



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y  
EDUCACIÓN

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y  
NEGOCIOS INTERNACIONALES

## **TESIS**

**RELACIÓN ENTRE EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y EL DESEMPEÑO  
LABORAL DE LOS TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS DE LA FISCALÍA  
MIXTA DESCENTRALIZADA DE LA PROVINCIA DE UTCUBAMBA, 2017**

Para Optar el Título Profesional de:  
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS  
INTERNACIONALES

Presentado por Bachiller  
ROMEL HUMBERTO CAMUS SÁNCHEZ

**Asesor**

Dr. Andrés Francisco Altamirano Arana

**JAEN - PERÚ**

**2018**

## **DEDICATORIA**

El presente trabajo lo dedico a Dios, por darme sabiduría y fortaleza para salir adelante, a mi familia por acompañarme en cada etapa de mi vida; a mis docentes universitarios por su invaluable colaboración en mi formación profesional, las mismas que me han permitido llegar hasta esta etapa de mi vida.

**Romel**

## AGRADECIMIENTO

En distinción al ser supremo, por brindarme la fortaleza para poder realizar esta investigación que favorecerá en optimizar el clima organizacional y el desempeño laboral en la institución en la que me vengo desempeñando. Resaltando un sentimiento muy particular de gratitud que se experimenta normalmente como consecuencia de haber recibido y brindado la generación de nuevos conocimientos.

A la escuela académico profesional de administración y negocios internacionales y a todos sus docentes quienes nos manifestaron sus ilustradas enseñanzas, alineando nuestra labor formativa hacia el perfeccionamiento de la actividad gerencial conduciendo a la dinámica de una economía de mercado que busca, gestión que se sustenta a través de las capacidades de las personas, mejorar la productividad y la competitividad de las instituciones.

A los funcionarios de la Fiscalía Superior Mixta Descentralizada de la Provincia de Utcubamba, de la región Amazonas que laboran diariamente con el único objetivo de servir cada día mejor al ciudadano, por brindarme las facilidades para la ejecución de la presente investigación.

A las diferentes instituciones, colaboradores y asesor externo Dr. Benjamín Roldan Polo Escobar por haberme brindado las facilidades en las diferentes apreciaciones con las organizaciones y actividades comunitarias a tener una visión integral y con el análisis de sus diferentes procesos colectivos siendo importante para el desarrollo del presente trabajo de investigación.

Al asesor M.Sc. Ing. Vitoly Becerra Montalvo, por su activo y pertinente apoyo en el desarrollo de la investigación y persuadirnos a continuar adelante y valorar la importancia de la gestión de los procesos en las instituciones

El autor

## RESUMEN

La investigación busca conocer la relación entre el Clima laboral y el desempeño de los trabajadores administrativos de la Fiscalía Superior Mixta descentralizada de la provincia de Utcubamba, Región Amazonas, dentro de este supuesto interactivo, existe el compromiso de mejorar el capital humano y su desarrollo sostenible en el tiempo, a través de sus dimensiones: Estructura organizacional, Trabajo en equipo, Satisfacción laboral regulación de conflictos, Condiciones laborales. El nivel de investigación estuvo caracterizado por ser explicativo y correlacionado, se tuvo una muestra de 35 trabajadores de dicha institución, evaluados bajo sus objetivos previstos. El Clima organizacional en su dimensión 01: "Nivel de pertinencia el 34% y 28.6% de encuestados indican tener un regular nivel organizacional, donde el perfil del cargo está condicionado a cada uno de las actividades que realizan y que en muchos de los casos es una limitante en el ejercicio de sus expectativas. Respecto a la variable Clima organizacional y la dimensión 02: "Condición laboral" de la variable Desempeño Laboral, se puede apreciar que el 34% y 31.8% de encuestados indican un regular nivel, el 11.5% y 15.6% manifiestan un nivel de condición Laboral muy bajo, además esperan contar con seguridad, beneficios sociales, una buena consideración acompañado con las mejores condiciones. Respecto a las variables Clima organizacional y Desempeño Laboral, se puede apreciar que el 34% y 30.% de encuestados de la F.S.M.D.P.- Utcubamba indican que el "Clima organizacional" con relación al "Desempeño laboral" es de regular nivel, el 11.5% y 9.4% manifiestan un Clima laboral con un nivel Desempeño Laboral Muy bajo y solo el 12.5% y 13.4% manifiestan que existe un muy buen desempeño laboral, estas condiciones se dan a partir de un buen clima organizacional donde dicho nivel queda expresado a partir de una muy buena relación.

En conclusión el clima laboral es uno de los aspectos más trascendentales para una institución y caracterizado por las tipologías sociales y psicológicas que identifican a una institución y que repercuten de manera directa en el desempeño de los empleados. Para un trabajador, es importante que, si ha realizado bien su labor, se le felicite; y si lo ha hecho mal, se le corrija y se le indique cómo mejorar.

Palabras claves: Clima organizacional, Desempeño laboral.

## ABSTRACT

The research seeks to know the relationship between the labor climate and the performance of administrative workers of the decentralized Mixed Superior Prosecutor's Office of the province of Utcubamba, Amazonas Region, within this interactive assumption, there is a commitment to improve human capital and its sustainable development in time, through its dimensions: Organizational structure, Teamwork, Job satisfaction, conflict regulation, working conditions. The level of research was characterized by being explanatory and correlated, we had a sample of 35 workers from that institution, evaluated under their intended objectives. The organizational climate in its dimension 01: "Relevance level 34% and 28.6% of respondents indicate having a regular organizational level, where the profile of the position is conditioned to each of the activities they perform and which in many cases is a limitation in the exercise of their expectations. Regarding the variable Organizational climate and the dimension 02: "Labor condition" of the variable Labor Performance, it can be seen that 34% and 31.8% of respondents indicate a regular level, 11.5% and 15.6% manifest a level of Labor condition very low, also expect to have security, social benefits, good consideration accompanied by the best conditions. Regarding the variables Organizational climate and Work Performance, it can be seen that 34% and 30% of respondents of the FSM DP-Utcubamba indicate that the "Organizational climate" in relation to "Work performance" is of a regular level, 11.5% and 9.4% manifest a labor climate with a level of Labor Performance Very low and only 12.5% and 13.4% state that there is a very good work performance, these conditions are given from a good organizational climate where said level is expressed from a very good relationship

In conclusion, the work environment is one of the most transcendental aspects for an institution and is characterized by the social and psychological typologies that identify an institution and that have a direct impact on the performance of employees. For a worker, it is important that, if he has done his job well, he is congratulated; and if you have done it wrong, you will be corrected and you will be instructed how to improve.

Keywords: Organizational climate, Work performance.

ÍNDICE	
TITULO .....	i
DEDICATORIA .....	ii
AGRADECIMIENTO .....	iii
RESUMEN .....	iv
ABSTRACT .....	v
ÍNDICE .....	vi
ÍNDICE DE TRABLAS Y GRÁFICOS .....	viii
INTRODUCCIÓN .....	x
<b>CAPÍTULO I: EI PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN</b>	<b>11</b>
1.1 Planteamiento del problema	12
1.2 Formulación del problema	16
1.3 Objetivos de la investigación	17
1.4 Justificación del estudio	17
1.5 Limitaciones del estudio	18
<b>CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO</b>	<b>19</b>
2.1 Antecedentes del estudio .....	20
2.2 Bases teóricas .....	22
2.3 Definición de términos .....	32
2.4 Hipótesis .....	33
2.4.1 Hipótesis general .....	33
2.4.2 Hipótesis específicas .....	34
2.5 Variables .....	34
2.5.1 Definición concepto de la variable .....	34
2.5.2 Definición operacional de la variable .....	35
2.5.3 Operacionalización de las variables .....	36
<b>CAPÍTULO III: METODOLOGÍA</b>	<b>37</b>
3.1 Tipo y nivel de investigación .....	38
3.2 Descripción del ámbito de la investigación .....	39
3.3. Poblacion y Muestra .....	39
3.4 Técnicas e instrumentos de medición de datos .....	40
3.5 Validez y confiabilidad del instrumento .....	41
3.6 Plan de recolección y procesamiento de datos .....	42

3.7 Cronograma de actividades .....	43
Capítulo IV: RESULTADOS .....	44
Capítulo V: DISCUSIÓN .....	58
Capítulo VI: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	61
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....	64
ANEXOS .....	71



<b>ÍNDICE DE GRÁFICOS</b>	
Figura 4.1 Comportamiento de la dimensión 01: Estructura Organizacional	45
Figura 4.2 Comportamiento de la dimensión 02: Trabajo en equipo	46
Figura 4.3 Comportamiento de la dimensión 03: Satisfacción laboral	47
Figura 4.4 Comportamiento de la dimensión 04: Regulación de conflictos	48
Figura 4.5 Relación entre el clima organizacional y el nivel de pertinencias.	49
<i>Figura 4.6 Relación Clima organizacional y nivel de pertinencia</i>	51
<i>Figura 4.7 Comportamiento del Clima organizacional respecto Condición Laboral</i>	52
<i>Figura 4.8 Relación Clima organizacional y Condición laboral</i>	54
<i>Figura 4.9 Comportamiento del Clima Organización vs desempeño laboral</i>	55
<i>Figura 4.10 Comportamiento del Clima Organización</i>	57
Anexo	71

## INTRODUCCIÓN

El presente trabajo descriptivo, correlacional tiene como propósito probar que el clima organizacional se relaciona con el desempeño laboral el que se busca demostrar a partir de la Teoría de la Administración, en un contexto particular del investigador busca explicar conceptualizar y operacionalizar criterios que puedan ayudar a las organizaciones, según sus paradigmas.

En la obra Administración de los recursos humanos de Chiavenato (1994) se indica que “una organización solo existe cuando dos o más personas se juntan para cooperar entre sí y alcanzar objetivos comunes, que no pueden lograrse mediante iniciativa individual” (p.36). Se debe destacar que el logro de objetivos solo se puede lograr si todo colaborador se siente identificado con su institución, como agentes libres de presión, permitiéndoles desenvolverse a cabalidad y actuando de manera armónica con las normas, valores, estilos de comunicación, liderazgo, y lenguaje.

En relación al clima organizacional y acorde con James (1996) una organización es “un patrón de relaciones, por medio de las cuales las personas, bajo el mando de los gerentes, persiguen metas comunes” (p.9), en el caso de estudio, desde un ente educativo. Su medición en una institución educativa del distrito de Ventanilla, entidad con docentes del nivel primario y nivel secundario, va a permitir dar a conocer el estado de la institución en cuanto a sus aspectos organizacionales, como estructura, recompensa, relaciones e identidad, dimensiones del clima organizacional.

**En el capítulo I:** en relación al trabajo propuesto, se analiza el problema de investigación, desarrollándose el esbozo y su formulación del problema, justificación, antecedentes y objetivos generales y específicos.

**En el capítulo II:** Está orientado a una síntesis del marco teórico, desplegando y discerniendo los temas del marco teórico y marco conceptual.

**En el capítulo III:** Se hace un esbozo de la metodología utilizada, comprendida en el planteamiento de la hipótesis, variables, población y muestra. Así como los métodos de investigación, técnicas e instrumentos de recolección de datos y análisis de datos.

**En el capítulo IV:** Se indica los resultados obtenidos a partir de la aplicación del modelo de Gestión de Capacidades Directivas Basadas en el Enfoque de la Organización Racional de Trabajo en la Sede de la Fiscalía Superior Mixta descentralizada de la provincia de Utcubamba, Región Amazonas. Resultados que se obtienen a partir de la suma de los niveles de satisfacción de cada uno de sus factores. Teniendo en cuenta que las respuestas de los trabajadores encuestados permitieron obtener la descripción de los resultados que son de utilidad para los fines de la investigación y posteriormente propiciar su discusión.

**En el capítulo V:** se brinda la discusión de las principales actividades que permitan propiciar las conclusiones y recomendaciones que sean de utilidad para la institución y finalmente se presentan la Bibliografía, Anexos: Juicio de Expertos y validación estadística.

El autor

# **CAPÍTULO I: EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN**

## **1.1 Planteamiento del problema**

En la actualidad, el Clima Organizacional es un tema de gran importancia. Teniendo en cuenta hoy en día casi todas las organizaciones público, privada, buscan un continuo mejoramiento del ambiente de su organización, para así alcanzar un aumento de productividad, sin perder de vista el recurso humano.

El clima laboral es uno de los aspectos más importantes para una empresa y lo podemos definir como el conjunto de condiciones sociales y psicológicas que caracterizan a la empresa, y que repercuten de manera directa en el desempeño de los empleados. (Hernández, 2014)

Esto incluye elementos como el grado de identificación del trabajador con la empresa, la manera en que los grupos se integran y trabajan, los niveles de conflicto, así como los de motivación, entre otros (Hernández, 2014).

El empleado, además de tener necesidades materiales, también necesita sentirse involucrado en un ambiente confortable para poder trabajar de manera óptima. Muchos empleados pueden tener todas las aptitudes necesarias para cubrir perfectamente los requerimientos del puesto, pero si no están en un ambiente agradable, no lograrán desarrollar su potencial (Hernández, 2014).

Desde hace un tiempo los expertos vienen hablando de la importancia del clima laboral a lo interno de las empresas, pero muchas organizaciones aún fallan en esto. Uno de los principales problemas que presentan es la falta de buenos canales de comunicación, lo que imposibilita que los empleados se sientan parte del proyecto y que se involucren en el logro de los objetivos (Hernández, 2014).

Lo que poco ayuda en una buena convivencia son las conductas arrogantes de los superiores y los ataques constantes a los empleados, así como la falta de reconocimientos e incentivos por el trabajo bien hecho. Para un trabajador, es importante que, si ha realizado bien su labor, se le felicite; y si lo ha hecho mal, se

le corrija y se le indique cómo mejorar. Otro elemento que suele alterar el ambiente y provocar conflictos internos es la falta de equidad entre los trabajadores que desempeñan una labor similar, en especial en lo que se refiere a sueldos y beneficios (Hernández, 2014).

El poder desenvolverse en un trabajo con un ambiente grato que cuando no sucede, no hay dinero, ni beneficios que impidan que el profesional comience a buscar nuevos desafíos, perjudicando los planes de retención de talento que tenga la organización. De hecho, se dice que si no se tiene un buen clima laboral se está condenado al fracaso empresarial (Hernández, 2014).

Entre los principales riesgos que genera la ausencia de políticas que permitan las buenas relaciones entre los empleados están la alta rotación, baja productividad, dificultades en las comunicaciones y conflictos. De presentar estos inconvenientes, es recomendable que los cargos superiores realicen ciertos cambios, como intervenir jefaturas, reorganizar los equipos de trabajo, establecer canales de comunicación y retroalimentación o romper con la rutina (Hernández, 2014).

Hay que tener en cuenta que cada día surgen nuevas empresas y el medio es más competitivo, por lo que el tener un excelente clima laboral es de suma importancia para tener una empresa de éxito, donde los empleados logren sentirse comprometidos y, así, ofrezcan excelentes resultados para su empresa y para el consumidor (Hernández, 2014).

Hablar de mejoras en el clima laboral no es un tema fácil, es una tarea en la que deben participar todos los trabajadores. Se tiene una expectativa de que las organizaciones sean eficientes en relación al servicio que ofrecen a través de una mejora continua con la finalidad de lograr una calidad del servicio prestado. El clima organizacional se compone de política interna y externa a nivel gestión administrativa como pedagógica, reflejada en “las actitudes y el comportamiento de los individuos como las actitudes manifiestas pueden vincularse a aspectos como desempeño, producción, satisfacción, adaptación, etc., revistiéndola de ciertas características” (Alcocer, 2003).

Este planteamiento genera un estilo de comportamiento personal – grupal al interior de la organización y/o institución que se proyecta hacia el contexto social. La capacitación y actualización de los directivos, administrativos es sumamente trascendental para que las organizaciones emprendan en busca de un posicionamiento y estar en un escenario competitivo, con mejoras continuas en su estructura organizacional. Ante esta realidad un adecuado funcionamiento directivo conlleva a que el trabajador, profesional o empleado conviva en un ambiente armonioso, generando mejores desempeños laborales.

Según Miro (2017). Indica que la empresa competitiva de hoy, es aquella que está orientada hacia su equipo humano, generando entornos donde se favorecen las relaciones interpersonales basadas en la confianza, donde las personas se sienten comprometidas con la organización y alineadas a la estrategia empresarial, donde se ha conseguido crear un buen clima laboral

Si bien hay una creencia bastante generalizada de que los trabajadores trabajan mejor y más rápido bajo presión y estrés, a largo plazo los costes ocultos, a nivel de salud, emocional y económico, que estos entornos comportan pueden convertirse alarmantes. La implicación en el trabajo – que se asocia a sentirse valorado, seguro, apoyado y respetado – generalmente se asocia negativamente con una cultura de presión (Miro, 2017).

Los estudios de Clima Laboral, permiten conocer la percepción y sentimientos que tienen las personas y qué influencia tienen los diferentes factores organizacionales en su actividad diaria y, consecuentemente, en su rendimiento. En definitiva se trata de un instrumento para tomar la temperatura a nuestra organización (Miro, 2017).

la información que obtenemos es la base para determinar nuestro diagnóstico y el tratamiento, es decir, diseñar acciones orientadas a las necesidades reales del equipo generar las condiciones adecuadas para hacer crecer y desarrollar tanto las personas que tenemos actualmente, como las que se puedan

incorporar en un futuro, resultando en el crecimiento de la propia organización (Miro, 2017).

Sin embargo, es común en una organización, como la que es objeto de estudio, que se observe constantemente una situación de conflictos internos (entre administrativos, directivos), muchas veces se generan aspectos relacionados a las emociones de los miembros de un grupo de trabajadores u la organización misma, el cual está relacionado con la motivación y el desempeño de los administrativos. Se describe en proporción a la parte física como emocional.

Que nos conlleva a analizar las fuerzas internas que inciden en la organización.

Un inadecuado manejo de las relaciones interpersonales, genera distensión en las comunicaciones, en el trato con los diferentes miembros de la organización; una desorganización en la solución de los problemas institucionales, sin embargo el clima laboral u organizacional afecta al rendimiento del trabajador y del equipo de trabajo. Cuando hablamos del rendimiento, no sólo nos referimos a la capacidad productiva del personal, sino también a la mejor utilización de sus habilidades y potencialidades que se ven perjudicadas cuando los empleados no conviven en un clima favorable a la evolución del equipo de trabajo; tornándose todos estos aspectos en factores que no generan un ambiente laboral que beneficie la optimización de los niveles de calidad organizativa.

A partir de lo expuesto, es viable establecer una problemática común en las organización de trabajadores administrativos de la Fiscalía de Utcubamba de la R.A., que no conocen si el clima organizacional de su institución es óptimo, aceptable, regular o deficiente desde la perspectiva de la parte administrativa, por lo tanto, esto trae como consecuencia el desconocimiento de responsabilidades y funciones inherentes, resquebrajándose la dinámica institucional. En tal sentido amerita realizar esta investigación y que su planteamiento se pueda determinar estadísticamente la relación del clima organizacional y el desempeño laboral.

## **1.2 Formulación del problema**

¿Cuál será la relación entre el Clima Organizacional y el Desempeño Laboral en los trabajadores administrativos de la Fiscalía Superior Mixta descentralizada de la provincia de Utcubamba 2018?

Problemas específicos

1. ¿Cuál es la relación entre el clima organizacional y el nivel de pertinencia en los trabajadores administrativos de la Fiscalía Superior Mixta Descentralizada de la provincia de Utcubamba?

2. ¿Cuál es la relación entre el clima organizacional y la condición laboral en los trabajadores administrativos de la Fiscalía Superior Mixta Descentralizada de la Provincia de Utcubamba?

## **1.3 Objetivos de la investigación**

### **1.3.1 Objetivos generales**

Determinar la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral en los trabajadores administrativos de la Fiscalía Superior Mixta Descentralizada de la Provincia de Utcubamba 2018

### **1.3.2 Objetivos específicos**

OE1. Determinar la relación entre el clima organizacional y el nivel de pertinencias en los trabajadores administrativos de la Fiscalía Superior Mixta Descentralizada de la Provincia de Utcubamba.

OE2. Determinar la relación entre el clima organizacional y la condición laboral en los trabajadores administrativos de la Fiscalía Superior Mixta Descentralizada de la Provincia de Utcubamba.

## 1.4 Justificación del estudio

Las diferentes organizaciones se caracterizan en distinguir aspectos, tales como la responsabilidad, comunicación, el liderazgo, trabajo en equipo, la satisfacción laboral y las relaciones interpersonales. En ese sentido se puede resaltar que en investigaciones realizadas explican que para mejorar el clima del entorno laboral se requiere que los administrativos valoren la dedicación y responsabilidad del colaborador; para obtener mejoras rendimientos.

Según Gadow, (2010), es la forma ideal para aumentar la productividad y optimizar los resultados. No basta solo con que los trabajadores cumplan con su trabajo. Las personas disfrutan cuando contribuyen de manera significativa al éxito de la organización (p. 52).

**Teoría:** explora la relación entre las variables el clima organizacional y desempeño laboral, contrastando resultados de una síntesis figurada que permitirá tener como referencia para otros escudriñamientos análogos. Hacer epistemología del conocimiento existente buscando soluciones de un modelo (Bernal, 2010).

**Practico:** En este aspecto, los resultados de la investigación admitirá de manera adecuada la evaluación del desempeño laboral con el objetivo de mejorar el clima organizacional de los trabajadores administrativos comprometidos dentro de la Fiscalía Superior descentralizada de Utcubamba y la sociedad.

**Metodológico:** En investigación científica, la justificación metodológica del estudio se da cuando el proyecto que se va a realizar propone un nuevo método o una nueva estrategia para generar conocimiento y una mejora válida y confiable (Bernal, 2010). En ese sentido, se plantea un método de trabajo cuantitativo para describir y analizar las relaciones entre clima organizacional y el desempeño laboral.

## **1.5 Limitaciones de la investigación**

En la presente investigación la aplicabilidad de las nuevas tendencias de la gestión de capacidades directivas y los constantes cambios en las organizaciones limita una postergación de las relaciones interpersonales que incida en mejorar el desempeño laboral y por ende en el clima organizacional. El tiempo fue otro de los obstáculos con lo cual lidio el investigador. Muchas veces se extendió el trabajo hasta altas horas de la noche con el único afán de culminar la investigación que, más que reto, representó para él una satisfacción personal y profesional.

**CAPÍTULO II:**  
**MARCO TEORICO**

## 2.1 Antecedentes de estudio

Garza (2010), en su investigación sobre: El clima organizacional en la dirección general de ejecución de sanciones de la secretaría de seguridad pública en Tamaulipas. Concluye:

Que, es un estudio cuantitativo, descriptivo, transversal, con diseño no experimental. Empleó como instrumento un cuestionario. La investigación se realizó con una población de 163 trabajadores y una muestra no probabilística de 93 empleados. Las conclusiones más significativas del autor son: (i) El clima organizacional es un aspecto fundamental para las organizaciones que buscan el mejoramiento de su organización, relacionado al ambiente laboral, con el propósito de lograr mejores resultados, pero valorando el recurso humano (ii) El entorno donde un trabajador desarrolla actividades diarias, la confianza que un jefe puede tener con los empleados, la interrelación entre todo el personal de la organización puede mejorar u obstaculizar el logro de los objetivos; es decir, es percepción de los trabajadores sobre el ambiente laboral que influye en el funcionamiento de la organización.

Muñoz (2015), en su trabajo de investigación sobre el Análisis del desarrollo de la Gestión del Talento Humano y la incidencia en el desempeño laboral del personal administrativo del Hospital del IESS de Babahoyo, concluye:

Que, la Gestión del Talento Humano, está incidiendo en el desempeño laboral del personal administrativo del Hospital del IESS de Babahoyo, lo que demuestra que no existe eficiencia y eficacia en la prestación del servicio al usuario de esta casa de salud; los usuarios no están conformes con la calidad del servicio prestado por el personal administrativo que los atienden de manera directa, esto afecta a la imagen del Hospital del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social de la ciudad de Babahoyo; se ha determinado por medio de las encuestas que el clima laboral que existe en el Área de servicio de atención al público del Hospital, no es el mejor para prestar servicios de calidad al usuario, conllevando a una imagen negativa ante la sociedad; se ha evidenciado que no existe capacitación para mejorar la atención al cliente, y que permita tener la aceptación de la ciudadanía que acude a solicitar el servicio de salud.

Silva (2011), en su investigación sobre el Clima organizacional, a partir del rol de los docentes y de las experiencias de aprendizajes de los estudiantes como un factor determinante en la educación. Concluye:

Que, el trabajo estuvo compuesto por una muestra comprendida por los miembros del colegio Sara Serrano del Cantón Huaquillas de la Provincia de el Oro, se utilizó una encuesta de diez preguntas, distribuidas específicamente bajo tres parámetros: el ámbito de la gerencia, el ámbito curricular y el ámbito de liderazgo dentro del clima institucional. El estudio concluye que como característica del Colegio Sara Serrano de Maridueña se ha podido constatar a través del estudio realizado a los diferentes actores, que cada quien trabaja aisladamente y fuera del contexto real.

Bisetti (2015), en su investigación sobre la Motivación y desempeño laboral en el personal subalterno de una Institución armada del Perú, 2015, concluye:

Que, fue un trabajo realizado bajo un enfoque cuantitativo, de tipo descriptivo correlacional, cuyo diseño es transversal. La muestra estuvo conformada por 151 efectivos entre hombres y mujeres. Los instrumentos utilizados fueron la escala de Motivación Laboral y el cuestionario de Desempeño Laboral. Los resultados encontrados mostraron que existe una relación baja entre la motivación laboral y el desempeño laboral ( $r=0,025$ ), cuyo nivel de significancia fue ( $\text{sig.} = 0.761$ ).

Oscoco (2014), en su trabajo de investigación sobre la Gestión del talento humano y su relación con el Desempeño laboral del personal de la municipalidad distrital de Pacucha - Andahuaylas - Apurímac, 2014; concluye:

Que, encuestó a 35 trabajadores de la Municipalidad, los resultados obtenidos fueron procesados a través del aplicativo SPSS 21, obteniendo como resultado:

El coeficiente de correlación de Spearman. El 48.6% de los trabajadores manifiestan que la municipalidad sí realiza la planificación de personal; el 45.7% de los trabajadores menciona que sólo algunas veces se aplican los programas de personal. Las pruebas de desempeño muestran que el 34.3% de trabajadores se desempeña de forma regular. Un factor importante de ello es el apoyo y acompañamiento que realizan los jefes de área y jefe de personal a los trabajadores. El coeficiente de correlación Rho de Spearman presenta un valor de

0.552, determinándose por consecuencia una correlación significativa positiva débil entre la Gestión del Talento Humano y el desempeño laboral.

Calcina (2013), en su investigación sobre el Clima Institucional y su Incidencia en el Desempeño Laboral de los docentes de la facultad de ciencias sociales de la Universidad Nacional del Altiplano y facultad de ciencias de la Educación, tuvo como conclusión:

Que, la metodología aplicada corresponde a la investigación no experimental, al tipo de investigación descriptiva – correlacional, en el cual se afirma la hipótesis presentada en la investigación; y se concluye que el clima institucional sí tiene relación con el desempeño docente, porque el clima organizacional constituye el medio interno de una organización, la atmosfera psicológica, que viene a ser un conjunto de suposiciones, creencias, valores y normas que comparten sus miembros.

Santillán (2015), en su investigación sobre el Clima organizacional y nivel de satisfacción en la Municipalidad Provincial de San Juan de la Frontera de los Chachapoyas, Región Amazonas – 2015, concluyendo:

Que, los trabajadores de la Municipalidad no se sienten satisfechos con el Clima Organizacional de la Institución, las ideas del personal de jerarquía bajas no son escuchadas y tomadas en cuenta; por lo tanto, los trabajadores sienten que sus esfuerzos no son lo suficientemente reconocidos, las opiniones de la mayoría de los colaboradores no son tomadas en cuenta para la toma de decisiones, sino que el poder está centrado sólo en un grupo de personas, los empleados perciben que se tienen más en cuenta sus errores que sus aciertos, la mitad de la población no se siente realizada profesionalmente dentro de la institución, la mayoría de los empleados persiguen objetivos personales que los comunes, la imagen institucional es importante para los trabajadores porque también los representa a ellos y los colaboradores están contentos con las condiciones físicas de su trabajo (infraestructura, iluminación, ergonomía entre otros).

## **2.2 Bases teóricas**

### **2.2.1 Clima organizacional**

Con respecto a este tema, existe un debate, en torno a si, éste debe tratarse en términos objetivos o bien en reacciones subjetivas. El término objetivo se refiere a los aspectos físicos o estructurales, mientras que las reacciones subjetivas tienen que ver con la percepción que los trabajadores tienen del ambiente en el que se desarrollan.

Según Brunet (1987), afirma que el concepto de clima organizacional, fue introducido por primera vez al área de psicología organizacional por (Gellerman, 1960), considerando que este concepto estaba influido por dos grandes escuelas de pensamiento: la escuela de Gestalt y la escuela funcionalista.

