



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA**

Clima Laboral y el Desempeño del Personal en los efectivos policiales
de la Policía Nacional del Perú, Chachapoyas 2022.

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en Gestión Pública

AUTOR:

Lopez Santillan, Abner Antonio (orcid.org/0000-0001-5895-5369)

ASESOR:

Mg. Garcia Talledo, Enrique Gustavo ([orcid.org/ 0000-0002-8497-9687](https://orcid.org/0000-0002-8497-9687))

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y modernización del estado

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía

CALLAO– PERÚ

2022

Dedicatoria

A mis señores padres, ellos quienes son las personas que forman en mi un pilar esencial en el transcurso de mi vida, por darme una buena formación desde mi humilde hogar, a mis maestros de la presente Maestría en Gestión Pública quienes dieron todas sus enseñanzas para nosotros.

Agradecimiento

A mis amados padres

“Siempre me han ayudado en cada uno de mis logros, son esa inspiración que me sirve para seguir adelante , son el pilar fundamental para todas mis propuestas en mi vida, solo queda agradecerles y poder algún día dar lo mejor de mi para ustedes.”

A mis señores docentes

“Todas las enseñanzas impartidas para todos nosotros son de agradecer y reconocer a la misma vez, gracias por toda esa capacidad de enseñanza abocada a todos los estudiantes.”

Índice de contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	vi
Resumen.....	vii
Abstrac	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	6
III. METODOLOGÍA	19
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	19
3.2. Variables y operacionalización	20
3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis.....	20
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	21
3.5. Procedimientos.....	22
3.6. Método de análisis de datos	23
3.7. Aspectos éticos	23
IV. RESULTADOS.....	25
V. DISCUSIÓN	34
VI. CONCLUSIONES	38
VII. RECOMENDACIONES	39
REFERENCIAS.....	40
ANEXOS	46

Índice de tablas

Tabla 1 Clima laboral.....	25
Tabla 2 Desempeño del personal.....	26
Tabla 3 Prueba de normalidad de los datos procesados.....	27
Tabla 4 Relación entre clima laboral y el desempeño del personal	28
Tabla 5 Relación entre la realización personal y el desempeño del personal.....	29
Tabla 6 Relación entre el involucramiento laboral y el desempeño del personal .	30
Tabla 7 Relación entre la supervisión y el desempeño del personal	31
Tabla 8 Relación entre la comunicación y el desempeño del personal	32
Tabla 9 Relación entre las condiciones laborales y el desempeño del personal ...	33

Resumen

El estudio se ha desarrollado bajo el objetivo principal de Determinar la relación entre clima laboral y el desempeño del personal en los efectivos policiales de la Policía Nacional del Perú, Chachapoyas 2022, el mismo que fue de un estudio tipo aplicada, nivel descriptivo y diseño no experimental, donde se ha tomado como población a 100 efectivos policiales, los mismos que fueron encuestados mediante la técnica de la encuesta y como instrumento un cuestionario de interrogantes. Se ha concluido que, la relación existente entre clima laboral y desempeño del personal, fue positiva considerable ($r_s=0,741$), con una significancia al nivel 0,000. Asimismo, para las dimensiones realización personal ($r_s=0,669$; $p=0,000$) el cual fue positiva media. Para, involucramiento laboral ($r_s=0,691$; $p=0,000$) el cual fue positiva media. Supervisión ($r_s=0,610$; $p=0,000$) positiva media. Lo mismo para comunicación ($r_s=0,668$; $p=0,000$) positiva media. Finalmente, condiciones laborales ($r_s=0,626$; $p=0,000$), todo lo mencionado son significativa y se relacionan con el desempeño del personal.

Palabras clave: Clima laboral; Desempeño del personal

Abstract

The study has been developed under the main objective of determining the relationship between the work environment and the performance of the personnel in the police officers of the National Police of Peru, Chachapoyas 2022, the same one that was an applied type study, descriptive level and design not experimental, where 100 police officers have been taken as a population, the same ones who were surveyed using the survey technique and as an instrument a questionnaire of questions. It has been concluded that the relationship between work environment and staff performance was considerable positive ($r_s=0.741$), with significance at the 0.000 level. Likewise, for the personal accomplishment dimensions ($r_s=0.669$; $p=0.000$), which was positive on average. For, job involvement ($r_s=0.691$; $p=0.000$) which was positive on average. Supervision ($r_s=0.610$; $p=0.000$) medium positive. The same for communication ($r_s=0.668$; $p=0.000$) mean positive. Finally, working conditions ($r_s=0.626$; $p=0.000$), all of the above are significant and are related to staff performance.

Keywords: Work environment; staff performance

I. INTRODUCCIÓN

Las organizaciones policiales están constituidas de personas facultadas por un Estado, con el objetivo de hacer cumplir la ley, garantizar la seguridad, la salud y las posesiones de los ciudadanos, asimismo prevenir el crimen y el desorden civil (Marcos *et al.*, 2020). Las responsabilidades de la policía son especializadas, complejas y riesgosas, por ello, la policía trabaja en un entorno de alta presión y arriesgar la vida es parte de la descripción del trabajo (Rifa'i *et al.*, 2020). Según Putra *et al.* (2020), un clima laboral respetable asume un papel importante y definitivo en el compromiso, el aprendizaje y la motivación de los empleados. Por lo tanto, un ambiente de trabajo significativo que ayude a los empleados a concentrarse en el trabajo y la armonía interpersonal se considera un factor determinante clave del desempeño de los empleados.

El aumento del desempeño de los empleados puede estar asociado con muchos factores, como el entorno físico, el apoyo del supervisor y la retroalimentación del desempeño. Sin embargo, Escandón-Franco y Vélez-Mendoza (2021) evidenciaron que la Policía Nacional de Sucumbíos en Ecuador, se ha presenciado por parte del personal que no se sienten conformes con el manejo del trabajo y el modo de liderazgo que tiene el jefe de su unidad, su trabajo no es reconocido ni recompensado, así mismo se evidencio una mala distribución del personal y el maltrato del poder por parte de los jefes, las sanciones no son justas, todo ello viene afectando el clima laboral en dicha institución. Asimismo, Zulhelmi & Mohd (2021) en su estudio identificaron que, los policías de Malasia no son una excepción, ya que año tras año enfrentan con frecuencia el problema de infracciones disciplinarias y bajo desempeño laboral, presentado factores que influyen como la falta de recursos tecnológicos más avanzados, no se recompensa debidamente el trabajo; falta de retroalimentación, mala comunicación y ausencia de trabajo en equipo.

Analizando la situación a nivel nacional, la Policía Nacional del Perú según el artículo 166º de Constitución Política del Perú, esta institución tiene como

mandato mantener, garantizar el orden interno, prevenir y combatir contra la delincuencia en la sociedad, sin embargo, en los últimos meses se ha observado ciertos factores que ponen en evidencia la institución policial, como horarios de trabajo desorganizados, incentivos inadecuados, la falta de capacitación, prácticas irregulares y actos de corrupción de algunos mandos y efectivos de la PNP, asimismo, insuficiente equipamiento para el desarrollo de actividades, desactualización en las TIC, los servicios de salud y bienestar no cumplen con los estándares de calidad que el personal policial requiere, ocasionando que su desempeño laboral sea bajo (Ministerio del Interior, 2021, p. 25 - 33).

De acuerdo con Ríos (2020), el clima laboral que presentan las comisarías de la PNP es un poco compleja, ya que muchas tienen poco conocimiento técnico en lo referente a la gestión, por ende, esto afecta a las interrelaciones dentro de la institución y donde se desenvuelven los colaboradores, haciendo que no se cumplan ni objetivos ni metas que se establecieron. Por otra parte, Rojas et al. (2019) en su estudio encontraron que los lugares de trabajo actuales no cuentan con marcos calefactores, a pesar del frío predominante, y se llega a temperaturas de hasta 3 °C, lo que hace que el lugar de trabajo en la Dirección Territorial de Policía de Huancayo sea problemático, de esta manera, el clima está relacionado con la ejecución laboral.

En el ámbito local, la institución de la Policía Nacional del Perú de la ciudad de Chachapoyas no ha sido ajena a esta problemática analizada anteriormente. Dicha institución se encuentra con un clima laboral antiguo y muy burocrático, pues los policías necesitan ser más participativos y como son los que operan diariamente en las calles, son los más recomendados en brindar la retroalimentación correspondiente, con la finalidad de optimizar el trabajo policial, por otro lado, se evidencia la falta de motivación, existe una mala comunicación entre los jefes y los efectivos policiales, se muestra una estructura organizacional rígida, como también, las camionetas y motocicletas de la Policía son mínimas para brindar un servicio eficiente, ya que los ciudadanos se encuentran insatisfechos, pues dichas falencias repercuten en

el desempeño de sus actividades, lo cuales muestran no estar comprometidos con el propósito de la institución.

Dada la situación problemática analizada, la investigación se ha formulado como problema general: ¿Cuál es la relación entre el clima laboral y el desempeño del personal en los efectivos policiales de la Policía Nacional del Perú, Chachapoyas 2022? Y como problemas específicos se formularon los siguiente: i) ¿Cuál es la relación entre la realización personal y el desempeño del personal en los efectivos policiales de la Policía Nacional del Perú, Chachapoyas 2022?; ii) ¿Cuál es la relación entre el involucramiento laboral y el desempeño del personal en los efectivos policiales de la Policía Nacional del Perú, Chachapoyas 2022?; iii) ¿Cuál es la relación entre la supervisión y el desempeño del personal en los efectivos policiales de la Policía Nacional del Perú, Chachapoyas 2022?; iv) ¿Cuál es la relación entre la comunicación y el desempeño del personal en los efectivos policiales de la Policía Nacional del Perú, Chachapoyas 2022?; v) ¿Cuál es la relación entre las condiciones laborales y el desempeño del personal en los efectivos policiales de la Policía Nacional del Perú, Chachapoyas 2022?.

No obstante, la investigación se planteó como justificación de aspectos relevantes, así como: **Valor teórico**, debido a que se justificó mediante teorías de autores confiables con experiencia y conocimiento en clima laboral y desempeño del personal, los mismo que nos conceden dimensiones e indicadores para realizar el análisis a las variables en estudio. Y **valor social**, se justificó de esta manera, porque ayudó a los recursos sujetos a la Policía Nacional del Perú en la ciudad de Chachapoyas, pues mediante esta investigación se ha buscado mejores resultados, con mayor eficiencia en el clima laboral con la finalidad de incrementar el progreso del personal. También, se justifica **metodológicamente**, debido que en la investigación se hizo uso de técnicas e instrumentos que permitieron evaluar el estado actual de la Policía Nacional del Perú de Chachapoyas, ya que esto brindó seguridad a los resultados y al trabajo para emplear como apoyo en nuevas investigaciones similares. Asimismo, **valor práctico**, de acuerdo a los

resultados obtenidos más adelante pudieron apoyar a la optimización de un buen clima organizacional en el desempeño de los trabajadores, de esta forma involucrar más la participación de los efectivos policiales. Por último, por **conveniencia**, la ejecución de nuevas ideas para un buen clima organizacional, estuvo enfocado en el desempeño de los trabajadores, lo cual llevó a tener resultados positivos, así como en las relaciones interpersonales y en la eficiencia al momento de cumplir con sus labores encargadas.

