

**UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN**  
**ESCUELA DE POSGRADO**  
**GESTIÓN PÚBLICA PARA EL DESARROLLO SOCIAL**



**CLIMA INSTITUCIONAL Y EL DESEMPEÑO LABORAL  
DE LOS TRABAJADORES DEL MINISTERIO PÚBLICO DE  
HUÁNUCO, 2018**

**LINEA DE INVESTIGACIÓN: GESTIÓN PÚBLICA**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO DE MAESTRO EN GESTIÓN  
PÚBLICA PARA EL DESARROLLO SOCIAL**

**TESISTA: JORGE POLINAR MERCED DINA**

**ASESOR: DR. MELGAREJO LEANDRO EDUARDO ANATOLIO**

**HUÁNUCO – PERÚ**

**2021**

## DEDICATORIA

A mi padre **Cevero Carlos Jorge Álvarez** y mi madre **Lourdes Polinar Huamán** por ser fuente de mi inspiración, por hacerme sentir una persona afortunada, brindándome su amor y apoyo incondicional.

A mis hermanas que me ofrecen su cariño y apoyo constante.

A mis amigas por su apoyo moral para continuar en mi objetivo.

*Merced Dina*

## **AGRADECIMIENTO**

A Dios, el ser que me dio la gracia y la vida.

A mi familia y amistades que me brindaron su apoyo incondicional en todo momento.

A la Universidad Nacional Hermilio Valdizán, las autoridades y docentes de la Escuela de Posgrado, por su ardua labor en la formación hacia los estudiantes y la educación recibida durante mis estudios de posgrado.

A los trabajadores del Ministerio Público de la ciudad de Huánuco, por cooperar en la realización de la presente investigación.

La autora

## RESUMEN

Objetivo: Determinar la relación que existe entre el clima institucional y el desempeño laboral de los trabajadores. Metodología: Se llevó a cabo un estudio correlacional con 179 trabajadores del Ministerio Público de Huánuco. La técnica de recolección de datos es la encuesta y el instrumento el cuestionario y en el análisis inferencial se utilizó coeficiente Rho de Spearman. Resultado: El 67,6% (121 trabajadores) con clima institucional regular y el 81,6% (146 trabajadores) manifestaron desempeño laboral bueno y la correlación es con valor de “sig” 0.000 que es menor a 0.05 el nivel de significancia, entonces se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ); por tanto, se puede afirmar con un nivel de confianza del 95% que existe relación positiva entre el clima institucional y el desempeño laboral con la correlación de Spearman 0.610. Asimismo, la relación entre las relaciones humanas y el estándar de calidad, la correlación de Spearman es 0.392 (correlación positiva baja); la relación entre los procesos internos y la productividad, la correlación de Spearman es 0.314 (correlación positiva baja) y la relación entre los sistemas abiertos y la medición de los resultados, la correlación de Spearman es 0.472 (correlación positiva moderada). Conclusiones: Existe relación positiva entre el clima institucional y el desempeño laboral de los trabajadores del Ministerio Público de Huánuco 2018.

**Palabras clave:** Clima organizacional, desempeño laboral, Ministerio Público.

## ABSTRACT

**Objective:** To determine the relationship that exists between the institutional climate and the work performance of the workers. **Methodology:** A correlational study was carried out with 179 workers from the Public Ministry of Huánuco. The data collection technique was the survey and the instrument the questionnaire and in the inferential analysis, Spearman's Rho coefficient was used. **Result:** 67.6% (121 workers) with a regular institutional climate and 81.6% (146 workers) showed good job performance and the correlation is with a value of "sig" 0.000 which is less than 0.05 the level of significance, then the null hypothesis (Ho) is rejected; therefore, it can be stated with a 95% confidence level that there is a positive relationship between institutional climate and job performance with the spearman correlation 0.621. Likewise, the relationship between human relations and the labor standard, the spearman correlation is 0.384 (low positive correlation); the relationship between internal processes and productivity, the Spearman correlation is 0.371 (low positive correlation) and the relationship between open systems and the measurement of results, the spearman correlation is 0.472 (moderate positive correlation). **Conclusions:** There is a significant relationship between the institutional climate and the work performance of the workers of the Public Ministry of Huánuco 2018.

**Keywords:** Organizational climate, job performance, Public Ministry.

## ÍNDICE

DEDICATORIA .....	ii
AGRADECIMIENTO .....	iii
RESUMEN.....	iv
ABSTRACT .....	v
ÍNDICE .....	vi
INTRODUCCIÓN.....	ix
CAPÍTULO I. ASPECTOS BASICOS DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	12
1.1.  Fundamentación del problema .....	12
1.2.  Justificación e importancia de la investigación .....	13
1.3.  Viabilidad de la investigación .....	14
1.4.  Formulación del problema .....	14
1.4.1. Problema general.....	14
1.4.2. Problemas específicos .....	14
1.5.  Formulación .de los objetivos .....	15
1.5.1. Objetivo. general .....	15
1.5.2. Objetivos. específicos .....	15
CAPÍTULO II. SISTEMA DE HIPOTESIS.....	16

2.1. Formulación de las hipótesis.....	16
2.1.1. Hipótesis general.....	16
2.1.2. <i>Hipótesis específicas</i> .....	16
2.2. Operacionalización de las variables .....	17
2.3. Definición operacional de las variables .....	18
2.3.1. Clima laboral.....	18
2.3.2. Desempeño laboral.....	18
CAPÍTULO III. MARCO TEÓRICO.....	20
3.1. Antecedentes .....	20
3.2. Bases teóricas .....	23
3.2.1. Teorías organizacionales y el clima organizacional.....	23
3.2.2. Teoría clásica .....	23
3.2.3. Teoría Neoclásica.....	24
3.2.4. Teoría moderna .....	25
3.2.5. Clima organizacional .....	25
3.2.6. Variables del clima organizacional .....	26
3.2.7. Características del clima organizacional.....	26
3.2.8. Teoría del clima organizacional de Likert: .....	27
3.2.9. <i>Instrumentos para medir el clima organizacional</i> .....	29

3.2.10. Productividad y clima organizacional .....	33
3.2.11. Desempeño laboral.....	34
3.2.12. Indicadores del desempeño laboral .....	35
3.2.13. Evaluación de desempeño .....	40
3.2.14. ¿Quién realiza la evaluación de desempeño?.....	42
3.2.15. Objetivos de la evaluación del desempeño .....	43
3.2.16. Beneficios de la evaluación de desempeño.....	44
3.2.17. Aplicaciones de la evaluación del desempeño .....	44
3.3. Bases conceptuales.....	46
3.3.1. Clima organizacional .....	46
3.3.2. Percepción .....	46
3.3.3. Comportamiento organizacional .....	47
3.3.4. Cultura organizacional .....	48
3.3.5. Desempeño laboral.....	48
3.3.6. Motivación .....	49
3.3.7. Organización .....	49
3.3.8. Ministerio Público.....	50
CAPÍTULO IV. MARCO METODOLÓGICO.....	53
4.1. Ámbito .....	53



4.2. Tipos y nivel de investigación.....	53
4.2.1. Tipo .....	53
4.2.2. Nivel de la investigación.....	53
4.3. Población y muestra .....	54
4.3.1. Descripción de la población .....	54
4.3.2. Muestra y método de muestreo .....	54
4.3.3. Criterios de inclusión y exclusión .....	55
4.4. Diseño de investigación .....	56
4.5. Técnicas e instrumentos .....	57
4.5.1. Técnicas.....	57
4.5.2. Instrumentos .....	57
4.6. Técnicas para el procesamiento y análisis de datos .....	59
4.6.1. Técnicas para el procesamiento .....	59
4.6.2. Análisis de datos .....	60
4.7. Aspectos éticos.....	60
<b>CAPÍTULO V. RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....</b>	<b>62</b>
5.1. Análisis descriptivo.....	62
5.2. Análisis inferencial y/o contrastación de hipótesis .....	92
5.2.1. Correlación entre el clima institucional y desempeño laboral .....	92

5.2.2. Correlación entre las Relaciones humanas y el Estándar de calidad .....	93
5.2.3. Correlación entre los procesos internos y la productividad .....	94
5.2.4. Correlación entre los sistemas abiertos y la medición de los resultados.	95
5.3. Discusión de resultados .....	97
5.3.1. Discusión con los antecedentes .....	97
5.3.2. Discusión con las bases teóricas .....	100
5.3.3. Discusión con el objetivo general .....	102
5.4. Aporte científico de la investigación.....	103
CONCLUSIONES .....	104
SUGERENCIAS .....	106
REFERENCIAS .....	108
ANEXOS .....	112

## INTRODUCCIÓN

El clima organizacional es ampliamente reconocido como un factor crítico en las empresas a nivel global debido a su impacto significativo en el desempeño, satisfacción y bienestar de los empleados. Las empresas que priorizan la mejora del clima laboral pueden observar mejoras en diversos aspectos clave como la productividad, retención de empleados, motivación, rendimiento, satisfacción del cliente y bienestar general de los empleados.

El clima organizacional y desempeño laboral mejora la comunicación abierta y transparente, ya que esto ayuda a construir confianza y aumenta la motivación, el reconocimiento del desempeño, el liderazgo efectivo, la capacitación y desarrollo y equilibrio entre trabajo y vida personal asimismo un ambiente de trabajo positivo.

El objetivo de determinar la relación entre el clima organizacional y el desempeño de los empleados es comprender cómo las condiciones y el ambiente en una organización afectan el rendimiento y el bienestar de los empleados. Esto ayuda a las empresas a identificar y abordar problemas específicos relacionados con el clima de la empresa. Esto, a su vez, ayuda a las organizaciones a tomar medidas para plantear mejoras en el rendimiento y por ende la superación de los miembros.

En este sentido, este estudio tiene como objetivo determinar la relación entre el clima organizacional y el desempeño de los empleados en el Ministerio Público, tratando de hacer realidad la pregunta de investigación y la hipótesis sustentada en la investigación. En este sentido, este estudio se ha dividido en cuatro capítulos.

El contenido de esta investigación se organiza en cuatro capítulos: Inicia con la descripción del problema, continua con el capítulo de marco teórico, a continuación, el capítulo de la metodología y finalmente los resultados y discusión y finalizado dichos capítulos se presentan las conclusiones, las recomendaciones o sugerencias y las referencias bibliográficas.

La investigadora

## CAPÍTULO I

### ASPECTOS BÁSICOS DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

#### 1.1. Fundamentación del problema

El clima organizacional en empresas famosas puede variar significativamente de una empresa a otra. Sin embargo, algunas empresas famosas tienen un clima organizacional positivo debido a su enfoque en la cultura, el liderazgo, la comunicación y el bienestar de los empleados. Por ejemplo, Google es conocida por tener un clima organizacional positivo y una cultura colaborativa y abierta. Los empleados de Google se benefician de un ambiente de trabajo flexible y una gran cantidad de oportunidades de desarrollo de carrera.

En nuestro país, donde la duración de la jornada laboral es de ocho horas al día o 48 horas a la semana, durante las cuales los trabajadores interactúan, es el sistema de gestión de recursos humanos el responsable del personal y debe asegurar una adecuada gestión de las relaciones humanas y sociales.

Según Rivera (2013), la aprobación del Decreto N°14371 en 1963 trajo consigo cambios relacionados con el uso de las técnicas entre empleadores y trabajadores. Esta creación surgió por carencias y diversos problemas en la gestión de los trabajadores.

La Oficina General de Administración (OGA) es un área o dependencia de una organización que se encarga de administrar y supervisar las funciones administrativas y de apoyo de la organización. Algunas de las responsabilidades típicas de una Oficina General de Administración incluyen:

Gestionar los recursos económicos de la empresa, lo que implica manejar el presupuesto, llevar la contabilidad y realizar la auditoría, supervisar y dirigir al personal administrativo, incluyendo la contratación, desarrollo y evaluación del desempeño, proveer servicios de apoyo a la organización, como la gestión de suministros, la infraestructura y la administración de servicios de apoyo.

En el contexto local se puede deducir que las entidades públicas en su mayoría carecen del fomento para desarrollar un buen clima institucional, hecho que se percibe en el Ministerio Público, donde se puede visualizar algunos factores que no permiten encaminar correctamente a la institución, las malas relaciones entre nombrados y contratados, la burocracia, falta de interés de los colaboradores y el deterioro de identificación hacia la institución. Además, la indecisión por parte de los jefes crea problemas adicionales dentro de cada área que supervisan, la actitud de indiferencia de algunos trabajadores públicos al estar seguros por ser nombrados, la resistencia al cambio organizacional, problemas relacionados con las oportunidades de ascenso y la meritocracia, por la función o contenido de los puestos de trabajo, por la supervisión mal intencionada, la falta de reconocimiento y recompensas, las condiciones de trabajo los cuales podrían impedir llevar una consecutividad de los objetivos organizacionales de la institución, los cuales concluyen en un inadecuado clima organizacional y actúa en detrimento del logro de las metas y objetivos de la institución.

La confusión y la frustración producen un ambiente de trabajo autoritario que socava la eficacia del trabajo del personal. Esto conduce a una disminución de la productividad en general. Un gran problema en el Ministerio Público del Distrito Fiscal Huánuco es que no se toma en serio el papel del clima institucional. Esto crea un alto riesgo de que los problemas pasen desapercibidos. Como resultado, esto impulsa la investigación actual. Hacerlo beneficiará al país al desafiar los desafíos futuros por el bien de las organizaciones.

## **1.2. Justificación e importancia de la investigación**

La investigación se realizó para establecer la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores del Ministerio Público de Huánuco. La investigación sobre la relación entre el clima laboral y el desempeño laboral es importante por varias razones, para ayudar a comprender cómo el ambiente laboral afecta al rendimiento de los empleados y cómo mejorarlo, ayudar a identificar las causas subyacentes de los problemas en el rendimiento, como la falta de motivación, el estrés, la falta de comunicación, entre otros, y proporcionar información

valiosa para mejorar la situación, un ambiente laboral positivo y un buen desempeño laboral están estrechamente relacionados.

El propósito de esta investigación es evaluar la eficacia de las técnicas de gestión utilizadas en las instituciones públicas, con el objetivo de identificar áreas para mejorar la estructura burocrática actual. Los beneficios de esta investigación están dirigidos a todas las oficinas públicas, no solo a los ministerios. Al implementar estos cambios, todos los sectores de la sociedad pueden demostrar una fuerza laboral más organizada y productiva. Esto se puede lograr mediante una cuidadosa consideración de muchos aspectos, incluidos los métodos de comunicación, la resolución de conflictos y los estilos de liderazgo. Además, se pueden encontrar soluciones para motivar a los trabajadores y aumentar su conocimiento y competencia.

### **1.3. Viabilidad de la investigación**

La investigación se llevó a cabo de manera factible, se utilizaron los recursos tecnológicos y humanos disponibles para obtener la información. Se estableció la población objetivo como los trabajadores del Ministerio Público de Huánuco y se utilizó un cuestionario validado por expertos para evaluar la relación entre las variables

### **1.4. Formulación del problema**

#### **1.4.1. Problema general**

¿Qué relación existe entre el clima institucional y el desempeño laboral de los trabajadores del Ministerio Público de Huánuco 2018?

#### **1.4.2. Problemas específicos**

- a) ¿Qué relación existe entre las relaciones humanas y el estándar de calidad de los trabajadores del Ministerio Público de Huánuco 2018?
- b) ¿Qué relación existe entre los procesos internos y la productividad de los trabajadores del Ministerio Público de Huánuco 2018?
- c) ¿Qué relación existe entre los sistemas abiertos y la medición de los resultados de los trabajadores del Ministerio Público de Huánuco 2018?

## **1.5. Formulación .de los objetivos**

### **1.5.1. Objetivo general**

Determinar la relación que existe entre el clima institucional y el desempeño laboral de los trabajadores del Ministerio Público Huánuco 2018.

### **1.5.2. Objetivos específicos**

- a) Determinar qué relación existe entre las relaciones humanas y el estándar de calidad de los trabajadores del Ministerio Público Huánuco 2018.
- b) Determinar qué relación existe entre los procesos internos y la productividad de los trabajadores del Ministerio Público Huánuco 2018.
- c) Determinar qué relación existe entre los sistemas abiertos y la medición de los resultados de los trabajadores del Ministerio Público Huánuco 2018.

## CAPÍTULO II

### SISTEMA DE HIPÓTESIS

#### 2.1. Formulación de las hipótesis

##### 2.1.1. Hipótesis general

$H_i$ : Existe una relación positiva entre el clima institucional y el desempeño laboral de los trabajadores del Ministerio Público Huánuco 2018.

$H_0$ : No existe una relación positiva entre el clima institucional y el desempeño laboral de los trabajadores del Ministerio Publico Huánuco 2018.

##### 2.1.2. Hipótesis específicas

a)  $H_{i1}$ : Existe una relación positiva entre las relaciones humanas y el estándar de calidad de los trabajadores del Ministerio Público Huánuco 2018.

$H_{01}$ : No existe una relación positiva entre las relaciones humanas y estándar de calidad de los trabajadores del Ministerio Público Huánuco 2018.

b)  $H_{i2}$ : Existe una relación positiva entre los procesos internos y la productividad de los trabajadores del Ministerio Público Huánuco 2018.

$H_{02}$ : No existe una relación positiva entre los procesos internos y la productividad de los trabajadores del Ministerio Público Huánuco 2018.

c)  $H_{i3}$ : Existe una relación positiva entre los sistemas abiertos y la medición de resultados de los trabajadores del Ministerio Publico Huánuco 2018.

$H_{03}$ : No existe una relación positiva entre los sistemas abiertos y la medición de resultados de los trabajadores del Ministerio Publico Huánuco 2018.



## 2.2. Operacionalización de las variables

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	INSTRUMENTOS
<p><b>CLIMA INSTITUCIONAL</b></p> <p>Es el conjunto de relaciones humanas, condiciones e interacciones laborales, así como las estructuras y procesos formales e informales de la organización que, al ser percibidos por los conductores de trenes, influyen y se reflejan de manera directa en el comportamiento individual o grupal.</p>	Relaciones humanas	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Autonomía del trabajador</li> <li>- Relaciones interpersonales</li> <li>- Sentido de pertenencia</li> <li>- Recursos humanos</li> <li>- Retribución</li> <li>- Remuneración</li> </ul>	<p>Cuestionario</p> <p>Encuesta</p>
	Procesos internos	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Formalización</li> </ul>	<p>Cuestionario</p> <p>Encuesta</p>
	Sistemas abiertos	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Flexibilidad</li> <li>- Reflexivo</li> </ul>	<p>Cuestionario</p> <p>Encuesta</p>
<p><b>DESEMPEÑO LABORAL</b></p> <p>El desempeño laboral son las acciones realizadas por los empleados en la consecución de sus objetivos. Esto está representado por los métodos del individuo para alcanzar los objetivos establecidos.</p>	Estándar de calidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Calidad de servicio</li> </ul>	<p>Cuestionario</p> <p>Encuesta</p>
	Productividad	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Eficiencia</li> <li>- Eficacia</li> </ul>	<p>Cuestionario</p> <p>Encuesta</p>
	Medición de resultados	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Evaluación</li> </ul>	<p>Cuestionario</p> <p>Encuesta</p>

Fuente: Elaboración propia

### **2.3. Definición operacional de las variables**

Se presentan los siguientes términos operacionales relacionados con el presente trabajo de investigación:

#### **2.3.1. Clima laboral**

Según Aguilar, Pereyra, & Miguel (2003, pág.3) “el clima organizacional es la expresión personal de la percepción que los trabajadores y directivos se forman de la dirección a lo que pertenecen y que incide directamente en la efectividad de las funciones de los trabajadores”

Fincher (1983) y Nash (1983) ubican al clima organizacional dentro del sistema gerencial o administrativo, que incluye, además la estructura organizacional, políticas, procedimientos, reglas, sistema de recompensas, toma de decisiones, etc. Para Fincher, el clima organizacional se define como “las percepciones que los empleados pueden tener en relación a las practicas organizacionales y los principios operativos.

Según palma (2004) El clima organizacional se refiere a la percepción que se tiene del ambiente de trabajo y se utiliza para diagnosticar y mejorar procesos y resultados en una organización a través de acciones preventivas y correctivas.

El clima organizacional, también llamado el clima laboral o sustituido por clima institucional, el cual es la percepción que tienen los trabajadores dentro de su entorno laboral, para lo cual intervienen muchas variables entre las que más puedo destacar son: las relaciones existentes, el ambiente y las condiciones que existen al momento de desarrollar los procesos o las tareas establecidas por la institución.

#### **2.3.2. Desempeño laboral**

Robbins (2004) se refiere al desempeño laboral como un conjunto de habilidades físicas y psicológicas que se necesitan para desarrollarse en un puesto de trabajo. Detalla que esta se ve favorecida cuando las habilidades y aptitudes de la persona corresponden idóneamente a su puesto; sin embargo, enfocarse únicamente en

el puesto y no en las habilidades es llevarlos al fracaso, ya que el desempeño debe ir enfocado en la búsqueda de la satisfacción laboral de ellos mismos.

De tal manera Chiavenato (2004.p.205) destaca, las personas constituyen el recurso más valioso para las organizaciones. Por eso el efectivo desempeño del recurso humano constituye una de las claves de éxito de toda institución, por ello es necesario la evaluación de los individuos que desempeñan los diferentes roles dentro de la organización, para determinar su aporte a la eficiencia organizacional.

## CAPÍTULO III

### MARCO TEÓRICO

#### 3.1. Antecedentes

En las principales universidades del país y a nivel internacional se encontró diversos estudios que se relacionan con el presente trabajo de investigación como se detallan a continuación:

- a) Pacheco, H (2017) *En las pymes hoteleras de Riobamba Modelo de clima organizacional y su relación con el desempeño laboral (2017)* [tesis doctoral en Gestión de Empresas en la Escuela Posgrado de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos].

<http://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/cybertesis/6880>.

En dicha investigación arriba a las siguientes conclusiones:

- La mayor consecuencia se encuentra en relación con la implicación laboral, la autorrealización, la comunicación y las condiciones de trabajo. Estos aspectos tienen la consecuencia más alta con 0,91. El aspecto correlacionado más bajo es la supervisión, que tiene una conexión de 0,88. Esto demuestra que las personas prefieren trabajar con otros en lugares de solos.
- La mejor correlación en orden de impacto se presenta a la calidad con 1,01, al trabajo en equipo con 0,92, productividad con 0,91, responsabilidad con 0,89 y la peor correlacionada es conocimiento - habilidades con 0,76; Estos con relación a la variable de desempeño laboral.
- Finalmente demostraron en la comparación de hipótesis (0.713) que existe una correlación positiva entre las variables de clima organizacional y desempeño laboral.

- b) Beltrán Maldonado, E y de Palomino Llanos, M. (2014) *Propuesta para mejorar la satisfacción laboral en una institución educativa a partir de la gestión del clima laboral* [tesis para optar al Grado Académico de Magíster en Dirección de Personas de la Escuela de Posgrado de la Universidad del Pacifico],

[http://repositorio.up.edu.pe/bitstream/handle/11354/1022/Enrique\\_Tesis\\_maestria\\_2014.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.up.edu.pe/bitstream/handle/11354/1022/Enrique_Tesis_maestria_2014.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

el cual concluye lo siguiente:

- Los autores concluyen que la implementación de estrategias para mejorar el clima laboral puede tener un impacto positivo en la satisfacción laboral de los empleados, y, por lo tanto, en la eficacia y el rendimiento de la institución educativa.
- Señala como críticos los siguientes factores: Condiciones laborales (109.8) Supervisión (122) Involucramiento laboral (123) señalaron que dichos factores tienen efecto negativo en el desarrollo de un favorable clima organizacional y esto se refleja en la satisfacción laboral de los docentes conforme a las comparaciones.
- Según los cuadros de comparación con otras instituciones educativas demuestran que existen un alto porcentaje de insatisfacción laboral, producto de la inadecuada gestión del clima laboral.
- El compromiso de la alta gerencia es necesario para el desarrollo de las propuestas, asimismo, transmitir las ideas, generar participación de los miembros.
- Finalmente se concluye que los que repercuten en la satisfacción de forma directa son las variables relacionadas al clima laboral.

- c) Lagos Videla, J (2014) *Influencia del clima organizacional en el desempeño de los docentes del nivel de secundaria de la institución educativa privada Trilce Salaverry – ubicada en el distrito de Jesús María – provincia de Lima – región Lima en el año 2011*. [tesis para optar el Grado Académico de Magister en Educación con Mención en Gestión de la Educación, Escuela de Posgrado

de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos] <http://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/cybertesis/4119?show=full>. y concluye lo siguiente:

- Encontró que el clima organizacional tiene una influencia alta en el desempeño de los docentes del nivel de secundaria de la institución educativa privada Trilce Salaverry. Los resultados sugieren que un clima organizacional positivo se relaciona con un mejor desempeño de los docentes, mientras que un clima organizacional negativo se relaciona con un desempeño inferior, además encontró con un 95% de confianza que la cultura organizacional se relacionó con el desempeño.
  - Asimismo, las variables de clima organizacional percibidas por los 39 comisionados tipo “A” se basan en las dimensiones de “relaciones” y “procesos internos” más que en la dimensión de “sistemas abiertos”. La relación entre las variables del clima organizacional y el desempeño ejecutivo es positiva y directa. Este vínculo también se encuentra entre el clima, la eficiencia y la eficacia.
- d) Zavala Fernández, O. (2014) *Motivación y satisfacción laboral en el centro de servicios compartidos de una empresa embotelladora de bebidas* [tesis para obtener el grado de maestro en Administración del Instituto Politécnico Nacional de la Sección de estudios de posgrado e investigación]. <http://148.204.210.201/tesis/1392852540281TesisMAOmarA.pdf>.

En dicha investigación arriba a las siguientes conclusiones:

- De manera muy particular solo se observan valores altos y muy altos para la totalidad de factores intrínsecos, factores extrínsecos y factores globales de motivación y satisfacción laboral. De esto podemos concluir que la organización busca satisfacer las necesidades de sus empleados los mismos que están satisfechos y motivados.

- Uno de los factores identificados que tiene un impacto particular en la motivación y satisfacción laboral de los empleados corresponde al progreso y las percepciones de las personas.
- Los trabajadores manifiestan inconformidad y se sienten enojados por la inequidad en salarios respecto de la preparación académica y responsabilidades a cargo.