Según Baguer (2009) ia partir de sus investigaciones, indica que el clima organizacional es,

El ambiente humano en el que se desenvuelven todos los trabajadores de una organización. Existe un buen clima en una organización cuando el personal trabaja en un entorno favorable, adecuado y por tanto puede brindar todos sus conocimientos y habilidades. Cuando el personal de una institución educativa desarrolle sus actividades en un entorno favorable desplegará toda su potencialidad en beneficio de esta (p.148).

Gadow, (2010), dentro de su analisis coyuntural explica que el clima organizacional es la:

Es la percepción individual acerca del entorno laboral, una forma personal de interpretar la realidad según sus valores y creencias propias. Pero la suma de actitudes, sentimientos y comportamientos termina caracterizando la vida en una organización. Dentro de la organización también existe una realidad objetiva conformada por los elementos estructurales, sus políticas, tecnología, etcétera, los cuales pueden ser percibidos de diferentes maneras debido a las expectativas y particularidades de cada individuo (p. 22, 51).

Chiang y Núñez (2010), los autores a partir de su enfoque conciben al clima organizacional como:

Un conjunto de características o atributos del ambiente de trabajo, al que los trabajadores, en su conducta como en sus sentimientos, aluden para referirse a su medio laboral y a la interacción que se produce en este. En esta concepción, el clima es una propiedad de la organización, un conjunto de variables que la describen. “Los aspectos objetivos del contexto son el grado de formalización, de centralización, la tecnología, el tamaño, el lugar físico, la comunicación, etcétera”. Según la perspectiva de Chiang et al., el personal de una institución educativa percibe las características del ambiente de trabajo y se refieren emocionalmente a ellas para expresar su punto de vista respecto al estado en que se encuentra. En esa percepción también están comprendidas la tecnología de que se dispone, las condiciones de la infraestructura, el nivel de comunicación entre los individuos, etcétera. El clima organizacional es pues un todo en el que confluyen una serie de factores, nunca es una singularidad (p. 14).

Finalmente Etkin (2007) afirma que “el clima no es una causa en sí misma sino un enlace que se construye entre diferentes actores, y que hace posible una relación virtuosa entre el individuo y la organización”. (p. 24).

### **2.2.2 Enfoques del clima organizacional**

Según Rodríguez (2004), indica los diferentes enfoques catalogando desde su perspectiva el clima organizacional en dos perspectivas” las cuales son:

**Perspectiva objetiva o realista:** considerada como, “El clima, consiste en la descripción de las características de la organización, que diferencian a unas organizaciones de otras, son relativamente perdurables e influyen en la relación de las personas con el medio laboral (Rodríguez, 2004).

**Perspectiva fenomenológica o subjetiva:** Se considera,

Al clima, como un atributo de las personas, es de carácter subjetivo y su origen está en las percepciones que tienen los sujetos acerca de las diferentes

características del contexto laboral. Se pone el énfasis, pues, en las variables individuales, a diferencia del anterior, que lo ponía en las características de la organización (Rodríguez,2004).

Perspectiva interaccionista: El clima consiste en las percepciones personales globales que reflejan la interacción entre ambos tipos de factores: objetivos y subjetivos. Se intenta, por tanto, reconciliar la perspectiva subjetiva u objetiva, pues según los autores que siguen esta perspectiva, las perspectivas del clima no se deben solo a las características subjetivas u objetivas, sino a los esfuerzos de los individuos para comprender la organización y los roles que se desarrollan en esta (Rodríguez, 2004, p.56).

### **2.2.3 Características del clima organizacional**

Alcocer (2003), afirma que “el sistema en una organización proyecta un determinado clima organizacional, influyendo en las actitudes y el comportamiento de los individuos” (p.90). Las actitudes presentes pueden vincularse a aspectos como desempeño, producción, satisfacción, adaptación, etc., revistiéndola de ciertas características. En tal sentido, es posible asumir que el clima organizacional, como menciona el autor, posee las siguientes características:

- El clima se circunscribe al ambiente laboral.
- Ellas son percibidas directa o indirectamente por los colaboradores que se desempeñan en ese contexto ambiental.
- El clima repercute en el comportamiento laboral.
- El clima es una variable mediadora entre el sistema organizacional y el comportamiento individual.
- Las características de la organización son relativamente permanentes en el tiempo, diferenciándose de otras, así como a nivel intra organizacional.
- El clima y características organizacionales e individuos que la componen, conforman un sistema interdependiente y dinámico.

### **2.2.4 Estructura organizacional**

De los Ángeles (2010), manifiesta “No solo se busca conocer el número de los niveles organizativos que tiene la organización o el número de personas

controladas por el jefe, sino la forma de funcionamiento, interrelación y comunicación con las distintas áreas de la institución” (p. 138). Para lo cual se deben tener en cuenta los factores externos que influyen en ella, etcétera; es importante conocer el tipo de estructura organizativa que predomina en la institución y el funcionamiento de esta.

### **2.2.5 Dimensiones del clima organizacional.**

A partir de las características expuestas tipifican el clima en una organización, siendo las dimensiones quienes cumplen un rol importante en este proceso interactivo (Brunet, 2007). Como se detallará a continuación:

- **Estructura organizativa:** según “esta escala representa la percepción que tienen los miembros de la organización acerca de la cantidad de reglas, procedimientos, trámites, normas, obstáculos y otras limitaciones a que se ven enfrentados en el desempeño de su labor” (Brunet, 2007). El resultado positivo o negativo, estará dado en la medida que la organización pone el énfasis en la burocracia, versus el énfasis puesto en un ambiente de trabajo libre, informal y poco estructurado o jerarquizado
- **Trabajo en equipo:** según Brunet (2007) afirma que es, “el sentimiento de los miembros de la organización sobre la existencia de un espíritu de ayuda de parte de los directivos y de otros empleados del grupo”.

- **La satisfacción laboral.**

Según Gonzáles (2006), identifica como “el conjunto de actitudes que tiene un trabajador hacia la tarea asignada en la organización, definida por las características del puesto de trabajo y las actitudes que tiene el personal hacia la función que desempeña”. Entonces, la satisfacción laboral está relacionada con el clima organizacional, este incluye aquellos aspectos que existen en el ambiente (p.177).

- **Regulación de conflictos.**

Se caracteriza como, “el sentimiento de que los jefes y los colaboradores quieren oír diferentes opiniones; el énfasis en que los problemas salgan a la luz y no permanezcan escondidos o se disimulen”. En este punto muchas veces juega un papel muy determinante el rumor, de lo que puede o no estar sucediendo en un determinado momento dentro de la organización, la comunicación fluida entre las

distintas escalas jerárquicas de la organización evita que se genere el conflicto (Brunet, 2007).

### **2.2.6 Desempeño laboral**

La administración del desempeño y su evaluación ha estado presente en la historia desde hace mucho tiempo, por lo que no es un fenómeno nuevo. Varias autoridades en el tema afirman que el más temprano conocimiento de este sistema data de la Dinastía Wei de China durante el siglo III A.C. Posteriormente este concepto arribó a Estados Unidos de Norteamérica durante la Revolución Industrial en el siglo XVIII. Sin embargo, la administración del desempeño no es oficialmente usada hasta los años 1940-1950.

La administración del desempeño es una de las prácticas de administración más ampliamente desarrolladas, sin embargo, aún continúa siendo una fuente de frustración para los administradores. Si bien diferentes estudios sobre indicadores de productividad y financieros han demostrado que en las instituciones en las que se implementan sistemas de administración del desempeño, los empleados han obtenido mejores resultados, que en las que no fueron utilizadas; los administradores deben ser conscientes de que cualquier falla de las organizaciones en adoptar una efectiva administración del desempeño es costosa, en términos de pérdida de oportunidades, actividades no enfocadas, pérdida de motivación y moral. Es así que algunos detractores de la administración del desempeño tienen evidencia válida de los defectos del sistema, mientras que otros defensores sostienen que los aspectos positivos superan a los negativos.

Según García (2001), dentro de su análisis imparte que la administración del desempeño es definida como:

El proceso mediante el cual la institución asegura que el empleado trabaje alineado con las metas de la organización, así como las prácticas a través de las cuales el trabajo es definido y revisado, las capacidades son desarrolladas y las recompensas son distribuidas en las organizaciones (García, 2001).

Según Chiavenato (1994) afirma que, “es un sistema de apreciación del desempeño del individuo en el cargo y de su potencial de desarrollo”. Este autor además plantea “la evaluación del desempeño como una técnica de dirección imprescindible en la actividad administrativa”.

### **2.2.7 Teorías del desempeño laboral**

El desempeño laboral es entendido hoy en día como el comportamiento que demuestra el trabajador al realizar sus actividades académicas y en el cumplimiento de sus objetivos.

Según Milkovich & Boudrem (1994), afirman que el desempeño laboral son “características individuales, prevaleciendo: Las capacidades, habilidades, necesidades y cualidades que interactúan con la naturaleza del trabajo y de la organización para producir comportamientos que puedan afectar resultados y los cambios sin precedentes que se están dando en las organizaciones”.

Cuando las recompensas ofrecidas por la organización y los objetivos del individuo se encuentran en armonía, existe un ambiente adecuado y óptimo para trabajar eficientemente. El esfuerzo desempeñado puede considerarse como un eslabón entre los objetivos y las recompensas. “La dirección de la empresa debe preocuparse por lo que hay entre esos eslabones: Uno de ellos es el nivel de capacidad que muestra el empleado para realizar sus actividades” (Milkovich & Boudrem, 1994).

Zerilli (1973), Es una apreciación sistemática del valor que un individuo demuestra por sus características personales y/o presentación con respecto a la organización de la que forma parte, expresado periódicamente conforme a un preciso procedimiento que conozcan al individuo y su trabajo.

Según Davis (1992), “Es el proceso mediante el cual las organizaciones estiman el rendimiento global de los trabajadores”.

Según Puchol (1995): Es procedimiento continuo, sistemático, orgánico y en cascada, de expresión de juicios acerca del personal de una empresa, en relación con su trabajo habitual, que pretende sustituir a los juicios ocasionales y formulados de acuerdo con los más variados criterios.

### **2.2.8 Características y modelos del desempeño laboral.**

Según Furnham (2000), indica “que corresponden a los conocimientos, habilidades y capacidades que se esperan que una persona aplique y demuestre al desarrollar su trabajo”. Señalando las siguientes:

- Adaptabilidad: se refiere a la mantención de la efectividad en diferentes ambientes y con diferentes asignaciones, responsabilidades y personas.
- Comunicación, es la capacidad de expresar sus ideas de manera efectiva ya sea en grupo o individualmente.
- Iniciativa: la intención de influir activamente sobre los acontecimientos para alcanzar objetivos. A la habilidad de provocar situaciones en lugar de aceptarlas pasivamente. A las medidas que toma para lograr objetivos más allá de lo requerido.
- Conocimientos: se refiere al nivel alcanzado de conocimientos técnicos y/o profesionales en áreas relacionadas su de trabajo.
- Trabajo en Equipo: es la capacidad de desenvolverse eficazmente en equipos de trabajo para alcanzar las metas de la organización, propiciando un ambiente armónico que permita el consenso.
- Estándares de Trabajo: la capacidad de cumplir y exceder las metas o estándares de la organización y a la capacidad de obtención de datos que permitan retroalimentar el sistema y mejorarlo.
- Desarrollo de Talentos: la capacidad de desarrollar las habilidades y competencias de los miembros de su equipo, planificando actividades de desarrollo efectivas, relacionadas con los cargos actuales y futuros.
- Potencia el Diseño del Trabajo: se refiere a la capacidad de determinar la organización y estructura más eficaz para alcanzar una meta.
- Maximiza el Desempeño: la capacidad de establecer metas de desempeño proporcionando capacitación y evaluando el desempeño de manera objetiva.

### **2.2.9 Competencias laborales:**

Mertens (2000), sostiene que las competencias laborales son:

El conjunto de conocimientos, habilidades y actitudes aplicadas en situaciones del ámbito productivo, tanto en un empleo como en una unidad para la generación de ingreso por cuenta propia, se traducen en resultados efectivos que contribuyen al logro de los objetivos de la organización.

Hurtado (2007), manifiesta a las competencias laborales como:

La capacidad real para lograr un objetivo o resultado ocupacional en un contexto dado. Estas competencias van desde las asociadas a actividades predecibles y rutinarias, pasando por las que requieren cierta autonomía y responsabilidad individual, orientar y supervisar trabajos de otros, hasta las que requieren análisis, diagnósticos, planificación, ejecución y evaluación. Estas competencias no siempre se adquieren dentro del sistema formal educativo e incluye aspectos de formación personal y social del egresado.

Las competencias aparecen vinculadas a una forma de evaluar aquello que “realmente causa un rendimiento superior en el trabajo” y no “a la evaluación de factores que describen confiablemente todas las características de una persona, en la esperanza de que algunas de ellas estén asociadas con el rendimiento en el trabajo” (McClelland, 1973).

### **2.2.8 Dimensiones competencias laborales**

#### **Perfil del cargo**

Dessler (2001), a partir de su investigación define a la evaluación de desempeño como:

La calificación a un empleado comparando su actuación, presente o pasada, con las normas establecidas para su desempeño. Así pues el proceso de evaluación implica: establecer las normas del trabajo, evaluar el desempeño real del empleado con relación a dichas normas y volver a presentar la información al empleado con el propósito de motivarle para que elimine las deficiencias de su desempeño.

Según Robbins (1994), En uno de los factores mencionados dentro de las competencias labores indica:

Si los trabajos tienen alta calificación en el potencial de la motivación, el modelo prevé que el rendimiento y la satisfacción, serán afectados positivamente. Los investigadores, esbozan las siguientes afirmaciones: las personas que trabajan en empleos con dimensiones medulares laborales con alta calificación, generalmente están satisfechas y son más productivas que aquellas de baja calificación. Las dimensiones de trabajo operan mediante estados psicológicos para influir en las variables del resultado laboral y personal en lugar de influir de manera directa (Robbins, 1994)

Según (Shultz, 1991), manifiesta que una de las características de las competencias laborales:

Esos cambios no repercuten directamente en la conducta laboral. Si se produce una influencia, ésta ha de atribuirse a las experiencias subjetivas o psicológicas del sujeto ante ellos. Las experiencias provocan alteraciones en la motivación y en la conducta laboral (Shultz, 1991).

### **Condiciones laborales**

Según Neffa (2016), *Las condiciones y medio ambiente de trabajo (CyMAT) están constituidas por los:*

Factores socio-técnicos y organizacionales del proceso de producción implantado en el establecimiento (o condiciones de trabajo) y por los factores de riesgo del medio ambiente de trabajo. Ambos grupos de factores constituyen las exigencias, requerimientos y limitaciones del puesto de trabajo, cuya articulación sinérgica o combinada da lugar a la carga global del trabajo prescripto, la cual es asumida, asignada o impuesta a cada trabajador, provocando de manera inmediata o mediata, efectos directos e indirectos, positivos o negativos, sobre la

vida y la salud física, síquica y/o mental de los trabajadores. Esos factores están determinados por el proceso de trabajo vigente el cual a su vez es el resultante de las relaciones sociales y de la inter-relación entre las variables que actúan a nivel del contexto socio-económico. Es este proceso de trabajo el que define la naturaleza específica de la tarea a realizar por cada uno de los que ocupan dichos puestos.

Según Robbins (1994), según su percepción sobre las condiciones laborales manifiesta que:

No existe una teoría que explique en toda su complejidad lo que hace a la gente productiva, que formule pautas para motivar al personal hacia el mayor rendimiento; no obstante, la mejor alternativa puede ser la combinación de algunos de los lineamientos y condiciones abordados. Por ejemplo, la base de toda actitud favorable tiene que ver con el percibir una situación equitativa, las condiciones laborales son prioritarias en toda organización, el ser tratado con justicia, o en todo caso, tener los mismos beneficios, oportunidades, posibilidades y limitaciones que nuestros compañeros de trabajo, lo contrario genera malestar, y sentimientos que pueden explotar de diferentes modos, entre ellos, el deficiente desempeño.

Según Nash (1988) Las condiciones laborales siempre deben corresponder a las necesidades de los usuarios. Cuando la organización no responde de acuerdo a lo esperado, también se produce un efecto de una insatisfacción.

### **2.3 Definición de términos**

**Comportamiento:** es la respuesta a una motivación en la que están involucrados componentes Psicológicos, Fisiológicos y de motricidad de un individuo en un espacio y tiempo determinados (Diccionario de administración y finanzas, 2004).

**Clima Organizacional:** Ambiente que existe entre los miembros de una organización, está muy vinculado al grado de motivación de los empleados e indica de manera específica las propiedades motivacionales del ambiente organizacional, (Diccionario de Administración y Finanzas O. , 2004).

**El Desempeño:** esto significa que, Es el cumplimiento de las normas y parámetros establecidos para el desarrollo de una actividad específica o conjunto de ellas (Diccionario de Administración y Finanzas, Océano, 2004).

**Estrategia:** Patrón de una serie de acciones que ocurren en el tiempo, planificadas previamente y donde se establecen metas y políticas de una organización y a la vez establece la secuencia coherente de las acciones a realizar (Diccionario de Administración y Finanzas O. , 2004)

**Eficacia:** esto significa que es una, Virtud para obrar, y cumplir con los objetivos establecidos de la empresa. (Enciclopedia práctica, de la pequeña y mediana empresa, 2004)

**Eficaz:** esta referida a, Persona activa, fervorosa, poderosa para obrar o ejecutar una labor. Que tiene la virtud de producir el efecto deseado (Enciclopedia práctica, pequeña y mediana empresa, 2004).

**Desempeño:** significa que, La medida de que tan eficiente y eficaz es cualquier individuo para realizar las labores que le corresponden. Que tan bien logran los objetivos pertinentes (Stoner y Freeman, 1995).

**Gerencia del Desempeño:** Se basa en, la información obtenida de un sistema de evaluación o revisión del desempeño. Sin embargo, no hay otro aspecto de la gerencia de Recursos Humanos que sea generalmente tan mal manejado como la evaluación (Enciclopedia práctica, 2004).

**Satisfacción en el trabajo:** actitud de mayor interés para el comportamiento organizacional sea la actitud general hacia el trabajo o empleo, lo que suele denominarse satisfacción en el trabajo (Hellriegel, Slocum y Woodman, 1999).

## **2.4 Hipótesis**

### **2.4.1 Hipótesis general**

HGa: Si aplicamos técnicas para medir el clima organizacional y el desempeño laboral entonces conoceríamos su relación en los trabajadores administrativos de la Fiscalía Superior Mixta Descentralizada de la Provincia de Utcubamba 2018.

### **2.4.2 Hipótesis específicas**

Ha1. Si conocemos el nivel de pertinencias y su relación con el clima organizacional en los trabajadores administrativos de la Fiscalía Superior Mixta Descentralizada de la Provincia de Utcubamba, entonces contribuiremos al mejoramiento del clima organizacional.

Ha2. Si conocemos la condición laboral y su relación con el clima organizacional en los trabajadores administrativos de la Fiscalía Superior Mixta Descentralizada de la Provincia de Utcubamba, entonces contribuiremos al mejoramiento del clima organizacional.

.

## **2.5 Variables**

V.1: Clima Organizacional

V 2: Desempeño laboral

### **2.5.1 Definición conceptual de las variables**

#### **V.1: Clima Organizacional**

Según Chiang (2010), conciben al clima organizacional como un conjunto de características o atributos del ambiente de trabajo, al que los trabajadores, en su conducta como en sus sentimientos, aluden para referirse a su medio laboral y a la interacción que se produce en este. En esta concepción, el clima es una propiedad de la organización (p. 14).

## **V 2: Desempeño laboral**

Según Aguirre (2000) la define como un procedimiento estructural y sistemático para medir, evaluar e influir sobre los atributos, comportamientos y resultados relacionados con el trabajo, así como el grado de absentismo, con el fin de descubrir en qué medida es productivo el empleado, y así podrá mejorar su rendimiento futuro.

### **2.5.2 Definición operacional de la variable**

#### **V.1: Clima Organizacional**

La organización involucrada en la investigación, todo el personal administrativo debería asumir la responsabilidad de apoyar en el fortalecimiento organizacional mediante el desarrollo de labores conjuntas tanto en la gestión administrativa e institucional, con la finalidad de mejorar la calidad del servicio.

#### **V 2: Desempeño laboral**

Procedimiento ordenado y sistemático para medir, evaluar e influir sobre los atributos, comportamientos y resultados relacionados con el trabajo, así como el nivel de pertinencia y las condiciones laborales.

### 2.5.3 Operacionalización de las variables

Variables	Definición	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Instrumentos
<b>(V. 1)</b> <b>Clima Organizacional</b>	<b>Clima organizacional</b> Según Chiang (2010), conjunto de características del ambiente de trabajo, al que los trabajadores, en su conducta como en sus sentimientos, aluden para referirse a su medio laboral. En esta concepción, el clima es una propiedad de la organización (p. 14).	Estructura organizacional	<ul style="list-style-type: none"> <li>Nivel organizativo.</li> <li>Distribución de Funciones</li> </ul>	1: Considero que la organización de la institución es efectiva 2: Los objetivos de la organización buscan la eficacia y eficiencia. 3: Considero que la distribución de los roles permite una mejora en la gestión. 4: La distribución de las funciones considera las potencialidades y capacidades del trabajador. 5: Existe una buena relación interpersonal dentro de la organización.	<b>Cuestionario:</b>  <b>TD=</b> Totalmente en desacuerdo  <b>ED=</b> En desacuerdo  <b>MD=</b> Medianamente en desacuerdo  <b>DA=</b> De Acuerdo  <b>TA=</b> Totalmente de acuerdo
		Trabajo en equipo	<ul style="list-style-type: none"> <li>Participación en equipos de trabajo</li> <li>Motivación laboral.</li> <li>Roles asignados.</li> </ul>	6: Los trabajadores participan de manera activa y dinámica en los equipos de trabajo. 7: Los equipos de trabajo se organizan por motivación individual. 8: Existe cohesión o unión en los equipos de trabajo. 9: Considero que los roles asignados se cumplen con responsabilidad. 10: Considero que existe una motivación adicional cuando trabajo en equipo.	
		Satisfacción Laboral	<ul style="list-style-type: none"> <li>Condiciones favorables.</li> <li>Sistema de recompensa o reconocimiento.</li> </ul>	11: Considero que las condiciones laborales son las adecuadas. 12: Soy reconocido cuando desarrollo una acción positiva 13: Me siento satisfecho con mi labor en la Institución. 14: He recibido recompensas por la labor que desempeño. 15: Me siento feliz en mi ambiente de trabajo.	
		Regulación de conflictos	<ul style="list-style-type: none"> <li>Toma de decisiones</li> <li>Resolución de problemas.</li> </ul>	16: La toma de decisiones es oportuna 17: Se resuelve adecuadamente los problemas 18: Considero que se toma decisiones de acuerdo al contexto. 19: Se interviene oportunamente ante un conflicto 20: Considero que no existen problemas dentro de la Institución.	
<b>(V. 2)</b> <b>Desempeño Laboral</b>	<b>Desempeño laboral:</b> modo sistemático para medir, evaluar e influir sobre los atributos, con el trabajo, (Aguirre, 2000).	Nivel de pertinencia	Perfil del cargo	1: ¿Su grado de instrucción le permite desempeñar a cabalidad su puesto de trabajo? 2: ¿Sus habilidades y destrezas se armonizan con el cargo que ocupa?	
		Condiciones Laborales	Necesidades: Fisiológicas, seguridad, sociales, estima, autorrealización y económicas	3: ¿Sus condiciones físicas le permiten realizar... requiere la actividad que ejecuta? 4: ¿Cree usted que el salario percibido es acorde al trabajo realizado? 5: ¿La institución para la que trabaja le brinda estabilidad y seguridad laboral? 6: ¿Las condiciones en la cual labora -Clima laboral, es el más idóneo?	

# **CAPÍTULO III: METODOLOGÍA**

### 3.1 Tipo y nivel de investigación

#### Tipo de investigación

Por el tipo de la investigación, el presente estudio reúne las condiciones metodológicas de una investigación aplicada, en razón a que se utilizaron conocimientos de las Ciencias Administrativas, a fin de aplicarlas en el proceso de la Gestión de evaluación de desempeño de una organización competitiva, expresada de forma cuantitativa.

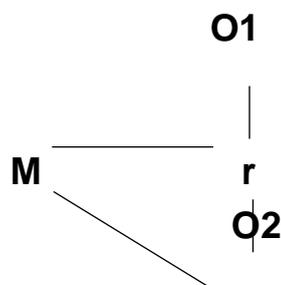
Según Mejía (2005), indica que la investigación aplicada enuncia los fundamentos teóricos, sobre la relación entre clima organizacional y el desempeño laboral (p. 29).

#### Nivel de investigación

De acuerdo a la naturaleza del estudio de la investigación, reúne por su nivel las características de un estudio explicativo y correlacionado. Por otra parte, Hernández (2010) describe o especifica las características de las variables asociadas (p. 80).

Según Hernández, Fernández y Baptista (2010), permite sustentar que la investigación tiene un enfoque cuantitativo, los datos derivados de la muestra se procesaran mediante el análisis estadístico descriptivo e inferencial (p. 4).

Según Hernández (2010) La investigación se presenta siguiendo un diseño no experimental, transversal y correlacional (pp. 81, 149, 151). El modelo que corresponde al diseño es el siguiente:



Dónde:

M: Muestra de los trabajadores de la parte administrativa de la Fiscalía Superior Mixta descentralizada de la provincia de Utcubamba.

O1: Variable Clima organizacional

O2: Variable Desempeño Laboral

r: Relación de las variables estudiadas.

### 3.2 Descripción del ámbito de la investigación

El ámbito de aplicación del presente trabajo es la Fiscalía Superior Mixta Descentralizada de la provincia de Utcubamba, de la región Amazonas.

### 3.3 Población y muestra

#### 3.3.1 Población

La población está conformada por 35 trabajadores de la parte administrativa la institución caracterizada como la Fiscalía Superior Mixta descentralizada de la provincia de Utcubamba, región Amazonas. La distribución poblacional se muestra en la tabla 1.

*Tabla 3.1*

*Comportamiento de la población de estudio*

Población	Varones	Mujeres	Total
Administrativos	15	10	25
Directivos	8	2	10
Total	23	12	35

*Fuente: Nomina según CAP de la Fiscalía Superior Mixta D. U.*

#### 3.3.2 Muestra

Se utilizó un muestreo no probabilístico, por conveniencia; fundamentado por (Hernández et.al., 2010) Debido a que la institución cuenta solo con 35 trabajadores, se procedió a considerar a toda la población, como la muestra de la investigación, a fin de que la muestra sea representativa (p. 176).

### **3.4 Técnicas e instrumentos para la recolección de datos**

Las técnicas empleadas en la investigación son

- La entrevista
- Fichas
- La encuesta
- Análisis documental

La entrevista estuvo dirigida a la oficina de recursos humanos a fin de poder tener la autorización del trabajo, al finalizar el trabajo se entregará una copia del documento –tesis a fin de que les permita realizar las mejoras respectivas.

La encuesta, las fichas y el análisis estadístico fue a partir de la base de datos que se construyó a partir del recojo de información. Teniendo en cuenta que el instrumento fue el cuestionario (encuesta), que permitió el recojo de la información a partir de la muestra de estudio.

Con respecto a la fichas nos permitió el recojo de la documentación de fuentes fidedignas con una lista de la información revisadas y analizadas seleccionando información apreciable para el marco teórico.

Dentro el procesamiento de la información se empleó la técnica de análisis estadístico, que nos permitió determinar la media, desviación estándar y la correlación de Pearson. Dentro de los datos procesados se utilizó la estadística descriptiva e inferencial, utilizando el SPSS V.21) Word y Excel 2010.

Para la presentación de resultados se emplearan:

- (i) Gráficos de barras para graficar las tendencias de las variables asociadas y sus dimensiones (en porcentajes) y
- (ii) Diagramas de dispersión para comparar las variables asociadas. Solo para esta parte (descriptiva) se tuvieron en cuenta los niveles de interpretación calculados según los intervalos fijados en las tablas 3.3 y 3.4.

La contrastación de hipótesis se hará con los puntajes totales (valores numéricos) obtenidos por cada sujeto en las variables clima organizacional y desempeño laboral, y las dimensiones de cada una. En todos los casos se considerará un nivel de significancia igual a 0.05. Las pruebas estadísticas que se utilizarán: los coeficientes de correlación  $r$  de Pearson y  $\rho$  de Spearman. y en función de los resultados, se determinará si para cada prueba de hipótesis se utilizaría una prueba estadística paramétrica o no paramétrica.

Cabe precisar que Varela y Rial (2008), indican que el coeficiente de correlación  $\rho$  de Spearman es una prueba no paramétrica (cualitativo) que debe utilizarse cuando las variables, pese a estar medidas en una escala de intervalo o razón, no tienen una distribución normal (p. 177).

### **3.5 Validez y confiabilidad del instrumento**

Para medir las variables clima organizacional y desempeño laboral de los administrativos de la Fiscalía Superior Mixta descentralizada de Utcubamba se utilizó un cuestionario de 26 ítems. (Anexo 01 y 02)

Nombre del Instrumento: Clima organizacional y Desempeño laboral

Autor: Romel Humberto Camus Sánchez. Procedencia: Utcubamba – Amazonas, Perú. Fecha de elaboración: 01 de diciembre del 2017.