Como objetivo general se ha formulado de la siguiente manera: Determinar la relación entre clima laboral y el desempeño del personal en los efectivos policiales de la Policía Nacional del Perú, Chachapoyas 2022. De la misma forma se plantearon sus objetivos específicos: i) Establecer la relación entre la realización personal y el desempeño del personal en los efectivos policiales de la Policía Nacional del Perú, Chachapoyas 2022; ii) Establecer la relación entre el involucramiento laboral y el desempeño del personal en los efectivos policiales de la Policía Nacional del Perú, Chachapoyas 2022; iii) Establecer la relación entre la supervisión y el desempeño del personal en los efectivos policiales de la Policía Nacional del Perú, Chachapoyas 2022; iv) Establecer la relación entre la comunicación y el desempeño del personal en los efectivos policiales de la Policía Nacional del Perú, Chachapoyas 2022; v) Establecer la relación entre las condiciones laborales y el desempeño del personal en los efectivos policiales de la Policía Nacional del Perú, Chachapoyas 2022.

Finamente, la hipótesis general, H_i : Existe relación significativa entre Clima laboral y el desempeño del personal en los efectivos policiales de la Policía Nacional del Perú, Chachapoyas 2022. Como hipótesis específicas se formulan los siguientes: H_{i1} : Existe relación significativa entre la realización personal y el desempeño del personal en los efectivos policiales de la Policía Nacional del Perú, Chachapoyas 2022; H_{i2} : Existe relación significativa entre el involucramiento laboral y el desempeño del personal en los efectivos policiales de la Policía Nacional del Perú, Chachapoyas 2022; H_{i3} : Existe relación significativa entre la supervisión y el desempeño del personal en los efectivos policiales de la Policía Nacional del Perú, Chachapoyas 2022; H_{i4} :

Existe relación significativa entre la comunicación y el desempeño del personal en los efectivos policiales de la Policía Nacional del Perú, Chachapoyas 2022; H_{i5} : Existe relación significativa entre las condiciones laborales y el desempeño del personal en los efectivos policiales de la Policía Nacional del Perú, Chachapoyas 2022.

II. MARCO TEÓRICO

El presente estudio se observa el análisis de temas exitosos relacionados al clima laboral y el desempeño del personal, desarrolladas tras un contexto internacional, nacional, donde tienen un tal parecido con el estudio actual. De acuerdo a Solórzano-Espinoza et al. (2020) su análisis optó por ser de tipo descriptiva – correlacional y diseño no experimental, incluyó como población y muestra a 27 funcionarios; los mismos que fueron encuestados a través de un cuestionario de preguntas. Concluyeron, el clima laboral es deficiente y esto genera un nivel deficiente en la ejecución de sus actividades de los funcionarios que trabajan en la institución y esto debido a la carga de horario, un pago mínimo en el sueldo, sin embargo, existe una limitada comunicación entre jefes y trabajadores ayuda a un mejor desempeño, el cual se relaciona considerablemente con el desempeño de los funcionarios.

También, Sapkota *et al.* (2020) señaló en su investigación tomo por ser de tipo aplicado, diseño no experimental, conformada por 130 empleados del supermercado Bhatbhateni del valle de Katmandú lo cual viene a ser la población del estudio, aplicando un cuestionario de preguntas para que sean encuestados. Los autores concluyeron, que los empleados están satisfechos con las prácticas organizacionales. Sin embargo, algunos empleados también sintieron que una mayor cantidad de capacitaciones y apoyo organizacional podría ayudar a mejorar el clima organizacional. Los empleados pueden realizar mejor su trabajo si existe un clima propicio en la organización que también ayudaría a mejorar la satisfacción laboral. Para este propósito, la organización debe capacitar a sus empleados, proporcionar un mejor ambiente de trabajo y otras instalaciones.

Por su parte, Almeida (2020) optaron para que sea un estudio tipo descriptivo – correlacional y de diseño no experimental, conformada por una población y muestra de 45 docentes, los mismo que fueron encuestados bajo un cuestionario de preguntas. Concluyó que, la relación entre las variables se estableció por medio del estadístico ($\rho=0,848$), mostrando que existe una relación positiva y directa entre el clima organizacional y el desempeño laboral

de los docentes, esto quiere decir que al aplicar estrategias para optimizar dichas variables y lo cual ayuda a la educación con una mejor calidad. Así como la supervisión que reciben los docentes ayuda a solucionar las deficiencias que puedan presentar para dirigir mejor sus actividades, cuyo fin es lograr que su desempeño sea eficiente y satisfacción mutua entre docente y estudiantes.

También, Kolade *et al.* (2019) en su análisis usaron el estudio descriptivo y diseño no experimental, la población estuvo constituida por 1350 estudiantes y 540 miembros del personal académicos, obtuvieron información mediante la encuesta y el cuestionario. Concluyeron que, la relación entre ambiente de trabajo y desempeño laboral del personal académico es significativa, como también la relación es significativa entre la provisión de instalaciones educativas y el desempeño laboral del personal académico, donde la administración de las universidades debe prestar la atención adecuada al entorno de trabajo y la provisión de materiales de instrucción para un proceso efectivo de enseñanza y aprendizaje en las universidades. Se hicieron recomendaciones sobre la necesidad por parte del gobierno de mejorar la financiación de las universidades para garantizar una buena calidad en la enseñanza.

En el ámbito nacional se presenta a Olivera *et al.* (2021) su informe tomó por ser de tipo descriptivo, enfoque cuantitativo y diseño experimental, incluyo como población y muestra 80 trabajadores, donde la encuesta fue empleada como técnica y el cuestionario como instrumento. Concluyeron que, el clima organizacional influye de forma directa con el desempeño laboral de los trabajadores, lo cual está calificado de manera adecuada, cuanto mejor sea la comunicación, las condiciones de trabajo, la adaptación a los cambios, será motivos para una eficiente productividad de los trabajadores para incrementar el desempeño. Por lo tanto, las condiciones de trabajo inciden en el desempeño profesional de los trabajadores con un valor $p=0,000<0,05$.

Por su parte, Chagray et al. (2020) en su investigación optaron por un estudio descriptiva – correlacional y diseño no experimental, constituida por una población de estudio de 40 trabajadores de la empresa Inversiones Pecuarias Granados SAC; para la recopilación de información usaron la encuesta y un cuestionario de interrogantes. Los investigadores concluyeron que, el clima organizacional es calificado como bueno (72,5%) y el desempeño de manera excelente (82,5%), asimismo, la correlación de Rho de Spearman fue de (0.942) es decir, existe una relación moderada positiva entre clima organizacional y desempeño, lo cual es directa; por lo tanto, el clima organizacional es favorable, generando que el desempeño laboral de los trabajadores sea eficiente, pues a base de los resultados es necesario incentivar un programa de mejora seguida del clima organizacional, colocando acciones extras como capacitaciones y talleres que dejan que la institución se enfoque en óptimos resultados.

Asimismo, Penachi (2019) señaló que su pesquisa tomo por ser tipo aplicada, diseño no experimental, donde la población y muestra escogida muestra un total de 196 colaboradores del Instituto Nacional de Defensa Civil, en la cual se hizo uso de la técnica de encuesta estructurada y el cuestionario como instrumento. Concluyó que, el clima organizacional y el desempeño laboral están considerados a un nivel bueno, pues, existe una relación directa, en tanto, en un entorno de calidad, donde existe la comunicación, los valores, la unión entre compañeros, mayor es el rendimiento de los trabajadores, asimismo, es necesario otorgar charlas, talleres, aumentos de sueldos, ascenso de acuerdo con las capacidades personales, el cual ayudarán a lograr sus objetivos de la institución siendo un éxito para la misma.

Por otra parte, Alemán (2019) en su investigación de tipo descriptiva, de enfoque cuantitativo y diseño no experimental, constituida por una población y muestra de 55 jefes de área de los Hospitales de la Región Arequipa, pertenecientes al MINSA, empleo como técnica a la encuesta y al cuestionario como instrumento. El autor concluye que, se ha establecido que no existe relación significativa entre clima organización y el desempeño laboral, lo cual

están calificado como bajo, esto quiere decir, que los jefes no están cómodos con los beneficios que se les brinda y por eso no presenta un desempeño eficaz, porque muestran deficiencias en el medio que laboran especialmente en las compensaciones, como también en las gratificaciones.

En cuanto a Guerrero et al. (2019) su trabajo opto por una investigación descriptivo – correlacional y de diseño experimental, misma investigación que fue conformada por una población de 112 personas que trabajan en distintas instituciones gubernamentales, la técnica empleada fue la encuesta y el cuestionario como instrumento. Concluyeron que, el clima organizacional dentro de las entidades resalta más del tipo auditorio, explorador y el participativo, donde el punto de vista de los empleados se muestra favorablemente empleando este tipo de clima, es decir que el clima influye significativamente en el desempeño laboral de los trabajadores, ya que esto permite retribuir aportes que son tenidos en cuenta para pueda lograr las metas propuestas.

Respecto a las teorías relacionadas a la variable (**clima laboral**), se ha encontrado la teoría de Likert citado por Oruna et al. (2021) quienes establecen que el modo de comportarse aceptado por los subordinados se apoya directamente en el modo autoritativo de comportarse y en las circunstancias jerárquicas que ellos ven, de esta forma se confirma que la respuesta será establecida por el discernimiento. Asimismo, Likert propone tres tipos de factores que caracterizan una asociación y que inciden en la impresión singular del entorno: i) Factores casuales. Orientados a que una organización evolucione y obtenga resultados. ii) Factores intermedias. Esta variable está orientado a estimar la condición interior de la asociación, reflejada en perspectivas, por ejemplo, inspiración, ejecución, correspondencia y dirección. iii) Factor final. Aquí son los resultados del efecto de factores casuales y medias, mencionadas anteriormente, el cual no afectan directamente, sino como perciben la forma en que los trabajadores ven estos elementos en una organización.

Prada et al. (2020) definen que clima laboral es el entorno en el que los trabajadores ejecutan sus funciones diarias. También, es el medio en el desarrolla sus actividades, como la calidad del ambiente (espacio) (López et al., 2021; Bustamante y Álvarez, 2019). El clima genera un impacto en la organización, así como en los trabajadores, ya que en función a ello el personal podrá desarrollar sus funciones laborales ya sea a un mayor o menor rendimiento (López y Castiblanco, 2021; Rafia *et al.*, 2020). Es importante considerar el entorno laboral de una empresa, pues es un conjunto de factores situacionales que se forman el clima laboral (Cruz-Zuñiga et al., 2021; Cardoso *et al.*, 2019).

