



**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE  
ADMINISTRACIÓN**

**TESIS**

**CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL  
DE LOS TRABAJADORES DE LA SEDE PRINCIPAL DE  
LA OFICINA REGIONAL NORTE INPE CHICLAYO -  
2019**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE  
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

**Autor (a):**

**Bach. Fernández Montenegro, Jorge Yovany**

**ORCID 0000-0002-4309-4073**

**Asesor (a):**

**Dra. Cubas Carranza Janet Isabel**

**ORCID: 0000-0001-5177-8021**

**Línea de Investigación:**

**Gestión Empresarial y Emprendimiento**

**Pimentel – Perú**

**2021**

**TESIS**

**CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS  
TRABAJADORES DE LA SEDE PRINCIPAL DE LA OFICINA  
REGIONAL NORTE INPE CHICLAYO - 2019**

Asesor (a): Dra. Cubas Carranza Janet Isabel  
Nombre Completo Firma

Presidente (a): Dra. Cubas Carranza Janet Isabel  
Nombre completo Firma

Secretario (a): Mg. García Yovera Abraham José  
Nombre Completo Firma

Vocal (a): Mg. Guerrero Millones Ana María  
Nombre Completo Firma

## **Dedicatoria**

### **A DIOS**

Por permitirme realizar mis logros y metas con satisfacción, y por estar siempre a mi lado en mis momentos que pensaba desfallecer, para darme fuerzas, gracias por tu amor incondicional.

### **A MI MADRE VICTORIA**

Por haberme enseñado valores desde mi niñez y también a ser perseverante, Porque me está bendiciendo desde el cielo.

### **A MI ESPOSA KARINA**

Por la paciencia que tienes conmigo, por el tiempo que dedicas a apoyarme y por ser una de las mayores fuerzas que me acompaña, gracias amor.

### **A MIS HIJOS**

Por qué gracias a Ustedes no dejo de aprender día a día, y por ser tan pacientes conmigo.

*Jorge Fernández*

## **Agradecimiento**

Mi más cordial agradecimiento a todo el personal administrativo de la Sede Principal de la Oficina Regional Norte INPE, quienes desde un principio se encuentran prestos a apoyar en que se realice esta investigación y comprometidos con los resultados.

Así también Agradecer a los funcionarios y al Director Regional de dicha institución quienes me brindaron las facilidades para poder aplicar la investigación en las instalaciones de la Sede Principal de la Oficina Regional Norte INPE.

Agradecer también a la Universidad Señor de Sipán quien, a través de su nueva modalidad a distancia, nos abre nuevos horizontes a las personas que nos encontramos laborando y no podemos asistir a un aula físico, el cual era uno de los principales impedimentos para seguir una carrera profesional. Gracias a esta modalidad y al asesoramiento que he recibido, puedo culminar este trabajo de investigación.

*Jorge Fernández*

## Resumen

Este trabajo de investigación tiene como objetivo concretar la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los empleados de la sede del INPE 2019 en la oficina regional norte, a partir de la teoría del clima de trabajo de referencia y el factor Herzberg. Este estudio utilizará métodos cuantitativos y cualitativos con un tipo horizontales, no experimentales La muestra proviene de 85 trabajadores de la sede del INPE de la Regional Norte, la variable dependientes desempeño laboral y clima laboral independiente. Los datos sobre estas dos variables y sus respectivas dimensiones se han obtenido a través de observaciones, entrevistas, encuestas y guías bibliográficas. Según los resultados de dos encuestas. La conclusión es que existe una correlación positiva significativa, es decir, 0.872 es mayor que 0.05, en la que el clima organizacional de la sede del INPE Chiclayo en la oficina de la región norte en 2019. Así también el clima organizacional se relaciona positivamente con las dimensiones desempeño laboral obteniendo los resultados para asistencia y puntualidad un  $Rho = 0.692$ , Trabajo en equipo con un  $Rho = 0.834$ , Productividad con un  $Rho = 0.678$ , Respeto y puntualidad con un  $Rho = 0.723$ , Calidad en el Trabajo con un  $Rho = 0.686$  y finalmente Trabajo bajo Presión con un  $Rho = 0.876$  demostrando que existe una correlación positiva.

Palabras Claves:” clima organizacional, desempeño laboral y relación”

## **Abstrac**

The main objective of this research is to determine at what level the work environment is related to the work performance of the workers of the main headquarters of the northern regional office INPE Chiclayo, 2019, taking as reference the foundations of the Likert work climate theory and the theory of the two factors of Herzberg. This study has a quantitative, non-experimental, quantitative approach, conducted on a population of 119 workers at the headquarters of the North INPE regional office, with a sample group of 85 workers, with an independent variable to the organizational climate and performance Labor as a dependent variable. The data of both variables with their respective dimensions have been obtained through the survey technique. According to the results obtained from the application of both surveys. In the organizational climate variable, the large proportion of workers disagree, with 67.06%; Almost for the variable work performance, employees almost always fulfill their work being the highest score 100.00%; reason why it is affirmed that there is a significant relation of variable and dimension, but only in some of them but not in its totality.

Keywords: organizational climate, work performance and relationship

## Índice

Agradecimiento .....	iv
Resumen .....	v
Abstrac.....	vi
Índice.....	vii
Índice de tablas .....	x
Índice de Figuras.....	xi
I. INTRODUCCIÓN.....	12
1.1. Realidad Problemática .....	13
1.2. Trabajos Previos .....	20
1.3. Teorías relacionadas al tema.....	26
1.3.1. Clima Organizacional .....	26
1.3.3 Normativa Técnica, ambiental, de seguridad, de gestión de riesgos..	34
1.3.4 Impacto ambiental.....	36
1.3.5 Gestión de riesgos.....	36
1.3.6 Seguridad y salud ocupacional.....	37
1.3.7 Estado de arte. ....	37
1.3.8 Definición de términos.....	37
1.3.9 Estudio económico .....	38
1.4. Formulación del Problema.....	39
1.5. Justificación e importancia del estudio .....	39
1.6 Hipótesis. ....	40
1.6.1 Hipótesis general .....	40
1.7. Objetivos.....	42
1.7.1. Objetivos General .....	42
1.7.2. Objetivos Específicos.....	42

II. MATERIAL Y MÉTODO .....	43
2.1 Tipo y diseño de investigación .....	43
2.2 Población y muestra .....	45
2.3. Variables, Operacionalización .....	46
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad....	49
2.4.1 Confiabilidad de los instrumentos .....	51
2.4.2 Validación de Instrumentos .....	51
2.5 Procedimientos de análisis de datos.....	52
2.6 Criterios éticos .....	53
2.7 Criterios de Rigor Científicos.....	53
III. RESULTADOS.....	54
3.1. Presentación de Resultados .....	54
3.2 Discusión de Resultados.....	63
3.2. APORTE PRACTICO .....	67
3.2.1 GENERALIDADES .....	67
3.2.2 OBJETIVOS.....	67
3.2.3 NORMATIVIDAD.....	68
3.2.4. ALCANCE .....	68
3.2.5 DESARROLLO DE LA PROPUESTA.....	68
3.2.6 CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES .....	72
3.2.7 PRESUPUESTO.....	73
IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....	74
Conclusiones .....	74
Recomendaciones .....	76
REFERENCIAS .....	78



ANEXO ..... 83

## Índice de tablas

Tabla 1 Trabajadores administrativos por régimen laboral .....	18
Tabla 2 Capacitaciones del personal administrativo.....	19
Tabla 3 Sub direcciones y número de trabajadores. ....	45
Tabla 4 Operacionalización variable independiente .....	47
Tabla 5 Operacionalización variable dependiente .....	48
Tabla 6 Estadísticas fiabilidad cuestionario Clima Organizacional .....	51
Tabla 7 Estadísticas fiabilidad cuestionario Desempeño laboral .....	51
Tabla 8 Niveles del Clima Organizacional. ....	54
Tabla 9 Niveles del Desempeño Laboral .....	55
Tabla10 Relación del Clima Organizacional y Desempeño Laboral. ....	56
Tabla11 Relación del Clima Organizacional y la dimensión Asistencia y puntualidad. .....	57
Tabla12 Relación del Clima Organizacional y Trabajo en Equipo .....	58
Tabla13 Relación del Clima Organizacional y Productividad.....	59
Tabla14 Relación del Clima Organizacional y Respeto y Responsabilidad .....	60
Tabla15 Relación del Clima Organizacional y Calidad en el Trabajo.....	61
Tabla16 Relación del Clima Organizacional y Trabajo Bajo Presión. ....	62
Tabla17 Cronograma de actividades.....	72
Tabla18 Presupuesto. ....	73
Tabla19 Matriz de Consistencia .....	83

## **Índice de Figuras**

Figura 1. Dimensión Autocorrelación del Clima Organizacional.....	40
Figura 2. Dimensión Involucramiento Laboral del Clima Organizacional.....	41
Figura 3. Dimensión Supervisión del Clima Organizacional.....	42
Figura 4. Dimensión Comunicación del Clima Organizacional.....	43
Figura 5. Dimensión Condición Laboral del Clima Organizacional.....	44
Figura 6. Dimensión Trabajo bajo Presión del Desempeño Laboral.....	50

## **I. INTRODUCCIÓN**

El presente trabajo de investigación se refiere al tema del “clima organizacional y desempeño laboral”, el clima organizacional está definido como aquella percepción que posee un trabajador en relación a su ambiente laboral en el que se desarrolla, este suele encontrarse relacionado con contextos tanto emocionales como físicas que existen entre los colaboradores mismos, De igual forma, el desempeño laboral es el comportamiento de las personas en el desarrollo de funciones, actividades o actividades diarias, y se considera parte del logro de los objetivos comerciales. Las causas de estos temas son los problemas de comunicación que conllevan a tener una falta relación entre los colaboradores, el inadecuado manejo de los conflictos que se presentan en la empresa que genera incomodidad, trabajos que no estimulen al colaborador, por lo que si esto se realiza se motiva al colaborador a realizar su trabajo satisfactoriamente, entre otras causas, consecuentemente, esto genera un mal desempeño laboral. Por tanto, dado que el clima organizacional dentro de la entidad no es suficiente para influir en el desempeño laboral de los trabajadores, este tema es significativo.

Para ello la presente investigación tiene un enfoque cualitativo y de corte transversal dado que se probó la hipótesis estadísticamente y el estudio se realizó en el tiempo es decir una sola vez, Nuevamente, es un nivel descriptivo de diseño no experimental porque la variable no ha sido manipulada de ninguna manera, además se tuvo una población de 109 servidores de la sede principal de la Oficina Regional INPE Norte Chiclayo, de la cual su muestra estuvo constituida por 85 trabajadores. El objetivo del estudio es establecer que “el ambiente dentro de la organización está ligada con el desempeño laboral de los empleados de la sede principal de la oficina regional norte INPE Chiclayo, 2019”. en el cual para su desarrollo se diseñan metas específicas para establecer la relación entre el clima organizacional y las dimensiones de asistencia y puntualidad, y la relación entre el clima organizacional y las dimensiones del trabajo en equipo, Establecer la relación del clima

organizacional y la dimensión Productividad, Establecer la relación entre el clima organizacional y las dimensiones de respeto y responsabilidad, y establecer la relación entre el clima organizacional y las dimensiones de calidad del trabajo. Establecer la relación entre clima organizacional y carga de trabajo, trabajar bajo presión y finalmente proponer estrategias para mejorar el clima organizacional de la sede de la Oficina Regional Norte.

El primer capítulo tomará como marco la pregunta de investigación, que al igual que la investigación anterior realizada por otros autores, se trata del concepto e hipótesis de "clima organizacional y desempeño laboral".

El segundo capítulo presenta los materiales y los métodos de investigación, incluidos los tipos de información necesarios para recopilar, el diseño, la tecnología y los métodos, los estándares éticos y el rigor científico.

El tercer Capítulo, desarrollan objetivos planteados, en donde se hace la comparación con los antecedentes de estudios planteados anteriormente, así como también las respectivas conclusiones con sus recomendaciones del autor.

## **1.1. Realidad Problemática**

### **Internacional**

Según el informe realizado por Resguarda, (2019) en México la cual es una firma multilatinamericana especializada en línea de denuncias, dio a conocer que, el 62% aproximadamente de las denuncias de tipo intralaborales realizadas en América Latina se encuentran fuertemente vinculadas a recursos humanos. En un segundo lugar se ubica el aspecto relacionado con robo de activos (12%), fallas de seguridad con un (8%), mientras que le siguen los temas de corrupción (7%) y un (5%) relacionado a aspectos de tipo legales. Centrándose en las denuncias sobre RR. HH un 22% lo realiza por las diversas presiones desmedidas que realizan sus superiores, mientras que un 21% suele realizarlas por temas asociados tanto a discriminación racial como sexual, un 16% de las denuncias se asociación por temas de favoritismo existente en su centro laboral, un 12%

menciona la existencia de malos tratos recibidos a su persona, 9% se debe a un mal desempeño realizado.

Un punto importante tiene que ver mucho con el tema relacionado a clima organizacional el cual abarca: la reducción de conflictos, lo cual permite que se genere un ambiente agradable y positivo, por ende, se refleja en una mejor productividad y la retención de talentos es menos tediosa (ÁMBITO, 2019) Argentina, medio de comunicación digital dedicada a temas de diplomacia internacional, comercio exterior y negociaciones empresariales.

Del mismo modo se tiene esta problemática en el Ecuador para optar el título profesional Ingeniero Comercial (Jiménez y Mosquera, año 2017), partiendo que un clima organizacional viene a ser indispensable, de manera que crea ambientes agradables en el centro laboral, incentivando a tener actitudes positivas, todo esto va influenciar en el desempeño de los trabajadores esto se relacionara con sus funciones. Teniendo estos datos, concluyendo que, el “clima organizacional” viene a ser un tema de suma importancia para quienes administran las entidades, ya que el objetivo de la organización, será dar un adecuado servicio y así también se tendrá más productividad.

Así también en Chiapas - México, en la tesis para la maestría realizada por: Meza, (2018), también se evidenció el problema con respecto al “Clima Organizacional y Desempeño Laboral en los Empleados de la Universidad Linda Vista”, donde se evidencia si los empleados laboran dentro de un clima organizacional bajo el nivel permitido, en ese sentido no se encontraría en las condiciones de brindar un aporte óptimo para así alcanzar los objetivos que la empresa quiere alcanzar. Muy contrario a esto, si se encontrarían en un clima de alto nivel, incitaría a tener un mayor grado de compromiso con los trabajadores. Con todo lo planteado, sería conveniente que se pueda identificar en qué nivel el clima organizacional de esta casa de estudios se encuentra, del mismo modo ver cómo afectaría en su desempeño de los trabajadores.

En Venezuela, de acuerdo al artículo encontrado el mismo problema por (Palmer y Valero, 2014), de "La capacidad y desempeño laboral de los gerentes en los organismos autónomos que dependen de la Alcaldía de la Ciudad de Mara, Estado Zulia", donde la institución se están desarrollando actividades de carácter netamente personal, mas no las actividades por la cual esta municipalidad brinda: la atención al usuario, y la administración de recursos, en lo cual lo que tendrían que requerir sería la administración de la información con las características individuales del empleador, así mismo las condiciones de trabajo y el reconocimiento en cuanto al nivel de desempeño los cuales están determinados por la institución para cada puesto que viene ocupando el empleador, por este modo es necesario la evaluación en cuanto al desempeño por alguien conocedor, permitiendo evaluar a los trabajadores de acuerdo a su función en el puesto y en el cargo que ocupa el cual será apropiada en cuanto a las necesidades de la empresa.

### **Nacional**

El 81% de los colaboradores de las empresas suelen considerar que el clima es un factor muy sustancial para poder desempeñar sus labores de manera oportuna. Según una encuesta realizada se pudo evidenciar que un 86% de los peruanos aproximadamente se muestran preparados a retirarse o abandonar el trabajo que tienen si el clima laboral es inadecuado. Muchas de las empresas suelen contar con una estrategia debidamente definida con la finalidad de satisfacer las insuficiencias de sus clientes, sin embargo, son muy pocas las empresas que definen una estrategia relacionada a la retención de su talento humano.

Es sumamente importante considerar que los trabajadores forman parte de diferentes generaciones, por lo cual valoran cosas muy diferentes, según el rango de su edad en la cual se encuentren inmersos. Un 70% mencionó que las empresas suelen tener en cuenta tanto sus sugerencias, soluciones, opiniones u ideas, mientras que el 30% manifiestan que no toman en cuenta este tipo de

aporte por parte de ellos. Por otro lado, un 49% de los colaboradores manifiestan que las empresas suelen practicar la meritocracia como una forma para reconocer o premiar su desempeño realizado. Sólo un 64% se siente valorado por parte de su jefe, mientras que el 36% considera todo lo contrario. Por último, se pudo deducir que, entre los factores que suelen influir al momento de aceptar un trabajo tenemos lo siguiente: En primer lugar, remuneración con un 27%, en segundo lugar, un buen clima o ambiente laboral con 23%, beneficios hacia los trabajadores con un 22%, opción de seguir una línea de carrera (19%), mientras que el tema tanto de incentivos como lo relacionado a los horarios flexibles cuentan con un (9%) (DIARIO GESTIÓN, 2018) Lima.

Según un estudio realizado por Aptitus (2020) en la ciudad de Trujillo, menciona que el sueldo resulta ser clave para poder garantizar un adecuado y buen desempeño laboral. Implementar en las empresas un adecuado clima organizacional resulta sumamente vital para toda empresa, de lo contrario este puede afectar hasta un 20% aproximadamente en la productividad. En el Seminario de Aptitus se mostraron resultados que un 58% de los ejecutivos suelen considerar actualmente una estrategia de bienestar laboral el cual logra impactar de manera positiva en la retención. Esto tomando como referencia estudios anteriores en el cual se menciona que un 81% de los empleados peruanos consideran que el ambiente institucional se logre desarrollar en las empresas es importante e influye en su desempeño (DIARIO GESTIÓN, 2018) Lima.

Por otro lado, existe una gran controversia en relación a las evaluaciones de desempeño en los colaboradores de una empresa, de manera que, el 50% de los empleados considera que su evaluación de desempeño es muy injusta. Pues, uno de cada cuatro empleados suele detestar el tema de evaluaciones de desempeño durante su vida laboral. El 28% de los responsables en el área de recursos humanos manifiestan que en diversos momentos los gerentes o jefes suelen llenar los formularios de evaluación de desempeño simplemente por un tema de cumplir. Sin embargo, no se considera que realizar este tipo de



evaluaciones trae consigo cosas positivas, pues permite que los empleados estén debidamente informados sobre su desempeño que vienen desarrollando de forma periódica, por ende, a partir de dichos resultados es que se pueden establecer algunos ascensos e incluso aumentos de sueldo. Pero, también existe un aspecto negativo en la realización de estas evaluaciones, pues las personas suelen sentir que dicho proceso es muy burocrático, el cual no aporta ningún tipo de valor. Lo que se viene recomendando actualmente es dejar de lado las tradicionales evaluaciones, en las cuales se asigna un puntaje y se realiza reuniones de manera trimestral de conversaciones sobre desempeño. descubriendo que de todo esto se intimida en gran medida a todo empleado de una empresa (EL COMERCIO, 2017) Lima.