Objetivo: Recoger información sobre la relación que existe entre el clima organizacional y el desempeño laboral en los trabajadores administrativos de la Fiscalía superior Mixta descentralizada de la provincia de Utcubamba, de la región Amazonas.

Estructura. El cuestionario mide dos variables: clima organizacional y relaciones interpersonales, su estructura se describe en la tabla 3.2.

### 3.6 Plan de recolección y procesamiento de datos

El desarrollo de las actividades va estar sujeto a la programación de las actividades y normativas de la universidad, teniendo en cuenta que el trabajo se realizó bajo estos lineamientos y fechas establecidas.

### 3.7 Cronograma de actividades

*Tabla 3.2*

*Cronograma de actividades*

Etapas	Fecha de inicio	Fecha de término
Recolección de datos	02.06.2017	31.06.2017
Análisis de datos	02.07.2017	31.07.2017
Elaboración del Informe	01.08.2017	31.12.2017
Presentación de informe	15.01.2018	20.02.2018

*Fuente: Según actividades previstas dentro del trabajo de investigación*

# **CAPÍTULO IV: RESULTADOS**

#### 4. Resultados

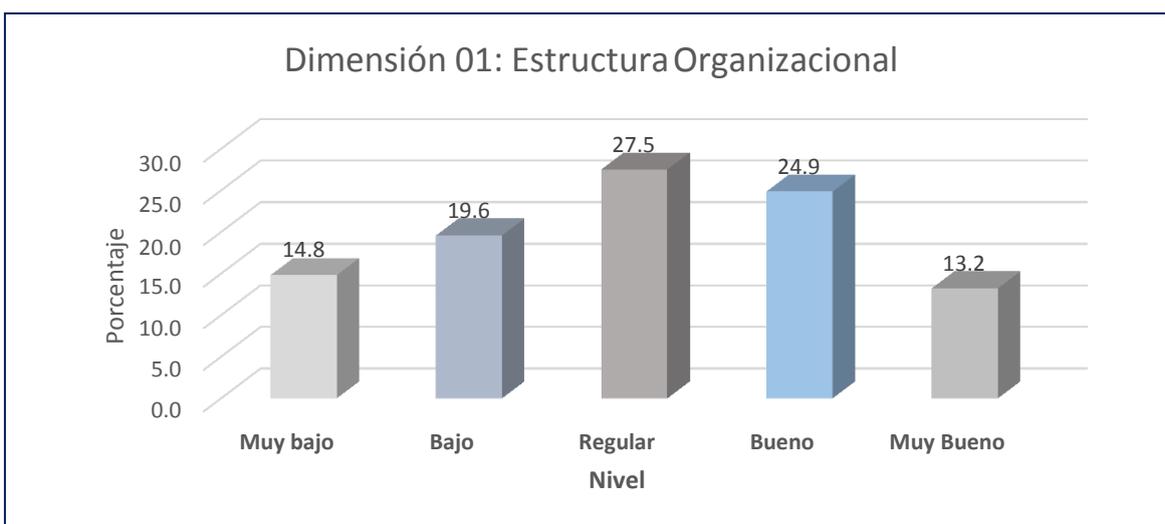
OE1. Determinar la relación entre el clima organizacional y el nivel de pertinencias en los trabajadores administrativos de la Fiscalía Superior Mixta Descentralizada de la Provincia de Utcubamba.

Tabla 4.1

Comportamiento de la dimensión 01: Estructura Organizacional

	Dimensión Estructura Organizacional	%
Muy bajo	5.6	14.8
Bajo	7.4	19.6
Regular	10.4	27.5
Bueno	9.4	24.9
Muy Bueno	5.0	13.2
Total	37.8	100.0

Fuente: Elaboración propia a partir de la encuesta de Comportamiento Organizacional–FSMDP.UTC.-2018



Fuente: Elaboración propia a partir de la encuesta de Comportamiento Organizacional–FSMDP.UTC.-2018

Figura 4.1

Comportamiento de la dimensión 01: Estructura Organizacional

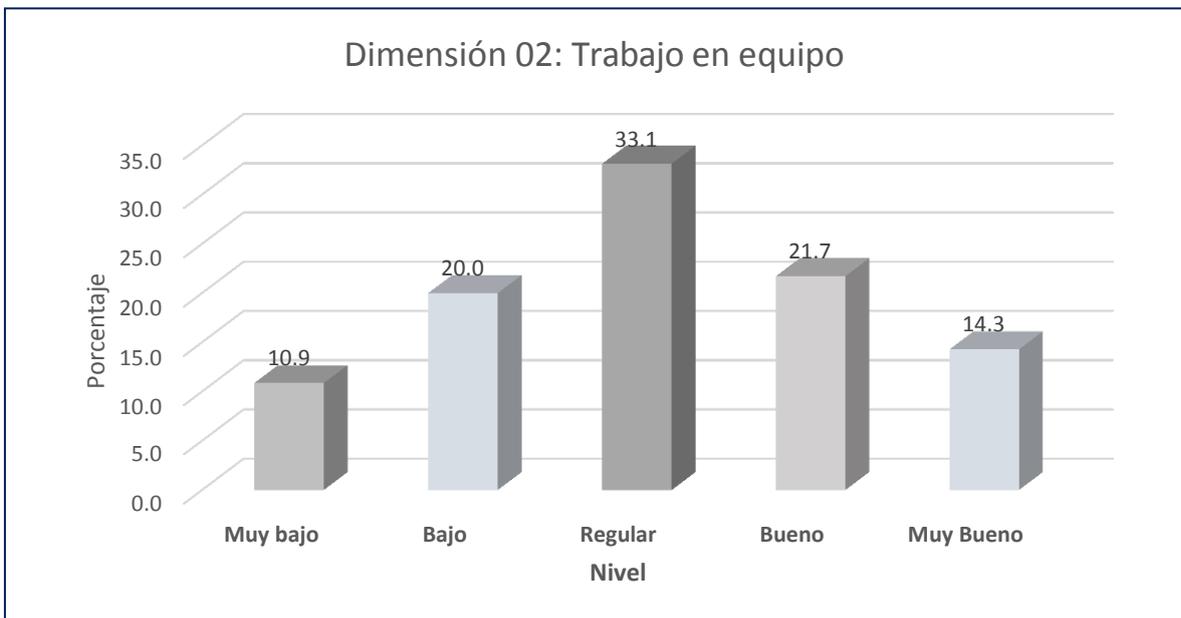
**Análisis:** Respecto a la dimensión 01 de la variable Clima organizacional, dentro de la evaluación expresada en la figura 4.1 se tiene que el 27.5% de encuestados indica tener una regular “Estructura organizacional” de la F.S.M.D.P. Utcubamba, en lo que respecta a la disposición intencional de sus funciones o roles lo que limita el cumplimiento de sus actividades con el mayor rendimiento posible.

Tabla 4.2

Comportamiento de la dimensión 02: Trabajo en equipo

	Dimensión Trabajo en equipo	%
Muy bajo	3.8	10.9
Bajo	7.0	20.0
Regular	11.6	33.1
Bueno	7.6	21.7
Muy Bueno	5.0	14.3
	35.0	100.0

Fuente: Elaboración propia a partir de la encuesta de Comportamiento Organizacional–FSMDP.UTC.-2018



Fuente: Elaboración propia a partir de la encuesta de Comportamiento Organizacional–FSMDP.UTC.-2018

Figura 4.2

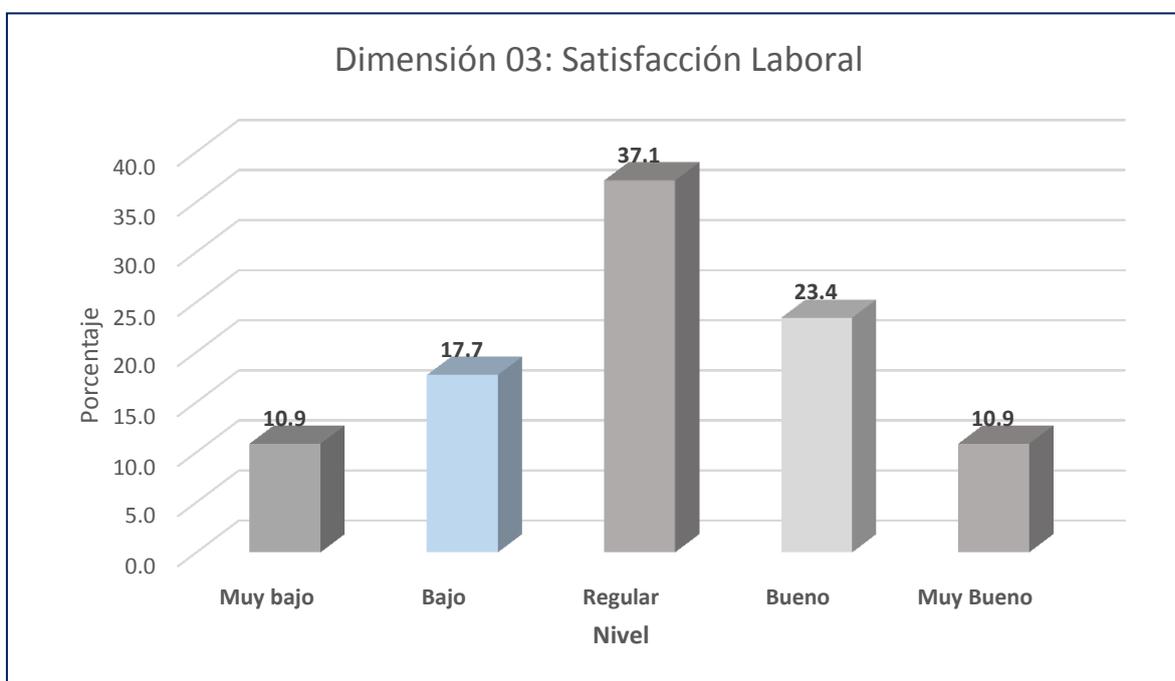
Comportamiento de la dimensión 02: Trabajo en equipo

**Análisis:** Respecto a la dimensión 02 de la variable Clima organizacional, dentro de la evaluación expresada en la figura 4.2 se tiene que el 33.1% de encuestados indica tener un regular actividad a partir del “Trabajo en equipo” que realizan en la F.S.M.D.P. Utcubamba, en ese sentido se puede explicar que existe una limitante en la conformación de un equipo de trabajo donde resalte no solo las capacidades intelectuales sino también sus características psicológicas y de formación personal que permita el desarrollo de cada una de sus funciones en la que es muchas veces rotado.

**Tabla 4.3**  
**Comportamiento de la dimensión 03: Satisfacción laboral**

	Dimensión Satisfacción laboral	%
Muy bajo	3.8	10.9
Bajo	6.2	17.7
Regular	13.0	37.1
Bueno	8.2	23.4
Muy Bueno	3.8	10.9
	35.0	100.0

Fuente: Elaboración propia a partir de la encuesta de Comportamiento Organizacional–FDMDPCH-2018



Fuente: Elaboración propia a partir de la encuesta de Comportamiento Organizacional–FDMDPCH-2018

**Figura 4.3**  
**Comportamiento de la dimensión 03: Satisfacción laboral**

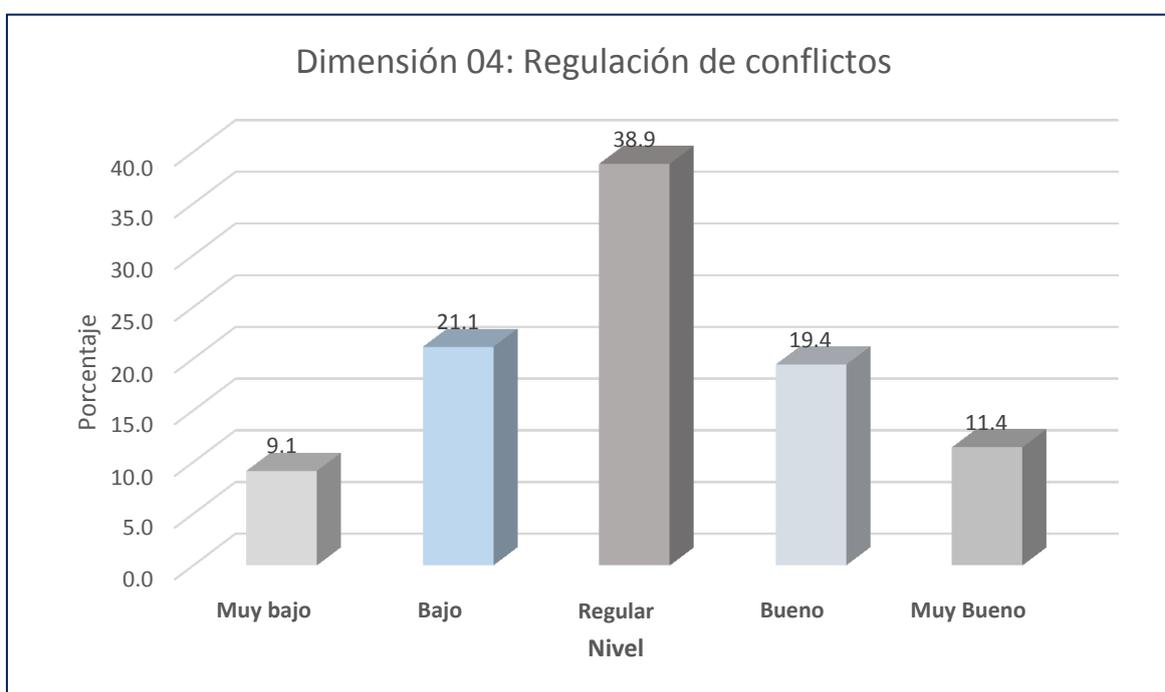
**Análisis:** Respecto a la dimensión 03 de la variable Clima organizacional, dentro de la evaluación expresada en la figura 4.3 se tiene que solo el 37.1% de encuestados indica tener una regular “Satisfacción Laboral” dentro de la F.S.M.D.P. Utcubamba , en merito a la evaluación se puede incidir que es necesario tener en cuenta el grado de conformidad del colaborador o empleado respecto a su entorno y condiciones de trabajo a fin de que les permita de esta manera ser más productivos y dinámicos en todas sus funciones. .

Tabla 4.4

Comportamiento de la dimensión 04: Regulación de conflictos

	Dimensión Regulación de conflictos	%
Muy bajo	3.2	9.1
Bajo	7.4	21.1
Regular	13.6	38.9
Bueno	6.8	19.4
Muy Bueno	4.0	11.4
	35.00	100.0

Fuente: Elaboración propia a partir de la encuesta de Comportamiento Organizacional –FDMDPCH-2018



Fuente: Elaboración propia a partir de la encuesta de Comportamiento Organizacional –FSMDP.UTC.-2018

Figura 4.4

Comportamiento de la dimensión 04: Regulación de conflictos

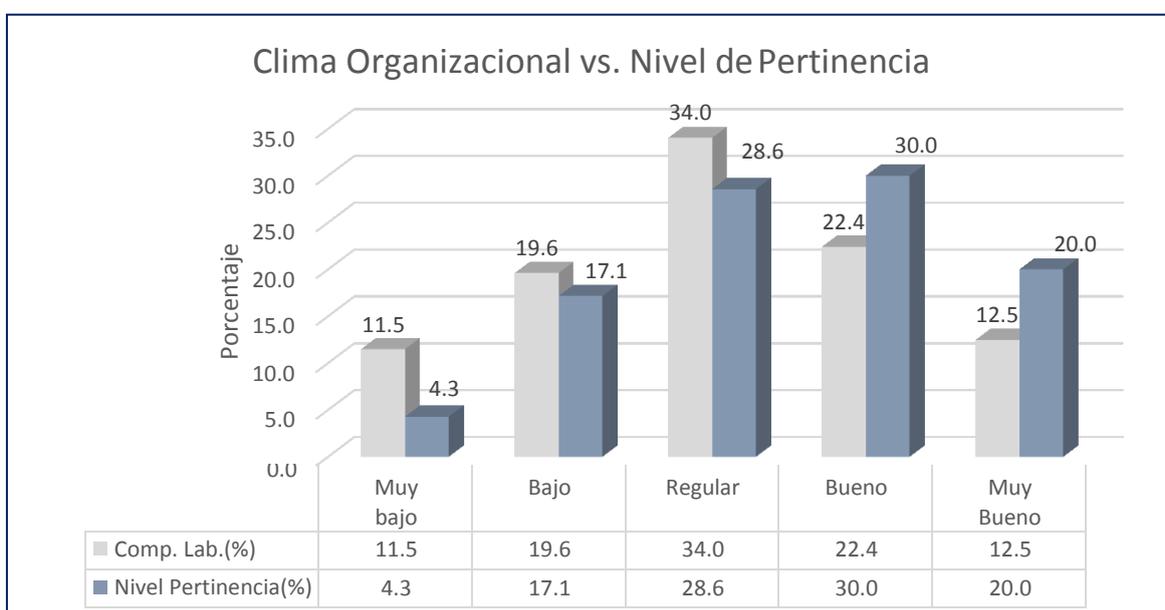
**Análisis:** Respecto a la dimensión 04 de la variable Clima organizacional, dentro de la evaluación expresada en la figura 4.4 se tiene que el 38.9% de encuestados indica que existe una regular actuación respecto a la “Regulación de conflictos” de la F.S.M.D.P. Utcubamba. En ese sentido se puede indicar que en muchos de los administrativos tienen poco conocimientos para comprender y/o intervenir en una resolución pacífica en los diferentes acontecimientos y/o conflictos dentro de la institución.

**Tabla 4.5**

*Relación entre el clima organizacional y el nivel de pertinencias en los trabajadores administrativos de la Fiscalía Superior Mixta D. de la provincia de Utcubamba.*

	Clima organizacional	%	Nivel de Pertinencia	%
Muy bajo	4.10	11.5	1.5	4.3
Bajo	7.00	19.6	6.0	17.1
Regular	12.15	34.0	10.0	28.6
Bueno	8.00	22.4	10.5	30.0
Muy Bueno	4.45	12.5	7.0	20.0
	35.7	100.0	35	100.0

*Fuente: Elaboración a partir encuesta de Comportamiento Organizacional –Des. Lab.FSMDP.UTC.-2018*



*Fuente: Elaboración a partir encuesta de Comportamiento Organizacional –Des. Lab.FSMDP.UTC.-2018*

**Figura 4.5**

*Relación entre el clima organizacional y el nivel de pertinencias en los trabajadores administrativos de la Fiscalía Superior Mixta D. de la provincia de Utcubamba.*

**Análisis:** Respecto a la variable Clima organizacional y la dimensión 01: nivel de pertinencia de la variable Desempeño Laboral, la evaluación expuesta en la figura 4.5 se puede apreciar que los encuestados expresan una regular relación entre estas variables, debido expresamente al desconocimiento en lo que respecta a la resolución de conflictos, a su estructura organizacional, al limitado trabajo en equipo conllevando de esta manera una regular satisfacción laboral por parte del colaborador

## Prueba de hipótesis

**Ha1:** Si conocemos el nivel de pertinencias y su relación con el clima organizacional en los trabajadores administrativos de la F.S.M. Descentralizada de la provincia de Utcubamba, entonces contribuiremos al mejoramiento del clima organizacional.

Para verificar la hipótesis se relacionaron la variables Clima organizacional y la dimensión de Nivel de pertinencia de la variable desempeño laboral.

*Tabla 4.6*  
*Estadísticos descriptivos*

	Media	Desviación estándar	N
Clima Organizacional	7.1314	3.28488	35
DLDIM01NiveldePertinencia	7.0000	3.28768	35

Fuente: Elaboración propia a partir del análisis de la información-SPSS- Statistics -22

**Análisis:** con respecto a el coeficiente r de Pearson se ha tenido un valor distinto de 0 ( $r=0.690^{**}$ ) por lo que podemos afirmar que existe una correlación entre la variable Clima organizacional y la dimensión de Nivel de pertinencia de la variable desempeño laboral. Siendo una correlación alta (positiva moderada).

*Tabla 4.7*  
*Correlaciones paramétricas*

		Clima Organizacional	Desempeño Laboral DIM 01:Nivel de Pertinencia
Clima Organizacional	Correlación de Pearson	1	0.690 <sup>**</sup>
	Sig. (bilateral)		0.000
	N	35	35
Desempeño Laboral DIM01: Nivel de Pertinencia	Correlación de Pearson	0.690	1
	Sig. (bilateral)	0.000	
	N	35	35

\*\* La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas). Teniendo a y b.  $p>0.05$ ,  $**p<0.01$

Fuente: Elaboración propia a partir del análisis de la información-SPSS- Statistics -22

**Análisis:** con respecto a el coeficiente Rho de Spearman se ha tenido un valor distinto de 0 ( $Rho=0.695^{**}$ ) por lo que podemos afirmar que existe una correlación entre la variable Clima organizacional y la dimensión de Nivel de

pertinencia de la variable Desempeño laboral. Siendo una correlación alta y moderada

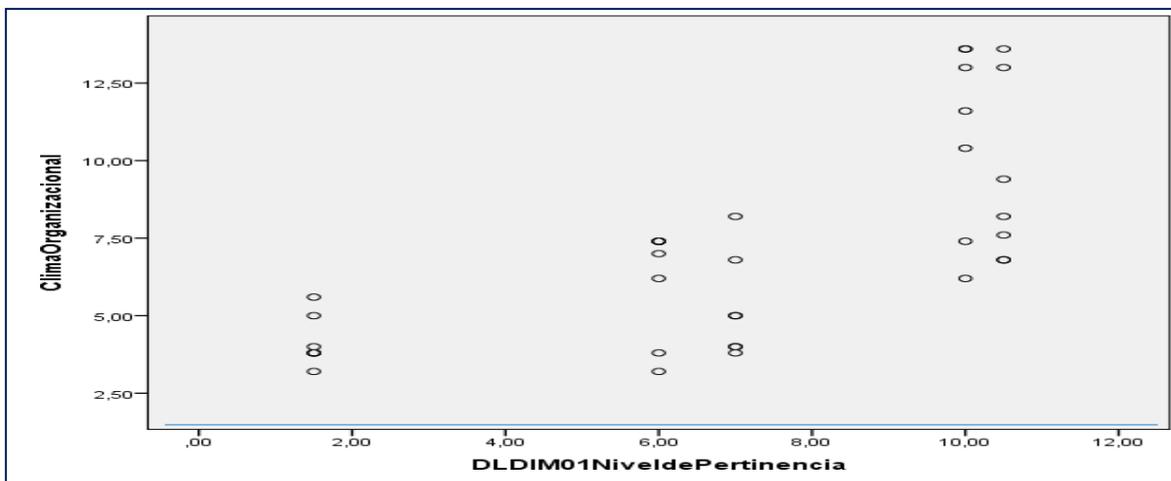
**Tabla 4.8**  
*Correlaciones no paramétricas*

			Clima Organizacional	Desempeño Laboral DIM01:NiveldePertinencia
Rho de Spearman	Clima Organizacional	Coefficiente de correlación	1.000	0.695**
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	35	35
	Desempeño Laboral DIM01:Nivel de Pertinencia	Coefficiente de correlación	0.695**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	35	35

\*\* La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas). Teniendo a y b.  $p > 0.05$ ,  $**p < 0.01$

Fuente: Elaboración propia a partir del análisis de la información-SPSS- Statistics -22

**El coeficiente de correlación de Pearson**, se comporta como un índice que puede utilizarse para medir el grado de relación de las dos variables Clima organizacional y nivel de pertinencia siempre y como ambas sean cuantitativas, su comportamiento se denota de la siguiente manera.



Fuente: Elaboración propia a partir del análisis de la información-SPSS- Statistics -22

**Figura 4.6**  
*Relación Clima organizacional y nivel de pertinencia*

**Decisión:** Ahora nos fijamos en la Sig. de la correlación de Pearson (0.00) que evalúa la probabilidad de que en la población ambas variables no estén correlacionadas linealmente y que el coeficiente de correlación sea cero.

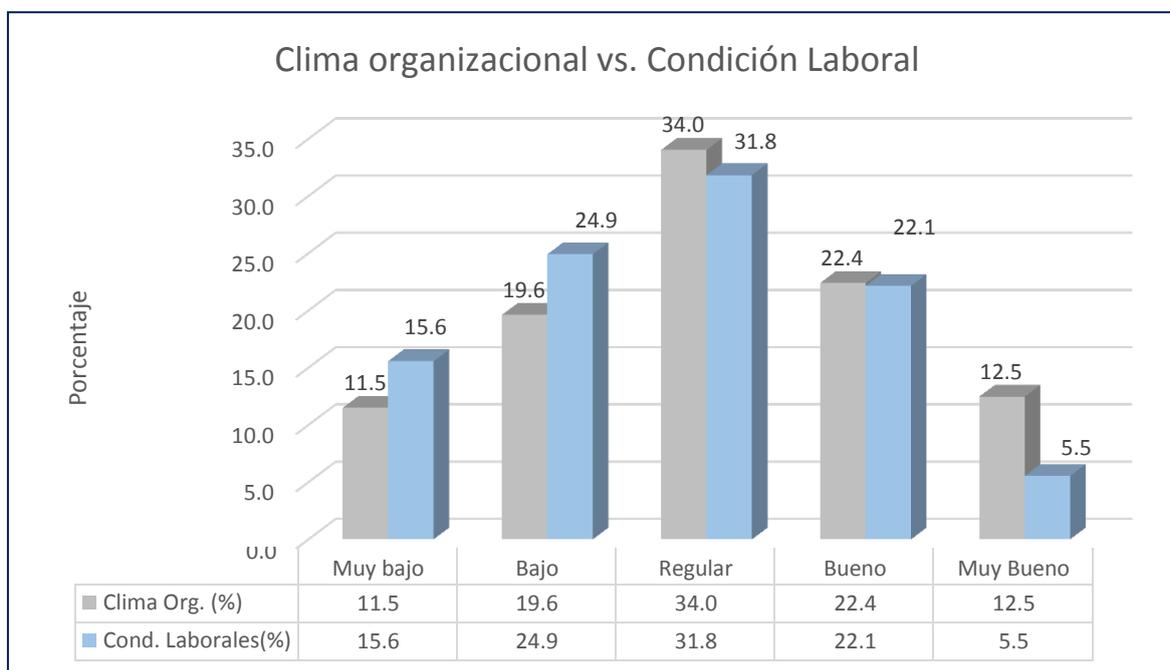
Como es menor que el nivel de significación  $\alpha=0.05$  por lo tanto se rechaza  $H_0$  y en ese sentido en la población la correlación es distinta de cero, y si existe asociación lineal entre las variables clima organizacional y el Nivel de pertinencia de la variable Desempeño laboral, permitiendo hacer las mejoras del caso.

OE2. Determinar la relación entre el clima organizacional y la condición laboral en los trabajadores administrativos de la Fiscalía Superior Mixta Descentralizada de la Provincia de Utcubamba.

*Tabla 4.9  
Comportamiento del Clima organizacional con respecto a la Condición Laboral*

	Clima Organizacional	(%)	Condiciones Laborales	(%)
Muy bajo	4.1	11.5	4.5	15.6
Bajo	7.0	19.6	7.2	24.9
Regular	12.2	34.0	9.2	31.8
Bueno	8.0	22.4	6.4	22.1
Muy Bueno	4.5	12.5	1.6	5.5
	35.7	100.0	28.9	100.0

*Fuente: Elaboración propia a partir de la encuesta de Desempeño Laboral –FDMDPCH-2018*



*Fuente: Elaboración a partir de la encuesta de Clima Organizacional y Desempeño Laboral–FDMDPCH-2018*

*Figura 4.7  
Comportamiento del Clima organizacional con respecto a la Condición Laboral*

**Análisis:** Respecto a la variable Clima organizacional y la dimensión 02: variable Desempeño Laboral, la evaluación expresada en la figura 4.7 se puede apreciar

que existe una regular relación entre estas variables, del cual se puede manifestar que la condición Laboral así como el clima laboral teniendo en cuenta que son aspectos fundamental en el mejoramiento de toda la organización

### Prueba de hipótesis

**Ha2:** Si conocemos la condición laboral y su relación con el clima organizacional en los trabajadores administrativos de la F.S.M. Descentralizada de la Provincia de Utcubamba, entonces contribuiremos al mejoramiento del clima organizacional.

Para verificar la hipótesis se relacionaron la variables Clima organizacional y la dimensión: “Condición laboral” de la variable desempeño laboral.