### **3.2. Bases teóricas**

Diversas teorías de distintos autores mencionan el tema de nuestras investigaciones científicas, asimismo se toman en cuenta diferentes enfoques.

#### **3.2.1. Teorías organizacionales y el clima organizacional**

Según Chiavenato I (2000, p.699) en cuanto a las teorías organizacionales, indica que el enfoque de la teoría de la contingencia afirma que el clima organizacional es un elemento fundamental que tiene influencia en el desempeño de la organización y que debe ser considerado al momento de diseñar estrategias y estructuras organizacionales. En contraste, la teoría del comportamiento organizacional sostiene que el clima organizacional es el resultado de la interacción entre los miembros de la organización y su entorno.

En resumen, Chiavenato señala que el clima organizacional es un aspecto muy importante que debe tomarse en cuenta en la gestión de recursos humanos y en la toma de decisiones estratégicas.

Por ello, es importante citar la clasificación de acuerdo a Chiavenato en la que resalta estas tres teorías que son: clásica, neoclásica y moderna sobre las organizaciones.

#### **3.2.2. Teoría clásica**

La teoría clásica de la organización es un enfoque tradicional para el diseño y la administración de empresas y organizaciones. Se desarrolló en la primera mitad del

siglo XX y se basa en la idea de que existe una forma óptima de organizar y administrar una empresa para lograr eficiencia y eficacia. La teoría clásica se enfoca en estructurar las organizaciones de manera jerárquica, estableciendo una cadena clara de mando y un sistema de control y supervisión para asegurar el cumplimiento de las tareas. También se enfoca en la estandarización de los procesos y en la maximización de la eficiencia a través de la división del trabajo y la especialización del personal.

Muchos autores modernos consideran la teoría clásica de la organización como una teoría mecánica, rígida e inflexible que ve a las organizaciones como construcciones lógicas y rígidas con reglas definidas. Esta teoría se considera obsoleta debido a su visión estrecha de las organizaciones y su énfasis en la obediencia.

### **3.2.3. Teoría Neoclásica**

Según Chiavenato I. (2000), las teorías organizacionales han evolucionado a lo largo del tiempo y han abordado el tema del clima organizacional de diferentes maneras. Algunas de las teorías más importantes incluyen:

- Teoría clásica: enfatiza la eficiencia y la economía en la toma de decisiones.
- Teoría de las relaciones humanas: enfatiza el bienestar y la satisfacción del empleado como un factor importante en el rendimiento de la organización.
- Teoría de la contingencia: sostiene que la estructura de la organización debe adaptarse a las condiciones específicas del entorno.
- Teoría de la cultura organizacional: enfatiza la importancia de la cultura y los valores compartidos en la creación de un clima organizacional positivo.
- Teoría del aprendizaje organizacional: sostiene que las organizaciones deben ser capaces de aprender y cambiar para adaptarse a las condiciones cambiantes.

Según Chiavenato, estas teorías organizacionales han evolucionado para incluir un enfoque más holístico en el clima organizacional, considerando aspectos como la cultura, la estructura, la tecnología y el comportamiento humano.



### **3.2.4. Teoría moderna**

Se manifiesta cuando se emplea una visión compleja y dinámica de la organización llamada enfoque de sistemas, que se originó en las ciencias de la vida. Un enfoque de sistemas supone que una organización está interrelacionada con su entorno.

La teoría moderna se fundamenta en la aproximación a los sistemas, la cual analiza a las organizaciones como a cualquier otra forma de organismo vivo.

Vistos las teorías de la organización, la teoría moderna se manifiesta bajo el enfoque de teoría de sistemas el cual rompe las organizaciones basadas en las estructuras y están conectadas a través de la comunicación, el equilibrio, la toma de decisiones y toma un énfasis significativo en el clima organizacional.

### **3.2.5. Clima organizacional**

Según Martínez (2001, p.4), señala que la calidad de vida dentro de una organización se determina por distintos factores que influyen en la percepción y mantiene valor real dentro de la organización.

La gestión de recursos humanos debe tomar en cuenta el clima organizacional como un factor de importancia, dado que éste puede incidir de manera significativa en el desempeño de los trabajadores.

Según Chiavenato I. (2011, p.74) El clima organizacional es alto y favorable en las situaciones que proporcionan satisfacción de las necesidades personales y elevan la moral, es bajo y desfavorable en las situaciones que frustran sus necesidades.

Una revisión de los conceptos realizada por diversos autores manifiesta que las cualidades, atributos o características de un determinado ambiente de trabajo, las percepciones o sensaciones que experimentan quienes lo integran, influye en el comportamiento de una organización y se refleja en el desempeño laboral por ende constituye el clima organizacional

### **3.2.6. Variables del clima organizacional**

Hay distintas variables que influyen en el clima y se consideran las siguientes:

- Variables ambientales como la estructura física, ruidos, temperatura, área contaminante, distribuciones internas, equipos, maquinarias, etc.
- Variables estructurales como el tamaño, estilos de dirección, estructura formal, etc.
- Variables del ambiente social, el compañerismo, resolución de conflictos, comunicación, etc.
- Variables personales, las motivaciones, las actitudes, sus expectativas generadas, etc.
- Variables de la organización, la productividad, gestión de recursos humanos, etc.

Por lo tanto, el clima se refiere a las percepciones adquiridas por los miembros de una organización sobre su trabajo, el entorno físico en el que se lleva a cabo, las relaciones interpersonales que se desarrollan a su alrededor y las diversas normas impartidas en el trabajo. Desde esta perspectiva, el clima debe entenderse como la totalidad de las valoraciones que los miembros de la organización tienen sobre sus experiencias dentro y con los sistemas organizacionales.

La calificación general de una organización proviene de las evaluaciones colectivas de los miembros sobre la cultura del sistema. Las personas dentro de una organización evalúan sus relaciones entre sí y con la organización en su conjunto. Esta autoevaluación refleja cómo los miembros ven sus interacciones entre ellos y la organización como un todo.

### **3.2.7. Características del clima organizacional**

El clima organizacional hace referencia a la atmósfera laboral que se percibe en una organización, que está influenciada por una combinación de factores:

- Comunicación: cómo se comunican los miembros de la organización entre sí y con la dirección.
- Confianza: el grado de confianza que los miembros de la organización tienen en sus líderes y en sus compañeros de trabajo.
- Cooperación: el grado de colaboración y ayuda mutua entre los miembros de la organización.
- Apoyo: el grado de apoyo que los miembros de la organización reciben de la dirección y de sus compañeros de trabajo.
- Flexibilidad: la capacidad de la organización para ser flexible y ajustarse a los cambios y situaciones nuevas.
- Estabilidad: el grado de estabilidad y seguridad en el trabajo.
- Satisfacción: el grado de satisfacción con su trabajo y su entorno laboral.

La corriente de pensamiento conocida como Escuela Gestalt se enfoca en la percepción y se basa en el concepto de percepción organizada. Esta corriente se fundamenta en dos principios fundamentales: el entendimiento de cómo las cosas del mundo se relacionan entre sí y la integración profunda de ideas y pensamientos. Al integrar pensamientos se crean nuevas estructuras. Los practicantes de esta corriente de pensamiento sostienen que el comportamiento humano se determina por la forma de percepción del exterior.

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

Según Likert, menciona que el comportamiento de la alta gerencia impulsa también el comportamiento de los subordinados y de acuerdo a la percepción adquirida reacciona ante una determinada situación. Asimismo, señala que los factores que influyen son: Dimensiones relacionados con tema tecnológico, el contexto y como está estructurado un sistema; los cargos jerárquicos ocupados por individuos dentro de una organización y sus salarios; factores personales y las percepciones de la cultura institucional de los miembros.

Para determinar las características se describen las siguientes variables:

- Variables causales. Señala la dirección en la que se desarrolla la organización y los resultados alcanzados.
- Variables intermedias. Reflejan el estado interno y la salud de la organización (motivación, actitudes, metas de desempeño, efectividad de la comunicación y toma de decisiones, etc.).
- Variable final. Estas son las variables dependientes resultantes de los dos efectos combinados mencionados anteriormente, por ende, se ven reflejados alcanzados lo cual constituye la eficacia organizativa.

La interacción de estas variables nos permite identificar dos tipos principales de climas o sistemas organizacionales, cada uno con dos subdivisiones. Las zonas climáticas desde sistemas altamente autoritarios hasta sistemas altamente participativos.

**a. Clima autoritario:**

Sistema I - Autoritarismo explotador, se refiere a un sistema vertical en la los acuerdos y decisiones tomadas por la alta gerencia se imparten hacia abajo.

Sistema II - autoritarismo paternal. Un gerente deposita una confianza condescendiente en sus empleados, tal como un amo deposita su confianza en sus sirvientes. La mayoría de las decisiones se toman desde arriba, pero algunas desde abajo. Las recompensas y, a veces, los castigos se utilizan de manera destacada tomándolo como motivación.

**b. Clima participativo:**

Sistema III – Consultivo. El liderazgo que crece a través de la participación confía en los empleados. Las políticas y las decisiones generalmente se toman en la parte superior, pero los subordinados pueden tomar decisiones más específicas en los niveles inferiores.

Sistema IV – Participación en grupos. La organización es horizontal y las decisiones se distribuyen a nivel de todos los miembros, en lo que refleja que la organización confía en sus colaboradores. La comunicación tiene lugar no solo hacia arriba y hacia abajo, sino también lateralmente. Los empleados se motivan a través de la participación y el compromiso mediante el establecimiento de metas de desempeño, evaluación y mejora continua.

Definitivamente, cabe recalcar en el término de cultura organizacional. La cultura de un sistema refleja las normas y valores de los sistemas formales, su reinterpretación en los sistemas informales y los debates internos y externos sobre los tipos de personas que atrae una organización, sus formas de trabajo, modo de comunicación y ejercicio de la autoridad dentro del sistema.

Así como una sociedad tiene parámetros heredados culturalmente, también las organizaciones sociales transmiten a los miembros sucesores los patrones de sus creencias y sentimientos.

En los estudios organizacionales, la cultura en la organización está enfocada en los patrones adquiridos, la forma de vida transmitida a sus miembros. La cultura organizacional o cultura corporativa se refiere al conjunto de valores, creencias, normas y costumbres compartidas por los miembros de una organización que influyen en la forma en que se comportan y toman decisiones.

Finalmente, Stephen (2005), menciona que entre la cultura y clima se puede aclarar que la cultura organizacional es un aspecto más estable y menos cambiante de la organización y se refleja en las prácticas y políticas de la misma.

En resumen, la cultura organizacional se refiere a la "idea" de cómo son las cosas en una organización, mientras que el clima organizacional se refiere a "cómo se sienten" los empleados acerca de la organización.

### **3.2.9. Instrumentos para medir el clima organizacional**

A continuación, se presenta una breve descripción de distintos modelos y cuestionarios de para medir el clima organizacional. Iniciando con **Litwin y Stringer**

de 1968 luego de **Stringer (2002)**. Se mencionan también de **Schneider y Bartlett (1968)**, continuando con **Friedlander y Margulies (1969)**, **House y Rizzo (1971)** y **James et al. (1979)**.

Litwin y Stringer (1968) – Organizational Climate Questionnaire (LSOCQ)

Proponen nueve escalas a priori, que son las siguientes:

- a. Estructura: referido a las reglas, regulaciones, procedimientos; énfasis en el trámite distintos canales.
- b. Responsabilidad: saber que la realización de su trabajo es propiamente del que lo hizo.
- c. Recompensa: sentimiento de ser recompensado, énfasis en las recompensas.
- d. Riesgo: el hecho de asegurarse en la acción de la tarea y calcular los riesgos.
- e. Calidez: el sentimiento de la existencia de las relaciones amistosas y ser incluida en ello y la prevalencia del compañerismo.
- f. Apoyo: la colaboración en el cumplimiento de las tareas de forma mutua.
- g. Estándares: lograr lo señalado como meta.
- h. Conflicto: la apertura al dialogo de las diferentes opiniones.
- i. Identidad: el sentimiento de la pertenencia y ser valorado en la organización.

**Stringer (2002)**, propone seis dimensiones del clima organizacional y son:

- a. Estructura: Básicamente está centrado en la definición específica de los roles que deben cumplir cada miembro.
- b. Estándares: Se refleja cuando los miembros buscan las mejores formas de desempeño.
- c. Responsabilidad: Cuando los miembros perciben que pueden tomar decisiones para a resolución de sus problemas.
- d. Reconocimiento: Es la recompensa a los empleados por los objetivos logrados.
- e. Apoyo: Manifiesta un sentimiento de confianza y solidaridad que existe en un equipo de trabajo. Lo consideran como alto cuando sienten que pueden recibir ayuda de sus jefes y cuando la ayuda es baja se sienten desamparados.

- f. Compromiso: Significa el grado de pertenencia de los miembros hacia la organización.

**Schneider, B. y Bartlett, C. J. (1970), - Agency Climate Questionnaire (ACQ) – proponen seis factores tentativos:**

1. Apoyo gerencial
2. Estructura gerencial
3. Preocupación por el nuevo empleado
4. Conflicto intra-agencia
5. Independencia del agente
6. Satisfacción general

**Friedlander y Margulies (1969), propusieron ocho dimensiones que son:**

- a. Retirada o falta de compromiso
- b. Obstáculo
- c. Espíritu
- d. Intimidación
- e. Actitud distante
- f. Énfasis en la producción
- g. Confianza
- h. Consideración

**James y James (1989)** menciona que las emociones son subjetivas y se derivan del significado personal. Por eso se dice que las valoraciones cognitivas, o cogniciones emocionales, son “pensamientos emocionales”. Cuando se combina con la percepción de una mayor excitación de un individuo, estas evaluaciones ayudan a las personas a comprender y clasificar sus emociones. Esto también ayuda a las personas a comprender su intensidad y la dirección de su experiencia. Palma Carrillo (2004) creó un instrumento utilizando el método Likert construido a partir de 50 preguntas de encuesta diferentes. Este instrumento mide que tanto influye el entorno de manera externa e interna como el desarrollo personal y esto son expresados por los

trabajadores. También evalúa la participación de los trabajadores en el trabajo, el acceso a la información y la supervisión que reciben. además,

Patterson G. Malcolm (2005, p.379) y Otros investigadores, Validaron un Instrumento para determinar el clima Organizacional en base a estos tres enfoques: Enfoque de las Relaciones Humanas, Enfoque de los Procesos Internos y el Enfoque de Sistemas-Abierto.

Según Patterson (2005), un ambiente laboral favorable se caracteriza por altos niveles de motivación, compromiso y satisfacción entre los empleados, una comunicación abierta y transparente, una cultura organizacional sólida, y una buena relación entre los gerentes y el personal. En contraste, un ambiente laboral desfavorable se distingue por la baja motivación, compromiso y satisfacción de los empleados, una comunicación cerrada y poco transparente, una cultura organizacional débil, y una mala relación entre los empleados y los gerentes.

### Resumen de los instrumentos para medir el clima organizacional

AÑO	AUTOR	TEMA	CONCEPTO CLAVE
1968	Litwin y Stringer	Organizational Climate Questionnaire (LSOCQ)	Dimensiones: Estructura, Responsabilidad, Recompensa, Riesgo, Calidez, Apoyo, Estándares, Conflicto, Identidad
2002	Stringer	Clima organizacional	Estructura, estándares, responsabilidad, reconocimiento, apoyo y compromiso.
1970	Schneider, B. y Bartlett, C. J. Agency Climate Questionnaire	Modelos y cuestionarios de Clima	Dimensiones: Apoyo gerencial, estructura gerencial, preocupación por el nuevo empleado, conflicto intra-agencia, independencia de agente, satisfacción general.
1969	Friedlander y Margulies.	Modelos y cuestionarios de Clima	Dimensiones: Retirada o Falta de compromiso, Obstáculo, Espíritu, Intimidad, Actitud distante, Énfasis en la producción, Confianza, Consideración
1979	James y colegas	Clima organizacional	Lo llaman Clima Psicológico
1989	James y James	Clima organizacional	Conjunto de percepciones sobre los ambientes de trabajo, atributos organizacionales
2004	Palma Carrillo	Clima organizacional	Dimensiones: Autorrealización, involucramiento laboral, supervisión, comunicación y condiciones laborales.
2005	Patterson G. Malcolm	Clima organizacional	Enfoque de las Relaciones Humanas, Enfoque de los Procesos Internos y el Enfoque de Sistemas- Abierto

Fuente: Elaboración propia



### **3.2.10. Productividad y clima organizacional**

La relación entre el clima organizacional y la productividad es recíproca, ya que ambos aspectos pueden influenciarse mutuamente. Un buen clima organizacional puede contribuir a aumentar la productividad de los empleados al fomentar un ambiente de trabajo positivo y saludable en el que los empleados se sientan motivados y comprometidos con sus labores. A su vez, una alta productividad puede mejorar el clima organizacional al generar un sentimiento de logro y colaborar con el logro de objetivos de la organización, lo que puede elevar la satisfacción de los empleados.

Un ambiente de trabajo positivo se define por un clima laboral seguro en el que los empleados se sienten valorados y trabajan en equipo. Este tipo de ambiente puede generar mayor motivación, satisfacción laboral y una mayor productividad en los empleados. Por otro lado, un clima organizacional negativo, marcado por el estrés, la incertidumbre, miembros incomunicados y no existe colaboración mutua, puede conducir a una disminución de la motivación, alto índice de rotación y una disminución de la productividad.

Finalmente, un clima organizacional favorable, puede contribuir a mejorar la productividad de los empleados, mientras que una productividad elevada puede contribuir a mejorar el clima organizacional. Es importante para las organizaciones mantener un equilibrio en ambos factores para lograr una óptima productividad y un ambiente laboral saludable y positivo.

El desafío del momento es el de la productividad y se ha descubierto que el clima laboral puede contribuir eficazmente a estas tareas: un clima favorable permitirá un compromiso estable de los trabajadores con su organización y aparte, puede tanto ayudar a la generación de este clima adecuado, como contribuir directamente al incremento de productividad. Torrecilla (2006)

La productividad de los empleados es un indicador del resultado del impacto global de haber incrementado las capacitaciones y moral de los empleados, así como la innovación y mejora de los procesos internos y de la satisfacción de los clientes.

El objetivo es relacionar el resultado producido por los empleados, con el número de empleados utilizados para producir ese resultado.

La productividad de los empleados se ha medido de muchas formas. El indicador más sencillo son los ingresos por empleado, el cual refleja el resultado obtenido por cada empleado. A mayor venta y mejor servicio mayor debería ser el ingreso.

### **3.2.11. Desempeño laboral**

Según Chiavenato (2002), el desempeño laboral se refiere a la capacidad de un individuo para realizar tareas y cumplir objetivos en su trabajo. Esto incluye aspectos como habilidades técnicas, conocimiento del trabajo, actitud y comportamiento en el lugar de trabajo, y el cumplimiento de metas y objetivos. El desempeño laboral también puede ser medido y evaluado para determinar si un empleado está satisfaciendo las expectativas y requisitos de su puesto de trabajo.

Según Stoner et al. (1994, p. 510), el desempeño laboral se refiere al rendimiento de un individuo en un trabajo específico. Puede incluir medidas como la eficiencia, la productividad, la calidad del trabajo, el cumplimiento de las metas, la adaptación al cambio y la satisfacción del cliente. El desempeño laboral es una combinación de factores individuales, como la habilidad y la motivación, y factores ambientales, como la cultura de la empresa y las condiciones de trabajo. Un buen desempeño laboral es esencial para el éxito de una empresa y para el bienestar de los empleados.

Según Stoner et al (1994) “La medida de que tan eficiente y eficaz es cualquier individuo para realizar las labores que le corresponden. Que tan bien logran los objetivos pertinentes”

Comprender el desempeño requiere comprender la relación entre el comportamiento y el resultado. En consecuencia, todos los esfuerzos para medir y analizar el comportamiento primero deben ajustarse para que encajen. Esto se puede lograr a través de resultados fácilmente cuantificables, o desempeño laboral, que se logra al completar una tarea en menos tiempo, con menos esfuerzo y mejor calidad.

Para evaluar el desempeño individual y determinar una forma efectiva de mejorarlo se usarán los resultados obtenidos. Esta definición de desempeño laboral utiliza las palabras eficiencia y objetivos para definir lo que es. Establece que se refiere a los empleados que completan sus funciones para lograr las metas. Como se ve en los objetivos compartidos representados por cada una de estas definiciones, los miembros de una organización necesitan un grado específico de capacidad para lograr los resultados deseados. Esta coordinación de esfuerzos crea un impacto notable en cada objetivo que lograron.

El desempeño laboral son las acciones realizadas por los empleados en la consecución de sus objetivos. Esto está representado por los métodos del individuo para alcanzar los objetivos establecidos. Las características, necesidades y ambientes de trabajo involucrados en la creación de comportamientos que impactan en los resultados y alteraciones significativas en las organizaciones a través de nuevas ideas. Comprender el aporte de cada trabajador es crucial para tomar decisiones críticas como promociones, remuneraciones y capacitación. Esta es la razón por la cual la evaluación es tan importante para una empresa.

### **3.2.12. Indicadores del desempeño laboral**

Según lo mencionado por Aguirre (2000) evaluar el desempeño de los empleados no debe convertirse en un objetivo en sí mismo. En cambio, debe ser un medio para que una organización obtenga ventajas competitivas a través del mejor uso de los Recursos Humanos.

Recompensar y mejorar el trabajo de los empleados requiere comprender su desempeño general. Muchas escuelas necesitan usar esto para decidir la compensación. También se puede utilizar para mejorar los procesos administrativos de los empleados.

El Programa de Mejora del Desempeño se utiliza para mejorar las técnicas de trabajo y el desempeño de los trabajadores. Además de mejorar el comportamiento de los trabajadores, el programa también se utiliza con muchas administrativas. Esto

incluye decidir cuándo otorgar recompensas, promover a alguien y despedir a alguien.

➤ **Conocimiento del trabajo**

Se refiere a la capacidad de un individuo para realizar tareas y cumplir con las responsabilidades requeridas en un empleo específico. Esto puede incluir habilidades técnicas, como la capacidad de operar una máquina o utilizar un software específico, así como habilidades blandas, como la capacidad de trabajar en equipo.

Por último, el poder de la organización implica que, para poder entregar resultados, los empleados deben conocer todos los aspectos que involucra el desarrollo del trabajo y canales ocultos de la organización. Esto no sólo aplica a la propia organización, sino a las empresas de los clientes. El empleado necesita conocer todos los accesos de ingresos, las salidas, la distribución interna de la organización para la obtención de los resultados.

➤ **Productividad**

La productividad empresarial se define por los métodos y recursos necesarios para lograr un objetivo específico. Obtener esta comprensión requiere comprender qué recursos se necesitan para lograr las metas y los efectos de rendimiento de esos recursos. También es importante en los negocios porque explica cuánto esfuerzo deben poner los recursos para alcanzar un objetivo específico.

Hay varias formas en las que las organizaciones pueden aumentar la productividad:

- Establecer objetivos: Fijar metas claras y específicas para los empleados es esencial para asegurar que comprendan sus responsabilidades y cómo su trabajo contribuye al éxito general de la organización.

- **Mejora de la comunicación:** Una comunicación clara y efectiva es crucial para aumentar la productividad, ya que permite que los empleados tengan acceso a la información necesaria para realizar su trabajo de manera eficiente y eficaz.
- **Capacitación y desarrollo:** Investigar y desarrollar las habilidades de los empleados puede mejorar su desempeño y aumentar su productividad.
- **Flexibilidad en el trabajo:** Ofrecer opciones de trabajo flexible puede aumentar la motivación y el bienestar de los empleados, lo que a su vez puede mejorar su productividad.
- **Evaluación y retroalimentación:** Es importante

La mejora de la productividad se refiere al aumento en la eficiencia y eficacia con la que se utilizan los recursos para producir bienes y servicios. Esto puede incluir el uso de tecnología mejorada, el mejoramiento de procesos de trabajo, la capacitación de empleados, y otros factores. El objetivo de mejorar la productividad es aumentar la producción con los mismos recursos o reducir los costos de producción.

### **Factores externos e internos de la productividad empresarial**

Los factores externos e internos pueden afectar la productividad empresarial. Los factores externos incluyen:

- **El mercado:** la competencia, la demanda, los precios de bienes y servicios.
- **El entorno económico:** las condiciones económicas como la inflación, el tipo de cambio, los impuestos y la política monetaria pueden afectar la productividad.
- **El entorno político y legal:** las regulaciones gubernamentales, las leyes laborales y las políticas de importación y exportación pueden afectar la productividad.

Los factores internos incluyen:

- La tecnología: el uso de maquinaria y equipos modernos y eficientes puede mejorar la productividad.
- La organización y la gestión: Una adecuada organización y gestión pueden aumentar la productividad y la eficacia en la producción.
- Los recursos humanos: El capital humano, la motivación, la capacitación y el desarrollo de los empleados pueden aumentar la productividad.
- La cultura de la empresa: una cultura de innovación y mejora continua puede impulsar la productividad.

Es importante destacar que la productividad no es una medida estática, sino un proceso continuo de mejora, y estos factores pueden variar y afectar a la productividad de diferentes maneras.

#### ➤ **Calidad del trabajo**

La (Internacional Estandar Organizacional ISO, s.f.) (en su norma 8402) La calidad son los rasgos de un ser específico que le permiten satisfacer sus necesidades y satisfacerlas. Esto se combina con el estándar ISO 9000 para crear definiciones coherentes en todo el mundo. Esto conduce a una mayor importancia de la calidad en el mercado, lo que se traduce en una mayor participación de mercado para productos de alta calidad.

Gaither (2008) sostiene que la calidad es un aspecto muy importante para lograr éxito y la rentabilidad de una organización, dado que contribuye a mejorar la satisfacción del cliente, aumentar la eficiencia y reducir los costos. Para alcanzar la calidad se requiere una metodología sistemática y planificada, que involucra la planificación, implementación y medición de procesos de calidad, junto con la práctica de la mejora continua.

En síntesis, de acuerdo a N. Gaither (2008), la calidad hace referencia al nivel en que un conjunto de atributos intrínsecos cumple con las

especificaciones establecidas, y es fundamental para el logro y la rentabilidad de una empresa

Calidad, en nuestra investigación básicamente esta referido a las expectativas de atención en los servicios y, si los usuarios internos y externos están satisfechos con el desempeño de los trabajadores en el servicio brindado.

