significación de Lilliefors

Se contempla que el resultado logrado en la prueba de normalidad nos da un nivel de significancia sig. 0.000 para la variable clima organizacional y de 0.036 para la variable desempeño laboral, en ambos casos menor que 0,05; rechazándose la hipótesis nula y afirmando que los datos no provienen de poblaciones normales, lo que obliga procesar la prueba de hipótesis correlacional mediante el uso de los estadígrafos no paramétricos; es decir, mediante el uso del coeficiente de correlación de Rho de Spearman.

3.2 Contratación de hipótesis

Hipótesis general de la investigación

Ho: No existe relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral en la oficina de seguridad y defensa nacional de la Sunat, Lima 2017.

Ha: Existe relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral en la oficina de seguridad y defensa nacional de la Sunat, Lima 2017.

Regla de decisión

Si valor de significancia sig. \geq 0.05 no es posible rechazar la hipótesis nula (Ho)

Si valor de significancia sig. $<$ 0.05 se rechaza la hipótesis nula (Ho)

Tabla 14

Relación de la muestra no paramétricas, según Rho Spearman entre el clima organizacional y el desempeño laboral en la oficina de seguridad y defensa nacional de la Sunat, Lima 2017.

		Clima organizacional	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Clima organizacional	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,712**
		N	,000
	Desempeño laboral	Coefficiente de correlación	38
		Sig. (bilateral)	,712**
		N	,000

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

Los resultados de la prueba de Rho de Spearman muestran que el valor del coeficiente de correlación es 0.712 lo que señala una correlación positiva alta entre el clima organizacional y el desempeño laboral, además cuenta con un nivel de significancia de 0,000 rechazándose la hipótesis nula (Ho) y aceptando la existencia de una relación significativa entre ambas variables.

Los resultados nos confirman lo que está sucediendo en la oficina de seguridad y defensa nacional de la Sunat, dado que a medida que el clima organizacional empeora, el desempeño laboral disminuye.

Prueba de hipótesis específica 1

Ho: No existe relación entre la estructura de la organización y el desempeño laboral en la oficina de seguridad y defensa nacional de la Sunat, Lima 2017.

Ha: Existe relación entre la estructura de la organización y el desempeño laboral en la oficina de seguridad y defensa nacional de la Sunat, Lima 2017.

Tabla 15

Relación de la muestra no paramétricas, según Rho Spearman entre la estructura de la organización y el desempeño laboral en la oficina de seguridad y defensa nacional de la Sunat, Lima 2017.

			Estructura de la organización	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Estructura de la organización	Coefficiente de correlación	1,000	,652**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	38	38
	Desempeño laboral	Coefficiente de correlación	,652**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	38	38

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

Los resultados de la prueba de Rho de Spearman muestran que el valor del coeficiente de correlación es 0.652 lo que señala una correlación positiva moderada entre la estructura de la organización y el desempeño laboral, además cuenta con un nivel de significancia de 0,000 rechazándose la hipótesis nula (Ho) y aceptando la existencia de una relación significativa entre ambas variables.

Los resultados nos indican que a medida que las comunicaciones, controles, normas y responsabilidades no sean eficientes el desempeño laboral tampoco lo será.

Prueba de hipótesis específica 2

Ho: No existe relación entre las relaciones humanas y el desempeño laboral en la oficina de seguridad y defensa nacional de la Sunat, Lima 2017.

Ha: Existe relación entre las relaciones humanas y el desempeño laboral en la oficina de seguridad y defensa nacional de la Sunat, Lima 2017.

Tabla 16

Relación de la muestra no paramétricas, según Rho Spearman entre las relaciones humanas y el desempeño laboral en la oficina de seguridad y defensa nacional de la Sunat, Lima 2017.

		Relaciones humanas	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Relaciones humanas	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,000
		N	38
	Desempeño laboral	Coeficiente de correlación	,615**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	38

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

Los resultados de la prueba de Rho de Spearman muestran que el valor del coeficiente de correlación es 0.615 lo que señala una correlación positiva moderada entre las relaciones humanas y el desempeño laboral, además cuenta con un nivel de significancia de 0,000 rechazándose la hipótesis nula (Ho) y aceptando la existencia de una relación significativa entre ambas variables.

Los resultados nos indican que a medida que el autoritarismo, los conflictos, la desintegración y falta de apoyo aumentan entonces el pésimo desempeño laboral en la oficina de seguridad y defensa nacional de la Sunat, Lima 2017 también lo hará.

Prueba de hipótesis específica 3

Ho: No existe relación entre las recompensas y el desempeño laboral en la oficina de seguridad y defensa nacional de la Sunat, Lima 2017.

Ha: Existe relación entre las recompensas y el desempeño laboral en la oficina de seguridad y defensa nacional de la Sunat, Lima 2017.

Tabla 17

Relación de la muestra no paramétricas, según Rho Spearman entre las recompensas y el desempeño laboral en la oficina de seguridad y defensa nacional de la Sunat, Lima 2017.

			Recompensas	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Recompensas	Coefficiente de correlación	1,000	,585**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	38	38
	Desempeño laboral	Coefficiente de correlación	,585**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	38	38

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

Los resultados de la prueba de Rho de Spearman muestran que el valor del coeficiente de correlación es 0.585 lo que señala una correlación positiva moderada entre las recompensas y el desempeño laboral, además cuenta con un nivel de significancia de 0,000 rechazándose la hipótesis nula (Ho) y aceptando la existencia de una relación significativa entre ambas variables.

Los resultados indican que mientras las remuneraciones y la carrera administrativa no sean las adecuadas el desempeño laboral en la oficina de seguridad y defensa nacional de la Sunat, tampoco lo será.

Prueba de hipótesis específica 4

Ho: No existe relación entre el reconocimiento y el desempeño laboral en la oficina de seguridad y defensa nacional de la Sunat, Lima 2017.

Ha: Existe relación entre el reconocimiento y el desempeño laboral en la oficina de seguridad y defensa nacional de la Sunat, Lima 2017.

Tabla 18

Relación de la muestra no paramétricas, según Rho Spearman entre el reconocimiento y el desempeño laboral en la oficina de seguridad y defensa nacional de la Sunat, Lima 2017.

		Reconocimiento	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Reconocimiento	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,530**
		N	,001
	Desempeño laboral	Coefficiente de correlación	.
		Sig. (bilateral)	,001
		N	38

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

Los resultados de la prueba de Rho de Spearman muestran que el valor del coeficiente de correlación es 0.530 lo que señala una correlación positiva moderada entre el reconocimiento y el desempeño laboral, además cuenta con un nivel de significancia de 0,001 rechazándose la hipótesis nula (Ho) y aceptando la existencia de una relación significativa entre ambas variables.

Los resultados indican que mientras los estímulos dentro de la organización no sean los más adecuados, el desempeño laboral en la oficina de seguridad y defensa nacional de la Sunat, tampoco lo será.

Prueba de hipótesis específica 5

Ho: No existe relación significativa entre la autonomía y el desempeño laboral en la oficina de seguridad y defensa nacional de la Sunat, Lima 2017.

Ha: Existe relación significativa entre la autonomía y el desempeño laboral en la oficina de seguridad y defensa nacional de la Sunat, Lima 2017.

Tabla 19

Relación de la muestra no paramétricas, según Rho Spearman entre la autonomía y el desempeño laboral en la oficina de seguridad y defensa nacional de la Sunat, Lima 2017.

			Autonomía	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Autonomía	Coeficiente de correlación	1,000	,520**
		Sig. (bilateral)	.	,001
		N	38	38
	Desempeño laboral	Coeficiente de correlación	,520**	1,000
		Sig. (bilateral)	,001	.
		N	38	38

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

Los resultados de la prueba de Rho de Spearman muestran que el valor del coeficiente de correlación es 0.520 lo que señala una correlación positiva moderada entre la autonomía y el desempeño laboral, además cuenta con un nivel de significancia de 0,001 rechazándose la hipótesis nula (Ho) y aceptando la existencia de una relación significativa entre ambas variables.

Los resultados indican que mientras los trabajadores no cuenten con suficiente libertad para realizar sus labores, el desempeño laboral en la oficina de seguridad y defensa nacional de la Sunat no será el adecuado.

IV. DISCUSIÓN

Luego de aplicar los instrumentos señalados en el presente trabajo de investigación se resolvió que efectivamente existe relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral en la oficina de seguridad y defensa nacional de la Sunat, Lima 2017, para ello se realizó prueba de correlación con el método de Rho Spearman, arrojando un coeficiente de 0.712 lo cual indica una correlación positiva alta entre las dos variables con un nivel de significancia de 0,000 con lo cual se niega la hipótesis nula y se acepta que existe relación significativa entre ambas variables. Similar resultado se obtuvo en la investigación nacional de Quispe (2015), quien también utilizó el método de Rho Spearman y obtuvo un coeficiente de 0.743 con un nivel de significancia de 0,000 llegó a la conclusión de que existe correlación positiva alta entre las variables clima organizacional y desempeño laboral en la municipalidad distrital de Pacucha, Andahuaylas, en el ámbito internacional es comparable con el trabajo de Palomino y Peña (2016), quienes utilizando el método de Pearson obtuvieron un coeficiente de correlación de 0.687 y un nivel de significancia de 0.00, demostrando que existe correlación positiva moderada entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los empleados de la empresa Distribuidora y Papelería Venoplast Ltda. Cabe resaltar para todos esos casos lo mencionado por Rodríguez (2015) quien menciona que “un buen clima organizacional traerá como consecuencia una mejor disposición de los individuos a participar activa y eficientemente en el desempeño de las tareas” (p.181), asimismo Rodríguez (2015) menciona que “el clima organizacional afecta el grado de compromiso e identificación de los miembros de la organización” (p.181), de esta manera se demuestra que cuando el clima organizacional mejora también lo hace el desempeño laboral, por lo tanto se concluye que el clima organizacional está relacionado con el desempeño laboral de la oficina de seguridad y defensa nacional de la Sunat.

