



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

El clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores del área de impugnaciones de la entidad de Servicios Administrativos Tributarios –
Cercado de Lima, 2016

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

AUTOR:

HIDALGO RIVAS NORA KATHERINE

ASESOR:

Mg. FLABIO ROMEO PACA PANIGOSO

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

LIMA ESTE – PERÚ

2016

PÁGINA DEL JURADO

PRESIDENTE

SECRETARIO

VOCAL

DEDICATORIA

Dedico este trabajo de investigación a mis padres quienes me dieron su cariño y me inculcaron a ser cada día mejor persona. Del mismo modo agradecer a mis hermanos por su apoyo moral, que resulta muy importante en cada etapa de mi vida.

AGRADECIMIENTO

Quiero agradecer a todos mis profesores y compañeros quienes me acompañaron durante estos años de formación académica; asimismo, un agradecimiento especial a mis asesores como el Dr. Raúl Delgado Arenas Y Mg. Romeo Paca Pantigoso por su contribución y orientación en el aspecto metodológico.

DECLARACIÓN DE AUTENCIDAD

Yo, Nora Katherine Hidalgo Rivas, con DNI N° 48080757, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela de Administración, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces.

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, 07 de Julio del 2016

Nora Katherine Hidalgo Rivas

PRESENTACIÓN

Señores miembros del Jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo presento ante ustedes la Tesis titulada: “EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DEL ÁREA DE IMPUGNACIONES DE LA ENTIDAD DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS TRIBUTARIOS– CERCADO DE LIMA, 2016”, 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.

Nora Katherine Hidalgo Rivas

ÍNDICE

PÁGINA DEL JURADO	ii
DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO	iv
DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD.....	v
PRESENTACIÓN	v
I. INTRODUCCIÓN	2
1.1. Realidad problemática	2
1.2. Trabajos previos	3
1.3. Teorías relacionadas al tema	6
1.4. Formulación del problema.....	11
II. MARCO METODOLÓGICO	16
2.2. Operacionalización de Variables.....	17
2.2.1. Variables.....	17
2.2.1. Operacionalización de variables	18
2.3. Población, censo.....	19
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	19
III. RESULTADOS	22
3.1 Clima organizacional y Desempeño laboral	24
3.2 Estructura y Desempeño laboral	23
3.3 Responsabilidad y Desempeño laboral.....	23
3.4 Recompensa y Desempeño Laboral	23
3.5 Desafío y Desempeño laboral	23
3.6 Relaciones y Desempeño laboral	29
3.7 Cooperación y Desempeño laboral.....	30
3.8 Estándares y Desempeño laboral	31
3.9 Conflicto y Desempeño laboral	32
3.10 Identidad y Desempeño laboral.....	33

V. DISCUSIÓN.....	33
V. CONCLUSIONES.....	39
VI. RECOMENDACIONES	42
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	45
VIII.ANEXOS.....	45

INDICE DE TABLAS

01 Operacionalización Variable Clima organizacional	17
02 Operacionalización Desempeño laboral	17
03 Instrumento de validez de Clima Organizacional.....	19
04 Instrumento de validez de Desempeño laboral	19
05 Alfa de Cronbach Desempeño laboral	20
06 Alfa de Cronbach Desempeño laboral	20
07 Clima Laboral y Desempeño Laboral	24
08 Estructura y Desempeño laboral	25
09 Responsabilidad y Desempeño laboral	26
10 Recompensa y Desempeño laboral	27
11 Desafío y Desempeño laboral	28
12 Relaciones y Desempeño laboral	29
13 Cooperación y Desempeño laboral	30
14 Estándares y Desempeño laboral	31
15 Conflicto y Desempeño laboral.....	32
16 Identidad y Desempeño laboral.....	33
17 Matriz de consistencia	49
18 Cuestionario de Clima Organizacional.....	52

19 Cuestionario de Desempeño laboral.....	55
---	----

INDICE DE FIGURAS

01 Variable de clima Organizacional.....	22
02 Variable de clima Organizacional.....	23
03 Validación de la primera Variable: Clima organizacional.....	57
04 Validación de la segunda variable: Desempeño laboral	67
05 Autorización para aplicar el cuestionario	77

RESUMEN

El propósito de esta investigación fue determinar la relación existente entre clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores del área de impugnaciones de la entidad de Servicios Administrativos Tributarios-Cercado de Lima, 2016". La población estuvo conformada por 30 colaboradores del área de Impugnaciones, se hizo uso de la técnica del censo, misma que se utilizó en el momento de aplicar la encuesta, el instrumentó un cuestionario y se utilizó una escala tipo Lickert la cual permite medir las dimensiones: estructura, responsabilidad, recompensa, desafío, relaciones, cooperación, estándares, conflicto e identidad que corresponden a la variable clima organizacional. El instrumento fue validado por cinco expertos y sometido a la prueba de Alpha de Cronbach, que nos dio como resultado para la variable clima organizacional un 0.807% y desempeño laboral un 0.766%, lo cual indica que son altamente confiables. Los datos fueron recogidos y procesados en un solo momento utilizando el diseño no experimental de corte transversal. El resultado final que se obtuvo mediante el tratamiento de los datos estadísticos luego del contraste de la hipótesis general, mediante la prueba de correlación Rho Spearman para datos no paramétricos, se pudo evidenciar que no existe relación entre las variables de estudio, por lo que se rechazó la hipótesis propuesta por el investigador, considerando que el p-valor fue de 0.366 y el índice de correlación resultó de 0.171, que demuestra una relación muy baja entre las variables de estudio.

Palabras clave: Clima organizacional, metodología, trabajadores, correlación.

ABSTRACT

The intention of this investigation was to determine the existing relation between climate organizacional and labor performance of the workers of the area of challenging's of the entity of Administrative Services Tributaries - enclosures of Lima, 2016". The population was shaped by 30 collaborators of the area of Challenging's, one used the technology of the census, same that was in use in the moment to apply the survey, he orchestrated a questionnaire and a scale was in use type Lickert which allows to measure the dimensions: structure, responsibility, reward, challenge, relations, cooperation, standards, conflict and identity that they correspond to variable climate organizacional. The instrument was validated by five experts and submitted to Alpha de Cronbach's test, which gave to us as result for variable climate organizacional 0.807 % and labor performance 0.766 %, which indicates that they are highly reliable. The information was gathered and processed in an alone moment using the not experimental design of transverse court. The final result that was obtained by means of the treatment of the statistical information after the contrast of the general hypothesis, by means of the test of correlation Rho Spearman for information not paramétricos, could demonstrate that relation does not exist between the variables of study, by what the hypothesis proposed by the investigator was rejected, considering that the p-value was of 0.366 and the index of correlation ensued from 0.171, which a very low relation demonstrates between the study variables

Keywords: Climate organizacional, methodology, workers, correlation.

I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad problemática

Actualmente el ámbito empresarial en nuestro país se ha incrementado visiblemente gracias al clima organizacional y al desempeño laboral. Sin embargo, se sabe que las organizaciones y las empresas se rigen por la productividad, el cual se ve afectado por no fomentar un ambiente laboral adecuado o no hacer partícipe de los procesos a los empleados, directivos y administradores por igual. Es decir, si se emplea nuevo personal, ellos suelen llegar con ciertas expectativas sobre la empresa, su área de trabajo y compañeros, pero si no encuentran el ambiente laboral adecuado se vería afectado su desempeño profesional.

El clima organizacional es entendido como un conjunto ordenado de actividades que permite alcanzar objetivos institucionales y mejorar relaciones interpersonales.

Desempeño laboral es entendido como el rendimiento del empleado, el cual se ve reflejado por medio de sus funciones y la labor profesional que ejerce.

Como se ha podido apreciar el Clima Organizacional juega un rol muy importante dentro de las organizaciones pero ¿Qué rol juega dentro de las instituciones del Estado? El SAT, es conocido por ser el brazo derecho de la Municipalidad de Lima Metropolitana, ya que se encarga de organizar, ejecutar y recaudar todo los conceptos tributarios y no tributarios de la Municipalidad. El trabajar directamente con el estado hace que cada cambio de municipio, el personal rote constantemente, además los puestos de gerencia son de confianza y tienen una duración de 9 meses, por ende la inestabilidad laboral es visible dentro de la empresa y cada cambio de gerencia es una nueva forma de trabajo. En el SAT, una de la áreas que constantemente a sufrido estos cambios de gerencia, es el área de Impugnaciones, quien cada año tiene un gerente diferente que asume la gestión anual, cuenta también con personal de CAS y Terceros, lo que hace que la estabilidad laboral sea incierta; es decir, el ambiente laboral es cambiante, por lo que

en muchas ocasiones el desempeño de dicho personal es distinto en cada gestión de gerencia.

Por lo expuesto anteriormente, se lleva a cabo un estudio para comprobar si: Existe relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores del área Impugnaciones de la entidad de Servicios Administrativos Tributario.

1.2. Trabajos previos

Marroquín y Pérez (2011), en su investigación desarrollada en Guatemala, se propuso como objetivo principal: “Describir la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral en los trabajadores de Burger King”. Las bases teóricas en que se soportó su estudio fue la de Brunet (1999), la cual explica que, “el clima organizacional es la cualidad o propiedad del ambiente organizacional que perciben o experimentan los miembros de una organización, la cual va influir en su comportamiento”. La metodología utilizada fue el diseño no experimental, el tipo de investigación es descriptiva correlacional y se tomó como muestra a 125 colaboradores. De acuerdo a la investigación se llegó a la conclusión que, el clima organizacional del personal es favorable para la organización y en las actividades asignadas en sus funciones son positivas para el desempeño laboral y el desempeño laboral de los trabajadores de los restaurante, es adecuada al perfil del puesto, en donde le permite desarrollarse y sentirse satisfecho por los resultados logrados en la ejecución de sus responsabilidades y deberes que debe cumplir diariamente.

Se toma como referencia a Marroquin y Perez porque hace uso de las dos variables de mi tema de investigación que son: “Clima organizacional” y “Desempeño laboral”. También sirve como referente para aportar conocimientos y mejoras para otras organizaciones.

Por su parte, Perez (2014), en su investigación realizada en Ecuador, el objetivo principal de su investigación fue: “Establecer la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los Servidores del Ministerio de Inclusión Económica y

Social". Las teorías de soporte fueron las siguientes: Martin y Colps (1998), la cual explican que, "El clima organizacional es el conjunto de percepciones globales que los individuos tienen de su medio ambiente y que reflejan la interacción entre las características personales del individuo y las de la organización" y Chiavenato (2001), "El desempeño laboral es la eficiencia del personal que trabaja dentro de las organizaciones, la cual será necesaria para organización. La metodología utilizada fue el diseño no experimental, el tipo de investigación es descriptiva correlacional y se aplicó una encuesta al total de la población conformada por 40 trabajadores. De acuerdo a la investigación se llegó a la conclusión que, existe relación directa entre el clima organizacional y el desempeño de los funcionarios en un 54.27%, sin embargo es necesario implementar acciones a corto plazo para optimizar el ambiente laboral existente.

Se toma como referencia el trabajo de Pérez porque hace uso de mis dos variables de mi Trabajo de investigación, "Clima Organizacional" y "Desempeño laboral". Además, sus resultados evidencian que si existe una relación directa entre las variables trabajadas, sin embargo resalta que el Clima organizacional debe mejorar con el fin de favorecer el desempeño y productividad de los servidores.

Armas (2009), en su investigación desarrollada en Huancayo, se propuso como objetivo principal: "Determinar la relación que existe entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huancayo". Las bases teóricas en que se soportó su estudio fue la de Sánchez (2009), quien explica que, "El clima organizacional constituye una de las mejores herramientas para conocer formalmente lo que los colaboradores están pasando dentro de su centro de trabajo frente a las diferentes variables que intervienen dentro de la empresa". La metodología utilizada fue el diseño no experimental, el tipo de investigación es descriptiva correlacional y se realizó un censo a 66 trabajadores. De acuerdo a la investigación se llegó a la conclusión que existe una relación fuerte entre el clima organizacional y el desempeño laboral en un 0.615, además se concluyó que a mayor clima organizacional encontramos un mayor desempeño laboral en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huancayo, por lo cual se

recomendó capacitaciones ya que permitirá mejorar los resultados y que los trabajadores puedan estar instruidos para realizar su trabajo de manera eficiente.

Se toma como referencia el trabajo de Armas porque se determinó que el Clima Organizacional influye en el desempeño de los colaboradores y para lograr un clima de responsabilidad se tomó indicadores como Iniciativa, Autonomía y Responsabilidad, considerados en mi trabajo de investigación. Además, sirve como referente para las organizaciones que traten temas como clima organizacional o desempeño laboral.

Por su parte, Mino (2014), en su investigación realizada en Lambayeque, el objetivo principal de su investigación fue: “Determinar si existe relación entre el clima organizacional y el desempeño en los trabajadores del restaurante de parrillas Marokos 490, Lambayeque”. Las teorías de soporte fueron las siguientes: Brunet (2002), la cual explican que, “el clima organizacional es el reflejo de los valores, las actitudes y las creencias de los miembros, que debido a su naturaleza, se transforman a su vez, en elementos del clima y que vienen a crear una personalidad de la organización que puede ser buena o mala” y Dessler (2010), “El desempeño laboral es la calificación a un empleado comparando su actuación, presente o pasada con las normas establecidas para su desempeño”. La metodología utilizada fue el diseño no experimental, el tipo de investigación es descriptiva correlacional y una muestra de 21 trabajadores. De acuerdo a la investigación se llegó a la conclusión que, existe un grado de relación débil del 0.52, entre el clima organizacional y el desempeño laboral en los trabajadores del Restaurante de parrillas marokos 490 del Departamento de Lambayeque.

Según el trabajo de Investigación de Mino podemos darnos cuenta que muchas empresas no consideran al factor humano como base principal, a pesar que son ellos quienes influyen en base a sus capacidades y habilidades en el logro de resultados. Por lo cual, es recomendable realizar programas de incentivos para los empleados.