➤ **Iniciativa.**

La capacidad de iniciativa es la inclinación a tomar acciones, crear oportunidades y mejorar resultados sin estar obligado a hacerlo. Se fomenta por la autodirección, la conciencia madura de la realidad, la libertad de los requisitos externos y las capacidades para la acción concreta. Asumir responsabilidades y responsabilidades por las propias acciones implica un comportamiento proactivo, una comprensión madura del mundo y la capacidad de afrontar las consecuencias. No es suficiente simplemente tener el deseo de lograr una meta. En cambio, se requiere trabajo duro para lograr un objetivo. Abrazar nuevas oportunidades y romper la rutina cuando sea necesario ayuda a lograr el éxito. La competencia incluye las habilidades para identificar un problema, falta de oportunidad u obstáculo. Entonces, los individuos pueden actuar para resolver el problema, obstáculo u oportunidad. Esto incluye la creatividad, la búsqueda de información y la resolución de problemas. Además, otras competencias incluyen la toma de decisiones, la gestión del tiempo, la motivación y el trabajo duro.

La mayoría de los economistas coinciden que la iniciativa empresarial se refiere a la capacidad de identificar una oportunidad de negocio y tomar la decisión de llevar a cabo un proyecto o emprender un negocio para aprovechar esa oportunidad. Es el proceso de crear algo nuevo o mejorar algo existente con el fin de obtener beneficios económicos.

La iniciativa empresarial es el proceso creativo, innovador y arriesgado que permite a las personas transformar una idea en un negocio rentable, y es una de las principales fuerzas impulsoras del crecimiento económico.

La iniciativa empresarial no solo se refiere a emprender un nuevo negocio, sino también a la capacidad de tomar decisiones y asumir riesgos en un negocio existente, y a la capacidad de identificar y aprovechar nuevas oportunidades de negocio.

En resumen, la iniciativa empresarial es la capacidad de identificar oportunidades y tomar acciones para crear o mejorar un negocio con el fin de obtener beneficios económicos, es la capacidad de innovar y asumir riesgos

➤ **Colaboración**

La colaboración empresarial en su nivel más básico es la forma en que una gran organización se comunica. Incluye las diferentes tecnologías y plataformas que los miembros de la organización utilizan para hablar del trabajo, ofrecer opiniones y enriquecer sus ideas. Pero también hace referencia a la cultura de la empresa y cómo sus valores fomentan u obstaculizan el intercambio de ideas e información.

### **3.2.13. Evaluación de desempeño**

La evaluación arroja información valiosa a los administradores sobre la cual basar sus decisiones de recursos humanos como las decisiones de incremento de sueldo, bonos, ascensos y movimientos en los puestos, a determinar que trabajadores son candidatos a la capacitación y desarrollo y en qué áreas. (Gareth et al, 2003, pp. 467-468)

La evaluación del desempeño de los empleados mide qué tan bien los empleados realizan sus funciones y qué tan útiles son para la empresa. También incluye comentarios compartidos entre los supervisores y los miembros de su equipo. Idealmente, este proceso viene antes de que se realice cualquier evaluación real. Además de evaluar el trabajo de un empleado, una evaluación del desempeño sirve para muchos propósitos.



De toda la tarea realizada en la evaluación esto finalmente conduce a que la gerencia pueda tomar decisiones sobre promociones, transferencias y despidos de empleados en función de sus observaciones.

También indica si los trabajadores necesitan capacitación adicional o desarrollo en habilidades específicas. Las evaluaciones también son importantes porque señalan las competencias de los trabajadores que requieren un mayor desarrollo con programas de recuperación.

### **Tipos de evaluación de desempeño**

Según Gareth et al (2003, p.432), los tipos de evaluación del desempeño incluyen:

- Evaluación tradicional: Esta evaluación se basa en una serie de criterios establecidos previamente y se realiza de manera regular, generalmente anualmente.
- Evaluación por objetivos: En este tipo de evaluación, los empleados establecen objetivos específicos conjuntamente con sus supervisores y luego se evalúa su desempeño en relación a estos objetivos.
- Evaluación 360 grados: En esta evaluación, el desempeño del empleado se evalúa por sus supervisores, sus pares y sus subordinados.
- Autoevaluación: El empleado evalúa su propio desempeño y comparte sus hallazgos con su supervisor.
- Evaluación por competencias: En este tipo de evaluación, se evalúan las habilidades y conocimientos específicos necesarios para desempeñar un trabajo específico.
- Evaluación de desempeño basada en logros: En esta evaluación, el desempeño del empleado se evalúa en función de los objetivos y resultados que ha logrado en su trabajo.

En síntesis, hay diversas modalidades de evaluación del desempeño, cada una con sus propias particularidades y técnicas. Algunas son más convencionales y

criteriosas, mientras que otras se enfocan en objetivos, habilidades o resultados. Es fundamental seleccionar el tipo de evaluación que mejor se ajuste a los objetivos de la organización.

Según Chiavenato I, (2000,p.356) señala que una evaluación implica evaluar el potencial de una persona para el desarrollo o desempeño futuro en un rol particular. Evalúa el valor, la calidad y el desempeño general de cada individuo.

Existen diversos métodos para evaluar el desempeño de los empleados en una organización, tales como la evaluación de desempeño, evaluación por méritos, evaluación de empleados, informes de progreso, evaluaciones de eficiencia funcional, entre otros enfoques. Se pueden utilizar para identificar problemas con la supervisión del personal, la integración de los empleados en la organización o en su puesto actual, las diferencias de opinión o la infrautilización de los empleados debido a un potencial superior al necesario para su puesto actual. Las revisiones de desempeño ayudan a determinar las necesidades de las políticas de recursos humanos de la organización mediante la identificación de problemas.

#### **3.2.14. ¿Quién realiza la evaluación de desempeño?**

Según Dessler & Verela (2011) exponen que las evaluaciones de los supervisores inmediatos todavía es la parte esencial de la mayoría de los procesos de la evaluación. Conseguir la evaluación de un supervisor es relativamente directo y también cuenta con mucho sentido, el supervisor debería estar en la mejor posición para observar y evaluar el desempeño de sus colaboradores. La mayoría de las evaluaciones las realizan el supervisor inmediato del empleado.

Por costumbre, la tarea de la evaluación ha recaído en los gerentes, ya que se les consideran responsables del desempeño de sus subalternos. Puesto que muchas de las organizaciones actualmente utilizan equipos autodirigidos, trabajo a distancia y herramientas de la organización que alejan a los jefes de los empleados es posible que el supervisor inmediato no sea el mediador más confiable del desempeño de un trabajador, con frecuencia se les solicita a los compañeros e incluso a los subalternos, que formen parte del proceso. Una encuesta reveló que alrededor de la mitad de los

ejecutivos y 53% de los empleados ahora participan en sus evaluaciones de desempeño.

### **3.2.15. Objetivos de la evaluación del desempeño**

Según Chiavenato (2000), los objetivos de la evaluación del desempeño son:

- Medir el rendimiento actual de los empleados: La evaluación del desempeño permite determinar el rendimiento actual de un empleado en relación con los estándares establecidos para su trabajo.
- Identificar áreas de mejora: La evaluación del desempeño permite identificar las áreas en las que un empleado necesita mejorar para lograr un desempeño óptimo.
- Identificar oportunidades de desarrollo: La evaluación del desempeño permite identificar oportunidades de desarrollo para los empleados, como formación y educación continua.
- Establecer metas y objetivos: La evaluación del desempeño permite establecer metas y objetivos claros para los empleados y medir su progreso hacia alcanzarlos.
- Tomar decisiones: La evaluación del desempeño permite tomar decisiones importantes sobre los empleados, como la promoción, el aumento de salario, el traslado, la capacitación, etc.
- Mejorar la comunicación: La evaluación del desempeño puede contribuir a mejorar la comunicación en una organización al proporcionar una oportunidad para discutir el rendimiento y establecer objetivos claros entre los gerentes y los empleados.
- Proporcionar retroalimentación: La evaluación del desempeño permite proporcionar retroalimentación valiosa a los empleados sobre su rendimiento, lo que les permite mejorar su desempeño y sentirse valorados.

En resumen, la evaluación del desempeño tiene como objetivo proporcionar retroalimentación valiosa a los empleados, ayudarles a desarrollar nuevas habilidades y conocimientos, establecer expectativas claras y objetivas, proporcionar información valiosa para la toma de decisiones, aumentar la motivación y ayudar a la organización a alcanzar sus objetivos y metas.

### **3.2.16. Beneficios de la evaluación de desempeño**

La evaluación del desempeño puede aportar los siguientes beneficios para las organizaciones, según Chiavenato (2000, p.365):

- Identificar fortalezas y debilidades: la evaluación del desempeño permite identificar las áreas en las que los empleados se desempeñan bien y aquellas en las que necesitan mejorar.
- Alineación de objetivos: se enfoca en asegurar que los objetivos de los empleados estén en línea con los objetivos de la organización y se estén trabajando hacia un objetivo común.
- Proporcionar una base para la retroalimentación: la evaluación del desempeño proporciona una base para proporcionar retroalimentación constructiva a los empleados, lo que puede ayudarlos a mejorar su desempeño.
- Identificar oportunidades de desarrollo: la evaluación del desempeño puede ayudar a identificar las áreas en las que los empleados necesitan capacitación o desarrollo adicional.
- Tomar decisiones sobre la compensación: la evaluación del desempeño puede proporcionar una base para tomar decisiones sobre la compensación de los empleados, ya que puede ayudar a identificar aquellos que se desempeñan bien y aquellos que necesitan mejorar.

### **3.2.17. Aplicaciones de la evaluación del desempeño**

La evaluación del desempeño puede tener varias aplicaciones dentro de una organización, según Chiavenato I (2011). Algunas de ellas incluyen:

- Proporcionar retroalimentación y reconocimiento: La evaluación del desempeño puede ser utilizada para proporcionar retroalimentación a los empleados sobre su desempeño, destacando sus fortalezas y áreas de mejora. También puede ser utilizada para reconocer el buen desempeño y motivar a los empleados a seguir mejorando.
- Identificar necesidades de entrenamiento y desarrollo: La evaluación del desempeño puede ayudar a identificar las áreas en las que los empleados necesitan entrenamiento y desarrollo para mejorar su desempeño.
- Tomar decisiones sobre ascensos, promociones y transferencias: La evaluación del desempeño puede ser utilizada para tomar decisiones sobre ascensos, promociones y transferencias de empleados dentro de la organización.
- Establecer objetivos y metas: La evaluación del desempeño puede ser utilizada para establecer objetivos y metas individuales y de equipo, lo que puede ayudar a mejorar el desempeño general de la organización.
- Identificar problemas de desempeño: La evaluación del desempeño puede ayudar a identificar problemas de desempeño y tomar medidas para solucionarlos, lo que puede mejorar la eficiencia y la eficacia de la organización.
- Evaluar el impacto de programas de capacitación y desarrollo: La evaluación del desempeño de los empleados y en la organización en su conjunto.

La evaluación del desempeño es un concepto dinámico, ya que las organizaciones siempre evalúan a los empleados con cierta continuidad, sea formal o informalmente. Además, la evaluación de desempeño constituye una técnica de dirección imprescindible en la actividad administrativa. Es un medio que permite localizar problemas de supervisión de personal, integración del empleado a la organización o al cargo que ocupa en la actualidad, desacuerdos, desaprovechamiento de empleados con potencial más elevado que el requerido por el cargo, motivación, etc. Según los tipos de problemas identificados, la evaluación de desempeño puede ayudar a determinar y desarrollar una política de recursos humanos adecuada a las necesidades de la organización.

### **3.3. Bases conceptuales**

#### **3.3.1. Clima organizacional**

Según Aguilar et al, 2003, el clima organizacional es el "conjunto de características percibidas del entorno organizacional que se refieren a las condiciones internas de trabajo". En otras palabras, el clima organizacional se refiere a cómo los empleados perciben y experimentan su entorno de trabajo.

Aguilar et al, 2003, afirman que el clima organizacional se compone de varios factores, incluyendo la comunicación, el liderazgo, el apoyo, el desarrollo, la confianza, la motivación, la participación, la satisfacción y el bienestar.

El clima organizacional también puede afectar la cultura organizacional, la productividad y el desempeño de la organización. Por lo tanto, es importante que las organizaciones tengan un clima organizacional positivo para promover un ambiente de trabajo saludable y productivo.

Según Palma (2004) menciona que el clima de una organización se refiere a la percepción de aspectos relacionados con el ambiente de trabajo, como la productividad y la moral. Sirve como una forma de comprender cómo funciona una organización y evaluar los problemas potenciales que podrían necesitar ser abordados. Esto también se puede utilizar como una guía para tomar medidas para prevenir o solucionar problemas.

El clima organizacional, también llamado el clima laboral o como clima institucional, el cual es la percepción que tienen los trabajadores dentro de su entorno laboral, para lo cual intervienen muchas variables entre las que más puedo destacar son: las relaciones existentes, el ambiente y las condiciones que existen al momento de desarrollar los procesos o las tareas establecidas por la institución.

#### **3.3.2. Percepción**

Según Barthes (1982), la percepción es un proceso activo y subjetivo por el cual el individuo interpreta y da significado a la información sensorial que recibe del

entorno. Barthes argumenta que la percepción no es simplemente una cuestión de recibir información, sino también de activamente construir y dar significado a esa información a través de la experiencia previa, la cultura y las expectativas del individuo. Además, Barthes sostiene que la percepción no es un proceso neutral, sino que está influenciado por factores sociales, culturales y políticos, y que puede ser manipulado mediante la persuasión y la propaganda.

La percepción es el proceso de organización e interpretación de la información sensorial que permite reconocer el sentido de los objetos y los acontecimientos en el ambiente que lo rodea.

### **3.3.3. Comportamiento organizacional**

Según Cotacallapa (2014), citado por Robbins (1998), el comportamiento organizacional es el estudio de cómo las personas actúan dentro de una organización. Estudia la forma en que se comportan los individuos, ya sea de forma individual o en su conjunto.

El comportamiento organizacional se ocupa de la forma en que las personas interactúan entre sí, de cómo se relacionan con sus ambientes y de cómo influyen en el éxito de la organización. Investigar el comportamiento organizacional ayuda a comprender mejor la motivación humana, el liderazgo, la comunicación, la toma de decisiones, la estructura organizacional, el aprendizaje organizacional, la gestión de conflictos y otros temas.

De acuerdo con Cotacallapa (2014), referenciado por Newstrom (1991), el comportamiento organizacional se enfoca en la investigación científica del comportamiento humano dentro de las organizaciones, poniendo atención tanto en el comportamiento individual como grupal dentro de las mismas. Su principal propósito es mejorar la eficiencia y productividad de las organizaciones a través del entendimiento del comportamiento humano en su interior. El estudio del comportamiento organizacional engloba una amplia variedad de temáticas, tales como la motivación, el liderazgo, la cultura organizacional, la comunicación, entre otros.

Esta área de investigación se ha desarrollado con el propósito de entender cómo las organizaciones pueden aplicar la teoría para mejorar el desempeño de sus empleados.

Comprender los comportamientos que realizan las personas dentro de una empresa es una tarea que nunca antes requirió ningún tipo de planificación. Considerar el aspecto humano de una empresa es esencial para determinar qué tan exitosa puede ser una organización determinada.

#### **3.3.4. Cultura organizacional**

Según Allaire y Firsirotu (1992) la cultura es un concepto que los antropólogos culturales han analizado y estudiado durante muchos años, y han desarrollado varias teorías complejas. Algunos ven la cultura como una parte integral de un sistema sociocultural. Otros lo ven como el sistema de la mente, el espíritu y el subconsciente.

La cultura empresarial se refiere al conjunto de valores, normas, creencias y prácticas compartidas por los miembros de una organización. Esta cultura afecta cómo se toman decisiones, cómo se comunican las ideas y cómo se relacionan los empleados entre sí y con los clientes. Es importante porque puede tener un impacto significativo en el éxito o fracaso de una empresa. Una cultura empresarial positiva puede fomentar la innovación, identidad, entrega de los empleados, mientras que una cultura negativa puede llevar a la desmotivación y el bajo rendimiento.

#### **3.3.5. Desempeño laboral**

Según Stephen (2005) el desempeño laboral es el conjunto de capacidades físicas y psicológicas que un empleado necesita para desarrollar sus habilidades laborales. Esto sucede cuando sus aptitudes y habilidades coinciden perfectamente con su trabajo, pero descuidar estos aspectos puede llevar a las personas al fracaso. Debido a que el éxito se reduce a encontrar satisfacción en el trabajo, los empleadores deben alentar a los empleados a concentrarse en desarrollar estas habilidades. Por lo tanto, es fundamental medir correctamente el rendimiento de los recursos de los empleados al medir el éxito de cualquier organización. Esto se debe a que medir las



contribuciones de los empleados a la eficiencia organizacional es vital para que cualquier negocio tenga éxito.

### **3.3.6. Motivación**

Según Tone et al (2010), la motivación es una fuerza que impulsa a las personas a actuar o a realizar ciertas acciones para alcanzar un objetivo. Esta fuerza puede provenir de dentro o de fuera de una persona, y puede ser positiva o negativa. La motivación está relacionada con el aprendizaje, la productividad, el comportamiento y el éxito. Los factores que influyen en la motivación incluyen la satisfacción de necesidades, la satisfacción de metas, el refuerzo, el reconocimiento, el sentido de propósito.

Según Cotacallapa (2014) menciona que el impulso para realizar una acción cuando hay otras posibilidades disponibles es la que se le conoce como motivación. Cada persona tiene una motivación que le ayuda a elegir acciones que funcionan hacia metas y objetivos. Este impulso hace que las personas trabajen para lograr los objetivos comunes de una empresa y, al mismo tiempo, los inspira a mejorar lo que pueden hacer. Al buscar continuamente mejorar, las personas se vuelven parte de su comunidad a través de sus acciones.

La motivación proviene de una combinación de los procesos fisiológicos, psicológicos e intelectuales del individuo. Determina de qué manera impulsar la motivación, si actuar con energía o canalizarla en alguna otra dirección, en cualquier situación dada

### **3.3.7. Organización**

Según Fuente (1194) señala que hay dos maneras de distinguir a palabra organización, la primera se refiere a la forma en que se estructura y se dirige un grupo de personas o entidades con un fin específico. Una organización puede ser una entidad sin fines de lucro, una empresa, una asociación, una fundación, una institución, una cooperativa, un club, una agrupación, una sociedad, una corporación, una compañía, una federación.

En general, la organización se refiere a la estructura jerárquica y al sistema de reglas y procedimientos que se utilizan para lograr los objetivos de un grupo. Una organización tiene una estructura interna, compuesta por diferentes niveles en la jerarquía, las mismas que tienen especificadas sus tareas.

En una organización, se establecen roles y responsabilidades para los miembros, y se establecen objetivos y metas para lograr los fines de la organización. La organización también puede tener un plan estratégico o un plan de acción para alcanzar sus objetivos.

Una organización es una estructura administrativa creada para lograr metas u objetivos a través de los recursos humanos o la gestión del talento humano. Una organización puede ser una empresa, un grupo de personas, una institución, una corporación, una entidad gubernamental o una agencia gubernamental. Las organizaciones pueden ser estructuradas de manera jerárquica o en red, según el enfoque adoptado. Las organizaciones generalmente están dirigidas por una dirección ejecutiva que toma las decisiones financieras, estratégicas y de operación de la organización.

### **3.3.8. Ministerio Público**

El Ministerio Público del Perú es una institución independiente encargada de la investigación y persecución penal en el país. Es el encargado de promover la acción de la justicia en defensa de la legalidad y los intereses públicos, y de garantizar el respeto a los derechos fundamentales. Es el encargado de investigar delitos y presentar cargos contra los sospechosos, así como de llevar a cabo la acusación en juicio. También tiene la responsabilidad de actuar como defensor del Estado y de las víctimas en los procesos penales.

La historia del Ministerio Público del Perú se remonta a la época colonial. Durante el Virreinato del Perú, el Ministerio Público estaba compuesto por los fiscales, quienes eran responsables de investigar los delitos y presentar cargos en nombre del rey.

En la época republicana, el Ministerio Público ha tenido varias reformas y cambios en su estructura y funciones. En 1821, se creó un cuerpo de fiscales independientes, pero fue disuelto en 1827. En 1851 se creó nuevamente, pero con un carácter más político.

En la década de 1920, el Ministerio Público fue reformado y se estableció un sistema de carrera para los fiscales. En la década de 1980, se produjo una nueva reforma para fortalecer la independencia del Ministerio Público y garantizar su autonomía en la investigación y persecución de delitos.

El Nuevo Código Procesal Penal es la ley que establece las normas y procedimientos a seguir en un juicio penal, desde la investigación hasta la sentencia, incluyendo disposiciones sobre el derecho a la defensa, el debido proceso, la prueba, la apelación y la ejecución de la sentencia

El nuevo código procesal penal tiene como objetivo garantizar la protección de los derechos fundamentales de las personas involucradas en el proceso penal, y promover la justicia mediante un proceso justo y equitativo. También busca mejorar la eficiencia del sistema penal y reducir la duración de los procesos penales.

El código procesal penal es una ley que se actualiza regularmente para adaptarse a los cambios sociales y legales, y para mejorar la eficacia del sistema penal.

### **Fiscal de la Nación**

El Fiscal de la Nación en Perú es una autoridad independiente encargada de supervisar y dirigir la investigación y el enjuiciamiento de delitos cometidos por funcionarios públicos, incluyendo a miembros de los poderes del estado. El Fiscal de la Nación es nombrado por el Congreso por un período de tres años.

El Fiscal de la Nación tiene la autoridad para investigar y enjuiciar cualquier delito cometido por funcionarios públicos. También tiene la autoridad para iniciar investigaciones de oficio, es decir, sin necesidad de una denuncia previa, y puede solicitar la colaboración de otros organismos investigadores como la PNP. Asimismo,

le corresponde representar al Estado ante el Poder Judicial en casos de corrupción y violaciones a la normatividad

De acuerdo a la ley orgánica del Ministerio Público (Decreto legislativo 052 del art 64 y 65) menciona lo siguiente.

**Funciones del fiscal de la nación:**

- Iniciar una acción legal para defender la legalidad y garantizar la protección de la ley y asegurar el respeto por ella.
- Velar por la independencia de los órganos jurisdiccionales y por la recta administración de Justicia.
- Representar a la sociedad en los procesos judiciales.
- Conducir, desde su inicio, la investigación del delito.
- Ejercitar la acción penal de oficio a petición de parte.
- Emitir dictamen previo a las resoluciones judiciales, en los casos que la Ley contempla.

**Atribuciones del fiscal de la nación: Son atribuciones del Fiscal de la Nación:**

1. Ejercitar ante el Tribunal Constitucional la acción de inconstitucionalidad
2. Ejercitar ante la Sala de la Corte Suprema que corresponda, las acciones civiles y penales a que hubiere lugar contra los altos funcionarios señalados en el Artículo 99 de la Constitución Política del Estado, previa resolución acusatoria del Congreso;
3. Acusación ante el Poder Judicial por presunto enriquecimiento ilícito de funcionarios y servidores públicos;
4. Ejercer el derecho de Iniciativa Legislativa, conforme a la Constitución.

## CAPÍTULO IV

### MARCO METODOLÓGICO

#### 4.1. **Ámbito**

Esta investigación se llevó a cabo en el ámbito del Ministerio Público el cual cuenta con Fiscalías Penales Corporativas, Fiscalías provinciales de civil y familia y fiscalías especializadas en delitos de corrupción de funcionarios, fiscalía especializada en materia ambiental, fiscalía especializada en prevención de delito, personal de división médico legal y personal administrativo, los cuales cuentan con sedes en siete provincias (Ambo, Dos de mayo, Huamalíes, Leoncio Prado, Huacaybamba, Pachitea, Yarowilca) de la provincia de Huánuco cuyo total representa el Distrito Fiscal de Huánuco.

#### 4.2. **Tipos y nivel de investigación**

##### 4.2.1. **Tipo**

La presente investigación de acuerdo con la intervención del investigador se enmarca dentro del tipo de estudio **observacional**, puesto que no existe manipulación de las variables; Es **prospectivo**, debido a los datos recogidos serán a propósito del estudio (primarios); tipo de estudio observacional que se realiza en un solo momento o punto en el tiempo. Se utiliza para establecer relaciones entre variables y proporcionar información descriptiva sobre una población; es **Analítico**, porque se trata de explicar la relación entre las variables. (Supo, 2015)

##### 4.2.2. **Nivel de la investigación**

La presente investigación se desarrolla en el nivel “correlacional” según (Hernandez, et al, 2003) porque nos permite medir el grado de relación que existe entre las siguientes variables el clima institucional y desempeño laboral y analizar el grado de correlación.

### 4.3. Población y muestra

#### 4.3.1. Descripción de la población

La población del presente trabajo de investigación está constituida por el personal administrativo del Ministerio Público de Huánuco el cual cuenta con un total de 336 trabajadores.

#### 4.3.2. Muestra y método de muestreo

El muestreo aleatorio, ya que es un método de selección de participantes en el cual cada individuo tiene la misma probabilidad de ser seleccionado para formar parte de la muestra. Esto significa que cada trabajador en un total de 179 tiene una posibilidad igual de ser elegida para ser parte de la muestra, independientemente de sus características personales

Se utiliza la siguiente fórmula estadística:

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

#### En donde:

n= tamaño de la muestra

Z= El valor en tabla de la distribución normal

p= Probabilidad de éxito o es la proporción de la población dispuesta a colaborar = 0.5

q= Probabilidad de fracaso o es la proporción de la población no dispuesta a colaborar = 0.5

E= Tamaño del error asumido

(1.....10%) ó (0.01.....0.10)

N= Tamaño de la población

ns= Nivel de significación asumido por el investigador

(90%.....99%) ó (0.90.....0.99)

**Sustituyendo:**

$$n = \frac{(0.5 \times 0.5) \times (1.96)^2 \times 336}{(0.05)^2 \times (336 - 1) + (1.96)^2 \times 0.25}$$

$$n = \frac{0.25 \times 3.8416 \times 336}{0.0025 (335) + 3.8416 \times 0.25}$$

$$n = \frac{0.9604 \times 336}{0.8375 + 0.9604}$$

$$n = \frac{322.6944}{1.7979}$$

$$n = 179.4840$$

$$n = 179$$

#### 4.3.3. Criterios de inclusión y exclusión

Los criterios de inclusión y exclusión considerados para esta investigación son los siguientes:

Criterios de inclusión: Se ha considerado como participantes a cualquiera de los trabajadores que tenga la capacidad de comprensión y consentimiento en participar; además, a los participantes no se discrimino el género, tampoco se ha distinguido el nivel educativo.