*Tabla 4.10*  
*Estadísticos descriptivos*

	Media	Desviación estándar	N
Clima Organizacional	7.1314	3.28488	35
DLDIM02CondiciónLaboral	5.6971	2.70103	35

Fuente: Elaboración propia a partir del análisis de la información-SPSS- Statistics -22

**Análisis:** con respecto a el coeficiente r de Pearson, hemos tenido un valor distinto de 0 ( $r = 0.710^{**}$ ) por lo que podemos afirmar que existe una correlación entre las variables Clima organizacional y la dimensión de Nivel de pertinencia de la variable desempeño laboral. Siendo una correlación alta y moderada

*Tabla 4.11*  
*Correlaciones no paramétricas*

		Clima Organizacional	Desempeño Laboral DIM02CondiciónLaboral
Clima Organizacional	Correlación de Pearson	1	0.710 <sup>**</sup>
	Sig. (bilateral)		0.000
	N	35	35
Desempeño Laboral DIM02:CondiciónLaboral	Correlación de Pearson	0.710 <sup>**</sup>	1
	Sig. (bilateral)	0.000	
	N	35	35

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas). Teniendo a y b.  $p > 0.05$ ,  $**p < 0.01$

Fuente: Elaboración propia a partir del análisis de la información-SPSS- Statistics -22

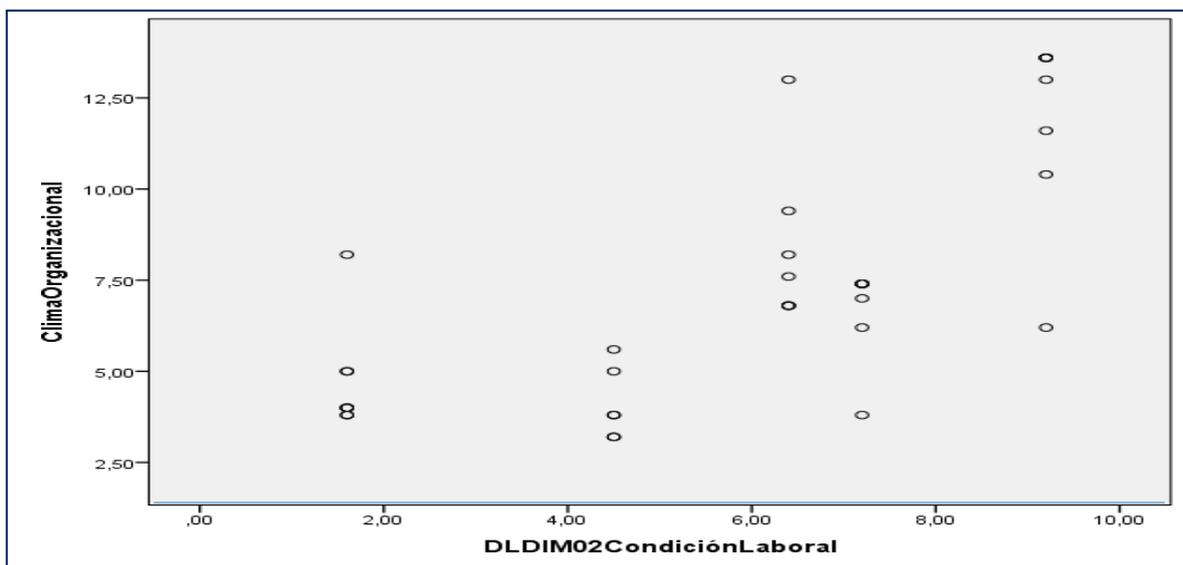
**Análisis:** con respecto a el coeficiente Rho de Spearman se tiene como resultado un valor distinto de 0 (Rho=0.686\*\*) por lo que podemos afirmar que existe correlación entre las variables Clima organizacional y la dimensión de Nivel de pertinencia de la variable Desempeño laboral. Siendo la correlación alta y significativa.

Tabla 4.12  
Correlaciones no paramétricas

		Clima Organizacional	Desempeño Laboral DIM02:CondiciónLaboral
Rho de Spearman	Clima Organizacional	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral)	1.000 0.000
		N	35 35
	Desempeño Laboral DIM02: Condición Laboral	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral)	0.686** 0.000
		N	35 35

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas). Teniendo a y b.  $p>0.05$ ,  $**p<0.01$   
Fuente: Elaboración propia a partir del análisis de la información-SPSS- Statistics -22

**El coeficiente de correlación de Pearson**, se comporta como un índice que puede utilizarse para medir el grado de relación de las dos variables Clima organizacional y condición laboral siempre y como ambas sean cuantitativas, su comportamiento se denota de la siguiente manera.



Fuente: Elaboración propia a partir del análisis de la información-SPSS- Statistics -22

Figura 4.8  
Relación Clima organizacional y condición laboral

**Decisión:** Ahora nos fijamos en la Sig. de la correlación de Pearson (0.00) que evalúa la probabilidad de que en la población ambas variables no estén

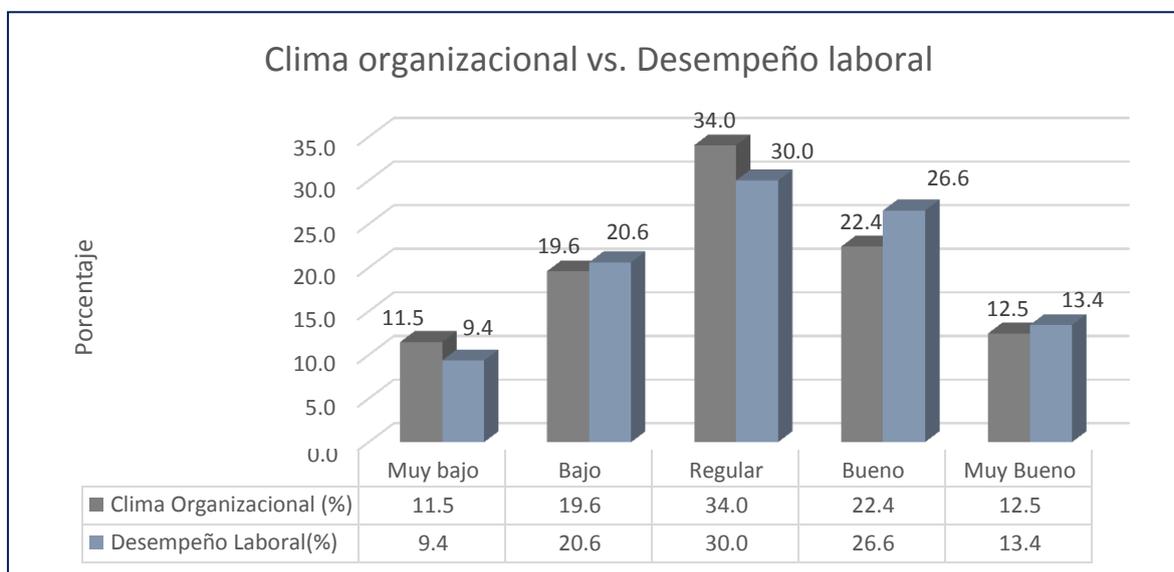
correlacionadas linealmente y que el coeficiente de correlación sea cero. Como es menor que el nivel de significación  $\alpha=0.05$  por lo tanto se rechaza  $H_0$  y en ese sentido en la población la correlación es distinta de cero, y si existe asociación lineal entre las variables clima organizacional y Condición laboral de la variable desempeño laboral.

OG. Determinar la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral en los trabajadores administrativos de la F.S.M.D.- provincia de Utcubamba 2018.

**Tabla 4.13**  
*Comportamiento del Clima Organización vs desempeño laboral*

	Clima Organizacional	(%)	Desempeño Laboral	(%)
Muy bajo	4.1	11.5	3.0	9.4
Bajo	7	19.6	6.6	20.6
Regular	12.2	34.0	9.6	30.0
Bueno	8	22.4	8.5	26.6
Muy Bueno	4.5	12.5	4.3	13.4
	35.7	100.0	32.0	100.0

Fuente: Elaboración a partir de la encuesta de Clima Organizacional y Desemp. Lab. –FSMDPUTC-2018



Fuente: Elaboración a partir de la encuesta de Clima Organizacional y Desemp. Laboral–FSMDPUTC-2018  
**Figura 4.9**

*Comportamiento del Clima Organización vs desempeño laboral*

**Análisis:** Respecto a las variables Clima organizacional y Desempeño Laboral, la evaluación expresada en la figura 4.9 se puede apreciar que existe una regular

relación entre estas variables. Teniendo en cuenta que el desempeño laboral viene a ser el mismo rendimiento laboral de los administrativos. Lo cual va estar reflejado en cada una de las funciones que les toque desempeñar dentro un contexto laboral adecuado y bajo un “Clima organizacional” que les permita demostrar su habilidad.

### Prueba de hipótesis

**HGa:** Si aplicamos técnicas para medir el clima organizacional y el desempeño laboral entonces conoceríamos su relación en los trabajadores administrativos de la Fiscalía Superior Mixta Descentralizada de la Provincia de Utcubamba 2018

Para verificar la hipótesis se relacionaron las variables Clima organizacional y Desempeño laboral.

*Tabla 4.14*  
*Estadísticos descriptivos*

	Media	Desviación estándar	N
Clima Organizacional	7.1314	3.28488	35
Desempeño Laboral	12.7800	5.00781	35

Fuente: Elaboración propia a partir del análisis de la información-SPSS- Statistics -22

**Análisis:** con respecto a el coeficiente r de Pearson, hemos tenido un valor del coeficiente de Pearson distinto de 0 ( $r = 0.755^{**}$ ) por lo que podemos afirmar que existe una correlación entre las variables Clima organizacional y desempeño laboral. Siendo una correlación alta y significativa.

*Tabla 4.15*  
*Correlaciones paramétricas*

		Clima Organizacional	Desempeño Laboral
Clima Organizacional	Correlación de Pearson	1	0.755 <sup>**</sup>
	Sig. (bilateral)		0.000
	N	35	35
Desempeño Laboral	Correlación de Pearson	0.755 <sup>**</sup>	1
	Sig. (bilateral)	0.000	
	N	35	35

<sup>\*\*</sup>. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas). Teniendo  $a$  y  $b$ .  $p > 0.05$ ,  $**p < 0.01$   
Fuente: Elaboración propia a partir del análisis de la información-SPSS- Statistics -22

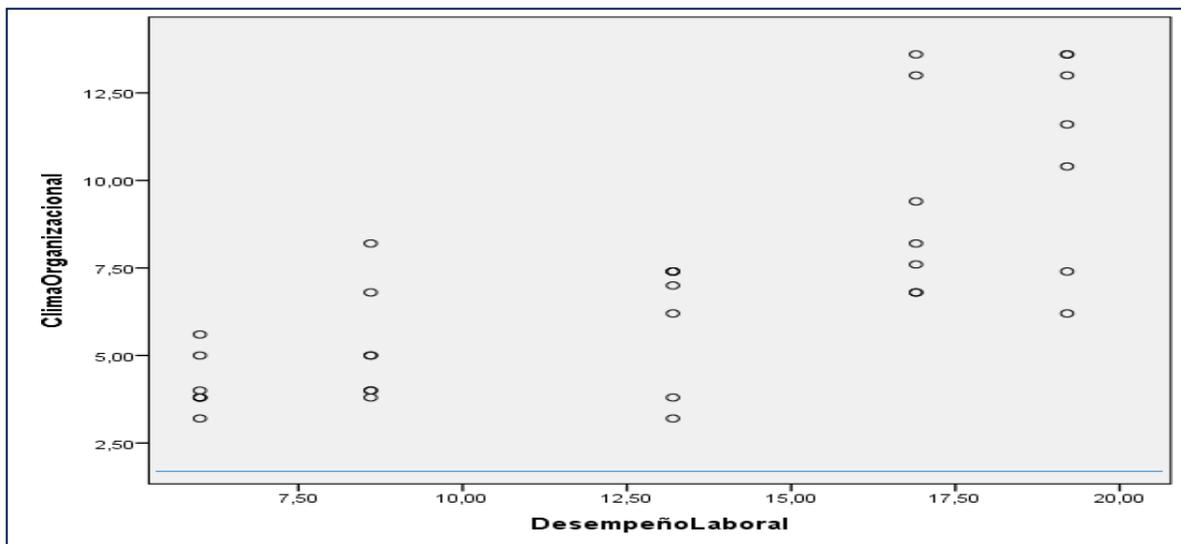
**Análisis:** con respecto a el coeficiente Rho de Spearman hemos obtenido un valor distinto de cero ( $Rho=0.762^{**}$ ) por lo que podemos afirmar que existe correlación entre las variables Clima organizacional y Desempeño laboral. Siendo una correlación alta y significativa.

Tabla 4.16  
Correlaciones paramétricas

			Clima Organizacional	Desempeño Laboral
Rho de Spearman	Clima Organizacional	Coeficiente de correlación	1.000	0.762**
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	35	35
	Desempeño Laboral	Coeficiente de correlación	0.762**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	35	35

\*\* La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas). Teniendo a y b.  $p>0.05$ ,  $**p<0.01$   
Fuente: Elaboración propia a partir del análisis de la información-SPSS- Statistics -22

**El coeficiente de correlación de Pearson**, se comporta como un índice que puede utilizarse para medir el grado de relación de las dos variables Clima organizacional y Desempeño laboral siempre y como ambas sean cuantitativas, su comportamiento se denota de la siguiente manera.



Fuente: Elaboración propia a partir del análisis de la información-SPSS- Statistics -22

Figura 4.10  
Comportamiento del Clima Organización

**Decisión:** Ahora nos fijamos en la Sig. De la correlación de Pearson (0.00) que evalúa la probabilidad de que en la población ambas variables no estén correlacionadas linealmente y que el coeficiente de correlación sea cero

Como es menor que el nivel de significación  $\alpha=0.05$  por lo tanto se rechaza  $H_0$  y en ese sentido en la población la correlación es distinta de cero y si existe asociación lineal entre las variables clima organizacional y la dimensión de “Condición laboral” de la variable Desempeño laboral.

# **CAPÍTULO V: DISCUSIÓN**

## 5. Discusión

A partir de los resultados de la investigación se puede inferir que existe una difícil situación que atraviesa actualmente nuestro país, donde se presenta muchos criterios respecto al clima laboral y el desempeño laboral en las diferentes instituciones públicas y/o privadas de las cuales se podría indicar la difícil tarea que le toca desempeñar a las organizaciones restituir un Clima Laboral.

Respecto al primer objetivo específico en muchos de los casos a los colaboradores sólo les importa el trabajo bien remunerado, considerando que su poder adquisitivo esté muchas veces por encima de lo que percibe, pero que también se hace necesario para ello contar con un buen perfil, y a esto se asocia que prevalezca un buen ambiente de trabajo, teniendo en cuenta que existe un evidente temor a las sanciones y a partir de ello puedan redundar en despidos y a los cambios que operan en las organizaciones.

Según Kreither y Kinicki (1997), mencionan que las características comunes de las organizaciones son: Coordinación de esfuerzos, Objetivo común, División del trabajo, Autoridad jerárquica.

En relación al segundo objetivo específico se puede resaltar las condiciones laborales también están relacionadas a constantes evaluaciones que muchas veces provocan una crisis emocional en los colaboradores que en más de un caso sólo focalizan su atención en aspectos económicos.

Pero el desafío en este caso es para el área de Recursos Humanos de la organización, donde es precisamente, donde se debe buscar políticas que desarrollen otros aspectos no monetarios pero que sí influyen en la satisfacción de los trabajadores y la colaboración en las diferentes actividades.

Según Calzadilla (s.f.), en su artículo aprendizaje colaborativo y tecnologías de información y la comunicación “los recursos humanos son elementos claves en cualquier proceso de cambio y en el aumento de la productividad y competitividad de las organizaciones” (p. 2)

A partir de ello se evidencia que algunos colaboradores valoran su trabajo por el hecho de tenerlo, muy al margen de encontrarnos en una situación demasiado crítica.

La investigación se presenta como parte de una realidad, no se tiene la forma de describir el Clima Laboral existente ya que se percibe algunos criterios y condiciones que ameritan su análisis muy particular sumado a las respuestas sobre la percepción que se tiene en sus diferentes dimensiones

Según Garza (2010), indica “El clima organizacional es un aspecto fundamental para las organizaciones que buscan el mejoramiento de su organización, relacionado al ambiente laboral, con el propósito de lograr mejores resultados, pero valorando el recurso humano.

Los aspectos de la organización necesitan oportunidades de trabajos en equipo con estrategias y herramientas motivadores que permita mejorar el o los conflictos y situaciones críticas de la organización.

Según Silva (2011), “el Clima organizacional, a partir del rol de los docentes y de las experiencias de aprendizajes de los estudiantes como un factor determinante en la educación, se ha podido constatar a través del estudio realizado a los diferentes actores, que cada quien trabaja aisladamente y fuera del contexto real.

Según Garza (2010). El entorno donde un trabajador desarrolla actividades diarias, la confianza que un jefe puede tener con los empleados, la interrelación entre todo el personal de la organización puede mejorar u obstaculizar el logro de los objetivos; es decir, es percepción de los trabajadores sobre el ambiente laboral que influye en el funcionamiento de la organización.

Se considera que ante éste panorama, la organización reaccionará positivamente ante la exigencia de una mejora continua por parte de los colaboradores a partir de la investigación, teniendo en cuenta que en cada una de las variables de estudios y preguntas dentro de las encuestas propuestas se considera que existen aspectos administrativos que necesitan ser mejorados y algunos factores que consientan cambios en los colaboradores.

Los resultados obtenidos en la premisa del desempeño laboral, reflejan las opiniones a nivel general, pero no se pueden profundizar en aspectos particulares. Teniendo que recurrirse a otros estudios.

Según Bisetti (2015), la Motivación y desempeño laboral en el personal subalterno de una Institución armada del Perú. Los resultados muestran que existe una relación baja entre la motivación laboral y el desempeño laboral.

Las variables intervinientes en la investigación incluyen elementos tales como las personalidades, las actitudes, las necesidades y los problemas de los colaboradores; la naturaleza de la tarea del grupo, las relaciones interpersonales entre el líder y los miembros del grupo y varios aspectos del contexto o la organización en los que se produce el ejercicio del liderazgo, como ser: el tipo de empresa, sus valores y tradiciones, sus políticas, problemas por resolver o complejidad del trabajo, entre otras.

El presente trabajo a través de su investigación puede concluir que existe una correlación entre las variables Clima organizacional y desempeño laboral. Siendo una correlación alta y significativa en los trabajadores administrativos de la Fiscalía Superior Mixta Descentralizada de la Provincia de Utcubamba 2018.

**CAPÍTULO VI:**  
**CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

## 6.1 CONCLUSIONES

- Con relación al primer objetivo específico se puede concluir que existe elementos tales como personalidades, las actitudes, las necesidades, el perfil de cargo y los problemas de los colaboradores; se ve reflejado entre las variables clima organizacional y el nivel de pertinencias de la variable Desempeño laboral, en los trabajadores administrativos de la Fiscalía Superior Mixta Descentralizada de la Provincia de Utcubamba. En la que se hace necesario el tipo de liderazgo en la organización a fin de poder encontrar criterios de minimizar un ordenamiento de las diferentes funciones que cumplen los trabajadores de la institución.
- Con relación al segundo objetivo específico se puede concluir que existe una relación entre las variables clima organizacional y Condición laboral de la variable desempeño laboral en los trabajadores administrativos de la Fiscalía Superior Mixta Descentralizada de la Provincia de Utcubamba a partir de ello se hace necesario buscar la integración de los colaboradores de toda la organización y motivando siempre a la superación profesional teniendo en cuenta que las condiciones laborales también están relacionadas a constantes evaluaciones que muchas veces provocan una crisis emocional en los colaboradores que en más de un caso sólo focalizan su atención en aspectos económicos.
- Con relación al objetivo general, se puede concluir que existe una correlación alta y significativa entre las variables Clima organizacional y desempeño laboral en los trabajadores administrativos de la Fiscalía Superior Mixta Descentralizada de la Provincia de Utcubamba 2018. Los resultados obtenidos de la premisa propuesta reflejan las opiniones a nivel general, que deben ser analizados y muchos de ellos tomados en cuenta y que tienen que ser profundizados en aspectos particulares, teniendo que recurrirse a otros estudios a fin de que en la institución se pueda reconsiderar un aspecto de innovación en todos los colaboradores.

## **6.2 RECOMENDACIONES**

Se recomienda utilizar correctamente estrategias, medios de motivación laboral e incluir otras técnicas que permitan mejorar el clima organizacional y por ende su desempeño laboral de los colaboradores como: reconocimiento laboral, propiciar ascensos de cargos, vacaciones, incremento de remuneraciones y otros concerniente a la motivación del trabajador.

Se recomienda a la Fiscalía Superior Mixta Descentralizada de la provincia de Utcubamba a formular un Plan de comunicación para fortalecer los aspectos relacionados a la eficacia, considerando aspectos de relaciones humanas, manejo de comunicación e identificación de habilidades, entre otros.

Se recomienda a la Fiscalía Superior Mixta Descentralizada de la provincia de Utcubamba aplicar estrategias de motivación en relación a la política de la institución para impulsar la eficacia personal y por ende de la organización.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aguirre, J. (2000). *Dirección y gestión de personal*. Ediciones pirámide. Obtenido de [http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/usat/157/1/TL\\_Panta\\_Rivera\\_Luis\\_Alberto.pdf](http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/usat/157/1/TL_Panta_Rivera_Luis_Alberto.pdf)
- Alcocer. (2003). *La organización empresarial*. Lima: Cultura. Recuperado el 2017, de [http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/123456789/1041/1/2010\\_Aguado\\_Clima%20organizacional%20de%20una%20instituci%C3%B3n%20educativa%20de%20Ventanilla%20seg%C3%BAAn%20la%20perspectiva%20de%20los%20docentes.pdf](http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/123456789/1041/1/2010_Aguado_Clima%20organizacional%20de%20una%20instituci%C3%B3n%20educativa%20de%20Ventanilla%20seg%C3%BAAn%20la%20perspectiva%20de%20los%20docentes.pdf)
- Arce Gilmer Jhon, Malvas Yony Marcelino. (2014). *El Clima organizacional y las Relaciones Interpersonales en la E. Manuel Gonzales Prada de Huari - 2013*. Obtenido de [http://repositorio.ucss.edu.pe/bitstream/handle/UCSS/134/Arce\\_Malvas\\_tesis\\_maestr%C3%ADa\\_2014.pdf?sequence=1](http://repositorio.ucss.edu.pe/bitstream/handle/UCSS/134/Arce_Malvas_tesis_maestr%C3%ADa_2014.pdf?sequence=1)
- Baguer. (2009). *El Clima Organizacional*.
- Bernal, C. A. (2010). *Metodología de la investigación*. Tercera edición PEARSON EDUCACIÓN, Colombia,. Obtenido de Ejemplos de justificación teórica, práctica y metodológica: <https://www.soloejemplos.com/ejemplos-de-justificacion-teorica-practica-y-metodologica/>
- Bisetti, J. (2015). *Motivación y desempeño laboral en el personal subalterno de una Institución armada del Perú*.
- Brunet (1987). *El Clima de trabajo en las Organizacional, Trillas Metodología de la Investigación Científica*. Editorial San Marcos, Lima. Mexico. Obtenido de [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2219-71682014000100003](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2219-71682014000100003)

Brunet. (2007). *Dimensiones del Clima organizacional*. Obtenido de [http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/2522/1/RE\\_DOCT\\_EDU\\_BLANCA.GUZMAN\\_CLIMA.ORGANIZACIONAL.Y.SU.RELACION.CON.EL\\_DESEMPE%C3%91O\\_DATOS.pdf](http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/2522/1/RE_DOCT_EDU_BLANCA.GUZMAN_CLIMA.ORGANIZACIONAL.Y.SU.RELACION.CON.EL_DESEMPE%C3%91O_DATOS.pdf)

Calcina Calcina, Y. (2013). *El Clima Institucional y su Incidencia en El Desempeño Laboral de los docentes de la facultad de ciencias sociales de la Universidad Nacional del Altiplano y facultad de ciencias de la Educación Universidad Andina Nestor Ca* (Vol. Comuni@cción vol.5 no.1 Puno ene./jun. 2014). Obtenido de [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S219-71682014000100003](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S219-71682014000100003)

Chiang, e. a. (2010). *Clima Organizacional*.

Chiang, Martín y Núñez. (2010). *clima organizacional*. Obtenido de [http://repositorio.ucss.edu.pe/bitstream/handle/UCSS/134/Arce\\_Malvas\\_tesis\\_maestr%C3%ADa\\_2014.pdf?sequence=1](http://repositorio.ucss.edu.pe/bitstream/handle/UCSS/134/Arce_Malvas_tesis_maestr%C3%ADa_2014.pdf?sequence=1)

Chiavenato, E. (1994). *Administración*. Editorial San Marcos, Lima. Obtenido de [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2219-71682014000100003](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2219-71682014000100003)

Davis, W. &. (1992). *Bases teóricas y metodológicas para la evaluación del desempeño organizacional*. Obtenido de <https://www.gestiopolis.com/bases-teoricas-metodologicas-evaluacion-desempeno-organizacional/>

Dessler, G. (2001). *La calificación a un empleado comparando su actuación*.

Diccionario de administración y finanzas. (2004). *El comportamiento*. Océano. Obtenido de <http://www.monografias.com/trabajos91/factores-motivacionales-desempeno-laboral/factores-motivacionales-desempeno-laboral2.shtml#ixzz50yX4WyJ3>

Diccionario de Administración y Finanzas, O. (2004). *Clima Organizacional*.  
Obtenido de <http://www.monografias.com/trabajos91/factores-motivacionales-desempeno-laboral/factores-motivacionales-desempeno-laboral2.shtml#ixzz50yX4WyJ3>

Diccionario de Administración y Finanzas, O. (2004). *Estrategia*. Obtenido de  
<http://www.monografias.com/trabajos91/factores-motivacionales-desempeno-laboral/factores-motivacionales-desempeno-laboral2.shtml#ixzz50yX4WyJ3>

Diccionario de Administración y Finanzas, Océano. (2004). *El desempeño*.  
Obtenido de <http://www.monografias.com/trabajos91/factores-motivacionales-desempeno-laboral/factores-motivacionales-desempeno-laboral2.shtml#ixzz50yX4WyJ3>

Enciclopedia práctica, d. I. (2004). *Gerencia de desempeño*. Obtenido de  
<http://www.monografias.com/trabajos91/factores-motivacionales-desempeno-laboral/factores-motivacionales-desempeno-laboral2.shtml#ixzz50yX4WyJ3>

Enciclopedia práctica, de la pequeña y mediana empresa. (2004). *Eficacia*.  
Obtenido de <http://www.monografias.com/trabajos91/factores-motivacionales-desempeno-laboral/factores-motivacionales-desempeno-laboral2.shtml#ixzz50yX4WyJ3>

Enciclopedia práctica, pequeña y mediana empresa. (2004). *Eficaz*. Obtenido de  
<http://www.monografias.com/trabajos91/factores-motivacionales-desempeno-laboral/factores-motivacionales-desempeno-laboral2.shtml#ixzz50yX4WyJ3>

Etkin. (2007). Obtenido de [http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/123456789/1041/1/2010\\_Aguado\\_Clima%20organizacional%20de%20una%20instituci%C3%B3n%20educativa%20de%20Ventanilla%20seg%C3%BAa%20perspectiva%20de%20los%20docentes.pdf](http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/123456789/1041/1/2010_Aguado_Clima%20organizacional%20de%20una%20instituci%C3%B3n%20educativa%20de%20Ventanilla%20seg%C3%BAa%20perspectiva%20de%20los%20docentes.pdf)

Furnham, A. (2000). *Psicología Organizacional: El Comportamiento del Individuo en las Organizaciones*. . Cuarta Edición. Edit. Oxford University. Londres. Obtenido de [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S219-71682014000100003](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S219-71682014000100003)

Gadow. (2010). *El clima Organizacional*. Obtenido de [http://repositorio.ucss.edu.pe/bitstream/handle/UCSS/134/Arce\\_Malvas\\_tesis\\_maestr%C3%ADa\\_2014.pdf?sequence=1](http://repositorio.ucss.edu.pe/bitstream/handle/UCSS/134/Arce_Malvas_tesis_maestr%C3%ADa_2014.pdf?sequence=1)

Gadow. (2010). *La gestión del talento en tiempos de cambio*. Buenos Aires: Argentina. Obtenido de [http://repositorio.ucss.edu.pe/bitstream/handle/UCSS/134/Arce\\_Malvas\\_tesis\\_maestr%C3%ADa\\_2014.pdf?sequence=1](http://repositorio.ucss.edu.pe/bitstream/handle/UCSS/134/Arce_Malvas_tesis_maestr%C3%ADa_2014.pdf?sequence=1)

García. (2001). *La administración del desempeño*.

Garza. (2010). *El clima organizacional en la dirección de ejecución de sanciones de la secretaría de seguridad pública en Tamaulipas*. Universidad Autónoma de Tamaulipas, Tamaulipas-México). Obtenido de [http://repositorio.ucss.edu.pe/bitstream/handle/UCSS/134/Arce\\_Malvas\\_tesis\\_maestr%C3%ADa\\_2014.pdf?sequence=1](http://repositorio.ucss.edu.pe/bitstream/handle/UCSS/134/Arce_Malvas_tesis_maestr%C3%ADa_2014.pdf?sequence=1)

Gonzáles. (2006). *Dimensión la satisfacción laboral*.