Por su parte, Sulca (2014), en su investigación realizada en Lima, el objetivo principal de su investigación fue: “Determinar si existe relación entre el clima organizacional y

el desempeño laboral de los colaboradores de la oficina de logística del hospital Rebagliati en Jesús María, 2014". Las teorías de soporte fueron las siguientes: El autor se soportó en la teoría de Rensis Likert (1987), que sostiene que, "la percepción del clima de una organización influyen variables tales como la estructura de la organización y su administración, las reglas y normas, la toma de decisiones". La metodología utilizada fue el diseño no experimental, el tipo de investigación es descriptiva correlacional y se hizo uso de un censo conformado por 90 trabajadores. De acuerdo a la investigación se llegó a la conclusión que, existe un grado de relación moderada de 0.64 entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores de la oficina de logística del hospital Rebagliati en Jesús María, 2014.

Se toma como referencia el trabajo de Sulca porque existe más evidencias a favor del estudio de las variables, además, se puede tener más certeza de la importancia de las variables estudiadas que permite el logro de muchas propuestas brindadas por investigadores que aportan al mundo del conocimiento realidades diversas orientadas a solución de problemas existentes en las empresas.

1.3. Teorías relacionadas al tema

1.3.1. Clima organizacional

El clima organizacional, hace referencia a la percepción que tienen los trabajadores de forma directa o indirecta acerca de la empresa, es decir refleja el medio en el que se desarrolla el empleado. Además, juega un papel importante en la salud mental y satisfacción laboral del empleado ya que involucra su conducta como sus sentimientos.

El clima de una organización es muy complejo, comprende el comportamiento de los trabajadores dentro de la empresa y constituye un importante indicador del funcionamiento de la organización. Por lo que se puede decir que es la identificación de características que hacen los hacen los individuos que componen la organización y que influyen en su comportamiento.

“Esto significa que, el clima laboral es el ambiente interno de cualquier empresa, el cual va influenciar en el comportamiento del colaborador” (Forehand y Gilmer, 1964, p.120).

Según Forehand y Gilmer (1964), el ambiente en el que las relaciones interpersonales, ambiente físico, motivación y comunicación influyen en el comportamiento del colaborador a ello llamaremos clima organizacional.

En su estudio Guillen (2013), descubrió que la percepción que tienen los empleados acerca de la empresa influirá de manera negativa en el clima organizacional.

Los empleados juegan un rol importante dentro de las empresas; por lo que, la percepción que tengan del lugar donde laboran van influenciar en su conducta. Si su entorno no es el adecuado, el clima organizacional será negativo. Es decir, tendremos colaboradores desmotivados, comunicación inadecuada, falta de trabajo en equipo, un ambiente hostil y personal desatento. Por ende, se debe mejorar en la imagen organización que percibe el empleado (guillen, 2013).

La percepción del ambiente interno será un factor relevante para la concepción que tenemos de una empresa. “Esto significa que, la imagen que tiene el talento acerca de la empresa será producto de la percepción del medio en el que se desarrolla”. (Halpin y Crofts, 1963, p. 90)

De acuerdo con Halpin y Crofts (1963), la percepción del ambiente interno influye en la percepción o concepto que se tiene de una empresa. Por lo que la manera en que los colaboradores desarrollen sus actividades dentro de la empresa será determinante para la calidad del entorno laboral.

Los investigadores determinaron que se puede provocar cambios en la personalidad aparentemente estable de los colaboradores. Por lo que definieron un propio concepto acerca del clima organizacional. “Esto significa que, definieron clima organizacional como el resultado de la forma como las personas establecen procesos de interacción social y donde dichos procesos están influenciados por un

sistema de valores, actitudes y creencias, así como también de su ambiente interno”. (Litwin y Stinger, 1968, pg. 356).

Cuando el ambiente laboral es adecuado, la percepción del talento hacia la empresa será buena.

Existen nueve dimensiones de clima organizacional que permiten explicar el clima de una determinada empresa:

- **Estructura**

Hace referencia a la percepción de las reglas, normas, procedimientos o limitaciones que se presentan en el desarrollo de su trabajo. Los resultados se darán en base a como la empresa le pone énfasis al ambiente de trabajo.

- **Responsabilidad**

Comprende la autonomía e iniciativa en la realización de las actividades. El colaborador es libre de poder desarrollar sus tareas asignadas sin que su jefe directo este condicionándolo o interrumpiendo el desarrollo de sus actividades.

- **Recompensa**

Comprende la percepción que tiene el colaborador acerca de la recompensa que recibe por el buen trabajo que realiza.

- **Desafío**

Sentimiento que adquiere el colaborar ante los desafíos impuestos por la organización. Dichos desafíos ayudaran a mantener un clima competitivo.

- **Relaciones**

Comprende la percepción de los trabajadores con respecto al ambiente de trabajo y a las relaciones que establecen entre gerentes y subordinados. Hace referencia a los grupos formales e informales que se forman de acuerdo a la estructura jerárquica o relación de amistad.

- **Cooperación**

Comprende el espíritu de ayuda que debe existir entre colaboradores y gerentes.

- **Estándares**

Comprende la percepción de los empleados con respecto a los estándares de desempeño, que permitan realizar un trabajo adecuado y representar tanto metas individuales como grupales.

- **Conflictos**

Comprende la habilidad que tienen los empleados para enfrentar y solucionar problemas que surgen por opiniones distintas o discrepancias.

- **Identidad**

Comprende el sentimiento de pertenencia y compromiso por la organización. Hace referencia a compartir los objetivos personales con parte de los miembros de la organización identificándose con las metas personales y organizacionales.

1.3.2. Desempeño laboral

Según Stoner y Freeman (1995), el desempeño laboral hace referencia a la labor que ejercen los colaboradores dentro de las empresas, en base a utilidad, rendimiento o productividad. Por lo que el desarrollo de sus actividades permitirá conocer que tan “eficiente y eficaz es cada individuo”. Comparando así, su rendimiento actual o

pasado, con el fin de evaluar su desempeño real y lograr que el talento pueda eliminar deficiencias, que nos permitan obtener un rendimiento óptimo.

Para muchas organizaciones un adecuado desempeño laboral es la fortaleza más importante. “Esto significa que, el desempeño, las acciones o comportamientos observables son importantes para que las empresas logren alcanzar sus objetivos” (Chiavenato, 2000, p. 150).

Para que las empresas puedan ser competentes tienen que enfocarse en el desempeño de sus trabajadores. De acuerdo con Chiavenato (2000), el desempeño laboral hace referencia al comportamiento que tiene el colaborador en el logro de objetivos, ello implica, capacidades, cualidades y habilidades.

Según Perez (2009), considera que el desempeño laboral es entendido como el nivel que alcanza el colaborador en un tiempo establecido en base a logro de metas. Por lo que cada empleado hace uso de las diferentes competencias que han desarrollado, con el fin de alcanzar resultados esperados.

Las organizaciones consideran que el desempeño laboral está relacionado con la personalidad de cada trabajador. Es decir que pueda ser responsable, organizado, confiable, perseverante, que pueda manejar habilidades de comunicación interpersonal y denominar un desempeño contextual.

“Esto significa que el desempeño laboral cambia de acuerdo a la persona; por ende, diversos factores influyen en su comportamiento.” (Milkovich y boudreau, 1994, p. 229).

Existen 5 dimensiones que permiten explicar el desempeño laboral.

- **Satisfacción laboral**

Sentimiento positivo o negativo del colaborador acerca de la labor que ejerce y la percepción que tiene de su trabajo.

- **Autoestima**

Concepto propio que define a un individuo, el cual comprende la percepción que tenemos de nosotros de acuerdo a diversos factores que influyen de acuerdo a nuestro medio social o familiar.

- **Trabajo en equipo**

Colaboración mutua de personas que trabajan con un fin en común que es lograr alcanzar resultados.

- **Supervisión**

Supervisar es controlar qué tal progresan las actividades. También implica comunicar los progresos a los donantes, implementadores y beneficiarios de organización. Los informes posibilitan el uso de la información recabada en la toma de decisiones para mejorar el rendimiento de la empresa.

- **Capacitación para el trabajador**

Hace referencia a un conjunto de para desempeñar eficientemente en su puesto trabajo.

1.4. Formulación del problema

1.4.1. Problema General

¿Qué relación existe entre el **clima organizacional** y el desempeño laboral de los trabajadores del área del área de Impugnaciones de la entidad de Servicios Administrativos tributarios– Cercado de Lima, 2016?

1.4.2. Problema Específicos

- ¿Qué relación existe entre la **estructura** y el desempeño laboral de los trabajadores del área de Impugnaciones de la Entidad de Servicios Administrativos Tributarios – Cercado de Lima, 2016?

- ¿Qué relación existe entre la **responsabilidad** y el desempeño laboral de los trabajadores del área de Impugnaciones de la entidad de Servicios Administrativos Tributarios – Cercado de Lima, 2016?
- ¿Qué relación existe entre la **recompensa** y el desempeño laboral de los trabajadores del área de Impugnaciones de la entidad de Servicios Administrativos Tributarios – Cercado de Lima, 2016?
- ¿Qué relación existe entre el **desafío** y el desempeño laboral de los trabajadores del área de Impugnaciones de la entidad de Servicios Administrativos tributarios – Cercado de Lima, 2016?
- ¿Qué relación existe entre las **relaciones** y el desempeño laboral de los trabajadores del área de Impugnaciones de la Entidad de Servicios Administrativos tributarios – Cercado de Lima, 2016?
- ¿Qué relación existe entre la **cooperación** y el desempeño laboral de los trabajadores del área de Impugnaciones de la Entidad de Servicios Administrativos Tributarios – Cercado de Lima, 2016?
- ¿Qué relación existe entre los **estándares** y el desempeño laboral de los trabajadores del área de Impugnaciones de la Entidad de Servicios Administrativos Tributarios – Cercado de Lima, 2016?
- ¿Qué relación existe entre los **conflictos** y el desempeño laboral de los trabajadores del área de Impugnaciones de la Entidad de Servicios Administrativos Tributarios – Cercado de Lima, 2016?
- ¿Qué relación existe entre la **identidad** y el desempeño laboral de los trabajadores del área de Impugnaciones de la Entidad de Servicios Administrativos Tributarios – Cercado de Lima, 2016?

1.5. Justificación del estudio

1.5.1. Justificación teórica

Esta investigación se justifica de manera teórica, dado que busca conocer la relación que existe entre clima organizacional y desempeño laboral, por lo cual la motivación es ser aporte en incremento del corpus teórico de futuras investigaciones. Además, debemos considerar una propuesta que se asemeje a la realidad de la empresa que se está estudiando, permitiendo el conocimiento de las variables, y los factores que sean sujetos a medición y análisis. Con el fin de mostrar los resultados que serán tomados como referentes para nuevos investigadores que busquen conocer la relación de las variables.

1.5.2. Justificación metodológica

El uso de la metodología es pieza fundamental para el desarrollo de la investigación científica, dado que permite el análisis preciso en función al enfoque, tipo y diseño de investigación que se realiza, por tal motivo se puede decir, que sin el uso adecuado de estas herramientas sería imposible realizar un estudio serio, porque no se tendría manera de contrastar las teorías existentes.

1.5.3. Justificación práctica:

La justificación práctica se inicia con los resultados obtenidos, porque a raíz de los hallazgos se pueden proponer sugerencias de mejora. Haciendo que la investigación que se realiza sea parte del crecimiento y desarrollo de la empresa que es objeto de estudio.

1.5.4. Justificación social:

La motivación social del presente estudio centrado en el clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores del área de Impugnaciones de la entidad de Servicios Administrativos Tributarios– Cercado de Lima, 2016, gira en torno a la mejora de las relaciones humanas y la cultura institucional centrada en la colaboración que beneficie a las personas externas o internas de la empresa.

1.6. Hipótesis

1.6.1. Hipótesis General

Existe una relación entre el **clima organizacional** y el desempeño laboral de los trabajadores del área de impugnaciones de la entidad de Servicios Administrativos Tributarios – Cercado de Lima, 2016.

1.6.2. Hipótesis Específicas

- Existe relación entre la **Estructura** y el desempeño laboral de los trabajadores del área de Impugnaciones de la entidad de Servicios Administrativos tributarios – Cercado de Lima, 2016.
- Existe relación entre la **responsabilidad** y el desempeño laboral de los trabajadores del área de Impugnaciones de la entidad de Servicios Administrativos tributarios – Cercado de Lima, 2016.
- Existe relación entre la **recompensa** y el desempeño laboral de los trabajadores del área de Impugnaciones de la entidad de Servicios Administrativos tributarios – Cercado de Lima, 2016.
- Existe relación entre los **desafíos** y el desempeño laboral de los trabajadores del área de Impugnaciones de la entidad de Servicios Administrativos tributarios – Cercado de Lima, 2016.
- Existe relación entre las **relaciones** y el desempeño laboral de los trabajadores del área de Impugnaciones de la entidad de Servicios Administrativos tributarios – Cercado de Lima, 2016.
- Existe relación entre la **cooperación** y el desempeño laboral de los trabajadores del área de Impugnaciones de la entidad de Servicios Administrativos tributarios – Cercado de Lima, 2016.

- Existe relación entre los **estándares** y el desempeño laboral de los trabajadores del área de Impugnaciones de la entidad de Servicios Administrativos tributarios – Cercado de Lima, 2016.
- Existe relación entre los **conflictos** y el desempeño laboral de los trabajadores del área de Impugnaciones de la entidad de Servicios Administrativos tributarios – Cercado de Lima, 2016.
- Existe relación entre la **Identidad** y el desempeño de los trabajadores del área del área de Impugnaciones de la entidad de Servicios Administrativos Tributarios – Cercado de Lima, 2016.

1.7. Objetivos

1.7.1. Objetivo General

Determinar la relación existente entre el **clima organizacional** y el desempeño laboral de los trabajadores del área de impugnaciones de la entidad de servicios administrativos tributarios – Cercado de Lima, 2016.