### **Local**

En el interior de la entidad se ha evidenciado que el clima organizacional no es adecuado, por lo que afecta al desempeño laboral de los servidores. A modo observacional se puede identificar que la estructura de la entidad no es la adecuada con respecto a la iluminación, ventilación y espacios adecuados entre áreas, la comunicación entre los trabajadores del INPE no tiene la fluidez que debiera, por la discrepancia entre los regímenes laborales que existen en la institución, no existen incentivos, como las capacitaciones causando un descontento por el personal, motivando a que el personal llegue tarde a laborar a su centro de trabajo. Causando un desempeño laboral deficiente. Ante lo expuesto anteriormente dicha investigación tiene el propósito de describir dichas variables e identificar algunos errores donde podamos intervenir, así mismo el fin de esta investigación es de evidenciar que el clima organizacional influye en el desempeño laboral de los trabajadores. De igual manera para mitigar el problema evidenciado en esta investigación. Se propone implementar Estrategias para mejorar el clima organizacional en la Sede Principal de la Oficina Regional Norte INPE Chiclayo.

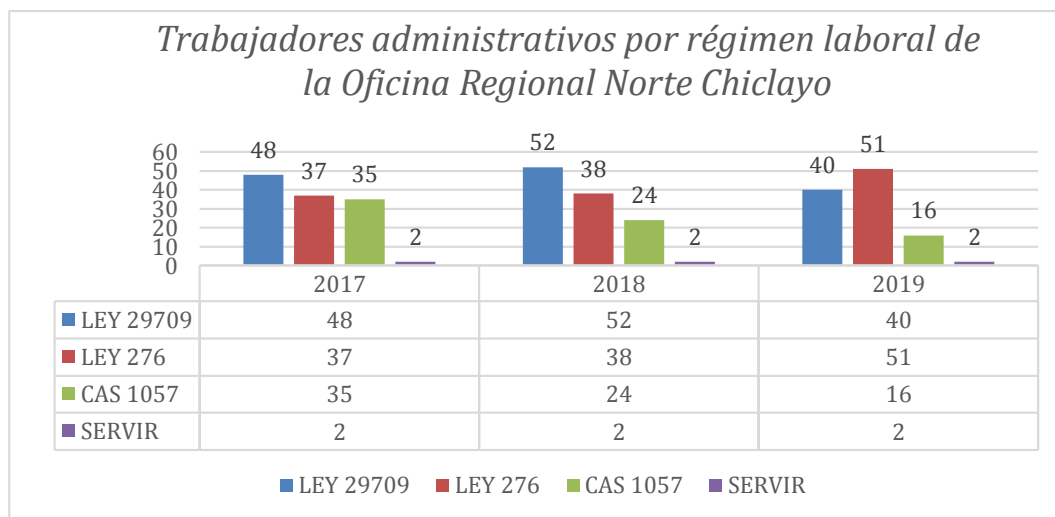
**Tabla 1 Trabajadores administrativos por régimen laboral de la oficina regional norte Chiclayo**

Año Estimado	Departamento	Provincia	LEY 29709	LEY 276	CAS 1057	SERVIR	TOTAL
2017	Lambayeque	Chiclayo	48	37	35	2	122
2018	Lambayeque	Chiclayo	52	38	24	2	116
2019	Lambayeque	Chiclayo	40	51	16	2	109

**Fuente:** Oficina de Recursos Humanos de la Oficina Regional Norte Chiclayo (INPE, 2019)

Del total de los servidores que desarrollan una labor en la Sede Regional Norte INPE, se puede visualizar, según la tabla 1, que el personal pertenece a 3 regímenes laborales, los mismos que han variado en cantidades del año 2017 al 2019, disminuyendo un total de 13 servidores.

**Figura 1**



**Fuente:** Oficina de Recursos Humanos de la Oficina Regional Norte Chiclayo (INPE, 2019)

Se puede visualizar, gracias al gráfico de barras, que el sector de trabajadores que se encuentran laborando con el régimen de la Ley 276 incremento al año 2019, mientras que los servidores de la Ley 29709 decreció, tan solo los Trabajadores del Régimen de SERVIR se han mantenido tal cual en los últimos tres años.

**Tabla 2 Capacitaciones realizadas en el año del personal administrativo de la oficina regional norte Chiclayo**

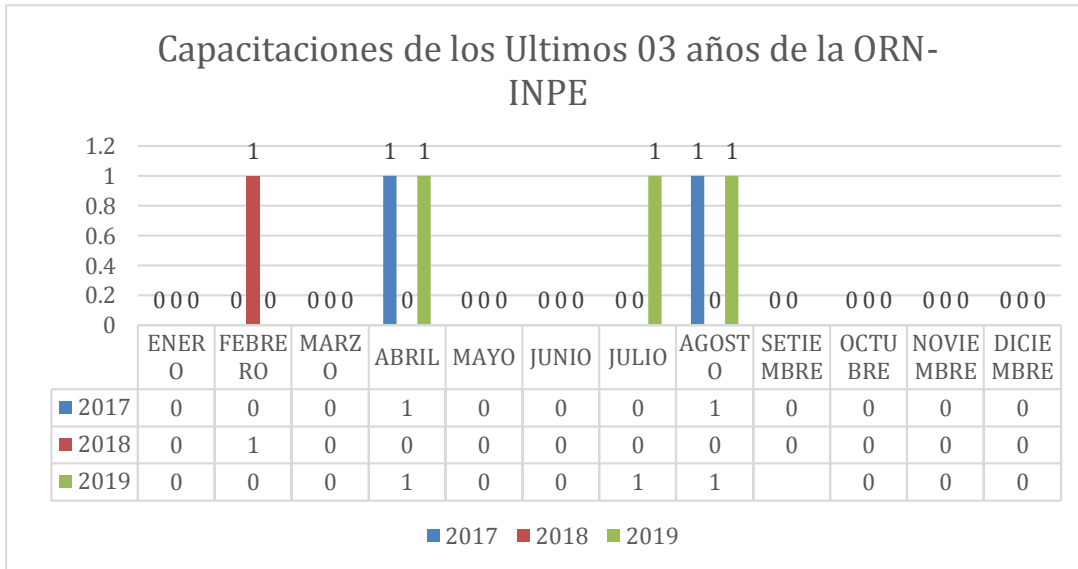
Fuente: Oficina de Recursos Humanos de la Oficina Regional Norte Chiclayo (INPE, 2019)

CRONOGRAMA DE CAPACITACION POR AREA DE LA OFICINA REGIONAL NORTE INPE CHICLAYO																																				
AREAS ADMINISTRATIVAS	CAPACITACIONES DE LOS ULTIMOS TRES AÑOS																																			
	2017												2019												2019											
	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
Dirección																																				
Sub Dirección de Administración																																				
Sub Dirección de Registro Penitenciario																																				
Sub Dirección de Tratamiento Penitenciario																																				
Sub Dirección de Seguridad Penitenciario																																				
Sub Dirección de Medio Libre																																				
SUB TOTAL												7												8										2		
TOTAL																																		17		

Se puede verificar que existe un total de 06 capacitaciones realizadas en los últimos 03 años, teniendo en consideración que estas se dan de acuerdo a los presupuestos por las diferentes Sub Direcciones de la ORN-INPE. Evidenciando así que la cantidad de capacitaciones es muy baja, en los diferentes periodos del año 2017 al 2019.

**Figura 2**

*Capacitaciones durante los últimos tres años en la Oficina Regional Norte Chiclayo*



*Fuente: Oficina de Recursos Humanos de la Oficina Regional Norte Chiclayo (INPE, 2019)*

Interpretación: Se visualiza que, en los últimos años, según el diagrama de barras, se ha mantenido la frecuencia de capacitar al personal que trabaja en la ORN-INPE, la que no significa que sería la cantidad ideal.

## 1.2. Trabajos Previos

### Internacional

Según Santamaría (2020), la investigación “Incidencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Datapro S.A”, para optar título de maestría, Universidad Andina Simón Bolívar – Quito, Ecuador; Un método diseñado para determinar si la influencia del clima organizacional afectará el desempeño laboral de los empleados de Datapro S.A; un tipo mixto de investigación cuantitativa y cualitativa. Por tanto, determina que el clima organizacional incide en el desempeño laboral de los colaboradores de Datapro S.A., utiliza datos descriptivos de variables y dimensiones como conclusiones, y los fusiona con datos estadísticos, renunciando a la independencia entre las dos variables. El clima organizacional

obviamente afecta las dimensiones del desempeño laboral de Datapro S.A.

Según Wilches (2018) en su investigación titulada “*CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL DEL TRABAJADOR EN LA EMPRESA MINERIA TEXAS COLOMBIA*”. Para optar la Maestría, de la *UNIVERSIDAD EXTERNADO - COLOMBIA*, El propósito es comprender si el entorno organizacional tendrá algún impacto en la satisfacción laboral individual de Texas-Colombia. Este es un estudio cuantitativo y cualitativo. Hay 40 empleados en total. El autor pudo concluir que cuando los trabajadores participan en la empresa, deben comprender el entorno para poder desempeñarse al máximo en la empresa. la participación de los colaboradores será de gran ayuda y elemento clave para el desarrollo de un excelente clima laboral llegando a concluir que la relación entre las variables con positivas incidiendo de manera significativa en el crecimiento en el compromiso en la autonomía y motivación de los profesionales de la empresa.

De acuerdo a la Investigación de Zans (2017), “Clima Organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos y docentes de la Facultad Regional Multidisciplinaria de Matagalpa”, para obtener el grado de Magister, teniendo como objetivo Analizar la relación de las dos variables de estudio. La conclusión de este estudio es que considerando que se debe cultivar esta actitud, considerando que tener un buen clima organizacional se sentirá bien emocionalmente, el clima organizacional tiene un impacto significativo en el desempeño laboral y las relaciones interpersonales.

Por su parte, H. Cerda y M. Parada (2018) en su tesis titulada “*CLIMA LABORAL Y ENGAGEMENT APLICADO EN LA EMPRESA COPELAN LTDA.*” para la obtención de título de licenciado, en la Universidad de Concepción Campus Los Ángeles, Chile. Como objetivo general tuvo Determinar las dimensiones de Clima laboral que afectan el Engagement en la empresa Coopelan Ltda. La investigación utiliza un enfoque híbrido de descriptivo, relevante y exploratorio. El autor concluyó que Coopelan Ltda. La empresa necesita mejorar significativamente su entorno laboral, especialmente las empleadas y las áreas administrativas. Los aspectos más

débiles del entorno laboral son la motivación, la identidad, el entusiasmo y la estructura.

Para SUM MAZARIEGOS (2015) en su tesis " *"MOTIVACIÓN Y DESEMPEÑO LABORAL (Estudio realizado con el personal administrativo de una empresa de alimentos de la zona 1 de Quetzaltenango)"*. " para la obtención de título profesional de Psicología Industrial en la Universidad Rafael Landívar, GUATEMALA, El enfoque de este estudio es determinar el impacto de la motivación en el desempeño de los ejecutivos de las empresas de alimentos del Distrito 1 de la provincia de Quetzaltenango. Por otro lado, se trata de una encuesta mixta, con un nivel descriptivo, relevante y exploratorio. El autor concluye que, de acuerdo con los resultados de su investigación, la motivación afecta el desempeño de los ejecutivos de la empresa de alimentos en el distrito de Quetzaltenango 1. Por ello, recomienda motivar la motivación de los ejecutivos de la empresa de alimentos. La zona 1 de Quetzaltenango (Quetzaltenango) es fundamental para el desarrollo de sus actividades, y esta herramienta solo debe ser mejorada para asegurar que los empleados obtengan un mejor desempeño en su área de trabajo.

### **A nivel nacional**

Según Solano (2017) en su investigación titulada " *Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la Gerencia Territorial Huallaga Central - Juanjui año 2017*", para el título de maestría en la Universidad César Vallejo en la ciudad de Tarapoto, Región de San Martín. Esta investigación determina qué tipo de relación existe entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los empleados en instituciones relacionadas. Esta investigación se basó en un estudio descriptivo – correlacional; mientras que la población estaba compuesta por veinte (20) colaboradores, por ende, al ser una población pequeña, la muestra fue la misma. Se puede extraer una conclusión de correlación significativa, tomando como referencia la correlación de Pearson, donde  $p\text{-value} = 0.675$ , por lo que se encuentra que existe una relación significativa entre las dos variables estudiadas.

Pastor (2018) en su tesis titulada *“Clima organizacional y desempeño laboral en trabajadores administrativos de una empresa privada de combustibles e hidrocarburos”* para su título de licenciado en administración en la universidad San Ignacio de Loyola en Lima. El objetivo general es determinar si existe alguna analogía entre las variables climáticas de la organización y las variables de desempeño laboral de los empleados de la empresa correspondiente. La investigación se basó en un estudio prospectivo, transversal y correlacional; teniendo una población de ciento sesenta y dos (162) trabajadores que laboran en la empresa. Se llegó a la conclusión que, a través del análisis del valor Rho de Spearman que fue igual a 0.941, aseverando que existe una relación de tipo directa entre clima laboral y desempeño laboral de dicha empresa privada. Se concluye que existe una relación directa entre el compromiso organizacional y el desempeño laboral del socio.

Mientras Quispe (2015) en su tesis titulada *“Clima organizacional y desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Pacucha”* para el título de licenciado en la Universidad Nacional José María Arguedas de Andahuaylas, Región de Apurímac. El objetivo principal de esta investigación es establecer la relación entre el clima organizacional variable y el desempeño laboral. La muestra está formada por sesenta y cuatro (64) colaboradores de la agencia. Este estudio tiene un diseño cuantitativo, relevante y no experimental. El autor puede concluir que según los resultados obtenidos del coeficiente Rho de Spearman, el coeficiente de correlación es 0,743, lo que significa que existe un grado medio de relación directa. Es decir, en un sentido dado, cuanto mayor es esta relación, mayor es su impacto en las variables de comportamiento organizacional y desempeño laboral, porque a mayor nivel de importancia.

Asimismo, Gallegos (2016) en su tesis *“Clima organizacional y su relación con el desempeño laboral de los servidores del Ministerio Publico Gerencia Administrativa de Arequipa”*; para el título de maestro en la universidad de San Agustín en Arequipa, Región de Arequipa. El objetivo general de esta investigación es establecer una relación entre las dos variables a estudiar. La investigación es explicativa, descriptiva y relevante al mismo tiempo. La muestra se conformó con sesenta (60) colaboradores

que laboran en el Ministerio Público. Se logró concluir lo siguiente: un 93.3% de los encuestados manifestó que poseen un clima organizacional adecuado, mientras el 58.3% de los jefes al momento de evaluar a sus subordinados los categorizaron en un nivel muy bueno; mientras que el 1.7% registró un desempeño en un nivel regular, y finalmente el 20% del personal encuestado valoró en un nivel excelente. Tal forma, se concluye de manera general que a través de una relación importante entre clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores en dicha institución pública.

Vargas (2017) en su trabajo de investigación "Clima organizacional y desempeño laboral del personal administrativo del PER plan COPESCO de la ciudad del Cusco, periodo 2014", para optar al Grado Académico de Maestro en Administración con mención en Gestión Pública. El objetivo general es determinar la relación entre el clima organizacional del plan PER COPESCO Cusco 2014 y el desempeño del personal administrativo. Investigación básica relacionada, con una población total de 62 sujetos como muestra. La conclusión es que existe una relación significativa entre el clima organizacional y el desempeño laboral del personal administrativo del programa PER de COPESCO en la ciudad de Cusco en 2014. ( $P < 0.05$ ) Se encontró que el Rho de Spearman = 0.907 está muy correlacionado y tiene una fuerte correlación positiva.

### **A nivel local**

Según Mino (2014) en su trabajo de investigación titulado: "*Correlación entre el clima organizacional y el desempeño en los trabajadores del restaurante de parrillas Marakos 490 del departamento de Lambayeque*", año 2014. (Tesis de pregrado). Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo, Perú. El autor determinó la correlación entre el clima organizacional de la empresa estudiada y el desempeño laboral de sus empleados; siendo una investigación descriptiva correlacional, donde se tuvo tres (03) muestras, la primera estuvo conformada por los veintiuno (21) trabajadores de la empresa, seguido de la muestra de los clientes, la cual estuvo dividida en treinta y dos (32) azafatas y ciento treinta y seis (136) comandas y finalmente, la muestra de los clientes Delivery, que está conformada por doscientos



setenta y dos (272) colaboradores, a las que se le aplicó encuestas; llegando a la conclusión, que el coeficiente de correlación es igual a 0.281 por lo que su nivel de correlación es baja; asimismo se registró dentro de la variable desempeño laboral, el factor que de mayor influencia negativa es el compromiso laboral, donde no existe trabajo en equipo por parte de los colaboradores, nula coordinación e identificación con la empresa; generando un inadecuado clima laboral, que presenta indicadores negativos de productividad y el servicio de atención al cliente.

Así también Cortez (2016) en su trabajo de investigación “Análisis del clima organizacional y satisfacción laboral en un organismo público descentralizado del Gobierno Provincial De Chiclayo”, para optar el título de Licenciado En Administración De Empresas , quien tomo como muestra el total de la población, 140 trabajadores del organismo Público del Gobierno Provincial de Chiclayo, considerando los factores que establecen entre el clima organizacional y la satisfacción laboral, se concluyó que estas variables en la institución en estudio, guardan una relación de considerable grado de incidencia de una variable hacia la otra. Con lo cual nos manifiesta que en la medida que haya un Clima Organizacional Inadecuado, la Satisfacción Laboral de los trabajadores será baja.

En el trabajo de investigación de Millán y Montero (2017) “Clima Organizacional y satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa ONCORAD de CHICLAYO del 2016”, para optar la licenciatura en Administración de empresas. Trabajo que fue del tipo observacional, nivel relacional con un enfoque cuantitativo, la que se realizó en una muestra de 29 empleados. Concluyen de lo investigación acerca de la relación que existe entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral los cuales son altamente correlacionadas, recomendando que cualquier estímulo que ayude a mejorar la percepción del Clima Organizacional repercutirá en una mejora de la Satisfacción Laboral.

Altamirano (2020), quien realizo el trabajo de investigación clima laboral y productividad de los colaboradores de Mi Banco, agencia Chiclayo Cercado, para optar el título de licenciado en Administración de empresas, trabajo de investigación

de un enfoque cuantitativo, quien tomo como muestra el total de su población, el autor de la investigación concluye que existe una relación directa, alta y positiva mostrado. Recomendando que, si bien las variables muestran niveles altos de valoración, siempre existe posibilidad de mejora. A un mejor clima organizacional esto influirá en la productividad de los trabajadores de la empresa.

### **1.3. Teorías relacionadas al tema**

#### **1.3.1. Clima Organizacional**

##### **1.3.1.1. Definición de clima organizacional**

El término clima organizacional también se denomina clima laboral o ambiente de trabajo, el cual suele ser un tema importante tanto para las empresas públicas como privadas, las cuales se encuentran en la búsqueda de mejorar sus servicios y productividad como tal, haciendo uso de tácticas internas.

Chiavenato (2009) Se cree que hablar de clima organizacional se refiere a las condiciones físicas y emocionales que existen entre los empleados de cualquier empresa, y estas condiciones se suelen medir por el nivel de motivación. Cuando satisface las necesidades personales de los empleados hasta cierto punto, se considera ventajoso; cuando no puede satisfacer las necesidades anteriores, es desfavorable.