En la hipótesis específica 1, se demuestra que existe una correlación positiva moderada entre la estructura de la organización y el desempeño laboral en la oficina de seguridad y defensa nacional de la Sunat, Lima 2017, luego de obtener un coeficiente de correlación de 0.652 y un nivel de significancia de 0.000 con el método de Rho Spearman demostrando que existe una relación significativa entre

la estructura de la organización y el desempeño laboral. El trabajo es comparable con la investigación nacional de Montoya (2016), quien también determinó que existe una correlación positiva moderada entre la estructura de la organización y el desempeño laboral en la empresa de servicios turísticos PTS Perú, se hizo uso del método de Rho Spearman obteniendo un coeficiente de 0.629 y una relación significativa de 0.007, Es merecedor destacar lo mencionado por Rodríguez (2015) quien indica que el clima organizacional “es afectado por diferentes variables estructurales, tales como estilo de dirección, políticas y planes de gestión”. De esta forma se concluye que la estructura de la organización se encuentra relacionada con el desempeño laboral de la oficina de seguridad y defensa nacional de la Sunat.

En la hipótesis específica 2 se demuestra que existe una correlación positiva moderada entre las relaciones humanas y el desempeño laboral en la oficina de seguridad y defensa nacional de la Sunat, Lima 2017, luego de utilizar el método de Rho Spearman y obtener un coeficiente de correlación de 0.615, asimismo el nivel de significancia obtenido es 0.000, demostrando una relación significativa entre las relaciones humanas y el desempeño laboral. Este resultado es comparable con la investigación nacional de Montoya (2016), quien hizo uso del método de Rho Spearman y obtuvo una correlación positiva moderada entre las relaciones interpersonales y el desempeño laboral en la empresa de servicios turísticos PTS Perú al obtener un coeficiente de 0.626, asimismo obtuvo un nivel de significancia de 0.003, demostrando que las relaciones interpersonales están relacionadas con el desempeño laboral. Rodríguez (2015) manifestó que “el clima organizacional es afectado por los comportamientos y actitudes de los miembros de la organización y a su vez, afecta dichos comportamientos y actitudes” (p.181), estos comportamientos y actitudes se muestran en las relaciones humanas y es un aspecto que puede ayudar a la empresa lograr su objetivo. De esta manera existe evidencia para concluir que las relaciones humanas se encuentran relacionadas con el desempeño laboral de la oficina de seguridad y defensa nacional de la Sunat.

En la hipótesis específica 3 se demuestra que existe una correlación positiva moderada entre las recompensas y el desempeño laboral en la oficina de seguridad y defensa nacional de la Sunat, Lima 2017, luego de hacer uso del método de Rho Spearman y obtener un coeficiente de correlación de 0.585, así mismo el nivel de significancia obtenido es 0.000 demostrando una relación significativa entre las recompensas y el desempeño laboral. El resultado es comparable con la investigación nacional de Montoya (2016), quien obtuvo un resultado similar con el método de Rho Spearman con un coeficiente de 0.524 demostrando una correlación positiva moderada entre las recompensas y el desempeño laboral en la empresa de servicios turísticos PTS Perú, asimismo obtuvo una relación significativa de 0.0092 indicando que existe relación significativa entre ambas variables. Rodríguez (2015) manifestó que “el mejoramiento de las remuneraciones, instalaciones físicas, relaciones laborales, etc. provoca expectativas y mejorías en el clima organizacional” (p.182). Luego de comparar ambos estudios y revisar la teoría podemos determinar que las recompensas se encuentran relacionadas con el desempeño laboral de la oficina de seguridad y defensa nacional de la Sunat.

En la hipótesis específica 4 se demuestra que existe una correlación positiva moderada entre el reconocimiento y el desempeño laboral en la oficina de seguridad y defensa nacional de la Sunat, Lima 2017, luego de hacer uso del método de Rho Spearman y obtener un coeficiente de correlación de 0.530, así mismo el nivel de significancia obtenido es 0.001 demostrando una relación significativa entre el reconocimiento y el desempeño laboral. El resultado es comparable con la investigación de Zelada (2016), quien también obtuvo un resultado similar pero con una correlación positiva baja entre el reconocimiento y el desempeño laboral de los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local 02 – La Esperanza de la provincia de Trujillo, para ello utilizó el método de Rho Spearman alcanzando un nivel de un coeficiencia de 0.284, asimismo obtuvo una relación significativa de 0.009 demostrando que también existe relación entre ambas variables. Rodríguez (2015) manifiesta que “las necesidades de estima y autoestima podrían ser desarrolladas por un sistema organizacional que permitiera y fomentara el reconocimiento del trabajo de sus miembros” (p.185).

Luego de revisar ambos estudios se puede determinar que si hay relación entre el reconocimiento y el desempeño laboral.

En la hipótesis específica 5 se demuestra que existe una correlación positiva moderada entre la autonomía y el desempeño laboral en la oficina de seguridad y defensa nacional de la Sunat, Lima 2017, luego de hacer uso del método de Rho Spearman y obtener un coeficiente de correlación de 0.520, así mismo el nivel de significancia obtenido es 0.001 demostrando una relación significativa entre la autonomía y el desempeño laboral. El resultado obtenido es comparable con la investigación de Quispe (2015), quien también obtuvo una correlación positiva moderada entre la autonomía y el desempeño laboral de los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local 02 – La Esperanza de la provincia de Trujillo, para ello utilizó el método de Rho Spearman alcanzando un nivel de una coeficiencia de 0.663, asimismo obtuvo una relación significativa de 0.000 demostrando que también existe relación entre ambas variables. Rodríguez (2015) menciona que “un estilo de gestión muy burocrático, con exceso de control y falta de confianza en los subordinados, puede llevar a un clima laboral tenso” (p.181); es decir la falta de autonomía nos lleva a un clima laboral muy pesado perjudicando el desempeño de los trabajadores. Ambos estudios demuestran que existe una correlación entre la autonomía y el desempeño laboral.

V. CONCLUSIÓN

En base a los resultados obtenidos del presente trabajo de investigación sobre la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral en la Oficina de Seguridad y Defensa Nacional de la Sunat, se ha llegado a las siguientes conclusiones:

Primera: Respecto al objetivo general se ha demostrado que existe relación significativa entre el clima organizacional y el desempeño laboral en la oficina de seguridad y defensa nacional de la Sunat al conseguir un nivel de significancia de 0,000 con lo cual se rechaza la hipótesis nula. Asimismo, se obtiene 0,712 de coeficiente de Rho Spearman y se resuelve que existe una correlación positiva alta, dado que a medida que se incrementa la relación del clima organizacional y el desempeño laboral en un mismo sentido, crece para ambas variables. De los resultados obtenidos se establece que los factores para promover un buen clima organizacional deberían de mejorar para favorecer el buen desempeño laboral de los trabajadores.

Segunda: Se ha demostrado que existe relación significativa entre la estructura de la organización y el desempeño laboral en la oficina de seguridad y defensa nacional de la Sunat al conseguir un nivel de significancia de 0,000 y también se demuestra una correlación positiva moderada al obtener un coeficiente de 0,652 con el método Rho Spearman. Se establece que la falta de comunicación, accesibilidad a las normas y funciones, así como los inadecuados controles dentro de la organización debe mejorar para alcanzar un adecuado desempeño laboral.

Tercera: Se ha demostrado que existe relación significativa entre las relaciones humanas y el desempeño laboral en la oficina de seguridad y defensa nacional de la Sunat al conseguir un nivel de significancia de 0,000 y también se demuestra una correlación positiva moderada al obtener un coeficiente de 0,615 con el método Rho Spearman. Se establece que el autoritarismo, los conflictos, la falta de apoyo, la falta de liderazgo y la

poca solidaridad dentro de la oficina deben ser corregidas para lograr un buen desempeño laboral.

Cuarta: Se ha demostrado que existe una relación significativa entre las recompensas y el desempeño laboral en la oficina de seguridad y defensa nacional de la Sunat al conseguir un nivel de significancia de 0,000 y también se demuestra una correlación positiva moderada al obtener un coeficiente de 0,585 con el método Rho Spearman. Se establece que la inexistencia de premios y bonos, así como la carrera administrativa relegada a pocas personas afectan el buen desempeño laboral.

Quinta: Se ha demostrado que existe una relación significativa entre el reconocimiento y el desempeño laboral en la oficina de seguridad y defensa nacional de la Sunat al conseguir un nivel de significancia de 0,001 y también se demuestra una correlación positiva moderada al obtener un coeficiente de 0,530 con el método Rho Spearman. Se establece que la inexistencia de políticas de entregas de estímulos a los trabajadores perjudica el desempeño laboral.