1.7.2. Objetivos Específicos

- Establecer la relación existente entre la **estructura** y el desempeño laboral de los trabajadores del área de Impugnaciones de la entidad de Servicios Administrativos Tributarios – Cercado de Lima, 2016.
- Determinar la relación existente entre la **responsabilidad** y el desempeño laboral de los trabajadores del área de Impugnaciones de la entidad de Servicios Administrativos Tributarios – Cercado de Lima, 2016.
- Establecer la relación existente entre la **recompensa** y el desempeño laboral de los trabajadores del área de Impugnaciones de la entidad de Servicios Administrativos tributarios– Cercado de Lima, 2016.

- Determinar la relación existente entre los **desafíos** y el desempeño laboral de los trabajadores del área de Impugnaciones de la entidad de Servicios Administrativos Tributarios – Cercado de Lima, 2016.
- Establecer la relación existente entre la **relaciones** y el desempeño de los trabajadores del área de Impugnaciones de la entidad de Servicios Administrativos Tributarios – Cercado de Lima, 2016.
- Determinar la relación existente entre la **cooperación** y el desempeño de los trabajadores del área de Impugnaciones de la entidad de Servicios Administrativos Tributarios – Cercado de Lima, 2016.
- Establecer la relación existente entre los **estándares** y el desempeño de los trabajadores del área de Impugnaciones de la entidad de Servicios Administrativos Tributarios – Cercado de Lima, 2016.
- Determinar la relación existente entre los **conflictos** y el desempeño de los trabajadores del área de Impugnaciones de la entidad de Servicios Administrativos Tributarios – Cercado de Lima, 2016.
- Establecer la relación existente entre la **Identidad** y el desempeño de los trabajadores del área de Impugnaciones de la entidad de Servicios Administrativos Tributarios – Cercado de Lima, 2016.

II. MARCO METODOLÓGICO

Según (Sampieri, 2010, p. 85), “el tipo de estudio descriptivo – correlacional está orientado a un conocimiento de una realidad concreta y es correlacional porque busca la relación entre dos o más variables”.

Para poder sustentar esta tesis se ha utilizado un tipo de estudio descriptivo - correlacional, ya que se desea medir la relación de las variables que son: **Clima Organizacional y desempeño laboral** de los trabajadores del área de Impugnaciones de la entidad de Servicios Administrativos Tributarios.

2.1. Diseño de Investigación

Según (Kerlinger, 1979, p. 116), “En un estudio no experimental no se construye ninguna situación, si no que se observan situaciones ya existentes, no provocadas intencionalmente por el investigador. En la investigación no experimental las variables independientes ya han ocurrido y no pueden ser manipuladas, el investigador no tiene control directo sobre dichas variables, no puede influir sobre ella porque ya sucedieron, al igual que sus efectos”

El diseño de la investigación es no experimental porque se acerca a las variables que se está haciendo uso, debido a que no se manipula deliberadamente en nuestra investigación porque son reales. El método es transversal porque se describe las variables y su interrelación en un momento dado.

El diseño de la investigación es no experimental – transversal, porque los datos serán tomados y analizados en un solo momento.

2.2. Operacionalización de Variables

2.2.1. Variables

Variable 1: Clima organizacional

Variable 2: Desempeño laboral

2.2.2. Operacionalización de variables

**Cuadro de la operacionalización de la variable Clima organizacional
Tabla No. 01**

DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA	
CLIMA ORGANIZACIONAL	"El conjunto de propiedades medibles del entorno de trabajo, basado en las percepciones colectivas de la gente que vive y trabaja en dicho entorno, y que influye en su comportamiento." (Litwin y Stringer, 1968)	Estructura	-Definición de Tareas	Escala de Likert (5)Siempre (4)Casi Siempre (3)A veces (2)Casi Nunca (1)Nunca
			-Niveles de toma de decisión	
			-Cumplimiento de reglas	
		Responsabilidad	-Iniciativa	
			-Autonomía	
			-Grado de flexibilidad	
		Recompensa	-Salario Justo	
			-Reconocimiento	
			-Sanción	
		Desafíos	-Promoción	
			-Aceptación de riesgos	
			-Calculo en la toma de decisiones.	
		Relaciones	-Aceptación de riesgos	
			-Buenas relaciones	
			-Apoyo oportuno	
		Cooperación	-Espíritu de equipo	
			-compañerismo	
			-Apoyo oportuno	
Estándares	-Espíritu de equipo			
	-compañerismo			
	-Apoyo oportuno			
Conflicto	-Grado de relación con la empresa			
	-Crítica interna			
	-Efectividad en la integración dentro de la organización.			
Identidad	-Grado de tolerancia de diversas opiniones.			
	-Compromiso			

**Cuadro de la operacionalización de la variable Desempeño laboral
Tabla No. 02**

DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA	
DESEMPEÑO LABORAL	los colaboradores dentro de la empresa, cambia de persona en persona, debido a que este influye en la satisfacción del trabajador, autoestima, trabajo en equipo, supervisión y capacitación para el trabajador" (Milkovich y Boudreau, 1994)	Satisfacción del trabajador	Actitudes Laborales	Escala de Likert (5)Siempre (4)Casi Siempre (3)A veces (2)Casi Nunca (1)Nunca
			Percepción de Trabajo	
			Tareas estresantes	
			Autonomía en orden de tareas	
		Autoestima	Auto Aceptación	
			Conocimiento de sí mismo	
			Empatía	
		Trabajo en Equipo	Asertividad	
			Comunicación	
			Compañerismo	
		Supervisión	Monitoreo	
			Control	
			Despliegue de actividades	
		Capacitación para el trabajador	Aprendizajes	
			Comportamiento	
Reacciones				

2.3. Población, censo

2.3.1. Población:

Población es el “grupo de todos los casos que tienen concordancia con lo que se pretende estudiar” (Hernández, Fernández y Baptista, 2010, p. 151).

Esta investigación consta de una población finita compuesta por 30 colaboradores del área de Impugnaciones de la entidad de Servicios Administrativos Tributarios que tienen la función de agilizar y gestionar los trámites de los administrados.

Censo

Se hará uso del censo que consiste en encuestar a todo los individuos que componen una población en un momento dado y área determinada.

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La técnica empleada para la recolección de los datos es la Encuesta, en la cual se va a conocer las opiniones de los trabajadores de la entidad de servicios administrativos tributarios, mediante la aplicación del instrumento que vendría a ser un Cuestionario de preguntas; obtendremos información acerca de las variables en estudio.

EL instrumento que se elabora para la presente investigación es un cuestionario validado por cinco expertos de la UCV (dos metodólogos y tres expertos temáticos).

2.4.1. Validación

Se utilizó la validación de contenido, por medio de la técnica de juicio de expertos para dar validez a los instrumentos de recolección de la investigación.

El instrumento ha sido validado por criterio de los 5 jueces especialista en el tema de estudio. 3 jueces de la EAP de Administración y dos jueces de la Oficina de Investigación.

Para analizar el adecuado constructo del instrumento, se ha recorrido a especialistas en la materia, tanto para el análisis de la definición instrumental

de la variable y del mismo modo del contenido de las mismas, obteniendo como resultado a juicio de expertos, una validez promedio de 75%; este resultado indica que el cuestionario puede ser aplicado para la medición del comportamiento de la variable de Clima Organizacional.

Clima Organizacional
Tabla No. 03

Criterios	Vaquez Espinoza Juan Manuel	Suasnabar Ugarte Federico	Candia Menor Marco Antonio	Delgado Arenas Raul	Perez Perez Miguel Angel	Promedio Total
Claridad	80%	80%	70%	70%	75%	375%
Objetividad	80%	80%	70%	70%	75%	375%
Pertinencia	80%	80%	70%	70%	75%	375%
Actualidad	80%	70%	70%	70%	75%	365%
Organización	80%	70%	70%	70%	75%	365%
Suficiencia	80%	75%	70%	70%	75%	370%
Intencionalidad	80%	80%	70%	70%	75%	375%
Consistencia	80%	80%	70%	70%	75%	375%
Coherencia	80%	80%	70%	70%	75%	375%
Metodología	80%	80%	70%	70%	75%	375%
Total						3725%

$$\%V = \frac{PT}{n}$$

$$\frac{3725\%}{50}$$

$$75\%$$

Para analizar el adecuado constructo del instrumento, se ha recorrido a especialistas en la materia, tanto para el análisis de la definición instrumental de la variable y del mismo modo del contenido de las mismas, obteniendo como resultado a juicio de expertos, una validez promedio de: 74%; este resultado indica que el cuestionario puede ser aplicado para la medición del comportamiento de Desempeño laboral.

Desempeño Laboral
Tabla No. 04

Criterios	Vaquez Espinoza Juan Manuel	Suasnabar Ugarte Federico	Candia Menor Marco Antonio	Delgado Arenas Raul	Perez Perez Miguel Angel	Promedio Total
Claridad	80%	80%	70%	70%	75%	375%
Objetividad	80%	75%	70%	70%	75%	370%
Pertinencia	80%	75%	70%	70%	75%	370%
Actualidad	80%	70%	70%	70%	75%	365%
Organización	80%	70%	70%	70%	75%	365%
Suficiencia	80%	70%	70%	70%	75%	365%
Intencionalidad	80%	75%	70%	70%	75%	370%
Consistencia	80%	80%	70%	70%	75%	375%
Coherencia	80%	75%	70%	70%	75%	370%
Metodología	80%	75%	70%	70%	75%	370%
Total						3695%

$$\%V = \frac{PT}{n}$$

$$\frac{3695\%}{50}$$

$$74\%$$

2.4.2. Confiabilidad

Para evaluar la confiabilidad de la investigación se utilizó la prueba estadística Alfa de Cronbach, la que define el grado que un instrumento es consistente al medir la variable objeto de estudio.

Tabla No. 05

ALFA V1

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
.807	69

Fuente: Base de datos de la investigación

El resultado obtenido del análisis de fiabilidad Alfa de Cronbach, que se realizó con el programa SPSS, dio como resultado 0.807, lo que indica que los datos tienen una consistencia alta, la cual cumple con lo que se quiere demostrar con la investigación.

Tabla No. 06

ALFA V2

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
.766	25

Fuente: Base de datos de la investigación

El resultado obtenido del análisis de fiabilidad Alfa de Cronbach, que se realizó con el programa SPSS, dio como resultado 0.766, lo que indica que los datos tienen una consistencia alta, la cual cumple con lo que se quiere demostrar con la investigación.

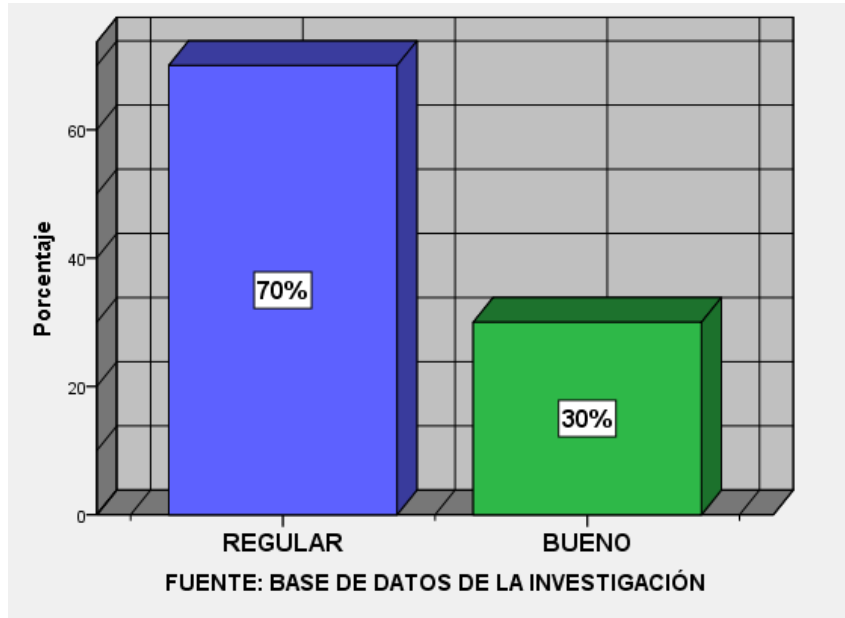
III. RESULTADOS

Gráfico N° 01
Clima Organizacional



La gráfica N° 01 nos muestra que el clima organizacional en el área de impugnaciones del Servicio Administrativo Tributario SAT es regular en un 87%, debido a que existe una gran cantidad de trabajadores que son contratados como Terceros y CAS. Debido a esto, los colaboradores están en constantes cambios y renovaciones; por lo que, no se sienten seguros en la institución dando este análisis alto. Así mismo, un 13% de la población indica que el clima organizacional es bueno, esto se debe que el 13% de la población se encuentra en planilla y gozan de todos los beneficios brindados por la institución.

Gráfico N° 02
Desempeño laboral



El desempeño laboral dentro de la institución es de un 70% regular, debido a que existe una gran cantidad de trabajadores que no se sienten satisfechos con la labor que realizan y un 30% de la población indica que el desempeño laboral es bueno, esto se debe que el 30% de la población se encuentra satisfecho por el trabajo que realizan.

3.1. Clima organizacional y desempeño laboral

Tabla N° 07				
Clima organizacional y desempeño laboral				
Clima organizacional (V1)	Desempeño laboral (V2)		Total	Rho Spearman
	Regular	Bueno		
Regular	63,3%	23,3%	86,7%	Rho = 0.171
Bueno	6,7%	6,7%	13,3%	Sig. (bilateral) = 0.366
Total	70,0%	30,0%	100.00%	

Fuente: Base de datos de la Investigación

En Tabla N° 07, observamos que la opinión de la población encuestada, es que el clima organizacional dentro de la organización es regular en un 86.7% y el 70.0% de la misma población encuestada responde que existe un regular desempeño laboral.

El objetivo general de la investigación es determinar la relación entre clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores del área de Impugnaciones de la entidad de Servicios Administrativos tributarios – Cercado de Lima, 2016; la Tabla N° 07 nos muestra que cuando el clima organizacional es regular, el desempeño laboral es disperso con un 63.3% regular y 23.3% bueno, lo cual nos está indicando que se tiene una débil relación entre estas dos variables.