Además, en el clima laboral actúan algunos factores, las mismas que se perciben como importantes dentro de cualquier organización, la percepción que tenga el personal del ambiente donde trabaja, a continuación, los factores importantes que impactan en el lugar de trabajo: 1) Comunicación. La comunicación dentro la organización debe ser a través de un sistema abierto, es decir, evitar ser limitada por el diseño progresivo del alto nivel, sin embargo, consistentemente en esta línea, los especialistas las metas buscadas por la organización, los requisitos previos y los logros adquiridos. 2) Colaboración. En este factor se evalúa el grado de desarrollo, la consideración, el modo de transmitir, la amistad existente y la confianza, los mismo que agregan significación en el ámbito laboral, obteniendo como resultado la calidad de las relaciones interpersonales dentro de la organización (Pilligua y Arteaga, 2019; Uysal, 2019).

En seguida, el mismo autor siguen mencionando los demas factores como. 3) Liderazgo. Es aquel personal que dirige y tiene a su responsabilidad las áreas de una organización. 4) Satisfacción. Es una serie de actitudes que muestra el personal hacia su trabajo, posiblemente el personal este desempeñando sus actividades en un ambiente agradable en la organización. 5) Motivación. Es dar energía positiva lo cual impulsa a que los trabajadores den como resultado su mayor esfuerzo y contribución a la empresa donde labora. 6) Competitividad. En muchas instituciones se fomenta el ambiente de

competitividad en la cual se premia las mejores ideas, innovaciones logros, esto con el propósito de mantener a los equipos centrados y tener la capacidad de enfrentar nuevos retos y más responsabilidad (Pilligua y Arteaga, 2019; Uysal, 2019).

Por otra parte, Soelistya (2022) menciona la importancia del clima laboral en una institución, ya que al referirnos al entorno laboral no existe ventajas y desventajas, pues tan solo generar un buen clima laboral en la institución exclusivamente tienen beneficios que afectan a la empresa y a sus trabajadores. Posteriormente, los beneficios que presenta el lugar de trabajo y la justificación de su trascendencia. a continuación: i) Aumenta la productividad de los trabajadores. ii) Escatima costes. iii) Facilita la toma de decisiones. iv) Mejora la conexión entre gerentes y trabajadores. v) Fortalece el cumplimiento laboral. vi) Facilita la inspiración de los representantes. vii) Estimula a la imaginación. viii) Facilita la colaboración en equipo. ix) Posibilita la satisfacción de los objetivos que tiene la institución.

En el clima laboral existe diversas acciones que las organizaciones pueden poner en marcha para avanzar en el lugar de trabajo adecuado y optimo, consecuentemente mejora la inspiración laboral del personal, a continuación, estrategias para mejorar el clima laboral: a) Clave para para motivar el trabajo. Es una estrategia clave, que el trabajador se potencie es fundamental para una representación a la vez buen rendimiento. b) Sistema de recompensas o bonos. Es una estrategia favorece a obtener resultados positivos. c) Generar confianza. Es decir, asumiendo que es una organización responsable ante la sostenibilidad de la sociedad, etc., donde seguramente el trabajador se sentirá orgulloso de ser parte de ella (De Stasio et al., 2020; Albano et al., 2021).

Según Rianasari (2020) señala las características del clima laboral, y son los siguientes: 1) Espacios. Es el lugar donde los trabajadores realizan sus actividades productivas de esta manera debe contar con adecuada iluminación, ventilación, áreas separadas (áreas de trabajo, áreas de esparcimiento), en la cual incluye características como. Seguridad; salud. 2)

Organización y estandarización de procesos. Muchas instituciones o empresas trabajan sin tener claro los procedimientos, jerarquías, roles definidos y reglas. Por ello, es importante que cada organización cuente con su organigrama y así asignar funciones y responsabilidades. 3) Beneficios. Hace referencia a las ventajas que el trabajo brinda a sus trabajadores en materia económica, es decir brinda un sueldo acorde a sus experiencia y habilidades del trabajador.

Posteriormente, Ranasari (2020) continúa mencionando las características como. 4) Capacitación. Si los trabajadores son contratados de acuerdo su perfil específico, preparación académica y experiencia, las organizaciones deben proporcionar constantemente a sus trabajadores inducciones para integrarse al proceso de la organización (caso para los nuevos integrantes) y capacitarse para mantenerse actualizados. 5) Comunicación. Debido a que en muchas empresas o instituciones toman decisiones sin siquiera haber consultado o informado a los trabajadores, pues dicha decisión no es lo ideal, ya que todas las empresas deben compartir la información relevante con sus trabajadores de forma pertinente.

Ante lo expuesto por Nilsson & Nilsson (2021) mencionan los tipos de clima laboral, los mismo que se presentan en una empresa a fin de identificar cual se asemeja mejor al que quiera lograr tener en tu empresa, a continuación, los siguientes: a) Clima laboral convencional, este tipo de clima se encuentra bien estructurado y organizado, debido a que esto sucede en las empresas que trabajan con números y datos, la cual se caracteriza por las reglas y procedimientos definidos. b) Clima de trabajo emprendedor, este ambiente se centra en la necesidad de lograr los objetivos jerárquicos y económicos establecidos, como también se caracteriza por la rivalidad y el reconocimiento de las actividades relacionados con la influencia, la organización y acuerdos. c) Trabajo social, se centra en realizar actividades que atiendan a las instrucciones, la dirección y la perspicacia de los individuos. Como incluye conectarse y persuadir con otros, es importante tener destrezas de correspondencia, expresadas y relacionales.

Seguidamente, está el d) clima laboral artístico, en el que se describe por la ausencia de organización y reglas. Significa que no es deliberado y subraya la oportunidad de articulación, innovación, sentimiento, mente creativa e innovación. e) Clima laboral investigativo, está enfocado en dar solución a los problemas, el cual se describe para incentivar la libertad de expresión y trabajo. f) Clima laboral realista, este clima esta direccionado en el trabajo manual, que incluye la utilización de equipos y materiales, también implica ejercicios al aire libre, las personas que desarrollan este tipo de clima disfrutan realizarlo (Nilsson & Nilsson, 2021).

Dada a diverso estudio en el cual evaluar la variable, se optó tomar la investigación realizada por Porrás-Balvin y Durand-Barreto (2018), quienes evalúan el clima laboral mediante la Escala de Clima Laboral (CL-SPC) creada por Carrillo (2004), siendo este adaptado a la realidad del estudio, el cual estuvo estructurado por cinco dimensiones: Realización personal, consiste en como los trabajadores se siente en cuanto a los recursos y medio que la institución les ofrece, con el propósito de alcanzar una satisfacción personal con visión en el futuro, lo cual está compuesto por los siguientes indicadores: oportunidades de progreso, interés de jefes, reconocimiento de logros, adquisición de conocimientos, capacitación y desarrollo personal.

Asimismo, está el Involucramiento laboral, es cuan identificados están los trabajadores con la cultura de la institución, es decir, si se siente comprometido con su trabajo, en lograr conseguir niveles de logros, cumplir con la ejecución de trabajos que ayudan al desarrollo, cumplimiento de actividades diarias, comprende sobre la visión y propósito de la institución donde trabaja (Porrás-Balvin y Durand-Barreto, 2018; Yslado et al., 2021).

En cuanto a la Supervisión, acontece al entusiasmo por la capacidad administrativa para brindar ayuda y dirección en los emprendimientos que indispensables para su desempeño cotidiano, está compuesta por cinco indicadores: el apoyo de los supervisores, métodos laborales,

responsabilidades definidas, sistema de seguimiento y control, normas y procedimientos laborales (Porrás-Balvin y Durand-Barreto, 2018; Yslado et al., 2021).

La Comunicación, es la visión del nivel de familiaridad, claridad racionalidad y precisión en los datos que se distribuye en toda la institución, por el cual, mide si el trabajador tiene fácil acceso de información, existen relaciones armoniosas, interacción jerárquica, una buena comunicación interna, los supervisores escuchan las opiniones de los trabajadores (Porrás-Balvin y Durand-Barreto, 2018; Yslado et al., 2021).

Finalmente están las Condiciones laborales, entendido como el reconocimiento del establecimiento para entregar los componentes materiales, financieros y/o psicosociales vitales para la satisfacción de las funciones encomendadas, esta dimensión toma como indicadores a la toma de decisiones, administración de recursos, remuneración y disposición de tecnologías (Porrás-Balvin y Durand-Barreto, 2018; Yslado et al., 2021).

En cuanto a la segunda variable **desempeño del personal** se ha encontrado teorías relacionadas a la misma. De acuerdo, con Chiavenato (2017) citado por Chávez y Henríquez (2020) en su teoría desempeño laboral, la misma que puede ser el desempeño del personal se basa a la eficacia que tienen los trabajadores en las labores encargadas dentro de la entidad. También, el desempeño laboral se determina por los resultados conseguidos por los colaboradores, aquel que se debe fijar un juicio de calidad.

Según Ventura & Vásquez (2021) definen desempeño del personal a la forma como lleva a cabo sus funciones que fueron encomendadas, cualquiera que sea. Asimismo, el desempeño laboral precisa como las funciones o actitudes observadas en los trabajadores importantes para el logro de las metas propuestas por la empresa (Ojokoh *et al.*, 2019). También, desempeño laboral del personal se refiere al desenvolvimiento con el que actúa el colaborador

para evaluar el desempeño, con el fin de medir el nivel de su capacidad y habilidad para que realicen sus actividades (Brito-Carrillo et al., 2020).

Por otro lado, Bautista et al. (2020) mencionan elementos de desempeño laboral del personal y son: 1) Espacios de encargo explícito: esa la habilidad del trabajador para desempeñar las funciones asignadas; 2) Habilidades en emprendimientos indecisos: se relacionan con diligencias que no están bien definidas por el trabajo sino que son normales por el negocio; 3) Correspondencia expresado y compuesta: incluye las capacidades de los trabajadores para componer o dirigirse a una multitud de personas de cualquier tamaño; 4) Mantenimiento de la disciplina individual: incorpora la aversión a las formas pesimistas de comportarse en el trabajo; 5) Facilitación de la ejecución del grupo: es el grado de ayuda y esfuerzo conjunto en el cumplimiento del objetivo del grupo de trabajo por parte de una persona hacia sus compañeros; 6) Supervisión: donde se identifica que tanto influye la habilidad de un individuo en el desempeño con los jefes mediante la comunicación cara a cara; 7) Administración, se refiere a las formas de actuar direccionadas a la integración, solucionando a los asuntos y asociación de los bienes.

De esta forma, Vasquez et al. (2021) destacan factores organizacionales importantes para el desempeño del personal, tales como: i) La planificación: resuelve decisivamente la cifra y cantidad de personal esperado por la organización, en este sentido, este ciclo se forma a un componente que genera validez, otorgando capital académico y superioridad, disponiendo así mismo los permisos para el cumplimiento de las metas y objetivos. ii) La organización: es un factor que determina el perfil de competitividad que debe poseer el personal. iii) La dirección: está basado en orientar y disponer las condiciones, tanto individuales como sociales, para explotar lo mejor del personal, y así poder fomentar el trabajo grupal, autoridad, inspiración, correspondencia y toma de decisiones. iv) El control: es un componente inherente y aplica un impacto en la ostentación del personal, ya que determina

límites de estimación los cuales serán cumplidos por el especialista (Nguyen *et al.*, 2021).