Sexta: Se ha demostrado que existe una relación significativa entre la autonomía y el desempeño laboral en la oficina de seguridad y defensa nacional de la Sunat al conseguir un nivel de significancia de 0,001 y también se demuestra una correlación positiva moderada al obtener un coeficiente de 0,520 con el método Rho Spearman. Se establece que la limitada autonomía dentro de la oficina impide alcanzar mayor libertad y lograr mejorar el desempeño laboral.

VI. RECOMENDACIONES

- Primero: Se recomienda al gerente de la oficina de seguridad y defensa nacional (OSDNA) de la Sunat mejorar los procesos de gestión de recursos humanos dentro de la organización teniendo en cuenta el actual clima organizacional y promover capacitaciones y posteriores evaluaciones de desempeño laboral para medir su evolución con el fin de lograr mejoras en el desempeño laboral.
- Segundo: Se sugiere a los supervisores de la oficina de seguridad y defensa nacional (OSDNA) de la Sunat, identificar los objetivos, aclararlos y luego darlos a conocer a los trabajadores dejando en claro que se requiere el logro de los objetivos para el éxito del grupo. El acceso a los reglamentos y normas de la organización deben ser fáciles de hallar en la intranet, se requiere mejorar los canales de comunicación teniendo en cuenta que existe diversidad en pensamientos, religión, cultura, etc. Es cierto que las comunicaciones por medio de plataformas virtuales son útiles pero la comunicación persona a persona siempre será la mejor. Deben realizar capacitaciones en el uso de herramientas informativas, con esto se logrará mejorar la estructura de la organización.
- Tercero: Se recomienda a los supervisores de la oficina de seguridad y defensa nacional (OSDNA) de la Sunat, solucionar prontamente los conflictos laborales que puedan acontecer, a menudo, la causa de personalidades conflictivas se debe a factores externos a los temas laborales, por lo que se debe apuntar al conflicto y no a las personas involucradas, asimismo deben dar señales de liderazgo adoptando una actitud de compromiso, accesibilidad y sensibilidad; fomentando la integración y la solidaridad dentro de la organización. Por lo tanto, se deben implementar actividades sociales y deportivas que estimulen el trabajo en equipo, mejorando de esta manera las relaciones humanas dentro de la organización.

- Cuarto: Se recomienda al gerente de la oficina de seguridad y defensa nacional (OSDNA) de la Sunat, elevar a la Intendencia Nacional de Recursos Humanos un plan para proporcionar incentivos, pagos de gratificaciones, compensación por tiempo de servicios, asignación familiar, bonificación por escolaridad y acceso a la carrera administrativa dentro de la institución la cual debe ir de la mano con capacitaciones y posteriores evaluaciones, es decir recompensar la mejora continua. Con estas medidas se logrará mejorar las recompensas dentro de la organización.
- Quinto: Se recomienda a los supervisores de la oficina de seguridad y defensa nacional (OSDNA) de la Sunat, promover el reconocimiento y propiciar el crecimiento personal, muchas veces un reconocimiento no cuesta nada. Mencionar unas palabras de agradecimiento de forma sincera en el momento oportuno puede significar mucho para un trabajador, procurar ambientes de trabajos seguros y cómodos. También se debe brindar certificados por participaciones en cursos, convenciones y capacitaciones al personal.
- Sexto: Se recomienda a los supervisores de la oficina de seguridad y defensa nacional (OSDNA) de la Sunat, fortalecer la confianza dentro de la organización dado que, sin confianza, la autonomía es imposible, evitar realizar críticas destructivas cuando los trabajadores cometen un error dado que acaba con la iniciativa y consecuentemente con la productividad. Así mismo También hay que brindar mayor responsabilidad al trabajador y otorgarles herramientas y recursos para que puedan alcanzar mayor autonomía que servirá para cumplir con sus metas.

VII. REFERENCIAS

- Behar, D (2008) *Metodología de la investigación*. Argentina: Editorial Shalom.
- Bernal, C (2010) *Metodología de la investigación*. Colombia: Pearson Educación.
- Bonifacio, W y Falconi, M (2016) *Clima organizacional y desempeño laboral de los empleados en la empresa sociedad agrícola virus.a- año 2016*. Tesis para obtener el título profesional de licenciado en administración en la universidad Inca Garcilaso de la Vega, Perú.
- Crespo, C. (2016) *Clima y compromiso organizacional en una mediana empresa manufacturera de San Luis Potosí, S.L.P.* Tesis para obtener el grado de maestro en administración con énfasis en negocios en la Universidad Autónoma de san Luis Potosí, México.
- Chiavenato, I (2009). *Gestión del Talento humano*. México: McGraw-Hill.
- Chiavenato, I (2011). *Administración de recursos humanos*. (9na. Ed.) México: McGraw-Hill/Interamericana Editores S.A de CV.
- Chiavenato, I (2014). *Teoría General de la administración*. (8va. Ed.) México: McGraw-Hill/Interamericana Editores S.A de CV.
- Dessler, G (2009). *Administración de recursos humanos*. (11va. Ed.) México: Pearson Educación.
- Dessler, G y Varela, R (2011). *Administración de recursos humanos, enfoque latinoamericano* (5ta. Ed.) México: Pearson Educación.
- Hernández, R., Fernández, R. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. (6ta. Ed.) México: McGraw-Hill/Interamericana Editores S.A de CV.
- Quispe, E. (2015). *Clima organizacional y desempeño laboral en la municipalidad distrital de Pacucha, Andahuaylas, 2015*. Tesis para obtener el título

profesional de Licenciado en Administración de empresas en la Universidad Nacional José María Arguedas de Andahuaylas.

Lind, D., Marchal, W. y Wathen, S. (2008). *Estadística Aplicada a los Negocios y la Economía*. (13va. Ed.) México: McGraw-Hill/Interamericana Editores S.A de CV.

Louffat, E (2012), *Administración del potencial humano*. (2da. Ed.) Argentina: Cengage Learning.

Méndez, C (2012). *Metodología: Diseño y Desarrollo del Proceso de Investigación con Énfasis en Ciencias Empresariales*. (4ta. Ed.) México: Limusa.

Mondy, R (2010), *Administración de recursos humanos*. (11va. Ed.) México: Pearson Educación.

Montoya, D (2016), *Relación entre el Clima Organizacional y la evaluación del desempeño del personal en una empresa de servicios turísticos: CASO PTS PERÚ 2015*. Tesis para optar el grado de maestro en administración de recursos humanos, en la Pontificia Universidad Católica del Perú.

Morales, J. (2016). *Relación entre Clima Organizacional y Satisfacción Laboral de los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Trujillo, año 2016*. Tesis para optar el título profesional de licenciado en administración en la universidad César Vallejo de la ciudad de Trujillo, Perú.

Palomino, M. y Peña, R. (2016). *El clima organizacional y su relación con el desempeño laboral de los empleados de la empresa distribuidora y papelería VENEPLAST Ltda*. Tesis para obtener el título profesional de administración de empresas en la Universidad de Cartagena, Colombia.

Robbins, S. and Judge, T. (2013), *Organizational Behavior* (15th. Ed.) México: Pearson.

- Roncancio, L. y Pregonero, M. (2013). Capacitación en relación con el desempeño laboral de los empleados de la empresa CELPRO S.A.S. Trabajo de grado para obtener el título de administrador de empresas en la Pontificia Universidad Javeriana, Bogotá.
- Rodríguez, D. (2015), *Diagnóstico Organizacional*. (8va. Ed.) Chile: Ediciones Universidad Católica de Chile.
- Uribe, J (2015), *Clima y Ambiente Organizacional*. México: Editorial El Manual Moderno S.A.
- Varas, A (2012), *Desde La Idea hasta la sustentación: Siete pasos para una tesis exitosa. Un método efectivo para las ciencias empresariales*. (3era.Ed.) Perú: Instituto de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas y Recursos Humanos. Universidad de San Martín de Porres. Lima.
- Zelada, M (2016). *Satisfacción y desempeño laboral de los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local 02 – La Esperanza de la provincia de Trujillo, año 2016*. Tesis para optar el título profesional de licenciada en administración, en la Universidad César Vallejo, Perú.

VIII. ANEXOS

Anexo A Matriz de operacionalizacion

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA DE MEDICIÓN	NIVELES Y RANGOS
CLIMA ORGANIZACIONAL	<p>Rodríguez (2015) menciona que clima organizacional es el resultado de las percepciones que tienen los miembros de una organización acerca de los procesos organizacionales.</p> <p>En esta concepción el clima organizacional se medirá a través de las dimensiones más frecuente que exploran la relación individuo-organización: Estructura de la organización, Relaciones humanas, Recompensas, Reconocimiento y Autonomía.</p>	<p>El clima organizacional se evaluará a través de 5 dimensiones comprendidas por: Estructura de la organización, Relaciones humanas, Recompensas, Reconocimiento y Autonomía, los cuales cuentan con 14 indicadores. Se utilizará la encuesta como técnica y el cuestionario como instrumento.</p>	Estructura de la organización	Reglamentos	1	<p>Escala de Likert 5. Siempre (S) 4. Casi siempre (CS) 3. Algunas veces (AV) 2. Casi nunca (CN) 1. Nunca (N)</p>	<p>Inadecuado 29 - 35 Adecuado 36 - 43 Muy adecuado 44 - 52</p>
				Normas	2		
				Controles	3		
				Planificación	4		
				Comunicación	5		
			Relaciones humanas	Autoritarismo	6		
				Conflicto	7		
				Apoyo	8		
				Solidaridad	9		
				Integración	10		
			Recompensas	Remuneración	11 y 12		
				Carrera administrativa	13		
			Reconocimiento	Estimulo	14,15 y 16		
Autonomía	Libertad	17,18 y 19					
DESEMPEÑO LABORAL	<p>Robbins y Judge (2013) manifestaron que el desempeño laboral es la realización de las obligaciones y responsabilidades que favorecen la producción de bienes o servicios o a la ejecución de tareas administrativas, también se refiere a las acciones que colaboran al ambiente psicológico de la organización, así como las acciones que evitan dañar a la organización.</p>	<p>El desempeño laboral se medirá a través de las siguientes dimensiones: Tarea individual, Conductas y Rasgos, los cuales cuentan con 10 indicadores. Se utilizará la encuesta como técnica y el cuestionario como instrumento.</p>	Resultados de la tarea individual	Investigaciones de seguridad realizadas	1	<p>Malo 28-36 Regular 37 -45 Excelente 46 - 55</p>	
				Cantidad de Inspecciones de seguridad	2		
				Capacitaciones de seguridad realizadas	3		
				Incumplimiento de procedimientos	4 y 5		
				Orden	6 y7		
				Eficiencia	8 y 9		
			Conductas	Liderazgo	10,11 y 12		
				Cooperación	13 y 14		
			Rasgos	Actitud	15,16 y 17		
				Confianza	18 y 19		