Hellriegel, Slocum y Woodman. (1999). *Satisfacción del trabajo*. Obtenido de [http://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/2405/1/Saccca\\_cj.pdf](http://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/2405/1/Saccca_cj.pdf)

Hernández et. al. (2010). Obtenido de [http://repositorio.ucss.edu.pe/bitstream/handle/UCSS/134/Arce\\_Malvas\\_tesis\\_maestr%C3%ADa\\_2014.pdf?sequence=1](http://repositorio.ucss.edu.pe/bitstream/handle/UCSS/134/Arce_Malvas_tesis_maestr%C3%ADa_2014.pdf?sequence=1)

- Hernández et.al. (2010). *Metodología de la investigación*. Obtenido de [http://repositorio.ucss.edu.pe/bitstream/handle/UCSS/134/Arce\\_Malvas\\_tesis\\_maestr%C3%ADa\\_2014.pdf?sequence=1](http://repositorio.ucss.edu.pe/bitstream/handle/UCSS/134/Arce_Malvas_tesis_maestr%C3%ADa_2014.pdf?sequence=1)
- Hernández, E. (24 de 05 de 2014). *La importancia del clima laboral en una empresa*. Obtenido de <http://laestrella.com.pa/economia/importancia-clima-laboral-empresa/23773652>
- Hernández, Fernández y Baptista. . (2010). *Metodología de la investigación*. Obtenido de [http://repositorio.ucss.edu.pe/bitstream/handle/UCSS/134/Arce\\_Malvas\\_tesis\\_maestr%C3%ADa\\_2014.pdf?sequence=1](http://repositorio.ucss.edu.pe/bitstream/handle/UCSS/134/Arce_Malvas_tesis_maestr%C3%ADa_2014.pdf?sequence=1)
- Hurtado, J. (2007). *El proyecto de investigación. Metodología de la investigación holística. 4ta ed. Colombia: Quirón*. Obtenido de [http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/2522/1/RE\\_DOCT\\_EDU\\_BLANCA.GUZMAN\\_CLIMA.ORGANIZACIONAL.Y.SU.RELACION.CON.EL.DESEMPE%C3%91O\\_DATOS.pdf](http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/2522/1/RE_DOCT_EDU_BLANCA.GUZMAN_CLIMA.ORGANIZACIONAL.Y.SU.RELACION.CON.EL.DESEMPE%C3%91O_DATOS.pdf)
- McClelland, 1. (1973). *Competencias laborales*. Obtenido de <https://www.gestiopolis.com/competencias-laborales/>
- Mejía. (2005). *Metodología de la investigación*. Obtenido de [http://repositorio.ucss.edu.pe/bitstream/handle/UCSS/134/Arce\\_Malvas\\_tesis\\_maestr%C3%ADa\\_2014.pdf?sequence=1](http://repositorio.ucss.edu.pe/bitstream/handle/UCSS/134/Arce_Malvas_tesis_maestr%C3%ADa_2014.pdf?sequence=1)
- Mertens, L. (2000). *Formación, productividad y competencia laboral*. Obtenido de [http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/2522/1/RE\\_DOCT\\_EDU\\_BLANCA.GUZMAN\\_CLIMA.ORGANIZACIONAL.Y.SU.RELACION.CON.EL.DESEMPE%C3%91O\\_DATOS.pdf](http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/2522/1/RE_DOCT_EDU_BLANCA.GUZMAN_CLIMA.ORGANIZACIONAL.Y.SU.RELACION.CON.EL.DESEMPE%C3%91O_DATOS.pdf)
- Milkovich, G. & Boudrem, J. (1994). *consideran al desempeño laboral*. Obtenido de [http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/usat/157/1/TL\\_Panta\\_Rivera\\_LuisAlberto.pdf](http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/usat/157/1/TL_Panta_Rivera_LuisAlberto.pdf)

- Milkovich, G. & Boudrem, J. (1994). *consideran al desempeño laboral*. Obtenido de [http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/usat/157/1/TL\\_Panta\\_Rivera\\_LuisAlberto.pdf](http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/usat/157/1/TL_Panta_Rivera_LuisAlberto.pdf)
- Miro, S. (2017). *Laboral, Qué importancia tiene el clima*. Obtenido de <https://www.pimealdia.org/es/quina-importancia-clima-laboral/>
- Muñoz, L. (2015). *Análisis del desarrollo de la Gestión del Talento Humano y la incidencia en el desempeño laboral del personal administrativo del Hospital del IESS de Babahoyo*,.
- Nash. (1988). *Teoría del refuerzo*. Obtenido de <https://www.eoi.es/blogs/madeon/2013/03/12/satisfaccion-laboral-y-productividad/>
- Neffa, J. C. (2016). *Introducción al concepto de condiciones y medio ambiente de trabajo (CyMAT)*. Obtenido de <http://www.vocesenelfenix.com/content/introducci%C3%B3n-al-concepto-de-condiciones-y-medio-ambiente-de-trabajo-cymat>
- Oscoco, H. (2014). *Gestión del talento humano y su relación con el desempeño laboral del personal de la municipalidad distrital de Pacucha - Andahuaylas - Apurímac*.
- Puchol. (1995). *Bases teóricas y metodológicas para la evaluación del desempeño organizacional*. Obtenido de <https://www.gestiopolis.com/bases-teoricas-metodologicas-evaluacion-desempeno-organizacional/>
- Robbins, 1. (1994). *Satisfacción y característica del puesto*. Obtenido de <https://www.eoi.es/blogs/madeon/2013/03/12/satisfaccion-laboral-y-productividad/>
- Rodríguez, A. (2004). *Psicología de las organizaciones*. Barcelona: UOC. Obtenido de [http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/123456789/1041/1/2010\\_Agu](http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/123456789/1041/1/2010_Agu)

ado\_Clima%20organizacional%20de%20una%20instituci%C3%B3n%20educativa%20de%20Ventanilla%20seg%C3%BAn%20la%20perspectiva%20de%20los%20docentes.pdf

Santillán, M. (2015). *Clima organizacional y nivel de satisfacción en la Municipalidad Provincial de San Juan de la Frontera de los Chachapoyas, Región Amazonas*.

Shultz. (1991). *Satisfacción laboral y características del puesto*. Obtenido de <https://www.eoi.es/blogs/madeon/2013/03/12/satisfaccion-laboral-y-productividad/>

Silva. (2011). *Clima organizacional*.

Stoner y Freeman. (1995). *Desempeño p. 747*.

Varela y Rial. (2008). *Metodología de la investigación*.

Zerilli. (1973). *Bases teóricas y metodológicas para la evaluación del desempeño organizacional*. Obtenido de <https://www.gestiopolis.com/bases-teoricas-metodologicas-evaluacion-desempeno-organizacional/>

# **ANEXOS**

**Anexo 01**  
**Cuestionario: Clima organizacional**

Ítems	<b>Dimensión: Estructura organizacional</b>	Resultados				
		Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Medianamente de acuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
01	Considero que la organización de la institución es efectiva					
02	Los objetivos de la organización buscan la eficacia y eficiencia.					
03	Considero que la distribución de los roles permite una mejora en la gestión.					
04	La distribución de las funciones considera las potencialidades y capacidades del trabajador.					
05	Existe una buena relación interpersonal dentro de la organización.					
	<b>Dimensión: Trabajo en equipo</b>					
06	Los trabajadores participan de manera activa y dinámica en los equipos de trabajo.					
07	Los equipos de trabajo se organizan por motivación individual.					
08	Existe cohesión o unión en los equipos de trabajo.					
09	. Considero que los roles asignados se cumplen con responsabilidad.					
10	Considero que existe una motivación adicional cuando trabajo en equipo.					
	<b>Dimensión: Satisfacción laboral</b>					
11	Considero que las condiciones laborales son las adecuadas.					
12	Soy reconocido cuando desarrollo una acción positiva					
13	Me siento satisfecho con mi labor en la Institución.					
14	He recibido recompensas por la labor que desempeño.					
15	Me siento feliz en mi ambiente de trabajo.					
	<b>Dimensión: Regulación de conflictos</b>					
16	La toma de decisiones es oportuna					
17	Se resuelve adecuadamente los problemas					
18	Considero que se toma decisiones de acuerdo al contexto.					
19	Se interviene oportunamente ante un conflicto					
20	Considero que no existen problemas dentro de la Institución.					

**Anexo 02**  
**Cuestionario: Desempeño laboral**

Ítems	Dimensión: Nivel de pertinencia	Resultados				
		Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Medianamente de acuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
01	¿Considera Usted que su grado de instrucción le permite desempeñar a cabalidad su puesto de trabajo?					
02	¿Cree Usted que sus habilidades y destrezas se armonizan con el cargo que ocupa?					
	<b>Dimensión: Condiciones Laborales</b>					
03	¿Cree Usted que sus condiciones físicas le permiten realizar los esfuerzos que requiere la actividad que ejecuta?					
04	¿Cree usted que el salario percibido es acorde al trabajo realizado?					
05	¿Considera Usted que la institución para la que trabaja le brinda estabilidad y seguridad laboral?					
06	¿Considera Usted que las condiciones en la cual labora -Clima laboral, es el más idóneo?					

### Anexo 03

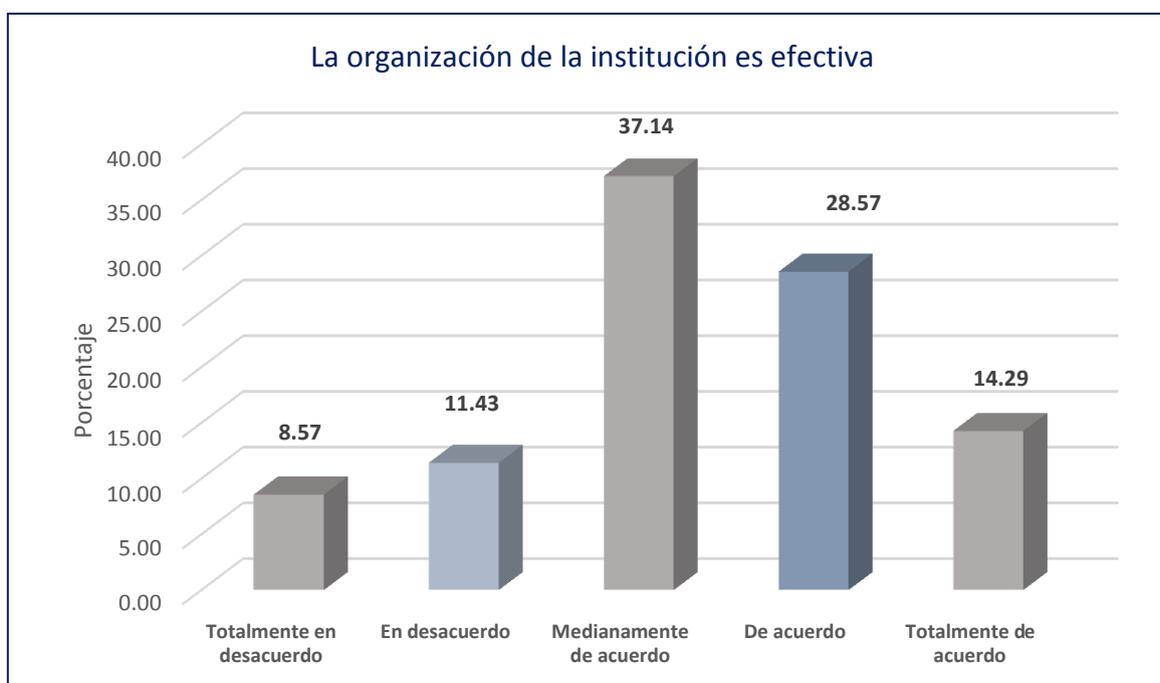
#### Desarrollo cuestionario Clima Organizacional

*Tabla A1*

*Considero que la organización de la institución es efectiva*

Pregunta 1. Considero que la organización de la institución es efectiva	Nro. de trabajadores	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	3	8.57
En desacuerdo	4	11.43
Medianamente de acuerdo	13	37.14
De acuerdo	10	28.57
Totalmente de acuerdo	5	14.29
	35	100.00

*Fuente: Elaboración propia a partir de la encuesta de comportamiento organizacional –FDMDPCH-2018*



*Fuente: Elaboración a partir de la encuesta de Comportamiento Organizacional –FDMDPCH-2018*

*Figura A1*

*Considero que la organización de la institución es efectiva*

**Análisis:** Respecto a la dimensión 01 de la variable Clima organizacional, dentro de la evaluación expresada en la figura A.1 se tiene que el 37.14% de encuestados indica que “La organización de la institución es efectiva” de la F.S.M.D.P. de Utcubamba están medianamente de acuerdo con la efectividad de la organización, la misma que a la fecha todavía la organización no refleja u

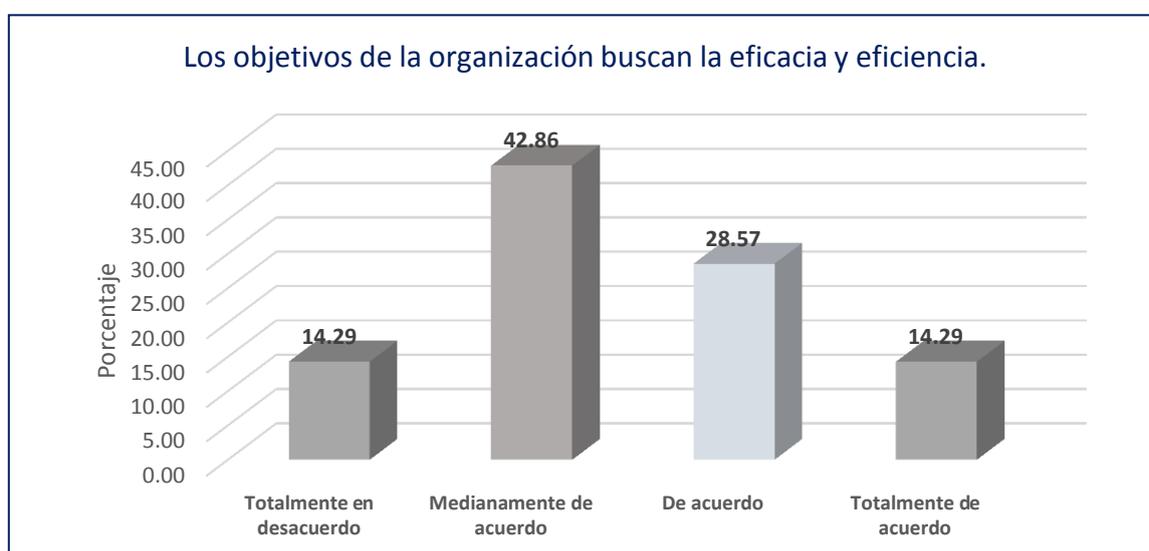
seguimiento de sus planes de trabajo, quedando por reflejar el cumplimiento de sus metas.

*Tabla A2*

*Los objetivos de la organización buscan la eficacia y eficiencia.*

Pregunta 2. Los objetivos de la organización buscan la eficacia y eficiencia.	Nro. de trabajadores	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	4	14.29
Medianamente de acuerdo	12	42.86
De acuerdo	8	28.57
Totalmente de acuerdo	4	14.29
	28	100.00

*Fuente: Elaboración a partir de la encuesta de Comportamiento Organizacional–FDMDPCH-2018*



*Fuente: Elaboración a partir de la encuesta de Comportamiento Organizacional–FDMDPCH-2018*

*Figura A2*

*Los objetivos de la organización buscan la eficacia y eficiencia.*

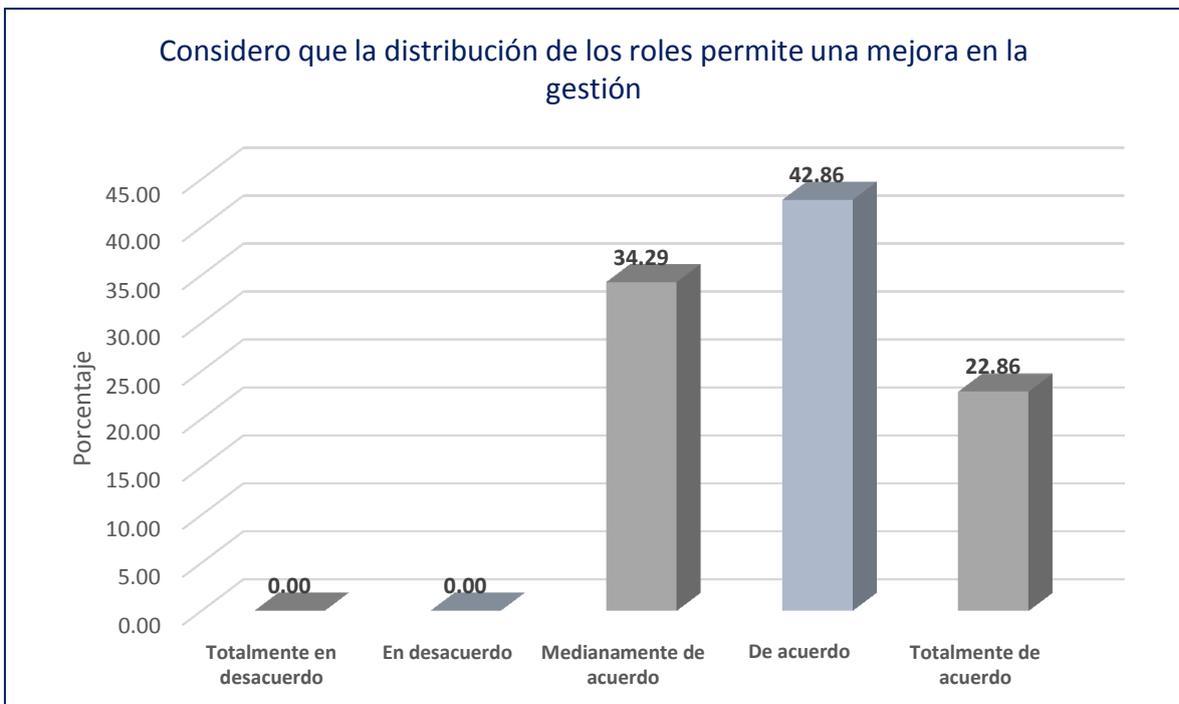
**Análisis:** Respecto a la dimensión 01 de la variable Clima organizacional, dentro de la evaluación expresada en la figura A.2 se tiene que el 42.86% de encuestados indica que se encuentran medianamente de acuerdo con los “objetivos de la organización que buscan la eficacia y eficiencia” de la F.S.M.D.P. de Utcubamba están, en ese sentido se puede inferir que muchos de los trabajadores expresan algún desacuerdo con los objetivos de la organización ya que falta una planificación y muchos de los trabajadores no se ajusta al cambio limitando la eficiencia de los objetivos de la organización.

**Tabla A3**

*Considero que la distribución de los roles permite una mejora en la gestión*

Pregunta 3. Considero que la distribución de los roles permite una mejora en la gestión	Nro. de trabajadores	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0.00
En desacuerdo	0	0.00
Medianamente de acuerdo	12	34.29
De acuerdo	15	42.86
Totalmente de acuerdo	8	22.86
	35	100.00

*Fuente: Elaboración a partir de la encuesta de Comportamiento Organizacional–FDMDPCH-2018*



*Fuente: Elaboración a partir de la encuesta de Comportamiento Organizacional–FDMDPCH-2018*

**Figura A3**

*Considero que la distribución de los roles permite una mejora en la gestión*

**Análisis:** Respecto a la dimensión 01 de la variable Clima organizacional, dentro de la evaluación expresada en la figura A.3 se tiene que el 42.86% de encuestados indica que están de medianamente de acuerdo “Considerando que la distribución de los roles permite una mejora en la gestión” de la F.S.M.D.P. de Utcubamba, a partir de ello se hace necesario informar permanentemente los

logros y metas que permite un seguimiento y por ende una mejora en la gestión de la organización.

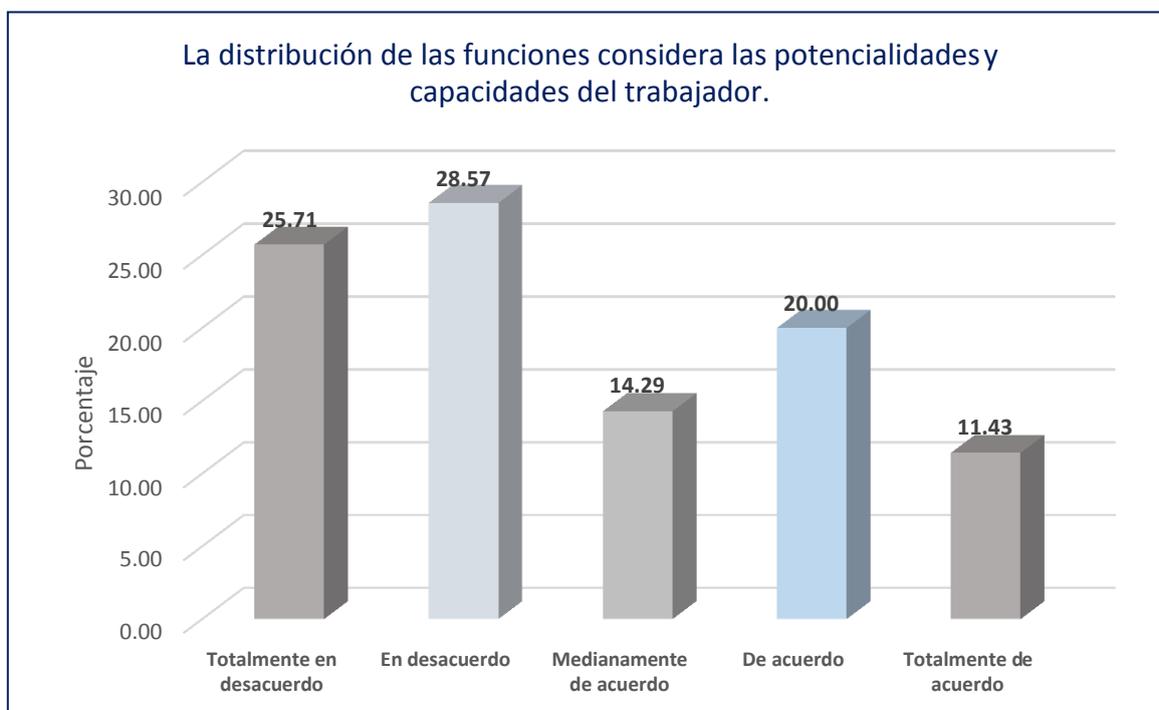
*Tabla A4*

*La distribución de las funciones considera las potencialidades y capacidades del trabajador*

Pregunta 4. *La distribución de las funciones considera las potencialidades y capacidades del trabajador*

	Nro. de trabajadores	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	9	25.71
En desacuerdo	10	28.57
Medianamente de acuerdo	5	14.29
De acuerdo	7	20.00
Totalmente de acuerdo	4	11.43
	35	100.00

*Fuente: Elaboración a partir de la encuesta de Comportamiento Organizacional–FDMDPCH-2018*



*Fuente: Elaboración a partir de la encuesta de Comportamiento Organizacional–FDMDPCH-2018*

*Figura A4*

*La distribución de las funciones considera las potencialidades y capacidades del trabajador*

**Análisis:** Respecto a la dimensión 01 de la variable Clima organizacional, dentro de la evaluación expresada en la figura A.4 se tiene que el 28.57% de encuestados indica que están en desacuerdo con “La distribución de las funciones que considera algunas limitaciones con las potencialidades y capacidades del

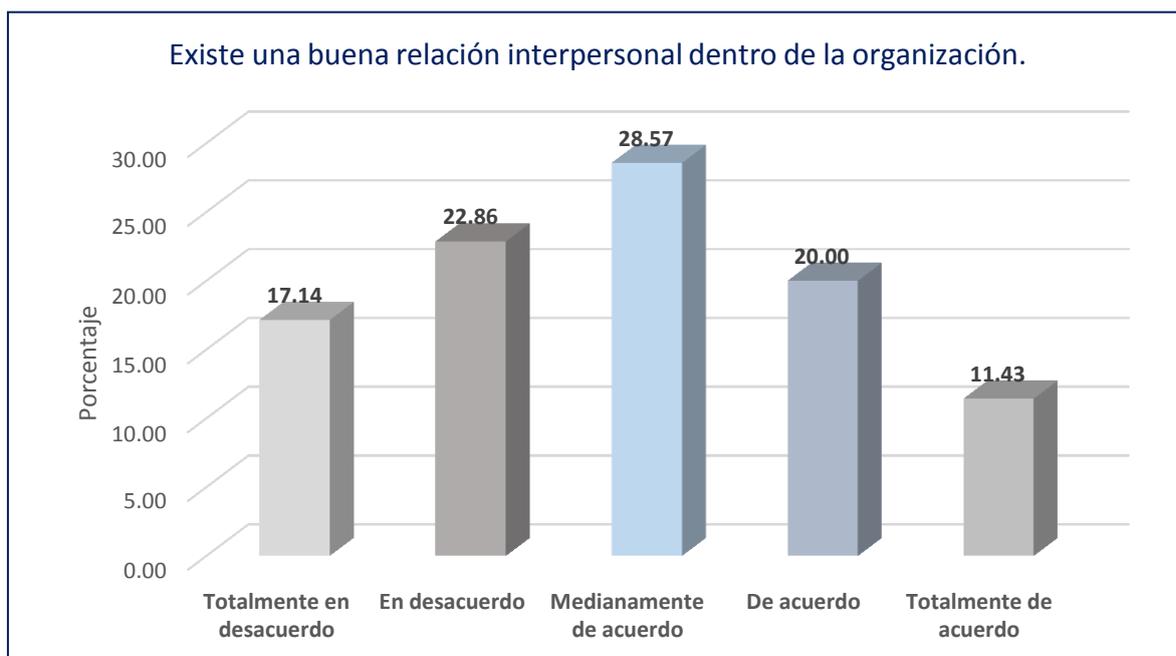
trabajador” de la F.S.M.D.P. de Utcubamba, se hace necesario preparar al personal para el cambio y ayudarlo en la medida de buscar su integración en cada una de sus funciones que les conlleve alcanzar las capacidades del trabajador.

Tabla A5

Existe una buena relación interpersonal dentro de la organización.

Pregunta 5. <i>Existe una buena relación interpersonal dentro de la organización.</i>	Nro. de trabajadores	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	6	17.14
En desacuerdo	8	22.86
Medianamente de acuerdo	10	28.57
De acuerdo	7	20.00
Totalmente de acuerdo	4	11.43
	35	100.00

Fuente: Elaboración a partir de la encuesta de Comportamiento Organizacional–FDMDPCH-2018



Fuente: Elaboración a partir de la encuesta de Comportamiento Organizacional–FDMDPCH-2018

Figura A5

Existe una buena relación interpersonal dentro de la organización.

**Análisis:** Respecto a la dimensión 01 de la variable Clima organizacional, dentro de la evaluación expresada en la figura A.5 se tiene que el 28.57% de encuestados indica que están medianamente de acuerdo que “Existe una buena relación interpersonal dentro de la organización” de la F.S.M.D.P. de Utcubamba,

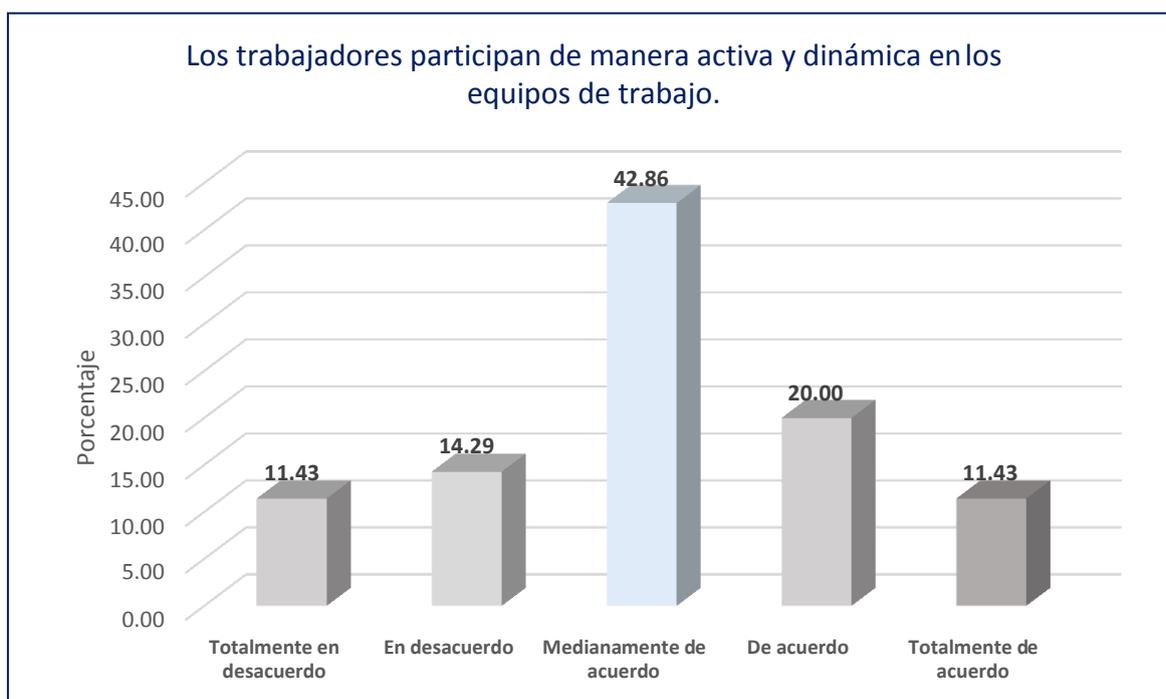
alguna vez el proceso de cambio conlleva a un negociación sobre todo con las personas que se hacen reacios a la gestión del cambio y que es necesario tener buenas relaciones interpersonales dentro de la organización.