Por otra parte, al evaluar el desempeño del personal, se debe tener presente los siguientes aspectos: a) Productividad y calidad: el trabajador deberá guiarse de los objetivos que la empresa ha propuesto y lograr cumplirlos en el plazo establecido, pero este debe ser de calidad. b) Eficiencia: este aspecto fundamentalmente forma parte de la forma en que un personal transmite su trabajo a tiempo, bajo las metas trazadas. c) Presencia en el entorno laboral: trabajador que es competente, útil y su trabajo es de valor, sin embargo, a medida que avanza sus deseos, tiene una relación decente entre sus compañeros, por ello, estos aspectos deberán ser tomados en cuenta durante la evaluación, ya es de carácter emocional. d) Actitud: un factor importante, pues influye en el desempeño del personal. e) Esfuerzo: el trabajo del personal, también se mide a base del esfuerzo y empeño que pone al realizar sus actividades. f) Colaboración en grupo: organizarse correctamente con los demás compañeros es fundamental para los efectos de la empresa (Mendonca *et al.*, 2021; Hafeez *te al.*, 2019).

Sumba-Bustamante *et al.* (2022) indican características en cuanto al desempeño laboral del personal, a continuación, los siguientes: i) Adaptabilidad: se refiere a la habilidad que tiene de adaptarse fácilmente a las políticas que se dan dentro la organización y la facilidad de adaptarse a las nuevas reglas. ii) Comunicación: la habilidad que tenga el personal de poder manifestar sus opiniones de forma precisa mediante grupal o personal. iii) Iniciativa: Intención de iniciar sobre un hecho para lograr alcanzar el propósito de la organización. iv) Conocimiento: experiencia en el puesto que vaya desarrollarse el personal, ya que puede ser capacitado. v) Trabajo en equipo: la facilidad de incorporarse eficientemente en un conjunto de trabajo. vi) Desarrollo de talentos: es potenciar las habilidades y capacidades de los trabajadores de la organización, esto sería a través de ejercicios de forma efectiva (Lluncor *et al.*, 2021).

También, existen factores que afectan e influyen en el desempeño laboral de los trabajadores, así lo manifiesta Ponce-Ponce y Gómez-García (2021) tal y como lo describen a continuación: Ambiente de trabajo, mantener el entorno ordenado en el que desarrollan sus actividades los trabajadores, hará que se sientan motivados para ir más allá del trabajo que les asignó. Formación y desarrollo, tener en cuenta que la capacitación está destinada a mejorar las habilidades del personal, pues son habilidades que pueden usar para desempeñarse mejor, es decir al invertir en su personal invierten para su empresa, ya obtendrán mejores resultados. Compromiso del personal, cuando los trabajadores no se sienten comprometidos con su trabajo, es cuando su desempeño laboral comienza a disminuir. Competencia, si los trabajadores no realizan una tarea sin una supervisión significativa, significa que no se está desempeñando tan bien como podría. Reconocimiento, cuando los trabajadores sienten que sus esfuerzos son reconocidos, aún puede mejorar su desempeño laboral sin importar que tan desafiante sea. Herramientas y equipos, si los trabajadores no tienen todas las herramientas que necesitan para hacer bien su trabajo, no puede esperar que logren objetivos específicos. Carga de trabajo, muchas veces los trabajadores no desempeñan bien sus actividades, debido a que la carga de trabajo es demasiado (Kolade *et al.*, 2019; Nguyen *et al.*, 2021).

Por otro lado, Limbong *et al.* (2020) señala ventajas del desempeño laboral de los trabajadores en una organización: i) Es factible trabajar sobre la eficiencia e inclinación de los representantes. ii) Permite establecer reglas y esquemas de remuneración para instar a cada asamblea a cumplir con las metas establecidas. iii) Crear políticas de ascenso para los trabajadores. iv) Mostrar problemas potenciales en el plan del puesto del personal. v) Brindar apoyo a personas que lo necesitan (Subrahmanyam & Fouad, 2020).

Dado a todo lo mencionado, es importante mejorar el desempeño de los trabajadores, debido a que ayuda a extender el rendimiento de su grupo para lograr productividad puede ayudar a su institución a lograr sus objetivos de una manera ideal e inteligente. El resultado de cualquier institución depende

en gran medida del entusiasmo que le ponen los trabajadores al realizar sus actividades: Cuando los trabajadores son productivos, se comprometen y realizan con responsabilidad sus labores encomendadas, pueden alcanzar más fácilmente los objetivos que les fijó como gerente. Mejorar el ritmo de trabajo de los empleados no solo ayuda a lograr el propósito, sino que también ayuda mejorar la productividad de los trabajadores, a fin de reducir el cambio de personal (Olivera et al., 2021).

Las evaluaciones del desempeño se utilizan en casi todas las organizaciones de los diferentes países y tienen una serie de objetivos por el cual se aplica. Generalmente, el proceso de evaluación del desempeño permite que una organización cuantifique y evalúe la forma de comportarse y los logros de un trabajador a nivel personal a lo largo de un periodo específico. Por lo tanto, dada a la problemática del estudio, se ha visto adecuado trabajar con la teoría planteada por Guartán et al. (2019), quienes en su artículo científico analizaron 4 factores que sirven de herramienta gerencial, tras pasar por diversas evaluaciones el instrumento quedo estructurados en dos factores, los cuales son:

Factor I: Imagen y protocolo, esta dimensión hace referencia a las pautas, reglas y normas que se siguen en el actuar diario del personal, por ello, se encuentra conformada por seis indicadores tales como: saludo al cliente, presentación del establecimiento, uso del uniforme de la empresa, uso correcto del uniforme de la empresa, cuidado del material de trabajo, se despide de manera formal (Guartán et al., 2019).

Factor II: Comportamiento colectivo y productividad personal, esta dimensión está conformado por los siguientes indicadores: el trabajo en grupo, ayuda a sus compañeros a resolver conflictos de trabajo, resuelve de manera satisfactoria conflictos externos e internos, genera beneficios entre ambas partes, responde dudas del cliente (Guartán et al., 2019).

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

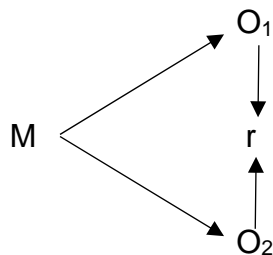
Tal y como lo menciona el Consejo Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación Tecnológica, (2018) se ha optado por una investigación tipo aplicada, mediante el cual se buscaron la solución a las dificultades, y a su vez se apoyaron fundamentos teóricos actualizados y vinculados a las variables en estudios, donde la información que se describió en el estudio son de personas con alta experiencia en el tema con capacidad única sobre el clima laboral y el desempeño laboral.

Asimismo, la investigación optara por ser de nivel descriptivo – correlacional, pues la finalidad del estudio es narrar el procedimiento de las variables (clima organización y el desempeño del personal) lo cual se realizará con la finalidad de medir y conseguir datos de forma independiente (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018).

Diseño de investigación

Finalmente, con respecto al diseño e iniciando de los objetivos de la investigación, se determinó que fue no experimental, ya que ninguna manera se intenta maniobrar las variables, por otro lado, fueron evaluadas tal como se encuentra hoy en día (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018).

Esquema del diseño:



Dónde:

M: Muestra del estudio.

O₁: Clima laboral

O₂: Desempeño del Personal

r: Relación entre las variables

3.2. Variables y operacionalización

Variable 1. Clima Laboral

Definición conceptual: El clima laboral, según Porras-Balvin y Durand-Barreto (2018), es un conjunto de características únicas que perciben los empleados sobre su organización y que sirve como una fuerza importante para influir en su comportamiento.

Definición Operacional: La variable fue evaluada en función de las dimensiones: Realización personal, Involucramiento laboral, Supervisión, Comunicación, Condiciones laborales los cuales fueron planteadas por la Escala de Clima Laboral (CL-SPC) creada por Carrillo (2004) citada por Porras-Balvin y Durand-Barreto (2018), a las cuales se les otorgará una escala de respuestas estilo Likert. (Ver anexo I)

Variable 2. Desempeño del personal

Definición conceptual: El desempeño es el resultado del trabajo que realiza una o varias personas en una organización en un momento determinado que refleja qué tan bien lo realizan para alcanzar la calificación de un trabajo, en base al logro de la misión y meta de la organización (Guartán et al., 2019).

Definición Operacional: La variable fue evaluada en función de las dimensiones: Imagen y protocolo, Comportamiento colectivo y productividad personal, los mismo que fueron planteadas por Guartán et al. (2019), a las cuales se les otorgó una escala de respuestas estilo Likert. (Ver anexo I)

3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis

Población. Estuvo conformada por un conjunto de personas, personas que tienen en igualdad un cumulo de cualidades propias de un grupo. La población estuvo constituida por los efectivos policiales de

Chachapoyas. De acuerdo a la base de datos que maneja la Institución de la Policía Nacional del Perú hacen una totalidad de 100 individuos.

Muestra. Pues se resaltó que la colaboración de cada uno de los efectivos es necesaria para evaluar las variables, donde, se determinó como muestra la totalidad de la población, es decir, los 100 efectivos policiales de la ciudad de Chachapoyas.

Muestreo. Para la selección de la muestra se utilizó el muestreo no probabilístico por conveniencia.

Unidad de análisis. Los efectivos policiales de la Ciudad de Chachapoyas.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Respecto a la investigación, se detalla que, la técnica a emplear para la evaluación de la variable fue la encuesta, la misma que dejó recaudar información relevante sobre el punto de vista de los efectivos policiales en cuanto al clima laboral y el desempeño del personal en los efectivos policiales de la Policía Nacional del Perú (Hernández-Sampieri & Mendoza, 2018).

Asimismo, Hernández-Sampieri & Mendoza (2018) indica que el instrumento a emplear fue el cuestionario, que estuvo constituido por una serie de items lo cual evaluaron a las variables con la finalidad de recaudar información de las personas que fueron encuestadas. Donde, para la primera variables que es clima laboral estuvo compuesta por 25 interrogantes y para la variable desempeño del personal fueron 11 , lo cual fueron respondidas a través de la escala de Likert de cinco opciones de respuestas (nunca, casi nunca, a veces, casi siempre, siempre).

Posterior a la creación de los instrumentos, se comenzó a validar la información conseguida por medio del juicio de 5 expertos, quienes hicieron un análisis minucioso de los ítems con las dimensiones e indicadores de las respectivas variables, con la finalidad de aprobar la aplicación de la muestra de estudio.