En el análisis estadístico de contrastación de hipótesis, se ha encontrado que existen evidencias suficientes para aceptar la hipótesis nula; toda vez que el índice de correlación es igual a 0,171; lo que indica que existe una relación muy baja entre las variables y además su nivel de Sig. (Bilateral) es igual a 0.366, el cual es mayor a 0.05, y por lo tanto se acepta la hipótesis nula que indica que **no existe relación** entre el **clima organizacional** y el **desempeño laboral** de los trabajadores del área de impugnaciones de la entidad de Servicios Administrativos Tributarios del Cercado de Lima durante el año 2016.

3.2. Estructura y desempeño laboral

Tabla N° 08				
Estructura y desempeño laboral				
Estructura (D1V1)	Desempeño laboral (V2)		Total	Rho Spearman
	Regular	Bueno		
Bajo	0,0%	3,3%	3,3%	Rho = 0.108
Regular	43,3%	16,7%	60,0%	
Bueno	26,7%	10,0%	36,7%	Sig. (bilateral) = 0.571
Total	70,0%	30,0%	100.00%	

Fuente: Base de datos de la Investigación

Considerando a la estructura como una dimensión de la variable clima organizacional, se tiene que el 60% de los trabajadores encuestados nos expresan que la estructura es regular y el 70% de la misma población encuestada indican que su desempeño es regular.

El primer objetivo específico de la investigación es determinar la relación entre estructura y desempeño laboral de los trabajadores del área de Impugnaciones de la entidad de Servicios Administrativos tributarios – Cercado de Lima, 2016; la Tabla N° 08 nos muestra que cuando la estructura es regular, el desempeño laboral es disperso con un 43.3% regular, 16.7% bueno. Este resultado se repite para las otras categorías de nuestros resultados, lo cual nos está indicando que se tiene una débil relación entre estructura y desempeño laboral.

En el análisis estadístico de contrastación de hipótesis, se ha encontrado que existen evidencias suficientes para aceptar la hipótesis nula; toda vez que el índice de correlación es igual a 0,108; lo que indica que existe una relación muy baja entre la estructura y el desempeño laboral y además su nivel de Sig. (Bilateral) es igual a 0.571, el cual es mayor a 0.05, y por lo tanto se acepta la hipótesis nula que indica que **no existe relación** entre la **estructura** y el **desempeño laboral** de los trabajadores del área de impugnaciones de la entidad de Servicios Administrativos Tributarios del Cercado de Lima durante el año 2016.

3.3. Responsabilidad y desempeño laboral

Tabla N° 09				
Responsabilidad y desempeño laboral				
Responsabilidad (D2V1)	Desempeño laboral (V2)		Total	Rho Spearman
	Regular	Bueno		
Bajo	10,0%	6,7%	16,7%	Rho = 0.037
Regular	36,7%	10,0%	46,7%	
Bueno	23,3%	13,3%	36,7%	Sig. (bilateral) = 0.848
Total	70,0%	30,0%	100.00%	

Fuente: Base de datos de la Investigación

Considerando a la responsabilidad como una dimensión de la variable clima organizacional, se tiene que el 46.7% de los trabajadores encuestados nos expresan que la responsabilidad es regular y el 70% de la misma población encuestada indican que su desempeño es regular.

El segundo objetivo específico de la investigación es determinar la relación entre responsabilidad y desempeño laboral de los trabajadores del área de Impugnaciones de la entidad de Servicios Administrativos tributarios – Cercado de Lima, 2016; la Tabla N° 09 nos muestra que cuando la responsabilidad es regular, el desempeño laboral es disperso con un 36.7% regular, 10% bueno. Este resultado se repite para las otras categorías de nuestros resultados, lo cual nos está indicando que se tiene una débil relación entre responsabilidad y desempeño laboral.

En el análisis estadístico de contrastación de hipótesis, se ha encontrado que existen evidencias suficientes para aceptar la hipótesis nula; toda vez que el índice de correlación es igual a 0,037; lo que indica que existe una relación muy baja entre la responsabilidad y el desempeño laboral y además su nivel de Sig. (Bilateral) es igual a 0.848, el cual es mayor a 0.05, y por lo tanto se acepta la hipótesis nula que indica que **no existe relación** entre la **responsabilidad** y el **desempeño laboral** de los trabajadores del área de impugnaciones de la entidad de Servicios Administrativos Tributarios del Cercado de Lima durante el año 2016.

3.4. Recompensa y desempeño laboral

Tabla N° 10				
Recompensa y Desempeño Laboral				
Recompensa (D3V1)	Desempeño laboral (V2)		Total	Rho Spearman
	Regular	Bueno		
Bajo	10,0%	3,3%	13,3%	Rho = 0.229
Regular	53,3%	16,7%	70,0%	
Bueno	6,7%	10,0%	16,7%	Sig. (bilateral) = 0.223
Total	70,0%	30,0%	100.00%	

Fuente: Base de datos de la Investigación

Considerando a la recompensa como una dimensión de la variable clima organizacional, se tiene que el 70% de los trabajadores encuestados nos expresan que la recompensa es regular y el 70% de la misma población encuestada indican que su desempeño es regular.

El tercer objetivo específico de la investigación es determinar la relación entre recompensa y desempeño laboral de los trabajadores del área de Impugnaciones de la entidad de Servicios Administrativos tributarios – Cercado de Lima, 2016; la Tabla N° 10 nos muestra que cuando la recompensa es regular, el desempeño laboral es disperso con un 53.3% regular, 16.7% bueno. Este resultado se repite para las otras categorías de nuestros resultados, lo cual nos está indicando que se tiene una débil relación entre recompensa y desempeño laboral.

En el análisis estadístico de contrastación de hipótesis, se ha encontrado que existen evidencias suficientes para aceptar la hipótesis nula; toda vez que el índice de correlación es igual a 0,229; lo que indica que existe una relación muy baja entre la recompensa y el desempeño laboral y además su nivel de Sig. (Bilateral) es igual a 0.223, el cual es mayor a 0.05, y por lo tanto se acepta la hipótesis nula que indica que **no existe relación** entre la **recompensa** y el **desempeño laboral** de los trabajadores del área de impugnaciones de la entidad de Servicios Administrativos Tributarios del Cercado de Lima durante el año 2016.

3.5. Desafío y desempeño laboral

Tabla N° 11				
Desafío y desempeño laboral				
Desafío (D4V1)	Desempeño laboral (V2)		Total	Rho Spearman
	Regular	Bueno		
Bajo	16,7%	0,0%	16,7%	Rho = 0.297
Regular	36,7%	16,7%	53,3%	
Bueno	16,7%	13,3%	30,0%	Sig. (bilateral) = 0.110
Total	70,0%	30,0%	100.00%	

Fuente: Base de datos de la Investigación

Considerando el desafío como una dimensión de la variable clima organizacional, se tiene que el 53.3% de los trabajadores encuestados nos expresan que el desafío es regular y el 70% de la misma población encuestada indican que su desempeño es regular.

El cuarto objetivo específico de la investigación es determinar la relación entre desafío y desempeño laboral de los trabajadores del área de Impugnaciones de la entidad de Servicios Administrativos tributarios – Cercado de Lima, 2016; la Tabla N° 11 nos muestra que cuando el desafío es regular, el desempeño laboral es disperso con un 36.7% regular, 16.7% bueno. Este resultado se repite para las otras categorías de nuestros resultados, lo cual nos está indicando que se tiene una débil relación entre desafío y desempeño laboral.

En el análisis estadístico de contrastación de hipótesis, se ha encontrado que existen evidencias suficientes para aceptar la hipótesis nula; toda vez que el índice de correlación es igual a 0,297; lo que indica que existe una relación muy baja entre el desafío y el desempeño laboral y además su nivel de Sig. (Bilateral) es igual a 0.110, el cual es mayor a 0.05, y por lo tanto se acepta la hipótesis nula que indica que **no existe relación** entre el **desafío** y el **desempeño laboral** de los trabajadores del área de impugnaciones de la entidad de Servicios Administrativos Tributarios del Cercado de Lima durante el año 2016.

3.6. Relaciones y desempeño laboral

Tabla N° 12				
Relaciones y desempeño laboral				
Relaciones (D5V1)	Desempeño laboral (V2)		Total	Rho Spearman
	Regular	Bueno		
Bajo	6,7%	3,3%	10,0%	Rho = 0.087
Regular	50,0%	23,3%	73,3%	
Bueno	13,3%	3,3%	16,7%	Sig. (bilateral) = 0.649
Total	70,0%	30,0%	100.00%	

Fuente: Base de datos de la Investigación

Considerando a las relaciones como una dimensión de la variable clima organizacional, se tiene que el 73.3% de los trabajadores encuestados nos expresan que las relaciones son regulares y el 70% de la misma población encuestada indican que su desempeño es regular.

El quinto objetivo específico de la investigación es determinar la relación entre relaciones y desempeño laboral de los trabajadores del área de Impugnaciones de la entidad de Servicios Administrativos tributarios – Cercado de Lima, 2016; la Tabla N° 12 nos muestra que cuando las relaciones son regulares, el desempeño laboral es disperso con un 50% regular, 23.3% bueno. Este resultado se repite para las otras categorías de nuestros resultados, lo cual nos está indicando que se tiene una débil relación entre relaciones y desempeño laboral.

En el análisis estadístico de contrastación de hipótesis, se ha encontrado que existen evidencias suficientes para aceptar la hipótesis nula; toda vez que el índice de correlación es igual a 0,087; lo que indica que existe una relación muy baja entre las relaciones y el desempeño laboral y además su nivel de Sig. (Bilateral) es igual a 0.649, el cual es mayor a 0.05, y por lo tanto se acepta la hipótesis nula que indica que **no existe relación** entre las **relaciones** y el **desempeño laboral** de los trabajadores del área de impugnaciones de la entidad de Servicios Administrativos Tributarios del Cercado de Lima durante el año 2016.

3.7. Cooperación y desempeño laboral

Tabla N° 13				
Cooperación y desempeño laboral				
cooperación (D6V1)	Desempeño laboral (V2)		Total	Rho Spearman
	Regular	Bueno		
Bajo	16,7%	6,7%	23,3%	Rho = 0.458
Regular	50,0%	16,7%	66,7%	
Bueno	3,3%	6,7%	10,0%	Sig. (bilateral) = 0.456
Total	70,0%	30,0%	100,00%	

Fuente: Base de datos de la Investigación

Considerando a la cooperación como una dimensión de la variable clima organizacional, se tiene que el 66.7% de los trabajadores encuestados nos expresan que la cooperación es regular y el 70% de la misma población encuestada indican que su desempeño es regular.

El sexto objetivo específico de la investigación es determinar la relación entre cooperación y desempeño laboral de los trabajadores del área de Impugnaciones de la entidad de Servicios Administrativos tributarios – Cercado de Lima, 2016; la Tabla N° 13 nos muestra que cuando la cooperación es regular, el desempeño laboral es disperso con un 50% regular, 16.7% bueno. Este resultado se repite para las otras categorías de nuestros resultados, lo cual nos está indicando que se tiene una débil relación entre cooperación y desempeño laboral

En el análisis estadístico de contrastación de hipótesis, se ha encontrado que existen evidencias suficientes para aceptar la hipótesis nula; toda vez que el índice de correlación es igual a 0,458; lo que indica que existe una relación muy baja entre la cooperación y el desempeño laboral y además su nivel de Sig. (Bilateral) es igual a 0.456, el cual es mayor a 0.05, y por lo tanto se acepta la hipótesis nula que indica que **no existe relación** entre la **cooperación** y el **desempeño laboral** de los trabajadores del área de impugnaciones de la entidad de Servicios Administrativos Tributarios del Cercado de Lima durante el año 2016.

3.8. Estándares y desempeño laboral

Tabla N° 14				
Estándares y desempeño laboral				
Estándares (D7V1)	Desempeño laboral (V2)		Total	Rho Spearman
	Regular	Bueno		
Bajo	6,7%	3,3%	10,0%	Rho = 0.171
Regular	26,7%	6,7%	33,3%	
Bueno	36,7%	20,0%	56,7%	Sig. (bilateral) = 0.366
Total	70,0%	30,0%	100.00%	

Fuente: Base de datos de la Investigación

Considerando a los estándares como una dimensión de la variable clima organizacional, se tiene que el 56.7% de los trabajadores encuestados nos expresan que los estándares son buenos y el 70% de la misma población encuestada indican que su desempeño es regular.

El séptimo objetivo específico de la investigación es determinar la relación entre estándares y desempeño laboral de los trabajadores del área de Impugnaciones de la entidad de Servicios Administrativos tributarios – Cercado de Lima, 2016; la Tabla N° 14 nos muestra que cuando los estándares son buenos, el desempeño laboral es disperso con un 36.7% regular, 20% bueno. Este resultado se repite para las otras categorías de nuestros resultados, lo cual nos está indicando que se tiene una débil relación entre estándares y desempeño laboral

En el análisis estadístico de contrastación de hipótesis, se ha encontrado que existen evidencias suficientes para aceptar la hipótesis nula; toda vez que el índice de correlación es igual a 0,171; lo que indica que existe una relación muy baja entre los estándares y el desempeño laboral y además su nivel de Sig. (Bilateral) es igual a 0.366, el cual es mayor a 0.05, y por lo tanto se acepta la hipótesis nula que indica que **no existe relación** entre los **estándares** y el **desempeño laboral** de los trabajadores del área de impugnaciones de la entidad de Servicios Administrativos Tributarios del Cercado de Lima durante el año 2016.

3.9. Conflicto y desempeño laboral

Tabla N° 15				
Conflicto y desempeño laboral				
Conflicto (D8V1)	Desempeño laboral (V2)		Total	Rho Spearman
	Regular	Bueno		
Bajo	6,7%	0,0%	6,7%	Rho = 0.158
Regular	26,7%	10,0%	36,7%	
Bueno	36,7%	20,0%	56,7%	Sig. (bilateral) = 0.404
Total	70,0%	30,0%	100.00%	

Fuente: Base de datos de la Investigación

Considerando el conflicto como una dimensión de la variable clima organizacional, se tiene que el 56.7% de los trabajadores encuestados nos expresan que el conflicto es bueno y el 70% de la misma población encuestada indican que su desempeño es regular.