Por su parte, Palma (2004) El ambiente de trabajo se define como la percepción de los trabajadores en relación con el ambiente de trabajo en el que se encuentran involucrados, que suele estar relacionado con las condiciones emocionales y físicas de los propios colaboradores, además también a aquellas posibilidades de poder desarrollarse de manera tanto personal como profesional. Influye mucho el reconocimiento social y económico el cual suele facilitar mucho el desempeño de las diversas ocupaciones que les fueron establecidas en un determinado momento.

### **1.3.1.2. Modelos sobre clima organizacional**

#### **a. Teoría del clima laboral**

Según Brunet (1999) Se cree que esta teoría establece que el comportamiento de los socios de la empresa depende directamente del comportamiento de carácter administrativo, y depende también de las condiciones organizativas que perciben. Por ende, aquella reacción será determinada por la percepción como tal. Dicho autor instaure algunos tipos de variables las cuales permiten definir las características que toda organización posee de manera propia, y las cuales suelen influir en la percepción del clima. Estas variables son de tipo causal, intermedio y final.

#### **Teoría de los dos factores de Herzberg**

Teoría citada por Chiavenato, desarrollada a partir del sistema de Maslow; mediante la cual el autor Herzberg clasifica dos tipos de categorías de necesidades teniendo como base los objetivos humanos tanto superiores como inferiores. Mencionó que se ha comprobado que los factores de higiene son factores ambientales en el ambiente de trabajo y requieren una atención constante para evitar que ocurra cierta insatisfacción, además toma en cuenta recompensas y salario, así mismo que se cuente con condiciones de trabajo que sean adecuadas, y seguridad.

### **1.3.1.3. Dimensiones del clima organizacional**

El autor Palma (2004) propone dentro de su modelo cinco dimensiones las cuales son:

- **Autorrealización:** Hace referencia a aquella perspectiva que posee el trabajador en relación a las posibilidades con las que cuenta para poder realizarse tanto profesionalmente como personal dentro de un ambiente laboral en un futuro no muy lejano.

- **Involucramiento laboral:** Es considerado como aquella identificación que posee un trabajador en relación con la misión y visión con la que cuenta la empresa, se asocia también mucho el cumplimiento oportuno de los valores institucionales y sobre todo con el progreso de las metas que fueron determinadas, bajo las cuales se podrá brindar una mejor prestación.
- **Supervisión:** Se cuenta tanto como la evaluación, monitoreo y control oportuno en lo que respecta al cumplimiento de las diversas funciones que se asignaron al inicio de su incorporación en la empresa.
- **Comunicación:** Se plantea como aquella percepción relacionada con el nivel de coherencia, fluidez, exactitud y claridad existente de toda la información que se pretende transmitir entre los colaboradores de la empresa que ofrecen un determinado servicio.
- **Condiciones laborales:** Aquí se considera temas relacionados como: los reconocimientos que una empresa ofrece en un determinado momento a sus colaboradores, abarcando no sólo elementos de tipos materiales, sino que también psicosociales y económicos los cuales son sumamente necesarios para poder cumplir las funciones y tareas que sean asignadas.

### **1.3.2. Desempeño laboral**

#### **1.3.2.1. Definición desempeño**

Según CHIAVENATO (2009) desempeño evaluado como tal suele definirse como aquella valoración de tipo sistemática que se realiza de la actuación de cada una de las personas en función a sus actividades que desempeña, los resultados que debe alcanzar, las metas establecidas, así mismo como su potencial de desarrollo. En otras palabras, este proceso permite poder estimar o juzgar la excelencia, valor y competencia que posee una persona, pero sobre todo permite conocer cuál es la aportación que realiza una persona a la empresa u organización a la que pertenece. Cuando quieres evaluar el desempeño de alguien se deben considerar seis puntos sumamente fundamentales:

- ¿Razón por la cual se evalúa el desempeño?
- ¿Qué tipo de desempeño se desea evaluar?
- ¿Cómo debe evaluarse el desempeño?
- ¿Quién será el responsable de evaluar el desempeño?
- ¿Cuándo o en qué momento se debe evaluar el desempeño?
- ¿Cómo se deben comunicar los resultados de la evaluación del desempeño?

El objetivo principal de la evaluación del desempeño es dotar a los empleados de una serie de habilidades, habilidades y destrezas que les ayuden a dar pleno juego a su rol en el lugar de trabajo, obteniendo así un sistema de evaluación relevante y consistente con los puestos y prácticas individuales, así mismo que sea confiable, ya que no se puede evaluar a simple juicio superficial o unilateral, por ende es necesario que se profundice los motivos, procedencias y determinar aspectos de común convenio con el evaluado (PERNÍA & CARRERA, 2014).

### **1.3.2.2. Definición desempeño laboral**

Según citado Stoner (1994) citado en (De la Cruz & Huaman, 2016) define al desempeño laboral como la forma en que los servidores de una institución laboren eficazmente, estas operaciones tienen como fin alcanzar un objetivo planteado, los mismos que están sometidos a una serie de reglas básicas determinadas por la entidad con anterioridad.

Robbins y Coulter (2010) Se consideran desempeño laboral, que es el comportamiento que muestran los individuos en el desarrollo de sus funciones, acciones o actividades diarias, las cuales son observadas como parte de la consecución de los objetivos empresariales.

Para Chiavenato (2009) el desempeño es la efectividad declarada por los empleados de la organización, siendo esta fundamental para obtener servidores efectuando una gran labor y satisfacción laboral, aclarando, el desempeño es la

composición de un comportamiento con sus resultados, por ello se tendrá que modificar primero lo que se haga con la finalidad de poder medir y observar la acción.

También es definido como el rendimiento en el trabajo, en donde cada miembro de la organización debe evidenciarlo mediante sus habilidades, capacidades y profesionalismo en cada función o tarea que realice, permitiéndoles cumplir con las finalidades de su institución (Isea, 2013).

Así mismo Uzcategui (2011), lo define como el rendimiento efectuado por el trabajador, ya que este evidenciara sus habilidades y capacidades que permiten ejecutar sus funciones eficientemente, este comportamiento contribuye al cumplimiento de las metas organizacionales.

Pernía & Carrera (2014), Señalar que el desempeño laboral es el desempeño y actitud de los empleados cuando realizan sus funciones diarias o principales de acuerdo a sus puestos, y siempre muestran profesionalismo.

El desempeño laboral se evidencia mediante la actitud del colaborador en la búsqueda para cumplir metas establecidas, siendo una técnica sumamente relevante tratando de alcanzar el objetivo organizacional (Chiavenato, 2000)

Robbins (2004) menciona que en el desempeño laboral es relevante que se fijen metas, ya que de esta manera se activará el comportamiento y mejora del desempeño, así como es mejor cuando se establecen metas difíciles pues suponen un reto.

Por su parte Chiavenato (2017), refiere que el desempeño es una serie de características o capacidad de rendimiento de una persona, un equipo u organización, promoviendo excelentes resultados, añade que la evaluación del desempeño diseña y elabora un sistema de trabajo para poner en marcha la organización.

Por lo cual, Alles (2012) desarrolló diversas herramientas que denomina “productos”, las mismas que están elaboradas para medir el desempeño de las personas, uno de sus herramientas son las fichas de evaluación de competencias, la cual es un documento que tiene como objetivo realizar una evaluación o autoevaluación de una serie de comportamientos de un colaborador, para determinar en qué medida a mejorar o falta mejorar el desempeño brindado para con la empresa (p.29).

### **1.3.2.3. Importancia del desempeño laboral**

La relevancia del desempeño laboral radica en la implementación de nuevas políticas de compensación y condiciones de trabajo, decisiones o puestos en la empresa u organización, de manera que se pueda determinar si se requiere capacitación, el proceso de detección o el diseño incorrecto en el trabajo, lo que resultar en posibles conflictos laborales Una gran ayuda, estos conflictos laborales pueden dañar el desempeño de los empleados (Pernía & Carrera, 2014).

Para García (2001) citado en Del Castillo (2017) el desempeño laboral es relevante ya que permite que la administración de la empresa determinar la eficacia y eficiencia de la labor de su personal, si se estos ayudan alcanzar sus objetivos y lograr cumplir con la visión y misión organizacional, si no fuera el caso se tiene un problema que se deberá intervenir apropiadamente para realizar las acciones de mejora que se requieran.

Robbins (2004), añade que el desempeño es relevante porque brinda información requerida y necesaria para que la dirección evalué la situación actual y tome decisiones con el capital o talento humano, como por ejemplo brindarles ascensos, transferencias o por lo contrario despidos.

### **1.3.2.4. Características del desempeño laboral**

Chiavenato (2009) nombra las principales características del desempeño laboral, incluidas las características personales, la capacidad para descubrir

habilidades, necesidades, habilidades y cualidades, y la capacidad de interactuar con la naturaleza del trabajo y la organización para lograr un solo propósito:

Otras características que mencionan son las siguientes:

- **Adaptación:** Es la efectividad demostrada en diferentes contextos o ambientes y con diversas responsabilidades.
- **Comunicación:** A través de una buena gramática, organización y estructura, esta es una forma de expresar eficazmente sus ideas en grupos pequeños o individualmente a través de un lenguaje o terminología que se adapte a sus necesidades.
- **Iniciativa:** Es la intención de influir en el acontecimiento que los rodea y lograr de esta manera sus objetivos, es la habilidad de provocar situaciones en lugar de aceptarlas pasivamente.
- **Conocimiento:** Son los niveles de aprendizaje tanto técnico como profesionales en alguna área específica en el centro de trabajo.
- **-Calidad del trabajo:** vaya más allá de los requisitos laborales para obtener mejores servicios, productos o resultados.
- **Cantidad de trabajo:** Es el cumplimiento de los objetivos del trabajo, atendiendo eficientemente las órdenes brindadas y efectuar con iniciativa y responsabilidad hasta su culminación.
- **Planificación:** Son las actividades previamente elaboradas, programando cada una de ellas para lograr cumplir los plazos trazados y empleando a los niveles inferiores y recursos adecuados.

#### **1.3.2.5. Dimensiones del desempeño laboral**



Existen varios estudios que manifiestan su perspectiva sobre las dimensiones que debe evaluar un adecuado desempeño laboral, pero todas de ellas concuerdan con algunos aspectos, que a continuación se especifican:

Ríos (2010) citado en Cerdán (2017), utilizado para el desarrollo del trabajo de investigación. Nos dice que la actitud laboral se mide con las siguientes 06 dimensiones:

- **La Asistencia y Puntualidad:** La asistencia puede entenderse como una habilidad específica u organizacional (de una institución, entidad o institución pública). Es complementaria a la puntualidad. La puntualidad es una cualidad humana que muchas sociedades consideran coordinada en orden cronológico para cumplir con las tareas requeridas u otros fines. Cumplir con las obligaciones antes o antes de que se hayan implementado o realizado previamente a otros.
- **Trabajo en equipo:** Es el esfuerzo conjunto de un grupo de personas que trabajan juntas para lograr un objetivo.
- **Productividad:** Se entiende por productividad al incremento o la disminución del rendimiento en pro de la obtención del producto final.
- **Respeto y Responsabilidad:** El respeto y la responsabilidad en el trabajo es una fuente poderosa de beneficios para entidad y sus trabajadores. Son una vía de doble sentido para avalar que los trabajadores involucrados en la entidad respeten a la misma y sientan que su labor es apreciado y reconocido.
- **Calidad en el Trabajo:** Es el nivel de satisfacción que tiene un trabajador con respecto a las labores encargadas, el ambiente profesional y el sitio de trabajo.
- **Trabajo Bajo Presión:** Es el talento de los líderes y empleados, la personalidad, experiencia y capacidad de cada uno para ejecutar funciones

en situaciones de estrés y hacer frente a los principales retos que derivan en cumplimiento de metas.

En cuanto a Uribe (2014), consideró 11 dimensiones que se pueden utilizar para obtener información importante y medible sobre el desempeño laboral de los colaboradores de la organización, entre ellos: comunicación, estabilidad, vitalidad, calidad del trabajo, disponibilidad y Dedicación, puntualidad, carga de trabajo, trabajo en equipo, organización y planificación, mejora y, en última instancia, entusiasmo.

Sotomayor (2013) citado en Cerdán (2017) mencionó 10 indicadores para evaluar el desempeño laboral: conocimientos técnicos; medir el nivel de experiencia y habilidad en la formulación de funciones designadas, el logro de temas y metas; son parte y resultados finales de los trabajadores, Contribuir para el logro de las metas organizacionales y el trabajo en equipo; medir la capacidad de interactuar y lograr metas y comunicación comunes; es la capacidad de escuchar y escuchar toda la información y sugerencias; se basa en el conocimiento o experiencia adquirida, la organización se compromete a hacer Capacidad de decisiones; nada más que la capacidad del trabajador para organizar y utilizar equipos y materiales, una actitud espontánea y natural; uso eficaz de las operaciones de asignación de recursos, acciones disciplinarias; Es la satisfacción de la asistencia, la puntualidad, que permite la creatividad y la iniciativa; la capacidad de aportar ideas útiles y oportunas a la organización y las relaciones interpersonales; esto es para establecer y mantener relaciones interpersonales adecuadas con los jefes, colegas y la capacidad del público.

### **1.3.3 Normativa Técnica, ambiental, de seguridad, de gestión de riesgos**

Por tanto, el artículo 24 de la Constitución Política del Perú se refiere al reconocimiento del derecho a una remuneración justa y adecuada para buscar el bienestar material y espiritual de los trabajadores y sus familias; 48 semanas u 8 horas diarias. En el artículo 29, nos dice que el estado reconoce el derecho de los

trabajadores a participar en las ganancias de la empresa y la obligación del estado de promover otras formas de participación.

La "Ley de Seguridad y Salud Ocupacional" y su reglamento siempre han sido el principio fundamental para la protección de la seguridad de los trabajadores<sup>09</sup>, por lo que esta última brinda todas las condiciones y un entorno adecuado para el desarrollo de los trabajadores. Contamos con los principios de prevención, responsabilidad, cooperación, información y capacitación, gestión integral, atención integral de la salud, consulta y participación, realidad primero y finalmente protección.

A nivel institucional, la Oficina Regional Norte Chiclayo, podemos indicar que cuenta con un Manual de Clasificación de Cargos, creado en el año 2010, el cual fue elaborado con la finalidad de incorporar y calificar adecuadamente al personal dentro de los grupos ocupacionales existentes. Se cuenta además con el Manual de Organización y Funciones de la ORN, el cual rige desde el año 2009 con RP N° 801-2009-INPE/P, manual donde se describe las funciones específicas de los cargos o puestos de trabajo asignados en cuadro para asignación de personal.

Es así como a nivel institucional podemos verificar que se cuenta con diferentes tipos de manuales, con la finalidad que los puestos de trabajo sean ocupados por personal netamente calificado y que reúna con los requisitos establecidos, los mismos que deberán ser ocupados por personal capacitado, capacitaciones que en la mayoría son costeadas por su propio peculio, por lo que hay una disconformidad del trabajador con la Institución.

A nivel de Regímenes Laborales tenemos que la Ley 276, en su reglamento DECRETO SUPREMO N° 005-90-PCM, en el Capítulo XI "De Bienestar e Incentivos", cuenta con 10 artículos (del 140° al 149°) que desarrollan una política para que las entidades gestionen y promueven incentivos para el servidor y su familia.

En la Ley 29709, “Ley de la Carrera Especial Penitenciaria Publica”, CAPITULO IV “INCENTIVOS” en sus Artículos 41°, 42 y 43, especifica las medidas optadas para evaluar a los trabajadores bajo su régimen con la finalidad de incentivarlos a trabajar con mística institucional.

#### **1.3.4 Impacto ambiental**

En lo que concierne al impacto ambiental que originaría un buen clima y un buen desempeño laboral, se podría indicar que al mantener al personal que labora en la Sede de la Oficina Regional Norte Inpe satisfechos con ambientes adecuados, infraestructura acorde con los distanciamientos necesarios, papeleras ecológicas para reciclar de acuerdo al tipo productos desechables biodegradables; impactaría significativamente con el medio ambiente, teniendo en consideración que se aprovecharía los desechos biodegradables, proporcionando a los trabajadores una excelente calidad de vida en su entorno laboral.

#### **1.3.5 Gestión de riesgos**

Durante la aplicación de la investigación, uno de los factores de riesgos es que el personal se muestra disconforme con la interrupción de sus labores para que se pueda realizar las encuestas que se propone en la presente investigación, por lo que a la mayoría se le solicito más de dos veces su colaboración, aduciendo que de nada serviría si de veras esto se aplicaría.

Uno de los riesgos que la no capacitación genera es la desmotivación del trabajador, dentro de una organización. Se corre el riesgo de que los resultados finales de la presente investigación no sean aplicados, esto conllevaría a que, de no haber capacitaciones, estrategias para valorar el desempeño de las labores realizadas, el clima organizacional influya de manera negativa y retrasando la visión de la Institución.

### **1.3.6 Seguridad y salud ocupacional**

Hemos notado que, con respecto a los temas de seguridad y salud ocupacional, la Unidad de Recursos Humanos ha tomado todas las medidas para que los empleados públicos no corran riesgos que vayan contra su salud, contando con un Médico Ocupacional desde el año 2017.

Contando que la Constitución política del Perú vigente promueve a través del Art 25 el confort material y espiritual que involucre al trabajador y su familia, es así que la conformidad del Personal que labora en la sede principal de la Oficina Regional Norte INPE, en materia de bienestar personal se encuentra del todo insatisfecho, nos atrevemos a decir que el trabajador no se ve respaldado esto conlleva a un desempeño laboral conflictivo, mellando su bienestar emocional.

### **1.3.7 Estado de arte.**

En la actualidad el desempeño laboral no puede ser ajeno a la tecnología, aunque son pocos los países que la han implementado, en el país sureño de Chile existe un software de recursos humanos, elaborado por la empresa BUC.CL, para atender todas las necesidades de los trabajadores de una determinada entidad. Desde el pago de sus haberes hasta su avance profesional.

España cuenta con el software de Recursos humanos, CRECE PERSONAS, A3 EQUIPO aplicativos no gratuitos, el cual aplican el método de encuestas online, en donde las empresas monitorean el clima organizacional y el desempeño laboral de sus trabajadores, mostrando además las diversas soluciones, a fin de que la entidad vea cual es la que más le conviene, facilitándoles el ahorro de tiempo que en esta época es muy valioso en cuanto a lo económico.