Anexo B Matriz de consistencia

Clima organizacional y desempeño laboral en la Oficina de Seguridad y Defensa Nacional de la Sunat, Lima 2017.									
PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS		VARIABLES E INDICADORES					
<p>Problema general: ¿Cuál es la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral en la Oficina de Seguridad y Defensa Nacional de la Sunat, Lima 2017?</p> <p>Problemas específicos:</p> <p>1. ¿Cuál es la relación entre la estructura de la organización y el desempeño laboral en la Oficina de Seguridad y Defensa Nacional de la Sunat, Lima 2017?</p> <p>2. ¿Cuál es la relación entre las relaciones humanas y el desempeño laboral en la Oficina de Seguridad y Defensa Nacional de la Sunat, Lima 2017?</p> <p>3. ¿Cuál es la relación entre las recompensas y el desempeño laboral en la Oficina de Seguridad y Defensa Nacional de la Sunat, Lima 2017?</p> <p>4. ¿Cuál es la relación entre el reconocimiento y el desempeño laboral en la Oficina de Seguridad y Defensa Nacional de la Sunat, Lima 2017?</p> <p>5. ¿Cuál es la relación entre la autonomía y el desempeño laboral en la Oficina de Seguridad y Defensa Nacional de la Sunat, Lima 2017?</p>	<p>Objetivo general: Determinar la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral en la Oficina de Seguridad y Defensa Nacional de la Sunat, Lima 2017.</p> <p>Objetivos específicos:</p> <p>1. Establecer la relación entre la estructura de la organización y el desempeño laboral en la Oficina de Seguridad y Defensa Nacional de la Sunat, Lima 2017.</p> <p>2. Comprobar la relación entre las relaciones humanas y el desempeño laboral en la Oficina de Seguridad y Defensa Nacional de la Sunat, Lima 2017.</p> <p>3. Identificar la relación entre las recompensas y el desempeño laboral en la Oficina de Seguridad y Defensa Nacional de la Sunat, Lima 2017.</p> <p>4. Demostrarla relación entre el reconocimiento y el desempeño laboral en la Oficina de Seguridad y Defensa Nacional de la Sunat, Lima 2017.</p> <p>5. Exponer la relación entre la autonomía y el desempeño laboral en la Oficina de Seguridad y Defensa Nacional de la Sunat, Lima 2017.</p>	<p>Hipótesis general: Existe relación significativa entre el clima organizacional y el desempeño laboral en la Oficina de Seguridad y Defensa Nacional de la Sunat, Lima 2017.</p> <p>Hipótesis específicas:</p> <p>1. Existe relación significativa entre la estructura de la organización y el desempeño laboral en la Oficina de Seguridad y Defensa Nacional de la Sunat, Lima 2017.</p> <p>2. Existe relación significativa entre las relaciones humanas y el desempeño laboral en la Oficina de Seguridad y Defensa Nacional de la Sunat, Lima 2017.</p> <p>3. Existe relación significativa entre las recompensas y el desempeño laboral en la Oficina de Seguridad y Defensa Nacional de la Sunat, Lima 2017.</p> <p>4. Existe relación significativa entre el reconocimiento y el desempeño laboral en la Oficina de Seguridad y Defensa Nacional de la Sunat, Lima 2017.</p> <p>5. Existe relación significativa entre la autonomía y el desempeño laboral en la Oficina de Seguridad y Defensa Nacional de la Sunat, Lima 2017.</p>		<p>VARIABLE 1 - Clima Organizacional</p>					
				DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA DE VALORACIÓN	NIVELES Y RANGOS	
				Estructura de la Organización	• Reglamentos	1	Escala ordinal	Inadecuado 29 - 35 Adecuado 36 - 43 Muy adecuado 44 - 52	
					• Normas	2			
					• Controles	3			
					• Planificación	4			
					• Comunicación	5			
				Relaciones Humanas	• Autoritarismo	6			
					• Conflicto	7			
					• Apoyo	8			
• Solidaridad	9								
Recompensas	• Integración	10							
	• Remuneración	11 y 12							
Reconocimiento	• Carrera administrativa	13							
	• Estimulo	14,15 y 16							
Autonomía	• Libertad	17,18 y 19							
VARIABLE 2-Desempeño Laboral		DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA DE VALORACIÓN	NIVELES O RANGOS			
<p>TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN</p> <p>TIPO: La investigación fue de tipo correlacional, debido a que tiene como objetivo general demostrar la relación entre dos conceptos (variables), en este caso busca demostrar la relación que existe entre el clima organizacional y desempeño laboral.</p> <p>DISEÑO: El diseño fue de tipo no experimental, transeccional, correlacional; no experimental porque se observaron situaciones ya existentes dentro de las áreas de estudio; las cuales no fueron provocadas intencionalmente; transeccional, porque la recolección de la información se realizó en un solo momento y en un tiempo único y correlacional, porque demuestra la relación entre clima organizacional y el desempeño laboral.</p> <p>MÉTODO: El método a utilizar es el hipotético deductivo debido a que la investigación considera una hipótesis como punto de partida.</p>	<p>POBLACIÓN Y MUESTRA</p> <p>POBLACIÓN: La población estuvo constituida por los 38 trabajadores de la Oficina de Seguridad y Defensa Nacional de la Sunat.</p> <p>MUESTRA: En el caso de la muestra, es la misma que la población, es decir, la muestra en esta investigación fue de 38 trabajadores de la Oficina de Seguridad y Defensa Nacional de la Sunat.</p> <p>TIPO DE MUESTREO: No Probabilístico debido a que todas las personas a las que se va a encuestar serán el total de colaboradores de la oficina de seguridad y defensa nacional de la Sunat, Lima, 2017.</p>	<p>TÉCNICAS E INSTRUMENTOS</p> <p>Variables: Clima organizacional y Desempeño laboral</p> <p>Técnica: Encuesta</p> <p>Instrumento: Cuestionario</p>	<p>ESTADÍSTICA POR UTILIZAR</p> <p>DESCRIPTIVA: Análisis Descriptivo - Presentación tabular y gráfica - Distribución de frecuencia - Medidas de resumen</p> <p>INFERENCIAL: Contrastación de Hipótesis Para la comparación de hipótesis se utilizó el método estadística Rho Sperman</p>	<p>Resultados de la tarea Individual</p>	• Investigaciones de seguridad realizadas	1	Escala ordinal	Malo 28-36 Regular 37 -45 Excelente 46 - 55	
					• Cantidad de inspecciones de seguridad	2			
					• Capacitaciones de seguridad realizadas	3			
					• Incumplimiento de procedimientos	4 y 5			
					• Orden	6 y 7			
					• Eficiencia	8 y 9			
					Conductas	• Liderazgo			10,11 y 12
						• Cooperación			13 y 14
					Rasgos	• Actitud			15,16 y 17
						• Confianza			18 y 19

Anexo C Tabla de especificaciones de la variable clima organizacional

Variable	Dimensiones	Peso	Ítems	Indicadores	Preguntas
Clima organizacional	Estructura de la organización	26%	5	Reglamentos	Se encuentran establecidas por escrito las responsabilidades funcionales
				Normas	Estoy enterado de las normas y políticas de la oficina
				Controles	Los controles dentro de la organización son los más adecuados
				Planificación	Los proyectos realizados por la oficina suelen terminar de la mejor manera
				Comunicación	Se entienden los mensajes que se dan dentro de la oficina
	Relaciones humanas	26%	5	Autoritarismo	Mi jefe inmediato es un líder
				Conflicto	Los conflictos dentro de la oficina suelen ser prontamente solucionados
				Apoyo	Existe apoyo de parte de la gerencia como reconocimiento a los esfuerzos laborales.
				Solidaridad	Es solidario con sus compañeros dentro de la organización.
				Integración	Se fomenta la integración dentro de la organización.
	Recompensas	16%	3	Remuneración	Considero que la remuneración que recibo es la adecuada.
					Los premios, bonos y demás beneficios recibidos son satisfactorios.
				Carrera administrativa	Se promueve la carrera administrativa dentro de la organización.
	Reconocimiento	16%	3	Estimulo	Los estímulos pueden alimentar el reconocimiento del trabajador.
					La institución practica la entrega de estímulos a los trabajadores.
					Los estímulos ayudan a conseguir un ambiente de trabajo favorable.
	Autonomía	16%	3	Libertad	Dentro de la institución existe libertad en el desarrollo de mis funciones.
					Existe libertad para expresar mis opiniones dentro de la institución.
					Puedo asociarme libremente.
Total		100%	19		