El octavo objetivo específico de la investigación es determinar la relación entre conflicto y desempeño laboral de los trabajadores del área de Impugnaciones de la entidad de Servicios Administrativos tributarios – Cercado de Lima, 2016; la Tabla N° 15 nos muestra que cuando el conflicto es bueno, el desempeño laboral es disperso con un 36.7% regular, 20% bueno. Este resultado se repite para las otras categorías de nuestros resultados, lo cual nos está indicando que se tiene una débil relación entre conflicto y desempeño laboral.

En el análisis estadístico de contrastación de hipótesis, se ha encontrado que existen evidencias suficientes para aceptar la hipótesis nula; toda vez que el índice de correlación es igual a 0,158; lo que indica que existe una relación muy baja entre el conflicto y el desempeño laboral y además su nivel de Sig. (Bilateral) es igual a 0.404, el cual es mayor a 0.05, y por lo tanto se acepta la hipótesis nula que indica que **no existe relación** entre el **conflicto** y el **desempeño laboral** de los trabajadores del área de impugnaciones de la entidad de Servicios Administrativos Tributarios del Cercado de Lima durante el año 2016.

3.10. Identidad y desempeño laboral

Tabla N° 16				
Identidad y desempeño laboral				
Identidad (D2V1)	Desempeño laboral (V2)		Total	Rho Spearman
	Regular	Bueno		
Bajo	6,7%	0,0%	6,7%	Rho = 0.108
Regular	30,0%	13,3%	43,3%	
Bueno	33,3%	16,7%	50,0%	Sig. (bilateral) = 0.568
Total	70,0%	30,0%	100.00%	

Considerando a la identidad como una dimensión de la variable clima organizacional, se tiene que el 50% de los trabajadores encuestados nos expresan que la identidad es buena y el 70% de la misma población encuestada indican que su desempeño es regular.

El noveno objetivo específico de la investigación es determinar la relación entre identidad y desempeño laboral de los trabajadores del área de Impugnaciones de la entidad de Servicios Administrativos tributarios – Cercado de Lima, 2016; la Tabla N° 16 nos muestra que cuando la identidad es buena, el desempeño laboral es disperso con un 33.3% regular, 16.7% bueno. Este resultado se repite para las otras categorías de nuestros resultados, lo cual nos está indicando que se tiene una débil relación entre identidad y desempeño laboral.

En el análisis estadístico de contrastación de hipótesis, se ha encontrado que existen evidencias suficientes para aceptar la hipótesis nula; toda vez que el índice de correlación es igual a 0,108; lo que indica que existe una relación muy baja entre la identidad y el desempeño laboral y además su nivel de Sig. (Bilateral) es igual a 0.568, el cual es mayor a 0.05, y por lo tanto se acepta la hipótesis nula que indica que **no existe relación** entre la **identidad** y el **desempeño laboral** de los trabajadores del área de impugnaciones de la entidad de Servicios Administrativos Tributarios del Cercado de Lima durante el año 2016.

IV. DISCUSIÓN

El objetivo general de la presente investigación fue establecer la relación que existe entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores del área de impugnaciones de la entidad de Servicios Administrativos Tributarios – Cercado de Lima, 2016.

Resulta importante señalar que para la validez interna se contó con la rigurosidad de los procedimientos estadísticos a los que fue sometida la investigación, la rigurosidad del constructo y la calidad de los instrumentos para la medición de ambas variables, los resultados de fiabilidad y confiabilidad para los instrumentos de clima organizacional y desempeño laboral mediante la prueba estadística Alpha de Cronbach fue de 0.807 y 0.766 respectivamente, se cuenta también con una validez de 0.75 para la variable clima organizacional y 0.74 para la variable desempeño laboral, lo cual certifico la calidad de los mismos y permitió seguir con la investigación.

En la validez externa se cuenta con la base teórica de cada uno de los autores que fundamentan la investigación, además de los antecedentes que nos permiten tener una visión más cercana de las diferentes investigaciones sobre el tema y como se han desarrollado en diferentes organizaciones.

Por otro lado la investigación amerita resaltar que el clima organizacional se manifiesta como una percepción de regular en el área de impugnaciones del Servicio Administrativo Tributario SAT ya que el 87% de población se identifica dentro de este porcentaje, debido a que existe una gran cantidad de trabajadores que son contratados como Terceros y CAS, esto conlleva a que los colaboradores estén en constantes cambios y renovaciones; por lo que, no se sienten seguros en la institución dando este análisis alto. Así mismo, un 13% de la población indica que el clima organizacional es bueno, esto se debe que el 13% de la población se encuentra en planilla y gozan de todos los beneficios brindados por la institución.

Con respecto a los principales hallazgos de esta investigación como ya se mencionó, se respalda con estudios similares, es necesario analizar en primer lugar el estudio en Marroquín y Pérez (2011), autores que realizaron su

investigación en Guatemala, propusieron como objetivo general “Determinar la relación entre el clima organizacional y desempeño laboral en los trabajadores de Burger King” la cual es similar al de la investigación. Con respecto a la metodología utilizada por los autores fue el diseño No experimental, la muestra que utilizaron fue de 125 colaboradores, a diferencia del trabajo de investigación en la cual se hizo uso del censo y la población estuvo conformada por 30 colaboradores. De acuerdo a la conclusión brindada por el autor que manifiesta que el clima organizacional de los empleados de los restaurantes Burger King es favorable, y que los colaboradores se sienten cómodos e identificados con la empresa, por lo que su desempeño laboral es bueno. Resultado que difiere de los resultados obtenidos en esta investigación, en la cual se manifiesta que no existe relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores del área de impugnaciones del SAT, con un índice de correlación que es igual a 0,171 con un Sig. (Bilateral) = 0.366; por lo que, los colaboradores sienten que no hay una autonomía en la realización de las actividades sin embargo sienten que su trabajo es el adecuado pero no se sienten satisfechos.

Pérez (2014) propone una investigación similar a la investigación presentada ya que su objetivo es establecer la relación entre clima organizacional y desempeño laboral. La metodología utilizada por los autores fue el diseño No Experimental, aplicando herramientas de recolección de datos cuantitativas en semejanza con esta investigación. De acuerdo a la conclusión brindada por el autor quien manifiesta que existe relación directa entre el clima organizacional y el desempeño de los Servidores del Ministerio de Inclusión Económica y Social en un 54.27% la cual es totalmente diferente a la presente investigación ya que la conclusión obtenida es que no existe relación entre clima organizacional y desempeño laboral con un índice de correlación que es igual a 17.10% y una Sig. (Bilateral) = 0.366. Por lo que los colaboradores consideran que no existe un salario justo o apropiado acorde a las actividades que el trabajador realiza, a diferencia del trabajo de Pérez donde los colaboradores se sienten satisfechos con la labor que ejercen dentro del MIES.

A nivel nacional el autor Armas (2009), realizó una investigación sobre la relación que existe entre el clima organizacional y el desempeño laboral en la

Municipalidad Provincial de Huancayo, la cual se relaciona con mi tesis que tiene como variables clima organizacional y desempeño laboral. El autor señala que existe una relación fuerte entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huancayo en un 61.50% la cual es totalmente diferente a la presente investigación ya que la conclusión obtenida es que no existe relación entre clima organizacional y desempeño laboral con un índice de correlación que es igual a 17.10% y una Sig. (Bilateral) = 0.366. Por lo que los colaboradores consideran que no hay un buen trato entre los empleados y la Gerencia de Impugnaciones, a diferencia del trabajo de Armas donde los empleados se sienten satisfechos por los resultados logrados en la ejecución de sus responsabilidades y deberes que deben cumplir diariamente.

Por su parte, Mino (2014), en su investigación realizada en Lambayeque, propone una investigación similar a la investigación presentada ya que su objetivo es establecer la relación entre clima organizacional y desempeño laboral, La metodología utilizada por los autores fue el diseño No Experimental, aplicando herramientas de recolección de datos cuantitativas en semejanza con esta investigación. De acuerdo a la conclusión brindada por el autor, quien manifiesta que existe relación fuerte entre el clima organizacional y el desempeño en los trabajadores del restaurante de parrillas Marokos 490 en un 52% la cual es totalmente diferente a la presente investigación ya que la conclusión obtenida es que no existe relación entre clima organizacional y desempeño laboral con un índice de correlación que es igual a 17.10% y una Sig. (Bilateral) = 0.366. Por lo que los colaboradores consideran que se sienten comprometidos con la entidad y que no hay espíritu de equipo en el área de impugnaciones.

Finalmente en las investigaciones revisadas el autor Sulca (2014), propuso su objetivo principal cual fue: “Determinar si existe relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores de la oficina de logística del hospital Rebagliati en Jesús María, 2014”. La cual se relaciona con mi tesis que tiene como variables clima organizacional y desempeño laboral. El autor señala que existe una relación fuerte entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores de la oficina de

logística del hospital Rebagliati en un 64% la cual es totalmente diferente a la presente investigación ya que la conclusión obtenida es que no existe relación entre clima organizacional y desempeño laboral con un índice de correlación que es igual a 17.10% y una Sig. (Bilateral) = 0.366. Por lo que los colaboradores consideran que el trabajo que realizan es el adecuado pero no se sienten satisfechos a diferencia del trabajo de Sulca donde los empleados consideran que las relaciones interpersonales mejoran correlativamente el desempeño laboral.

Por otro lado se observa que en la investigación predomina que existen muchas similitudes como discrepancias, se resalta de manera especial que una de los rasgos más significativos de la investigación, es que no se llega a establecer la relación entre el clima laboral y el desempeño laboral ya que la misma maneja un problema distinto que el abordado en los trabajos previos de la investigación en donde claramente se observa que se llega a establecer dicha relación.

Con respecto a la contrastación de la hipótesis general que existe relación entre clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores del área de impugnaciones de la entidad de Servicios Administrativos Tributarios – Cercado de Lima, 2016; se encontró que existen evidencias suficientes para aceptar la hipótesis nula; toda vez que el índice de correlación Sig=0.366 el cual es mayor a 0.05, además se obtuvo un índice de correlación igual a 0,171 lo que indica que existe una relación muy baja entre las variables principales. Estos resultados se obtuvieron, debido a que existe una gran cantidad de trabajadores que son contratados como Terceros y CAS. Debido a esto, los colaboradores están en constantes cambios y renovaciones; por lo que, no se sienten seguros en la institución, de esta manera las dimensiones abordadas en la investigación presentan serios problemas, se observa también que los colaboradores nuevos no reciben un adecuada inducción a su llegada en la entidad.

En lo que respecta a las limitaciones de la investigación en donde se hace de conocimiento que los datos fueron recogidos en un solo momento, lo cual refleja la situación actual de la misma y que sus resultados servirán para

los próximos meses cercanos ya que debido a la globalización el entorno interno, externo de las empresas y organizaciones está en constante cambio, así mismo la investigación maneja variables de corte psicológico lo cual se buscó instrumentos adecuado para poder medir la percepción de los colaboradores con respecto a las variables, la búsqueda de instrumentos estandarizados demandó de muchos esfuerzos, se sugiere nuevas investigaciones acerca del desempeño laboral en la organización mismo que sería por evaluaciones y productividad.

Para concluir en base a lo mencionado anteriormente los resultados de esta investigación se hace mención a que la variable clima laboral es un factor que influye en el desempeño laboral siempre y cuando los colaboradores de la organización estén alineados organizacionalmente, el valor que se le dé al colaborador es parte fundamental de la empresa, la identificación de los mismos el conocimiento de la misión, visión y valores con los que se identifica la empresa es parte fundamental. Se sugiere en la investigación una inducción previa de la razón de ser de la empresa, la importancia de su trabajo, misión, visión esto fortalecerá las relaciones y el desempeño dentro de la organización.

V. CONCLUSIONES

Con relación a los objetivos propuestos en esta investigación y en concordancia con el análisis de las hipótesis, se infieren las siguientes conclusiones:

No existe relación entre el **clima organizacional** y el **desempeño laboral** de los trabajadores del área de impugnaciones de la entidad de Servicios Administrativos Tributarios del Cercado de Lima durante el año 2016, sustentado en el índice de correlación que es igual a 0,171 con un Sig. (Bilateral) = 0.366. Esto se debe a que los trabajadores de la empresa provienen de servicios tercerizados y los CAS, los mismos no sienten el sentido de pertenencia a la organización.

No existe relación entre la **estructura** y el **desempeño laboral** de los trabajadores del área de impugnaciones de la entidad de Servicios Administrativos Tributarios del Cercado de Lima durante el año 2016, sustentado en el índice de correlación que es igual a 0,108 con un Sig. (Bilateral) = 0.571. Esto se debe a que los trabajadores de la empresa consideran que la estructura no está acorde a lo que ellos esperaban, ya que no se dividen, agrupan o coordinan las actividades a realizar

No existe relación entre la **responsabilidad** y el **desempeño laboral** de los trabajadores del área de impugnaciones de la entidad de Servicios Administrativos Tributarios del Cercado de Lima durante el año 2016, sustentado en el índice de correlación que es igual a 0,037 con un Sig. (Bilateral) = 0.848. Estos resultados se atribuyen a que debido a que el personal aún no tiene muy bien identificados sus funciones en la organización.

No existe relación entre la **recompensa** y el **desempeño laboral** de los trabajadores del área de impugnaciones de la entidad de Servicios Administrativos Tributarios del Cercado de Lima durante el año 2016, sustentado en el índice de correlación que es igual a 0,229 con un Sig. (Bilateral) = 0.223. El resultado se atribuye a no existe un salario justo o apropiado acorde a las actividades que el colaborador realiza.