### **1.3.8 Definición de términos**

A continuación, se definen algunos conceptos utilizados en esta investigación:

1. **Liderazgo.** - Es la cualidad o conjunto de las mismas, que hacen que una persona sobresalga sobre los demás, brindándoles un rol de representatividad ante los eventos que se produzcan el día a día.
2. **Remuneración.** – Es el valor económico que se le atribuye a cada trabajador por los actos realizados durante su jornada laboral. La remuneración suele variar también de acuerdo a los niveles jerárquicos y que tipos de contratación ha realizado el trabajador con la empresa.
3. **Comunicación.** - Es el conjunto de señas, símbolos, sonidos que permiten que dos o más individuos puedan interactuar. A través de los años el hombre ha visto la necesidad de poder comunicarse con los demás, por lo que a la medida de su evolución este se ha creado diferentes formas de comunicación teniendo así la comunicación oral, escrita, fonética, entre otros.
4. **Compromiso laboral.** - Viene a ser las metas trazadas orientadas a la misión de la empresa, por lo general cuando el personal se encuentra comprometido con los resultados en cuanto la finalidad que cumpla la empresa, los resultados son más beneficiosos y provechosos para esta última.
5. **Clima organizacional.** - es el entorno laboral; son las condiciones que brinda la empresa para poder realizar labores en un ambiente que garantice al empleador la mejor de las condiciones. Por lo general cuando el clima organizacional no es óptimo esta se ve reflejado en un mal desempeño de sus trabajadores.
6. **Desempeño laboral.** - Es la eficiencia con que los trabajadores cumplen sus funciones dentro de la empresa

### 1.3.9 Estudio económico

El clima de trabajo es un factor determinante, que tiene un impacto positivo o negativo en la productividad de los empleados y las organizaciones Al evaluar el clima de trabajo, ambas partes son conscientes de los problemas, por lo que pueden aplicar medidas correctivas y crear un ambiente armonioso.

Desde el punto de vista económico, es necesario mencionar la asignación presupuestaria, que responde al concepto de herramientas de gestión nacional para lograr resultados que beneficien a la población al brindar servicios y lograr metas de cobertura justas, eficientes y eficientes. De acuerdo con el uso de fondos públicos, determinar el límite de gasto del año fiscal para cada entidad del sector público y sus ingresos fiscales para mantener el equilibrio fiscal.

Es así que, basándose en el presupuesto asignado en el año fiscal, el equipo de trabajo (colaboradores y personal en general) busca el cumplimiento de metas y objetivos institucionales, a través del gasto público, es decir, se busca la ejecución del presupuesto al 100%, con la finalidad de cumplir con las necesidades de las áreas usuarias.

Esta es la razón por la que un buen ambiente de trabajo tiene un impacto positivo en el desempeño laboral y, por lo tanto, hace que los empleados sean responsables ante la organización, esta premisa refuerza el rendimiento laboral y en términos económicos se trata de mayor ejecución presupuestal, en cumplimientos con los objetivos y metas institucionales.

#### **1.4. Formulación del Problema**

¿En qué medida se relaciona el clima organizacional con el desempeño laboral de los trabajadores de la sede principal de la Oficina Regional Norte INPE Chiclayo, 2019?

#### **1.5. Justificación e importancia del estudio**

La importancia del presente estudio radica en que el conocimiento del clima organizacional ejerce algún tipo de relación sobre el desempeño de los colaboradores de una empresa, por lo tanto, con esta investigación se permitirá poder determinar cuál es ese tipo de relación existente entre ambas variables, y en base a dichos resultados se propondrán ciertas alternativas de solución. Por ende, la justificación de dicha investigación es la siguiente:

Esto es teóricamente razonable, porque se publicarán todas las teorías sobre el clima organizacional y los problemas de desempeño laboral. Además, los métodos teóricos servirán de base para una fácil comprensión por parte de las entidades en preocuparse por conservar un ambiente laboral que resulte agradable y cómodo para todo trabajador, con la finalidad de que se logre alcanzar un desempeño laboral óptimo.

Por otro lado, la investigación se **justifica socialmente**, ya que se verán beneficiados en primer lugar la Oficina Regional Norte INPE, por otro lado, se logrará mejorar las condiciones actuales con el fin de brindar una mejor prestación a los usuarios, de tal forma se está contribuyendo con la sociedad, satisfaciendo sus diversas necesidades.

Así también se **justifica a nivel técnico**, por lo que este estudio aportara Estrategias para mejorar el clima organizacional en la Sede Principal de la Oficina Regional Norte, por lo que será de mucha relevancia para los trabajadores debido a que cuenten con alternativas para trabajar en un ambiente óptimo, y adecuado para su bienestar personal e institucional.

Se **justifica metodológicamente**, ya que se utilizaron tanto técnicas como procedimientos y también instrumentos debidamente válidos, pero sobre todo confiables, por medio de los cuales se logra obtener los resultados de la investigación. Por ende, dicho proceso investigativo proporcionará como resultado un material de tipo escrito, el cual podrá ser tomado como referencia para investigaciones posteriores que se basen en algunas de las dos variables de estudio.

## **1.6 Hipótesis.**

### **1.6.1 Hipótesis general**

**H<sub>0</sub>:** No existe relación entre el clima organizacional de la sede principal de la Oficina Regional Norte INPE Chiclayo y el desempeño laboral, 2019.



**H1:** Existe relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral en la sede del INPE Chiclayo en la Oficina Regional Norte, 2019.

### **1.6.2 Hipótesis Específica**

**Ho:** No existe relación entre el clima organizacional y la dimensión Asistencia y puntualidad en los trabajadores de la sede principal de la oficina regional norte INPE.

**H1:** Existe relación entre el clima organizacional y la dimensión Asistencia y puntualidad en los trabajadores de la sede principal de la oficina regional norte INPE.

**Ho:** No existe relación entre el clima organizacional y la dimensión Trabajo en equipo en los trabajadores de la sede principal de la oficina regional norte INPE.

**H1:** Existe relación entre el clima organizacional y la dimensión Trabajo en equipo en los trabajadores de la sede principal de la oficina regional norte INPE.

**Ho:** No existe relación entre el clima organizacional y la dimensión Productividad en los trabajadores de la sede principal de la oficina regional norte INPE.

**H1:** Existe relación entre el clima organizacional y la dimensión Productividad en los trabajadores de la sede principal de la oficina regional norte INPE.

**Ho:** No existe relación entre el clima organizacional y la dimensión Respeto y responsabilidad en los trabajadores de la sede principal de la oficina regional norte INPE.

**H1:** Existe relación entre el clima organizacional y la dimensión Respeto y responsabilidad en los trabajadores de la sede principal de la oficina regional norte INPE.

**Ho:** No existe relación entre el clima organizacional y la dimensión Calidad en el trabajo en los trabajadores de la sede principal de la oficina regional norte INPE.

**H1:** Existe relación entre el clima organizacional y la dimensión Calidad en el trabajo en los trabajadores de la sede principal de la oficina regional norte INPE.

**Ho:** No existe relación entre el clima organizacional y la dimensión Trabajo bajo presión en los trabajadores de la sede principal de la oficina regional norte INPE.

**H1:** Existe relación entre el clima organizacional y la dimensión Trabajo bajo presión en los trabajadores de la sede principal de la oficina regional norte INPE.

## **1.7. Objetivos**

### **1.7.1. Objetivos General**

La relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores en la sede del INPE 2019 en la oficina regional norte.

### **1.7.2. Objetivos Específicos**

- Establecer la relación entre el clima organizacional y las dimensiones de asistencia y puntualidad entre los empleados de la sede principal del INPE 2019 en la Regional Norte.
- Establecer una relación entre clima organizacional y trabajo en equipo entre los empleados de la sede principal del INPE 2019 en la oficina regional norte.
- Establecer la relación entre clima organizacional y dimensiones de productividad entre los colaboradores de la sede del INPE en la oficina regional norte.
- Establecer una relación entre clima organizacional y respeto y responsabilidad entre los empleados de la sede del INPE 2019 en la oficina regional norte.
- Establecer una relación entre clima organizacional y dimensiones de calidad entre el personal de la sede del INPE 2019 en la oficina regional norte.
- Establecer una relación entre ambiente organizacional y trabajo estresante entre los empleados de la sede del INPE 2019 en la Oficina Regional Norte

- Proporcionar una estrategia para mejorar el ambiente organizacional de la Sede de la Oficina Regional Norte en 2019.

## **II. MATERIAL Y MÉTODO**

### **2.1 Tipo y diseño de investigación**

#### **Tipo de investigación**

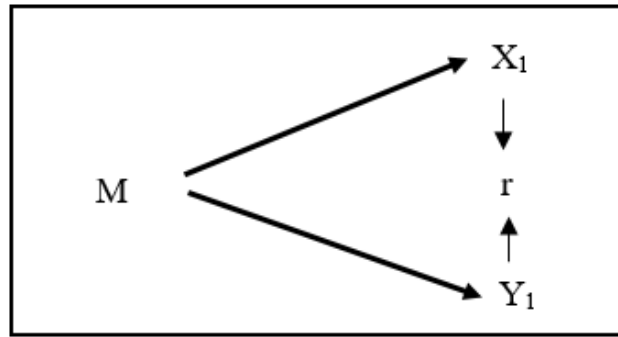
De acuerdo con la investigación de Hernández, Fernández y Baptista (2014), se realizó un tipo de encuesta según su uso, porque pretendía mejorar la calidad de vida de los empleados de la sede de la ORN, y era propicia para crear una mejor organización climática y desempeño laboral.

Es de tipo no experimental, según su diseño, dado que las variables de estudio no serán manipuladas deliberadamente.

Según su enfoque es de tipo cuantitativo dado que se recopilará información que tendrá una medición y análisis estadístico, a fin de lograr probar la hipótesis de investigación previamente planteada y sostenida con fundamentos teóricos.

Asimismo corresponde un diseño correlacional, según su alcance, debido a que la investigación buscó encontrar la relación existente entre el ambiente organizacional y el ambiente laboral de los trabajadores de la sede principal de la Oficina Regional Norte INPE Chiclayo, según (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).

A continuación se presenta el gráfico de representación



M: Trabajadores de la sede principal de la oficina regional norte INPE Chiclayo.

X1: Clima organizacional

Y1: Desempeño laboral.

r: Relación entre X1 y Y1

Es de tipo de investigación de campo y documental, según su fuente de datos, debido a que se realizara un estudio in situ en las instalaciones de la Sede principal de la ORN, y se realizara un analisis de las normas y todo tipo de documentos que rigen sobre la Institucion.

### **Diseño de investigación**

El presente diseño de estudio, es no experimental; transversal, descriptivo y explicativo; dado que sus variables de estudio no serán manipuladas deliberadamente.

Es transversal, debido a que la información recopilada corresponderá al año 2019, siendo este un momento único y determinado para la recolección, tabulación e interpretación de los datos. Es descriptivo, donde se detalló cada una de las características que conforman las variables de estudio; es decir se describió las dimensiones correspondiente al clima laboral y desempeño laboral respectivamente. Es explicativo, por que lograra llegar a las causas que originan que las variables tengan algun tipo de relacion.

## 2.2 Población y muestra

### Población

Según (Hurtado de Barrera, 2015), la población está conformada por todos los seres que poseen las mismas características de estudio y estos se enmarcan dentro de todos los criterios de inclusión, de tal manera que nuestra población es el conjunto de trabajadores de la sede principal de la oficina regional norte INPE con un total de 109, según dato obtenido por el investigador está conformado de la siguiente manera:

**Tabla 3 Sub direcciones y l número de trabajadores .**

Áreas de trabajo	N° de trabajadores
Dirección	03
Sub Dirección de Administración	38
Sub Dirección de Registro Penitenciario	07
Sub Dirección de Tratamiento Penitenciario	15
Sub Dirección de Seguridad Penitenciario	12
Sub Dirección de Medio Libre	34
<b>Total</b>	<b>109</b>

Fuente: Elaboración propia

### Muestra

Según (Hurtado de Barrera, 2015), es un sub conjunto de la población que mantienen las mismas características de estudio, siendo esta una muestra representativa para la descripción de la población, debido que la población es conocida y finita aplicaremos la fórmula adecuada para determinar nuestra muestra que se visualiza a continuación:

$$n = \frac{Z^2 * N * p * q}{(N - 1) * e^2 + Z^2 * p * q}$$

Donde:

Z nivel de confianza

N población

p probabilidad de éxito

q probabilidad de fracaso

e error de estimación

$$n = \frac{1,96^2 * 109 * 0,5 * 0,5}{(109 - 1) * 0,05^2 + 1,96^2 * 0,5 * 0,5}$$
$$n = 85$$

De tal manera que nuestra muestra es de 85 trabajadores de la sede principal de la oficina regional norte INPE.

### **2.3. Variables, Operacionalización**

**Variable independiente:** Clima organizacional

Percepciones de los colaboradores sobre su entorno laboral y la posibilidad de poder desempeñarse a nivel personal y profesional, por otro lado incluye el nivel de involucramiento que existe con la organización, el aspecto de monitoreo y control, el acceso tanto a la información como a la comunicación con sus jefes y compañeros de trabajo. Y finalmente incluye el aspecto asociado a reconocimiento a nivel social y económico el cual pueda facilitar de alguna forma cumplir de manera adecuada cada una de las tareas que se les asigne; según lo que menciona el autor (Palma, 2004)

**Variable dependiente:** Desempeño laboral

Según Chiavenato (2009) hace referenica al nivel de eficacia que posee el personal dentro de la empresa al momento de llevar a cabo su trabajo, enfocándose principalmente en alcanzar los objetivos trazados, haciendo uso de estrategias adecuadas. Es decir qué, el desempeño de las personas es aquella combinacion entre su comportamiento que refleja con sus resultados.

**Tabla 4 Operacionalización variable independiente**

<b>Variable</b>	<b>Concepto</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Técnica e instrumento de recolección de datos</b>
Clima Organizacional	Por otro lado, además de la posibilidad de trabajar a nivel personal y profesional, las percepciones de los empleados sobre su entorno laboral también deben incluir el nivel de participación en la organización, aspectos de seguimiento y control, así como con sus supervisores y colegas Acceso a la información y comunicación entre ellos. Y finalmente incluye el aspecto asociado a reconomiento a nivel social y económico el cual pueda facilitar de alguna forma cumplir de manera adecuada cada una de las tareas que se les asigne; según lo que menciona el autor (Palma, 2004).	Autorrealización	Desarrollo personal Desarrollo profesional	Observación (Guía de Observación) /Encuesta (Cuestionario)/Entrevista (Cuestionario)/Análisis Documental (Guía de Análisis Documental)
		Involucramiento laboral	Compromiso con la entidad Identificación con la entidad	
		Supervisión	Apoyo para las tareas Orientación para las tareas	
		Comunicación	Fluidez en la comunicación Claridad en la comunicación	
		Condiciones Laborales	Elementos materiales Elementos económicos	

Fuente: Elaboración propia.

**Tabla 5 Operacionalización de variable dependiente**

Variable	Dimensiones	Indicadores	Técnica e instrumento de recolección de datos	
Desempeño laboral	Según Chiavenato (2009) hace referencia al nivel de eficacia que posee el personal dentro de la empresa al momento de llevar a cabo su trabajo, enfocándose principalmente en alcanzar los objetivos trazados, haciendo uso de estrategias adecuadas. Es decir, qué, el desempeño de las personas es aquella combinación entre su comportamiento que refleja con sus resultados	Asistencia y puntualidad	Asistencia	Observación (Guía de Observación) /Encuesta (Cuestionario)/Entrevista (Cuestionario)/Análisis Documental (Guía de Análisis Documental)
		Puntualidad		
		Trabajo en equipo	Habilidad	
		Disposición para trabajar		
		Productividad	Rendimiento	
		Recurso, Tiempo		
		Respeto y responsabilidad	Accesibilidad	
		Cordialidad		
		Calidad en el trabajo	Nivel de calidad	
		Logros alcanzados		
Trabajo bajo presión	Disposición de tiempo	Adaptación al ritmo de trabajo		

Fuente: Elaboración propia.



## **2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad**

### **Técnicas**

Las técnicas de investigación consideradas para esta investigación son las siguientes:

#### **Observación**

Para este estudio se aplicará una técnica de observación de campo no experimental, que profundizará las actividades de exploración, verificando así el desarrollo de los empleados en la sede de la Oficina Regional Norte.

#### **Entrevista**

La entrevista se define como "un diálogo propuesto con un propósito específico, más que un simple hecho de conversación". Es una herramienta técnica muy útil en la investigación cualitativa y puede recopilar datos.

#### **Encuesta**

Según Hernández, Fernández y Baptista (2014) menciona que la encuesta de opinión alberga como instrumento al cuestionario y debe estar relacionada a un tema en específico, habiendo seleccionado de manera acertada la escala de medición que permitirá registrar los datos obtenidos en su ejecución.

#### **Análisis documental**

Se utilizará esta técnica con el fin de recoger datos de información registrada manual o automatizada, de bases de datos, backup de software de biométricos u otros registros que contengan la data necesitada. Asimismo, se utiliza para realizar el análisis de normas, directivas, estándares para la solución a la problemática de la investigación.

### **Instrumentos de recolección de datos**

Las herramientas consideradas para la recolección de datos son las siguientes:

### **Guía de Observación**

Se elaboró una ficha de observación en donde se trató de reunir datos que aporten a la presente información, en donde se pueda verificar la puntualidad de los trabajadores, el clima en que se desenvuelven según las áreas en que se desempeñan, como también verificar el desempeño de cada uno. (Anexo 01)

### **Guía de entrevista**

Se realizó una Entrevista de opinión asistemática o libre a los jefes de cada Área, con el propósito de identificar la problemática del cual es materia la presente investigación. (Anexo 02)

### **Cuestionario**

Según Hernández, Fernández y Baptista (2014); el cuestionario abarca una agrupación de preguntas relacionadas a cada una de las variables que serán medidas; para el presente estudio se aplicarán dos cuestionarios; uno será enfocado a medir la variable de clima organizacional, estará conformado de 20 preguntas y el otro cuestionario a medir la variable de desempeño laboral y tendrá 15 interrogantes; ambos cuestionarios serán basados en la escala de medición Likert, teniendo en cuenta:

(Anexo 03)

### **Guía de Análisis Documental**

Elaboró dos fichas de análisis documental, la primera para verificar las leyes, normas, directivas que amparan al trabajador, y una segunda guía donde se verificara los datos y registros que aportaran a contrastar lo que el trabajador nos manifieste, según la encuesta realizada, con sus legajos, control de asistencia entre otros. (Anexo 04)

### 2.4.1 Confiabilidad de los instrumentos

La confiabilidad de la herramienta de medición (el clima y el desempeño laboral de la sede de la oficina regional norte) está determinada por el método Alpha de Cronbach.

**Tabla 6 Estadísticas de fiabilidad cuestionario Clima Organizacional**

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,984	20

Fuente: Extraído del SPSS

**Tabla 7 Estadísticas de fiabilidad cuestionario Desempeño laboral**

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,955	15

Fuente: Extraído del SPSS

### 2.4.2 Validación de Instrumentos

Todos los instrumentos aplicados en la presente investigación, serán aplicados con rigurosidad, con lo cual se obtendrá resultados factibles.

Todos los instrumentos han sido validados por 01 profesional en administración de empresas, 01 profesional en estadística y 01 metodólogo. Los cuales nombro a continuación:

- Lic. Faustino Pingo Zapata – Administrador de Empresas
- Lic. Dante Alejandro Sánchez Flores – Estadístico
- Lic. Karin Lizet Díaz Collazos – Estadístico

## **2.5 Procedimientos de análisis de datos**

En principio se realizó la búsqueda exhaustiva de los instrumentos validados y aplicados en investigaciones similares a la que se está desarrollando, con el fin de proporcionar consistencia al estudio; una vez identificado los instrumentos de medición previamente validados y acordes en forma y contenido para el estudio que se está desarrollando, fueron seleccionados para la ejecución de los mismos en la realidad actual que atraviesan los trabajadores de la sede principal de la oficina regional norte INPE Chiclayo, 2019.