Para terminar, la validación de los cuestionarios, fue de mucha importancia efectuar una prueba piloto al 20% de la muestra, datos que valieron al realizar la prueba de confiabilidad por medio del estadístico Alfa de Cronbach, donde el índice de fiabilidad debe conservarse por encima de 0,7 para continuar con el procesamiento de los datos. Por lo tanto, para la variable clima laboral tiene un índice de 0,920, y para la variable desempeño del personal un índice de 0,823.

3.5. Procedimientos

Para iniciar con la recolección de información, se ha creado los instrumentos lo cual estuvo constituida por un cuestionario de interrogantes, para poder aplicar la encuesta que se elaboró, un documento de autorización dirigido al Comandante General de la Policía Nacional del Perú, solicitando la base de datos de los efectivos policiales que laboran en la jurisdicción de Chachapoyas, como también se programó fecha y hora para aplicación del formulario, se explicó a grandes rasgos el motivo por el cual se estuvo realizando la misma, y que el objetivo de realizar este estudio benefició a otras investigaciones. Por otro lado, se ha reunido a todos los policías en la fecha acordada, en un lugar adecuado, se inició con una pequeña explicación sobre el tema y cuán importante es su respuesta para el estudio, asimismo, indicó como fue el procedimiento del llenado y que cada encuesta obtenida fue protegida para evitar mostrar la identidad de las personas encuestadas participes de la mismas.

3.6. Método de análisis de datos

En el procesamiento y análisis de la información, se estableció las herramientas del estudio; primero, las tablas y gráficos por medio de un enfoque descriptivo correlacional, con el propósito de analizar ambas variables en su ámbito natural; además, se empleó el programa Excel, siendo el encargado de las tabulaciones de los datos conseguidos en las encuestas de donde se extrajeron las tablas descriptivas de ambas variables.

Después, se manejó el programa estadística SPSS, en donde se calcula la prueba de fiabilidad a través del Alfa de Cronbach con un índice mínimo al nivel 0.7. Por otro lado, la prueba de normalidad de los datos procesados que se utilizó es el estadístico Kolmogórov-Smirnov el cual facilita la significancia de la normalidad de la información, es decir al ser menor a 0.05 se empleó una prueba de normalidad no paramétrica (Rho de Spearman). Por lo tanto, se ha calculado un índice de 0,920 para la variable clima laboral, y un índice de 0,823 para la variable desempeño del personal.

Por último, los resultados de la correlación se mostraron en las tablas de la relación entre las variables y el nivel de significancias de la misma, consiguiendo un parámetro de 0.05 para refutar la hipótesis de estudio en el caso de ser mayor o aceptar la misma en el caso de ser menor.

3.7. Aspectos éticos

La presente investigación fue manejada bajo los principios y normas éticas de la Universidad César Vallejo, como protegiendo los derechos de privacidad el respeto a de las personas encuestadas, siendo esta información manejada bajo la confidencialidad de los involucrados. Por lo tanto, se mostró la veracidad en la información del presente estudio, se tomó el reglamento de citas de las normas APA 7ª edición, con la

finalidad de respetar los derechos de cada autor y que no pueda ser tomada como plagio.

IV. RESULTADOS

4.1. Resultados descriptivos

Tabla 1

Clima laboral

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Malo	46	46,0	46,0
	Regular	39	39,0	85,0
	Bueno	15	15,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0

Fuente: encuesta aplicada a los efectivos policiales de la PNP

Tras la evaluación del clima laboral, según la percepción de los efectivos policiales de la PNP, Chachapoyas, mencionan que, el 46,0% (46) de efectivos policiales califican al clima laboral como malo, asimismo, el 39,0% (39) considera que es regular, y el 15,0% (15) considera que es bueno. Por lo tanto, cuando menor sea el clima laboral el desempeño laboral del personal será baja.

Tabla 2*Desempeño del personal*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Baja	45	45,0	45,0
	Media	40	40,0	85,0
	Alta	15	15,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0

Fuente: encuesta aplicada a los efectivos policiales de la PNP

Asimismo, se evidencia que, el 45,0% (45) de los efectivos policiales encuestados califican a la variable desempeño del personal como baja, de la misma forma, el 40,0% (40) lo califica como media, y el 15,0% (15) menciona que es alta. Es decir, mientras menor sea el desempeño del personal, el rendimiento será poco eficiente.

4.2. Resultados inferenciales

Tabla 3

Prueba de normalidad de los datos procesados

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
Clima laboral	,184	100	,000
Realización personal	,154	100	,000
Involucramiento laboral	,166	100	,000
Supervisión	,164	100	,000
Comunicación	,174	100	,000
Condiciones laborales	,143	100	,000
Desempeño laboral	,171	100	,000

Respecto a los resultados inferenciales, en la tabla 3 se identifica una significancia de 0,000 tanto para las variables como para las dimensiones, índices que al ser menor al margen de error (0,05) se determina que la distribución no mantiene una distribución normal, optando por una prueba no paramétrica, en la cual se utilizó el estadístico de correlación Rho de Spearman.

Tabla 4*Relación entre clima laboral y el desempeño del personal*

		Clima laboral	Desempeño del personal
Clima laboral	Coeficiente de correlación	1,000	,741**
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	100	100
Desempeño del personal	Coeficiente de correlación	,741**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	100	100

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

Fuente: datos SPSS v26.

En la tabla 4 del objetivo general se observa un coeficiente de correlación de 0,741 siendo un nivel positiva considerable, también, se evidencia una significancia (bilateral) de 0,000 que al ser menor a 0,01 respecto al nivel siendo calificada como significativa, optando por aceptar la hipótesis de investigación, entonces, se determina que, existe relación significativa entre clima laboral y desempeño del personal en los efectivos policiales de la PNP, Chachapoyas 2022.

Tabla 5*Relación entre la realización personal y el desempeño del personal*

			<u>Realización personal</u>	<u>Desempeño del personal</u>
Rho de Spearman	Realización personal	Coefficiente de correlación	1,000	,669**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	100	100
	Desempeño del personal	Coefficiente de correlación	,669**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	100	100

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

Fuente: datos SPSS v26.

En cuanto a los objetivos específicos, en la tabla 5 observamos un coeficiente de correlación de 0,669 el cual se encuentra en un nivel positiva media, al mismo tiempo se evidencia una significancia (bilateral) de 0,000 que al ser menor a 0,01 respecto al nivel siendo calificada como significativa, optando por aceptado la hipótesis de investigación, por ello, se establece una relación existente y significativa entre realización personal y desempeño del personal en los efectivos policiales de la PNP, Chachapoyas 2022.

Tabla 6*Relación entre el involucramiento laboral y el desempeño del personal*

		Involucramiento laboral	Desempeño del personal
Rho de Spearman	Involucramiento laboral	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,691**
		N	.
	Desempeño del personal	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,000
		N	100

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

Fuente: datos SPSS v26.

En la tabla 6 se observa un coeficiente de correlación de 0,691 el cual se encuentra en un nivel positiva media, además, se evidencia una significancia (bilateral) de 0,000 que al ser menor a 0,01 respecto al nivel siendo calificada como significativa, se ha optado por aceptar la hipótesis de investigación, seguidamente, se establece una relación significativa entre involucramiento laboral y desempeño del personal en los efectivos policiales de la PNP, Chachapoyas 2022.

Tabla 7*Relación entre la supervisión y el desempeño del personal*

		Supervisión	Desempeño del personal
Rho de Spearman	Supervisión	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,610**
		N	100
	Desempeño del personal	Coefficiente de correlación	,610**
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	100

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

Fuente: datos SPSS v26.

Además, en la tabla 7 se evidencia un coeficiente de correlación de 0,610 siendo un nivel positiva media, también, se evidencia una significancia (bilateral) de 0,000 que al ser menor a 0,01 respecto al nivel siendo calificada como significativa, dando por aceptado la hipótesis de investigación, por lo tanto, se establece que, existe relación significativa entre supervisión y desempeño del personal en los efectivos policiales de la PNP, Chachapoyas 2022.

Tabla 8*Relación entre la comunicación y el desempeño del personal*

		Comunicación	Desempeño del personal
Rho de Spearman	Comunicación		
	Coeficiente de correlación	1,000	,668**
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	100	100
Desempeño del personal	Desempeño del personal		
	Coeficiente de correlación	,668**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	100	100

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

Fuente: datos SPSS v26.

De la misma forma, se evidencia un coeficiente de correlación de 0,668 siendo un nivel positiva media, también, se evidencia una significancia (bilateral) de 0,000 que al ser menor a 0,01 respecto al nivel siendo calificada como significativa, dando por aceptado la hipótesis de investigación, por ende, se establece una relación significativa entre comunicación y desempeño del personal en los efectivos policiales de la PNP, Chachapoyas 2022.

Tabla 9*Relación entre las condiciones laborales y el desempeño del personal*

		Condiciones laborales	Desempeño del personal
Rho de Spearman	Condiciones laborales	Coeficiente de correlación	,626**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	100
	Desempeño del personal	Coeficiente de correlación	,626**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	100

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

Fuente: datos SPSS v26.

Finalmente, se observa un coeficiente de correlación de 0,626 el mismo que se encuentra en un nivel positiva media, asimismo, se evidencia una significancia (bilateral) de 0,000 que al ser menor a 0,01 respecto al nivel siendo calificada como significativa, optando por aceptar la hipótesis de investigación, donde se establece una relación significativa entre condiciones laborales y desempeño del personal en los efectivos policiales de la PNP, Chachapoyas 2022.

V. DISCUSIÓN

Habiendo realizado el estudio de los resultados, se ha logrado identificar que el clima laboral en los efectivos policiales de la PNP en la ciudad de Chachapoyas es malo (46,0%), ya que no hay oportunidades de progresar en la institución, asimismo, el jefe pocas veces toma importancia al éxito de su personal, como también casi nunca expresan reconocimiento por los logros, sin embargo pocas veces se sienten comprometidos con el éxito en la organización, además, casi nunca las actividades de trabajo es una tarea estimulante, por otro lado, nunca brindan apoyo para superar los obstáculos que se presentan, y pocas veces mejoran los métodos de trabajo, además, no aborda los datos importantes para satisfacer el trabajo, y la institución casi nunca promueve la comunicación interna, por otra parte, no existe buena administración de los recursos, y casi nunca disponen de tecnología que facilite el trabajo. Estos resultados tienen similitud a la investigación de Alemán (2019), quien concluyó que el clima laboral es calificado como bajo, es decir que los jefes de área no se sienten cómodos con los beneficios que les brinda la institución, ya que el ambiente en la que trabajan no cuenta con las óptimas condiciones. Por ello, López y Castiblanco (2021) consideran que el clima laboral genera un impacto tanto en la organización como en los trabajadores, ya que en función a ello podrán desarrollar sus actividades laborales ya sea en mayor o menor rendimientos de los trabajadores. Por lo tanto, Cruz-Zuñiga et al. (2021) indican que es suma importancia considera el entorno laboral de una empresa, debido a que es un conjunto de factores situacionales que se forman en el clima laboral.