No existe relación entre el **desafío** y el **desempeño laboral** de los trabajadores del área de impugnaciones de la entidad de Servicios Administrativos Tributarios del Cercado de Lima durante el año 2016, sustentado en el índice de correlación que es igual a 0,297 con un Sig. (Bilateral) = 0.110. Se atribuye a que los colaboradores no toman la iniciativa ante un problema dado que no identifican muy bien sus funciones dentro de la misma.

No existe relación entre **relaciones** y **desempeño laboral** de los trabajadores del área de impugnaciones de la entidad de Servicios Administrativos Tributarios del Cercado de Lima durante el año 2016, sustentado en el índice de correlación que es igual a 0,087 con un Sig. (Bilateral) = 0.649. Se atribuye a que no sociabilizan entre ellos por el mismo ambiente en el que están, al no sentirse parte de la organización se limitan al momento de relacionarse en la misma.

No existe relación entre la **cooperación** y el **desempeño laboral** de los trabajadores del área de impugnaciones de la entidad de Servicios Administrativos Tributarios del Cercado de Lima durante el año 2016, sustentado en el índice de correlación que es igual a 0,458 con un Sig. (Bilateral) = 0.456. Se atribuye a que no hay espíritu de equipo entre los colaboradores del área de impugnaciones.

No existe relación entre los **estándares** y el **desempeño laboral** de los trabajadores del área de impugnaciones de la entidad de Servicios Administrativos Tributarios del Cercado de Lima durante el año 2016, sustentado en el índice de correlación que es igual a 0,171 con un Sig. (Bilateral) = 0.366. El resultado se atribuye a la falta de inducción adecuada de los puestos con alta rotación.

No existe relación entre los **conflictos** y el **desempeño laboral** de los trabajadores del área de impugnaciones de la entidad de Servicios Administrativos Tributarios del Cercado de Lima durante el año 2016, sustentado en el índice de correlación que es igual a 0,158 con un Sig. (Bilateral) = 0.404. Mismo que ese atribuye a que no hay una buena relación entre los trabajadores y la gerencia de impugnaciones.

No existe relación entre la **identidad** y el **desempeño laboral** de los trabajadores del área de impugnaciones de la entidad de Servicios Administrativos Tributarios del Cercado de Lima durante el año 2016, sustentado en el índice de correlación que es igual a 0,108 con un Sig. (Bilateral) = 0.568. Debiéndose esto a que los colaboradores no tienen sentido de pertenencia

VI. RECOMENDACIONES

Continuando con las recomendaciones del **clima organizacional y el desempeño laboral**, son dos variables que como se ha observado en los antecedentes y en teorías planteadas en la investigación son independientes sin embargo dado la problemática reflejada acerca de la falta de comunicación con el personal que se terciariza en la empresa los niveles de rotación son altos, existe falta de compromiso y otros problema más, se recomienda crear programas de inducción capacitación para el personal nuevo, estos problemas hacen que cada una de las variables se refleje de forma independiente y q además se les dé solución por separado.

Con respecto a la dimensión de **Estructura** y la relación con el **desempeño laboral** se recomienda que al personal se le haga entrega del manual de funciones para que ellos sepan dónde, cuanto y como van usar cada uno de los recursos de la organización, de esta forma estandarizan los puestos y ellos se adecuan a la organización, de igual forma se recomienda que este manual sea algo inmediato.

Con respecto a la dimensión **Responsabilidad** y la relación con el **desempeño laboral** se recomienda que en la organización se empiecen a identificar las responsabilidades de cada uno de los puestos, ya que al no coordinar para realizar los trabajos respectivamente cada uno de ellos hace lo que mejor le parece, creando una descoordinación de esfuerzos, afectando al 13% de la población que si se siente cómoda en lo que hace.

Con respecto a la dimensión **Recompensa** y la relación con el **desempeño laboral** se recomienda que se les dé mejores expectativas de contratos a el 87% de colaboradores que aún no se sienten identificados en la empresa dada la modalidad de su contrato y la expectativa de la alta rotación, ya que no saben si continuaran laborando en la organización.

para la cuarta relación la cual es **Desafío** y la variable **desempeño laboral** de los trabajadores del área de Impugnaciones de la entidad de Servicios Administrativos tributarios – Cercado de Lima, 2016, se recomienda que se les haga una inducción para que logren identificar cuál es su papel dentro de la organización y que decisiones pueden tomar por ellos mismos. En cuanto a los riesgos calculados en la organización se recomienda hacer conocer cuál es cada procedimiento.

En cuanto a la quinta relación la cual es la dimensión **Relaciones** y la variable **desempeño laboral** de los trabajadores del área de Impugnaciones de la entidad de Servicios Administrativos tributarios – Cercado de Lima, 2016, se recomienda que los puestos de gerencia tengan una mejor comunicación con cada uno de ellos, ya que sienten que estos no tiene buena relación con cada uno de los colaboradores que está bajo su mando.

Con respecto a la sexta relación entre la dimensión **Cooperación** y **desempeño laboral**, se sugiere que se establezca vínculos del personal nuevo con el personal antiguo, ya que ellos necesitan aprender de cómo se desempeña la organización, sin embargo al no obtener apoyo de sus respectivos jefes inmediatos se manifiesta una relación moderada.

En cuanto a la séptima relación entre la dimensión **Estándares** y el variable **desempeño laboral** de los trabajadores, se sugiere que se establezcan procesos estandarizados el uso de manuales, inducciones de personal es un buen inicio para establecer una relación entre ambos.

En cuanto a la octava relación entre la dimensión **Conflicto** y la variable **desempeño laboral** la relación no se ha llegado a establecer, se sugiere que se traten a la brevedad posible las dimensiones de la variable clima laboral ya que están causando problemas en la organización.

En la última relación de **Identidad** y la variable **desempeño laboral** de los trabajadores, se refleja una vez más el problema encontrado en la organización la falta de inducción con el personal nuevo que representa el 83% de los colaboradores que laboran en la organización.

La recomendación ha manera general es elaborar estrategias en las que se involucre a los colaboradores que están dentro de la planilla 13% y fuera de ella 87% en un plan en donde los mismos se lleguen a alinear organizacionalmente con actividades como reconocimiento de la misión y visión, implementar un manual de funciones por puesto en donde cada personal nuevo que llegue a los puestos pueda enterarse de manera eficiente de cuáles son sus funciones dentro de la organización. Esta recomendación general influye directamente en la recomendación social ya que un lugar adecuado en donde se encuentren los colaboradores conllevara aun trabajo con menor estrés, un buen clima conlleva a que los individuos se relacionen de mejor manera, exista cooperación, se sientan cómodos en lo que hacen y en donde todos estén comprometidos en lo que hacen y muestren interés desde sus puestos en querer servir a la sociedad dado el lugar de trabajo en la que se desempeñan.

La recomendación a las empresas del medio es medir constantemente estas variables ya que las mismas son importantes para el mantenimiento de la empresa en el tiempo dentro del mercado, ya que contar con un personal comprometidos con la empresa u organización es saber que quieren ambas partes y las dos caminan hacia un solo objetivo, como se observa en las investigaciones presentadas esta mejora puede ser a lo largo una ventaja competitiva frente a la competencia.

VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.

Arredondo, D. (2008), inteligencia emocional y clima organizacional en el personal del hospital Félix Mayorca. (Tesis magister). Recuperada de http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/3275/1/Arredondo_bd.pdf

Álvarez, H. (1995). *Modelo Hacia un Clima Organizacional Plenamente Gratificante*. Bogotá, Colombia: Universidad del Valle

Brunet, L. (2004). *El Clima de Trabajo en las Organizaciones: Definición, diagnóstico y consecuencias*. México: Editorial Trillas

Chiavenato, I. (2000). *Administración de recursos humanos*. (5ta Ed.) Bogotá, Colombia: Mc Graw Hill.

Goncalves, A. (2000). *Fundamentos del clima organizacional*. Sociedad Latinoamericana para la calidad (SLC).

Kerlinger, F. (1979), *Investigación del comportamiento: Investigación no experimental*. México: McGraw-Hill.

Likert, R. The Human Organization. Mc Graw Hill, Nueva York, 1967.

Likert, R. (1969). *El factor humano en la empresa, su dirección y valoración*. Bilbao: Ediciones Deusto.

Koontz, H., Weihrich H. (2008). *Administración una perspectiva global y empresarial* (13ª Ed.). México: McGraw-Hill Interamericana.

Marroquín, S. Peres L. (2011). *El clima organizacional y su relación con el desempeño laboral en los trabajadores de Burger King*. (Tesis pregrado). Recuperada de http://biblioteca.usac.edu.gt/tesis/13/13_3175.pdf

- Navarro, R.,Garcia, A. (2007). *Clima y compromiso organizacional*. Recuperado de: <http://www.eumed.net/libros-gratis/2007c/340/index.htm>
- Mino, E. (2014). El clima organizacional y el desempeño en los trabajadores del restaurante de parrilla marakos 490 del departamento de Lambayeque. (Tesis de pregrado). Recuperada de http://tesis.usat.edu.pe/jspui/bitstream/123456789/337/1/TL_Mino_Perez_EdgarMauricio.pdf
- Pelaes O. (2010), Relación entre el clima organizacional y la satisfacción del cliente en una empresa de servicios telefónicos (Tesis doctoral). Recuperada de http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/1140/1/Pelaez_lo%282%29.pdf
- Perez, F. (2014), Relación entre el clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores del Mies (Tesis de pregrado). Recuperada de <http://www.dspace.uce.edu.ec/handle/25000/3707>
- Robbins, S. (2004). *Comportamiento Organizacional*. (10ª. Ed.). México: Prentice-Hall Hispanoamericana, S.A.
- Sulca, M. (2014). Clima organizacional y desempeño laboral de los colaboradores de la oficina de logística del hospital Rebagliati (Tesis Pregarado).
- Uribe,J. (2015). *Clima y ambiente oganizacional: Trabajo, salud y factores Psicosociales*. México: Editorial el manual moderno S.A.
- Vara, A. (2012). *Desde la idea hasta la sustentación: Siete pasos para una tesis exitosa.un método para las ciencias empresariales*. Instituto de investigación de la facultad de Ciencias Administrativas y Recursos Humanos. Universidad de San Martín de Porres. Lima. Manual electrónico disponible en internet: <http://ww1.aristidesvara.net/>



Venutolo E. (2009). Estudio del clima laboral y la productividad en empresas pequeñas y medianas: El transporte vertical en la ciudad autónoma de Buenos Aires. (Tesis Doctoral). Recuperada de <http://riunet.upv.es/bitstream/handle/10251/6561/tesisUPV3161.pdf>

ANEXOS

ANEXO Nº 01 MATRIZ DE CONSISTENCIA

Tabla No. 17

TITULO: CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN EL ÁREA DE IMPUGNACIONES DE LA ENTIDAD DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS TRIBUTARIOS DEL CENTRO DE LIMA - 2015.

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	HIPOTESIS DE INVESTIGACIÓN	VARIABLES DE ESTUDIO	DIMENSIONES	INDICADORES	PESO
<p>1.- Problema General</p> <p>¿Qué relación existe entre Clima Organizacional y Desempeño laboral en el área de Impugnaciones de la entidad de Servicios Administrativos Tributarios del cercado de lima -2015?</p>	<p>1.- Objetivo General</p> <p>Determinar si existe relación entre Clima Organizacional y Desempeño laboral en el área de Impugnaciones de la entidad de Servicios Administrativos Tributarios del cercado de lima -2015.</p>	<p>1.- Hipótesis General</p> <p>Existe relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral en el área de Impugnaciones de la entidad de Servicios Administrativos Tributarios, cercado de lima, 2015.</p>	<p>Variable 1</p> <p>1.- Clima Organizacional</p>	<p>1.- Estructura.</p> <p>2.- Responsabilidad.</p>	<p>-Definición de Tareas -Niveles de toma de decisión -Cumplimiento de reglas</p> <p>-Iniciativa -Autonomía -Grado de flexibilidad -compromiso de los trabajadores de sus obligaciones.</p>	<p>19%</p> <p>14%</p>
<p>2.- Problemas Específicos</p> <p>2.1 ¿Qué relación existe entre la estructura y el desempeño laboral en el área de Impugnaciones de la entidad de Servicios Administrativos Tributarios del cercado de lima -2015?</p> <p>2.2 ¿Qué relación existe</p>	<p>2.- Objetivos Específicos</p> <p>2.1 Identificar si existe relación entre la estructura y el desempeño laboral en el área de Impugnaciones de la entidad de Servicios Administrativos Tributarios del cercado de lima -2015.</p> <p>2.2 Determinar si existe relación entre la responsabilidad y el desempeño laboral en el</p>	<p>2.- Hipótesis específicos</p> <p>2.1 Existe relación entre la estructura y el desempeño laboral en el área de Impugnaciones de la entidad de Servicios Administrativos Tributarios del cercado de lima -2015.</p> <p>2.2 Existe relación entre la responsabilidad y el desempeño laboral en el</p>		<p>3.- Recompensa.</p> <p>4.- Desafíos.</p> <p>5. Relaciones.</p>	<p>-Salario Justo -Reconocimiento -Sanción -Promoción</p> <p>-Aceptación de riesgo -Calculo en la toma de decisiones.</p> <p>-Buenas relaciones</p>	<p>12%</p> <p>9%</p> <p>9%</p>