Para ello, se solicitó al encargado de la oficina regional norte INPE Chiclayo mediante una carta de presentación, el permiso para la aplicación de los cuestionarios en la muestra población determinada, una vez concedido el acceso, se procedió a entregar los cuestionarios a cada trabajador, señalando las instrucciones generales del llenado e informándoles que la modalidad de entrega es anónima, por lo cual deben responder de manera asertiva, con el fin de contribuir a una adecuada recopilación de información.

Una vez recopilada toda la información esta será organizada en una base de datos, para lo cual se hará uso del software estadístico SPSS (Statistical Package for the Social Sciences) en la versión 25.0; el mismo que facilitará el desarrollo de la correlación entre ambas variables de estudio, contrastando de esta manera la hipótesis de investigación.

En cuanto a la descripción de los resultados obtenidos se hará uso del software IBM SPSS, donde se tabulará y graficará los datos que fueron recolectados a través de la ejecución de los cuestionarios a los trabajadores de la oficina regional norte INPE Chiclayo.

## **2.6 Criterios éticos**

De acuerdo con las disposiciones del Comité Nacional para la Protección de la Biomedicina Humana y la Investigación del Comportamiento (1979), el comité se basa en cuatro (04) pilares y establece los principios éticos que deben observarse en el trato con personas. Primero, el respeto a las personas, enfatizando que todos son autónomos, por lo que deben ser respetados al inicio, durante y al final de la investigación; el segundo pilar es la filantropía, enfatizando la filantropía y la amabilidad de los investigadores y la investigación Relación humana; El tercer lugar es la justicia. Por lo tanto, el comportamiento del investigador debe ser justo y transparente para todos los participantes. Finalmente, se debe encontrar la solicitud y la información registrada relacionada con el investigador. Por lo tanto, es muy importante asegurar que las instrucciones del investigador hayan sido aceptadas. Adoptar un enfoque decisivo sin presiones ni influencias, para no confundir los intereses personales y profesionales del investigador en el desarrollo de la función del investigador.

## **2.7 Criterios de Rigor Científicos**

Según Guba citado por (Suárez Durán, 2007) se considerará algunos rigores científicos para dicha investigación, que se visualizaran posteriormente:

Credibilidad o valor de verdad, es considerado debido que se desarrollaran instrumentos para la recolección de datos los cuales deben ser válidos y confiables, de tal manera que serán demostrados por los resultados obtenidos del estudio.

Transferibilidad o aplicabilidad, se consideró debido que se puede ser uso de los instrumentos de estudio en otras investigaciones similares que ayude a mejorar el estudio del fenómeno, mostrando nuevas estrategias o teorías, teniendo como base nuestro estudio desarrollado.

### III. RESULTADOS

#### 3.1. Presentación de Resultados

En este capítulo se presentan los resultados obtenidos de las encuestas extraídas de las herramientas aplicables al personal de la sede de la Oficina Regional Norte. El propósito de esta investigación es determinar el clima organizacional y entender cómo afecta el desempeño laboral; ambos tienen sus propias dimensiones.

- **Resultados del clima organizacional**

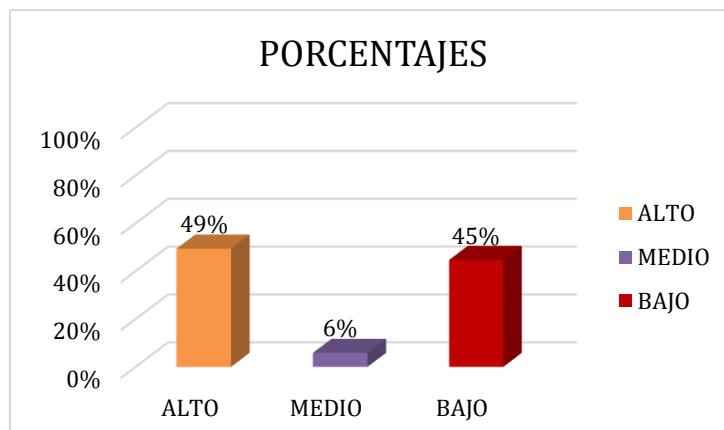
**Tabla 8 Niveles del Clima Organizacional de los trabajadores de la sede principal de la oficina regional norte INPE Chiclayo.**

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Alto	42	49%
Moderado	5	6%
Bajo	42	45%
<b>Total</b>	<b>85</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia.

**Figura 3**

*Niveles del Clima Organizacional*



Fuente: Elaboración propia.

El ambiente organizativo de los empleados en la sede de la oficina regional norte es muy elevado en un 49%, y un 6% es medio, mientras un 45% manifiesta que el desempeño es bajo, Por lo que se puede notar la existencia de un significativo porcentaje que respondió las interrogantes con las que se pudo medir que el clima organizacional es alto, 4% de diferencia con quienes dijeron que el clima organizacional es bajo.

- **Resultados del Desempeño Laboral**

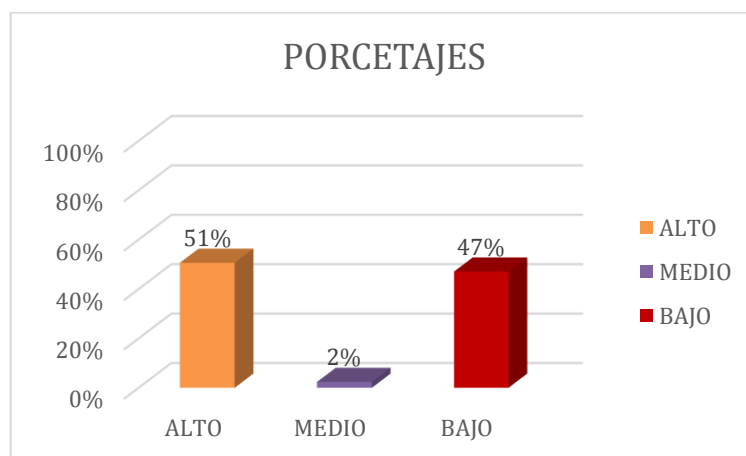
**Tabla 9 Niveles del Desempeño Laboral de los trabajadores de la sede principal de la oficina regional norte INPE Chiclayo.**

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	40	47%
Medio	2	2%
Alto	43	51%
<b>Total</b>	<b>85</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia.

**Figura 4**

*Niveles del Desempeño Laboral*



Fuente: Elaboración propia.

Se observa en la tabla 9 y figura 4, con relación a la frecuencia y porcentaje del desempeño laboral, demostrando que un 51% de los encuestados se encuentran en un nivel alto, del mismo modo el 2% se ubica en un nivel medio, y finalmente el 47% se localizan en un nivel bajo.

## Objetivo General

**3.1.1 Precisar la relación entre el clima organizacional con el desempeño laboral de los trabajadores de la sede principal de la oficina regional norte INPE 2019.**

***Tabla 10 Relación del Clima Organizacional y Desempeño Laboral de los trabajadores de la sede principal de la oficina regional norte INPE Chiclayo.***

			CLIMA LABORAL	DESEMPEÑO LABORAL
Rho de Spearman	CLIMA LABORAL	Coefficiente de correlación	1,000	,872
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	85	85
	DESEMPEÑO LABORAL	Coefficiente de correlación	,872	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	85	85

Fuente: SPSS Clima Organizacional y Desempeño Laboral

**H0:** No existe relación significativa entre el clima organizacional y la dimensión asistencia y puntualidad del desempeño laboral de los trabajadores de la sede principal de la oficina regional norte INPE Chiclayo, 2019.

**H1:** Existe relación significativa entre el clima organizacional y la dimensión asistencia y puntualidad del desempeño laboral de los trabajadores de la sede principal de la oficina regional norte INPE Chiclayo, 2019.



**RESULTADOS:** Se obtuvo un Rho Spearman de 0.872 siendo mayor a 0.05, para lo cual rechazamos H0, concluyendo que existe una relación positiva significativa entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de la sede principal de la oficina regional norte INPE Chiclayo, 2019.

## Objetivos Específicos

### 3.1.2 Estableciendo la relación del clima organizacional y la dimensión Asistencia y puntualidad en los trabajadores de la sede principal de la oficina regional norte INPE Chiclayo, 2019.

**Tabla 11 Relación del Clima Organizacional y la dimensión Asistencia y puntualidad de los trabajadores de la sede principal de la oficina regional norte INPE Chiclayo.**

			CLIMA LABORAL	ASISTENCIA Y PUNTUALIDAD
Rho de Spearman	CLIMA LABORAL	Coeficiente de correlación	1,000	,692
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	85	85
	ASISTENCIA Y PUNTUALIDAD	Coeficiente de correlación	,692	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	85	85

Fuente: SPSS Clima Organizacional y Desempeño Laboral

**H0:** No existe relación entre el clima organizacional y la dimensión Asistencia y puntualidad en los trabajadores de la sede principal de la oficina regional norte INPE.

**H1:** Existe relación entre el clima organizacional y la dimensión Asistencia y puntualidad en los trabajadores de la sede principal de la oficina regional norte INPE.

**RESULTADOS:** Se obtuvo un Rho Spearman de 0.692 siendo mayor a 0.05, para lo cual rechazamos H0, concluyendo que existe una relación positiva significativa entre el clima organizacional y la dimensión Asistencia y puntualidad en los trabajadores de la sede principal de la oficina regional norte INPE Chiclayo, 2019.

### 3.1.3 Estableciendo la relación del clima organizacional y la dimensión Trabajo en equipo en los trabajadores de la sede principal de la oficina regional norte INPE Chiclayo, 2019.

**Tabla 12 Relación del Clima Organizacional y Trabajo en Equipo de los trabajadores de la sede principal de la oficina regional norte INPE Chiclayo.**

			CLIMA LABORAL	TRABAJO EN EQUIPO
Rho de Spearman	CLIMA LABORAL	Coeficiente de correlación	1,000	,834
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	85	85
	TRABAJO EN EQUIPO	Coeficiente de correlación	,834	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	85	85

Fuente: SPSS Clima Organizacional y Desempeño Laboral

**H0:** No existe relación entre el clima organizacional y la dimensión Trabajo en equipo en los trabajadores de la sede principal de la oficina regional norte INPE.

**H1:** Existe relación entre el clima organizacional y la dimensión Trabajo en equipo en los trabajadores de la sede principal de la oficina regional norte INPE

**RESULTADOS:** Se obtuvo un Rho Spearman de 0.834 siendo mayor a 0.05, para lo cual rechazamos H0, concluyendo que existe una relación positiva significativa entre el clima organizacional y la dimensión Trabajo en equipo en los trabajadores de la sede principal de la oficina regional norte INPE Chiclayo, 2019.

### 3.1.4 Establecer la relación del clima organizacional y la dimensión Productividad en los trabajadores de la sede principal de la oficina regional

**Tabla 13 Relación del Clima Organizacional y Productividad de los trabajadores de la sede principal de la oficina regional norte INPE Chiclayo.**

			CLIMA LABORAL	PRODUCTIVIDAD
Rho de Spearman	CLIMA LABORAL	Coefficiente de correlación	1,000	,678
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	85	85
	PRODUCTIVIDAD	Coefficiente de correlación	,678	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	85	85

Fuente: SPSS Clima Organizacional y Desempeño Laboral

**H<sub>0</sub>:** No existe relación entre el clima organizacional y la dimensión Productividad en los trabajadores de la sede principal de la oficina regional norte INPE.

**H<sub>1</sub>:** Existe relación entre el clima organizacional y la dimensión Productividad en los trabajadores de la sede principal de la oficina regional norte INPE.

**RESULTADOS:** Se obtuvo un Rho Spearman de 0.678 siendo mayor a 0.05, para lo cual rechazamos H<sub>0</sub>, concluyendo que existe una relación positiva significativa entre el clima organizacional y la dimensión Productividad en los trabajadores de la sede principal de la oficina regional norte INPE Chiclayo, 2019.

### 3.1.5 Establecer la relación del clima organizacional y la dimensión Respeto y responsabilidad en los trabajadores de la sede principal de la oficina regional norte INPE Chiclayo, 2019.

**Tabla 14 Relación del Clima Organizacional y Respeto y Responsabilidad de los trabajadores de la sede principal de la oficina regional norte INPE Chiclayo.**

			CLIMA LABORAL	RESPETO Y RESPONSABILIDA D
Rho de Spearman	CLIMA LABORAL	Coeficiente de correlación	1,000	,723
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	85	85
	RESPETO Y RESPONSABILIDAD	Coeficiente de correlación	,723	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	85	85

Fuente: SPSS Clima Organizacional y Desempeño Laboral

**H<sub>0</sub>:** No existe relación entre el clima organizacional y la dimensión Respeto y responsabilidad en los trabajadores de la sede principal de la oficina regional norte INPE.

**H<sub>1</sub>:** Existe relación entre el clima organizacional y la dimensión Respeto y responsabilidad en los trabajadores de la sede principal de la oficina regional norte INPE.

**RESULTADOS:** Se obtuvo un Rho Spearman de 0.723 siendo mayor a 0.05, para lo cual rechazamos H<sub>0</sub>, concluyendo que existe una relación positiva significativa entre el clima organizacional y la dimensión Respeto y responsabilidad en los trabajadores de la sede principal de la oficina regional norte INPE Chiclayo, 2019.

**3.1.6 Establecer la relación del clima organizacional y la dimensión Calidad en el trabajo en los trabajadores de la sede principal de la oficina regional norte INPE Chiclayo, 2019.**

***Tabla 15 Relación del Clima Organizacional y Calidad en el Trabajo de los trabajadores de la sede principal de la oficina regional norte INPE Chiclayo.***

			CLIMA LABORAL	CALIDAD EN EL TRABAJO
Rho de Spearman	CLIMA LABORAL	Coeficiente de correlación	1,000	,686
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	85	85
	CALIDAD EN EL TRABAJO	Coeficiente de correlación	,687	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	85	85

Fuente: SPSS Clima Organizacional y Desempeño Laboral

**Ho:** No existe relación entre el clima organizacional y la dimensión Calidad en el trabajo en los trabajadores de la sede principal de la oficina regional norte INPE.

**H1:** Existe relación entre el clima organizacional y la dimensión Calidad en el trabajo en los trabajadores de la sede principal de la oficina regional norte INPE.

**RESULTADOS:** Se obtuvo un Rho Spearman de 0.686 siendo mayor a 0.05, para lo cual rechazamos H0, concluyendo que existe una relación positiva significativa entre el clima organizacional y la dimensión Calidad en el trabajo en los trabajadores de la sede principal de la oficina regional norte INPE Chiclayo, 2019.

**3.1.7 Establecer la relación del clima organizacional y la dimensión Trabajo bajo presión en los trabajadores de la sede principal de la oficina regional norte INPE Chiclayo, 2019.**

***Tabla 16 Relación del Clima Organizacional y Trabajo Bajo Presión de los trabajadores de la sede principal de la oficina regional norte INPE Chiclayo.***

			CLIMA LABORAL	TRABAJO BAJO PRESION
Rho de Spearman	CLIMA LABORAL	Coeficiente de correlación	1,000	,846
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	85	85
	TRABAJO BAJO PRESION	Coeficiente de correlación	,847	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	85	85

Fuente: SPSS Clima Organizacional y Desempeño Laboral

**Ho:** No existe relación entre el clima organizacional y la dimensión Trabajo bajo presión en los trabajadores de la sede principal de la oficina regional norte INPE.

**H1:** Existe relación entre el clima organizacional y la dimensión Trabajo bajo presión en los trabajadores de la sede principal de la oficina regional norte INPE.

**RESULTADOS:** Se obtuvo un Rho Spearman de 0.846 siendo mayor a 0.05, para lo cual rechazamos H0, concluyendo que existe una relación positiva significativa entre el clima organizacional y la dimensión Trabajo bajo presión en los trabajadores de la sede principal de la oficina regional norte INPE Chiclayo, 2019.

**3.1.8 Proponer Estrategias para mejorar el clima organizacional en la Sede Principal de la Oficina Regional Norte INPE Chiclayo, 2019.**

Para la obtención de resultados en este objetivo se propondrá en aportes prácticos estrategias para mejorar el clima organizacional en la sede Principal de la Oficina Regional Norte, aportes como Talleres de integración, campañas médicas, contratación de los servicios de una empresa encargada de medir los niveles de

satisfacción laboral, mediante una aplicación móvil, a través de la cual se obtendrán resultados y así la entidad pueda conocer el nivel de desempeño de los trabajadores.

### **3.2 Discusión de Resultados**

#### **Objetivo general**

Al aplicar el nivel en que los trabajadores de la Region Norte, ubican a esta variable; observamos que con el 45% la colocan en Alto, así también el nivel del desempeño laboral; la ubican en un nivel también Alto con el 51% considerando que para los empleados estas variables son de gran significancia a la hora de valorar el trabajo desempeñado en la institución. Nuestro Rho Spearman es 0.872, que es mayor que 0.05, por lo que rechazamos  $H_0$  y concluimos que existe una correlación positiva significativa entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores de la sede del INPE Chiclayo en la oficina de la región norte, 2019. Estos resultados se pueden comparar con los resultados de SANTAMARIA (2019), quien concluyó en su investigación que a partir de los resultados de la estadística descriptiva y las pruebas de inferencia estadística, abandonaron por completo la idea de independencia entre variables indicadoras.

También coinciden con la investigación realizada por QUISPE (2015) Los autores concluyen que, según los resultados obtenidos del coeficiente Rho de Spearman, es de 0,743, lo que significa que existe una relación directa. Es decir, en cierto sentido, cuanto mayor es esta relación, mayor es su impacto en las variables de comportamiento organizacional y desempeño laboral, lo que se debe al mayor nivel de importancia. Entonces, hablar de clima organizacional se refiere a las condiciones físicas y emocionales que existen entre los empleados de cualquier empresa, y estas condiciones generalmente se miden por el nivel de motivación. Cuando satisface las necesidades personales de los empleados, se considera beneficioso en cierta medida, y cuando no puede satisfacer dichas necesidades, se considera desfavorable.

## **Objetivos específicos**

### **DIMENSIÓN ASISTENCIA Y PUNTUALIDAD**

El Rho Spearman obtenido es 0.692, que es mayor que 0.05. Por lo tanto, rechazamos  $H_0$  y creemos que existe una correlación positiva significativa entre el clima organizacional y las dimensiones de asistencia y puntualidad de la sede del INPE de la regional norte. Chiclayo, 2019.

Estos resultados son consistentes con los resultados del estudio VARGAS (2017), Se ha establecido que existe relación significativa entre el clima organizacional y la asistencia y puntualidad del personal administrativo del PER plan COPESCO de la ciudad del Cusco, periodo 2014. (Con un  $p < 0.05$ ) encontrándose una correlación Rho de Spearman = 0.865 correlación positiva considerable. Teniendo en cuenta que la asistencia y puntualidad viene a ser cualidades humanas, consideradas como la virtud de coordinarse cronológicamente para cumplir una tarea requerida, determinando que mientras le prestemos interés en mejorar la convivencia con estrategias adecuadas que los incentivan, por lo tanto asistirán de manera puntual y rechazarán el hecho de ausentarse a cumplir con sus labores.