En relación a la variable desempeño del personal, los resultados indican que se viene ejecutando de forma baja (45,0%), esto debido a una serie de deficiencias identificadas durante el estudio, es decir no presentan con formalismo el establecimiento y los servicios que ofrece la institución, como también no hacen el uso adecuado de los materiales de trabajo que les proporciona la institución, y no se despide de manera formal al terminar de atender a un ciudadano, no obstante los conflictos internos como externos no

son resueltas de manera satisfactoria, esto debido a que, frente a un problema no brindan soluciones que beneficie a las partes afectadas. Dichos resultados no guardan similitud con el estudio de Sapkota et al (2020), quienes concluyeron que los trabajadores realizan mejor su trabajo y tienen un mayor desempeño, con ayuda de capacitaciones, a la vez proporcionando un mejor ambiente de trabajo y otras instalaciones. Por otra parte, el estudio discrepa con los resultados de Chagray et al (2020) quienes concluyen que el desempeño del personal se viene dando de manera excelente (82,5%) esto debido al trabajo eficiente que viene realizando, con ayuda de incentivos y capacitaciones que la institución les brinda.

Para potenciar el desempeño del personal de una institución se tienen en cuenta diversas características, como, la adaptación rápida a los cambios que ocurren dentro la institución, facilidad para poder expresar sus ideas, capacidad para captar la información, trabajar eficientemente en equipo, todo esto con el propósito de conseguir un mejor desempeño de los trabajadores (Sumba-Bustamante et al., 2022).

Tras el análisis del objetivo general se determinó que, existe relación entre clima laboral y el desempeño del personal en los efectivos policiales de la Policía Nacional del Perú en Chachapoyas, fue positiva considerable, siendo corroborada por un coeficiente de correlación de 0,741, donde a su vez se estableció que la relación estadística es significativa al nivel 0,000. Por ello, se identificó que el clima laboral viene siendo ejecutada de mala manera, por lo que esta afectando el desempeño del personal, la misma que fue calificada como baja. Estos resultados guardan similitud con los hallados por Almeida (2020) quien indica una relación positiva y directa entre clima organizacional y el desempeño laboral del personal, corroborada por un coeficiente de correlación de ($\rho=0,848$).

Respecto a los objetivos específicos, se ha identificado que la dimensión realización personal se relaciona significativamente con el desempeño del personal, corroborada por un coeficiente de correlación de 0,669 a un nivel

positiva media, al mismo tiempo se determinó la significancia al nivel 0,000. Dichos resultados serán contrastados con el aporte teórico de Sapkota et al (2020), quienes exponen que la realización personal se da cuando el clima es propicio en la organización lo cual ayudaría a mejorar su desempeño. Asimismo, Ríos (2020) presentó en sus hallazgos de su artículo que, las comisarías de la PNP son un poco compleja, ya que muchas tienen poco conocimiento técnico en lo referente a la gestión, por ende, esto afecta a las interrelaciones dentro de la institución, haciendo que no se cumplan ni objetivos ni metas que se establecieron.

En cuanto a la dimensión involucramiento laboral, se determinó que se relaciona con el desempeño del personal de forma positiva media, calculado por un coeficiente de 0,691, no obstante, se ha calculado una significancia de 0,000. Dichos resultados serán contrastados por Penachi (2019), a través de su investigación indica que el ascenso se tiene que dar de acuerdo a la capacidad y desempeño que tienen el trabajador, el cual ayudarán a lograr sus objetivos de la institución siendo un éxito para la misma, siendo parte del involucramiento personal hacia la institución.

Asimismo, la dimensión supervisión se relaciona con el desempeño del personal de forma positiva media, siendo calculado por un coeficiente de correlación de 0,610, a su vez con una significancia al nivel 0,000. Al respecto, nuestros resultados son concordantes con los de Escandón-Franco y Vélez-Mendoza (2021), quienes en su estudio identificaron que los efectivos policiales no están conformes con el apoyo del supervisor y el liderazgo de que tiene el jefe de su unidad, ya que muchas veces son sancionados injustamente. Por su parte, Almeida (2020) presento que sus hallazgos que, la supervisión ayuda a solucionar las deficiencias que puedan presentar para dirigir mejor sus actividades, a fin de lograr un desempeño eficiente.

De la misma forma, se ha logrado determinar que existe relación entre comunicación y desempeño del personal es positiva media, con un coeficiente de correlación de 0,668, con una significancia de 0,000. Estos resultados

guardan relación con lo encontrado por Solórzano-Espinoza et al. (2020) quienes indican que la comunicación entre jefes y trabajadores ayuda a tener un mejor desempeño, es decir se relaciona directamente con el desempeño de los trabajadores.

Finalmente, la dimensión condiciones laborales se relaciona con el desempeño del personal es positiva media, el mismo que es contrastado por un coeficiente de 0,626, en la cual se ha establecido una significancia de al nivel 0,000. Tras este resultado Olivera et al. (2021) mediante su investigación corroboran que las condiciones laborales inciden en el desempeño laboral del trabajador, contrastado por un valor $p=0,000<0,05$, es decir mientras mejor sea las condiciones laborales, la productividad y la eficiencia de los trabajadores incrementarán su desempeño.

Cabe precisa que, al tener un clima laboral malo, afecta al desempeño del personal en los efectivos policiales de la PNP, Chachapoyas. Por ende, ante estas falencias se debe trabajar en tener un clima laboral óptimo, aplicando estrategias como capacitaciones al personal, proveer de un buen espacio de trabajo, donde el desempeño del personal sea eficiente y se sientan satisfechos con el trabajo que realizan.

VI. CONCLUSIONES

- 6.1.** De manera general se ha logrado determinar una relación significativa entre clima laboral y desempeño del personal en los efectivos policiales de la PNP, Chachapoyas 2022, corroborada por un coeficiente de 0,741, y una significancia (bilateral) de 0,000.
- 6.2.** De manera específica, se determinó que, existe relación significativa entre realización personal y desempeño del personal en los efectivos policiales de la PNP, Chachapoyas 2022, contrastada por un coeficiente de 0,669 a un nivel positiva media, y una significancia (bilateral) de 0,000.
- 6.3.** Asimismo, se ha determinado una relación significativa entre involucramiento laboral y desempeño del personal en los efectivos policiales de la PNP, Chachapoyas 2022, siendo verificada por un coeficiente de 0,691 a un nivel positiva media, y una significancia (bilateral) de 0,000.
- 6.4.** Además, se determinó una relación significativa entre supervisión y desempeño del personal en los efectivos policiales de la PNP, Chachapoyas 2022, contrastada por un coeficiente de 0,610 siendo un nivel positiva media, y una significancia (bilateral) de 0,000.
- 6.5.** De la misma forma, se determinó una relación significativa entre comunicación y desempeño del personal en los efectivos policiales de la PNP, Chachapoyas 2022, corroborada por un coeficiente de 0,668 a un nivel positiva media, y una significancia (bilateral) de 0,000.

Por último, se determinó una relación significativa entre condiciones laborales y desempeño del personal en los efectivos policiales de la PNP, Chachapoyas 2022, contrastada por un coeficiente de 0,626 a un nivel positiva media, y una significancia (bilateral) de 0,000.

VII. RECOMENDACIONES

- 7.1. Se recomienda al jefe de RR.HH de la Policía Nacional del Perú, Chachapoyas, implementar mejoras al espacio donde realizan las actividades, procurando un mejor clima laboral, diariamente, con la finalidad de que el desempeño del personal sea eficiente.
- 7.2. Se recomienda al jefe de RR. HH de la Policía Nacional del Perú, Chachapoyas, implementar un sistema de incentivos para la realización personal de los efectivos policiales de la Policía Nacional del Perú, y así alcanzar su máximo potencial para un óptimo desempeño.
- 7.3. Se sugiere al área de RR. HH de la Policía Nacional del Perú, Chachapoyas, desarrollar charlas con especialistas para que ayude a superar algunos indicios de Síndrome de Burnout para los integrantes de los efectivos policiales que laboran en la comisaria de dicha ciudad, y así obtener un mejor desempeño.
- 7.4. Se sugiere al Comandante General de la Policía Nacional del Perú, Chachapoyas, implementar un sistema de seguimiento y control para supervisar constantemente el trabajo que realizan los efectivos policiales con el propósito de tener éxito en su desempeño y en la consecución de sus objetivos
- 7.5. Se recomienda al Comandante General de la Policía Nacional del Perú, Chachapoyas, desarrollar actividades para fomentar las relaciones armoniosas en entre jefes y efectivos policiales en la comisaria de la mencionada ciudad.
- 7.6. Se sugiere al área administrativa de la Policía Nacional del Perú, Chachapoyas, mejorar las condiciones laborales de los efectivos policiales desde mobiliarios y equipos de trabajo, lo cual permitirá desempeñarse de manera eficiente en su trabajo.

REFERENCIAS

- Albano, S., Oviedo, R., Santero, M., Sassone, M., Clapera, F., Botin, J., y Secchi, J. (2021). Impacto de la pandemia por Covid-19 en la motivación y clima laboral en dos Pymes rosarinas. *Informes De Investigacion. IIATA*, 6(6), 86-99.
doi:<https://doi.org/10.35305/iiata.v6i6.37>
- Alemán, G. M. (2019). Clima laboral y Evaluación del Desempeño a Jefes de área en Hospitales del MINSA, Región Arequipa, 2017. *VÉRITAS*, 20(1), 45-49.
doi:<https://doi.org/10.35286/veritas>
- Almeida, .. M. (2020). Clima organizacional y el desempeño docente en educación general básica. *Revista Electronica "Entrevista Academica"*, 2(1), 86-95.
<http://www.eumed.net/rev/reea>
- Bautista, R., Cienfuegos, R., y Aguilar, E. (2020). El desempeño laboral desde una perspectiva teórica. *Revista de investigacion valor agregado*, 7(1), 109-121.
doi:<https://doi.org/10.17162/riva.v7i1.1417>
- Brito-Carrillo, C., Pitre-Redondo, R., y Cardona-Arbeláez, D. (2020). Clima organizacional y su influencia en el desempeño del personal en una empresa de servicio. *Información Tecnológica*, 31(1), 141-148. doi:<http://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642020000100141>
- Bustamante, M., y Álvarez, A. (2019). Validación de un cuestionario de clima organizacional para organizaciones de salud. *Revista Gerencia y Políticas de Salud*, 1(1), 1-27.
[https://revistas.javeriana.edu.co/files-articulos/RGPS/18-36%20\(2019-1\)/54559086014/](https://revistas.javeriana.edu.co/files-articulos/RGPS/18-36%20(2019-1)/54559086014/)
- Cardoso, T., Santos, M., Pereira, L., Kaipper, B., & Murce, P. (2019). Construção de uma Escala de Clima Organizacional para uma Organização Pública. *Psychology: Organizations and Work Journal*, 1(1), 714-719. doi:<https://doi.org/10.17652/rpot/2019.3.16709>
- Chagray, N. H., Maguiña, R. M., Ramos, S. E., Hidalgo, Y. N., y Neri, A. C. (2020). Clima organizacional y desempeño laboral, caso: empresa Lechera Peruana. *Revista Nacional de Administración*, 11(2), 21-29.
doi:<https://doi.org/10.22458/rna.v11i2.3297>
- Chavez, M. K., y Henriquez, E. V. (2020). *La gestion del conocimiento y su relacion con el desempeño laboral de los docentes en las Insituciones educativas fiscales de la zona del Ecuador 2019*. Tesis Maestria, Universidad Politecnica Salesiana.
<https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/19092/4/UPS-GT002973.pdf>