Criterios de exclusión: No se consideró como participantes de la población a los secigristas.

#### **4.4. Diseño de investigación**

“Los diseños de investigación se clasifican en experimentales y no experimentales. Para los experimentales considera:

- a. Experimento puro
- b. Pre experimento
- c. Cuasi experimento

Para los No experimentales señala:

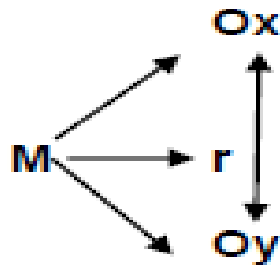
- a. Transeccional
- b. Longitudinal” (Hernandez S, 2001, p 105)

Teniendo en cuenta la clasificación citada, se desarrolló dentro del diseño No experimental en su modalidad transeccional.

El diseño no experimental transversal es un tipo de estudio en el que se recolecta información de los participantes en un solo momento o punto en el tiempo. En este tipo de diseño, no se manipulan las variables independientes y no se mide el efecto de las variables sobre el tiempo. En lugar de eso, se comparan diferentes grupos de participantes según sus características o niveles de una variable independiente en particular. El diseño transversal es utilizado para establecer relaciones entre variables y proporcionar información descriptiva sobre una población. Sin embargo, no permite establecer relaciones causales ya que no se mide el efecto de las variables independientes sobre el tiempo.

Por consiguiente, se esquematiza de la siguiente manera:





**Dónde:**

**M** : Muestra de Estudio

**X** : Clima institucional

**Y** : Desempeño laboral

**R** : Correlación

## 4.5. Técnicas e instrumentos

### 4.5.1. Técnicas

La técnica que se utiliza para la recolección de datos en esta investigación es la encuesta.

### 4.5.2. Instrumentos

El instrumento utilizado es el cuestionario.

#### 4.5.2.1. Validación de instrumentos.

El instrumento empleado en la presente investigación en cuanto a su contenido ha sido revisado por especialistas y metodólogos entendidos en el tema de investigación con el sentido de brindar objetividad en la investigación.

Por lo tanto, el cuestionario ha sido validado por los siguientes profesionales: Mg. Alex Heráclides Baldeón Romero, Mg. Fernando Soto

Palomino, Mg. Johny José Calderón Cahue, Dr. Jorge Luis Jesús Aquino y el Dr. Ido Lugo Villegas, se adjunta en los anexos la respectiva ficha de opinión de experto.

#### 4.5.2.2. Confiabilidad de los instrumentos.

Se hizo la validación estadística correspondientes del instrumento de medición por medio del Alfa de Cronbach por contar con opciones de tipo escala de Likert en el instrumento.

Respecto al cuestionario de Clima Organizacional, se encontró que la escala obtuvo un resultado de  $\alpha=0.791$ , mientras que el cuestionario de Evaluación de Desempeño dio un resultado de  $\alpha=0.893$ . Esto indica que ambas escalas son altamente confiables, lo cual se evaluó mediante el uso del programa estadístico SPSS versión 25, tal como se indica en la tabla siguiente de la Prueba de confiabilidad Alfa de Cronbach.

<b>Clima organizacional Estadísticas de fiabilidad</b>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,791	9
<b>Evaluación de desempeño Estadísticas de fiabilidad</b>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,893	9

Esta considerado la siguiente categorización del coeficiente de confiabilidad: 0,8-1 (elevado), 6-8 (aceptable), 4-6 (regular), 2-4 (bajo) y menor de 0,2, muy bajo.

#### **4.6. Técnicas para el procesamiento y análisis de datos**

##### **4.6.1. Técnicas para el procesamiento**

Se efectuó el procedimiento de recojo de información con los permisos correspondientes, es decir, con el respectivo consentimiento de los trabajadores sujeto a la muestra. Una vez obtenido dicho consentimiento, habiéndose previamente solicitado el apoyo voluntario y explicado los motivos de la investigación e implicancias del manejo de la información extraída de sus respuestas se inició la aplicación.

Con respecto a los instrumentos de medición, se utilizó un cuestionario que incluyó las preguntas de clima institucional y el desempeño laboral.

Este instrumento elaborado mediante la escala Likert con cinco opciones (desde 1 Muy buena hasta 5 muy mala). Para medir el clima institucional, se confeccionó el cuestionario dirigido a los trabajadores del Ministerio Público que miden los indicadores de: autonomía del trabajador, relaciones interpersonales, sentido de pertenencia, recursos humanos, retribución, remuneración, formalización, flexibilidad.

Para medir el desempeño, consta de los siguientes indicadores: calidad de servicio, eficacia, eficiencia y evaluaciones.

Finalizada la aplicación, se realizó el respectivo procesamiento de los datos, se hizo uso del SPSS 25 y a partir de ello se generó la presentación de cuadros y gráficos estadísticos.

Se realizó el análisis descriptivo a través de las frecuencias y porcentajes, se emplearon cuadros estadísticos y gráfico de barras.

Para llevar a cabo la contrastación de la hipótesis se usó el coeficiente de correlación de Spearman,  $\rho$  (rho). Para el procesamiento de los datos ha sido importante el uso del software estadístico SPSS 25 para Windows.

La tabulación se realizó el análisis descriptivo a través de las frecuencias y porcentajes, se emplearon cuadros estadísticos y gráfico de barras.

Para llevar a cabo la contrastación de la hipótesis se usó el coeficiente de correlación de Spearman,  $\rho$  (rho). Para el procesamiento de los datos ha sido importante el uso del software estadístico SPSS 25 para Windows.

#### **4.6.2. Análisis de datos**

Después de la recopilación de todos los datos, para iniciar con la identificación de la relación y comparar de las variables, se transforma los datos en información y realizar la respectiva contrastación de la hipótesis, para lo cual se empleó las pruebas según el coeficiente de correlación de Spearman,  $\rho$  (rho) con el cual se tomó la medida de la correlación, en el cual, el coeficiente puede variar de -1 a +1.

Cuanto mayor sea el valor del coeficiente, más fuertemente relacionadas parecen estar las variables. Un coeficiente de 1 indica una relación perfecta y uno con un valor de 0 indica que no hay relación entre las dos variables. Las diferentes interpretaciones de los coeficientes entre 0 y 1 dependen de los objetivos de la investigación.

#### **4.7. Aspectos éticos**

Las implicancias éticas que hemos abordado como investigador, para llevar a cabo esta investigación, se ha tenido en cuenta los siguientes:

- El consentimiento y aprobación de cada uno de los trabajadores con los cuales se ha desarrollado el trabajo de campo, ha sido bajo el consentimiento explícito de su colaboración.

- La confidencialidad respecto a los datos y el anonimato respecto a los datos obtenidos ha sido importante y que la confianza depositada en el investigador también significa un principio ético.
- Asimismo, se ha ejecutado la obtención de los permisos para acceder a los lugares donde se encuentran los trabajadores sujetos al desarrollo de la investigación.

## CAPÍTULO V

### RESULTADOS Y DISCUSIÓN

A continuación, se presentan los resultados debidamente procesados, teniendo en consideración la variable, las dimensiones y los instrumentos de recolección de datos; donde se presentan las tablas y figuras estadísticas con su respectivo análisis e interpretación.

#### 5.1. Análisis descriptivo

A continuación, se presentan los resultados encontrados, en dos niveles: en primer lugar, el análisis descriptivo de los datos generales y en segundo lugar el análisis inferencial realizado mediante el tratamiento estadístico en el programa SPSS 25.

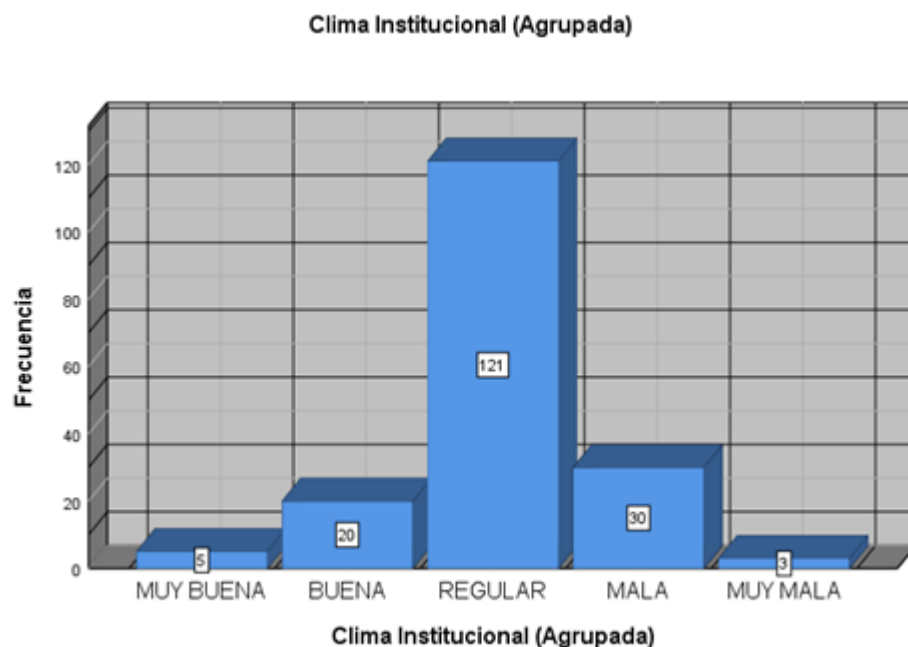
**Tabla 1**

*Variable Independiente: Clima Institucional*

		<b>Clima Institucional (Agrupada)</b>			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	MUY BUENA	5	2,8	2,8	2,8
	BUENA	20	11,2	11,2	14,0
	REGULAR	<b>121</b>	<b>67,6</b>	<b>67,6</b>	<b>81,6</b>
	MALA	30	16,8	16,8	98,3
	MUY MALA	3	1,7	1,7	100,0
	Total	179	100,0	100,0	

Fuente : cuestionario

Elaboración : propia

**Figura 1***Variable Independiente: Clima Institucional*

Fuente : tabla 1

Elaboración : propia

**Análisis e interpretación:**

- En la tabla 1, se puede apreciar que la mayoría de los encuestados se concentran en la categoría “Regular” 121 (67.6%), seguido de 30 (16.8%) como “mala”; un 20 (11.2%) como “buena” y un menor porcentaje 3 (1.7%) contestaron como “muy mala” y 5 (2.8%) en “muy buena”, lo que significa que la mayoría de los trabajadores del Ministerio Público, de manera general consideran poseen un clima institucional regular, relativamente favorable o desfavorable en el ambiente donde realizan sus actividades laborales.

**Tabla 2**

*¿Cómo califica la Autonomía de usted como trabajador dentro de las labores que realiza en el Ministerio Público de Huánuco?*

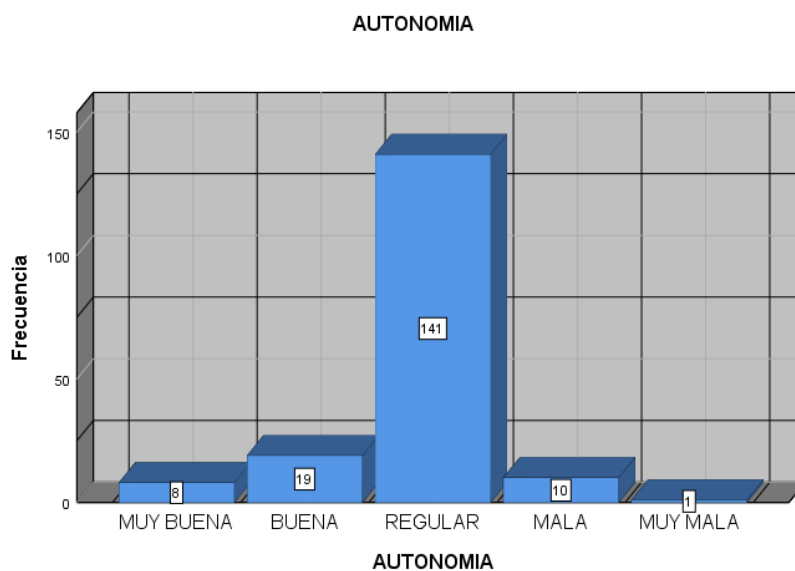
		<b>Autonomía</b>			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	MUY BUENA	8	4,5	4,5	4,5
	BUENA	19	10,6	10,6	15,1
	REGULAR	<b>141</b>	<b>78,8</b>	<b>78,8</b>	<b>93,9</b>
	MALA	10	5,6	5,6	99,4
	MUY MALA	1	,6	,6	100,0
	Total	179	100,0	100,0	

Fuente : cuestionario

Elaboración : propia

**Figura 2**

*Autonomía de los trabajadores del Ministerio Público de Huánuco.*



Fuente : tabla 2

Elaboración : propia



### Análisis e interpretación:

- Del total de encuestados, 141 (78.8%) consideran que dentro de las labores tiene autonomía en escala de regular; seguido de 19 (10.6%) como buena autonomía, los 10 (5.6%) como mala y los 8 (4.5%) como muy buena y en menor cantidad 1 (0.6%) como muy mala. Lo que significa que la mayoría de los trabajadores del Ministerio Público, poseen relativamente autonomía para realizar sus actividades laborales dentro de la entidad del estado.

**Tabla 3**

*¿Cómo valora usted las Relaciones Interpersonales con los demás compañeros de trabajo que se han formado dentro del Ministerio Público de Huánuco?*

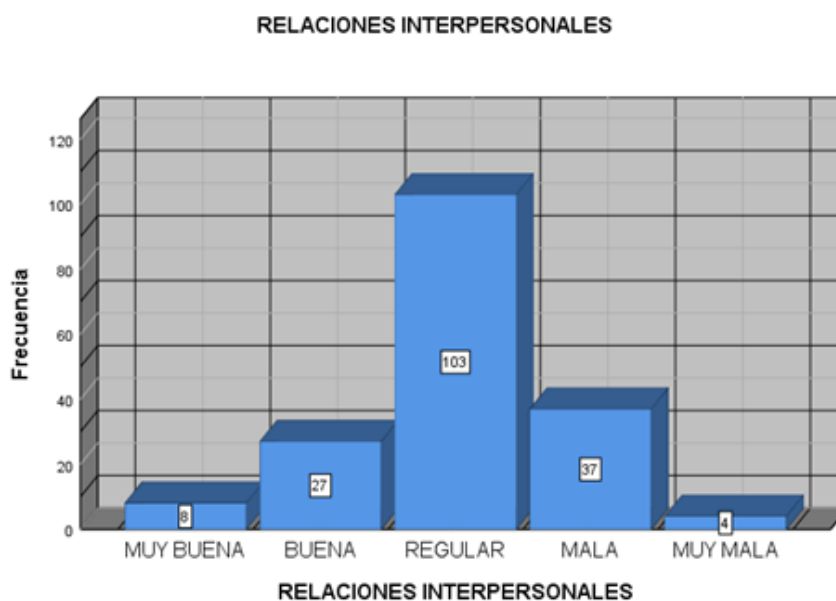
<b>Relaciones interpersonales</b>					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	MUY BUENA	8	4,5	4,5	4,5
	BUENA	27	15,1	15,1	19,6
	REGULAR	<b>103</b>	<b>57,5</b>	<b>57,5</b>	<b>77,1</b>
	MALA	37	20,7	20,7	97,8
	MUY MALA	4	2,2	2,2	100,0
	Total	179	100,0	100,0	

Fuente : cuestionario

Elaboración : propia

**Figura 3**

*Relaciones interpersonales de los trabajadores del Ministerio Público de Huánuco.*



Fuente : tabla 3

Elaboración : propia

#### **Análisis e interpretación:**

- En la tabla 3, se puede ver que la mayor parte de los encuestados se concentran en la categoría “Regular” 103 (57.5%), seguido de 37 (20.7%) como “mala”; un 27 (15.1%) lo consideran como “buena” y un menor porcentaje 8 (4.5%) contestaron como “muy buena” y 4 (2.2%) encuestados en “muy mala”, lo que significa que la mayoría de los trabajadores del Ministerio Público consideran como regular sus relaciones interpersonales entre los miembros de la institución.

**Tabla 4**

*¿Cómo califica el Sentido de Pertenencia de usted cómo trabajador dentro de las labores que realiza en el Ministerio Público de Huánuco?*

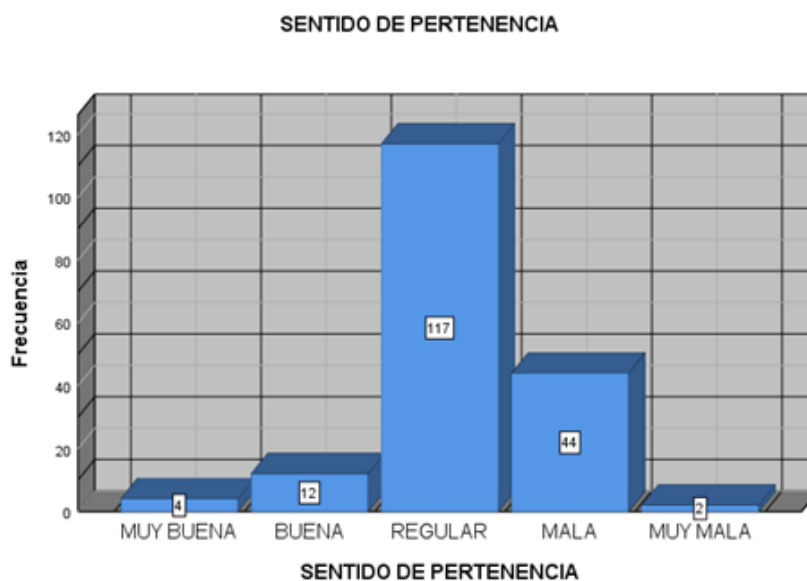
<b>Sentido de pertenencia</b>					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	MUY BUENA	4	2,2	2,2	2,2
	BUENA	12	6,7	6,7	8,9
	REGULAR	<b>117</b>	<b>65,4</b>	<b>65,4</b>	<b>74,3</b>
	MALA	44	24,6	24,6	98,9
	MUY MALA	2	1,1	1,1	100,0
	Total	179	100,0	100,0	

Fuente : cuestionario

Elaboración : propia

**Figura 4**

*Sentido de pertenencia de los trabajadores del Ministerio Público de Huánuco.*



Fuente : tabla 4

Elaboración : propia

### Análisis e interpretación:

- La tabla 4, muestra que la mayor parte de los encuestados consideran que dentro de sus labores tienen sentido de pertenencia de manera “Regular” 117 (65.4%), seguido de 44 (24.6%) como “mala”; un 12 (6.7%) lo consideran como “buena” y un menor porcentaje de 4 (2.2%) contestaron como “muy buena” y 2 (1.1%) encuestados en “muy mala”, lo que significa que la mayoría de los trabajadores del Ministerio Público consideran que regularmente tienen el sentido de pertenencia a la institución donde laboran.

**Tabla 5**

*¿Cómo valora usted el Recurso Humano (todo el personal) con que cuenta el Ministerio Público de Huánuco?*

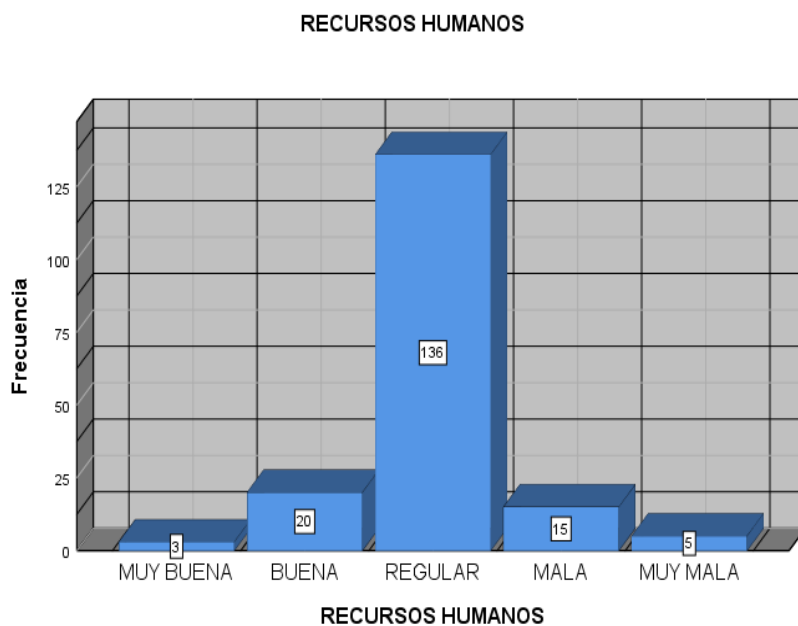
<b>Recursos humanos</b>					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	MUY BUENA	3	1,7	1,7	1,7
	BUENA	20	11,2	11,2	12,8
	REGULAR	<b>136</b>	<b>76,0</b>	<b>76,0</b>	<b>88,8</b>
	MALA	15	8,4	8,4	97,2
	MUY MALA	5	2,8	2,8	100,0
	Total	179	100,0	100,0	

Fuente : cuestionario

Elaboración : propia

**Figura 5**

*Como valora el Recursos humanos con el que cuenta el Ministerio Público de Huánuco.*



Fuente : tabla 5  
Elaboración : propia

#### **Análisis e interpretación:**

- La tabla 5, muestra que la mayor parte de los encuestados consideran la valoración del recurso humano en la categoría “Regular” 136 (76.0%), seguido de 20 (11.2%) encuestados como “buena”; un 15 (8.4%) lo consideran como “mala” y un menor porcentaje de 5 (2.8%) encuestados contestaron como “muy mala” y 3 (1.7%) encuestados en “muy buena”, lo que significa que la mayoría de los trabajadores del Ministerio Público tiene la percepción que el recurso humano con el que cuenta la institución son relativamente valorados como talento humano.

**Tabla 6**

*¿Cómo califica la Retribución (no monetaria) que recibe cómo trabajador dentro de las labores que realiza en el Ministerio Público de Huánuco?*

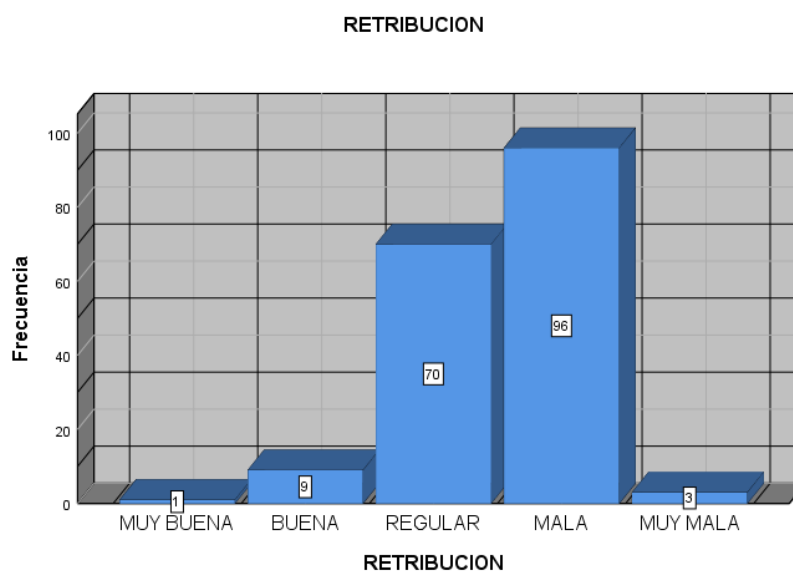
		<b>Retribución</b>			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	MUY BUENA	1	,6	,6	,6
	BUENA	9	5,0	5,0	5,6
	REGULAR	70	39,1	39,1	44,7
	MALA	<b>96</b>	<b>53,6</b>	<b>53,6</b>	<b>98,3</b>
	MUY MALA	3	1,7	1,7	100,0
	Total	179	100,0	100,0	

Fuente : cuestionario

Elaboración : propia

**Figura 6**

*Retribución de los trabajadores del Ministerio Público de Huánuco*



Fuente : tabla 6

Elaboración : propia

### Análisis e interpretación:

- La tabla 6, muestra que la mayor parte de los encuestados consideran la retribución en la categoría “Mala” 96 (53.6%), seguido de 70 (39.1%) encuestados como “regular y un menor porcentaje de 9 (5.0) lo consideran como “buena”; 1 (0.6%) encuestados contestaron como “muy buena” y 3 (1.7%) encuestados en “muy mala”, lo que significa que la mayoría de los trabajadores del Ministerio Público, percibe que no se sienten retribuidos (no monetaria) favorablemente por su trabajo realizado y una proporción significativa lo considera regularmente.