### **DIMENSIÓN TRABAJO EN EQUIPO**

Nuestro valor Rho Spearman es 0.834, el cual es mayor a 0.05, por lo que rechazamos  $H_0$  y concluimos que existe una correlación positiva significativa entre el clima organizacional de los colaboradores de la sede del INPE Chiclayo en la oficina de la región norte y la dimensión del trabajo en equipo. Año 2019. En consonancia con los resultados obtenidos por (SANTAMARIA, 2019) en su trabajo de investigación "La influencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los colaboradores de Datapro SA", el resultado es 75.5% indicando que no existe relación alguna. Esto difiere con nuestros resultados hallados en este estudio, determinando que si en un ambiente tranquilo y motivado los colaboradores realizarán sus labores coordinando con las diferentes áreas a las cuales tengan que pedir opinión de alguna disposición, llegando a trabajar coordinadamente por la institución.



## **DIMENSIÓN PRODUCTIVIDAD**

Nuestro Rho Spearman es 0.678, que es mayor que 0.05. Por lo tanto, rechazamos  $H_0$  concluyendo que existe una correlación positiva significativa entre el clima organizacional y la productividad del personal de la sede del INPE Chiclayo en la oficina regional norte. En 2019. Estos resultados concuerdan con los obtenidos por (ZANS, 2017) , en donde según el instrumento aplicado los trabajadores encuestados consideran de manera significativa, estos elementos son coincidentes con los resultados obtenidos del instrumento aplicado; quienes consideran que las compensaciones y ascensos en la institución son positivos en base al nivel de productividad, motivo por lo cual si la productividad es superior, tendrá la oportunidad de ser promovidos a cargos superiores o de mayor responsabilidad.

## **DIMENSIÓN RESPETO Y RESPONSABILIDAD**

El Rho Spearman que obtuvimos es 0.723, que es mayor a 0.05, por lo que rechazamos  $H_0$  y creemos que existe una correlación positiva significativa entre el clima organizacional y el respeto y responsabilidad de los empleados en la sede del INPE de la Regional Norte. Chiclayo, 2019. Por tanto, este resultado es similar a los resultados de SUDARIO (2017), estos resultados muestran que el valor del coeficiente de correlación es 0,635, lo que indica que la correlación positiva es entre responsabilidad y clima organizacional. Considerando que los trabajadores involucrados con la entidad, respetaran los niveles alcanzados en merito a los años adquiridos durante su trayectoria laboral; los mismos van a sentir que su labor es apreciada, al asumir una responsabilidad generando un ambiente óptimo para el desarrollo de sus actividades.

## **DIMENSIÓN CALIDAD EN EL TRABAJO**

El valor de Rho Spearman obtenido es 0.686, que es mayor que 0.05, por lo que rechazamos  $H_0$  y creemos que existe una correlación positiva significativa entre el ambiente organizacional del personal de la sede del INPE en la oficina regional norte y la calidad del trabajo. Chiclayo, 2019. Estos resultados son consistentes con los resultados de la investigación de GALLEGOS (2015), encontró cierta relación con

indicadores de calidad. En el trabajo, debido a que el valor p valor obtenido es de 0.05, donde los colaboradores de la institución brindaran un servicio de calidad al encontrarse motivados en su centro laboral, y esto se podrá persistir en la atención que brindan al usuario externo.

### **DIMENSIÓN TRABAJO BAJO PRESIÓN**

El Rho Spearman que obtuvimos es 0.846, que es mayor que 0.05, por lo que rechazamos  $H_0$  y concluimos que existe una correlación positiva significativa entre el clima organizacional y la dimensión "trabajo bajo presión". De acuerdo con los resultados de VARGAS (2017), se observa que el clima organizacional está directamente relacionado con el trabajo bajo presión, es decir, el nivel de trabajo bajo presión obtuvo un coeficiente de correlación de Spearman es 0.904, lo que indica una correlación positiva muy fuerte. Concluyendo que en estos tiempos el nivel del desempeño es más exigente, lo que hace que sea más rigurosa la carga laboral y la productividad que puedan tener; dependiendo del área en el que se desempeñan, desde luego si el clima en la institución es óptimo, persistirán la presión laboral como un estrés pasajero.

## **3.2. APORTE PRÁCTICO**

### **3.2.1 GENERALIDADES**

El objetivo general de la realización de esta investigación es determinar si el clima organizacional está relacionado con el desempeño laboral de los trabajadores de la oficina regional norte de la sede del INPE en Chiclayo (2019), y proponer el último objetivo específico de la siguiente estrategia: mejorar la organización de la Atmósfera de la sede de la oficina regional del norte.

A través de las diferentes herramientas utilizadas en la encuesta, se puede determinar el clima organizacional de la sede de la Oficina Regional Norte con base en los resultados de la encuesta.

Por los motivos anteriores, se propone como meta específica N° 07 proponer lineamientos de mejora, y en base a esto se espera optimizar el desempeño laboral del personal de la sede de la oficina regional norte, teniendo en cuenta que un mejor ambiente organizacional influenciara en el desempeño de cada colaborador.

### **3.2.2 OBJETIVOS**

#### **OBJETIVO GENERAL**

Proponer Estrategias para mejorar el clima organizacional en la Sede principal de la Oficina Regional Norte.

#### **OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- Difundir todas las normas, directivas y manuales de procedimientos que rigen al Instituto Nacional Penitenciario para todos los trabajadores de la Sede Principal.
- Plantear diversos mecanismos de integración que abarque al personal que se encuentra laborando en la Sede Principal de la Oficina Regional Norte.

- Proponer acceder a una aplicación tecnológica, que mida el performance laboral de los empleados y estos últimos puedan dar su impresión del clima laboral de la institución.

### **3.2.3 NORMATIVIDAD**

Constitución Política del Perú

La Ley de Seguridad y Salud en el trabajo y su reglamento

Manual Organizacional y Funciones en la ORN

### **3.2.4. ALCANCE**

El alcance de esta propuesta son todos los empleados de la sede de la Oficina Regional Norte, por ser el objeto de investigación de este estudio. Indíqueles que comprendan que, con una mejor participación de los gerentes y socios, la entidad podrá lograr mejor las metas establecidas.

### **3.2.5 DESARROLLO DE LA PROPUESTA**

Para la presente investigación se ha visto por conveniente desarrollar las siguientes propuestas:

- Realizar Talleres de integración vía plataforma virtual Zoom con la totalidad de los trabajadores, en diferentes grupos y en diferentes días.

El área de bienestar de personal, tendrá que realizar las gestiones para que se le afecte presupuesto para la contratación del servicio de un Coaching, especializado en temas de medición de climas organizaciones, la misma que por motivos que actualmente estamos atravesando por el distanciamiento social debido al COVID19, se tendría que dar vía plataforma virtual ZOOM Se tendrá que convocar a todo el personal en grupos proporcionales de 30 integrantes aproximadamente, los mismos que serán organizados en 04 días diferentes, invitando a cada integrante a comprometerse a participar, ya que de esto depende el cambio que queremos lograr. Esta

propuesta tiene 04 días para su desarrollo, después de la contratación del personal mencionado líneas arriba.

- La Sede de Recursos Humanos de la Oficina de la Región Norte orienta y capacita al personal de la sede principal de la Oficina de la Región Norte. La normativa en materia de bienestar del personal para que comprendan sus derechos y responsabilidades laborales.

La Oficina Regional del Norte tiene un "Manual de Organización y Función", que señala la zona de bienestar de los empleados cuenta con un profesional titulado para poder desarrollar la encargatura del área, es por eso que recae sobre él la responsabilidad de capacitar a todo el personal sobre los beneficios y las obligaciones que tiene cada trabajador con la entidad, organizando al personal en diferentes grupos y en diferentes días. Teniendo como local a realizarse en el auditorio de la Sede Regional, para lo cual el exponente hará entrega de folletos, trípticos, compendios, que ayuden a reforzar lo desarrollado en dicho taller. Los grupos tendrían un aproximado de 15 personas, por lo que el taller tendría una duración de 4 horas, las mismas que se desarrollarían en un total de 8 días.

- Hacer alcance de todas las normatividades, directivas y lineamientos del Instituto Nacional Penitenciario vía correo electrónico, y que los trabajadores tengan conocimiento que se les ha enviado dicho compendio.

A través de la sede del sistema de información, se verificará si todos los empleados de la sede de la oficina regional norte son todos y cuentan con correo institucional, de no haberlo se procederá con la creación de las mismas. Una vez que se haya verificado a todos los trabajadores de la sede de la oficina regional del norte, cuentan con correo institucional, la jefatura de Recursos Humanos elaborará un compendio, en donde facilitara a los trabajadores toda la normatividad que rigen en cuanto a sus beneficios y obligaciones, para luego ser enviados vía correo electrónico a cada uno de los trabajadores.

- Realizar a través del área de Salud Ocupacional de la Jefatura de Recursos Humanos campañas de despistaje y control general de salud a los trabajadores de la Sede Principal.

Contando con un área de Salud Ocupacional que está a cargo de la Jefatura de Recursos Humanos, en donde se tiene la existencia de dos enfermeras ya contratadas, se procederá a la contratación de 01 médico general y 01 Psicólogo, como así también se adquiriría diversos equipos médicos esenciales tales como estetoscopio, camilla clínica, tensiómetro, oxímetro, pulsímetro, alcohol 70°, algodón, gasa, entre otros.

Se organizaría en grupos de 10 trabajadores por día, ambientando el auditorio principal para poder reunir las condiciones de poder brindar una atención adecuada, en el día se atenderá a los trabajadores en lo que respecta a sus chequeos médicos, mientras que en las tardes se aprovecharía los mismos grupos para realizar entrevistas psicológicas, con la finalidad de poder saber más sobre su estado emocional de cada trabajador tanto en lo que respecta a sus labores, como así también en lo personal.

- Proponer a otras instituciones a realizar convenios con la Oficina Regional Norte, para que así los trabajadores y familiares directos obtengan beneficios económicos y de superación personal.

Contando con que el Instituto Nacional Penitenciario es una entidad estatal, por lo cual cada trabajador percibe sus remuneraciones en forma mensual directamente abonados a una entidad bancaria, siendo esto un respaldo para muchas otras Entidades, ya sea del sector privado como estatal, para poder tener en cuenta en lo que respecta a poder suscribir convenios.

Es el área de bienestar de Personal quien realizara las gestiones con Entidades bancarias, Universidades, Institutos Privados, Empresas mobiliarias, Clínicas especialistas en Enfermedades tales como

Neoplásicas, oftalmológicas etc. Convenios que serán de provecho tanto para el trabajador como para sus familiares directos.

Esta actividad será desarrollada dos veces por semana, realizando un cronograma de visitas, teniendo como mínimo 02 entidades por día.

- Adquirir una aplicación tecnológica.

Se contratará una empresa especialista en medir las respuestas de los trabajadores a través de un aplicativo móvil, empleando el método de encuestas online.

Esta aplicación será descargada por cada trabajador de forma gratuita y se les otorgará una clave y usuario para que puedan acceder al mismo. Estando la empresa contratada en la obligación de emitir un informe semanal, para poder así conocer las inquietudes de los trabajadores en miras a poder desarrollarse de manera óptima en sus labores diarias.

### 3.2.6 CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

**Tabla 17 Cronograma de actividades en la propuesta Proponer Estrategias para mejorar el clima organizacional en la Sede Principal de la Oficina Regional Norte.**

Cronogramas de actividades													
Ítem	Actividad	Mes											
		MARZO											
		1°	2°	3°	4°	5°	6°	7°	8°	9°	10°	11°	12°
1	Reunión con el Director Regional de la ORN	■											
2	Reunión con el personal	■											
3	Taller de Integración (Vía Zoom)		■	■	■	■							
4	Taller sobre normatividad a cargo de Bienestar de Personal		■	■	■	■							
5	Campaña medica						■	■	■	■	■	■	
6	Evaluación vía aplicación móvil					■					■		
7	Presentación de resultados de propuestas a la Dirección Regional												■

Fuente: Elaboración propia.



### 3.2.7 PRESUPUESTO

**Tabla 18 Presupuesto empleado en la propuesta Proponer Estrategias para mejorar el clima organizacional en la Sede Principal de la Oficina Regional Norte.**

Ítem	Gasto presupuestario	Descripción	Unidades	Cantidad	Costo unitario (S/.)	Costo total (S/.)
1	FORMACION Y CAPACITACION	Proyector de video	Unidad	1	1200.00	1200.00
		Ecran	Unidad	1	350.00	350.00
		Memoria USB 32 gigas	Unidad	130	16.00	2080.00
		Laptops	Unidad	1	1500.00	1500.00
		Puntero laser	Unidad	1	15.00	15.00
		Separatas anilladas	Unidad	130	25.00	3250.00
		Certificados	Unidad	130	25.00	3250.00
		Lapiceros tina liquida	Unidad	150	2.30	345.00
		Papel A4-80 gramos	Paquete	10	11.50	115.00
2	SERIVICIOS (3 MESES)	Uso de datos (internet)	Megas/mes	3	99.00	297.00
		Telefonía	mes	3	65.00	195.00
		Refrigerios	Unidad	130	12.00	1560.00
		Viáticos	día	6	360.00	2160.00
3	RECURSOS HUMANOS	Medico		1	4500.00	4500.00
		Psicólogo		1	3800.00	3800.00
		Soporte Logístico		3	600.00	1800.00
4	OTROS	Imprevistos 10 %		1	600.00	600.00
<b>TOTAL</b>						<b>27 017.00</b>

## **IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

### **Conclusiones**

Al término de la ejecución de esta investigación, “clima y desempeño laboral de los empleados en la sede principal la oficina regional norte INPE Chiclayo, 2019.” se llegó al cumplimiento de los objetivos:

Nuestro Rho Spearman de 0.872, que es mayor a 0.05, se concluye que existe una relación positiva significativa entre el clima y el desempeño laboral de los empleados en la sede principal en oficina regional norte INPE Chiclayo, 2019.”

Se ha determinado que existe una relación positiva significativa entre el clima organizacional y la tasa de asistencia y puntualidad en la sede de la Oficina Regional Norte INPE sede Chiclayo, 2019. "El Rho Spearman obtenido es 0.692, que es mayor que 0.05.

Se ha determinado que existe una relación importante entre el ambiente organizacional de la sede principal del INPE Chiclayo, la oficina regional norte en 2019, y el trabajo en equipo de los trabajadores. “El Rho Spearman obtenido es 0.834, que es mayor que 0.05, lo que indica que existe una correlación positiva significativa.

Decidió que existe una relación significativa entre el clima organizacional de la sede principal del INPE Chiclayo, Oficina Regional Norte en 2019, y la productividad de los trabajadores. “El Rho Spearman obtenido es 0,678, que es mayor que 0,05, y la conclusión es que existe una correlación positiva significativa.

Se ha determinado que existe una relación positiva significativa entre el clima organizacional y el respeto y responsabilidad del personal en la sede principal del INPE Chiclayo, Oficina Regional Norte en 2019. El Rho Spearman obtenido es 0.723, que es mayor que 0.05.

Es posible determinar que existe una correlación positiva significativa entre el clima organizacional y la calidad del trabajo de la sede principal del INPE Chiclayo, la oficina regional norte en 2019. "El Rho Spearman obtenido es 0.686, que es mayor que 0.05.

La conclusión es que bajo la presión del personal de la Oficina Regional Norte INPE Chiclayo, sede principal de la Oficina Norte en 2019, existe una relación positiva significativa entre clima organizacional y trabajo. "El Rho Spearman obtenido es 0.846, que es mayor que 0.05.

La propuesta ha sido presentada a la Oficina Regional Norte del INPE, con el objetivo de introducir estrategias para mejorar el ambiente organizacional de la sede de la Oficina Regional Norte.

## **Recomendaciones**

Después de haber obtenido los resultados y dadas las conclusiones recomendamos al Director Regional de la Oficina Regional Norte INPE lo siguiente:

Implementar las recomendaciones hechas en esta investigación para hacer aportes reales para lograr un mejor clima laboral, optimizando así el desempeño laboral de los empleados de la sede de ORN.

Recomendamos crear incentivos para motivar al personal de la institución que ayuden a fomentar la puntualidad y esta a su vez vaya de la mano con el buen clima laboral, partiendo que de haber un buen clima laboral el trabajador podrá realizar sus acciones encomendadas con puntualidad y eficacia.

A través de los resultados obtenidos la Institución debe tomar en cuenta los puntos frágiles del personal que están afectando a su desempeño laboral, dando soluciones y alcanzando las metas y objetivos trazados en la entidad, Así alcanzar una buena comunicación con el personal, optimizando el trabajo en equipo.

Introducir los resultados obtenidos en esta investigación para que la agencia tenga en cuenta las opiniones de los trabajadores y pueda mejorar su productividad, progreso y desarrollo, ya sea como persona o como trabajador, también puedan ser coherentes con su trabajo que viene brindando.

Permita que los empleados aporten sus ideas y estrategias para mejorar la calidad de su trabajo. Además, al participar en talleres y actividades de entretenimiento, es beneficioso para las relaciones interpersonales, y el respeto y sentido de responsabilidad entre los camareros es muy bueno.

Realizar reconocimientos por cada logro obtenido del personal, para que, de esta manera, el personal pueda percibir un buen clima organizacional dentro de la institución, aportando con esto a brindar una mejor calidad en el trabajo.

Evaluar los errores encontrados en esta investigación para mejorar el nivel del clima organizacional del servidor y proporcionar a los servidores una mejor estructura, ambiente de trabajo y buenas relaciones interpersonales.

Practicar soluciones sobre situaciones inciertas, determinando la magnitud de las labores diarias de cada uno de los trabajadores, brindándoles apoyo en momentos de carga laboral, incentivándolos a la meritocracia por los logros alcanzados.

## REFERENCIAS

- Alles, M. (2012). *Desarrollo del Talento Humano*. Buenos Aires: Granica.
- Ámbito. (14 de Enero de 2019). <https://www.ambito.com>. Obtenido de <https://www.ambito.com/segun-estudio-el-62-las-denuncias-laborales-se-vinculan-recursos-humanos-n5010513>
- Bardales, V. (2016). "*Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local - Mariscal Cáceres - Juanjui. Año 2015*". Universidad César Vallejo. Tarapoto, Perú: Universidad César Vallejo. Obtenido de [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/1003/bardales\\_pv.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/1003/bardales_pv.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Bardales, Y. (2018). "*Estrategia de clima organizacional para el mejoramiento del desempeño laboral en la empresa la Gran Favorita EIRL - Jaén - 2018*". Universidad Señor de Sipán. Chiclayo, Perú: Universidad Señor de Sipán. Obtenido de <http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/5045/Bardales%20Avellaneda%20Yittel%20Pamela.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Brunet, L. (1999). *El Clima de trabajo en las organizaciones: Definición, Diagnóstico y Consecuencias*. México: trillas.
- Cerdan, D. (2017). *Clima organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Alicorp – APT Fideria Lima, 2017*. Tesis de pregrado, Universidad César Vallejo, Lima.
- Chiavenato, i. (2000). *Introducción a la teoría general de la administración*. México: McGraw-Hill.
- Chiavenato, I. (2009). *Administración de Recursos Humanos*. Mexico: Mac Graw Hill.
- Chiavenato, I. (2009). *Gestión del Talento Humano*. México: Mc Graw Hill.
- Chiavenato, I. (2017). *Administración de recursos humanos. El capital humano de las organizaciones*. México: McGraw Hill Education.