Anexo D Tabla de especificaciones de la variable desempeño laboral

Variable	Dimensiones	Peso	Ítems	Indicadores	Preguntas
Desempeño laboral	Resultados de la tarea individual	47%	9	Investigaciones de seguridad realizadas	Las investigaciones de seguridad realizadas mejoran los resultados de la tarea individual.
				Cantidad de inspecciones de seguridad	La cantidad de inspecciones de seguridad son suficientes para mejorar los resultados de la tarea individual
				Capacitaciones de seguridad realizadas	Las capacitaciones de seguridad realizadas elevan el nivel de los resultados de la tarea individual
				Incumplimiento de procedimientos	El incumplimiento de los procedimientos perjudica el desarrollo de las tareas
					Cumplo con frecuencia los procedimientos
				Orden	El orden dentro de la organización es el más adecuado
					Realizo las tareas de manera ordenada dentro de la oficina
				Eficiencia	Cumplo con eficiencia las actividades laborales dentro de la oficina
					La organización valora la eficiencia.
	Conductas	26%	5	Liderazgo	El liderazgo es una conducta que se practica en la organización
					Es fácil ejercer el liderazgo
					El liderazgo es valorado dentro de los grupos de trabajo.
				Cooperación	Recibo apoyo y cooperación de parte de la gerencia.
	Se fomenta la cooperación dentro de la organización				
	Rasgos	26%	5	Actitud	Siento satisfacción al trabajar en la oficina.
					Existe compromiso con el trabajo que se realiza.
					La actitud positiva es importante dentro de la organización.
				Confianza	La confianza es un rasgo valorado dentro de la organización
					Confío en mi capacidad dentro de la oficina
Total		100%	19		

Anexo E Instrumentos de recolección de datos



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

FICHA DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Esta encuesta forma parte de un estudio que busca medir la relación que existe entre el clima organizacional y el desempeño laboral en la Oficina de Seguridad y Defensa Nacional de la Sunat, Lima 2017. La encuesta es totalmente confidencial y su aplicación será útil para la investigación, por lo cual se le pide ser sincero en sus repuestas.

Instrucciones: Lea cuidadosamente y marque con una X en el casillero de su elección.

	5	4	3	2	1				
	Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca				
N°	CLIMA ORGANIZACIONAL				5	4	3	2	1
	ESTRUCTURA DE LA ORGANIZACIÓN								
1	Se encuentran establecidas por escrito las responsabilidades funcionales								
2	Estoy enterado de las normas y políticas de la oficina								
3	Los controles dentro de la organización son los más adecuados								
4	Los proyectos realizados por la oficina suelen terminar de la mejor manera								
5	Se entienden los mensajes que se dan dentro de la oficina								
	RELACIONES HUMANAS								
6	Mi jefe inmediato es un líder								
7	Los conflictos dentro de la oficina suelen ser prontamente solucionados								
8	Existe apoyo de parte de la gerencia como reconocimiento a los esfuerzos laborales.								
9	Es solidario con sus compañeros dentro de la organización.								
10	Se fomenta la integración dentro de la organización.								
	RECOMPENSAS								
11	Considero que la remuneración que recibo es la adecuada.								
12	Los premios, bonos y demás beneficios recibidos son satisfactorios.								
13	Se promueve la carrera administrativa dentro de la organización.								
	RECONOCIMIENTO								
14	Los estímulos pueden alimentar el reconocimiento del trabajador.								
15	La institución practica la entrega de estímulos a los trabajadores.								
16	Los estímulos ayudan a conseguir un ambiente de trabajo favorable.								
	AUTONOMIA								
17	Dentro de la institución existe libertad en el desarrollo de mis funciones.								
18	Existe libertad para expresar mis opiniones dentro de la institución.								
19	Puedo asociarme libremente.								
N°	DESEMPEÑO LABORAL				5	4	3	2	1
	RESULTADOS DE LA TAREA INDIVIDUAL								
1	Las investigaciones de seguridad realizadas mejoran los resultados de la tarea individual.								
2	La cantidad de inspecciones de seguridad son suficientes para mejorar los resultados de la tarea individual								
3	Las capacitaciones de seguridad realizadas elevan el nivel de los resultados de la tarea individual								
4	El incumplimiento de los procedimientos perjudica el desarrollo de las tareas								
5	Cumplo con frecuencia los procedimientos								
6	El orden dentro de la organización es el más adecuado								
7	Realizo las tareas de manera ordenada dentro de la oficina								
8	Cumplo con eficiencia las actividades laborales dentro de la oficina								
9	La organización valora la eficiencia.								
	CONDUCTAS								
10	El liderazgo es una conducta que se practica en la organización								
11	Es fácil ejercer el liderazgo								
12	El liderazgo es valorado dentro de los grupos de trabajo.								
13	Recibo apoyo y cooperación de parte de la gerencia.								
14	Se fomenta la cooperación dentro de la organización								
	RASGOS								
15	Siento satisfacción al trabajar en la oficina.								
16	Existe compromiso con el trabajo que se realiza.								
17	La actitud positiva es importante dentro de la organización.								
18	La confianza es un rasgo valorado dentro de la organización								
19	Confío en mi capacidad dentro de la oficina								

Anexo F Informe de opinión de expertos de instrumento de investigación



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- 1.1 Apellidos y Nombres del validador.: Dr/ Mg. Juanampa Acuña Neiris
 1.2 Cargo e Institución donde labora: DTC - UCV
 1.3 Especialidad del validador: Dr. Administración - Temático
 1.4 Nombre del Instrumento y finalidad de su aplicación: _____
 1.5 Título de la Investigación: _____
 1.6 Autor del Instrumento: _____

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

CRITERIOS	INDICADORES	Deficiente	Regular	Buena	Muy Buena	Excelente
		00-20%	21-40%	41-60%	61-80%	81-100%
1. CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado y específico					✓
2. OBJETIVIDAD	Esta expresado en conductas observables					✓
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología					✓
4. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad					✓
5. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias					✓
6. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teóricos-científicos					✓
7. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones					✓
8. METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico					✓
9. PERTINENCIA	El instrumento es funcional para el propósito de la investigación					✓
PROMEDIO DE VALIDACIÓN						82%

Pertinencia de los ítems o reactivos del instrumento:

Primera variable:

INSTRUMENTO	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE
Item 1	✓		
Item 2	✓		
Item 3	✓		
Item 4	✓		
Item 5	✓		
Item 6	✓		
Item 7	✓		
Item 8	✓		
Item 9	✓		

Item 10	✓		
Item 11	✓		
Item 12	✓		
Item 13	✓		
Item 14	✓		
Item 15	✓		
Item 16	✓		
Item 17	✓		
Item 18	✓		
Item 19	✓		

La evaluación se realiza de todos los ítems de la primera variable

Segunda variable:

INSTRUMENTO	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE
Item 1	✓		
Item 2	✓		
Item 3	✓		
Item 4	✓		
Item 5	✓		
Item 6	✓		
Item 7	✓		
Item 8	✓		
Item 9	✓		
Item 10	✓		
Item 11	✓		
Item 12	✓		
Item 13	✓		
Item 14	✓		
Item 15	✓		
Item 16	✓		
Item 17	✓		
Item 18	✓		
Item 19	✓		

La evaluación se realiza de todos los ítems de la segunda variable

III. PROMEDIO DE VALORACIÓN: 82 %. V: OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

() El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado.

() El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado.

Lugar y fecha:

Firma del Experto Informante.

DNI. N° 20270171 Teléfono N° 996379560

Oficina de Investigación UCV - Lima - Este

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- 1.1 Apellidos y Nombres del validador.: Dr/ Mg. Manuel Salvador Cama Asala
- 1.2 Cargo e Institución donde labora: PFPA - Coord. Investig.
- 1.3 Especialidad del validador: Economista - Metodólogo
- 1.4 Nombre del Instrumento y finalidad de su aplicación: _____
- 1.5 Título de la Investigación: _____
- 1.6 Autor del Instrumento: _____

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

CRITERIOS	INDICADORES	Deficiente	Regular	Buena	Muy Buena	Excelente
		00-20%	21-40%	41-60%	61-80%	81-100%
1. CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado y específico					/
2. OBJETIVIDAD	Esta expresado en conductas observables					/
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología					/
4. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad					/
5. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias					/
6. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teóricos-científicos					/
7. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones					/
8. METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del diagnostico					/
9. PERTINENCIA	El instrumento es funcional para el propósito de la investigación					/
PROMEDIO DE VALIDACIÓN						81%

Pertinencia de los ítems o reactivos del instrumento:
Primera variable:

INSTRUMENTO	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE
Item 1	/		
Item 2	/		
Item 3	/		
Item 4	/		
Item 5	/		
Item 6	/		
Item 7	/		
Item 8	/		
Item 9	/		

Item 10	/		
Item 11	/		
Item 12	/		
Item 13	/		
Item 14	/		
Item 15	/		
Item 16	/		
Item 17	/		
Item 18	/		
Item 19	/		

La evaluación se realiza de todos los ítems de la primera variable

Segunda variable:

INSTRUMENTO	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE
Item 1	/		
Item 2	/		
Item 3	/		
Item 4	/		
Item 5	/		
Item 6	/		
Item 7	/		
Item 8	/		
Item 9	/		
Item 10	/		
Item 11	/		
Item 12	/		
Item 13	/		
Item 14	/		
Item 15	/		
Item 16	/		
Item 17	/		
Item 18	/		
Item 19	/		

La evaluación se realiza de todos los ítems de la segunda variable

III. PROMEDIO DE VALORACIÓN: 81 % V: OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado.

El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado.