**Tabla 7**

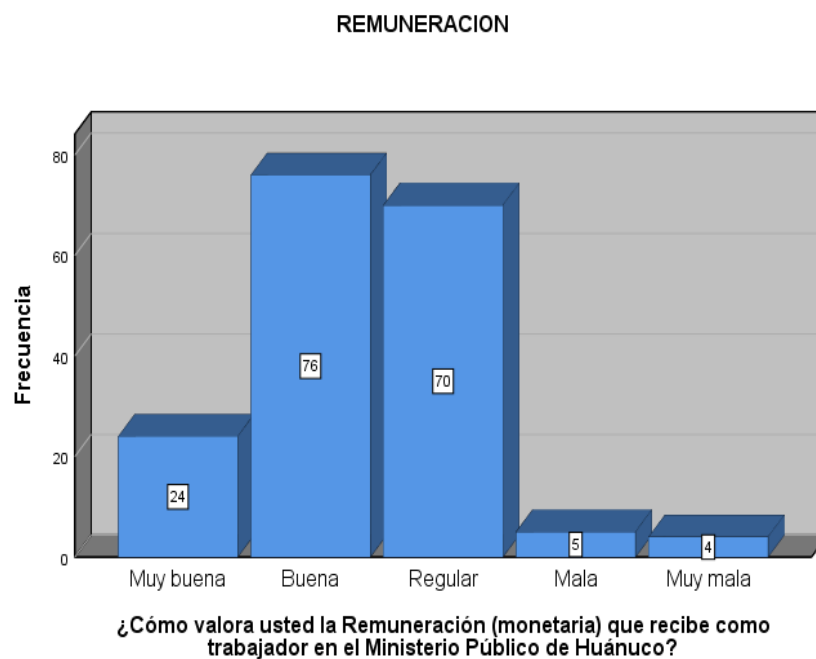
*¿Cómo valora usted la Remuneración (monetaria) que recibe como trabajador en el Ministerio Público de Huánuco?*

#### Remuneración

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	MUY BUENA	24	13,4	13,4	13,4
	BUENA	<b>76</b>	<b>42,5</b>	<b>42,5</b>	<b>95,0</b>
	REGULAR	70	39,10	39,10	52,5
	MALA	5	2,8	2,8	97,8
	MUY MALA	4	2,2	2,2	100,0
	Total	179	100,0	100,0	

Fuente : cuestionario

Elaboración : propia

**Figura 7*****Remuneración de los trabajadores del Ministerio Público de Huánuco.***

Fuente : tabla 7

Elaboración : propia

**Análisis e interpretación:**

- La tabla 7, muestra que los trabajadores del Ministerio Público encuestados 76 los que representan el 42.5% del total, consideran que la remuneración monetaria establecido en la entidad es buena; mientras que en una escala regular se da en un 39.1%; los 24 (13.4%) encuestados lo consideran como buena y en menor proporción los 5 (2.8%) como mala y 4 (2.2%) como muy mala. Lo que significa que la mayoría de los trabajadores del Ministerio Publico percibe como buena la remuneración económica que ha establecido la institución.



**Tabla 8**

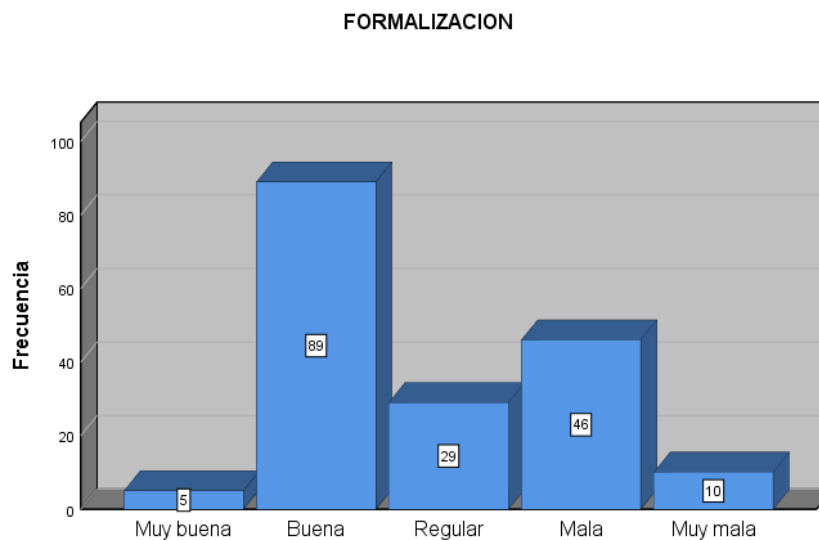
*¿Cómo califica la Formalización en la cual se encuentra usted como trabajador en el Ministerio Público de Huánuco?*

Formalización					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	MUY BUENA	5	2,8	2,8	2,8
	BUENA	89	49,7	49,7	52,5
	REGULAR	29	16,2	16,2	68,7
	MALA	46	25,7	25,7	94,4
	MUY MALA	10	5,6	5,6	100,0
	Total	179	100,0	100,0	

Fuente : cuestionario  
Elaboración : propia

**Figura 8**

*Formalización de los trabajadores del Ministerio Público de Huánuco*



Fuente : tabla 8  
Elaboración : propia

### Análisis e interpretación:

- La tabla 8, muestra que los trabajadores del Ministerio Público encuestados que representan el 49.7% del total, consideran a la escala de “Buena”, seguido de 46 (25.7%) como mala, los 29 (16.2%) de los encuestados lo perciben como regular y en menor proporción los 5 (2.8%) como muy bueno y 10 (5.6%) como muy mala. Lo que significa que la mayoría de los trabajadores percibe de manera buena la formalización entre los trabajadores y el empleador.

**Tabla 9**

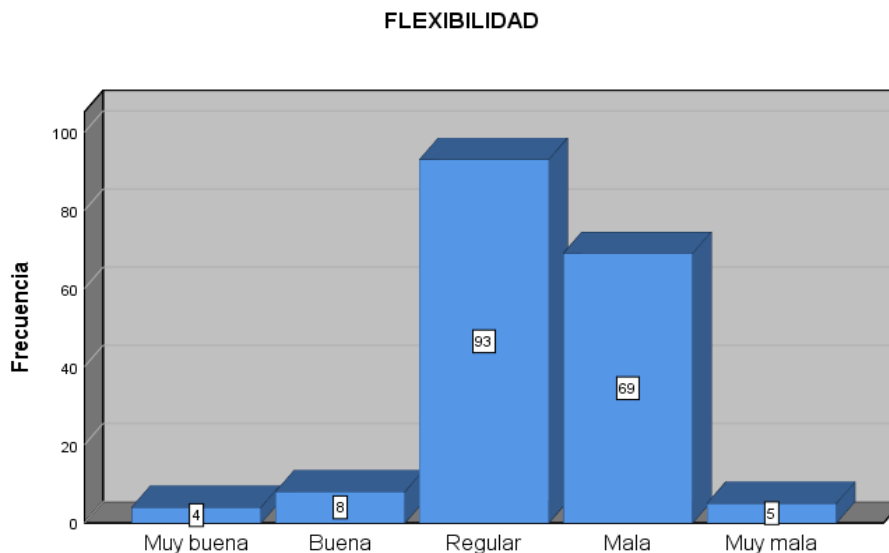
*¿Cómo califica la Flexibilidad de su trabajo dentro del Ministerio Público de Huánuco?*

#### FLEXIBILIDAD

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido MUY BUENA	4	2,2	2,2	2,2
BUENA	8	4,5	4,5	6,7
REGULAR	<b>93</b>	<b>52,0</b>	<b>52,0</b>	<b>58,7</b>
MALA	69	38,5	38,5	97,2
MUY MALA	5	2,8	2,8	100,0
Total	179	100,0	100,0	

Fuente : cuestionario

Elaboración : propia

**Figura 9*****Flexibilidad de los trabajadores del Ministerio Público de Huánuco***

Fuente : tabla 9

Elaboración : propia

**Análisis e interpretación:**

- De acuerdo a la tabla 9, los trabajadores del Ministerio Público encuestados que representan el 52.0% del total, consideran que la flexibilidad percibida es de manera regular, seguido con una escala de mala 69 (38.5%) y en menor proporción los 8 (4.5%) considera como “buena”, los 5 (2.8%) como muy mala y 4 (2.2%) como muy mala. Lo que significa que la mayoría de los perciben que existe de manera regular la flexibilidad para poder desarrollar sus labores diarias.

**Tabla 10**

*¿Cómo valora usted su actitud Reflexivo dentro del trabajo que realiza dentro del Ministerio Público de Huánuco?*

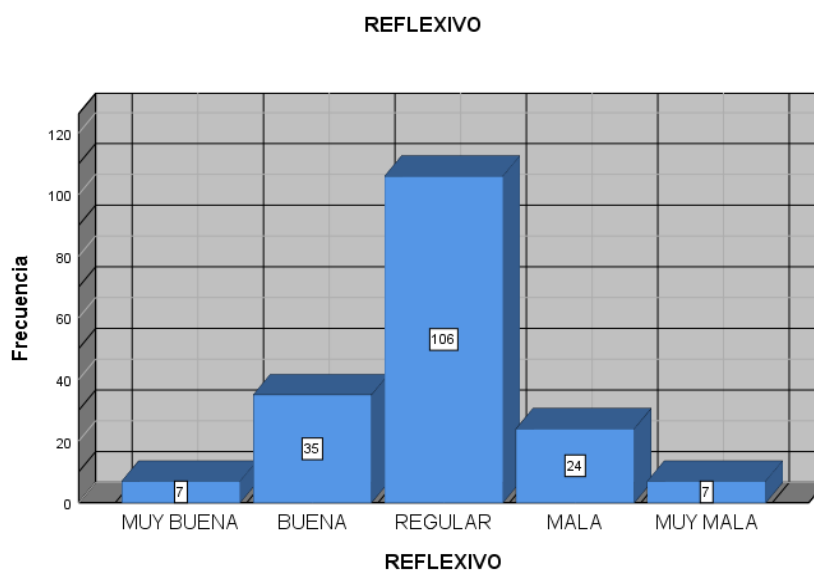
<b>REFLEXIVO</b>					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	MUY BUENA	7	3,9	3,9	3,9
	BUENA	35	19,6	19,6	23,5
	REGULAR	<b>106</b>	<b>59,2</b>	<b>59,2</b>	<b>82,7</b>
	MALA	24	13,4	13,4	96,1
	MUY MALA	7	3,9	3,9	100,0
	Total	179	100,0	100,0	

Fuente : cuestionario

Elaboración : propia

**Figura 10**

*Actitud reflexivo de los trabajadores del Ministerio Público de Huánuco.*



Fuente : tabla 10

Elaboración : propia

### Análisis e interpretación:

- De acuerdo a la tabla 10, los trabajadores del Ministerio Público encuestados que representan el 59.2% del total, consideran que son reflexivos de manera regular, seguido con una escala de buena 35 (19.6%); los 24 (13.45) lo perciben como mala y en menor proporción los 7 (3.9%) considera como “muy buena” y “muy mala”. Lo que significa que la mayoría de los trabajadores perciben que existe de manera regular la actitud reflexiva de los trabajadores.

**Tabla 11**

*Variable dependiente: Desempeño Laboral*

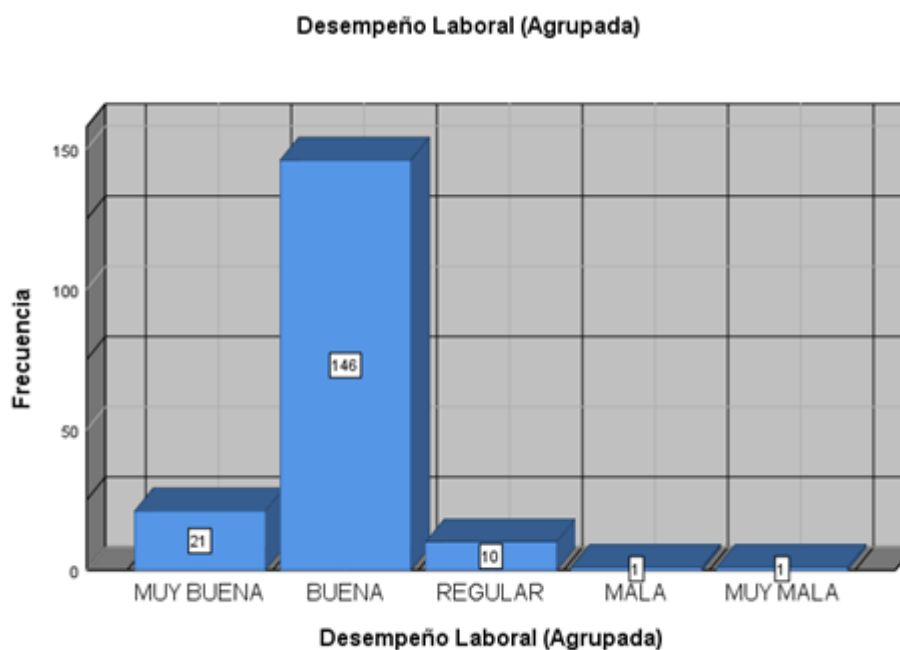
		<b>Desempeño Laboral (Agrupada)</b>			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	MUY BUENA	21	11,7	11,7	11,7
	BUENA	<b>146</b>	<b>81,6</b>	<b>81,6</b>	<b>93,3</b>
	REGULAR	10	5,6	5,6	98,9
	MALA	1	,6	,6	99,4
	MUY MALA	1	,6	,6	100,0
	Total	179	100,0	100,0	

Fuente : cuestionario

Elaboración : propia

**Figura 11**

*Variable dependiente: Desempeño laboral*



Fuente : tabla 11

Elaboración : propia

### **Análisis e interpretación:**

- De acuerdo a la tabla 11, los 146 trabajadores del Ministerio Público encuestados que representan el 81.6% del total, consideran que existe un buen desempeño laboral, seguido con una escala de “muy buena” de 21 (11.7%); los 10 (5.6%) lo perciben como un regular desempeño laboral y en menor proporción 1 (0.6%) considera como muy mala y mala. Lo que significa que la mayoría de los trabajadores percibe de manera general que existe un buen desempeño laboral como miembro de la institución del Ministerio Público.

**Tabla 12**

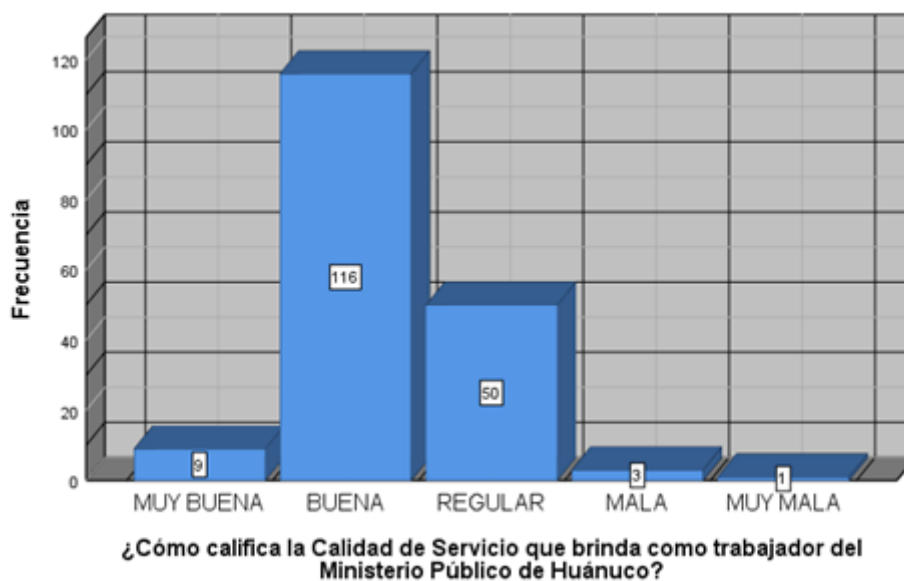
*¿Cómo califica la calidad de servicio que brinda como trabajador del Ministerio Público de Huánuco?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	MUY BUENA	9	5,0	5,0	5,0
	BUENA	<b>116</b>	<b>64,8</b>	<b>64,8</b>	<b>69,8</b>
	REGULAR	50	27,9	27,9	97,8
	MALA	3	1,7	1,7	99,4
	MUY MALA	1	,6	,6	100,0
	Total	179	100,0	100,0	

Fuente : cuestionario  
Elaboración : propia

**Figura 12**

*Calidad de servicio de los trabajadores del Ministerio Público de Huánuco.*



Fuente : tabla 12  
Elaboración : propia

### Análisis e interpretación:

- La tabla 12, muestra que los 116 trabajadores del Ministerio Público encuestados los que representan el 64.8 % del total, consideran que brinda calidad en el servicio como trabajador del Ministerio Publico; seguido de 50 (27.9%) encuestados que indica que brinda una regular calidad de servicio y en menor porcentaje los 9 (5.0%) indican como “muy buena”, los 3 (1.7%) que indica como “mala” y 1 (0.6%) que indica como “muy mala”. Lo que significa que la mayoría de los trabajadores considera que brinda un buen servicio de calidad en las labores que realizan como trabajador del Ministerio Publico de Huánuco.

**Tabla 13**

*¿El Ministerio Publico siempre logra satisfacer a los usuarios?*

Satisfacción a los usuarios					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	MUY BUENA	9	5,0	5,0	5,0
	BUENA	24	13,4	13,4	18,4
	REGULAR	<b>130</b>	<b>72,6</b>	<b>72,6</b>	<b>91,1</b>
	MALA	15	8,4	8,4	99,4
	MUY MALA	1	,6	,6	100,0
	Total	179	100,0	100,0	

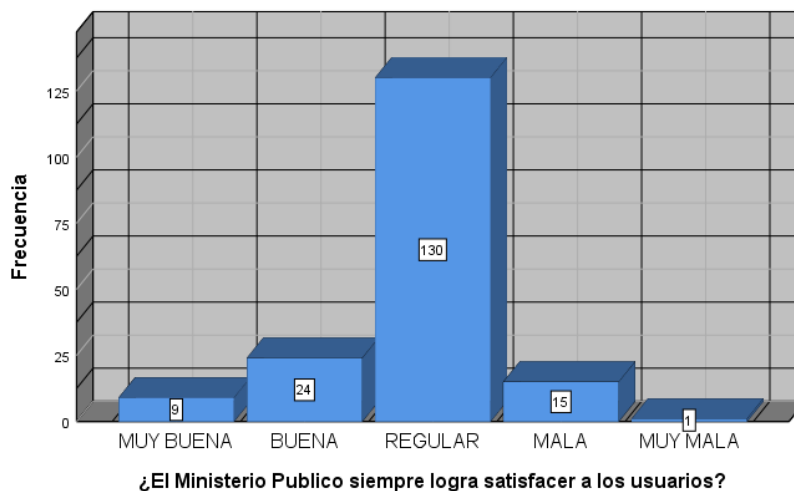
Fuente : cuestionario

Elaboración : propia



**Figura 13**

*¿El Ministerio Público siempre logra satisfacer a los usuarios?*



Fuente : tabla 13  
Elaboración : propia

#### **Análisis e interpretación:**

- La tabla 13, muestra que los 130 trabajadores del Ministerio Público encuestados los que representan el 72.6 % del total, consideran que la entidad logra satisfacer las necesidades de los usuarios de manera regular; seguido de 24 (13.4%) encuestados que indica que se logra satisfacer en la categoría “buena” y los 15 (8.4%) que mencionan como “mala” y en menor porcentaje los 9 (5.0%) indican como “muy buena” y 1 (0.6 %) como “muy mala”. Lo que significa que la mayoría de los trabajadores considera que logra satisfacer a los usuarios regularmente, puesto que menciona que los plazos de tiempos de los tramites no es considerado un factor positivo para el usuario que los coloca como regular en la mayoría de los casos.

**Tabla 14**

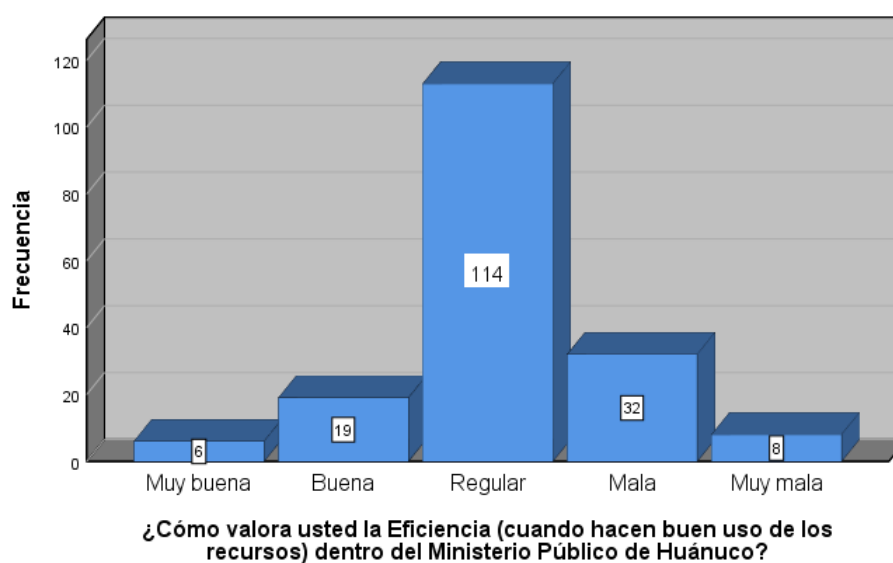
*¿Cómo valora usted la Eficiencia (cuando hacen buen uso de los recursos) dentro del Ministerio Público de Huánuco?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	MUY BUENA	6	3,4	3,4	3,4
	BUENA	19	10,6	10,6	14,0
	REGULAR	<b>114</b>	<b>63,7</b>	<b>63,7</b>	<b>77,7</b>
	MALA	32	17,9	17,9	95,5
	MUY MALA	8	4,5	4,5	100,0
	Total	179	100,0	100,0	

Fuente : cuestionario  
Elaboración : propia

**Figura 14**

*Eficiencia de los trabajadores del Ministerio Público de Huánuco*



Fuente : tabla 14  
Elaboración : propia

### Análisis e interpretación:

- En la tabla 14 demuestra que los 114 trabajadores del Ministerio Público encuestados los que representan el 63.7 % del total, consideran a la escala de regular; seguido de 32 (17.9%) encuestados que indica que la valoración de eficiencia como “mala” y los 19 (10.6%) que mencionan como “buena” y en menor porcentaje los 8 (4.5 %) indican como “muy mala” y los 6 (3.4 %) como “muy buena”. Lo que significa que la mayoría de los trabajadores del Ministerio Público considera que regularmente son eficientes, es decir que de manera regular hacen el uso óptimo de los recursos dentro del Ministerio Publico.

**Tabla 15**

*¿Su nivel de responsabilidad se alinea a su capacidad profesional?*

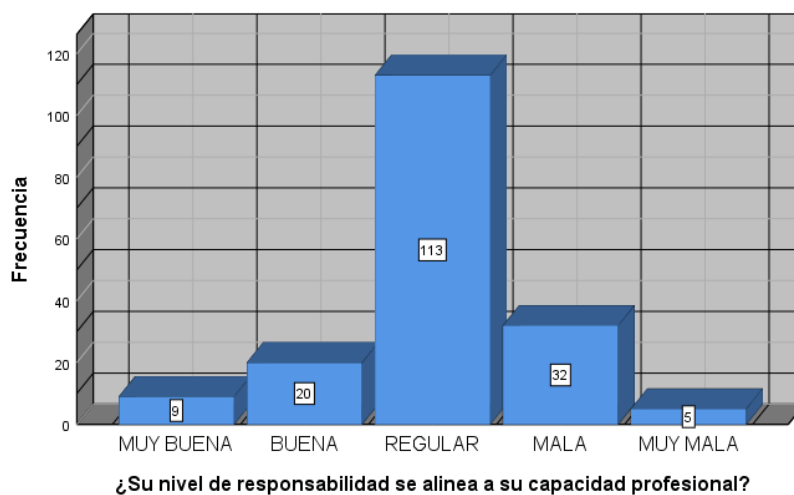
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	MUY BUENA	9	5,0	5,0	5,0
	BUENA	20	11,2	11,2	16,2
	REGULAR	<b>113</b>	<b>63,1</b>	<b>63,1</b>	<b>79,3</b>
	MALA	32	17,9	17,9	97,2
	MUY MALA	5	2,8	2,8	100,0
	Total	179	100,0	100,0	

Fuente : cuestionario

Elaboración : propia

**Figura 15**

*¿Su nivel de responsabilidad se alinea a su capacidad profesional?*



Fuente : tabla 15

Elaboración : propia

### **Análisis e interpretación**

- La tabla 15, muestra que los 113 trabajadores del Ministerio Público encuestados los que representan el 63.1 % del total, consideran a la escala de “regular”; seguido de 32 (17.9%) encuestados que indica que la valoración de eficiencia como “mala” y los 20 (11.2%) que mencionan como “buena” y en menor porcentaje los 9 (5.0 %) indican como “muy buena” y los 5 (2.8 %) como “muy mala”. Lo que significa que la mayoría de los trabajadores del Ministerio Público considera que su nivel de responsabilidad se alinea regularmente a su capacidad profesional.

**Tabla 16**

*¿Su nivel de conocimiento le permite desenvolverse en su puesto?*

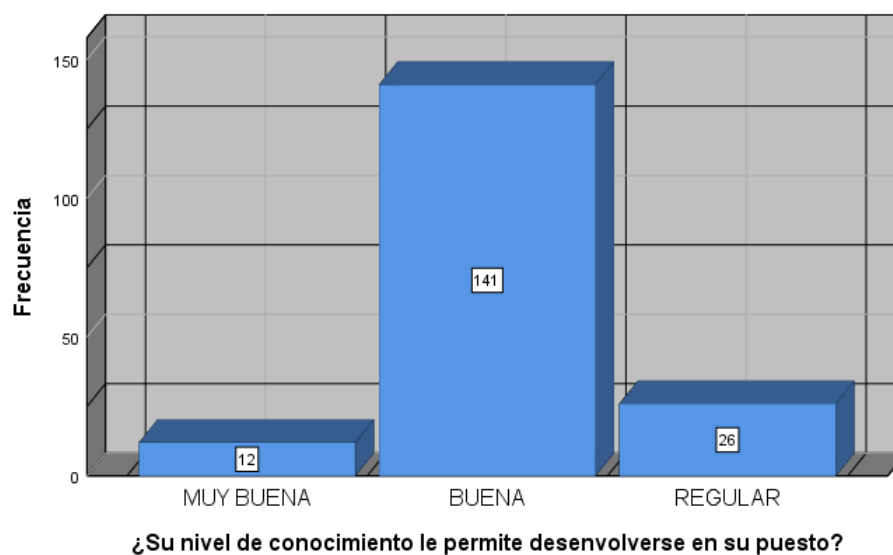
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	MUY BUENA	12	6,7	6,7	6,7
	BUENA	<b>141</b>	<b>78,8</b>	<b>78,8</b>	<b>85,5</b>
	REGULAR	26	14,5	14,5	100,0
	MALA	0	0	0	
	MUY MALA	0	0	0	
	Total	179	100,0	100,0	

Fuente : cuestionario

Elaboración : propia

**Figura 16**

*¿Su nivel de conocimiento le permite desenvolverse en su puesto?*



Fuente : tabla 16

Elaboración : propia

### Análisis e interpretación.

- La tabla 16, muestra que los 113 trabajadores del Ministerio Público encuestados los que representan el 78.8 % del total, consideran a la escala de “buena” y en menor porcentaje los 26 (14.5%) encuestados que indica que la valoración de “regular” y los 12 (6.7%) que mencionan como “muy buena”. Lo que significa que la mayoría de los trabajadores del Ministerio Público considera que su nivel de conocimiento le permite desenvolverse en su puesto.