- Comisión Nacional para la protección de los sujetos humanos de investigación biomédica y comportamental. (1979). *El Informe Belmont*. Estados Unidos. Obtenido de <http://www.bioeticayderecho.ub.edu/archivos/norm/InformeBelmont.pdf>
- De la Cruz, E., & Huaman, A. (2016). *Clima organizacional y Desempeño Laboral en el personal del programa nacional cuna más en la provincia de Huanzavelica - 2015*. Tesis de pregrado, Universidad Nacional de Huancavelica, Huancavelica.
- Del Castillo, A. (2017). *La gestión del talento humano y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Chaclacayo - 2016*. Tesis de posgrado, Universidad César VALLEJO, Lima.
- Diario Gestión. (6 de Septiembre de 2018). <https://gestion.pe>. Obtenido de <https://gestion.pe/economia/management-empleo/mal-clima-laboral-disminuye-20-productividad-colaboradores-nndc-243696>
- Diario Gestión. (20 de Agosto de 2018). <https://gestion.pe/>. Obtenido de <https://gestion.pe/economia/management-empleo/86-peruanos-estaria-dispuesto-renunciar-mal-clima-laboral-242095>
- El Comercio. (6 de Abril de 2017). <https://elcomercio.pe>. Obtenido de <https://elcomercio.pe/economia/dia-1/evaluaciones-desempeno-david-fischman-412888>
- Espinoza, C. (2018). *"El clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de la EP-EMAPA, Ambato"*. Universidad Técnica de Ambato. Ambato, Ecuador: Universidad Técnica de Ambato. Obtenido de <http://repo.uta.edu.ec/bitstream/123456789/27114/1/FJCS-TS-240.pdf>
- Gallegos, F. (2016). *"Clima organizacional y su relación con el desempeño laboral de los servidores de Ministerio Público Gerencia Administrativa de Arequipa, 2016"*. Universidad Nacional de San Agustín. Arequipa, Perú: Universidad Nacional de San Agustín. Obtenido de <http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/4637/COMgapafa.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Hernández, R; Fernández, C. & Baptista, M. (2014). *"Metodología de la investigación"*. México, México D.F.: McGraw Hill/INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V. Obtenido de <http://observatorio.epacartagena.gov.co/wp-content/uploads/2017/08/metodologia-de-la-investigacion-sexta-edicion.compressed.pdf>
- Hurtado de Barrera, J. (2015). *El proyecto de investigación* (Octava Edición ed.). Caracas: Ediciones Quirón.
- Isea, J. (2013). *Programa de Capacitación para optimizar el Desempeño Laboral: Propuesta formativa para el desarrollo del Talento Humano en las Organizaciones* (1 ed.). México: Editorial Académica Española.
- Jurado, E. (2017). *"El clima organizacional y el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa Jeal Constructores"*. Universidad Técnica de Ambato. Ambato, Ecuador: Universidad Técnica de Ambato. Obtenido de <http://repo.uta.edu.ec/bitstream/123456789/26526/1/Ericka%20Vanessa%20Jurado%20Chango%201804553129.pdf>
- Lasluisa, L. (2016). *"Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la empresa CAPOLIVERY. CIA LTDA"*. Universidad Técnica de Ambato. Ambato, Ecuador: Universidad Técnica de Ambato. Obtenido de <http://repo.uta.edu.ec/bitstream/123456789/24329/1/CLIMA%20ORGANIZACIONAL%20Y%20DESEMPE%20C3%91O%20LABORAL%20EN%20LOS%20TRABAJADORES%20DE%20LA%20EMPRESA%20CAPOLIVERY.CIA.LTDA.pdf>
- Mino, E. (2014). *"Correlación entre el clima organizacional y el desempeño en los trabajadores del restaurante de parrillas Marakos 490 del departamento de Lambayeque"*. Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. Chiclayo, Perú: Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. Obtenido de [http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/usat/108/1/TL\\_Mino\\_Perez\\_EdgarMauricio.pdf](http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/usat/108/1/TL_Mino_Perez_EdgarMauricio.pdf)
- Oseña, M. (2017). *"Clima organizacional y desempeño laboral en los colaboradores de la Unidad de Gestión Educativa Local de la Provincia de Concepción Región Junín, 2016"*. Universidad Señor de Sipán. Pimentel, Perú: Universidad Señor de Sipán.



Obtenido de  
<http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/4033/OSEDA%20LAZO%20MAXIMO%20EDGAR.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Palma, S. (2004). *Escala Clima Laboral CL-SPC*. Perú.

Pernía, K., & Carrera, M. (2014). *Correlación entre las competencias y el desempeño laboral: Observarás como se vinculan las competencias y el desempeño laboral, utilizando la técnica del AC sociopsicodramático* (1 ed.). México: EAE.

Quispe, E. (2015). "*Clima organizacional y desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Pacucha, Andahuaylas, 2015*". Universidad Nacional María Arguedas. Andahuaylas, Perú: Universidad Nacional María Arguedas. Obtenido de <http://repositorio.unajma.edu.pe/bitstream/handle/123456789/230/20-2015-EPAE-Quispe%20Vargas%20Clima%20organizacional%20y%20desempe%C3%B1o%20laboral%20en%20la%20MD%20de%20Pacucha.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Ramírez, G. (2017). "*Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la Gerencia Territorial Huallaga Central - Juanjui, año 2017*". Universidad César Vallejo. Tarapoto, Perú: Universidad César Vallejo. Obtenido de [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/1725/solano\\_rs.pdf?sequence=1](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/1725/solano_rs.pdf?sequence=1)

Robbins, S. (2004). *Comportamiento Organizacional* (10 ed.). México: Pearson Education.

Robbins, S., & Coulter, M. (2010). *Administración*. México: Pearson Educación. .

Suárez Durán, M. E. (2007). *El saber pedagógico de los profesores de la Universidad de los Andes Táchira y sus implicaciones en la enseñanza*. España.

Uribe, J. (2014). *Clima y ambiente organizacional: Trabajo, salud y factores psicosociales*. México: El Manual Moderno. Obtenido de <http://nubr.co/FsTvyl>

Uzcatégui, J. (2011). *Recursos humanos. Gestión del talento humano* (2 ed.). México: Editorial McGraw-Hill.

Velarde, J. (2018). "*Clima organizacional y desempeño laboral en trabajadores administrativos de una empresa privada de combustibles e hidrocarburos, Lima*

2017". Universidad San Ignacio de Loyola. Lima, Perú: Universidad San Ignacio de Loyola. Obtenido de [http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/3466/1/2018\\_Pastor-Guill%C3%A9n.pdf](http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/3466/1/2018_Pastor-Guill%C3%A9n.pdf)

## ANEXO


**Tabla 19 Matriz de Consistencia**

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	TIPO DE INVESTIGACIÓN	POBLACIÓN	TÉCNICA
¿En qué medida el clima organizacional se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores de la sede principal de la Oficina Regional Norte INPE Chiclayo, 2019?	<p><b>General</b> Precisar la relación entre el clima organizacional con el desempeño laboral de los trabajadores de la sede principal de la oficina regional norte INPE.</p> <p><b>Específico</b> Establecer la relación del clima organizacional y la dimensión Asistencia y puntualidad en los trabajadores de la sede principal de la oficina regional norte INPE. Establecer la relación del clima organizacional y la dimensión Trabajo en equipo en los trabajadores de la sede principal de la oficina regional norte INPE. Establecer la relación del clima organizacional y la dimensión Productividad en los trabajadores de la sede principal de la oficina regional norte INPE. Establecer la relación del clima organizacional y la dimensión Respeto y responsabilidad en los trabajadores de la sede principal de la oficina regional norte INPE. Establecer la relación del clima organizacional y la dimensión Calidad en el trabajo en los trabajadores de la sede principal de la oficina regional norte INPE. Establecer la relación del clima organizacional y la dimensión Trabajo bajo presión en los trabajadores de la sede principal de la oficina regional norte INPE. Proponer Estrategias para mejorar el clima organizacional en la Sede Principal de la Oficina Regional Norte.</p>	Precisar la relación entre el clima organizacional con el desempeño laboral de los trabajadores de la sede principal de la oficina regional norte INPE.	<p><b>V. Independiente:</b> <b>Clima Organizacional</b></p> <p><b>Dimensiones:</b> Autocorrelación Involucramiento Laboral Supervisión Comunicación Condiciones Laborales</p>	<p>Cuantitativo Descriptivo <b>Nivel:</b> Descriptivo</p>	La población estuvo compuesta por 85 trabajadores de la Oficina Regional Norte INPE Chiclayo	Encuesta
	<p><b>V. Dependiente:</b> <b>Desempeño Laboral</b></p> <p><b>Dimensiones:</b> Asistencia y Puntualidad Trabajo en Equipo Productividad Respeto y Responsabilidad Calidad en el Trabajo Trabajo bajo presión</p>		<p>Guía de observación Análisis documental</p>			
				<b>DISEÑO</b>	<b>MUESTRA</b>	<b>INSTRUMENTO</b>
				No experimental	La muestra estuvo conformada por 85 trabajadores de la sede principal de la Oficina Regional Norte INPE Chiclayo	Guía de entrevista
						<p>Cuestionario Guía de observación Guía de análisis documental</p>

Fuente: Elaboración propia.

## ANEXO 02

### INSTRUMENTOS

<b>CUESTIONARIO SOBRE CLIMA LABORAL COLABORADORES OFICINA REGIONAL NORTE INPE</b>						
<p>La finalidad del presente cuestionario es recoger información suficiente acerca del clima laboral existente en la Oficina Regional Norte INPE</p> <p>Instrucciones:</p> <p>Responda marcando con una X un número entre el 1 y el 5. En donde:</p> <p style="margin-left: 20px;">1 = Totalmente en desacuerdo</p> <p style="margin-left: 20px;">2 = En desacuerdo</p> <p style="margin-left: 20px;">3 = Ni de acuerdo ni en desacuerdo</p> <p style="margin-left: 20px;">4 = De acuerdo</p> <p style="margin-left: 20px;">5 = Totalmente de acuerdo</p>						
Nº	ÍTEMS	1	2	3	4	5
01	¿Existen oportunidades de progresar en la empresa?					
02	¿El jefe se interesa por el éxito de sus colaboradores?					
03	¿Se valoran los altos niveles de desempeño?					
04	¿Los supervisores demuestran reconocimientos por los logros obtenidos?					
05	¿La empresa promueve el desarrollo del personal?					
06	¿Usted como colaborador se considera un factor clave para el éxito de la institución?					
07	¿Considera que los colaboradores se encuentran comprometidos con la empresa?					
08	¿Existe una clara definición de misión, visión y valores en la institución?					
09	¿La empresa es una buena opción para alcanzar calidad de vida laboral?					
10	¿El superior del área brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan?					
11	¿Se reciben la capacitación y preparación necesaria para realizar el trabajo?					
12	¿Las responsabilidades del puesto están claramente definidas?					
13	¿Considera que existe un trabajo justo en la empresa?					
14	¿Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo?					
15	¿Existen suficientes canales de comunicación?					
16	¿La empresa fomenta y promueve la comunicación					

	interna?					
<b>17</b>	¿Considera que cuenta con el recurso adecuado para realizar sus funciones?					
<b>18</b>	¿Los objetivos de trabajo guardan relación con la visión de la institución?					
<b>19</b>	¿Se dispone de tecnología que facilita el trabajo?					
<b>20</b>	¿Considera que la remuneración recibida es atractiva en comparación con otras entidades?					

**INDICACIONES:**

Lee detenidamente cada una de las siguientes preguntas y marque con una X la opción que considere.

- 1 = Nunca
- 2 = Casi nunca
- 3 = A veces
- 4 = Casi siempre
- 5 = Siempre

N°	ÍTEMS	1	2	3	4	5
01	¿Cumple con el horario establecido para el ingreso a sus labores?					
02	¿Si se ausenta en su centro de trabajo, es por una causa justificada?					
03	¿Se presenta a las reuniones de trabajo previamente establecidos?					
04	¿Mantiene adecuadas relaciones interpersonales con su equipo de trabajo?					
05	¿Comparte sus conocimientos y experiencias con los nuevos integrantes de su área?					
06	¿Coopera con sus compañeros en lo que resulte necesario, aunque no se encuentre dentro de sus labores?					
07	¿Realiza su trabajo sin necesidad de supervisión constante?					
08	¿Demuestra interés en alcanzar los objetivos que le son asignados?					
09	¿Acata órdenes y respeta a su jefe inmediato?					
10	¿Cumple con las políticas internas de su organización?					
11	¿Corrige de manera oportuna los errores cometidos?					
12	¿Demuestra interés en mejorar constantemente su trabajo?					
13	¿Pone en práctica los conocimientos adquiridos en el cumplimiento de sus funciones?					
14	¿Está dispuesto a trabajar días festivos y fines de semana para alcanzar los objetivos de su puesto?					
15	¿Cuándo el trabajo por realizar es excesivo suele pedir ayuda para poder cumplir con él?					

## ANEXO 03

### VALIDACION DE EXPERTOS

#### GUÍA, JUICIO DE EXPERTOS

##### 1. Identificación del Experto

Nombre y Apellidos: Dante Alejandro Sanchez Flores

Centro laboral: Oficina Regional Norte Chiclayo INPE

Título profesional: Estadista

Grado: Licenciado

Mención: Estadista

Institución donde lo obtuvo: Universidad Nacional de Trujillo

Otros estudios Maestro en ciencias

##### 2. Instrucciones

Estimado(a) especialista, a continuación, se muestra un conjunto de indicadores, el cual tienes que evaluar con criterio ético y estrictez científica, la validez del instrumento propuesto (véase anexo N° 1).

Para evaluar dicho instrumento, marca con un aspa(x) una de las categorías contempladas en el cuadro:

1: Inferior al básico 2: Básico 3: Intermedio 4: Sobresaliente 5: Muy sobresaliente

##### 3. Juicio de experto

INDICADORES	CATEGORÍA				
	1	2	3	4	5
1. Las dimensiones de la variable responden a un contexto teórico de forma(visión general)					x
2. Coherencia entre dimensión e indicadores(visión general)					x
3. El número de indicadores, evalúan las dimensiones y por consiguiente la variable seleccionada(visión general)					x
4. Los ítems están redactados en forma clara y precisa, sin ambigüedades(claridad y precisión)					x
5. Los ítems guardan relación con los indicadores de las variables(coherencia)					x
6. Los ítems han sido redactados teniendo en cuenta la prueba piloto(pertinencia y eficacia)					x
7. Los ítems han sido redactados teniendo en cuenta la validez de contenido					x
8. Presenta algunas preguntas distractoras para controlar la contaminación de las respuestas(control de sesgo)					x
9. Los ítems han sido redactados de lo general a lo particular(orden)				x	
10. Los ítems del instrumento, son coherentes en términos de cantidad(extensión)					x
11. Los ítems no constituyen riesgo para el encuestado(inocuidad)					x
12. Calidad en la redacción de los ítems(visión general)				x	

13. Grado de objetividad del instrumento (visión general)					x	
14. Grado de relevancia del instrumento (visión general)						x
15. Estructura técnica básica del instrumento (organización)					x	
<b>Puntaje parcial</b>					<b>16</b>	<b>55</b>
<b>Puntaje total</b>						<b>71</b>

Nota: Índice de validación del juicio de experto (Ivje) = [puntaje obtenido / 75] x 100 = 94.6

#### 4. Escala de validación

Muy baja 00-20 %	Baja 21-40 %	Regular 41-60 %	Alta 61-80%	Muy Alta 81-100%
El instrumento de investigación está observado		El instrumento de investigación requiere reajustes para su aplicación		El instrumento de investigación está apto para su aplicación
<b>Interpretación:</b> Cuanto más se acerque el coeficiente a cero (0), mayor error habrá en la validez				

**5. Conclusión general de la validación y sugerencias:** El instrumento de investigación está apto para su aplicación de acuerdo al puntaje alcanzado.

#### 6. Constancia de Juicio de experto

El que suscribe, Dante Alejandro Sanchez Flores identificado con D

NI. N° 19249200 certifico que realicé el juicio del experto al instrumento diseñado por el tesista.

1. Jorge Yovany Fernández Montenegro

en la investigación denominada: "CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN LOS TRABAJADORES DE LA SEDE PRINCIPAL DE LA OFICINA REGIONAL NORTE INPE CHICLAYO 2019".

Mg. Dante Alejandro Sanchez Flores  
COESP: 338  
COLEGIO DE ESTADÍSTICOS DEL PERÚ  
REGION LA LIBERTAD  
Firma del experto



## Segundo experto

### GUÍA, JUICIO DE EXPERTOS

#### 1. Identificación del Experto

Nombre y Apellidos: Faustino Pingo Zapata

Centro laboral: Región Norte Chiclayo INPE

Título profesional: Administrador

Grado: Licenciado

Mención: Administración

Institución donde lo obtuvo: Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo

Otros estudios: Maestro en Finanzas

#### 2. Instrucciones

Estimado(a) especialista, a continuación, se muestra un conjunto de indicadores, el cual tienes que evaluar con criterio ético y estrictez científica, la validez del instrumento propuesto (véase anexo N° 1). Para evaluar dicho instrumento, marca con un aspa(x) una de las categorías contempladas en el cuadro:

1: Inferior al básico 2: Básico 3: Intermedio 4: Sobresaliente 5: Muy sobresaliente

#### 3. Juicio de experto

INDICADORES	CATEGORÍA				
	1	2	3	4	5
1. Las dimensiones de la variable responden a un contexto teórico de forma(visión general)					x
2. Coherencia entre dimensión e indicadores(visión general)					x
3. El número de indicadores, evalúan las dimensiones y por consiguiente la variable seleccionada(visión general)					x
4. Los ítems están redactados en forma clara y precisa, sin ambigüedades(claridad y precisión)					x
5. Los ítems guardan relación con los indicadores de las variables(coherencia)					x
6. Los ítems han sido redactados teniendo en cuenta la prueba piloto(pertinencia y eficacia)					x
7. Los ítems han sido redactados teniendo en cuenta la validez de contenido					x
8. Presenta algunas preguntas distractoras para controlar la contaminación de las respuestas(control de sesgo)					x
9. Los ítems han sido redactados de lo general a lo particular(orden)					x
10. Los ítems del instrumento, son coherentes en términos de cantidad(extensión)					x
11. Los ítems no constituyen riesgo para el encuestado(inocuidad)					x
12. Calidad en la redacción de los ítems(visión general)					x

13. Grado de objetividad del instrumento (visión general)					x	
14. Grado de relevancia del instrumento (visión general)					x	x
15. Estructura técnica básica del instrumento (organización)						x
<b>Puntaje parcial</b>					<b>8</b>	<b>65</b>
<b>Puntaje total</b>						<b>73</b>

Nota: Índice de validación del juicio de experto (lvje) = [puntaje obtenido / 75] x 100 = 97.3

#### 4. Escala de validación

Muy baja	Baja	Regular	Alta	Muy Alta
00-20 %	21-40 %	41-60 %	61-80%	81-100%
El instrumento de investigación está observado			El instrumento de investigación requiere reajustes para su aplicación	El instrumento de investigación está apto para su aplicación
<b>Interpretación:</b> Cuanto más se acerque el coeficiente a cero (0), mayor error habrá en la validez				

**5. Conclusión general de la validación y sugerencias:** El instrumento de investigación está apto para su aplicación de acuerdo al puntaje alcanzado.

#### 6. Constancia de Juicio de experto

El que suscribe, Faustino Pingo Zapata identificado con DNI. N° 25738306 certifico que realicé el juicio del experto al instrumento diseñado por la tesista.