- Consejo Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación Tecnológica. (2018). *Reglamento de calificación, clasificación y registro de los investigadores del sistema nacional de ciencia, tecnología e innovación tecnológica - reglamento renacyt*. Lima. Obtenido de <http://portal.concytec.gob.pe/index.php/informacion-cti/reglamento-del-investigador-renacyt>
- Cruz-Zuñiga, N., Alonso, M., Armendáriz-García, N., y Lima, J. (2021). CLIMA LABORAL, ESTRÉS LABORAL Y Consumo de alcohol en trabajadores de la industria. una revisión sistemática. *Revista Esp Salud Pública*, 95(23), 1-15. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7957724>
- De Stasio, S., Benevene, P., Pepe, A., Buonomo, I., Ragni, B., & Berenguer, C. (2020). The Interplay of Compassion, Subjective Happiness and Proactive Strategies on Kindergarten Teachers' Work Engagement and Perceived Working Environment Fit. *Internstional journal of environmental research and public health*, 1(1), 1-16. doi:<http://dx.doi.org/10.3390/ijerph17134869>
- Escandón-Franco, M. A., y Vélez-Mendoza, M. E. (2021). Clima laboral en la Policía Nacional del Ecuador. *Polo del Conocimiento*, 6(9), 2390-2407. doi:<http://dx.doi.org/10.23857/pc.v6i9.3172>
- Guartán, A., Torres, K., y Ollague, J. (2019). La evaluación del desempeño laboral desde una perspectiva integral de varios factores. *593 Digital Publisher CEIT*, 4(6), 13-26. doi:<https://doi.org/10.33386/593dp.2019.6.139>
- Guerrero, F. F., Neira, L. F., Vásconez, H. D., y Vásconez, V. H. (2019). Clima organizacional en el desempeño laboral de las instituciones públicas gubernamentales. *Revista Interdisciplinaria de Humanidades, Educación, Ciencia y Tecnología*, 5(9), 1-14. doi:<https://doi.org/10.35381/cm.v5i9.214>
- Hafeez, I., Yingjun, Z., Hafeez, S., Mansoor, R., & Rehman, K. (2019). Impact of workplace environment on employee performance: mediating role of employee health. *Vilnius Tech Journal*, 17(2), 174-193. doi:<https://doi.org/10.3846/bme.2019.10379>
- Hernández-Sampieri, R., & Mendoza, C. P. (2018). *Metodología De La Investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. México: McGraw-Hill Interamericana Editores, S.A. de C. V.
- Kolade, B., Bukola, B., & Olalekan, B. (2019). Work Environment and Provision of Instructional Facilities as Correlates of Academic Staff Job Performance in Nigerian Universities. *Journal of Education Research and Rural Community Development*(1), 1-11. <https://journals.co.za/doi/epdf/10.10520/EJC-19adffff56>
- Limbong, T., Simarmata, J., Rofendi, M., Rikki, A., & Rajagukguk, D. (2020). Implementation Of Multi Factor Evaluation Process (MFEP) In Assessment Of

- Employee Performance Achievement. *Journal of Physics: Conference Series*, 1(1), 1-9. doi:<https://doi.org/10.1088/1742-6596/1573/1/012022>
- Lluncor, M., Cacho, A., Zegarra, W., y Olano, D. (2021). El desempeño laboral en organizaciones públicas y privadas. *Revista Pakamuros*, 1(1), 12-20. doi:<https://doi.org/10.37787/pakamuros-unj.v9i1.151>
- López, N., y Castiblanco, K. (2021). Clima laboral como factor influyente en el nivel de productividad: caso unión soluciones S.A.S. *Revista chilena de economía y sociedad*, 1(1), 79-91. <https://sitios.vtte.utem.cl/rches/wp-content/uploads/sites/8/2021/09/revista-chilena-de-economia-y-sociedad-vol15-n1-2021-Lopez-Castiblanco.pdf>
- López, S., Vásquez, C., y Valdez, L. (2021). Estudio socioeducativo de caso mejora del clima laboral en guarderías mediante la comunicación efectiva al utilizar técnicas de programación neurolingüística. *Revista iberoamericana para investigación y el desarrollo educativo*, 11(21), 1-24. doi:<https://doi.org/10.23913/ride.v11i21.690>
- Marcos, A., García-Ael, C., & Topa, G. (2020). The Influence of Work Resources, Demands, and Organizational Culture on Job Satisfaction, Organizational Commitment, and Citizenship Behaviors of Spanish Police Officers. *International Journal Of Environmental Research and Public Health*, 17, 7607. doi:<http://dx.doi.org/10.3390/ijerph17207607>
- Mendonca, P., Soares, A., Gede, R., & Da Costa, C. (2021). The Influence of Employee Involvement, Work Environment, and Teamwork on Employee Performance (Case Study: Ministry of Agriculture and Fisheries, Dili Timor-Leste). *Journal of Business and Management*, 3(1), 12-23. doi:<https://doi.org/10.51703/bm.v3i1.32>
- Ministerio del Interior. (2021). *Bases para el Fortalecimiento y la Modernización de la Policía Nacional del Perú*. Lima, Perú: Policía Nacional del Perú. doi:<https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/1694214/Base.Fortalecimiento.Modernizaci%C3%B3n-PNP.pdf.pdf>
- Nguyen, T., Nguyen, N., & Tran, B. (2021). Impacts of Organizational Factors on Work Motivation and Job Performance: Evidence from SMEs in Vietnam. *Journal of Asian Finance, Economics and Business*, 8(10), 285–295. doi:<https://doi.org/10.13106/jafeb.2021.vol8.no10.0285>
- Nilsson, K., & Nilsson, E. (2021). Organisational Measures and Strategies for a Healthy and Sustainable Extended Working Life and Employability—A Deductive Content Analysis with Data Including Employees, First Line Managers, Trade Union Representatives and HR-Practitioners. *International journal of environmental research and public health*, 1(1), 1-29. doi:<https://doi.org/10.3390/ijerph18115626>

- Ojokoh, B., Akinsulire, V., & Folasade, I. (2019). An Automated Implementation of Academic Staff Performance Evaluation System based on Rough Sets Theory. *Australasian Journal of Information Systems*, 23(1), 1-20. doi:<https://doi.org/10.3127/ajis.v23i0.2033>
- Olivera, Y. J., Leyva, L. L., y Napán, A. C. (2021). Clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores. *Revista Científica de la UCSA*, 8(2), 3-12. doi:<http://dx.doi.org/10.18004/ucsa/2409-8752/2021.008.02.003>
- Oruna, A., Uribe, Y., y Sánchez, J. (2021). Neuroética en el clima laboral de una empresa industrial peruana. *Revista Venezolana de Gerencia*, 26(93), 279-293. <https://www.redalyc.org/journal/290/29066223018/29066223018.pdf>
- Penachi, N. (2019). Clima Organizacional y Desempeño Laboral del Instituto Nacional de Defensa Civil – INDECI. *Gestión en el Tercer Milenio*, 22(44), 85-93. doi:<https://doi.org/10.15381/gtm.v22i44.17314>
- Pilligua, C., y Arteaga, F. (2019). El clima laboral como factor clave en el rendimiento productivo de las empresas. estudio caso: Hardepex Cía. Ltda. *Cuadernos Latinoamericanos de Administración*, XV(28), 1-25. <https://www.redalyc.org/journal/4096/409659500007/409659500007.pdf>
- Ponce-Ponce, L., y Gómez-García, S. (2021). Clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral del personal del comercial CHONEPAC, provincia de Manabí. *Revista Científica dominio de las ciencias*, 7(2), 1129-1154. <https://dominiodelasciencias.com/ojs/index.php/es/article/view/1851/3754>
- Porras-Balvin, A. S., y Durand-Barreto, J. E. (2018). Asociación entre clima organizacional y motivación de enfermeras en un hospital de la Policía Nacional del Perú. *Revista Enfermería Herediana*, 11(1), 18-26. doi:<https://doi.org/10.20453/renh.v11i1.3521>
- Prada, R., Rueda, M., y Ocampo, P. (2020). Clima de trabajo y su relación con la productividad laboral en empresas de tecnología. *Revista Espacios*, 41(45), 57-75. <http://asesoresvirtualesalala.revistaespacios.com/a20v41n45/a20v41n45p06.pdf>
- Putra, D. E., Putri, J. D., Lesmana, S., Juwanda, D., & Apriandi, R. (2020). The Effect of Work Environment and Work Discipline on The Performance of “Integrated Police Service Center” (SPKT) Unit Members, Sungai Penuh Police Sector with Work Motivation as Intervening Variable. *American Journal of Humanities and Social Sciences Research*, 4(2), 143-151. <https://www.ajhssr.com/wp-content/uploads/2020/02/T2042143151.pdf>
- Rafia, T., Shipon, M., & Md, K. (2020). Impact of Working Environment on Job Satisfaction. *European Journal of Business and Management Research*, 5(6), 1-5. <https://ejbmr.org/index.php/ejbmr/article/view/643/362>