**Tabla 17**

*¿Usted logra con los objetivos en los tiempos establecidos?*

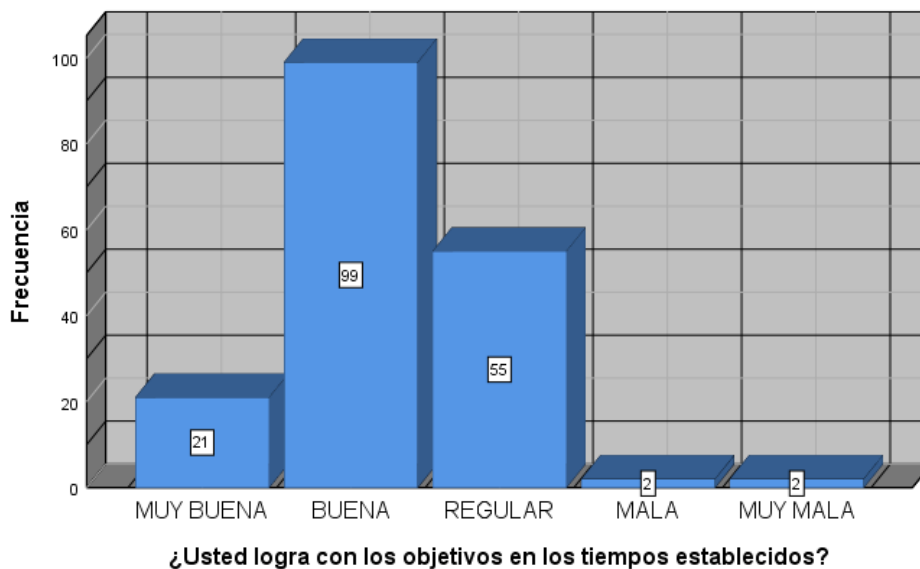
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	MUY BUENA	21	11,7	11,7	11,7
	BUENA	<b>99</b>	<b>55,3</b>	<b>55,3</b>	<b>67,0</b>
	REGULAR	55	30,7	30,7	97,8
	MALA	2	1,1	1,1	98,9
	MUY MALA	2	1,1	1,1	100,0
	Total	179	100,0	100,0	

Fuente : cuestionario

Elaboración : propia

**Figura 17**

*¿Usted logra con los objetivos en los tiempos establecidos?*



Fuente : cuestionario  
Elaboración : propia

### **Análisis e interpretación:**

- La tabla 17, muestra que los 99 trabajadores del Ministerio Público encuestados los que representan el 55.3 % del total, consideran a la escala de “buena”; seguido de 55 (30.7%) encuestados que indica a la categoría de valoración como “regular” y los 21 (11.7%) que mencionan como “muy buena” y en menor porcentaje los 2 (1.1 %) indican como “mala” y “muy mala”. Lo que significa que la mayoría de los trabajadores del Ministerio Publico logra sus objetivos en el tiempo establecido.

**Tabla 18**

*¿Ud. Desarrolla su trabajo con calidad (mejorando constantemente)?*

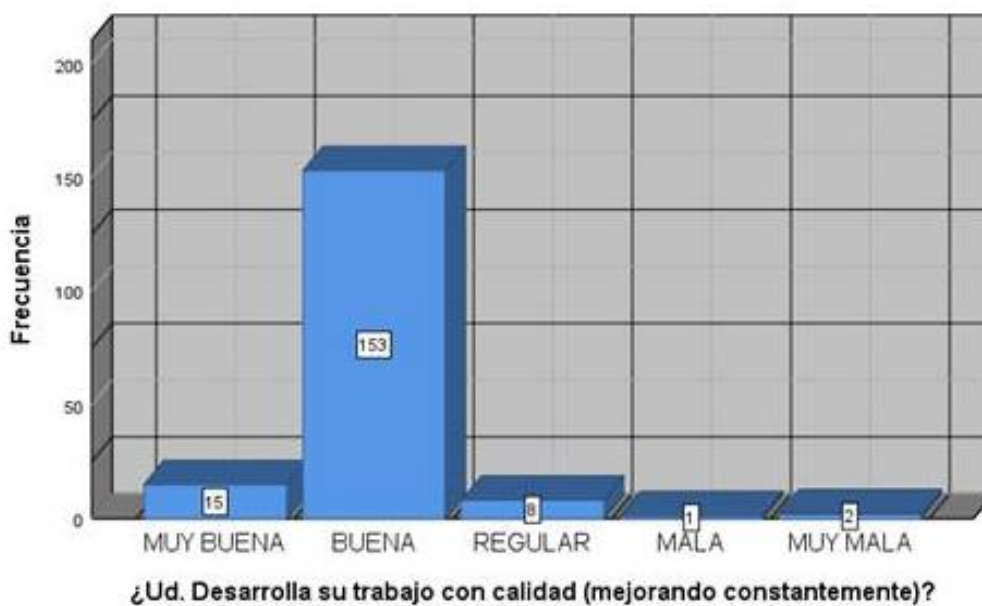
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	MUY BUENA	15	8,4	8,4	8,4
	BUENA	<b>153</b>	<b>85,5</b>	<b>85,5</b>	<b>93,9</b>
	REGULAR	8	4,5	4,5	98,3
	MALA	1	,6	,6	98,9
	MUY MALA	2	1,1	1,1	100,0
	Total	179	100,0	100,0	

Fuente : cuestionario

Elaboración : propia

**Figura 18**

*¿Ud. Desarrolla su trabajo con calidad (mejorando constantemente)?*



Fuente : tabla 18

Elaboración : propia



### Análisis e interpretación:

- La tabla 18, muestra que los 99 trabajadores del Ministerio Público encuestados los que representan el 55.3 % del total, consideran a la escala de “buena”; seguido de 55 (30.7%) encuestados que indica a la categoría de valoración como “regular” y los 21 (11.7%) que mencionan como “muy buena” y en menor porcentaje los 2 (1.1 %) indican como “mala” y “muy mala”. Lo que significa que la mayoría de los trabajadores del Ministerio Publico logra sus objetivos en el tiempo establecido.

**Tabla 19**

*¿El Ministerio Publico siempre consulta a los usuarios sobre la atención realizada, para realizar las mejoras?*

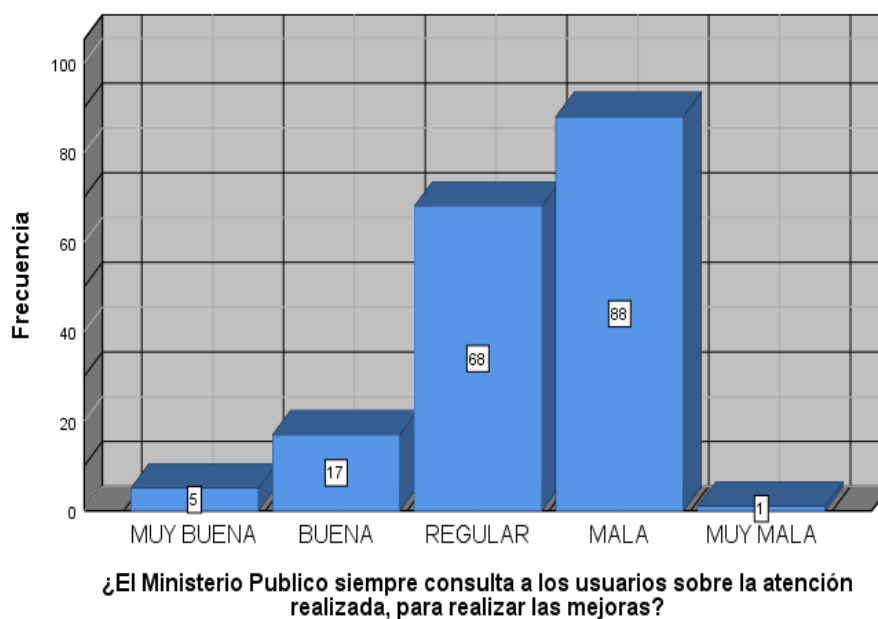
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	MUY BUENA	5	2,8	2,8	2,8
	BUENA	17	9,5	9,5	12,3
	REGULAR	68	38,0	38,0	50,3
	MALA	<b>88</b>	<b>49,2</b>	<b>49,2</b>	<b>99,4</b>
	MUY MALA	1	,6	,6	100,0
	Total	179	100,0	100,0	

Fuente : cuestionario

Elaboración : propia

**Figura 19**

*¿El Ministerio Público siempre consulta a los usuarios sobre la atención realizada, para realizar las mejoras?*



Fuente : tabla 19

Elaboración : propia

### **Análisis e interpretación:**

- La tabla 19, muestra que los 88 trabajadores del Ministerio Público encuestados los que representan el 49.2% del total, consideran a la escala de valoración de “mala”; seguido de 68 (38.0%) encuestados que indica a la categoría de valoración como “regular” y los 17 (9.5%) mencionan como “buena” y en menor porcentaje los 5 (2.8 %) indican como “muy buena” y 1 (0.6) como “muy mala”. Lo que significa que la mayoría de los trabajadores del Ministerio Público califica como mala respecto a la consulta realizada a los usuarios de la atención recibida.

**Tabla 20**

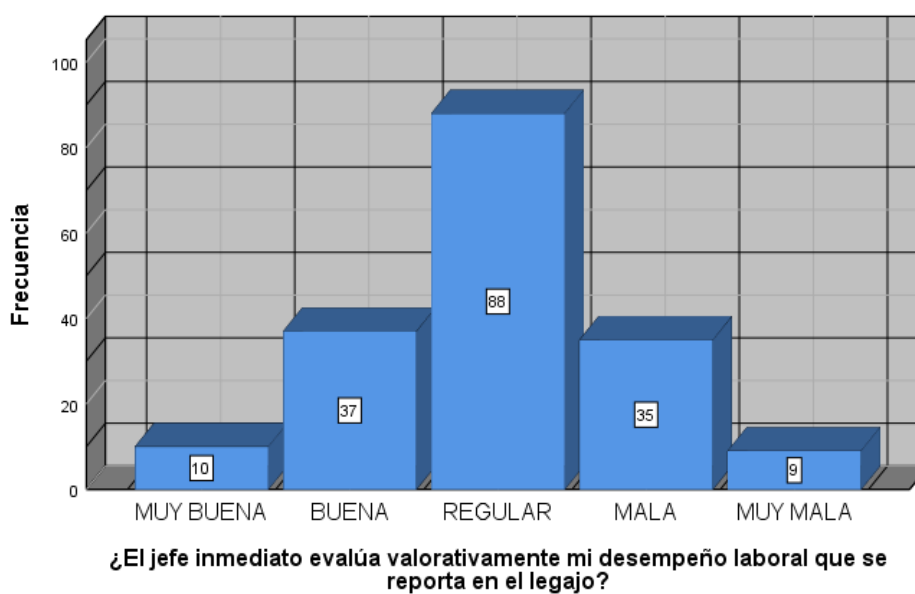
*¿El jefe inmediato evalúa valorativamente mi desempeño laboral que se reporta en el legajo?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	MUY BUENA	10	5,6	5,6	5,6
	BUENA	37	20,7	20,7	26,3
	REGULAR	<b>88</b>	<b>49,2</b>	<b>49,2</b>	<b>75,4</b>
	MALA	35	19,6	19,6	95,0
	MUY MALA	9	5,0	5,0	100,0
	Total	179	100,0	100,0	

Fuente : cuestionario  
Elaboración : propia

**Figura 20**

*¿El jefe inmediato evalúa valorativamente mi desempeño laboral que se reporta en el legajo?*



Fuente : tabla 20  
Elaboración : propia

### Análisis e interpretación:

- La tabla 20, muestra que los 88 trabajadores del Ministerio Público encuestados los que representan el 49.2 % del total, consideran a la escala de valoración de “regular”; seguido de 37 (20.7%) encuestados que indica a la categoría de valoración como “buena” y los 35 (19.6%) mencionan como “mala” y en menor porcentaje los 10 (5.6 %) indican como “muy buena” y 9 (5.0) como “muy mala”. Lo que significa que la mayoría de los trabajadores del Ministerio Publico considera que regularmente el jefe inmediato evalúa valorativamente el desempeño laboral el cual se reporta en el legajo, seguido relativamente de buena que algunos lo consideran.

### 5.2. Análisis inferencial y/o contrastación de hipótesis

Al respecto vamos a analizar la correlación entre el clima institucional y desempeño laboral y la respectiva contrastación de hipótesis.

#### 5.2.1. Correlación entre el clima institucional y desempeño laboral

**Tabla 21**

*Correlación entre el Clima Institucional y Desempeño Laboral.*

			<b>Correlaciones</b>	
			Clima Institucional	Desempeño Laboral
Rho de Spearman	Clima	Coeficiente de correlación	1,000	,610**
	Institucional	Sig. (bilateral)	.	,000
		N	179	179
	Desempeño	Coeficiente de correlación	,610**	1,000
	Laboral	Sig. (bilateral)	,000	.
		N	179	179

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

En conclusión, el objetivo general es “Determinar qué relación existe entre el clima institucional y el desempeño laboral de los trabajadores del Ministerio Público de Huánuco 2018” y se plantearon las siguientes hipótesis:

H<sub>1</sub>: Existe una relación positiva entre el clima institucional y el desempeño laboral de los trabajadores del Ministerio Público de Huánuco 2018.

H<sub>0</sub>: No existe una relación positiva entre el clima institucional y el desempeño laboral de los trabajadores del Ministerio Público de Huánuco 2018.

En la tabla 21 se puede observar que el valor de “sig” es 0.000, y si es mayor al nivel de significancia de 0.05, se rechaza la hipótesis nula (H<sub>0</sub>), por lo que se puede confirmar con un nivel de confianza del 95%

que existe relación positiva entre el clima institucional y el desempeño laboral de los trabajadores del Ministerio Público de Huánuco 2018. Además, la correlación de Spearman es 0.610 lo que indica una correlación positiva considerable.

### 5.2.2. Correlación entre las Relaciones humanas y el Estándar de calidad

**Tabla 22**

*Correlación entre las relaciones humanas y el estándar de calidad.*

			<b>Correlaciones</b>	
			Relaciones Humanas (Agrupada)	Estándar de calidad (Agrupada)
Rho de Spearman	Relaciones Humanas (Agrupada)	Coeficiente de correlación	1,000	,392**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	179	179
	Estándar de calidad (Agrupada)	Coeficiente de correlación	,392**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	179	179

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

En el primer objetivo específico “Determinar qué relación existe entre las relaciones humanas y el estándar de calidad de los trabajadores del Ministerio Público de Huánuco 2018” Se plantearon las siguientes hipótesis:

H<sub>1</sub>: Existe una relación positiva entre las relaciones humanas y el estándar de calidad de los trabajadores del Ministerio Público de Huánuco 2018.

H<sub>0</sub>: No existe una relación positiva entre las relaciones humanas y el estándar de calidad de los trabajadores del Ministerio Público de Huánuco 2018.

En la tabla 22 se puede observar que el valor de “sig” es 0.000, y si es mayor al nivel de significancia de 0.05, se rechaza la hipótesis nula (H<sub>0</sub>), por lo que se puede confirmar con un nivel de confianza del 95%

que existe relación significativa entre la dimensión relaciones humanas y la calidad laboral de los trabajadores del Ministerio Público de Huánuco 2018. Además, la correlación de Spearman es 0.392 lo que indica una correlación positiva media.

### 5.2.3. Correlación entre los procesos internos y la productividad

**Tabla 23**

#### *Correlación entre los Procesos Internos y la Productividad*

			<b>Correlaciones</b>	
			Procesos Internos	Productividad
Rho de Spearman	Procesos Internos	Coeficiente de correlación	1,000	,314**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	179	179
Productividad	ad	Coeficiente de correlación	,314**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	179	179

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

En el segundo objetivo específico determinar qué relación existe entre los procesos internos y la productividad de los trabajadores del Ministerio Público de Huánuco 2018. Se plantearon las siguientes hipótesis:

H1: Existe una relación positiva entre los procesos internos y la productividad de los trabajadores del Ministerio Público de Huánuco 2018.

Ho: No existe una relación positiva entre los procesos internos y la productividad de los trabajadores del Ministerio Público de Huánuco 2018.

Como se puede ver en la tabla 23 el valor de “sig” es de 0.000 que es menor a 0.05 el nivel de significancia, entonces se rechaza la hipótesis nula (Ho); por tanto, se puede afirmar que existe una relación significativa entre los procesos internos y la productividad de los trabajadores del Ministerio Público de Huánuco 2018. Además, la correlación de Spearman es 0.314 lo que indica una correlación positiva media.

#### 5.2.4. Correlación entre los sistemas abiertos y la medición de los resultados.

**Tabla 24**

*Correlación entre los Sistemas abiertos y la Medición de los resultados*

			<b>Correlaciones</b>	
			Sistemas Abiertos	Resultados
Rho de Spearman	Sistemas Abiertos	Coeficiente de correlación	1,000	,472**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	179	179
	Resultados	Coeficiente de correlación	,472**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	179	179

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

En el tercer objetivo “Determinar qué relación existe entre los sistemas abiertos y la medición de los resultados de los trabajadores del Ministerio Público de Huánuco 2018”. Se plantearon las siguientes hipótesis:

H1: Existe una relación positiva entre los sistemas abiertos y la medición de los resultados de los trabajadores del Ministerio Público de Huánuco 2018

Ho: No existe una relación positiva entre los sistemas abiertos y la medición de los resultados de los trabajadores del Ministerio Público de Huánuco 2018

En la Tabla 24 se puede observar que el valor de “sig” es 0.000, y si es mayor al nivel de significancia de 0.05, se acepta la hipótesis nula (Ho), por lo que se puede confirmar con un nivel de confianza del 95%. que el sistema abierto y la medición de resultados, en el cual existe una relación significativa con un coeficiente de correlación de Spearman que es 0,472, lo que indica una correlación positiva.

### Figura 21

#### *Grado de relación según coeficiente de correlación Rho de Spearman*

RANGO	RELACIÓN
-0.91 a -1.00	Correlación negativa perfecta
-0.76 a -0.90	Correlación negativa muy fuerte
-0.51 a -0.75	Correlación negativa considerable
-0.11 a -0.50	Correlación negativa media
-0.01 a -0.10	Correlación negativa débil
0.00	No existe correlación
+0.01 a +0.10	Correlación positiva débil
+0.11 a +0.50	Correlación positiva media
+0.51 a +0.75	Correlación positiva considerable
+0.76 a +0.90	Correlación positiva muy fuerte
+0.91 a +1.00	Correlación positiva perfecta

Fuente: Elaboración propia, basada en Hernández Sampieri & Fernández Collado, 1998



### 5.3. Discusión de resultados

Luego de haber procesado los datos, presentados, analizados e interpretados los resultados es conveniente confrontarlo, verificarlo, compararlo y contrastarlo con los antecedentes, las bases teóricas y el objetivo general, que a continuación se presentan:

#### 5.3.1. Discusión con los antecedentes

Se seleccionaron los antecedentes que guardan relación directa con los resultados obtenidos en el trabajo de campo, las que se señalan a continuación:

- a) Pacheco, H (2017) *En las pymes hoteleras de Riobamba Modelo de clima organizacional y su relación con el desempeño laboral (2017)* [tesis doctoral en Gestión de Empresas en la Escuela Posgrado de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos]. <http://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/cybertesis/6880>. En dicha investigación entre ellas arriba a la siguiente conclusión:

El clima organizacional se refiere al ambiente psicológico y social en el lugar de trabajo y puede incluir factores como el liderazgo, la comunicación, el trabajo en equipo, entre otros. Un clima organizacional positivo tiende a mejorar el desempeño laboral, la motivación y la satisfacción de los empleados, mientras que un clima negativo puede tener efectos negativos en estos aspectos.

Asimismo, en la correlación de la comprobación de hipótesis que es del 0,713 y en el presente trabajo de investigación existe relación significativa entre el clima institucional y el desempeño laboral de los trabajadores del Ministerio Público de Huánuco 2018. Además, la correlación de Spearman es 0.610 lo que indica una correlación positiva considerable.

- b) Beltrán Maldonado, E & de Palomino Llanos, M. (2014) *Propuesta para mejorar la satisfacción laboral en una institución educativa a partir de la gestión del clima laboral* [tesis para optar al Grado Académico de Magíster

en Dirección de Personas de la Escuela de Posgrado de la Universidad del Pacífico],

[http://repositorio.up.edu.pe/bitstream/handle/11354/1022/Enrique\\_Tesis\\_maestria\\_2014.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.up.edu.pe/bitstream/handle/11354/1022/Enrique_Tesis_maestria_2014.pdf?sequence=1&isAllowed=y) y el cual concluye lo siguiente:

Considera factores con puntos críticos vienen perjudicando no solo la gestión de clima laboral propio de la organización sino también generando impacto negativo en la satisfacción laboral de los docentes.

En el presente trabajo de investigación se puede considerar como puntos críticos del clima laboral a los siguientes indicadores: autonomía, relaciones interpersonales, sentido de pertenencia, recursos humanos, identidad, reflexividad y flexibilidad que resultaron como “regular” y retribución como “mala” según el cuestionario aplicado, los cuales relativamente podrían manifestarse en el desempeño laboral.

- c) Lagos Videla, J (2014) *Influencia del clima organizacional en el desempeño de los docentes del nivel de secundaria de la institución educativa privada Trilce Salaverry – ubicada en el distrito de Jesús María – provincia de Lima – región Lima en el año 2011*. [tesis para optar el Grado Académico de Magister en Educación con Mención en Gestión de la Educación, Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos]
- <http://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/cybertesis/4119?show=full>

y concluye lo siguiente: Asimismo, la variable clima organizacional que perciben los treinta y nueve (39) comisarios de las comisarias tipo “A”, se fundamenta en las dimensiones de relaciones humanas y los procesos Internos, no tanto en la dimensión sistemas abiertos. La relación de las variables clima organizacional y el desempeño de los comisarios son positivos y directos. Esta relación también se encuentra entre el clima, la eficiencia y la eficacia.

Esta conclusión, se relaciona en gran medida con los resultados obtenidos en el trabajo de campo porque en 81.6% de los trabajadores del Ministerio Público califican como “buena” el desempeño laboral en la institución, de la misma forma los trabajadores perciben que brindan calidad en el servicio y regularmente perciben que logran satisfacer a los usuarios; asimismo, que son regularmente eficientes y son eficientes en su desempeño calificándolos como “buena”.

- d) Zavala Fernández, O. (2014) *Motivación y satisfacción laboral en el centro de servicios compartidos de una empresa embotelladora de bebidas* [tesis para obtener el grado de maestro en Administración del Instituto Politécnico Nacional de la Sección de estudios de posgrado e investigación].

<http://148.204.210.201/tesis/1392852540281TesisMAOmarA.pdf>. En dicha investigación arriba a las siguientes conclusiones:

Los empleados de la organización estudiada se encuentran satisfechos y motivados laboralmente. Ya en forma muy particular, para el conjunto de factores intrínsecos, factores extrínsecos y factores totales de motivación y satisfacción laboral se aprecian únicamente niveles altos y muy altos; lo cual permite inferir que la organización trata de mantener satisfechas las necesidades de los empleados en los aspectos evaluados con el instrumento de medición.

Esta conclusión, se relaciona con los resultados obtenidos en el trabajo de campo porque en un 49.7% de los trabajadores manifiestan como buena el factor de formalización y 49.7 % como buena la remuneración que reciben por su labor. Siendo esto como una forma de motivación laboral. Los otros indicadores como la autonomía, relaciones interpersonales, sentido de pertenencia, recursos humanos, identidad se perciben de manera regular.

### 5.3.2. Discusión con las bases teóricas

En lo que respecta a la presente investigación, en la hipótesis general se señaló que existe una relación positiva entre el clima institucional y el desempeño laboral de los trabajadores del Ministerio Público de Huánuco encontrando una relación ( $Rho: ,610$ ), lo que guarda semejanza con lo mencionado por Chiavenato I. (2011,p.74) que el clima organizacional es alto y favorable en las situaciones que proporcional satisfacción de las necesidades personales y elevan la moral, es bajo y desfavorable en las situaciones que frustran esa necesidades.

Asimismo, según la teoría de clima organizacional de Likert, el comportamiento de los subordinados es causado en parte, por el comportamiento administrativo y por las condiciones organizacionales que estos perciben. La reacción de un individuo ante cualquier situación siempre está en función de la percepción que tiene de esta. Del mismo modo menciona que existen tres variables que determina las características propias de la organización (Causales, intermedias y finales) y son las variables finales que reflejan los resultados obtenidos por la organización (productividad, los gastos, las ganancias, las pérdidas, etc.) estas variables constituyen la eficacia organizacional de una empresa.

En este sentido el resultado de la hipótesis general guarda relación con el antecedente investigado ya que habla sobre la importancia del clima organizacional para que el trabajo se lleve a cabo de una mejor manera, fortaleciendo las relaciones entre los empleados y de esta forma aumentar el desempeño en la organización. Es importante ya que el clima influye de gran manera debido a que si una persona se encuentra en un ambiente que se sienta agradable realizará sus funciones de mejor modo además permitirá que exista más asertividad entre los individuos que conforman la institución.

Por otra parte, el resultado de la primera hipótesis específica encontrada menciona que existe una relación entre las relaciones laborales y el estándar laboral ( $rho: ,394$ ) según la teoría de las relaciones humanas de Elton Mayo con mayor referente podemos citar que las características de que la organización es un grupo de

personas, básicamente hace énfasis en las personas, se inspira en sistemas de psicología, delegación plena de autoridad, autonomía del trabajador, confianza apertura, confianza en las persona, dinámica grupal e interpersonal que básicamente se relaciona con la calidad de servicio que brindan los trabajadores porque, la calidad de servicio está directamente relacionado a la calidad de vida laboral de los trabajadores, según Chiavenato (2004), la calidad de vida laboral se refiere a un equilibrio entre las necesidades y expectativas de los empleados y las necesidades y expectativas de la empresa. Esto implica una asimilación de dos posiciones antagónicas, ya que las necesidades y expectativas de los empleados pueden no coincidir con las de la empresa. Es importante buscar un equilibrio entre ambas posiciones para lograr una calidad de vida laboral positiva para los empleados y una productividad eficiente para la empresa.