1. Jorge Yovany Fernández Montenegro

en la investigación denominada: "CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN LOS TRABAJADORES DE LA SEDE PRINCIPAL DE LA OFICINA REGIONAL NORTE INPE CHICLAYO 2019".




**FAUSTINO PINGO ZAPATA**  
 Director General  
 OFICINA REGIONAL NORTE

## Tercer experto

### GUÍA, JUICIO DE EXPERTOS

#### 1. Identificación del Experto

Nombre y Apellidos: Karin Lizet Díaz Collazos

Centro laboral: Hospital Regional de Lambayeque

Título profesional: Administradora

Grado: Licenciada

Mención: Administración

Institución donde lo obtuvo: Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo

Otros estudios:

#### 2. Instrucciones

Estimado(a) especialista, a continuación, se muestra un conjunto de indicadores, el cual tienes que evaluar con criterio ético y estrictez científica, la validez del instrumento propuesto (véase anexo N° 1).

Para evaluar dicho instrumento, marca con un aspa(x) una de las categorías contempladas en el cuadro:

1: Inferior al básico 2: Básico 3: Intermedio 4: Sobresaliente 5: Muy sobresaliente

#### 3. Juicio de experto

INDICADORES	CATEGORÍA				
	1	2	3	4	5
1. Las dimensiones de la variable responden a un contexto teórico de forma(visión general)					x
2. Coherencia entre dimensión e indicadores(visión general)					x
3. El número de indicadores , evalúan las dimensiones y por consiguiente la variable seleccionada(visión general)					x
4. Los ítems están redactados en forma clara y precisa, sin ambigüedades(claridad y precisión)					x
5. Los ítems guardan relación con los indicadores de las variables(coherencia)					x
6. Los ítems han sido redactados teniendo en cuenta la prueba piloto(pertinencia y eficacia)					x
7. Los ítems han sido redactados teniendo en cuenta la validez de contenido					x
8. Presenta algunas preguntas distractoras para controlar la contaminación de las respuestas(control de sesgo)					x
9. Los ítems han sido redactados de lo general a lo particular(orden)					x
10. Los ítems del instrumento, son coherentes en términos de cantidad(extensión)					x
11. Los ítems no constituyen riesgo para el encuestado(inocuidad)					x
12. Calidad en la redacción de los ítems(visión general)					x
13. Grado de objetividad del instrumento (visión general)				x	
14. Grado de relevancia del instrumento (visión general)				x	x
15. Estructura técnica básica del instrumento (organización)					x
<b>Puntaje parcial</b>				<b>8</b>	<b>65</b>
<b>Puntaje total</b>					<b>73</b>

Nota: Índice de validación del juicio de experto (lvje) = [puntaje obtenido / 75] x 100 = 97.3

#### 4. Escala de validación

Muy baja 00-20 %	Baja 21-40 %	Regular 41-60 %	Alta 61-80%	Muy Alta 81-100%
El instrumento de investigación está observado		El instrumento de investigación requiere reajustes para su aplicación		El instrumento de investigación está apto para su aplicación
<b>Interpretación:</b> Cuanto más se acerque el coeficiente a cero (0), mayor error habrá en la validez				

**5. Conclusión general de la validación y sugerencias:** El instrumento de investigación está apto para su aplicación de acuerdo al puntaje alcanzado.

#### 6. Constancia de Juicio de experto

El que suscribe, Karin Lizet Díaz Collazos con DNI. N° 44238493 certifico que realicé el juicio del experto al instrumento diseñado por el Tesista.

1. Jorge Yovany Fernández Montenegro

en la investigación denominada: "CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN LOS TRABAJADORES DE LA SEDE PRINCIPAL DE LA OFICINA REGIONAL NORTE INPE CHICLAYO 2019".

  
Lic. Karin Lizet Díaz Collazos  
FIRMA DEL EXPERTO

## ANEXO 04 SOLICITUD DE AUTORIZACION

“Año del Bicentenario del Perú: 200 años de independencia”

Señor:  
ADM. FAUSTINO PINGO ZAPATA  
DIRECTOR REGIONAL DE LA OFINA REGIONAL NORTE  
CHICLAYO

Presente. -

Chiclayo, 05 de Enero del 2021



**Asunto:** Solicito autorización para aplicación de Encuesta.

De mi especial consideración:

Es grato dirigirme a usted para expresarle un saludo a nombre del Bachiller JORGE YOVANY FERNANDEZ MONTENEGRO, ex alumno de la Universidad Señor de Sipán; Facultad de Humanidades, Escuela de Psicología, asimismo teniendo presente su alto espíritu de colaboración, le solicito gentilmente autorice mi ingreso para aplicar 2 encuestas “CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL”. De considerarla aceptada la presente solicitud, se le solicita 10 minutos para cada instrumento, en horarios coordinados con su despacho.

Por lo que pido a usted, brinde las facilidades del caso a fin que de poder aplicar los instrumentos correspondientes.

En tal sentido reitero su apoyo y aceptación, agradeciendo por anticipado la atención que brinde a la presente petición.

Atentamente,

JORGE YOVANY FERNANDEZ MONTENEGRO  
C.D. 102363

## ANEXO 05

### AUTORIZACION DE APLICAR INSTRUMENTO Y UTILIZAR NOMBRE

"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"



*Dirección Regional Norte*

Chiclayo 16 de febrero del 2021

**CARTA N° 185-2021/INPE/17**

Sr (a):

**BACH. JORGE YOVANY FERNANDEZ MONTENEGRO**  
EGRESADO DE LA UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPAN

**ASUNTO : ACEPTACION LA SOLICITUD, AUTORIZANDO APLICACIÓN DE ENCUESTA PARA TRABAJO DE INVESTIGACION; Y UTILIZAR EL NOMBRE DE LA INSTITUCION CON FINES ACADEMICOS.**

**REF. : SOLICITUD AUTORIZACION DE APLICACIÓN DE ENCUESTA**

Por medio de la presente me dirijo a usted, para saludarlo muy cordialmente y a la vez comunicarle que la Dirección Regional Norte Chiclayo, **ACEPTA** y **AUTORIZA** utilizar el nombre de la institución para la realización de la investigación, y la aplicación de los instrumentos Psicológicos **“CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL”**, a los liberados que se encuentran cumpliendo su libertad condicional y semi liberta en el Medio Libre.

Al final de la ejecución, deberá presentar 01 ejemplar del informe final del estudio; para conocer los alcances a los que ha llegado, y así poder mejorar algún aspecto observado.

Sin otro en particular me despido de Usted.

Atentamente,

FAUSTINO PINGO ZAPATA  
(e) Director General  
OFICINA REGIONAL NORTE

**ANEXO 06**  
**RESOLUCION DE APROBACION DE TITULO**



**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**  
**RESOLUCIÓN N° 0021-FACEM-USS-2021**

Chiclayo, 02 de febrero de 2021.

**VISTO:**

El Oficio N°0011-2021/FACEM-DA-USS de fecha 02/02/2021, presentado por el (la) Director (a) de la Escuela Profesional de Administración y el proveído del Decano de FACEM, de fecha 02/02/2021, sobre aprobación de proyectos de tesis, de los estudiantes del Curso de actualización, Grupo XI, a cargo de la MSc. Ana María Guerrero Millones, y;

**CONSIDERANDO:**

Que, de conformidad con la Ley Universitaria N° 30220 en su artículo 45° que a la letra dice: Obtención de grados y títulos: La obtención de grados y títulos se realizará de acuerdo a las exigencias académicas que cada universidad establezca en sus respectivas normas internas. Los requisitos mínimos son los siguientes: 45.1 Grado de Bachiller: requiere haber aprobado los estudios de pregrado, así como la aprobación de un trabajo de investigación y el conocimiento de un idioma extranjero, de preferencia inglés o lengua nativa.

Que, según Art. 21° del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Señor de Sipán, aprobado con Resolución de Directorio N°086-2020/PD-USS de fecha 13 de mayo de 2020, indica que los temas de trabajo de investigación, trabajo académico y tesis son aprobados por el Comité de Investigación y derivados a la facultad, para la emisión de la resolución respectiva. **El periodo de vigencia de los mismos será de dos años, a partir de su aprobación.**

Estando a lo expuesto y en uso de las atribuciones conferidas y de conformidad con las normas y reglamentos vigentes;

**SE RESUELVE**

**ARTICULO ÚNICO: APROBAR** los proyectos de tesis, de los estudiantes del Curso de actualización, Grupo XI, a cargo de la MSc. Ana María Guerrero Millones, de la Escuela Profesional de Administración, según se indica en cuadro adjunto.

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE

**Dr. EDGAR ROLAND TUESTA TORRES**  
Decano(e)  
Facultad de Ciencias Empresariales

**Mg. Liset Supery Siva Gonzales**  
Secretaria Académica (e)  
Facultad de Ciencias Empresariales

Cc.: Escuela, Archivo

**ADMISIÓN E INFORMES**

074 481610 - 074 481632

**CAMPUS USS**

Km. 5, carretera a Pimentel  
Chiclayo, Perú

[www.uss.edu.pe](http://www.uss.edu.pe)

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
RESOLUCIÓN N° 0021-FACEM-USS-2021**

N°	AUTOR(S)	TÍTULO	LÍNEA DE INVESTIGACIÓN
1	CHUQUISTA BURGA WAGNER MANUEL MONTENEGRO POLO LUIS DAVID	CALIDAD DE SERVICIO EN LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE DE COMPARTAMOS FINANCIERA S.A EN LA CIUDAD DE CHICLAYO 2020.	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
2	DIAZ SANCHEZ ELIANA MARLENY	ESTADO EMOCIONAL DE LOS TRABAJADORES EN EL DESEMPEÑO LABORAL EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL REGIONAL LAMBAYEQUE. 2019	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
3	FERNANDEZ MONTENEGRO JORGE YOVANY	CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA SEDE PRINCIPAL DE LA OFICINA REGIONAL NORTE INPE CHICLAYO - 2020.	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
4	VALDERRAMA QUIROZ ANGÉLICA ESTELA	REESTRUCTURACIÓN ADMINISTRATIVA PARA MEJORAR LA SATISFACCIÓN DEL ACOMPAÑANTE DEL SERVICIO DE PEDIATRIA - INTERNAMIENTO - DE UN HOSPITAL DE ESSALUD-CHICLAYO, 2019	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO

**ADMISIÓN E INFORMES**

074 481610 - 074 481632

**CAMPUS USS**

Km. 5, carretera a Pimentel  
Chiclayo, Perú

[www.uss.edu.pe](http://www.uss.edu.pe)



**ANEXO 07**

**AUTORIZACION DE AUTOR**



**FORMATO Nº T1-VRI-USS AUTORIZACIÓN DEL AUTOR (ES)  
(LICENCIA DE USO)**

Pimentel, 26 de Febrero del 2021

Señores  
Vicerrectorado de Investigación  
Universidad Señor de Sipán  
Presente.-

El suscrito:  
JORGE YOYANY FERNANDEZ MONTENEGRO con DNI 40995349

En mí calidad de autor exclusivo de la investigación titulada: "CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA SEDE PRINCIPAL DE LA OFICINA REGIONAL NORTE INPE CHICLAYO – 2019"

presentado y aprobado en el año 2021 como requisito para optar el título de Licenciado en Administración de Empresas, de la Facultad de Ciencias Empresariales , Programa Académico de ADMINISTRACIÓN, por medio del presente escrito autorizo (autorizamos) al Vicerrectorado de investigación de la Universidad Señor de Sipán para que, en desarrollo de la presente licencia de uso total, pueda ejercer sobre mi (nuestro) trabajo y muestre al mundo la producción intelectual de la Universidad representado en este trabajo de grado, a través de la visibilidad de su contenido de la siguiente manera:

- Los usuarios pueden consultar el contenido de este trabajo de grado a través del Repositorio Institucional en el portal web del Repositorio Institucional – <http://repositorio.uss.edu.pe>, así como de las redes de información del país y del exterior.
- Se permite la consulta, reproducción parcial, total o cambio de formato con fines de conservación, a los usuarios interesados en el contenido de este trabajo, para todos los usos que tengan finalidad académica, siempre y cuando mediante la correspondiente cita bibliográfica se le dé crédito al trabajo de investigación y a su autor.

De conformidad con la ley sobre el derecho de autor decreto legislativo Nº 822. En efecto, la Universidad Señor de Sipán está en la obligación de respetar los derechos de autor, para lo cual tomará las medidas correspondientes para garantizar su observancia.

APELLIDOS Y NOMBRES	NÚMERO DE DOCUMENTO DE IDENTIDAD	FIRMA
JORGE YOYANY FERNANDEZ MONTENEGRO	40995349	

## ANEXO 08

### ENTREVISTA

**Título de Investigación:**

Clima Organizacional y Desempeño Laboral de los trabajadores de la sede principal de la oficina regional norte INPE Chiclayo – 2019

**Entrevistador:** Bach. Jorge Yovany Fernandez Montenegro

**Objetivo:** Las preguntas formuladas al administrador de la sede principal de la oficina regional norte INPE Chiclayo, tiene el propósito de identificar la problemática en los trabajadores de la institución.

**Responsable del Área:**

**Nombre del Entrevistado:**

**Cargo del Entrevistado:** Administrador

**Fecha de Entrevista:** 02 de febrero del año 2021

1. Cuáles son sus necesidades insatisfechas.
2. Cuáles las perspectivas profesionales a corto, medio y largo plazo de los trabajadores que usted ha podido observar.
3. Cómo perciben las políticas de incentivación y promoción: aumento salarial, ascensos a puestos de dirección, etc.
4. Qué necesidades formativas tienen los profesionales para adaptarse a la institución en cuanto: globalización, nuevas tecnologías, etc.
5. Qué tipo de formación especializada necesitarían los nuevos talentos para llegar a dirigir cargos funcionales.
6. Cómo percibe el equipo humano a sus líderes.
- 7.Cuál es el estado (positivo o negativo) de la comunicación interna en la

## ANEXO 09

### GUIA DE OBSERVACION

**Título de Investigación:**

Clima Organizacional y Desempeño Laboral de los trabajadores de la sede principal de la oficina regional norte INPE Chiclayo – 2019

**Objetivo:** Las preguntas formuladas al administrador de la sede principal de la oficina regional norte INPE Chiclayo, tiene el propósito de identificar la problemática en los trabajadores de la institución.

**Fecha de Entrevista:** 08 de febrero del año 2021

COMPORTAMIENTO A OBSERVAR	SI	NO
¿Existe una estructura que garantiza la ejecución de funciones de regulación y control?		
¿Existen limitaciones que surgen o pueden surgir, que se oponen al desarrollo de la institución?		
¿Las herramientas y equipos que utilizan (¿computadora, impresora, etc.? ¿Les realizan el mantenimiento de forma adecuada?		
¿Se sienten satisfechos con el ambiente de trabajo?		
¿los jefes motivan a cumplir del trabajo de manera que sientan que están haciendo las cosas de la mejor manera?		
¿Están establecidos los canales de comunicación entre los funcionarios y las diferentes áreas de la institución?		
¿existe una buena comunicación con los compañeros de trabajo?		
¿La institución es un lugar relajado para desempeñar las funciones asignadas?		

**ANEXO 10**  
**FOTOS**  
**APLICACIÓN DE ENCUESTAS**

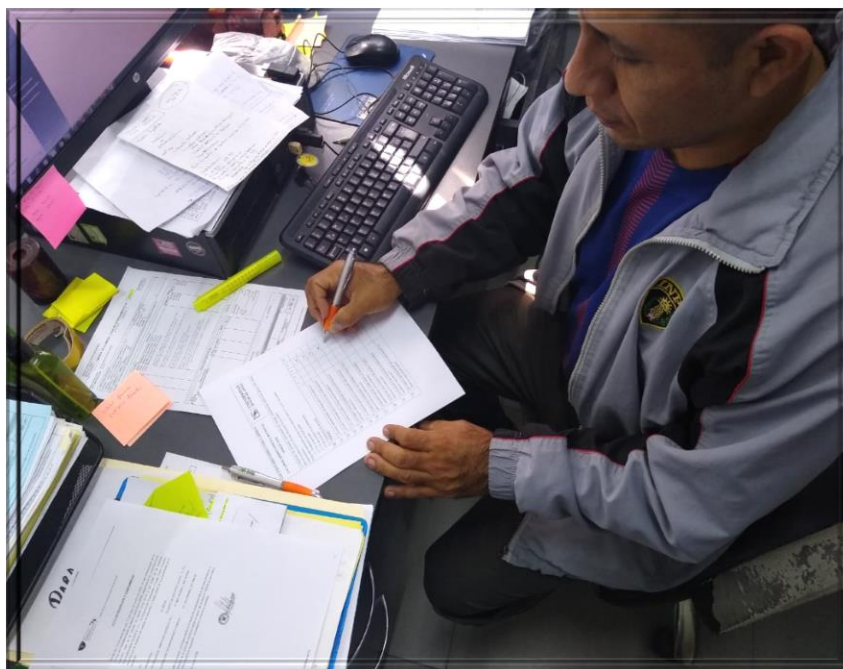


**Figura 1: Frontis de la Oficina Regional Norte INPE Chiclayo donde se aplicará la muestra a 85 trabajadores.**

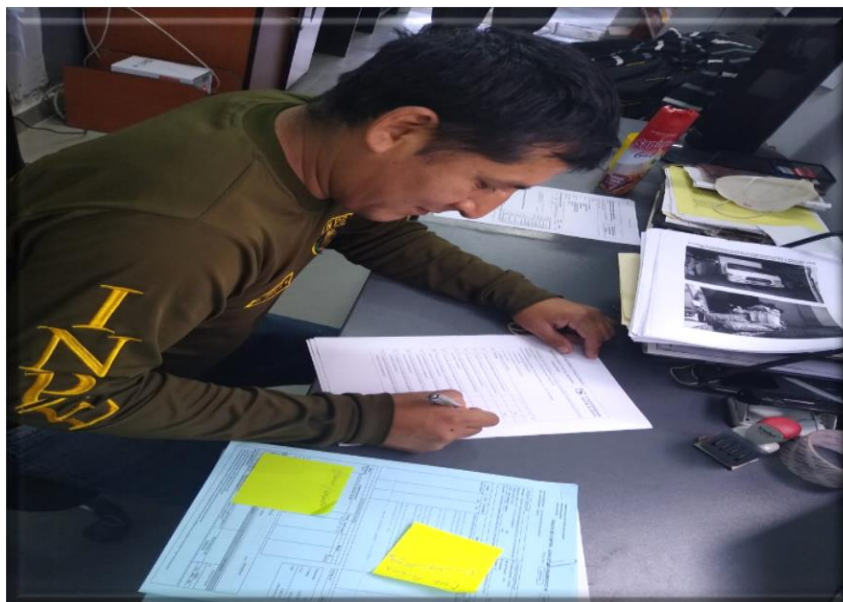


**Figura 2: aplicación del Cuestionario en la Oficina Regional Norte INPE Chiclayo se aplicará a muestra de 85 trabajadores.**

## APLICACIÓN DE ENCUESTAS



**Figura 3: aplicación del Cuestionario en la Oficina Regional Norte INPE Chiclayo se aplicará a muestra de 85 trabajadores.**



**Figura 3: aplicación del Cuestionario en la Oficina Regional Norte INPE Chiclayo se aplicará a muestra de 85 trabajadores.**