Lugar y fecha:

Firma del Experto Informante.

DNI. N° 10248111 Teléfono N° 942796627.

Dr. MANUEL SALVADOR GAMA BOTELO
DOCENTE ASESOR DE TESIS
DNI 10248111

Oficina de Investigación UCV - Lima - Este

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- 1.1 Apellidos y Nombres del validador.: Dr/ Mg. William Vasquez Huamán
- 1.2 Cargo e Institución donde labora: Docente SUBE - UCV
- 1.3 Especialidad del validador: Magister en Auditoría superior
- 1.4 Nombre del Instrumento y finalidad de su aplicación: _____
- 1.5 Título de la Investigación: _____
- 1.6 Autor del Instrumento: _____

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

CRITERIOS	INDICADORES	Deficiente	Regular	Buena	Muy Buena	Excelente
		00-20%	21-40%	41-60%	61-80%	81-100%
1. CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado y específico					✓
2. OBJETIVIDAD	Esta expresado en conductas observables					✓
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología					✓
4. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad					✓
5. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias					✓
6. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teóricos-científicos					✓
7. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones					✓
8. METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del diagnostico					✓
9. PERTINENCIA	El instrumento es funcional para el propósito de la investigación					✓
PROMEDIO DE VALIDACIÓN						82%

Pertinencia de los ítems o reactivos del instrumento:

Primera variable:

INSTRUMENTO	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE
Item 1	✓		
Item 2	✓		
Item 3	✓		
Item 4	✓		
Item 5	✓		
Item 6	✓		
Item 7	✓		
Item 8	✓		
Item 9	✓		

Item 10	✓		
Item 11	✓		
Item 12	✓		
Item 13	✓		
Item 14	✓		
Item 15	✓		
Item 16	✓		
Item 17	✓		
Item 18	✓		
Item 19	✓		

La evaluación se realiza de todos los ítems de la primera variable

Segunda variable:

INSTRUMENTO	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE
Item 1	✓		
Item 2	✓		
Item 3	✓		
Item 4	✓		
Item 5	✓		
Item 6	✓		
Item 7	✓		
Item 8	✓		
Item 9	✓		
Item 10	✓		
Item 11	✓		
Item 12	✓		
Item 13	✓		
Item 14	✓		
Item 15	✓		
Item 16	✓		
Item 17	✓		
Item 18	✓		
Item 19	✓		

La evaluación se realiza de todos los ítems de la segunda variable

III. PROMEDIO DE VALORACIÓN: 82 %. V: OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

() El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado.

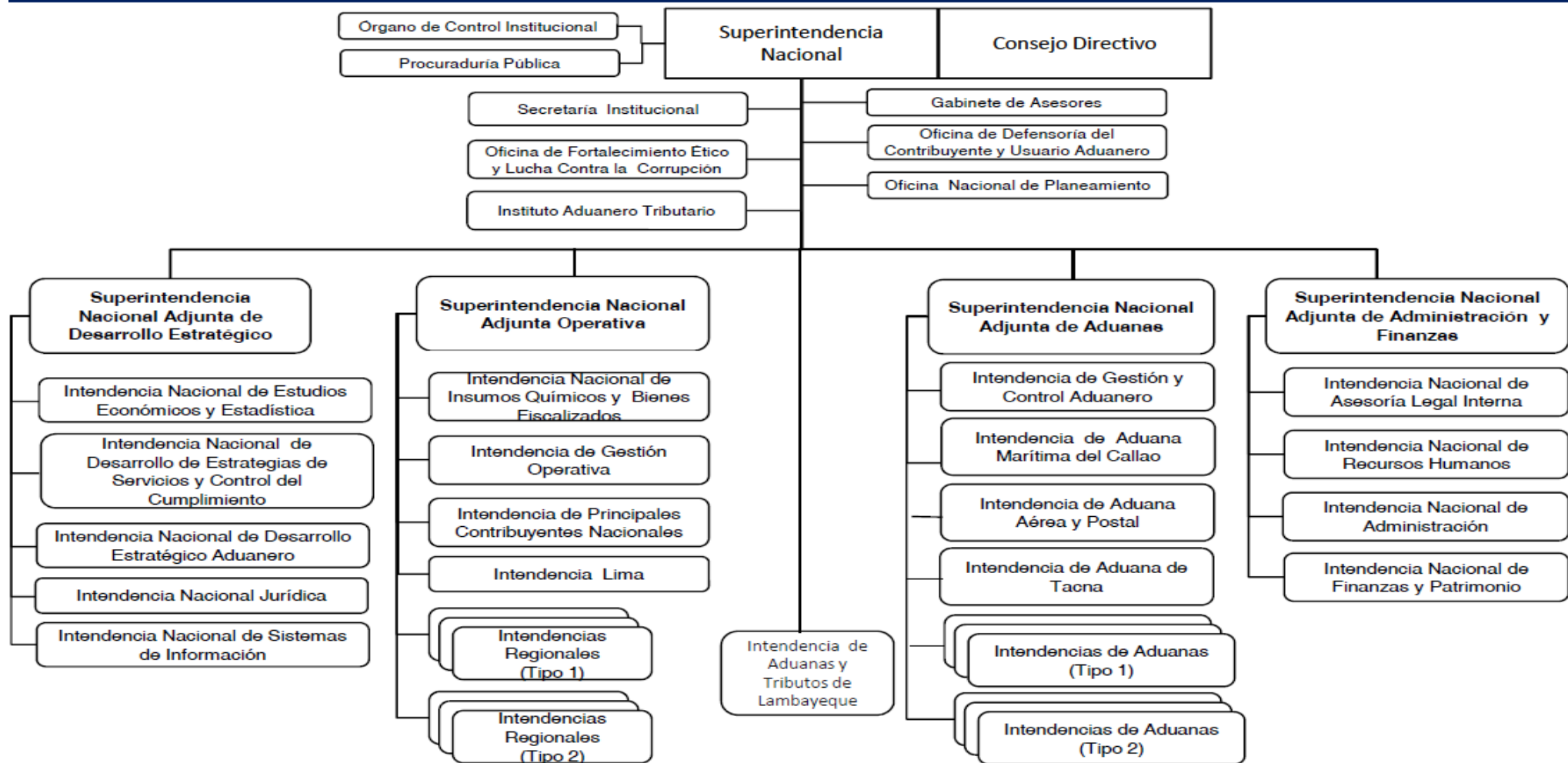
() El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado.

Lugar y fecha:

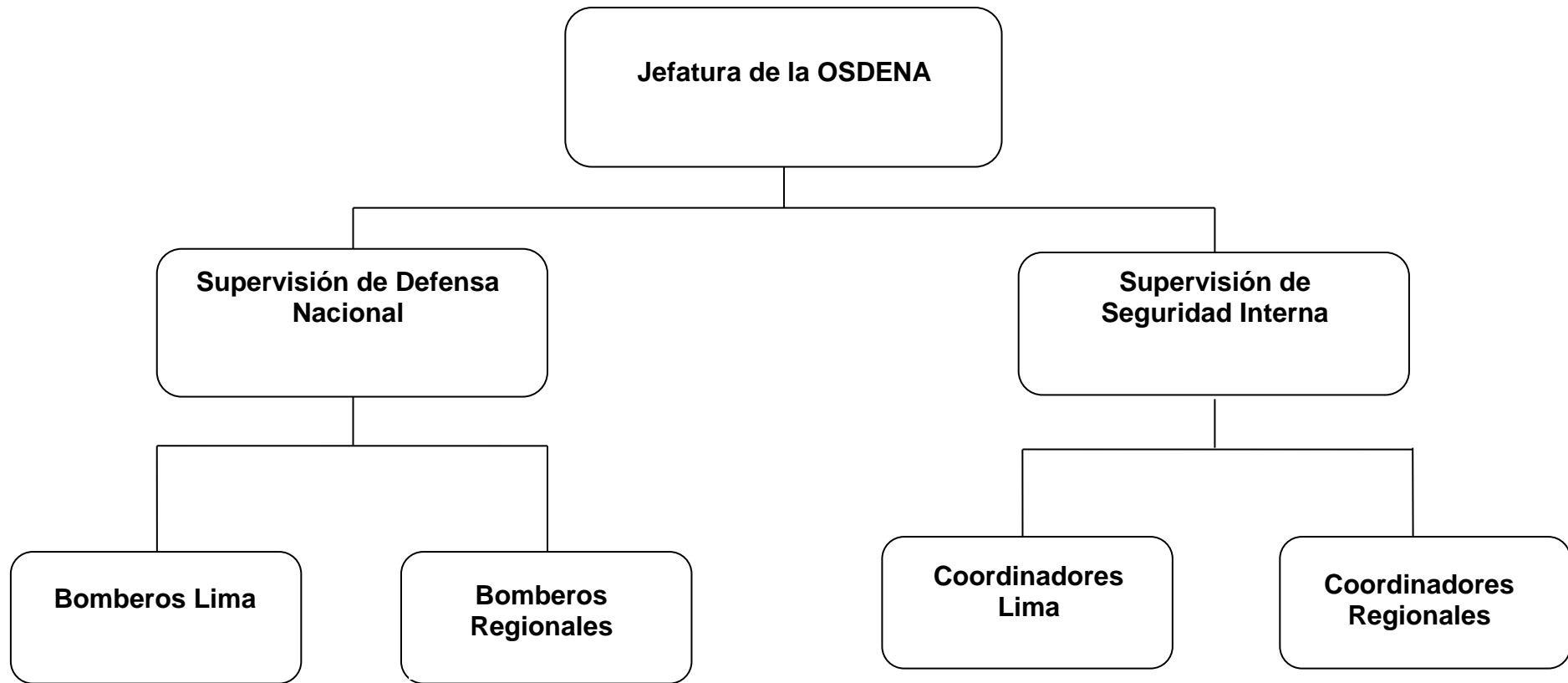

 Firma del Experto Informante.
 DNI. N° 26770316 Teléfono N° 950033005

Anexo G Estructura orgánica de la Sunat

ESTRUCTURA ORGÁNICA DE LA SUNAT (Aprobada con R.S. N°122- 2014/SUNAT y modificatorias)



Anexo H Estructura orgánica de la oficina de seguridad y defensa nacional de la Sunat



Anexo I Base de datos piloto de la variable clima organizacional

N° Ord	Ítem 1	Ítem 2	Ítem 3	Ítem 4	Ítem 5	Ítem 6	Ítem 7	Ítem 8	Ítem 9	Ítem 10	Ítem 11	Ítem 12	Ítem 13	Ítem 14	Ítem 15	Ítem 16	Ítem 17	Ítem 18	Ítem 19	SUMA
1	2	2	2	2	3	2	2	2	2	1	2	2	1	3	1	2	1	1	1	34
2	2	2	2	3	2	2	1	2	2	2	2	2	1	3	1	2	1	1	2	35
3	1	2	2	2	2	3	1	1	2	1	1	2	1	1	1	2	1	2	1	29
4	3	2	3	3	3	2	2	3	2	2	2	3	2	3	1	2	2	1	3	44
5	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	1	1	42
6	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	2	1	2	2	2	3	48
7	2	2	3	3	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	2	1	2	36
8	3	2	3	2	3	2	2	2	2	2	5	4	3	2	2	2	2	2	2	47
9	4	3	4	4	5	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	1	2	2	45
10	3	3	3	3	4	3	2	2	2	2	2	2	2	4	2	2	2	2	3	48
11	4	3	3	4	2	3	3	2	2	2	2	2	2	5	3	5	1	3	1	52
12	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	2	3	2	3	2	2	2	49
13	3	3	2	3	3	2	3	4	3	2	3	3	2	2	2	2	2	1	3	48
14	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	2	2	3	2	2	1	1	2	45
15	3	3	2	2	3	2	2	2	1	1	3	2	1	2	1	2	1	1	1	35
16	2	2	2	3	2	2	2	3	2	1	2	2	2	2	1	2	1	1	2	36
17	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	1	2	1	2	1	1	2	1	1	34
18	1	1	2	2	2	2	2	2	1	2	1	3	1	1	1	2	1	1	1	29
19	3	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	3	2	1	2	36
20	3	2	2	3	3	3	3	2	2	2	3	3	2	3	2	2	1	1	1	43

Anexo J Base de datos piloto de la variable desempeño laboral

N° Ord	Ítem 1	Ítem 2	Ítem 3	Ítem 4	Ítem 5	Ítem 6	Ítem 7	Ítem 8	Ítem 9	Ítem 10	Ítem 11	Ítem 12	Ítem 13	Ítem 14	Ítem 15	Ítem 16	Ítem 17	Ítem 18	Ítem 19	SUMA
1	2	2	3	2	2	2	3	2	1	2	3	1	1	2	1	1	2	2	2	36
2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	28
3	1	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	1	1	2	1	1	2	2	2	34
4	3	3	3	2	2	2	3	2	2	1	2	2	1	3	1	1	2	2	3	40
5	3	3	5	3	3	3	4	3	3	2	3	2	2	2	2	2	2	3	3	53
6	2	3	3	4	3	3	3	2	2	3	3	1	2	2	2	2	2	3	4	49
7	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	1	1	2	2	1	2	1	2	36
8	2	2	3	2	3	3	3	3	2	2	3	1	2	2	2	1	2	1	3	42
9	2	2	3	2	3	3	3	2	2	2	3	1	3	2	2	1	2	1	3	42
10	3	2	3	2	3	1	3	3	3	4	5	3	3	4	3	1	3	2	4	55
11	3	3	3	3	2	1	3	3	3	2	3	3	2	2	3	2	2	2	3	48
12	2	3	2	3	2	3	3	3	2	2	3	3	1	3	2	2	3	3	3	48
13	3	3	3	2	3	3	2	3	2	1	3	2	2	3	2	2	2	3	4	48
14	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	2	2	2	2	2	3	2	4	49
15	1	1	2	1	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	2	1	2	28
16	1	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	1	1	2	1	2	1	2	1	33
17	2	1	3	2	1	2	1	2	2	2	1	1	1	2	1	1	1	1	2	29
18	2	2	4	2	1	3	4	2	2	2	3	3	2	2	2	2	4	2	4	48
19	2	2	3	1	1	3	2	2	2	2	3	2	2	2	1	1	2	1	2	36
20	2	2	1	2	2	2	3	3	2	2	3	1	3	2	2	2	2	1	3	40

Anexo K Resultado de la confiabilidad de la prueba piloto de la variable clima organizacional

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,865	19

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
Item1	38,10	40,832	,798	,842
Item2	38,35	44,134	,665	,851
Item3	38,25	44,197	,558	,854
Item4	38,00	44,211	,607	,853
Item5	38,00	44,632	,431	,860
Item6	38,40	47,305	,263	,865
Item7	38,65	45,292	,562	,855
Item8	38,55	46,787	,310	,864
Item9	38,75	45,671	,499	,857
Item10	38,80	46,168	,394	,861
Item11	38,50	43,737	,433	,861
Item12	38,40	47,411	,207	,868
Item13	39,10	44,305	,656	,852
Item14	38,35	43,082	,437	,862
Item15	39,20	43,958	,680	,851
Item16	38,55	45,734	,332	,864
Item17	39,25	47,461	,290	,864
Item18	39,35	45,503	,485	,858
Item19	38,95	44,787	,428	,860

Anexo L Resultado de la confiabilidad de la prueba piloto de la variable desempeño laboral

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,912	19

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
Item1	38,95	62,997	,654	,906
Item2	38,95	62,682	,685	,905
Item3	38,35	63,503	,456	,912
Item4	38,90	63,779	,553	,908
Item5	38,90	64,516	,484	,910
Item6	38,75	69,671	,026	,920
Item7	38,35	63,292	,580	,908
Item8	38,75	63,671	,682	,906
Item9	38,95	65,839	,545	,909
Item10	39,10	66,305	,349	,913
Item11	38,40	59,832	,735	,903
Item12	39,45	61,629	,636	,906
Item13	39,40	63,411	,554	,908
Item14	38,95	63,839	,571	,908
Item15	39,40	61,832	,789	,903
Item16	39,65	65,818	,523	,909
Item17	39,00	62,947	,610	,907
Item18	39,30	62,432	,609	,907
Item19	38,30	58,537	,809	,901

Anexo M Base de datos de la variable clima organizacional

N° Ord	Ítem 1	Ítem 2	Ítem 3	Ítem 4	Ítem 5	Ítem 6	Ítem 7	Ítem 8	Ítem 9	Ítem 10	Ítem 11	Ítem 12	Ítem 13	Ítem 14	Ítem 15	Ítem 16	Ítem 17	Ítem 18	Ítem 19	SUMA
1	2	2	2	2	3	2	2	2	2	1	2	2	1	3	1	2	1	1	1	34
2	2	2	2	3	2	2	1	2	2	2	2	2	1	3	1	2	1	1	2	35
3	1	2	2	2	2	3	1	1	2	1	1	2	1	1	1	2	1	2	1	29
4	3	2	3	3	3	2	2	3	2	2	2	3	2	3	1	2	2	1	3	44
5	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	1	1	42
6	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	2	1	2	2	2	3	48
7	2	2	3	3	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	2	1	2	36
8	3	2	3	2	3	2	2	2	2	2	5	4	3	2	2	2	2	2	2	47
9	4	3	4	4	5	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	1	2	2	45
10	3	3	3	3	4	3	2	2	2	2	2	2	2	4	2	2	2	2	3	48
11	4	3	3	4	2	3	3	2	2	2	2	2	2	5	3	5	1	3	1	52
12	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	2	3	2	3	2	2	2	49
13	3	3	2	3	3	2	3	4	3	2	3	3	2	2	2	2	2	1	3	48
14	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	2	2	3	2	2	1	1	2	45
15	3	3	2	2	3	2	2	2	2	1	1	3	2	1	2	1	1	1	1	35
16	2	2	2	3	2	2	2	3	2	1	2	2	2	2	1	2	1	1	2	36
17	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	1	2	1	2	1	1	2	1	1	34
18	1	1	2	2	2	2	2	2	1	2	1	3	1	1	1	2	1	1	1	29
19	3	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	3	2	1	2	36
20	3	2	2	3	3	3	3	2	2	2	3	3	2	3	2	2	1	1	1	43
21	3	3	2	3	1	2	2	3	2	2	4	3	1	3	1	2	2	1	1	41
22	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	1	1	35
23	3	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	3	2	1	2	1	1	1	35
24	2	2	1	3	3	2	2	2	2	1	2	2	1	2	1	2	2	2	2	36
25	2	2	3	3	2	3	2	2	3	2	2	2	1	3	2	3	3	1	3	44
26	2	2	2	3	3	3	2	3	2	3	2	4	2	3	3	4	2	2	5	52
27	1	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	1	1	1	1	1	29
28	3	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	1	2	1	34
29	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	3	1	2	1	1	2	34
30	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	1	3	2	2	1	2	2	39
31	3	2	2	3	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	1	1	1	1	34
32	3	2	3	2	3	5	4	3	3	2	2	2	3	2	2	2	3	3	3	52
33	2	2	2	2	2	2	3	1	1	2	1	2	2	1	1	2	2	1	2	33
34	2	2	2	3	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	1	2	1	1	1	33
35	3	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	1	3	2	2	2	1	2	36
36	3	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	3	1	2	1	1	2	35
37	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	1	2	1	1	1	1	1	29
38	1	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	1	1	1	1	1	29