Tabla A6

Los trabajadores participan de manera activa y dinámica en los equipos de trabajo.

Pregunta 6. Los trabajadores participan de manera activa y dinámica en los equipos de trabajo.	Nro. de trabajadores	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	4	11.43
En desacuerdo	5	14.29
Medianamente de acuerdo	15	42.86
De acuerdo	7	20.00
Totalmente de acuerdo	4	11.43
	35	100.00

Fuente: Elaboración a partir de la encuesta de Comportamiento Organizacional–FDMDPCH-2018



Fuente: Elaboración a partir de la encuesta de Comportamiento Organizacional–FDMDPCH-2018

Figura A6

Los trabajadores participan de manera activa y dinámica en los equipos de trabajo.

**Análisis:** Respecto a la dimensión 02 de la variable Clima organizacional, dentro de la evaluación expresada en la figura A.6 se tiene que el 42.86% de encuestados indica que están medianamente de acuerdo que “Los trabajadores participen de manera activa y dinámica en los equipos de trabajo” dentro de la

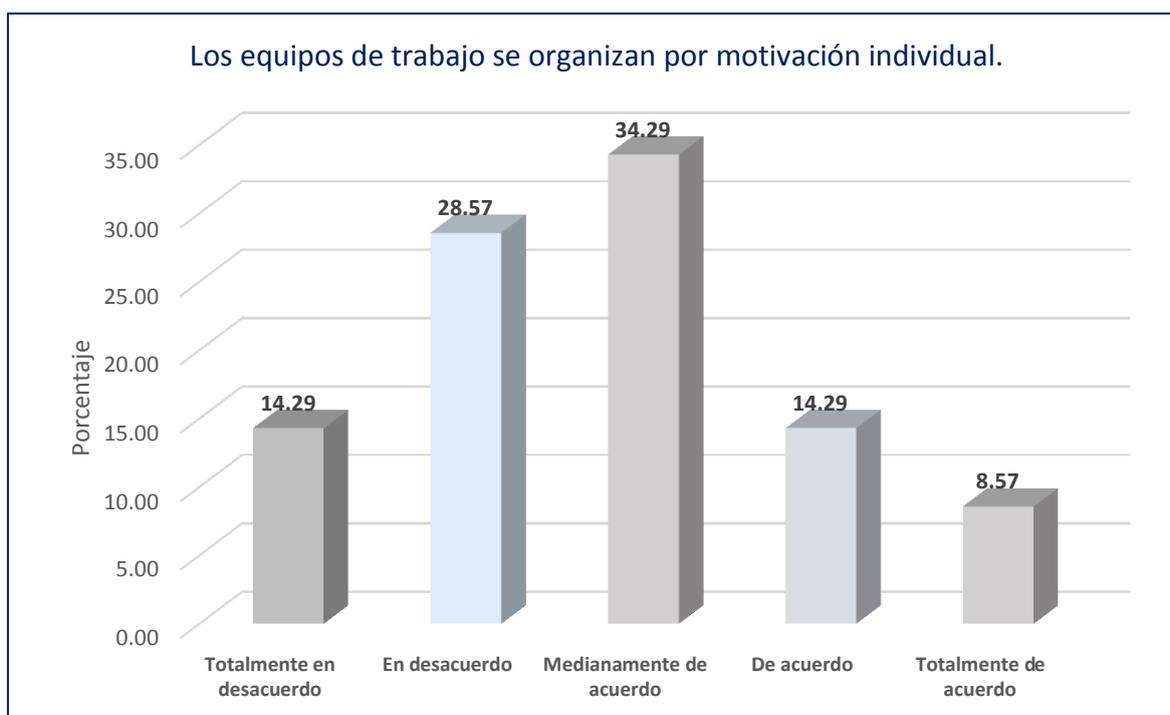
F.S.M.D.P. para lo cual se hace necesario el tipo de liderazgo compartido, las relaciones interpersonales que permita una gestión participativa y dinámicas grupales que permitan el desarrollo dentro de la organización.

*Tabla A7*

*Los equipos de trabajo se organizan por motivación individual.*

Pregunta7. Los equipos de trabajo se organizan por motivación individual.	Nro. de trabajadores	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	5	14.29
En desacuerdo	10	28.57
Medianamente de acuerdo	12	34.29
De acuerdo	5	14.29
Totalmente de acuerdo	3	8.57
	35	100.00

*Fuente: Elaboración a partir de la encuesta de Comportamiento Organizacional–FDMDPCH-2018*



*Fuente: Elaboración a partir de la encuesta de Comportamiento Organizacional–FDMDPCH-2018*

*Figura A7*

*Los equipos de trabajo se organizan por motivación individual.*

**Análisis:** Respecto a la dimensión 02 de la variable Clima organizacional, dentro de la evaluación expresada en la figura A.7 se tiene que el 34.29% de encuestados indica que están medianamente de acuerdo que “Los equipos de trabajo se organizan por motivación individual” en la F.S.M.D.P. de Utcubamba,

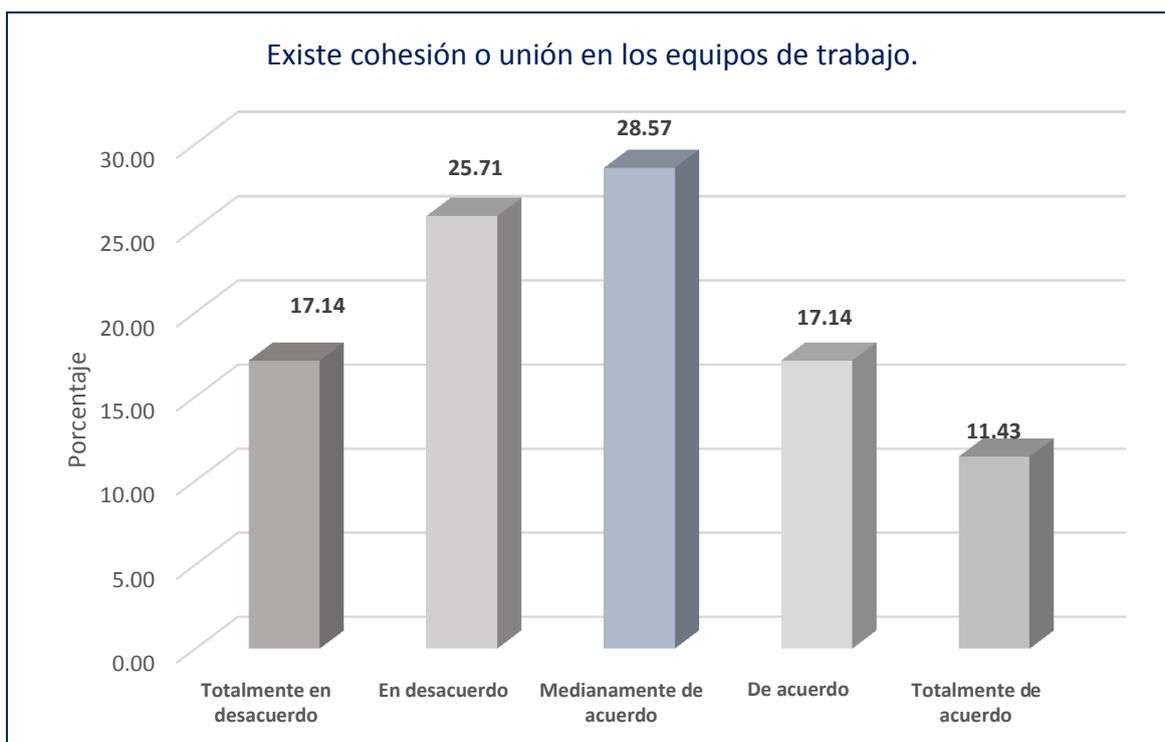
dentro de la dinámica participativa dentro de la organización es importante considerar los niveles jerárquicos y como ellos se relacionan con los demás trabajadores permitiendo propiciar las iniciativas personales que permite el fortalecimiento de la organización.

*Tabla A8*

*Existe cohesión o unión en los equipos de trabajo.*

Pregunta 8. <i>Existe cohesión o unión en los equipos de trabajo.</i>	Nro. de trabajadores	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	6	17.14
En desacuerdo	9	25.71
Medianamente de acuerdo	10	28.57
De acuerdo	6	17.14
Totalmente de acuerdo	4	11.43
	35	100.00

*Fuente: Elaboración a partir de la encuesta de Comportamiento Organizacional–FDMDPCH-2018*



*Fuente: Elaboración a partir de la encuesta de Comportamiento Organizacional–FDMDPCH-2018*

*Figura A8*

*Existe cohesión o unión en los equipos de trabajo.*

**Análisis:** Respecto a la dimensión 02 de la variable Clima organizacional, dentro de la evaluación expresada en la figura A.8 se tiene que el 28.57% de encuestados indica que están medianamente de acuerdo que “Exista cohesión o unión en los equipos de trabajo” en la F.S.M.D.P. de Utcubamba, a partir de este

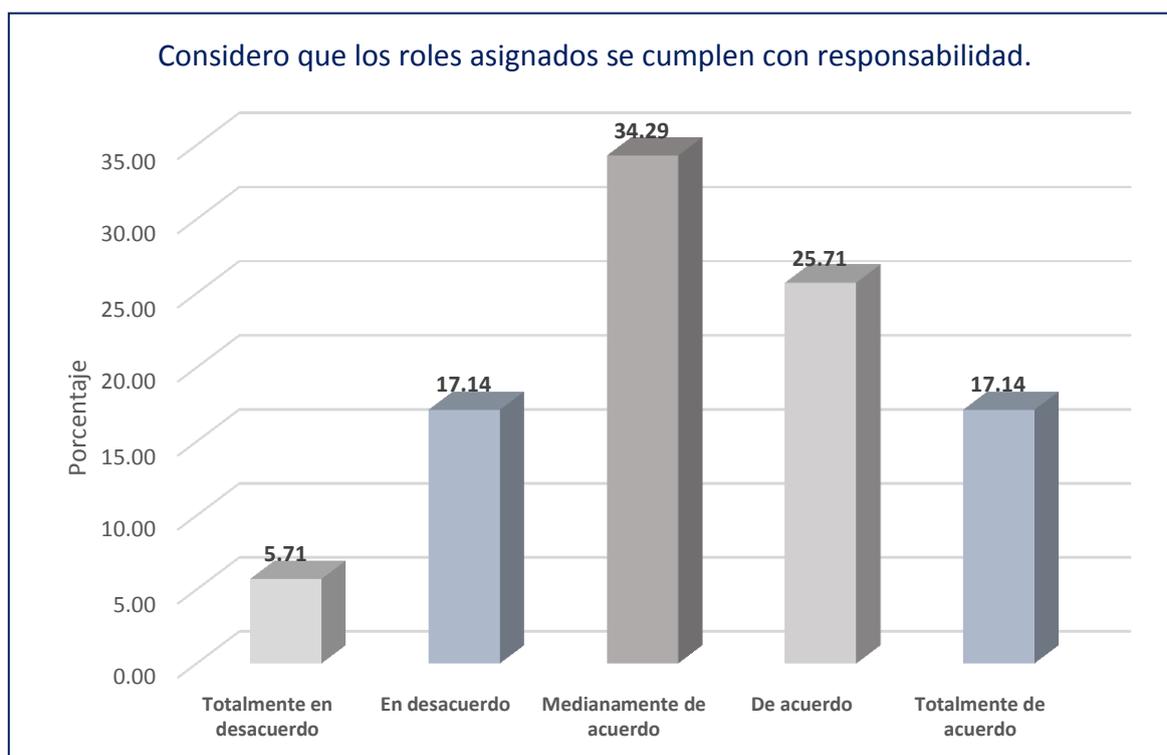
análisis, una buena base de integración en la organización se hace ideal para propiciar una cohesión entre todos grupos que va a permitir generar una estructura real de combinación ideas, actitudes y talentos dentro de la organización.

*Tabla A9*

*Considero que los roles asignados se cumplen con responsabilidad.*

Pregunta 9. Considero que los roles asignados se cumplen con responsabilidad.	Nro. de trabajadores	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	2	5.71
En desacuerdo	6	17.14
Medianamente de acuerdo	12	34.29
De acuerdo	9	25.71
Totalmente de acuerdo	6	17.14
	35	100.00

*Fuente: Elaboración a partir de la encuesta de Comportamiento Organizacional–FDMDPCH-2018*



*Fuente: Elaboración a partir de la encuesta de Comportamiento Organizacional–FDMDPCH-2018*

*Figura A9*

*Considero que los roles asignados se cumplen con responsabilidad.*

**Análisis:** Respecto a la dimensión 02 de la variable Clima organizacional, dentro de la evaluación expresada en la figura A.9 se tiene que el 34.29% de encuestados indica que están medianamente de acuerdo “Considerando que los

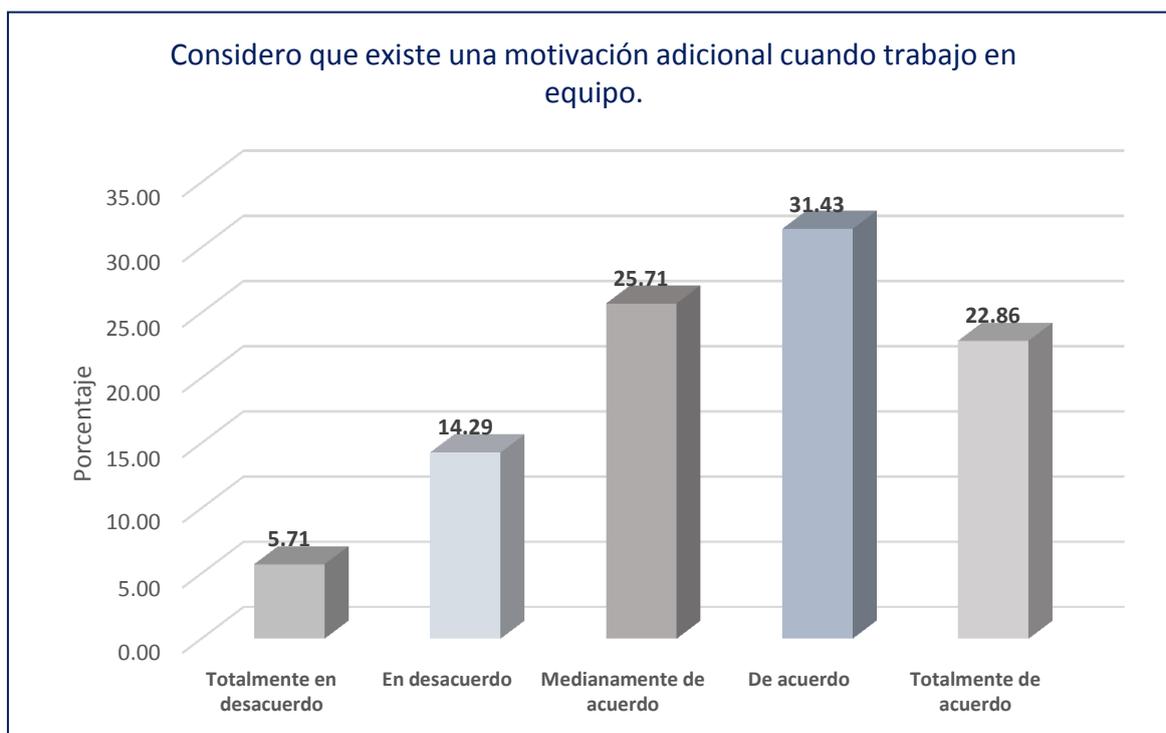
roles asignados se cumplen con responsabilidad” en la F.S.M.D.P. de Utcubamba, la importancia radica en la socialización y su relación con el seguimiento de cada una las actividades a fin de que el trabajador desarrolle su trabajo desempeñando sus roles adscritos.

Tabla A10

Considero que existe una motivación adicional cuando trabajo en equipo.

Pregunta 10. Considero que existe una motivación adicional cuando trabajo en equipo.	Nro. de trabajadores	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	2	5.71
En desacuerdo	5	14.29
Medianamente de acuerdo	9	25.71
De acuerdo	11	31.43
Totalmente de acuerdo	8	22.86
	35	100.00

Fuente: Elaboración a partir de la encuesta de Comportamiento Organizacional–FDMDPCH-2018



Fuente: Elaboración a partir de la encuesta de Comportamiento Organizacional–FDMDPCH-2018

Figura A10

Considero que existe una motivación adicional cuando trabajo en equipo.

**Análisis:** Respecto a la dimensión 02 de la variable Clima organizacional, dentro de la evaluación expresada en la figura A.10 se tiene que el 34.43% de encuestados indica que están de acuerdo cuando “Consideran que existe una

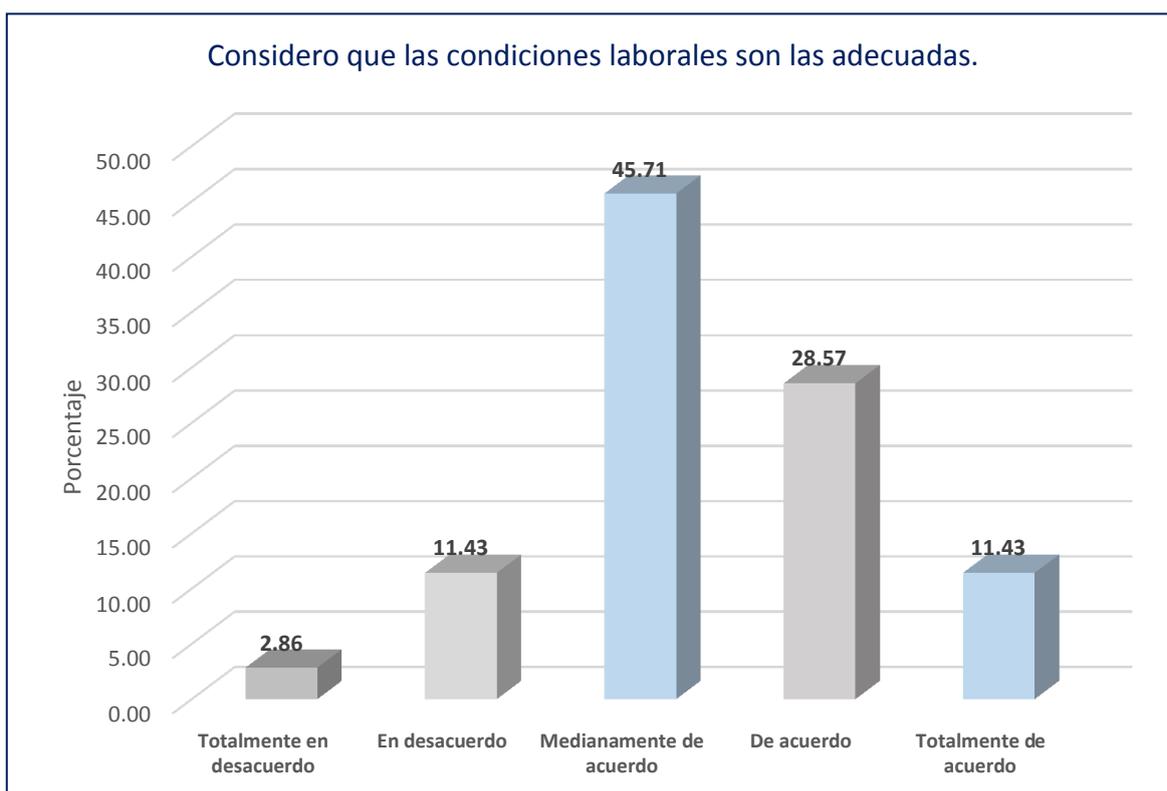
motivación adicional cuando trabajo en equipo” en la F.S.M.D.P. de Utcubamba, el seguimiento de las actividades y la premiación por el cumplimiento es el proceso en el que permite socializar de manera adecuada los roles asegurando la conformidad en los trabajadores a sus expectativas incrementando una motivación adicional.

Tabla A11

Considero que las condiciones laborales son las adecuadas.

Pregunta 11. Considero que las condiciones laborales son las adecuadas.	Nro. de trabajadores	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	1	2.86
En desacuerdo	4	11.43
Medianamente de acuerdo	16	45.71
De acuerdo	10	28.57
Totalmente de acuerdo	4	11.43
	35	100.00

Fuente: Elaboración a partir de la encuesta de Comportamiento Organizacional–FDMDPCH-2018



Fuente: Elaboración a partir de la encuesta de Comportamiento Organizacional–FDMDPCH-2018

Figura A11

Considero que las condiciones laborales son las adecuadas.

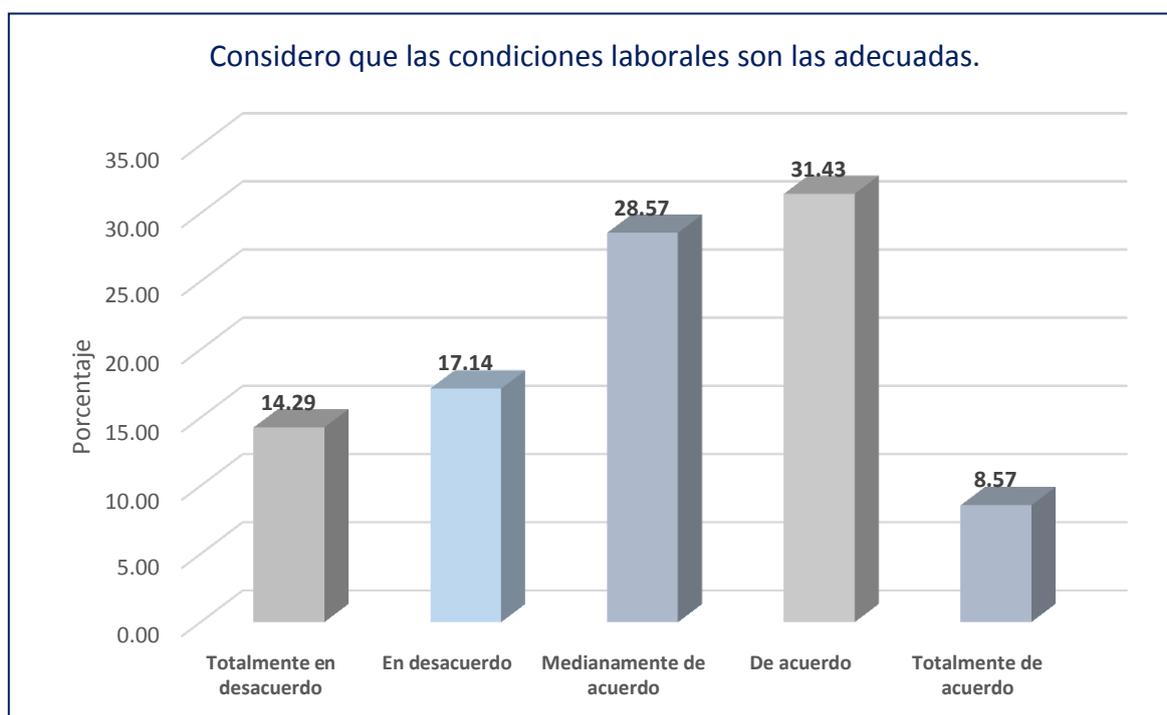
**Análisis:** Respecto a la dimensión 03 de la variable Clima organizacional, dentro de la evaluación expresada en la figura A.11 se tiene que el 45.71% de encuestados indica que están medianamente de acuerdo “Considerando que las condiciones laborales son las adecuadas” en la F.S.M.D.P. de Utcubamba, en ese sentido el modo más sencillo de asegurar la mayor parte del trabajo es tener las condiciones necesarias.

.Tabla A12

*Soy reconocido cuando desarrollo una acción positiva.*

Pregunta 12. Soy reconocido cuando desarrollo una acción positiva	Nro. de trabajadores	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	5	14.29
En desacuerdo	6	17.14
Medianamente de acuerdo	10	28.57
De acuerdo	11	31.43
Totalmente de acuerdo	3	8.57
	35	100.00

Fuente: Elaboración a partir de la encuesta de Comportamiento Organizacional–FDMDPCH-2018



Fuente: Elaboración a partir de la encuesta de Comportamiento Organizacional–FDMDPCH-2018

Figura A12

*Soy reconocido cuando desarrollo una acción positiva.*

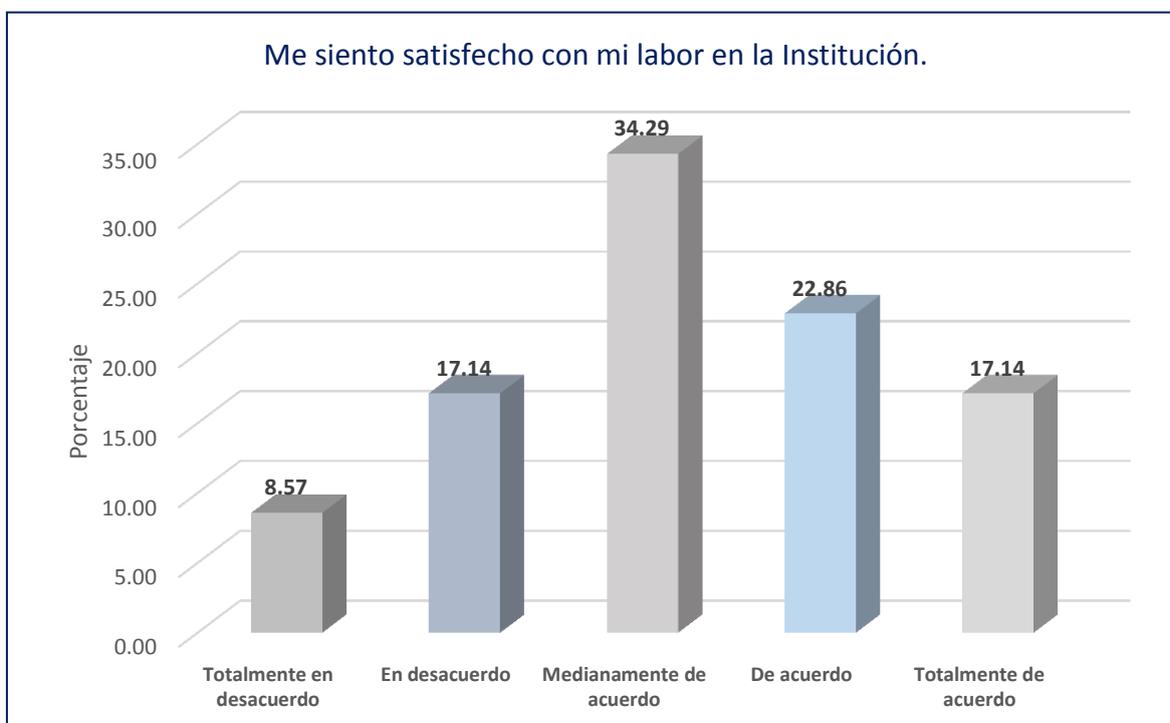
**Análisis:** Respecto a la dimensión 03 de la variable Clima organizacional, dentro de la evaluación expresada en la figura A.12 se tiene que el 28.57% de encuestados indica que están medianamente de acuerdo cuando “Son reconocidos cuando desarrollan una acción positiva.” en la F.S.M.D.P. de Utcubamba, para que un trabajador alcance a tener méritos se hace necesario que alcance todo su potencial productivo y las condiciones adecuadas para desempeñarse de la mejor manera y desarrollan cada vez más una acción positiva dentro de la organización.