<p>entre la responsabilidad y el desempeño laboral en el área de Impugnaciones de la entidad de Servicios Administrativos Tributarios del cercado de lima -2015?</p> <p>2.3 ¿Qué relación existe entre la recompensa y el desempeño laboral en el área de Impugnaciones de la entidad de Servicios Administrativos Tributarios del cercado de lima -2015?</p> <p>2.4 ¿Qué relación existe entre el desafío y el desempeño laboral en el área de Impugnaciones de la entidad de Servicios Administrativos Tributarios del cercado de lima -2015?</p> <p>2.5 ¿Qué relación existe entre las relaciones y el desempeño laboral en el área de Impugnaciones de la entidad de Servicios Administrativos Tributarios del cercado de lima -2015?</p> <p>2.6 ¿Qué relación existe entre la cooperación y el desempeño laboral en el</p>	<p>área de Impugnaciones de la entidad de Servicios Administrativos Tributarios del cercado de lima -2015.</p> <p>2.3 Verificar si existe relación entre la recompensa y el desempeño laboral en el área de Impugnaciones de la entidad de Servicios Administrativos Tributarios del cercado de lima -2015.</p> <p>2.4 Determinar si existe relación entre el desafío y el desempeño laboral en el área de Impugnaciones de la entidad de Servicios Administrativos Tributarios del cercado de lima -2015.</p> <p>2.5 Establecer si existe relación entre las relaciones y el desempeño laboral en el área de Impugnaciones de la entidad de Servicios Administrativos Tributarios del cercado de lima -2015.</p> <p>2.6 Identificar si existe relación entre la cooperación y el desempeño laboral en el área de Impugnaciones de la entidad de Servicios Administrativos Tributarios del cercado de lima -2015.</p> <p>2.7 Determinar si existe</p>	<p>área de Impugnaciones de la entidad de Servicios Administrativos Tributarios del cercado de lima -2015.</p> <p>2.3 Existe relación entre la recompensa y el desempeño laboral en el área de Impugnaciones de la entidad de Servicios Administrativos Tributarios del cercado de lima -2015.</p> <p>2.4 Existe relación entre el desafío y el desempeño laboral en el área de Impugnaciones de la entidad de Servicios Administrativos Tributarios del cercado de lima -2015.</p> <p>2.5 Existe relación entre las relaciones y el desempeño laboral en el área de Impugnaciones de la entidad de Servicios Administrativos Tributarios del cercado de lima -2015.</p> <p>2.6 Existe relación entre la cooperación y el desempeño laboral en el área de Impugnaciones de la entidad de Servicios Administrativos Tributarios del cercado de lima -2015.</p> <p>2.7 Existe relación entre los estándares y el desempeño laboral en el</p>	<p>Variable 2</p> <p>2.- Desempeño laboral</p>	<p>6.- Cooperación.</p> <p>7.- Estándares.</p> <p>8.- Conflicto.</p> <p>9. Identidad.</p> <p>1.- Satisfacción del Trabajador.</p> <p>2.- Autoestima</p>	<p>-Apoyo oportuno -Espíritu de equipo -compañerismo</p> <p>-Nivel de Desempeño -Definición de estándares de desempeño</p> <p>-Grado de relación con la empresa -Crítica interna -Efectividad en la integración dentro de la organización.</p> <p>-Grado de tolerancia de diversas opiniones. -Compromiso</p> <p>-Actitudes Laborales -Percepción de Trabajo -Tareas estresantes -Autonomía en orden de tareas</p> <p>-Auto Aceptación -Conocimiento de sí mismo</p>	<p>11%</p> <p>9%</p> <p>9%</p> <p>8%</p> <p>30%</p> <p>10%</p>
---	---	--	--	---	--	--

<p>área de Impugnaciones de la entidad de Servicios Administrativos Tributarios del cercado de lima -2015? 2.7 ¿Qué relación existe entre los estándares y el desempeño laboral en el área de Impugnaciones de la entidad de Servicios Administrativos Tributarios del cercado de lima -2015? 2.8 ¿Qué relación existe entre los conflictos y el desempeño laboral en el área de Impugnaciones de la entidad de Servicios Administrativos Tributarios del cercado de lima -2015? 2.9 ¿Qué relación existe entre la identidad y el desempeño laboral en el área de Impugnaciones de la entidad de Servicios Administrativos Tributarios del cercado de lima -2015?</p>	<p>relación entre los estándares y el desempeño laboral en el área de Impugnaciones de la entidad de Servicios Administrativos Tributarios del cercado de lima -2015. 2.8 Verificar si existe relación entre los conflictos y el desempeño laboral en el área de Impugnaciones de la entidad de Servicios Administrativos Tributarios del cercado de lima -2015. 2.9 Verificar si existe relación entre la identidad y el desempeño laboral en el área de Impugnaciones de la entidad de Servicios Administrativos Tributarios del cercado de lima -2015.</p>	<p>área de Impugnaciones de la entidad de Servicios Administrativos Tributarios del cercado de lima -2015. 2.8 Existe relación entre los conflictos y el desempeño laboral en el área de Impugnaciones de la entidad de Servicios Administrativos Tributarios del cercado de lima -2015. 2.9 Existe relación entre la identidad y el desempeño laboral en el área de Impugnaciones de la entidad de Servicios Administrativos Tributarios del cercado de lima -2015.</p>		<p>3.- Trabajo de equipo. 4.- Supervisión. 5.- Capacitación para el trabajador.</p>	<p>-Empatía -Asertividad -Comunicación -Compañerismo -Monitoreo -Control -Despliegue de actividades -Aprendizajes -Comportamiento -Reacciones</p>	<p>30% 10% 20%</p>
---	---	--	--	---	---	--------------------------------------

Tabla No 18
CUESTIONARIO DE CLIMA ORGANIZACIONAL

Este cuestionario intenta recaudar información acerca del CLIMA ORGANIZACIONAL EN EL ÁREA DE IMPUGNACIONES DE LA ENTIDAD DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS TRIBUTARIOS DEL CENTRO DE LIMA - 2016. Cada pregunta tiene cinco posibles respuestas, según:

(5) Siempre. (4) Casi siempre. (3) A veces. (2) Casi nunca. (1) Nunca.

Marque con una "x" la respuesta que considere que es adecuada.

Nº		ITEMS	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
	ESTRUCTURA	DEFINICIÓN DE TAREAS					
1		El área de Impugnaciones las tareas están claramente definidas					
2		En el área de Impugnaciones las tareas están lógicamente estructuradas					
		NIVELES DE TOMA DE DECISIONES					
3		En el SAT se tiene claro quién manda y toma las decisiones					
4		Tienes claro cuáles son las políticas del SAT					
5		Tienes claro cuál es la estructura organizativa del SAT					
6		En el SAT no existen muchos papeleos para hacer las cosas					
		CUMPLIMIENTO DE REGLAS					
7		Considera que el exceso de reglas, tramites y detalles administrativos impiden que se evalúen nuevas ideas					
8	Cree que la falta de organización y planificación afecta la productividad en el área de Impugnaciones						
9	Tiene claro a quien reportar cuando ocurre algún percance						
10	Tu jefe directo muestra interés porque las normas, métodos y procedimientos estén claros y se cumplan						
	RESPONSABILIDAD	RESPONSABILIDAD					
11		En el área de Impugnaciones se confía mucho en Juicios Individuales					
12		Tu jefe directo deja que realices tu trabajo sin estar verificándolo con el					
13		Tu jefe directo te indica cuál es tu tarea pero tú te haces responsable de todo el trabajo que realizas					
14	Considera que en el SAT puede salir adelante teniendo Iniciativa y realizando sus actividades por sí mismo						

15		Cree que en el área de Impugnaciones se deben resolver los problemas por sí mismo					
16		Cuando cometes un error asumes la responsabilidad					
17		Cuando surge un problema en el SAT actúas con responsabilidad					
		RECOMPENSA					
18	RECOMPENSA	El área de Impugnaciones realiza una buena promoción que ayuda a que el mejor ascienda					
19		Los reconocimientos e incentivos que recibe en el SAT son mejores que las amenazas y críticas					
20		Suele ser recompensado según su desempeño de trabajo					
21		Considera que en el SAT existe mucha critica					
22		Considera que recibe justo recocimiento y retribución por las labores desempeñadas.					
23		Cuando comente un error suele ser sancionado					
			DESAFIO				
24	DESAFIO	La filosofía del SAT es realizar las cosas más lentas pero certeramente					
25		Tu jefe directo asume riesgos en el momento oportuno					
26		EL SAT asume riesgos grandes para estar delante de la competencia					
27		Las decisiones que se toman en el SAT son con demasiada precaución para lograr la máxima efectividad					
28		El área de impugnaciones se arriesga por una buena idea					
		RELACIONES					
29	RELACIONES	Considera que existe un buen ambiente de trabajo en el área de impugnaciones					
30		El área de impugnaciones se caracteriza por tener un ambiente de trabajo agradable y sin tensiones					
31		Existe comunicación en su área de trabajo.					
32		Tus compañeros de trabajo suelen ser reservados					
33		la relación con su jefe directo es agradable					
		COOPERACIÓN					
34	COOPERACIÓN	En el área de impugnaciones se exige que el rendimiento sea bastante alto					
35		La gerencia del Impugnaciones considera que todo trabajo puede ser mejor					
36		En el SAT te presionan para mejorar continuamente tu rendimiento personal y grupal					
37		Tu gerente considera que si tu equipo de trabajo está contento la productividad es buena					
38		Tu jefe directo considera que es más importante llevarse bien con los demás que tener un buen desempeño					
39		Te sientes orgulloso de tu desempeño					
		ESTANDARES					
40	EST AND ARE S	Cuando te equivocas tu jefe inmediato suele ser tolerante.					

41		Tu jefe directo habla acerca de tus aspiraciones dentro del SAT.					
42		En el área de Impugnaciones prevalece la confianza.					
43		Tu jefe Inmediato y tus compañeros te ayudan cuando tienes una labor difícil.					
44		Tu jefe directo enfatiza el factor humano.					
		CONFLICTO					
45	CONFLICTO	En el SAT causa buena impresión si uno se mantiene callado para evitar desacuerdos					
46		La actitud de tu Jefe directo					
47		Tu jefe busca estimular las discusiones abiertas entre compañeros					
48		Puedes decir lo que piensas aunque no estés de acuerdo con tus jefes.					
49		Lo más importante en el SAT es tomar decisiones de manera más fácil y rápida posible.					
			IDENTIDAD				
50	IDENTIDAD	Te sient orgulloso de trabajar en el área de Impugnaciones					
51		Te sientes miembro de un equipo de trabajo que funciona bien					
52		Sientes que hay mucha lealtad por parte del personal hacia el SAT					
53		Te preocupas por los intereses personales de tus compañeros					

Tabla No. 19

CUESTIONARIO DE DESEMPEÑO LABORAL

Este cuestionario intenta recaudar información acerca del DESEMPEÑO LABORAL EN EL ÁREA DE IMPUGNACIONES DE LA ENTIDAD DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS TRIBUTARIOS DEL CENTRO DE LIMA - 2016. Cada pregunta tiene cinco posibles respuestas, según:

(5) Siempre. (4) Casi siempre. (3) A veces. (2) Casi nunca. (1) Nunca.

Marque con una "x" la respuesta que considere que es adecuada.

Nº	ITEMS	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
SATISFACCIÓN DEL TRABAJADOR						
01	¿Eres puntual en el trabajo?					
02	¿Llegas con puntualidad al trabajo?					
03	¿Considera su trabajo estresante?					
04	¿Considera su trabajo interesante?					
05	Cuando llega al trabajo ¿Comienza a laborar rápidamente?					
06	¿Realizar su trabajo sin que se lo ordenen?					
07	Cuando ocurre un percance en el trabajo ¿lo soluciona sin consultar con su jefe directo?					
08	¿Manejo más de un problema en el trabajo?					
AUTOESTIMA						
09	¿Suele realizar su trabajo sin ayuda?					
10	¿Suele anticiparse a los cambios?					
TRABAJO EN EQUIPO						
11	La relación que tiene con sus compañeros es buena.					
12	¿Evita generar conflictos con sus compañeros?					
13	Su conducta afecta de forma positiva su ambiente laboral.					
14	Cuando hay conflictos en el trabajo ¿Su actitud es conciliadora?					
15	Cuando un compañero presenta dificultades en el trabajo ¿Suele ayudarlo?					
16	¿La comunicación entre el gerente y los empleados es constante?					
17	Cuando se necesita trabajar en equipo ¿te gusta ayudar?					
18	Me siento parte de un equipo de trabajo					
SUPERVISIÓN						
19	Mi jefe directo me tiene informado sobre los asuntos que afectan mi trabajo					
20	Mi jefe directo delega funciones de responsabilidad eficazmente.					

CAPACITACIÓN PARA EL TRABAJADOR						
21	Los cursos de capacitación que nos brinda el SAT ¿Mejora tu trabajo?					
22	Los cursos de capacitación que recibo ¿Son interesantes?					
23	La formación que recibo en el Sat me permite realizar mi trabajo eficazmente.					
24	Las inducciones que recibo de mi jefe directo ¿Mejora mi trabajo?					
25	Cuando en el SAT se implementa una nueva aplicación o nuevos procedimientos ¿Me facilitan la información necesaria?					

Grafico No 3

Validación de la primera Variable: Clima organizacional

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- I.1. Apellidos y nombres del informante: Dr./Mg.: Candia Menor Marco Antonio
 I.2. Cargo e Institución donde labora: Docente a tiempo completo
 I.3. Especialidad del experto: Administrador
 I.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: _____
 I.5. Autor del instrumento: Hidalgo Rivas, Nora Katherine

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy bueno 61-80%	Excelente 81-100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado				70%	
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica				70%	
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación.				70%	
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora.....				70%	
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.				70%	
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.				70%	
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación				70%	
CONSISTENCIA	Considera que los items utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se esta investigando.				70%	
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento				70%	
METODOLOGÍA	Considera que los items miden lo que pretende medir.				70%	
PROMEDIO DE VALORACIÓN					70%	

ITEMS DE LA PRIMERA VARIABLE

ITEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
01				
02				
03				
04				
05				
06				
07				
08				
09				
10				
11				
12				

13				
14				
15				
16				
17				
18				
19				
20				
21				
22				
23				
24				
25				
26				
27				
28				
29				
30				
31				
32				
33				
34				
35				
36				
37				
38				
39				
40				
41				
42				
43				
44				
45				
46				
47				
48				
49				
50				
51				
52				
53				

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

.....

.....

IV. PROMEDIO DEVALORACION:

30%

San Juan de Lurigancho, de del 2016

.....