Según el resultado de la segunda hipótesis que existe una relación positiva entre los procesos internos y la productividad ( $\rho$ : ,314) donde la dimensión de procesos internos se trata sobre el uso óptimo de los recursos a través de la gestión e interacción de los sistemas administrativos básicamente tratamos el indicador de la formalización que según (Mintzberg, 1991) Junto con la especialización (vinculada a la división del trabajo), la capacitación (conocimiento y práctica de las habilidades y aptitudes necesarias para realizar una tarea particular) y el adoctrinamiento (aprendizaje y socialización de los valores organizacionales), la formalización del comportamiento es uno de los aspectos que se requieren para definir un cargo en una organización o una posición individual repercute en la productividad que es el desafío del momento, según Torrecilla (2006) un clima favorable permitirá un compromiso estable de los trabajadores con su organización y aparte, puede tanto ayudar a la generación de este clima adecuado, como contribuir directamente al incremento de productividad.

Según la tercera hipótesis que existe una relación entre los sistemas abiertos y el resultado ( $\rho$ : ,472) en la que en la dimensión de sistemas abiertos se valoran los indicadores de flexibilidad y reflexividad que según Gonzales e Ibarra, (2010,p.44) menciona que las formas de flexibilidad interna se clasifican de la siguiente manera: cambios en el tiempo de trabajo; rotación de personal en diferentes puestos y tareas

por realizar, así como polivalencia de actividades; uso de horas extras; trabajos en turno, en fines de semana, pausas en la jornada diaria y semanas de trabajo comprimidas; redistribución de los permisos anuales (permisos sabáticos, por maternidad); el teletrabajo y el trabajo a tiempo parcial y que esta repercute en los resultados obtenidos sobre la evaluación el desempeño personal de los trabajadores y por ende a nivel del desempeño con la atención brindada a los usuarios.

### **5.3.3. Discusión con el objetivo general**

El objetivo general planteado: “Determinar qué relación existe entre el clima institucional y el desempeño laboral de los trabajadores del Ministerio Público Huánuco 2018”, al ser contrastado con los resultados obtenidos en el trabajo de campo se afirma que se logró cumplir; puesto que el Clima Institucional como lo manifiestan los trabajadores del Ministerio Público básicamente hay dos indicadores que apoyan el clima laboral como son la Remuneración monetaria (42.5%) y la formalización (49.7); los otros indicadores regularmente como la autonomía (78.8) sentido de pertenencia (65.4%) en sus labores, el que valora las Relaciones Interpersonales (57.5%), la valoración hacia al Recurso Humano (76%), la flexibilidad (52%) y la Actitud Reflexivo (59.2%). Todos estos elementos del clima institucional se relaciona con el desempeño laboral que muestran los trabajadores ya que tienen una buena percepción con referente a la Calidad de Servicio (64.8%) y mencionan que son eficaces en su labores; a pesar que perciben que regularmente satisfacen a los usuarios (72.6%) sobre la Eficiencia de su trabajo (63.7%), considera que de manera regular su nivel de responsabilidad le permite desenvolverse (63.10%) y que su nivel de conocimiento le permite desenvolverse en su puesto (78.8%) y una percepción regular en el caso de las evaluaciones al desempeño (49.2%) y desfavorable en el caso de evaluación con respecto a la atención recibida por los usuarios (49.2%).

Asimismo, se puede afirmar con un nivel de confianza del 95% que existe relación significativa entre el clima institucional y el desempeño laboral de los trabajadores del Ministerio Público de Huánuco 2018. Además, la correlación de Spearman es 0.610 lo que indica una correlación positiva considerable.

Sin embargo, existen puntos críticos con respecto al clima laboral que debe de mejorarse para lograr un desempeño por encima de regular y esto en camino a los logros de los objetivos institucionales.

#### **5.4. Aporte científico de la investigación**

- El aporte de la presente investigación es importante para el Ministerio Público, ya que les permitirá tomar decisiones estratégicas y acciones para fomentar un clima laboral adecuado y desempeño laboral positiva para sus trabajadores. Cambiando así el ambiente de trabajo donde desarrollan sus actividades, con desgano y poco deseo por un ambiente laboral totalmente positivo y adecuado para impulsar a los trabajadores a desenvolverse de la mejor manera en sus labores, generando así mayor desempeño en la institución y haciendo que los colaboradores se sientan identificados con el éxito de la organización.
- Los planes de mejora tomados a partir de esta investigación servirán para mejorar a la vez la calidad en el servicio ofrecido hacia los usuarios externos, así como para evaluar en el tiempo estos planes de mejora.
- Asimismo, la investigación servirá como antecedente de futuras generaciones y también como una fuente de consulta para cualquier persona que necesite información.

## CONCLUSIONES

Se llegó a las siguientes conclusiones:

- **Primero:** Siendo el objetivo general es “Determinar qué relación existe entre el clima institucional y el desempeño laboral de los trabajadores del Ministerio Público de Huánuco 2018”. Siendo el valor de “sig” de 0.000 que es menor a 0.05 el nivel de significancia, entonces se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ); Se puede afirmar con un nivel de confianza del 95% que existe relación positiva entre el clima institucional y el desempeño laboral de los trabajadores del Ministerio Público de Huánuco 2018. Además, la correlación de Spearman es 0.610 lo que indica una correlación positiva considerable.
- **Segundo:** Siendo el primer objetivo específico determinar qué relación existe entre las relaciones humanas y el estándar laboral de los trabajadores del Ministerio Público de Huánuco 2018, el valor de “sig” es de 0.000 que es menor a 0.05 el nivel de significancia, entonces se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ); por tanto se puede afirmar con un nivel de confianza del 95% que existe relación positiva entre la dimensión relaciones humanas y el estándar laboral de los trabajadores del Ministerio Público de Huánuco 2018. Además, la correlación de Spearman es 0.392 lo que indica una correlación positiva baja.
- Tercero:** Siendo el segundo objetivo específico determinar qué relación existe entre los procesos internos y la productividad de los trabajadores del Ministerio Público de Huánuco 2018, el valor de “sig” es de 0.000 que es menor a 0.05 el nivel de significancia, entonces se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ); por tanto, se puede afirmar que existe una relación positiva entre los procesos internos y la productividad de los trabajadores del Ministerio Público de Huánuco 2018. Además, la correlación de Spearman es 0.314 lo que indica una correlación positiva baja.
- **Cuarto:** Siendo el tercer objetivo determinar qué relación existe entre los sistemas abiertos y la medición de los resultados de los trabajadores del Ministerio Público de Huánuco 2018”, el valor de “sig” es de 0.000 que es mayor a 0.05 el nivel de significancia, entonces se acepta la hipótesis nula



(H<sub>0</sub>); por tanto se puede afirmar con un nivel de confianza del 95% que existe relación positiva sistemas abiertos y la medición de los resultados de los trabajadores del Ministerio Público de Huánuco 2018. Además, la correlación de Spearman es 0.472 lo que indica una correlación positiva moderada.

## SUGERENCIAS

Al concluir el proceso de investigación se recomienda a los Stakeholders como se presentan a continuación:

- Que todos los responsables de las entidades del estado deben de priorizar un buen clima institucional, ya que gracias a ellos los empleados podrán desenvolverse de la mejor manera y así alcanzar los objetivos organizacionales.
- A los funcionarios de dirección del Ministerio Público de Huánuco, que busquen la manera de superar algunos vacíos, mejorar los puntos críticos del Clima Institucional básicamente en: retribución (53.6%) como malo y los puntos regulares en autonomía (78.8%), relaciones interpersonales (57.5%), sentido de pertenencia (65.4%), recursos humanos (76%), reflexividad (52%) y reflexividad (59.2%), para de esa manera contar con una política de la mejora continua de la institución.
- A los empleados de las diferentes áreas del Ministerio Público de Huánuco, siempre muestren profesionalismo al momento de ejercer sus funciones laborales para lograr cada vez mejor la satisfacción de los usuarios a nivel de los trámites que realizan o a nivel de los procesos que encausan.
- A los futuros investigadores a que investiguen temas relacionados con el Clima Institucional u organizacional que vivencian los colaboradores del día a día y al mismo tiempo siempre prioricemos estudios que tienen que ver con el desempeño laboral y esta a su vez el cómo mejora la satisfacción de los consumidores (usuarios).
- Incentivar continuamente a los trabajadores para incitarlos a mejorar su desempeño laboral tomando en cuenta que recibirán el reconocimiento necesario luego de haber obtenido buenos resultados.
- Aplicar el tipo de comunicación multidireccional en la empresa con la finalidad de que los mensajes lleguen a su interlocutor de forma directa y clara, la comunicación de puertas abiertas les dará a los trabajadores la confianza necesaria para aportar nuevas ideas en pro de la organización.

- Fomentar un cambio de actitud por parte de los directivos para cambiar las percepciones negativas de los trabajadores y convertirlas en una fortaleza para la organización incidiendo de manera positiva en el desempeño laboral.

## REFERENCIAS

- Hernandez Sampieri, R. (2001). *Metodologia de la Investigaion*. 5ta Edicion McGrawHill.
- Aguilar, M., Pereyra, L., & Miguel, F. (2003). *Clima, Cultura y cambio organizacional*. Caracas, Venezuela.
- Aguirre, J. (2000). *Direccion y Gestion de Personal*. Madrid, España: Piramide.
- Aldrich, H. (2008). Organizations and environments. *Stanford, California: Stanford University Press.*,  
<https://www.redalyc.org/journal/5116/511656033013/html/>.
- Allaire, Y., & Firsirotu, M. (1992). *Revoluciones culturales en las grandes organizaciones*. Legis Bogota.
- Barthey, S. (1982). *Principios de percepcion*. Principio de percepcion: D.F.Trillas.
- Beltran Maldonado, E. (2014).  
<http://repositorio.up.edu.pe/bitstream/handle/11354/1022/>.
- Carrasco, J. (2001). *Gestión de Procesos*. Santiago, Chile: Ed. Evolución S.A.
- Chiavenato, I. (2000). *Administracion de Recursos Humanos*. Colombia: Mc Graw Hill.
- Chiavenato, I. (2002). Costruccion de talentos.
- Chiavenato, I. (2007). *Administracion de recursos humanos*. Mexico: Graw HILL.
- Chiavenato, I. (2011 9na Edicion). *Administracion de recursos humanos*. Mexico: Mc Graw Hil. Obtenido de  
[https://www.academia.edu/29724210/Chiavenato\\_Administracion\\_de\\_Recursos\\_Humanos\\_subrayado](https://www.academia.edu/29724210/Chiavenato_Administracion_de_Recursos_Humanos_subrayado)
- Cotacallapa, L. (2014). *Comportamiento y desarrollo organizacional*. Lima: Biblioteca Nacional del Peru.
- Cruz, A. (2003). La comunicación y las relaciones interpersonales. . Editorial: Mac.
- De Olivera Da Silva, R. (2002). *Teoria de la administracion*. Internaciona Thomson Editores, S.A. de C.V.
- Dessler, G., & Verela, R. (2011). *Administracion de Recursos Humanos un enfoque latinoamericano*. Mexico: Pearson Educacion.

- Faya Salas, a., Venturo Orbegoso, c., Herrera Salazar, m., & hernandez, R. (2018). Autonomía del trabajo y satisfacción laboral en trabajadores de una. *Revista de Investigación Apuntes Universitarios volumen 8*,  
[http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/8663/1/2018\\_Hernandez\\_Autonomia-del-trabajo-y-satisfaccion-laboral.pdf](http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/8663/1/2018_Hernandez_Autonomia-del-trabajo-y-satisfaccion-laboral.pdf).
- Fernandez, Rios, M., & Sanchez, J. (1997). *Eficacia Organizacion*. (D. d. Santos, Ed.) Obtenido de  
[https://books.google.com.pe/books?id=d3z\\_i6znsFUC&printsec=frontcover&source=gbs\\_atb#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=d3z_i6znsFUC&printsec=frontcover&source=gbs_atb#v=onepage&q&f=false).
- Fuentes Chavez, M. (1994). *Tecnologias sociales, Relaciones Publicas y Comunicacion Organizacional*. Arequipa, Peru.
- Gareth, R., Jones, Jennifer, M., & George. (2003). *Administracion Contemporanea*. Mexico: Cuarta edición MC Graw HILL Interamericana printed in México.
- Gonzales, L., & e Ibarra, M. (2010). *La flexibilidad laboral como estrategia de competitividad y sus efectos sobre la economía, la empresa y el mercado de trabajo*. Mexico: Revista UNAM: "Contaduría y Administración".
- Hagerty, B. L.-S. (1992). *Sense of Belonging: A Vital Mental Health Concept*. Obtenido de  
<http://deepblue.lib.umich.edu/bitstream/handle/2027.42/29998/0000365.pdf>
- Hernandez, R., Fernandez, C., & Baptista, P. (2003). *Metodologia de la investigacion*. Mexico: 3 ed. McGraw-Hill.
- Internacional Estandar Organizacional ISO. (s.f.). <https://www.iso.org/home.html>.
- Katz, D., & Kahn, R. . (1977). *"Psicología Social de las Organizaciones"*. Mexico: D.F.
- Lagos Videla, J. (2014).  
<http://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/cybertesis/4119?show=full>.
- Martinez, B. (2001). *Analisis del Clima Laboral: una herramienta de gestion imprescindible*.
- Mintzberg, H. (1991). *Diseño de Organizaciones Eficientes*. Buenos Aires, Argentina:: El Ateneo.
- Norman Gaither, G. (2008). *Administracion de produccion y operaciones*. Octava Edicion.

- Pacheco, H. (2017). <http://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/cybertesis/6880>.
- Palma, S. (2004). Escala clima laboral. Lima, Peru. Obtenido de [http://www.academia.edu/7596386/ESCALA\\_CLIMA\\_LABORAL\\_CL\\_SP\\_C\\_Manual\\_1o\\_Edici%C3%B3n](http://www.academia.edu/7596386/ESCALA_CLIMA_LABORAL_CL_SP_C_Manual_1o_Edici%C3%B3n)
- Pritchard, R., Jones, S., Roth, P., Stuebing, K., & Ekeberg, S. (1987). *Organizational Productivity Measurement: The Development and Evaluation*. Texas: University of Houston.
- Rivera, M. (2013). *De relaciones industriales a gestion y desarrollo humano. La evolucion de la gestion de Recursos Humanos en el Peru*. Obtenido de [http://www.esan.edu.pe/publicaciones/2013/06/11/tiempo\\_de\\_opinion\\_makal\\_y\\_rivera.p](http://www.esan.edu.pe/publicaciones/2013/06/11/tiempo_de_opinion_makal_y_rivera.p).
- Robbins , & Coulter. (2010). *Administracion*. (10a.ed, Ed.) Naucalpan de Juárez. México: Pearson educación.
- Rousseau, D. (1988). La construccion del clima en la investigacion organizacional. *C.I.Cooper e I.Robertson. Revista Internacional de Industria y Organizacion en Psicologia, Wiley*, 139-158.
- Stephen, P. (2005). *Comportamiento Organizacional teoria y practica*. San Diego State University: Setima edicion, PRENTICE HALL HISPANOAMERICANA S.A. Cap,IV.
- Stoner, J., Freeman, E., & Gilbert, D. (1994). *Administracion*. 6ta Edicion.
- Stufflebeam, D. L., & Shinkfield, A. J. (1987). *Evaluación Sistemática (guía teórica y práctica)*. Barcelona: Paidós.
- Supo, D. (2015). *Como empezar una tesis-Tu proyecto de investigacion en un solo dia*. Obtenido de <https://asesoresenturismoperu.files.wordpress.com/2016/03/107-josc3a9-sup0-cc3b3mo-empezar-una-tesis.pdf>.
- Tajfel , H. (1984). *Grupos humanos y categorías sociales*. Barcelona: Herder.
- Tone, G., Stoner, J., & Freeman, R. (2010). *Administracion*. Mexico: Pearson Education.
- Trabajo, L. N.-L. (19 de agosto de 2011). <https://elperuano.pe/>. Lima, Peru. Obtenido de <https://elperuano.pe/>

- Valls Figueroa, w., Román Vélez, V., Chica Ostaiza , C., & salgado, c. G. (setiembre de 2017). *La calidad del servicio. Vía segura para alcanzar la competitividad* ©ISBN: 978-9942-959-81-2 Edición: Primera. Obtenido de [https://issuu.com/marabiertouleam/docs/la\\_calidad\\_del\\_servicio\\_wtest](https://issuu.com/marabiertouleam/docs/la_calidad_del_servicio_wtest).
- Van Manen, M. (1977). Ways of Knowing with Ways of Being Practical. Curriculum Inquiry.
- Zavala Fernandez, O. (2014). <http://148.204.210.201/tesis/1392852540281TesisMAOmarA.pdf>.

# **ANEXOS**



## ANEXO 01 MATRIZ DE CONSISTENCIA

### TÍTULO: “CLIMA INSTITUCIONAL Y EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DEL MINISTERIO PÚBLICO DE HUÁNUCO, 2018”

PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPÓTESIS GENERAL		VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	METODOLOGÍA
¿Qué relación existe entre el clima institucional y el desempeño laboral de los trabajadores del Ministerio Público de Huánuco 2018?	Determinar qué relación existe entre el clima institucional y el desempeño laboral de los trabajadores del Ministerio Público de Huánuco 2018.	H <sub>1</sub> : Existe una relación positiva entre el clima institucional y el desempeño laboral de los trabajadores del Ministerio Público de Huánuco 2018.	H <sub>0</sub> : No existe una relación positiva entre el clima institucional y el desempeño laboral de los trabajadores del Ministerio Público de Huánuco 2018.	<b>VARIABLE INDEPENDIENTE</b>  Clima institucional	- Relaciones humanas	- Autonomía del trabajador - Relaciones interpersonales - Sentido de pertenencia - Recursos humanos - Retribución - Remuneración	<b>Nivel de investigación</b> Correlacional <b>Tipo de investigación:</b> Prospectivo, transversal, analítico <b>Diseño:</b> <b>No experimental</b> en su modalidad <b>transeccional</b> <b>Población:</b> 336 trabajadores administrativos de Huánuco <b>Muestra:</b> 179 trabajadores <b>Técnicas de investigación:</b> Encuesta <b>Instrumento:</b> el cuestionario diseñadas por la escala de Likert
<b>Problemas específicos</b>	<b>Objetivos específicos</b>	<b>Hipótesis específicas</b>			- Procesos internos	- Formalización	
a) ¿Qué relación existe entre las relaciones humanas y el estándar de calidad de los trabajadores del Ministerio Público de Huánuco 2018?	a) Determinar qué relación existe entre las relaciones humanas y el estándar de calidad de los trabajadores del Ministerio Público de Huánuco 2018.	a) Existe una relación positiva entre las relaciones humanas y el estándar de calidad de los trabajadores del Ministerio Público de Huánuco 2018.	a) No existe una relación positiva entre las relaciones humanas y el estándar de calidad de los trabajadores del Ministerio Público de Huánuco 2018.		- Sistemas abiertos	- Flexibilidad - Reflexivo	
b) ¿Qué relación existe entre los procesos internos y la productividad de los trabajadores del Ministerio Público de Huánuco 2018?	b) Determinar qué relación existe entre los procesos internos y la productividad de los trabajadores del Ministerio Público de Huánuco 2018.	b) Existe una relación positiva entre los procesos internos y la productividad de los trabajadores del Ministerio Público de Huánuco 2018.	b) No existe una relación positiva entre los procesos internos y la productividad de los trabajadores del Ministerio Público de Huánuco 2018.		- Estándar de calidad	- Calidad de servicio	
c) ¿Qué relación existe entre los sistemas abiertos y la medición de los resultados de los trabajadores del Ministerio Público de Huánuco 2018?	c) Determinar qué relación existe entre los sistemas abiertos y la medición de los resultados de los trabajadores del Ministerio Público de Huánuco 2018.	c) Existe una relación positiva entre los sistemas abiertos y la medición de los resultados de los trabajadores del Ministerio Público de Huánuco 2018.	c) No existe una relación positiva entre los sistemas abiertos y la medición de los resultados de los trabajadores del Ministerio Público de Huánuco 2018.		- Productividad	- Eficiencia - Eficacia	
					<b>VARIABLE DEPENDIENTE</b>  Desempeño laboral	- Medición de resultados	



**ANEXO 02**  
**CONSENTIMIENTO INFORMADO**



**ID:**.....

**FECHA:**

**TITULO DE LA INVESTIGACION:** *“EL CLIMA INSTITUCIONAL Y EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DEL MINISTERIO PÚBLICO, 2018”*

**OBJETIVO:** Obtener su consentimiento informado para participar en la investigación.

**RESPONSABLE DE LA INVESTIGACION:** **Merced Dina Jorge Polinar**

**INVESTIGADOR**

Consentimiento / Participación voluntaria Acepto participar en el estudio: He leído la información proporcionada, o me ha sido leída. He tenido la oportunidad de preguntar dudas sobre ello y se me ha respondido satisfactoriamente. Consiento voluntariamente participar en este estudio y entiendo que tengo el derecho de retirarme en cualquier momento de la intervención sin que me afecte de ninguna manera.

- Firmas del participante o responsable legal

Huella digital



## ANEXO 03 CUESTIONARIO



### INSTRUCCIONES:

Esta encuesta consta de 16 ítems y sólo debes marcar una sola respuesta, **MARQUE CON UNA ASPA (X) O UN CÍRCULO LA ALTERNATIVA QUE MEJOR SE ADECÚE CON SU RESPUESTA.**

### Señor(es) Trabajadores del Ministerio Público de Huánuco

El objetivo del presente cuestionario es recoger información sobre: El Clima Institucional y el Desempeño Laboral de esta institución. Le agradecemos por sus respuestas que contribuirán al presente trabajo de investigación. La aplicación de la encuesta es confidencial.

Escala de valoración	1	2	3	4	5
	<b>Muy buena</b>	<b>Buena</b>	<b>Regular</b>	<b>Mala</b>	<b>Muy mala</b>

## I. CLIMA INSTITUCIONAL

### 1.1. RELACIONES HUMANAS

Indicadores e ítem		1	2	3	4	5
<b>Autonomía</b>						
1	¿Cómo califica la <u>Autonomía</u> de usted como trabajador dentro de las labores que realiza en el Ministerio Público de Huánuco?					
<b>Relaciones Interpersonales</b>						
2	¿Cómo valora usted las <u>Relaciones Interpersonales</u> con los demás compañeros de trabajo que se han formado dentro del Ministerio Público de Huánuco?					
<b>Sentido de Pertenencia</b>						
3	¿Cómo califica el <u>Sentido de Pertenencia</u> de usted como trabajador dentro de las labores que realiza en el Ministerio Público de Huánuco?					
<b>Recursos Humanos</b>						
4	¿Cómo valora usted el <u>Recurso Humano</u> (todo el personal) con que cuenta el Ministerio Público de Huánuco?					
<b>Retribución</b>						
5	¿Cómo califica la <u>Retribución</u> (no monetaria) que recibe como trabajador dentro de las labores que realiza en el Ministerio Público de Huánuco?					
<b>Remuneración</b>						
6	¿Cómo valora usted la <u>Remuneración</u> (monetaria) que recibe como trabajador en el Ministerio Público de Huánuco?					

### 1.2. PROCESOS INTERNOS

INDICADORES E ÍTEMES		1	2	3	4	5
<b>Formalización</b>						
7	¿Cómo califica la <u>Formalización</u> en la cual se encuentra usted como trabajador en el Ministerio Público de Huánuco?					

### 1.3. SISTEMAS ABIERTOS

INDICADORES E ÍTEMS						
		1	2	3	4	5
<b>Flexibilidad</b>						
8	¿Cómo califica la <u>Flexibilidad</u> de su trabajo dentro del Ministerio Público de Huánuco?					
<b>Reflexivo</b>						
9	¿Cómo valora usted su actitud <u>Reflexivo</u> dentro del trabajo que realiza dentro del Ministerio Público de Huánuco?					

## II. DESEMPEÑO LABORAL

### 2.1. ESTÁNDAR DE CALIDAD

INDICADORES E ÍTEMS						
		1	2	3	4	5
<b>Calidad de servicio</b>						
10	¿Cómo califica la <u>Calidad de Servicio</u> que brinda como trabajador del Ministerio Público de Huánuco?					
11	¿El Ministerio Publico siempre logra <u>satisfacer a los usuarios</u> ?					

### 2.2. PRODUCTIVIDAD

INDICADORES E ÍTEMS						
		1	2	3	4	5
<b>Eficiencia</b>						
12	¿Cómo valora usted la <u>Eficiencia</u> (cuando hacen buen uso de los recursos) dentro del Ministerio Público de Huánuco?					
13	¿Su nivel de responsabilidad se alinea a su <u>capacidad profesional</u> ?					
14	¿Su nivel de conocimiento le permite <u>desenvolverse en su puesto</u> ?					
<b>Eficacia</b>						
15	¿Usted logra con los objetivos en los tiempos establecidos?					
16	¿Ud. Desarrolla su trabajo con calidad (mejorando constantemente)?					

### 2.3. RESULTADOS

		1	2	3	4	5
<b>Evaluación</b>						
17	¿El Ministerio Público siempre <u>consulta a los usuarios</u> sobre la atención realizada, para realizar las mejoras?					
18	¿El jefe inmediato <u>evalúa valorativamente</u> mi desempeño laboral que se reporta en el legajo?					