Anexo N Base de datos de la variable desempeño laboral

N° Ord	Ítem 1	Ítem 2	Ítem 3	Ítem 4	Ítem 5	Ítem 6	Ítem 7	Ítem 8	Ítem 9	Ítem 10	Ítem 11	Ítem 12	Ítem 13	Ítem 14	Ítem 15	Ítem 16	Ítem 17	Ítem 18	Ítem 19	SUMA
1	2	2	3	2	2	2	3	2	1	2	3	1	1	2	1	1	2	2	2	36
2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	28
3	1	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	1	1	2	1	1	2	2	2	34
4	3	3	3	2	2	2	3	2	2	1	2	2	1	3	1	1	2	2	3	40
5	3	3	5	3	3	3	4	3	3	2	3	2	2	2	2	2	2	3	3	53
6	2	3	3	4	3	3	3	2	2	3	3	1	2	2	2	2	2	3	4	49
7	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	1	1	2	2	1	2	1	2	36
8	2	2	3	2	3	3	3	3	2	2	3	1	2	2	2	1	2	1	3	42
9	2	2	3	2	3	3	3	2	2	2	3	1	3	2	2	1	2	1	3	42
10	3	2	3	2	3	1	3	3	3	4	5	3	3	4	3	1	3	2	4	55
11	3	3	3	3	2	1	3	3	3	2	3	3	2	2	3	2	2	2	3	48
12	2	3	2	3	2	3	3	3	2	2	3	3	1	3	2	2	3	3	3	48
13	3	3	3	2	3	3	2	3	2	1	3	2	2	3	2	2	2	3	4	48
14	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	2	2	2	2	2	3	2	4	49
15	1	1	2	1	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	2	1	2	28
16	1	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	1	1	2	1	2	1	2	1	33
17	2	1	3	2	1	2	1	2	2	2	1	1	1	2	1	1	1	1	2	29
18	2	2	4	2	1	3	4	2	2	2	3	3	2	2	2	2	4	2	4	48
19	2	2	3	1	1	3	2	2	2	2	3	2	2	2	1	1	2	1	2	36
20	2	2	1	2	2	2	3	3	2	2	3	1	3	2	2	2	2	1	3	40
21	3	3	3	2	3	2	3	3	2	3	3	2	2	2	2	2	2	3	3	48
22	2	3	1	2	2	2	3	2	2	2	3	1	1	2	2	2	2	2	2	38
23	2	2	2	2	3	2	2	1	2	3	3	2	1	2	1	2	2	1	1	36
24	3	2	3	2	3	2	3	2	2	2	2	2	1	2	1	1	2	1	3	39
25	1	3	3	2	2	3	3	2	3	2	3	2	2	2	4	3	3	3	5	51
26	2	3	2	2	2	2	3	2	3	2	3	1	1	2	1	1	2	3	3	40
27	2	1	2	1	2	2	3	2	1	2	3	1	1	2	2	1	2	3	2	35
28	1	1	3	2	2	1	3	1	1	1	1	2	1	1	2	2	1	2	1	29
29	2	2	2	2	1	1	3	2	2	2	3	1	1	1	1	1	2	2	2	33
30	3	2	2	2	3	2	3	2	2	2	3	1	1	2	1	2	2	2	3	40
31	2	2	1	2	2	2	3	2	1	2	2	1	1	1	1	1	2	2	3	33
32	2	2	3	2	3	3	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	1	2	3	39
33	2	2	2	2	2	1	2	3	2	2	2	1	1	1	1	1	1	2	3	33
34	2	1	3	1	2	1	2	1	2	2	1	1	1	2	1	2	1	2	1	29
35	2	2	1	1	2	2	3	1	2	1	3	2	1	2	1	1	2	2	3	34
36	2	2	2	2	1	2	3	1	2	1	3	1	1	2	1	1	2	1	3	33
37	1	2	1	2	2	2	2	1	2	1	1	1	1	2	1	1	2	1	2	28
38	1	2	2	1	2	2	2	2	1	2	3	1	1	2	1	1	2	2	3	33

Clima organizacional y desempeño laboral en la Oficina de Seguridad y Defensa Nacional de la SUNAT, Lima 2017

INFORME DE ORIGINALIDAD



FUENTES PRIMARIAS

1	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	10%
2	www.ositran.gob.pe Fuente de Internet	2%
3	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	2%
4	repositorio.unajma.edu.pe Fuente de Internet	2%
5	www.scribd.com Fuente de Internet	1%
6	ateneo.unmsm.edu.pe Fuente de Internet	1%
7	es.slideshare.net Fuente de Internet	1%
8	riunet.upv.es Fuente de Internet	1%

9	renati.sunedu.gob.pe Fuente de Internet	1%
10	fr.scribd.com Fuente de Internet	<1%
11	www.glocalthinking.com Fuente de Internet	<1%
12	repository.urosario.edu.co Fuente de Internet	<1%
13	fr.slideshare.net Fuente de Internet	<1%
14	repository.unad.edu.co Fuente de Internet	<1%
15	ri.uaemex.mx Fuente de Internet	<1%
16	ri.ues.edu.sv Fuente de Internet	<1%
17	cct-icaes.org Fuente de Internet	<1%
18	Submitted to Universidad Continental Trabajo del estudiante	<1%
19	myslide.es Fuente de Internet	<1%
20	aele.com Fuente de Internet	

		<1 %
21	theibfr.com Fuente de Internet	<1 %
22	docplayer.es Fuente de Internet	<1 %
23	www.ehowenespanol.com Fuente de Internet	<1 %
24	alicia.concytec.gob.pe Fuente de Internet	<1 %
25	cucjonline.com Fuente de Internet	<1 %
26	repositorio.upeu.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
27	es.scribd.com Fuente de Internet	<1 %
28	repositorio.uladech.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
29	aisberg.unibg.it Fuente de Internet	<1 %
30	www.skool.cl Fuente de Internet	<1 %
31	tesis.usat.edu.pe Fuente de Internet	<1 %

32	novedadesenred.com Fuente de Internet	<1 %
33	docslide.us Fuente de Internet	<1 %
34	www.fcca.umich.mx Fuente de Internet	<1 %
35	www.buenastareas.com Fuente de Internet	<1 %
36	cybertesis.uach.cl Fuente de Internet	<1 %
37	leeydescarga.com Fuente de Internet	<1 %
38	repositorio.pucp.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
39	issuu.com Fuente de Internet	<1 %
40	www.docstoc.com Fuente de Internet	<1 %
41	documents.mx Fuente de Internet	<1 %
42	www.isn.gob.pe Fuente de Internet	<1 %
43	prezi.com	

	Fuente de Internet	<1%
44	Submitted to Universidad Catolica Sedes Sapientiae Trabajo del estudiante	<1%
45	pajobetainclub.blogspot.com Fuente de Internet	<1%
46	www.dt.gob.cl Fuente de Internet	<1%
47	www.conam.gob.pe Fuente de Internet	<1%
48	www.sunat.gob.pe Fuente de Internet	<1%

Excluir citas

Activo

Excluir coincidencias < 15 words

Excluir bibliografía

Activo



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Clima organizacional y desempeño laboral en la Oficina de Seguridad y Defensa Nacional de la SUNAT, Lima 2017

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

AUTOR:

Reaño Silva Jhonny Francisco

ASESOR:

Resumen de coincidencias X

25 %

1	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	10 %	>
2	www.ositran.gob.pe Fuente de Internet	2 %	>
3	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	2 %	>
4	repositorio.unajma.edu... Fuente de Internet	2 %	>
5	www.scribd.com Fuente de Internet	1 %	>
6	ateneo.unmsm.edu.pe Fuente de Internet	1 %	>
7	es.slideshare.net Fuente de Internet	1 %	>
8	riunet.upv.es Fuente de Internet	1 %	>
9	renati.sunedu.gob.pe Fuente de Internet	1 %	>
10	fr.scribd.com Fuente de Internet	<1 %	>