Firma de experto informante

DNI: 70470553

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN
I. DATOS GENERALES:


- 1.1. Apellidos y nombres del informante: Dr./Mg.: PAUL DELGADO ARENAS
 1.2. Cargo e Institución donde labora: DTC OFIC. DE INV.
 1.3. Especialidad del experto: DR. EN CC. EE.
 1.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: Cuestionario de Clima Organizacional
 1.5. Autor del instrumento: Hidalgo Rivas, Nora Katherine

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Buena 41-60%	Muy buena 61-80%	Excelente 81-100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado				70%	
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica				70%	
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación.				70%	
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora.....				70%	
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.				70%	
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.				70%	
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación				70%	
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se esta investigando.				70%	
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento				70%	
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.				70%	
PROMEDIO DE VALORACIÓN					70%	

ITEMS DE LA PRIMERA VARIABLE

ITEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
01	/			
02	/			
03	/			
04	/			
05	/			
06	/			
07	/			
08	/			
09	/			
10	/			
11	/			
12	/			

13	 UCV UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO		
14			
15			
16			
17			
18			
19			
20			
21			
22			
23			
24			
25			
26			
27			
28			
29			
30			
31			
32			
33			
34			
35			

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

Es aplicable

IV. PROMEDIO DEVALORACION:

70%

San Juan de Lurigancho, 26 de 09 del 2016

[Handwritten Signature]
Firma de experto informante
DNI: 10365999

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN
I. DATOS GENERALES:


- I.1. Apellidos y nombres del informante: Dr./Mg.: VASQUEL ESPINOSA JUAN MANUEL
 I.2. Cargo e Institución donde labora: DOCENTE TIEMPO COMPLETO
 I.3. Especialidad del experto: ADMINISTRADOR
 I.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: _____
 I.5. Autor del instrumento: Hidalgo Rivas, Nora Katherine

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy bueno 61-80%	Excelente 81-100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado				80%	
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica				80%	
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación				80%	
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora.....				80%	
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad				80%	
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones				80%	
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación				80%	
CONSISTENCIA	Considera que los Items utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se esta investigando				80%	
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige al instrumento				80%	
METODOLOGÍA	Considera que los Items miden lo que pretende medir				80%	
PROMEDIO DE VALORACIÓN					80%	

ITEMS DE LA PRIMERA VARIABLE

ITEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
01	///			
02	///			
03	///			
04	///			
05	///			
06	///			
07	///			
08	///			
09	///			
10	///			
11	///			
12	///			

13				
14				
15				
16		UCV		
17		UNIVERSIDAD		
18		CÉSAR VALLEJO		
19	/			
20	/			
21	/			
22	/			
23	/			
24	/			
25	/			
26	/			
27	/			
28	/			
29	/			
30	/			
31	/			
32	/			
33	/			
34	/			
35	/			

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

.....

.....

IV. PROMEDIO DEVALORACION:

80%

San Juan de Lurigancho, de del 2016


Firma de experto informante
DNI: 035162

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN
I. DATOS GENERALES:


- 1.1. Apellidos y nombres del informante: Dr./Mg.: Miguel Ángel Peré Peré
- 1.2. Cargo e Institución donde labora: Oficina de Investigación
- 1.3. Especialidad del experto: Metodología
- 1.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: _____
- 1.5. Autor del instrumento: Hidalgo Rivas, Nora Katherine

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy bueno 61-80%	Excelente 81-100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado				75%	
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica				75%	
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación.				75%	
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora.....				75%	
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.				75%	
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.				75%	
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación				75%	
CONSISTENCIA	Considera que los Items utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se esta investigando.				75%	
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento				75%	
METODOLOGÍA	Considera que los Items miden lo que pretende medir.				75%	
PROMEDIO DE VALORACIÓN					75%	

ITEMS DE LA PRIMERA VARIABLE

ITEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
01	/			
02	/			
03	/			
04	/			
05	/			
06	/			
07	/			
08	/			
09	/			
10	/			
11	/			
12	/			

13				
14				
15				
16				
17				
18		/		
19		/		
20		/		
21		/		
22		/		
23		/		
24		/		
25		/		
26		/		
27		/		
28		/		
29		/		
30	/			
31	/			
32	/			
33	/			
34	/			
35	/			
36	/			
37	/			
38	/			
39	/			
40	/			
41	/			
42	/			
43	/			
44	/			
45	/			
46	/			
47	/			
48	/			
49	/			
50	/			
51	/			
52	/			
53	/			

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

ES APLICABLE

IV. PROMEDIO DEVALORACION:

75 %

San Juan de Lurigancho 20 de 06 del 2016

Miguel A. Ros
Firma de experto informante
DNI: 07020575

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN
I. DATOS GENERALES:


1. Apellidos y nombres del informante: Dr./Mg. Susambaran Ugarte, Ferenica A.
2. Cargo e Institución donde labora: D.T.C. ADMINISTRACION
3. Especialidad del experto: PROYECTOS - FINANZAS
4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: _____
5. Autor del instrumento: Hidalgo Rivas, Nora Katherine

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy bueno 61-80%	Excelente 81-100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado				80	
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica				80	
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación.				80	
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora.....				70	
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.				70	
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.				75	
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación				80	
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se esta investigando.				80	
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento				80	
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.				80	
PROMEDIO DE VALORACIÓN					77.5	

ÍTEM DE LA PRIMERA VARIABLE

ÍTEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
01	/			
02	/			
03	/			
04	/			
05	/			
06	/			
07	/			
08	/			
09	/			
10	/			
11	/			
12	/			

13	 UCV UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO			
14				
15				
16				
17				
18				
19				
20				
21				
22				
23				
24				
25				
26				
27				
28				
29				
30				
31				
32				
33				
34				
35				

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

Es aplicable

IV. PROMEDIO DEVALORACION:

77.5%

San Juan de Lurigancho *21* de *4* del 2016

[Handwritten Signature]
Firma de experto informante
DNI: *[Handwritten DNI]*

Grafico No 4

Validación de la segunda variable: Desempeño laboral



INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:


- I.1. Apellidos y nombres del informante: Dr./Mg.: Cordia Herrer, Marco Antonio
- I.2. Cargo e Institución donde labora: Docente a tiempo completo
- I.3. Especialidad del experto: Administrador
- I.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: _____
- I.5. Autor del instrumento: Hidalgo Rivas, Nora Katherine

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy bueno 61-80%	Excelente 81-100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado				70%	
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica				70%	
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación.				70%	
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora.....				70%	
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.				70%	
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.				70%	
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación				70%	
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se esta investigando.				70%	
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento				70%	
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.				70%	
PROMEDIO DE VALORACIÓN					70%	

ITEMS DE LA PRIMERA VARIABLE

ITEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
01				
02				
03				
04				
05				
06				
07				
08				
09				
10				
11				
12				

13	 <p>UCV UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO</p>			
14				
15				
16				
17				
18				
19				
20				
21				
22				
23				
24				
25				
26				
27				
28				
29				
30				
31				
32				
33				
34				
35				

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

.....

.....

IV. PROMEDIO DEVALORACION:

10.1

San Juan de Lurigancho, de del 2016

Firma de experto informante

DNI: 1002551

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN
I. DATOS GENERALES:


- 1.1. Apellidos y nombres del informante: Dr./Mg.: Raúl Delgado Arenas
 1.2. Cargo e Institución donde labora: DTC OFIC. DE INVESTIGACIÓN
 1.3. Especialidad del experto: Dr. EN CC. EE
 1.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: Cuestionario de desempeño laboral
 1.5. Autor del instrumento: Hidalgo Rivas, Nora Katherine

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy bueno 61-80%	Excelente 81-100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado				70%	
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica				70%	
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación				70%	
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora.....				70%	
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad				70%	
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones				70%	
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación				70%	
CONSISTENCIA	Considera que los items utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se esta investigando.				70%	
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento				70%	
METODOLOGÍA	Considera que los items miden lo que pretende medir.				70%	
PROMEDIO DE VALORACIÓN					70%	

ITEMS DE LA SEGUNDA VARIABLE

ITEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
01	/			
02	/			
03	/			
04	/			
05	/			
06	/			
07	/			
08	/			
09	/			
10	/			
11	/			
12	/			

13	 <p>UCV UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO</p>			
14				
15				
16				
17				
18				
19				
20				
21				
22				
23				
24				
25				
26				
27				
28				
29				
30				
31				
32				
33				
34				
35				

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

no aplicable

IV. PROMEDIO DEVALORACION:

70%

San Juan de Lurigancho, 18 de 04 del 2016

[Handwritten Signature]

Firma de experto informante
DNI:

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN
I. DATOS GENERALES:


- I.1. Apellidos y nombres del informante: Dr./Mg.: VÁSQUEZ ESTIMOSO JUAN MANUEL
 I.2. Cargo e Institución donde labora: DOCENTE A TIEMPO COMPLETO
 I.3. Especialidad del experto: ADMINISTRACION
 I.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: _____
 I.5. Autor del instrumento: Hidalgo Rivas, Nora Katherine

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy bueno 61-80%	Excelente 81-100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado				Bo!	
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica				Bo!	
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación				Bo!	
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora.....				Bo!	
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.				Bo!	
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.				Bo!	
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación				Bo!	
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando.				Bo!	
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento				Bo!	
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.				Bo!	
PROMEDIO DE VALORACIÓN					Bo?	

ÍTEM DE LA SEGUNDA VARIABLE

ÍTEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
01	/			
02	/			
03	/			
04	/			
05	/			
06	/			
07	/			
08	/			
09	/			
10	/			
11	/			
12	/			

13	 UCV UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO			
14				
15				
16				
17				
18				
19				
20				
21				
22				
23				
24				
25				
26				
27				
28				
29				
30				
31				
32				
33				
34				
35				

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

.....

.....

IV. PROMEDIO DEVALORACION:

San Juan de Lurigancho, de del 2016

80%



Firma de experto informante

DNI:

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN
I. DATOS GENERALES:


- I.1. Apellidos y nombres del informante: Dr./Mg.: Miguel Ángel Ponce Ponce
- I.2. Cargo e Institución donde labora: D. Área de Investigación
- I.3. Especialidad del experto: Metodología
- I.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: _____
- I.5. Autor del instrumento: Hildaigo Rivas, Nora Katherine

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy bueno 61-80%	Excelente 81-100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado				75%	
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica				75%	
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación.				75%	
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora.....				75%	
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.				75%	
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.				75%	
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación				75%	
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se esta investigando.				75%	
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento				75%	
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.				75%	
PROMEDIO DE VALORACIÓN					75%	

ITEMS DE LA SEGUNDA VARIABLE

ITEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
01				
02				
03				
04				
05				
06				
07				
08				
09				
10				
11				
12				

13	 <p>UCV UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO</p>			
14				
15				
16				
17				
18				
19				
20				
21				
22				
23				
24				
25				

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

Es aplicable

IV. PROMEDIO DEVALORACION:

75%

San Juan de Lurigancho, de del 2016

[Firma]
Firma de experto informante
DNI: *07630535*

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN
I. DATOS GENERALES:


- I.1. Apellidos y nombres del informante: Dr./Mg. SOLIMAZAR UGARTE, FERNANDO ALMEIDA
 I.2. Cargo e Institución donde labora: D.T.C. ADMINISTRACIÓN
 I.3. Especialidad del experto: PROCESOS - FINANZAS
 I.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: _____
 I.5. Autor del instrumento: Hidalgo Rivas, Nora Katherine

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy bueno 61-80%	Excelente 81-100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado				80	
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica				75	
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación.				75	
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora.				70	
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.				70	
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.				70	
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responde al propósito de la investigación				75	
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando.				80	
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento				75	
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.				75	
PROMEDIO DE VALORACIÓN					74.5	

ÍTEMES DE LA SEGUNDA VARIABLE

ÍTEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
01	✓			
02	✓			
03	✓			
04	✓			
05	✓			
06	✓			
07	✓			
08	✓			
09	✓			
10	✓			
11	✓			
12	✓			

13				
14				
15				
16		UCV		
17		UNIVERSIDAD		
18		CÉSAR VALLEJO		
19	/			
20	/			
21	/			
22	/			
23	/			
24	/			
25	/			
26	/			
27	/			
28	/			
29	/			
30	/			
31	/			
32	/			
33	/			
34	/			
35	/			

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

En Aprobado

IV. PROMEDIO DEVALORACION:

74.5

San Juan de Lurigancho *25* de *4* del 2016

[Handwritten Signature]

Firma de experto informante

DNI: *2707847*

Grafico No 5

Autorización para aplicar el cuestionario

20 de Abril de 2016

Estimado Sr. Félix Rubén Espinoza Jiménez
(Analista 4 encargado del área Funcional de Impugnaciones de la entidad S.A.T)

Mi nombre es Nora Katherine Hidalgo Rivas, identificada con DNI 48080757. Curso el décimo ciclo de la carrera de Administración de la Universidad privada Cesar Vallejo. Como requisito de mi proyecto de Tesis: "Clima Organizacional y desempeño laboral en el área de Impugnaciones de Servicios Administrativos Tributarios del Centro de Lima-2016".

Mi interés es recaudar información acerca de la relación que existe entre el clima organizacional y el desempeño laboral de dicha entidad. Para esto deseo realizar una encuesta en su área de trabajo a todo aquel personal que se reporte a usted; si es posible. Es por esto que me dirijo a usted con el propósito de pedir su autorización para repartir las encuestas a su personal de oficina. Las personas sometidas a la encuesta no necesitan proporcionar ningún dato personal. Solo se les agradecería la edad y contestar las premisas con un sí o no. La información obtenida de estas encuestas será utilizada para mi proyecto de tesis. Gracias por sacar de su tiempo para leer esta carta. Agradecería que complete el formulario a continuación.



Nora Katherine Hidalgo Rivas

Autorizo que se lleve a cabo la encuesta
 No autorizo



Félix Rubén Espinoza Jiménez
Analista 4