*Tabla A13*

*Me siento satisfecho con mi labor en la Institución.*

Pregunta 13. Me siento satisfecho con mi labor en la Institución.	Nro. de trabajadores	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	3	8.57
En desacuerdo	6	17.14
Medianamente de acuerdo	12	34.29
De acuerdo	8	22.86
Totalmente de acuerdo	6	17.14
	35	100.00

*Fuente: Elaboración a partir de la encuesta de Comportamiento Organizacional–FDMDPCH-2018*



*Fuente: Elaboración a partir de la encuesta de Comportamiento Organizacional–FDMDPCH-2018*

*Figura A13*

*Me siento satisfecho con mi labor en la Institución.*

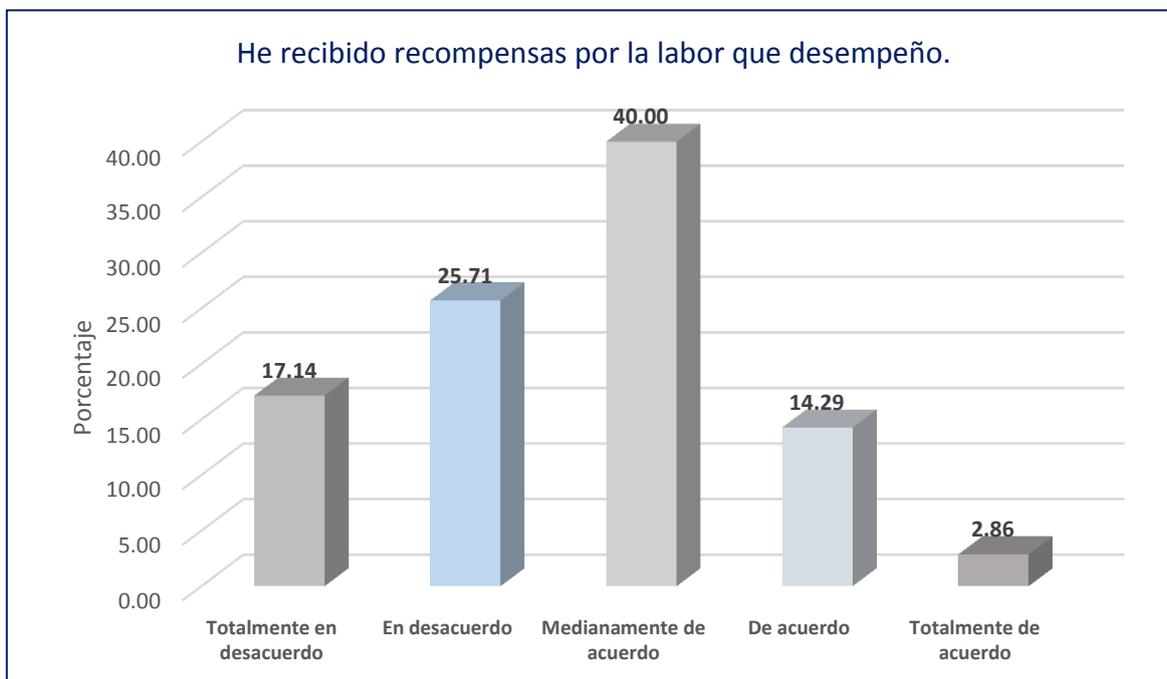
**Análisis:** Respecto a la dimensión 03 de la variable Clima organizacional, dentro de la evaluación expresada en la figura A.13 se tiene que el 34.29% de encuestados indica que están medianamente de acuerdo y “satisfecho con la labor que realiza en la Institución” en la F.S.M.D.P. de Utcubamba, no basta con tener las herramientas de trabajo disponibles que es clave para que el trabajador se sienta motivado y satisfecho con el desempeño dentro de la Institución, con sus jefes y compañeros.

*Tabla A14*

*He recibido recompensas por la labor que desempeño.*

Pregunta 14. He recibido recompensas por la labor que desempeño.	Nro. de trabajadores	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	6	17.14
En desacuerdo	9	25.71
Medianamente de acuerdo	14	40.00
De acuerdo	5	14.29
Totalmente de acuerdo	1	2.86
	35	100.00

*Fuente: Elaboración a partir de la encuesta de Comportamiento Organizacional–FDMDPCH-2018*



*Fuente: Elaboración a partir de la encuesta de Comportamiento Organizacional–FDMDPCH-2018*

**Figura A14**

*He recibido recompensas por la labor que desempeño.*

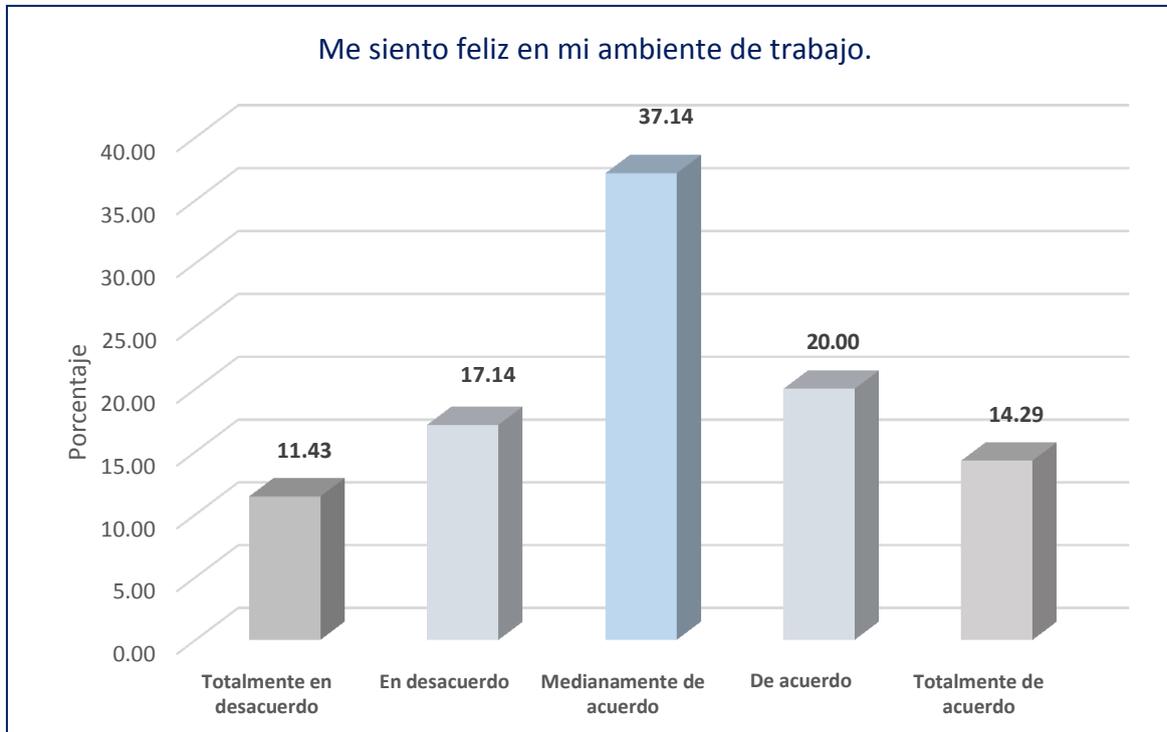
**Análisis:** Respecto a la dimensión 03 de la variable Clima organizacional, dentro de la evaluación expresada en la figura A.14 se tiene que el 40% de encuestados indica que están medianamente de acuerdo en “haber recibido recompensas por la labor que desempeña” en la F.S.M.D.P. de Utcubamba, en este sentido muchos de los trabajadores a pesar de tener las condiciones adecuadas para su desempeño y tener un entrenamiento – capacitación constante no le es suficiente para que se sientan satisfechos con su trabajo, siempre esperan alguna recompensa que les permita fortalecerse como profesionales y como persona.

*Tabla A15*

*Me siento feliz en mi ambiente de trabajo.*

Pregunta 15. <i>Me siento feliz en mi ambiente de trabajo.</i>	Nro. de trabajadores	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	4	11.43
En desacuerdo	6	17.14
Medianamente de acuerdo	13	37.14
De acuerdo	7	20.00
Totalmente de acuerdo	5	14.29
	35	100.00

*Fuente: Elaboración a partir de la encuesta de Comportamiento Organizacional–FDMDPCH-2018*



*Fuente: Elaboración a partir de la encuesta de Comportamiento Organizacional–FDMDPCH-2018*

*Figura A15*

*Me siento feliz en mi ambiente de trabajo.*

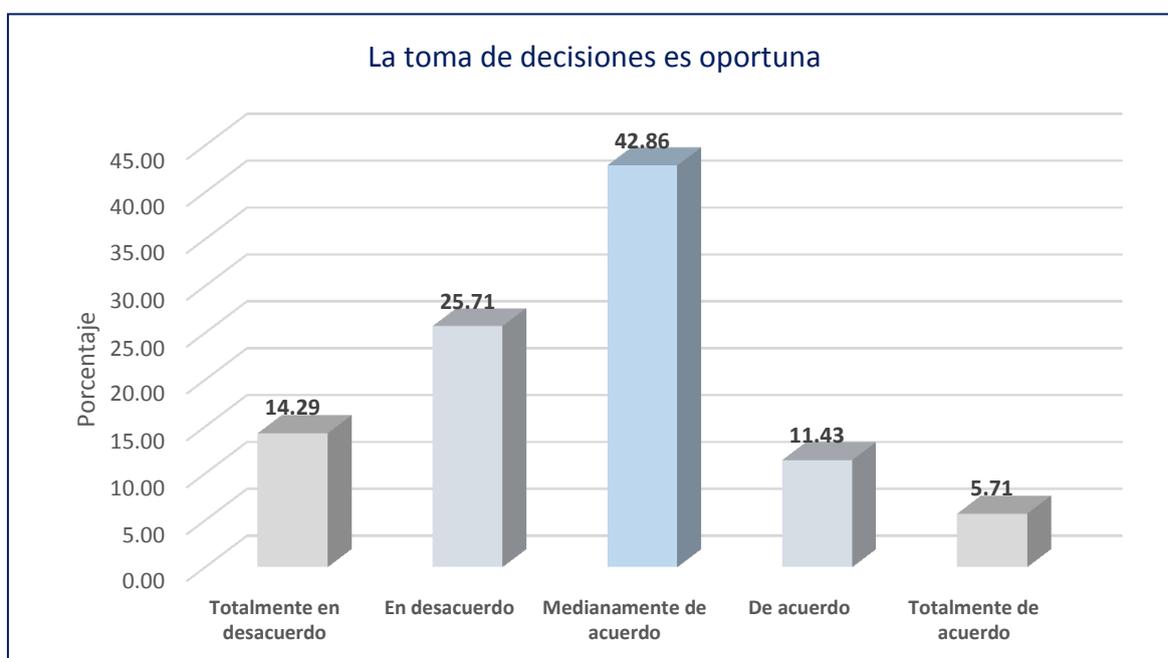
**Análisis:** Respecto a la dimensión 03 de la variable Clima organizacional, dentro de la evaluación expresada en la figura A.15 se tiene que el 37.14% de encuestados indica que están medianamente de acuerdo se “sienten feliz con el ambiente de trabajo” de la F.S.M.D.P. de Utcubamba, uno de los factores para que los trabajadores se sientan felices es el nivel de iluminación que se requiere en las tareas encomendadas. Así como la ventilación y los niveles de sueldos entre otras consideraciones.

*Tabla A16*

*La toma de decisiones es oportuna*

Pregunta 16. <i>La toma de decisiones es oportuna</i>	Nro. de trabajadores	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	5	14.29
En desacuerdo	9	25.71
Medianamente de acuerdo	15	42.86
De acuerdo	4	11.43
Totalmente de acuerdo	2	5.71
	35	100.00

*Fuente: Elaboración a partir de la encuesta de Comportamiento Organizacional –FDMDPCH-2018*



*Fuente: Elaboración propia a partir de la encuesta de comportamiento organizacional –FDMDPCH-2018*

*Figura A16*

*La toma de decisiones es oportuna*

**Análisis:** Respecto a la dimensión 04 de la variable Clima organizacional, dentro de la evaluación expresada en la figura A.16 se tiene que el 42.86% de encuestados indica que están medianamente de acuerdo con respecto a “la oportunidad de la toma de decisiones” en la F.S.M.D.P. de Utcubamba, a partir de este punto crea opciones en lugar de alternativas, opta por la decisión imperativa, donde calcula riesgos y consecuencias. En consecuencia en muchos de los casos no es oportuna

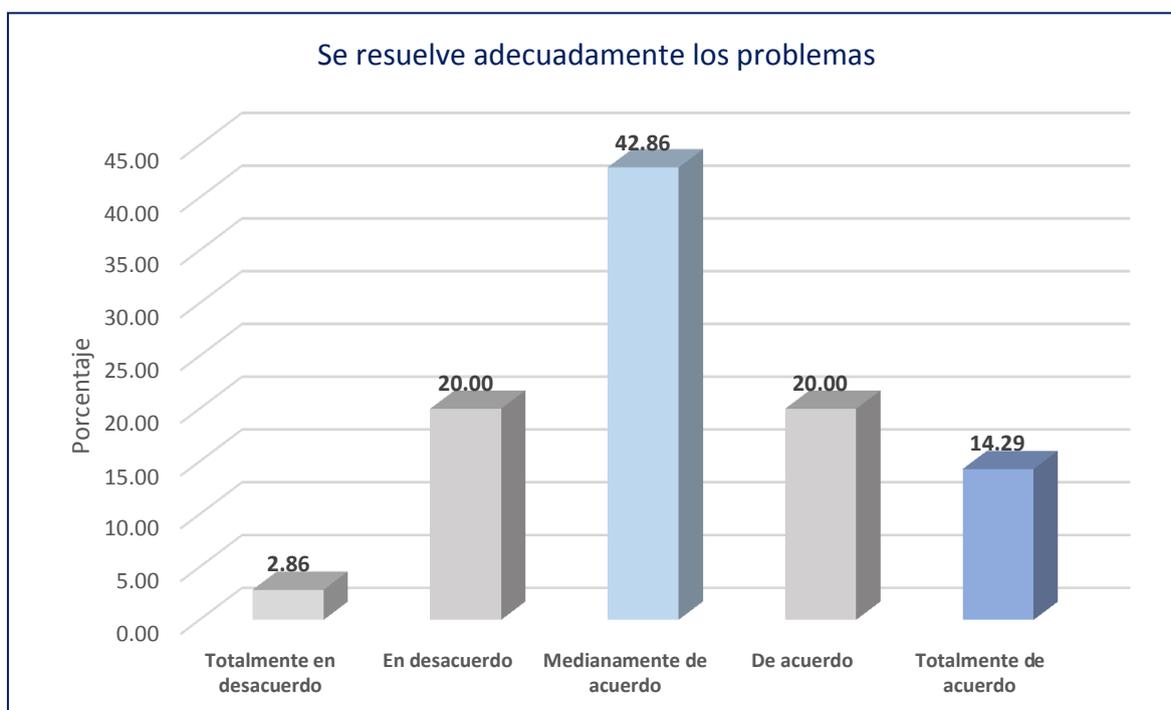
la oportuna toma de decisiones en toda la organización.

*Tabla A17*

*Se resuelve adecuadamente los problemas*

Pregunta 17. Se resuelve adecuadamente los problemas	Nro. de trabajadores	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	1	2.86
En desacuerdo	7	20.00
Medianamente de acuerdo	15	42.86
De acuerdo	7	20.00
Totalmente de acuerdo	5	14.29
	35	100.00

Fuente: Elaboración a partir de la encuesta de Comportamiento Organizacional –FDMDPCH-2018



Fuente: Elaboración propia a partir de la encuesta de comportamiento organizacional –FDMDPCH-2018

*Figura A17*

*Se resuelve adecuadamente los problemas*

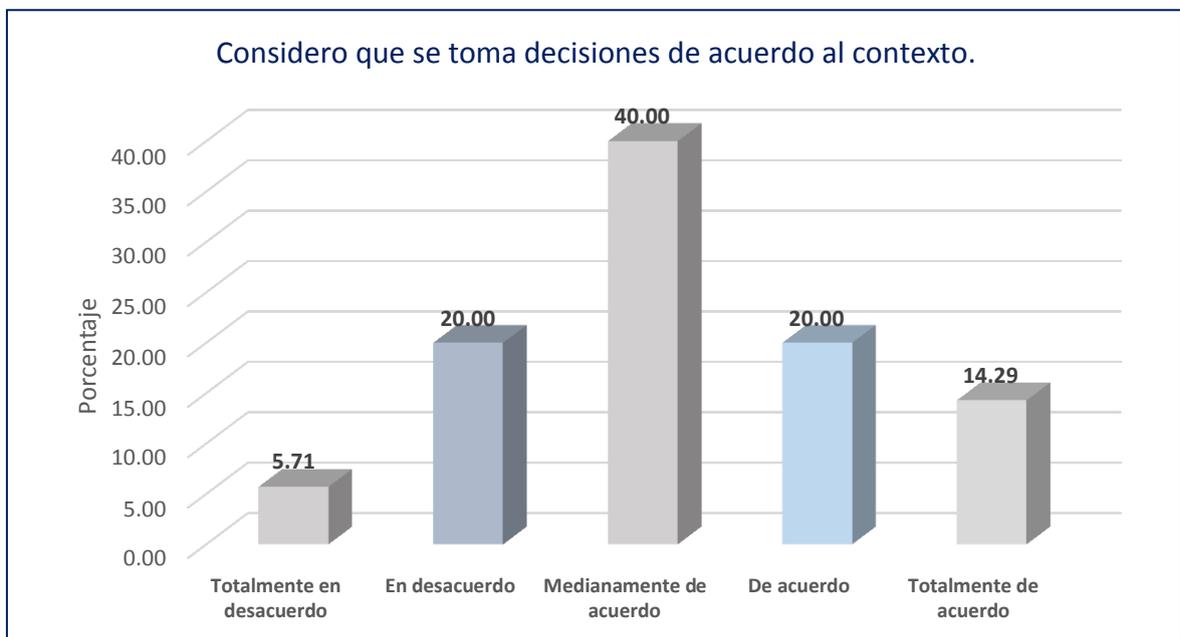
**Análisis:** Respecto a la dimensión 04 de la variable Clima organizacional, dentro de la evaluación expresada en la figura A.17 se tiene que el 42.86% de encuestados indica que están medianamente de acuerdo con respecto a que “se resuelve adecuadamente los problemas” en la F.S.M.D.P. de Utcubamba, en muchos de los casos las personas que deciden racionalmente están intentando resolver algún problema que n puede lograrlo con los jefes, teniendo en cuenta que los problemas que se ventilan dentro de la organización.

*Tabla A18*

*Considero que se toma decisiones de acuerdo al contexto.*

Pregunta 18. Considero que se toma decisiones de acuerdo al contexto.	Nro. de trabajadores	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	2	5.71
En desacuerdo	7	20.00
Medianamente de acuerdo	14	40.00
De acuerdo	7	20.00
Totalmente de acuerdo	5	14.29
	35	100.00

*Fuente: Elaboración a partir de la encuesta de Comportamiento Organizacional – FDMDPCH-2018*



*Fuente: Elaboración a partir de la encuesta de Comportamiento Organizacional – FDMDPCH-2018*

**Figura A18**

*Considero que se toma decisiones de acuerdo al contexto.*

**Análisis:** Respecto a la dimensión 04 de la variable Clima organizacional, dentro de la evaluación expresada en la figura A.18 se tiene que el 40% de encuestados indica que están medianamente de acuerdo con respecto a que “Consideran que se toma decisiones de acuerdo al contexto” en la F.S.M.D.P. de Utcubamba, en muchos de los caso los trabajadores vienen decidiendo racionalmente intentando alcanzar alguna meta que no se puede lograr sin acción a partir de ello es necesario

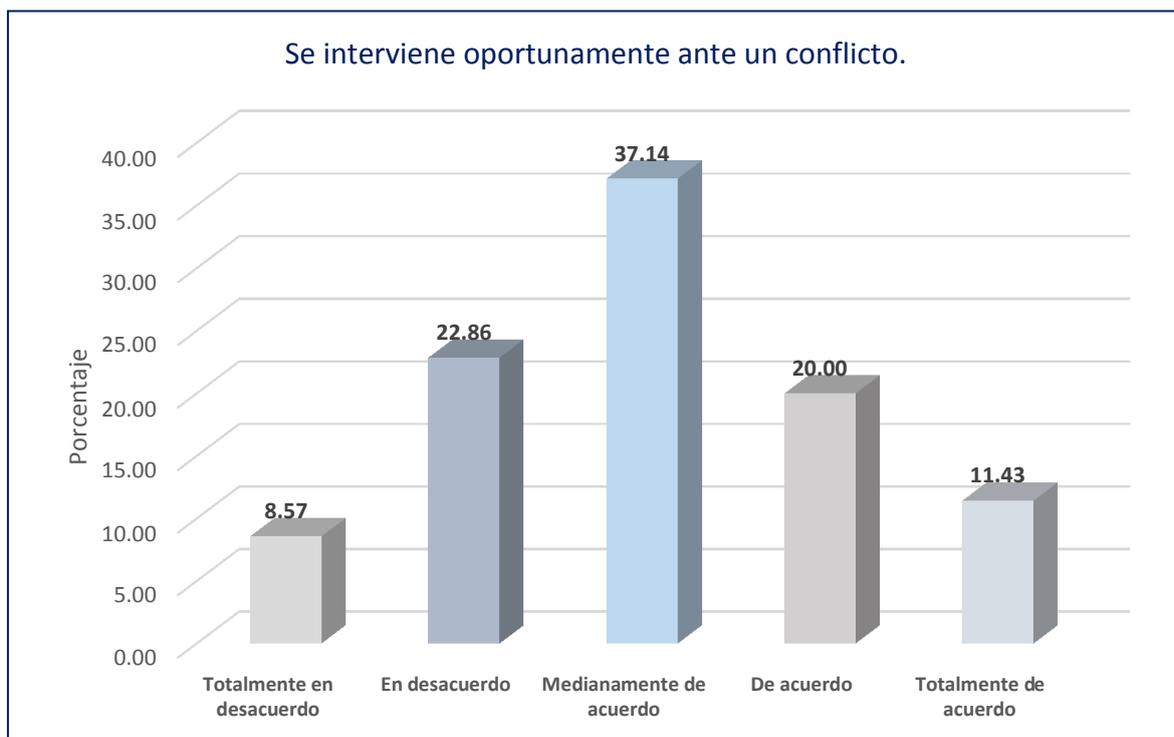
Considerar que están totalmente de acuerdo con la toma de decisiones que se orientan de acuerdo a los criterios que se dan dentro de la organización.

Tabla A19

Se interviene oportunamente ante un conflicto

Pregunta 19. Se interviene oportunamente ante un conflicto	Nro. de trabajadores	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	3	8.57
En desacuerdo	8	22.86
Medianamente de acuerdo	13	37.14
De acuerdo	7	20.00
Totalmente de acuerdo	4	11.43
	35	100.00

Fuente: Elaboración a partir de la encuesta de Comportamiento Organizacional–FDMDPCH-2018



Fuente: Elaboración a partir de la encuesta de Comportamiento Organizacional–FDMDPCH-2018

**Figura A19**

*Se interviene oportunamente ante un conflicto*

**Análisis:** Respecto a la dimensión 04 de la variable Clima organizacional, dentro de la evaluación expresada en la figura A.19 se tiene que el 37.14% de encuestados indica que están medianamente de acuerdo con respecto a que “Se interviene oportunamente ante un conflicto” en la F.S.M.D.P. de Utcubamba, la percepción de los trabajadores expresa con mucha frecuencia que el tomar una decisión no resuelve nada sino que ns lleva a la posición de tener que tomar otra decisión más

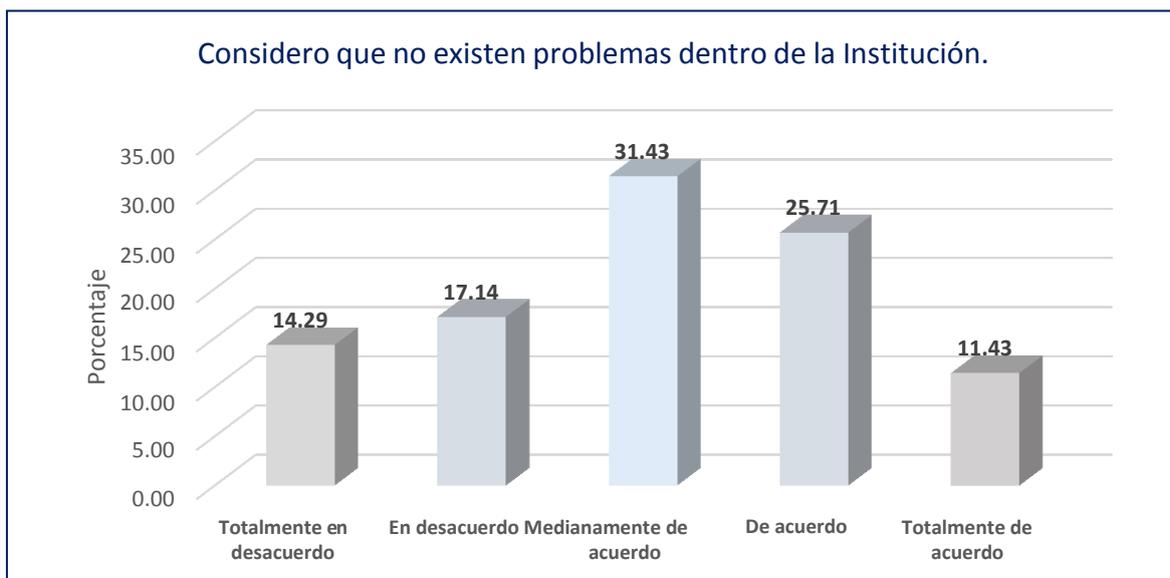
ante los posibles conflictos que se dan dentro de la organización.

**Tabla A20**

*Considero que no existen problemas dentro de la Institución.*

Pregunta 20. Considero que no existen problemas dentro de la Institución.	Nro. de trabajadores	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	5	14.29
En desacuerdo	6	17.14
Medianamente de acuerdo	11	31.43
De acuerdo	9	25.71
Totalmente de acuerdo	4	11.43
	35	100.00

*Fuente: Elaboración a partir de la encuesta de Comportamiento Organizacional–FDMDPCH-2018*



*Fuente: Elaboración a partir de la encuesta de Comportamiento Organizacional–FDMDPCH-2018*

Figura A20

Considero que no existen problemas dentro de la Institución.

**Análisis:** Respecto a la dimensión 04 de la variable Clima organizacional, dentro de la evaluación expresada en la figura A.20 se tiene que el 31.43% de encuestados indica que están medianamente de acuerdo con respecto a que “Consideran que no existe problemas dentro de la institución” en la F.S.M.D.P. de Utcubamba, muchos especialistas consideran que actualmente los equipos de trabajo utilizan más del 25% de su tiempo tratando de resolver problemas en ese sentido se puede indicar que los trabajadores están totalmente de acuerdo que los problemas son mínimos o insignificantes dentro de la organización.

#### Anexo 04

#### Cuestionario: Desempeño laboral

Tabla A21

¿Considera Usted que su grado de instrucción le permite desempeñar a cabalidad su puesto de trabajo?

Pregunta 01. Considera Usted que su grado de instrucción le permite desempeñar a cabalidad su puesto de trabajo.	Nro. de trabajadores	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	1	2.86
En desacuerdo	5	14.29
Medianamente de acuerdo	8	22.86
De acuerdo	12	34.29
Totalmente de acuerdo	9	25.71
	35	100.00

Fuente: Elaboración a partir de la encuesta de Desempeño Laboral –FDMDPCH-2018

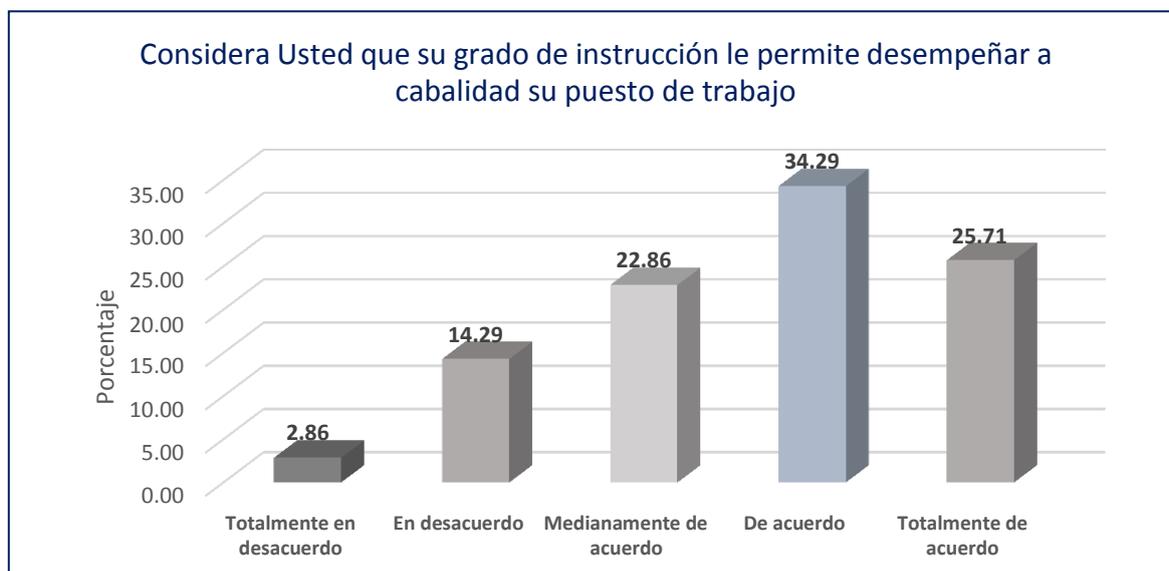


Figura A21

Considera que su grado de instrucción le permite desempeñar a cabalidad su puesto de trabajo

**Análisis:** Respecto a la dimensión 01 de la variable Desempeño Laboral, dentro de la evaluación expresada en la figura A.21 se tiene que el 22.86% de encuestados indica que están medianamente de acuerdo con respecto a que “Consideran que su grado de instrucción le permite desempeñar a cabalidad su puesto de trabajo” en la F.S.M.D.P. de Utcubamba, muchos de los trabajadores se sienten muy incomodos con sus niveles educativos alcanzados limitando algunas acciones en el desempeño de sus actividades a partir de su grado de instrucción.