Gracias

## ANEXO 04



**VALIDACIÓN DE LOS INSTRUMENTOS POR EXPERTOS**  
**UNIVERSIDAD NACIONAL “HERMILIO VALDIZÁN” HUÁNUCO**  
**ESCUELA DE POSGRADO**



**FICHA DE OPINIÓN DE EXPERTO**

**TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN: “EL CLIMA INSTITUCIONAL Y EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DEL MINISTERIO PÚBLICO, 2018”**

**I. DATOS:**

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EXPERTO	TÍTULO Y/O GRADO ACADÉMICO	AUTOR DEL INSTRUMENTO
Calderon Cahue Johny Jose	Maestro En Marketing Turístico y Hotelero	Merced Dina Jorge Polinar

**II. ASPECTOS DE LA EVALUACIÓN:**

INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE 00-20	REGULAR 21-40	BUENO 41-60	MUY BUENO 61-80	EXCELENTE 81-100
CLARIDAD	Esta formulado con un lenguaje apropiado, comprensible y sencillo.				77	
OBJETIVIDAD	Esta expresado en capacidad observable. Adecuado				75	
ACTUALIDAD	Adecuado al contexto del tema materia de investigación.				75	
ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica, secuencial de las preguntas.				78	
SUFICIENTE	Los ITEMS son suficientes y necesarios para evaluar los indicadores precisados.				77	
CONSISTENCIA	El instrumento responde al problema de investigación.				77	
COHERENCIA	Existe correlación entre indicadores y dimensiones.				77	

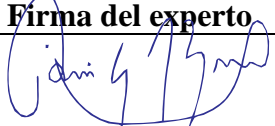
METODOLOGÍA	El instrumento responde a la metodología de la investigación.				77	
-------------	---	--	--	--	----	--

**III. PUNTAJES PARCIALES Y TOTAL:**

INDICADORES	PUNTAJE
CLARIDAD	77
OBJETIVIDAD	75
ACTUALIDAD	75
ORGANIZACIÓN	78
SUFICIENCIA	77
CONSISTENCIA	77
COHERENCIA	77
METODOLOGÍA	77
<b>PUNTAJE TOTAL:</b>	<b>613</b>

**IV. SUGERENCIAS:**

Debe aplicarse.....  
 .....  
 .....  
 .....

Lugar y fecha	DNI	Firma del experto	Teléfono
HUÁNUCO, 24 DE NOVIEMBRE DE 2018	25739524		995321735



**UNIVERSIDAD NACIONAL “HERMILIO  
VALDIZÁN” HUÁNUCO**  
**ESCUELA DE  
POSGRADO**  
**FICHA DE OPINIÓN DE EXPERTO**



**TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN: “EL CLIMA INSTITUCIONAL Y EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS  
TRABAJADORES DEL MINISTERIO PÚBLICO, 2018”**

**I. DATOS:**

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EXPERTO	TÍTULO Y/O GRADO ACADÉMICO	AUTORA DEL INSTRUMENTO
Dr. Ido Lugo Villegas	Doctor En Ciencias De La Educación	Merced Dina Jorge Polinar

**II. ASPECTOS DE LA EVALUACIÓN:**

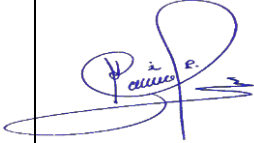
INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente	Regular	Bueno 13-15	Muy Bueno 16-17	Excelente
CLARIDAD	Esta formulado con un lenguaje apropiado, comprensible y sencillo.				16	
OBJETIVIDAD	Esta expresado en capacidad observable. Adecuado				16	
ACTUALIDAD	Adecuado al contexto del tema materia de investigación.				16	
ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica, secuencial de las preguntas.				16	
SUFICIENTE	Los ITEMS son suficientes y necesarios para evaluar los indicadores precisados.				16	
CONSISTENCIA	El instrumento responde al problema de investigación.				16	
COHERENCIA	Existe correlación entre indicadores y dimensiones.				16	
METODOLOGÍA	El instrumento responde a la metodología de la investigación.				16	

**III. PUNTAJES PARCIALES Y TOTAL:**

<b>INDICADORES</b>	<b>PUNTAJE</b>
CLARIDAD	16
OBJETIVIDAD	16
ACTUALIDAD	16
ORGANIZACIÓN	16
SUFICIENCIA	16
CONSISTENCIA	16
COHERENCIA	16
METODOLOGÍA	16
<b>PUNTAJE TOTAL:</b>	128
<b>PUNTAJE PROMEDIO</b>	16

**IV.****SUGERENCIAS:**

PROCEDE LA APLICACIÓN DEL CUESTIONARIO.

<b>Lugar y fecha</b>	<b>DNI</b>	<b>Firma del experto</b>	<b>Teléfono</b>
HUÁNUCO, 10 DE DICIEMBRE DE 2018	22428875		962543124





**UNIVERSIDAD NACIONAL "HERMILIO VALDIZÁN" HUÁNUCO  
ESCUELA DE POSGRADO**



**FICHA DE OPINIÓN DE EXPERTO**

**TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN: "EL CLIMA INSTITUCIONAL Y EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DEL MINISTERIO PÚBLICO, 2018"**

**I. DATOS:**

<b>APELLIDOS Y NOMBRES DEL EXPERTO</b>	<b>TÍTULO Y/O GRADO ACADÉMICO</b>	<b>AUTOR DEL INSTRUMENTO</b>
Jesus Aquino, Jorge Luis	Doctor en Administración	Merced Dina Jorge Polinar

**II. ASPECTOS DE LA EVALUACIÓN:**


<b>INDICADORES</b>	<b>CRITERIOS</b>	<b>Deficiente 00- 20</b>	<b>Regular 21-40</b>	<b>Bueno 41-60</b>	<b>Muy Bueno 61-80</b>	<b>Excelente 81-100</b>
CLARIDAD	Esta formulado con un lenguaje apropiado, comprensible y sencillo.				<b>80</b>	
OBJETIVIDAD	Esta expresado en capacidad observable. Adecuado				<b>80</b>	
ACTUALIDAD	Adecuado al contexto del tema materia de investigación.			60		
ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica, secuencial de las preguntas.				<b>80</b>	
SUFICIENTE	Los ITEMS son suficientes y necesarios para evaluar los indicadores precisados.			60		
CONSISTENCIA	El instrumento responde al problema de investigación.				<b>80</b>	
COHERENCIA	Existe correlación entre indicadores y dimensiones.					85
METODOLOGÍA	El instrumento responde a la metodología de la investigación.				80	

**III. PUNTAJES PARCIALES Y TOTAL:**

<b>INDICADORES</b>	<b>PUNTAJE</b>
CLARIDAD	80
OBJETIVIDAD	80
ACTUALIDAD	60
ORGANIZACIÓN	80
SUFICIENCIA	60
CONSISTENCIA	80
COHERENCIA	85
METODOLOGÍA	80
<b>PUNTAJE TOTAL:</b>	<b>605</b>

**IV. SUGERENCIAS:**

...Aplíquese.....  
 .....  
 .....  
 .....  
 .....

<b>Lugar y fecha</b>	<b>DNI</b>	<b>Firma del experto</b>	<b>Teléfono</b>
Huánuco, 26 de noviembre de 2019	43333660		912841338



**UNIVERSIDAD NACIONAL "HERMILO VALDIZÁN" HUÁNUCO  
ESCUELA DE POSGRADO**



**FICHA DE OPINIÓN DE EXPERTO**

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN: "EL CLIMA INSTITUCIONAL Y EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DEL MINISTERIO PÚBLICO, 2018"

**I. DATOS:**

APellidos y Nombres del Experto	Título y/o Grado Académico	Autor del Instrumento
BALDWIN ROMERO ALEX HERNANDEZ	MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA	MERCADO DINA JORGE POLINAR

**II. ASPECTOS DE LA EVALUACIÓN:**

INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE 00-20	REGULAR 21-40	BUENO 41-60	MUY BUENO 61-80	EXCELENTE 81-100
CLARIDAD	Esta formulado con un lenguaje apropiado, comprensible y sencillo.				80	
OBJETIVIDAD	Esta expresado en capacidad observable. Adecuado				79	
ACTUALIDAD	Adecuado al contexto del tema materia de investigación.				80	
ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica, secuencial de las preguntas.					81
SUFICIENTE	Los ITEMS son suficientes y necesarios para evaluar los indicadores precisados.					85
CONSISTENCIA	El instrumento responde al problema de investigación.					85
COHERENCIA	Existe correlación entre indicadores y dimensiones.					85
METODOLOGÍA	El instrumento responde a la metodología de la investigación.				80	

*Baldwin Romero*

III. PUNTAJES PARCIALES Y TOTAL:

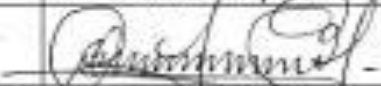
INDICADORES	PUNTAJE
CLARIDAD	30
OBJETIVIDAD	79
ACTUALIDAD	30
ORGANIZACIÓN	31
SUFICIENCIA	85
CONSISTENCIA	85
COHERENCIA	85
METODOLOGÍA	85
<b>PUNTAJE TOTAL:</b>	<b>655</b>

IV. SUGERENCIAS: .....

EL CUESTIONARIO CONFORME

.....

.....

Lugar y fecha	DNI	Firma del experto	Teléfono
HUANUCO, 15 DE NOVIEMBRE DE 2019	44031178		962753528



**UNIVERSIDAD NACIONAL "HERMILIO VALDIZÁN" HUÁNUCO  
ESCUELA DE POSGRADO**



**FICHA DE OPINIÓN DE EXPERTO**

**TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN: "EL CLIMA INSTITUCIONAL Y EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DEL MINISTERIO PÚBLICO, 2018"**

**I. DATOS:**

<b>APELLIDOS Y NOMBRES DEL EXPERTO</b>	<b>TÍTULO Y/O GRADO ACADÉMICO</b>	<b>AUTOR DEL INSTRUMENTO</b>
Soto Palomino Fernando	Mg. En Derecho, mención en Ciencias Penales	Merced Dina Jorge Polinar

**II. ASPECTOS DE LA EVALUACIÓN:**


<b>INDICADORES</b>	<b>CRITERIOS</b>	<b>Deficiente 00- 20</b>	<b>Regular 21-40</b>	<b>Bueno 41-60</b>	<b>Muy Bueno 61-80</b>	<b>Excelente 81-100</b>
CLARIDAD	Esta formulado con un lenguaje apropiado, comprensible y sencillo.				<b>80</b>	
OBJETIVIDAD	Esta expresado en capacidad observable. Adecuado				<b>80</b>	
ACTUALIDAD	Adecuado al contexto del tema materia de investigación.				<b>79</b>	
ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica, secuencial de las preguntas.				<b>79</b>	
SUFICIENTE	Los ITEMS son suficientes y necesarios para evaluar los indicadores precisados.				<b>80</b>	
CONSISTENCIA	El instrumento responde al problema de investigación.				<b>80</b>	
COHERENCIA	Existe correlación entre indicadores y dimensiones.				<b>80</b>	
METODOLOGÍA	El instrumento responde a la metodología de la investigación.				<b>79</b>	

III. PUNTAJES PARCIALES Y TOTAL:

INDICADORES	PUNTAJE
CLARIDAD	80
OBJETIVIDAD	80
ACTUALIDAD	79
ORGANIZACIÓN	79
SUFICIENCIA	80
CONSISTENCIA	80
COHERENCIA	80
METODOLOGÍA	79
<b>PUNTAJE TOTAL:</b>	

IV. SUGERENCIAS: .....

SU ADJUDICACIÓN  
 .....  
 .....

Lugar y fecha	DNI	Firma del experto	Teléfono
JUANICO, 20 septiembre de 2019	451791+	 Mg. Fernando Soto Palomino Firma Legal Inocencia Luyken Abogado C. A. N. 3113	

**ANEXO 05**  
**CUADRO DE VALIDACIÓN DE LOS INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN JUICIO DE EXPERTOS**

ÍTEMS	EXPERTO 1		EXPERTO 2		EXPERTO 3		EXPERTO 4		EXPERTO 5		PUNTUACIÓN	
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
Loa instrumentos responden al planteamiento del problema	✓		✓		✓		✓		✓		5	0
Los instrumentos responden a los objetivos de la investigación	✓		✓		✓		✓		✓		5	0
Los instrumentos presentan secuencialidad y coherencia	✓		✓		✓		✓		✓		5	0
Los ítems están organizados por dimensiones	✓		✓		✓		✓		✓		5	0
Los ítems planteados son suficientes para realizar la medición	✓		✓		✓		✓		✓		5	0
Los ítems están redactados de manera precisa, clara y sencilla	✓		✓		✓		✓		✓		5	0
Los instrumentos son válidos para la presente investigación	✓		✓		✓		✓		✓		5	0
Los instrumentos son confiables para la presente investigación	✓		✓		✓		✓		✓		5	0
<b>TOTAL</b>											<b>35</b>	<b>0</b>

FUENTE : Juicio de expertos

EXPERTOS : Mg. Alex Heraclides Baldeon Romero  
Mg. Fernando Soto Palomino  
Mg. Johny José Calderón Cahue  
Dr. Jorge Luis Jesús Aquino  
Dr. Ido Lugo Villegas

## NOTA BIOGRÁFICA

**Merced Dina Jorge Polinar**, nació el 24 de setiembre de 1989 en el distrito de Molino, provincia de Pachitea, departamento de Huánuco, estudió el nivel primario y secundario en la I.E. “Molino”, concluido dichos estudios, en el año 2007 continua con los estudios superiores en la Universidad Nacional “Hermilio Valdizán” en la Facultad de Ciencias Administrativas y Turismo, E.A.P. Ciencias Administrativas, concluyendo dichos estudios en el año 2011. En junio del 2012 sacó su grado de Bachiller en Ciencias Administrativas en la Universidad Nacional “Hermilio Valdizán”, en setiembre del 2013 obtuvo su título profesional de Licenciada en Administración en su alma mater la Universidad Nacional “Hermilio Valdizán”.

Paralelamente complementó sus estudios de Computación e Informática; asimismo, Ingles Básico en la Universidad Nacional “Hermilio Valdizán” 2011-2013.

En el año 2011, realiza sus prácticas pre profesionales en la oficina de Logística y Abastecimiento de la Universidad Nacional “Hermilio Valdizán”.

En el 2012 laboró en la Superintendencia Nacional de Administración Tributaria en el área de Auditoría de contribuyentes hasta el año 2016.

En el año 2017 empieza a laborar en el área de Administración del Ministerio Publico - Fiscalía de la Nación del Distrito Fiscal de Huánuco en la que se desempeña hasta la actualidad.

Paralelamente, estudió la maestría en Gestión Pública para desarrollo social en la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional “Hermilio Valdizán” de Huánuco.



# UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN

LICENCIADA CON RESOLUCIÓN DEL CONSEJO DIRECTIVO N° 099-2019-SUNEDU/CD



Huánuco – Perú

ESCUELA DE POSGRADO

Campus Universitario, Pabellón V "A" 2do. Piso – Cayhuayna  
Teléfono 514760 -Pág. Web. [www.posgrado.unheval.edu.pe](http://www.posgrado.unheval.edu.pe)



## ACTA DE DEFENSA DE TESIS DE MAESTRO

En la Plataforma Microsoft Teams de la Escuela de Posgrado, siendo las **19:00h**, del día viernes **20 DE AGOSTO DE 2021** ante los Jurados de Tesis constituido por los siguientes docentes:

Dr. Amancio Ricardo ROJAS COTRINA	Presidente
Dr. David Julio MARTEL ZEVALLOS	Secretario
Dr. Amancio Rodolfo VALDIVIESO ECHEVARRIA	Vocal

**Asesor de tesis:** Dr. Eduardo MELGAREJO LEANDRO (Resolución N° 01559-2018-UNHEVAL/EPG-D)

**La aspirante al Grado de Maestro en Gestión Pública para el Desarrollo Social, Doña Merced Dina JORGE POLINAR.**

**Procedió al acto de Defensa:**

Con la exposición de la Tesis titulado: **“CLIMA INSTITUCIONAL Y EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DEL MINISTERIO PÚBLICO DE HUÁNUCO, 2018”.**

Respondiendo las preguntas formuladas por los miembros del Jurado y público asistente.

Concluido el acto de defensa, cada miembro del Jurado procedió a la evaluación de la aspirante al Grado de Maestro, teniendo presente los criterios siguientes:

- Presentación personal.
- Exposición: el problema a resolver, hipótesis, objetivos, resultados, conclusiones, los aportes, contribución a la ciencia y/o solución a un problema social y recomendaciones.
- Grado de convicción y sustento bibliográfico utilizados para las respuestas a las interrogantes del Jurado y público asistente.
- Dicción y dominio de escenario.

Así mismo, el Jurado plantea a la tesis **las observaciones** siguientes:

.....

Obteniendo en consecuencia la Maestría la Nota de..... DIECISÉIS ..... ( 16 )  
Equivalente a ..... BUENO ....., por lo que se declara ..... APROBADO .....  
(Aprobado o desaprobado)

Los miembros del Jurado firman el presente **ACTA** en señal de conformidad, en Huánuco, siendo las 20:30 horas de 20 de agosto de 2021.

.....  
PRESIDENTE  
DNI N° 04025628

.....  
SECRETARIO  
DNI N° 22471436

.....  
VOCAL  
DNI N° 22408267

Leyenda:  
19 a 20: ExcelenteS  
17 a 18: Muy Bueno  
14 a 16: Bueno

(Resolución N° 01806-2021-UNHEVAL/EPG)



**UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN**



**ESCUELA DE POSGRADO**

## **CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD**

*El que suscribe:*

*Dr. Amancio Ricardo Rojas Cotrina*

### **HACE CONSTAR:**

Que, la tesis titulada: **CLIMA INSTITUCIONAL Y EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DEL MINISTERIO PÚBLICO DE HUÁNUCO, 2018**; realizado por la Maestría en Gestión Pública para el Desarrollo Social **Merced Dina JORGE POLINAR**, cuenta con un **índice de similitud de 12%** verificable en el Reporte de Originalidad del software **Turnitin**. Luego del análisis se concluye que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio; por lo expuesto, la Tesis cumple con las normas para el uso de citas y referencias, además de no superar el 20,0% establecido en el Art. 233° del Reglamento General de la Escuela de Posgrado Modificado de la UNHEVAL (Resolución Consejo Universitario N° 0720-2021-UNHEVAL, del 29.NOV.2021).

Cayhuayna, 15 de marzo de 2023.



*Dr. Amancio Ricardo Rojas Cotrina*

**DIRECTOR DE LA ESCUELA DE POSGRADO**



## AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DIGITAL Y DECLARACIÓN JURADA DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN PARA OPTAR UN GRADO ACADÉMICO O TÍTULO PROFESIONAL

### 1. Autorización de Publicación: (Marque con una "X")

<b>Pregrado</b>		<b>Segunda Especialidad</b>		<b>Posgrado:</b>	Maestría	X	Doctorado	
-----------------	--	-----------------------------	--	------------------	----------	---	-----------	--

Pregrado (tal y como está registrado en **SUNEDU**)

<b>Facultad</b>	
<b>Escuela Profesional</b>	
<b>Carrera Profesional</b>	
<b>Grado que otorga</b>	
<b>Título que otorga</b>	

Segunda especialidad (tal y como está registrado en **SUNEDU**)

<b>Facultad</b>	
<b>Nombre del programa</b>	
<b>Título que Otorga</b>	

Posgrado (tal y como está registrado en **SUNEDU**)

<b>Nombre del Programa de estudio</b>	GESTIÓN PÚBLICA PARA EL DESARROLLO SOCIAL
<b>Grado que otorga</b>	MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA PARA EL DESARROLLO SOCIAL

### 2. Datos del Autor(es): (Ingrese todos los **datos** requeridos **completos**)

<b>Apellidos y Nombres:</b>	JORGE POLINAR MERCED DINA							
<b>Tipo de Documento:</b>	DNI	X	Pasaporte		C.E.		<b>Nro. de Celular:</b>	973732300
<b>Nro. de Documento:</b>	45930853					<b>Correo Electrónico:</b>	mdjorgepolinar@gmail.com	

<b>Apellidos y Nombres:</b>								
<b>Tipo de Documento:</b>	DNI		Pasaporte		C.E.		<b>Nro. de Celular:</b>	
<b>Nro. de Documento:</b>						<b>Correo Electrónico:</b>		

<b>Apellidos y Nombres:</b>								
<b>Tipo de Documento:</b>	DNI		Pasaporte		C.E.		<b>Nro. de Celular:</b>	
<b>Nro. de Documento:</b>						<b>Correo Electrónico:</b>		

### 3. Datos del Asesor: (Ingrese todos los **datos** requeridos **completos** según **DNI**, no es necesario indicar el Grado Académico del Asesor)

<b>¿El Trabajo de Investigación cuenta con un Asesor?:</b> (marque con una "X" en el recuadro del costado, según corresponda)	SI	X	NO					
<b>Apellidos y Nombres:</b>	MELGAREJO LEANDRO EDUARDO ANATOLIO			<b>ORCID ID:</b>	0000-0001-5458-9234			
<b>Tipo de Documento:</b>	DNI	X	Pasaporte		C.E.		<b>Nro. de documento:</b>	22481180

### 4. Datos del Jurado calificador: (Ingrese solamente los **Apellidos y Nombres** completos según **DNI**, no es necesario indicar el Grado Académico del Jurado)

<b>Presidente:</b>	ROJAS COTRINA AMANCIO RICARDO
<b>Secretario:</b>	MARTEL ZEVALLOS DAVID JULIO
<b>Vocal:</b>	VALDIVIESO ECHEVARRIA AMANCIO RODOLFO
<b>Vocal:</b>	
<b>Vocal:</b>	
<b>Accesitario</b>	


**5. Declaración Jurada:** (Ingrese todos los **datos** requeridos **completos**)

a) Soy Autor (a) (es) del Trabajo de Investigación Titulado: (Ingrese el título tal y como está registrado en el <b>Acta de Sustentación</b> )
CLIMA INSTITUCIONAL Y EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DEL MINISTERIO PÚBLICO DE HUÁNUCO, 2018
b) El Trabajo de Investigación fue sustentado para optar el Grado Académico ó Título Profesional de: (tal y como está registrado en <b>SUNEDU</b> )
MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA PARA EL DESARROLLO SOCIAL
c) El Trabajo de investigación no contiene plagio (ninguna frase completa o párrafo del documento corresponde a otro autor sin haber sido citado previamente), ni total ni parcial, para lo cual se han respetado las normas internacionales de citas y referencias.
d) El trabajo de investigación presentado no atenta contra derechos de terceros.
e) El trabajo de investigación no ha sido publicado, ni presentado anteriormente para obtener algún Grado Académico o Título profesional.
f) Los datos presentados en los resultados (tablas, gráficos, textos) no han sido falsificados, ni presentados sin citar la fuente.
g) Los archivos digitales que entrego contienen la versión final del documento sustentado y aprobado por el jurado.
h) Por lo expuesto, mediante la presente asumo frente a la Universidad Nacional Hermilio Valdizán (en adelante LA UNIVERSIDAD), cualquier responsabilidad que pudiera derivarse por la autoría, originalidad y veracidad del contenido del Trabajo de Investigación, así como por los derechos de la obra y/o invención presentada. En consecuencia, me hago responsable frente a LA UNIVERSIDAD y frente a terceros de cualquier daño que pudiera ocasionar a LA UNIVERSIDAD o a terceros, por el incumplimiento de lo declarado o que pudiera encontrar causas en la tesis presentada, asumiendo todas las cargas pecuniarias que pudieran derivarse de ello. Asimismo, por la presente me comprometo a asumir además todas las cargas pecuniarias que pudieran derivarse para LA UNIVERSIDAD en favor de terceros con motivo de acciones, reclamaciones o conflictos derivados del incumplimiento de lo declarado o las que encontraren causa en el contenido del trabajo de investigación. De identificarse fraude, piratería, plagio, falsificación o que el trabajo haya sido publicado anteriormente; asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán.

**6. Datos del Documento Digital a Publicar:** (Ingrese todos los **datos** requeridos **completos**)



Ingrese solo el año en el que sustentó su Trabajo de Investigación: (Verifique la Información en el <b>Acta de Sustentación</b> )			2021		
Modalidad de obtención del Grado Académico o Título Profesional: (Marque con X según Ley Universitaria con la que inició sus estudios)	Tesis	X	Tesis Formato Artículo		Tesis Formato Patente de Invención
	Trabajo de Investigación		Trabajo de Suficiencia Profesional		Tesis Formato Libro, revisado por Pares Externos
	Trabajo Académico		Otros (especifique modalidad)		
Palabras Clave: (solo se requieren 3 palabras)	CLIMA ORGANIZACIONAL	DESEMPEÑO LABORAL	MINISTERIO PÚBLICO		
Tipo de Acceso: (Marque con X según corresponda)	Acceso Abierto	X	Condición Cerrada (*)		
	Con Periodo de Embargo (*)		Fecha de Fin de Embargo:		
¿El Trabajo de Investigación, fue realizado en el marco de una Agencia Patrocinadora? (ya sea por financiamientos de proyectos, esquema financiero, beca, subvención u otras; marcar con una "X" en el recuadro del costado según corresponda):	SI		NO	X	
Información de la Agencia Patrocinadora:					

El trabajo de investigación en digital y físico tienen los mismos registros del presente documento como son: Denominación del programa Académico, Denominación del Grado Académico o Título profesional, Nombres y Apellidos del autor, Asesor y Jurado calificador tal y como figura en el Documento de Identidad, Título completo del Trabajo de Investigación y Modalidad de Obtención del Grado Académico o Título Profesional según la Ley Universitaria con la que se inició los estudios.



### 7. Autorización de Publicación Digital:

A través de la presente. Autorizo de manera gratuita a la Universidad Nacional Hermilio Valdizán a publicar la versión electrónica de este Trabajo de Investigación en su Biblioteca Virtual, Portal Web, Repositorio Institucional y Base de Datos académica, por plazo indefinido, consintiendo que con dicha autorización cualquier tercero podrá acceder a dichas páginas de manera gratuita pudiendo revisarla, imprimirla o grabarla siempre y cuando se respete la autoría y sea citada correctamente. Se autoriza cambiar el contenido de forma, más no de fondo, para propósitos de estandarización de formatos, como también establecer los metadatos correspondientes.

Firma:			
Apellidos y Nombres:	JORGE POLINAR MERCED DINA		Huella Digital
DNI:	45930853		
Firma:			
Apellidos y Nombres:			Huella Digital
DNI:			
Firma:			
Apellidos y Nombres:			Huella Digital
DNI:			
Fecha: 04/04/2023			

### Nota:

- ✓ No modificar los textos preestablecidos, conservar la estructura del documento.
- ✓ Marque con una X en el recuadro que corresponde.
- ✓ Llenar este formato de forma digital, con tipo de letra **calibri**, **tamaño de fuente 09**, manteniendo la alineación del texto que observa en el modelo, sin errores gramaticales (*recuerde las mayúsculas también se tildan si corresponde*).
- ✓ La información que escriba en este formato debe coincidir con la información registrada en los demás archivos y/o formatos que presente, tales como: DNI, Acta de Sustentación, Trabajo de Investigación (PDF) y Declaración Jurada.
- ✓ Cada uno de los datos requeridos en este formato, es de carácter obligatorio según corresponda.