Tabla A22

Cree Usted que sus habilidades y destrezas se armonizan con el cargo que ocupa

Pregunta 02. ¿Cree Usted que sus habilidades y destrezas se armonizan con el cargo que ocupa?	Nro. de trabajadores	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	2	5.71
En desacuerdo	7	20.00
Medianamente de acuerdo	12	34.29
De acuerdo	9	25.71
Totalmente de acuerdo	5	14.29
	35	100.00

Fuente: Elaboración propia a partir de la encuesta de Desempeño Laboral –FDMDPCH-2018

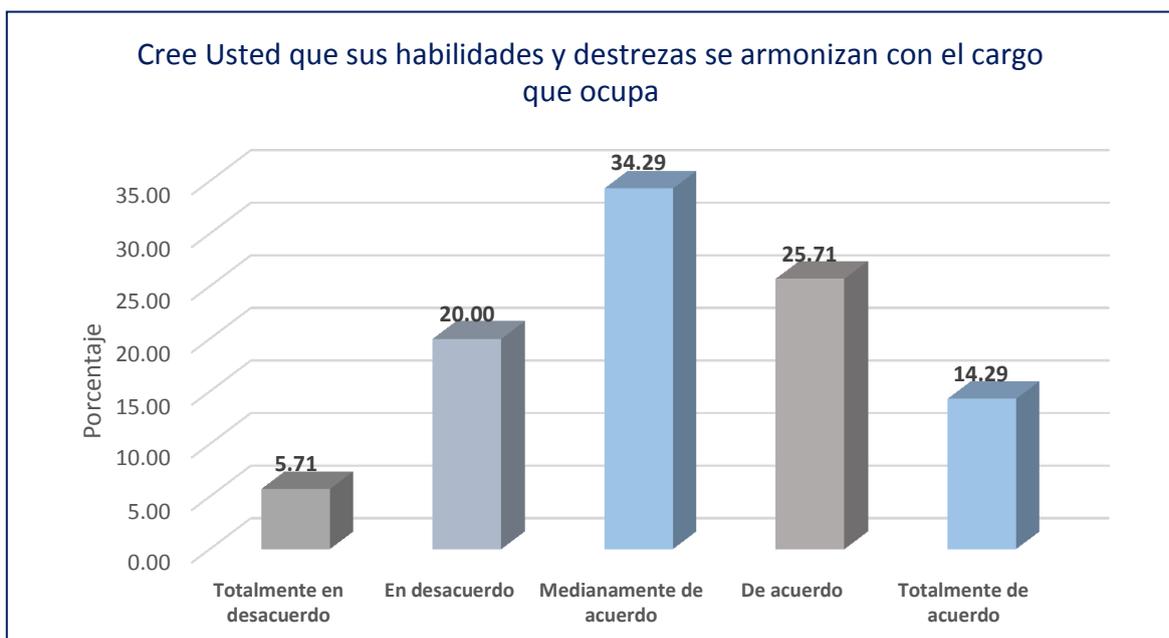


Figura A22

Cree Usted que sus habilidades y destrezas se armonizan con el cargo que ocupa

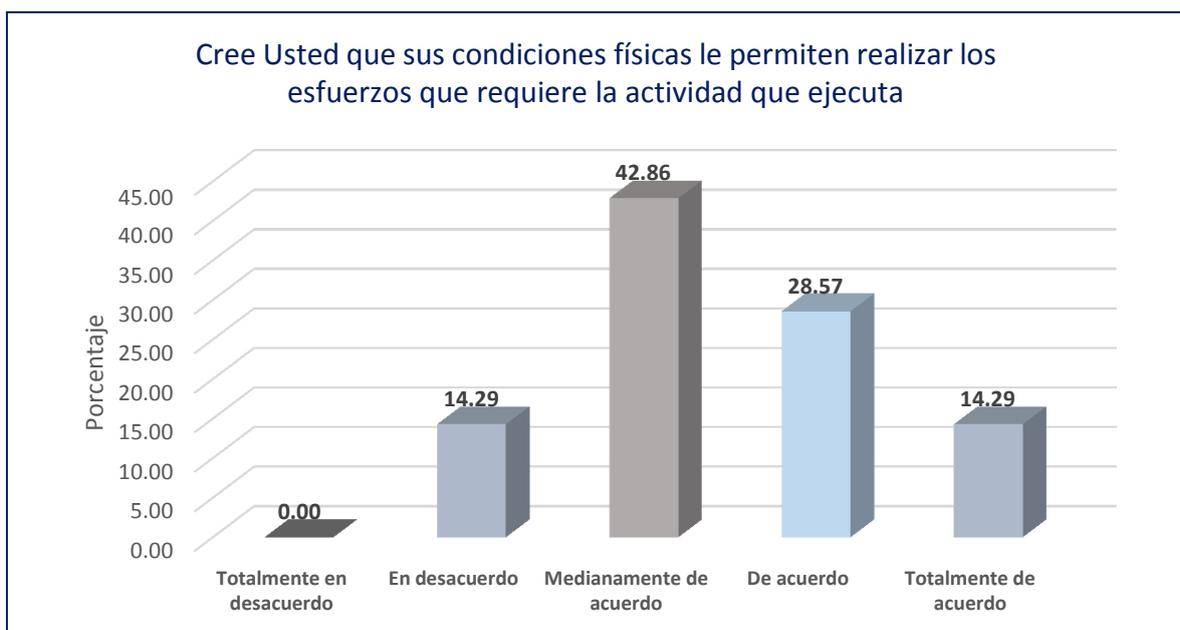
**Análisis:** Respecto a la dimensión 01 de la variable Desempeño Laboral, dentro de la evaluación expresada en la figura A.22 se tiene que el 34.29% de encuestados indica que están medianamente de acuerdo con respecto a que “Consideran que sus habilidades y destrezas se armonizan con el cargo que ocupa” en la F.S.M.D.P. de Utcubamba, en muchos de los casos la comunicación abierta, las reuniones de trabajo permiten cimentar las principales acciones de trabajo donde se demuestra el desarrollo de sus habilidades.

Tabla A23

Cree Usted que sus condiciones físicas le permiten realizar los esfuerzos que requiere la actividad que ejecuta

Preguntas 03. Cree Usted que sus condiciones físicas le permiten realizar los esfuerzos que requiere la actividad que ejecuta.	Nro. de trabajadores	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0.00
En desacuerdo	5	14.29
Medianamente de acuerdo	15	42.86
De acuerdo	10	28.57
Totalmente de acuerdo	5	14.29
	35	100.00

Fuente: Elaboración propia a partir de la encuesta de Desempeño Laboral –FDMDPCH-2018



Fuente: Elaboración propia a partir de la encuesta de Desempeño Laboral –FDMDPCH-2018

Figura A23

Cree Usted que sus condiciones físicas le permiten realizar los esfuerzos que requiere la actividad que ejecuta

**Análisis:** Respecto a la dimensión 02 de la variable Desempeño Laboral, dentro de la evaluación expresada en la figura A.23 se tiene que el 42.86% de encuestados indica que están medianamente de acuerdo con respecto a que “las condiciones físicas le permiten realizar los esfuerzos que requiere la actividad que ejecuta” en la F.S.M.D.P. de Utcubamba, en muchos de los casos es un problema relativos y se condiciona a cada una de las actividades previstas dentro de la organización existen edades promedios que les permite cumplir con cada una de las funciones asignadas.

Tabla A24

Cree usted que el salario percibido es acorde al trabajo realizado

Pregunta 04. Cree usted que el salario percibido es acorde al trabajo realizado	Nro. de trabajadores	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	8	22.86
En desacuerdo	9	25.71
Medianamente de acuerdo	11	31.43
De acuerdo	6	17.14
Totalmente de acuerdo	1	2.86
	35	100.00

Fuente: Elaboración propia a partir de la encuesta de Desempeño Laboral –FDMDPCH-2018

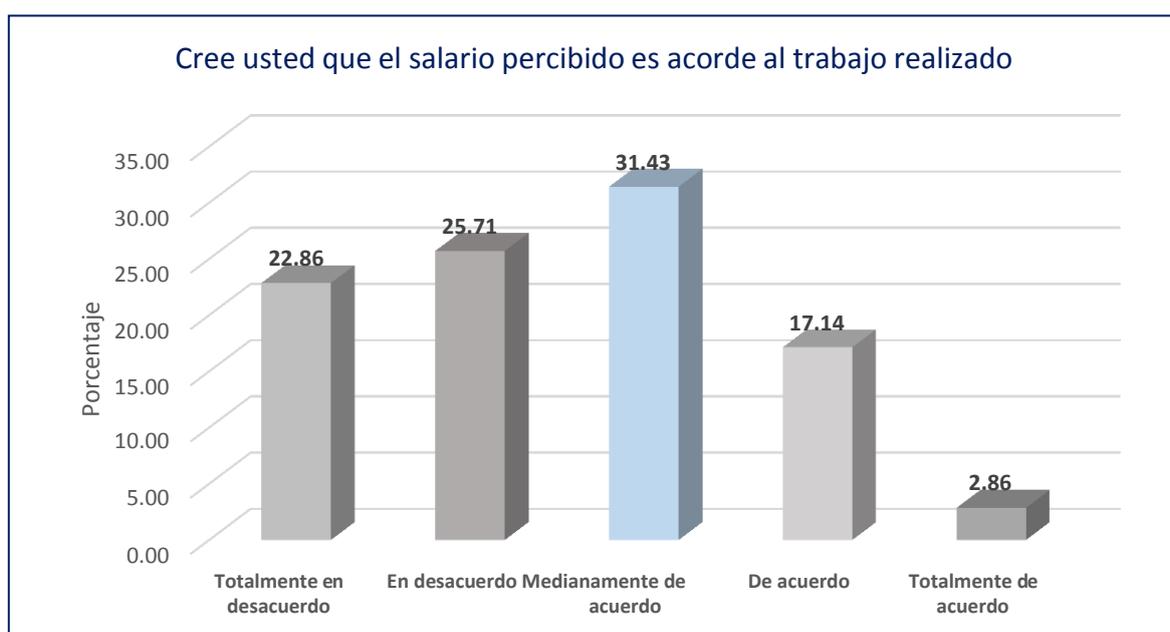


Figura A24

*Cree usted que el salario percibido es acorde al trabajo realizado*

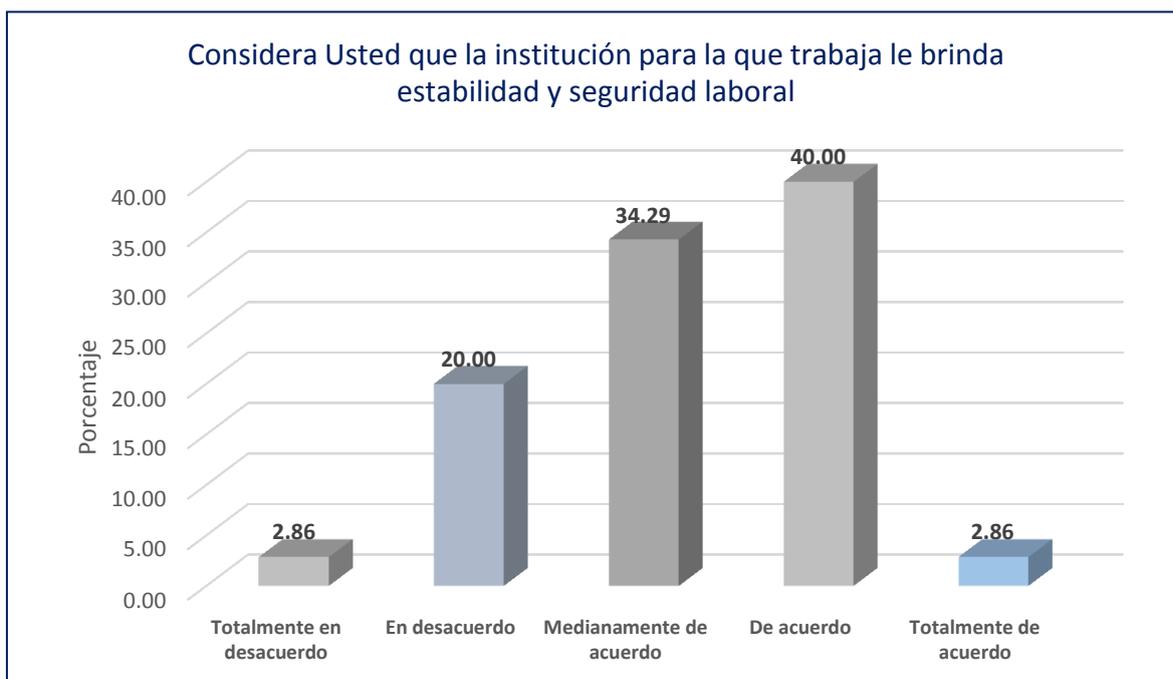
**Análisis:** Respecto a la dimensión 02 de la variable Desempeño Laboral, dentro de la evaluación expresada en la figura A.24 se tiene que el 31.43% de encuestados indica que están medianamente de acuerdo con respecto a que “cree que salario percibido es acorde al trabajo realizado” en la F.S.M.D.P. de Utcubamba, en muchos de los casos es un tema muy latente y particular y se presenta como una oposición equilibrada a las diferentes necesidades de los trabajadores y que va de acuerdo funciones asignadas.

Tabla A25

*Considera Usted que la institución para la que trabaja le brinda estabilidad y seguridad laboral*

<i>Pregunta 25. Considera Usted que la institución para la que trabaja le brinda estabilidad y seguridad laboral.</i>	Nro. de trabajadores	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	1	2.86
En desacuerdo	7	20.00
Medianamente de acuerdo	12	34.29
De acuerdo	14	40.00
Totalmente de acuerdo	1	2.86
	35	100.00

Fuente: Elaboración propia a partir de la encuesta de Desempeño Laboral –FDMDPCH-2018



Fuente: Elaboración propia a partir de la encuesta de Desempeño Laboral –FDMDPCH-2018

**Figura A25**

*Considera Usted que la institución para la que trabaja le brinda estabilidad y seguridad laboral*

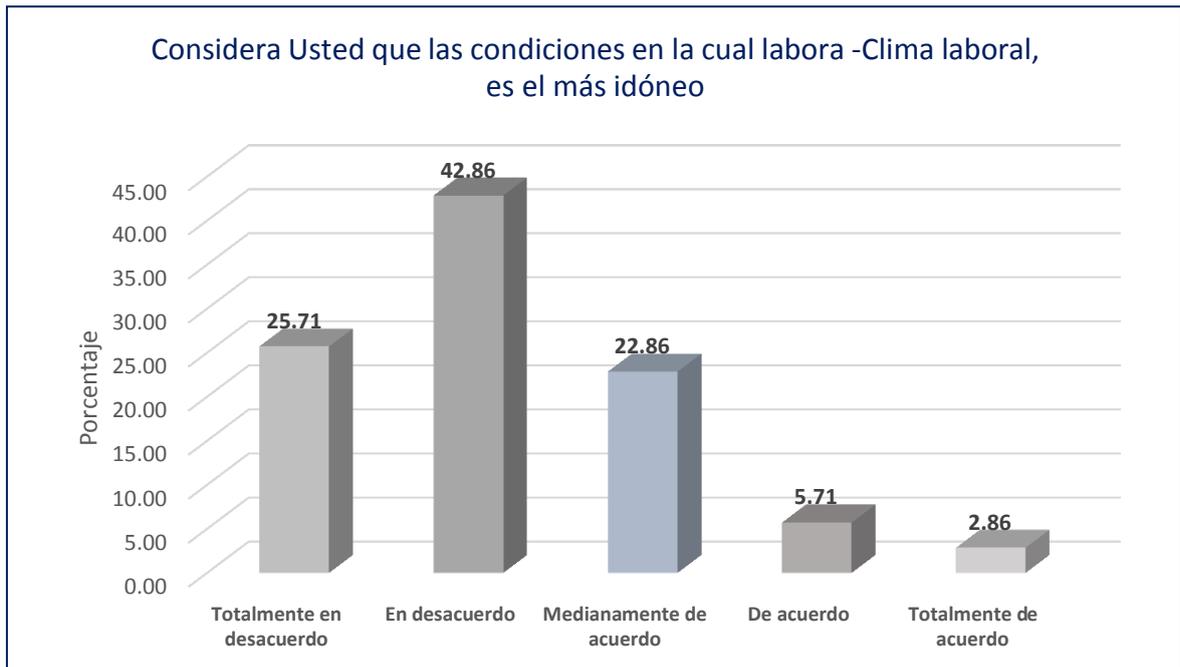
**Análisis:** Respecto a la dimensión 02 de la variable Desempeño Laboral, dentro de la evaluación expresada en la figura A.25 se tiene que el 34.29% de encuestados indica que están medianamente de acuerdo con respecto a que “*Considera que la institución para la que trabaja le brinda estabilidad y seguridad laboral*” en la F.S.M.D.P. de Utcubamba, es importante que la organización ponga un programa destinado a proteger a los trabajadores y aumentar la producción mediante la prevención y control de accidentes

**Tabla A26**

*¿Considera Usted que las condiciones en la cual labora - Clima laboral, es el más idóneo?*

Pregunta 06. <i>¿Considera Usted que las condiciones en la cual labora - Clima laboral, es el más idóneo?</i>	Nro. de trabajadores	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	9	25.71
En desacuerdo	15	42.86
Medianamente de acuerdo	8	22.86
De acuerdo	2	5.71
Totalmente de acuerdo	1	2.86
	35	100.00

Fuente: Elaboración propia a partir de la encuesta de Desempeño Laboral–FDMDPCH-2018



Fuente: Elaboración propia a partir de la encuesta de Desempeño Laboral–FDMDPCH-2018

Figura A26

Considera Usted que las condiciones en la cual labora - Clima laboral, es el más idóneo

**Análisis:** Respecto a la dimensión 02 de la variable Desempeño Laboral, dentro de la evaluación expresada en la figura A.26 se tiene que el 22.86% de encuestados indica que están medianamente de acuerdo con respecto a que “Considera que las condiciones en la cual labora –clima laboral es el más idóneo” en la F.S.M.D.P. de Utcubamba, la participación de los trabajadores dentro de la organización se limita al liderazgo que imparta el jefe y a partir de ello ver cómo se maneja y socializa con los demás trabajadores y como se va presentando el clima laboral.

### Anexo A5

#### Validez y confiabilidad

A través del método alfa de Cronbach mostro una alta confiabilidad y validez con un puntaje promedio de 0.773

#### Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Nº de elementos
0.773	26

### Estadísticos total-elemento

	Dimensiones	Correlación elemento- total corregida	Alfa de Cron Bach si se elimina el elemento
Item1	<b>Preguntas</b>	0.448	0.747
Item2		0.458	0.833
Item3		0.438	0.743
Item4		0.458	0.862
Item5		0.561	0.784
Item6		0.498	0.816
Item7		0.461	0.709
Item8		0.458	0.800
Item9		0.538	0.872
Item10		0.458	0.766
Item11	<b>Numero Operaciones</b>	0.478	0.885
Item12		0.448	0.705
Item13		0.488	0.857
Item14		0.478	0.848
Item15		0.498	0.749
Item16		0.568	0.836
Item17		0.458	0.727
Item18		0.438	0.738
Item19		0.478	0.720
Item20		0.558	0.803
Item21		0.498	0.749
Item22		0.568	0.836
Item23		0.458	0.727
Item24		0.438	0.738
Item25		0.478	0.820
Item26		0.558	0.703

*Tabla 3.2*

*Niveles de interpretación del coeficiente de correlación*

$r = 1$	Correlación perfecta.
$0.8 < r < 1$	Correlación muy alta
$0.6 < r < 0.8$	Correlación alta
$0.4 < r < 0.6$	Correlación moderada
$0.2 < r < 0.4$	Correlación baja
$0 < r < 0.2$	Correlación muy baja
$r = 0$	Correlación nula

*Tabla 3.3*

*Baremo medición de las dimensiones de la variable 1, Clima Organizacional*

Fuente: adaptado (Arce Gilmer Jhon, Malvas Yony Marcelino, 2014)

Tabla 3.4

Baremo de medición de las dimensiones de la variable 2 - Desempeño laboral

	Dim1	Dim2	Variable 2
Muy bajo (Totalmente en desacuerdo)	0 - 3	0 - 3	0 - 9
Bajo (En desacuerdo)	4 - 6	4 - 6	10 - 18
Regular (Medianamente de acuerdo)	7 - 9	7 - 9	19 - 27
Bueno (De acuerdo)	10 - 12	10 - 12	28 - 36
Muy Bueno (Totalmente de acuerdo)	13 - 15	13 - 15	37 - 45

Fuente: adaptado (Arce Gilmer Jhon, Malvas Yony Marcelino, 2014)

	Dim1	Dim2	Dim3	Dim4	Variable 1
Muy bajo(Totalmente en desacuerdo)	0 - 4	0 - 4	0 - 4	0 - 4	0 - 16
Bajo (En desacuerdo)	5 - 8	5 - 8	5 - 8	5 - 8	17 - 32
Regular (Medianamente de acuerdo)	9 - 12	9 - 12	9 - 12	9 - 12	33 - 48
Bueno (De acuerdo)	13 - 16	13 - 16	13 - 16	13 - 16	49 - 64
Muy Bueno (Totalmente de acuerdo)	17 - 20	17 - 20	17 - 20	17 - 20	65 - 80

Muestra de aplicación: 35 trabajadores (administrativos) de la Fiscalía Superior Mixta descentralizada de Utcubamba de la región Amazonas.

**Confiabilidad:** se realizó mediante el coeficiente de consistencia interna alfa de Cron Bach.

Tabla 3.5

Índices de valoración
0 = Muy bajo (Totalmente en desacuerdo)
1 = Bajo (En desacuerdo)
2 = Regular (Medianamente de acuerdo)
3 = Bueno (De acuerdo)
4 = Muy bueno (Totalmente de acuerdo)

Puntuación. Los puntajes mínimo y máximo se obtienen multiplicando el índice más bajo y el más alto respectivamente, tanto para la variable o cada una de las dimensiones de estas.

Administración: personalizada.

Duración: 20 minutos.

**Validez:** Mediante Juicio de Expertos

**Anexo A6**  
***Autorización de aplicación de la Encuesta de instrumentos***

Bagua Grande, 29 de Noviembre de 2017.

MINISTERIO PÚBLICO  
MESA DE PARTES ÚNICA  
29 NOV. 2017  
Despacho N°  
Dependencia  
Hora 14:15

**SOLICITO:** Autorización para aplicar encuesta dirigida al Personal Administrativo de la Fiscalía Superior Mixta Descentralizada de Utcubamba - Ministerio Público.

**SEÑOR: FISCAL SUPERIOR DE LA FISCALIA SUPERIOR MIXTA DESCENTRALIZADA DE UTCUBAMBA CIUDAD.-**

Yo, Romel Humberto Camus Sanchez, identificado con D.N.I. N° 41788900, en mi condición de personal administrativo de la Fiscalía Superior Mixta Descentralizada de la Provincia de Utcubamba, me presento ante usted con el debido respeto y expongo lo siguiente:

Que teniendo la necesidad de continuar con mis estudios profesionales en la Universidad Alas Peruanas, a fin de lograr mi superación en beneficio propio y en mejoras de mi desempeño en esta prestigiosa Institución, solicito a vuestro despacho autorizarme realizar la aplicación de una encuesta que estará dirigida al Personal Administrativo de esta Fiscalía, a fin de conocer el "Clima Organizacional y el Desempeño Laboral" de los trabajadores Administrativos de la Fiscalía Superior Mixta de Utcubamba.

Esto a fin de sustentar mi Tesis para optar el Título de Licenciado en Administración y Negocios Internacionales, ya que a la fecha cuento con el grado de Bachiller y para alcanzar tan importante Título debo aplicar la investigación a fin de determinar la relación entre el Clima Organizacional y el Desempeño Laboral del personal Administrativo de la Fiscalía Superior Mixta Descentralizada de la Provincia de Utcubamba.

Asimismo cabe indicar que del resultado obtenido de la encuesta denominada "Clima Organizacional y el Desempeño Laboral" se estará informando a vuestro despacho a fin de realizar las mejoras en pro de nuestra mejora Institucional, para ello al finalizar la presente investigación se dejara la tesis como referencia.

Por lo expuesto.

Es justicia que espero alcanzar

3-6 29-nov-17  
DERIVADO A Romel Camus  
MOTIVO: Autorizar aplicación de encuestas  
GILDER ZAPANA MAYTA  
FISCAL SUPERIOR  
FISCALIA SUPERIOR MIXTA  
DE UTCUBAMBA

Bach. Romel H. Camus Sánchez  
D.N.I. N° 41788900

Anexo A7

Formatos de Validación de Instrumentos por Expertos

## FORMATO DE VALIDACION DE INSTRUMENTOS POR JUICIO-EXPERTO

### 1. Título e Investigación:

Relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la fiscalía superior mixta descentralizada de la provincia de Utcubamba.

### 2. Nombre de instrumento:

Escala de cuestionario Clima organizacional y Desempeño Laboral

### 3. Objetivo del instrumento

Determinar la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral en los trabajadores administrativos de la Fiscalía Superior Mixta Descentralizada de la Provincia de Utcubamba 2018

### 4. Experto

Apellidos y Nombres: *Benjamín Roldan Polo Escobar*

Grado Académico: *Dr. Administración de la Educación.*

### 5. Fecha de Validación

18 - 11 - 2017

### 6. Escala de puntuación realizada

Muy bajo	Bajo	Regular	Bueno	Muy bueno
1	2	3	4	5 ✓

### 7. Puntuación obtenida

Nivel de aceptación	Puntaje
Muy bajo	01 - 30
Bajo	31 - 60
Regular	61 - 90
Bueno	91 - 120
Muy bueno	121 - 150 ✓

### 8. Conclusiones

.....  
**Dr. Benjamín R. Polo Escobar**  
Administración de la Educación /  
Especialista en Dirección Estratégica  
en Tecnología de Información  
CIP: 51875

.....  
Firma del experto

## FORMATO DE VALIDACION DE INSTRUMENTOS POR JUICIO-EXPERTO

### 1. Título e Investigación:

Relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la fiscalía superior mixta descentralizada de la provincia de Utcubamba.

### 2. Nombre de instrumento:

Escala de cuestionario Clima organizacional y Desempeño Laboral

### 3. Objetivo del instrumento

Determinar la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral en los trabajadores administrativos de la Fiscalía Superior Mixta Descentralizada de la Provincia de Utcubamba 2018

### 4. Experto

Apellidos y Nombres: José Luis Daza Arévalo

Grado Académico: Dr. Gestión Pública y Gobernabilidad.

### 5. Fecha de Validación

18 - 11 - 2017

### 6. Escala de puntuación realizada

Muy bajo	Bajo	Regular	Bueno	Muy bueno
1	2	3	4	5

### 7. Puntuación obtenida

Nivel de aceptación	Puntaje
Muy bajo	01 - 30
Bajo	31 - 60
Regular	61 - 90
Bueno	91 - 120
Muy bueno	121 - 150

### 8. Conclusiones



Dr. José L. Daza Arévalo  
DNI: 166722940

Firma del experto

Tabla de datos de los cuestionarios

	Romei-Desemlab-Clima Org.sav																				Romei-Desemlab-Clima Org.sav						
	C08	C09	C010	C011	C012	C013	C014	C015	C016	C017	C018	C019	C020	DL1	DL2	DL3	DL4	DL5	DL6	C01	C02	C03	C04	C05	C06	CO	
1	1	3	2	3	1	2	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	0	3	1	3	3	3	1	3	3		
2	2	4	3	4	2	3	2	2	2	2	3	4	3	4	4	2	1	1	3	2	1	4	1	1	4		
3	3	3	3	3	3	3	1	1	2	3	3	2	3	3	1	3	0	2	2	2	3	3	2	3	3		
4	2	2	2	4	2	2	2	1	2	2	3	2	4	4	4	4	0	3	2	2	4	2	2	1	2		
5	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3		
6	1	1	3	4	2	2	2	2	2	3	3	2	3	4	4	2	1	3	2	1	1	2	1	2	4		
7	2	2	2	4	2	2	2	2	2	3	2	4	3	4	4	3	1	3	2	2	2	3	2	2	4		
8	3	3	3	3	1	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	2	3	3	1	3	3	3		
9	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2		
10	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2		
11	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2		
12	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	1	3	2	3	3	1	3	3	3		
13	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	4		
14	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	1	3	3	3		
15	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	1	3	3	2	3	1	3	3	3		
16	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	2	3	2		
17	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2		
18	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	1	3	3	3		
19	1	2	2	4	2	1	2	2	2	2	3	4	1	4	4	2	1	3	2	2	1	4	1	2	3		
20	2	1	1	1	2	2	1	1	1	1	4	3	1	1	2	3	1	1	1	1	1	3	2	2	3		
21	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2		
22	2	3	3	3	1	2	2	1	2	1	3	3	1	1	1	3	1	1	1	1	1	3	1	2	3		
23	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2		
24	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3		
25	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2		
26	2	2	2	2	1	2	2	4	2	2	3	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	3	2	2	2		

## Fotografías de aplicación de instrumentos



## Fotografías de aplicación de instrumentos



**Fotografías de aplicación de instrumentos**