- Raniasari, E. (2020). Performance of employees : individual characteristics and work environment in pt kawai NIP. *Journal of Reseacrh in Business, Economics, and Education*, 2(1), 360-368. <https://media.neliti.com/media/publications/322939-performance-of-employees-individual-char-f5bb583c.pdf>
- Rifa'i, A., Tannady, H., & Rahmat, T. Y. (2020). Determinants Factors Affecting Performance of Police Officers in Tangerang City, Indonesia: Role of Work Experience and Domicile as Moderating Variables. *International Journal of Research and Review*, 7(12), 168-177. https://www.ijrrjournal.com/IJRR_Vol.7_Issue.12_Dec2020/IJRR0026.pdf
- Ríos, G. N. (2020). *Clima Organizacional y Satisfacción Laboral del personal que presta servicios en la Dirección de Asesoría Jurídica, Policía Nacional del Perú*. Tesis de maestría, Universidad César Vallejo, Lima- Perú. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/43769/R%c3%ados_DCGNS-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Rojas, I. P., Hidalgo, I., y Figueroa, A. E. (2019). Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la dirección territorial de policía de Huancayo 2018. *Revista Gobierno y Gestión Pública*, 5(2), 120 - 141. doi:<https://doi.org/10.24265/igpp.2018.v5n2.06>
- Sapkota, B., Devkota, N., Paudel, U. R., & Parajuli, S. (2020). Impact of Organizational Climate on Job Performance in Nepalese Supermarket: Evidence from Bhatbhateni Supermarket. *The Journal of Economic Concerns*, 11(1), 1-11. https://www.researchgate.net/profile/Niranjan-Devkota/publication/349694310_Impact_of_Organizational_Climate_on_Job_Performance_in_Nepalese_Supermarket_Evidence_from_Bhatbhateni_Supermarket/links/603d0342299bf1e0784ce5e7/Impact-of-Organizational-Climate-o
- Soelistya, D. (2022). The Importance of the Work Environment as a Mediation on Employee Performance: Affected by Work Life Balance. *Budapest International Research and Critics Institute-Journal*, 5(1), 244-257. doi:<https://doi.org/10.33258/birci.v5i1.3599>
- Solórzano-Espinoza, N. V., Parra-Ferrié, C., Espinoza-Arauz, M. Y., y Macías-Barberán, J. R. (2020). Clima laboral y su incidencia en el desempeño de los funcionarios del registro de la propiedad Manta – EP. – Manabí. *Polo del Conocimiento*, 1(43), 541-553. doi:<https://doi.org/10.23857/pc.v5i3.1351>
- Subrahmanyam, S., & Fouad, S. (2020). Human Resources Practices as a Strategic Tool for Competitive Advantage. *Solid State Technology*, 63(5), 1004-1019. https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/64689250/Human_Resources_Practices-with-cover-page-

v2.pdf?Expires=1659474590&Signature=G19lj5Mh1mOjwj8QjIAodgU3xRUFKgU8
wUW0GXLSDtffaFQ5~SaAu~ZdL0fed-
RsUZIKhCBwkA7De2gshNQ68o0jF0ySFg1hVzQoZCb6gOS9n4kxvhV4-
URXYM0gDMyQlb

- Sumba-Bustamante, R., Moreno-Gonzabay, P., y Villafuerte-Peñañiel, N. (2022). Clima Organizacional como Factor del Desempeño Laboral en las Mipymes en Ecuador. *Revista científica Dominio de las ciencias*, 8(1), 234-261. doi:<http://dx.doi.org/10.23857/dc.v8i1.2569>
- Uysal, G. (2019). Different organizational climate types. *University of Stuttgart*, 1(1), 1-7. https://www.researchgate.net/profile/Gamze-Sevik/publication/360864040_Different_organizational_climate_types/links/628f718bc660ab61f846a639/Different-organizational-climate-types.pdf
- Vasquez, G., Parrales, D., y Morales, V. (2021). Proceso administrativo: factor determinante en el desarrollo organizacional de las mipymes. *Revista publicando*, 1(1), 258-278. doi:<https://doi.org/10.51528/rp.vol8.id2249>
- Ventura, W., y Vásquez, A. (2021). Estrés laboral y desempeño de los efectivos policiales de dependencia -Chiclayo. *Revista científica horizonte empresarial*, 8(2), 550-563. doi:<https://doi.org/10.26495/rce.v8i2.2009>
- Yslado, R., Ramírez-Asís, E., García-Figueroa, M., y Arquero, J. (2021). Clima laboral y burnout en profesores universitarios. *Revista Electrónica Interuniversitaria de Formación del Profesorado*, 24(3), 101-114. doi:<https://doi.org/10.6018/reifop.476651>
- Zulhelmi, M., & Mohd, N. H. (2021). Workplace Environment and Job Performance of Police Officer during the COVID-19 Crisis. *Journal of Administrative Science*, 18(1), 249 - 267. https://jas.uitm.edu.my/images/2021_JUNE/JAS13.pdf

ANEXOS

Declaratoria de autenticidad (autores)



Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable [x] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: LUPE GRAUS CORTEX DNI:07539368

Especialidad del validador: Docente Universitaria | Investigadora

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Lima 11 de Julio del 2022



Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable [x] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: Oswaldo Daniel CASAZOLA CRUZ DNI: 40081695

Especialidad del validador: Docente Universitaria | Investigadora

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Lima 11 de Julio del 2022

Firma del Experto Informante.



Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable [x] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: Paul PAUCAR LLANOS DNI: 25691178

Especialidad del validador: Docente Universitaria | Investigadora

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Lima 11 de Julio del 2022

Firma del Experto Informante.

Matriz de operacionalización de variables

VARIABLES DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
Clima laboral	El clima laboral, según Porrás-Balvin y Durand-Barreto (2018), es un conjunto de características únicas que perciben los empleados sobre su organización y que sirve como una fuerza importante para influir en su comportamiento.	La variable fue evaluada en función de las dimensiones, indicadores e interrogantes planteadas por la Escala de Clima Laboral (CL-SPC) creada por Carrillo (2004) citada por Porrás-Balvin y Durand-Barreto (2018), a las cuales se les otorgará una escala de respuestas estilo Likert.	Realización personal	Oportunidades de progreso	Ordinal
				Interés de jefes	
				Reconocimiento de logros	
				Adquisición de conocimientos	
				Capacitación	
			Involucramiento laboral	Desarrollo personal	
				Compromiso con su trabajo	
				Conseguir los logros	
				Ejecución de trabajos que ayudan al desarrollo	
			Supervisión	Cumplimiento de actividades	
				Visión, misión y valores claros,	
				Apoyo de los supervisores	
				Métodos laborales	
			Comunicación	Responsabilidades definidas	
				Sistema de seguimiento y control	
				Normas y procedimientos laborales	
				Fácil acceso de información	
				Relaciones armoniosas	
			Condiciones laborales	Interacción jerárquica	
				Comunicación interna	
Escucha activa					
Toma de decisiones					
	Administración de recursos				
	Remuneración				
	Disposición de tecnologías				

Desempeño del personal	El desempeño es el resultado del trabajo que realiza una o varias personas en una organización en un momento determinado que refleja qué tan bien lo realizan para alcanzar la calificación de un trabajo, en base al logro de la misión y meta de la organización (Guartán et al., 2019).	La variable fue evaluada en función de las dimensiones planteadas por Guartán et al. (2019), a las cuales se les otorgará una escala de respuestas estilo Likert.	Imagen y protocolo	Saludo al cliente	Ordinal
				Presentación del establecimiento	
				Uso del uniforme de la empresa	
				Uso correcto del uniforme de la empresa	
				Cuidado del material de trabajo	
			Despida formal		
			Comportamiento colectivo y productividad personal	Trabajo en grupo	
				Resolución de conflictos laboral	
				Resuelve conflictos externos e internos	
				Genera beneficios entre ambas partes	
Responde dudas del cliente					

Matriz de consistencia

Título: Clima Laboral y el Desempeño del Personal en los efectivos policiales de la Policía Nacional del Perú, Chachapoyas 2022.

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Técnica e Instrumentos
<p>Problema general ¿Cuál es la relación entre el clima laboral y el desempeño del personal en los efectivos policiales de la Policía Nacional del Perú, Chachapoyas 2022?</p> <p>Problemas específicos: i) ¿Cuál es la relación entre la realización personal y el desempeño del personal en los efectivos policiales de la Policía Nacional del Perú, Chachapoyas 2022? ii) ¿Cuál es la relación entre el involucramiento laboral y el desempeño del personal en los efectivos policiales de la Policía Nacional del Perú, Chachapoyas 2022? iii) ¿Cuál es la relación entre la supervisión y el desempeño del personal en los efectivos policiales de la Policía Nacional del Perú, Chachapoyas 2022? iv) ¿Cuál es la relación entre la comunicación y el desempeño del personal en los efectivos policiales de la Policía Nacional del Perú, Chachapoyas 2022? v) ¿Cuál es la relación entre las condiciones laborales y el</p>	<p>Objetivo general Determinar la relación entre clima laboral y el desempeño del personal en los efectivos policiales de la Policía Nacional del Perú, Chachapoyas 2022</p> <p>Objetivos específicos i) Establecer la relación entre la realización personal y el desempeño del personal en los efectivos policiales de la Policía Nacional del Perú, Chachapoyas 2022. ii) Establecer la relación entre el involucramiento laboral y el desempeño del personal en los efectivos policiales de la Policía Nacional del Perú, Chachapoyas 2022. iii) Establecer la relación entre la supervisión y el desempeño del personal en los efectivos policiales de la Policía Nacional del Perú, Chachapoyas 2022. iv) Establecer la relación entre la comunicación y el desempeño del personal en los efectivos policiales de la Policía Nacional del Perú, Chachapoyas 2022 v) Establecer la relación entre las condiciones laborales y el desempeño del personal en los efectivos policiales de la Policía Nacional del Perú, Chachapoyas 2022.</p>	<p>Hipótesis general Hi: Existe relación significativa entre Clima laboral y el desempeño del personal en los efectivos policiales de la Policía Nacional del Perú, Chachapoyas 2022</p> <p>Hipótesis específicas Hi1: Existe relación significativa entre la realización personal y el desempeño del personal en los efectivos policiales de la Policía Nacional del Perú, Chachapoyas 2022. Hi2: Existe relación significativa entre el involucramiento laboral y el desempeño del personal en los efectivos policiales de la Policía Nacional del Perú, Chachapoyas 2022. Hi3: Existe relación significativa entre la supervisión y el desempeño del personal en los efectivos policiales de la Policía Nacional del Perú, Chachapoyas 2022. Hi4: Existe relación significativa entre la comunicación y el desempeño del personal en los efectivos policiales de la Policía Nacional del Perú, Chachapoyas 2022. Hi5: Existe relación significativa entre las condiciones laborales y el desempeño del personal en los efectivos policiales de la Policía Nacional del Perú, Chachapoyas 2022.</p>	<p>Técnica Encuesta</p> <p>Instrumentos Cuestionario</p>

desempeño del personal en los efectivos policiales de la Policía Nacional del Perú, Chachapoyas 2022?				
Diseño de investigación	Población y muestra	Variables y dimensiones		
Tipo aplicada Diseño no experimental Nivel correlacional	<p>Población Estuvo conformada por los efectivos policiales de Chachapoyas haciendo un total de 100 individuos.</p> <p>Muestra La totalidad de la población, esto quiere decir, se tomó a 100 efectivos policiales de la ciudad de Chachapoyas.</p>	Variables	Dimensiones	
		Clima Laboral	Realización personal	
			Involucramiento laboral	
			Supervisión	
			Comunicación	
		Desempeño del personal	Condiciones laborales	
			Imagen y protocolo Comportamiento colectivo y productividad personal	

Instrumento de recolección de datos

ENCUESTA DE ESCALA DE CLIMA LABORAL CL - SPC

El presente cuestionario tiene por objetivo evaluar el clima laboral en los efectivos policiales de la Policía Nacional del Perú, Chachapoyas 2022. Lea con mucha atención cada ítem formulado y marque una de las opciones de respuesta que crea conveniente, es decir, según la escala de medición que se presenta:

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

N ^o	Dimensiones	Escala de medición				
	D1: Realización personal					
1	Existen oportunidades de progresar en la institución.	1	2	3	4	5
2	El jefe se interesa por el éxito de su personal.	1	2	3	4	5
3	Los supervisores expresan reconocimiento por los logros.	1	2	3	4	5
4	Las actividades en la que se trabaja le permiten aprender y desarrollarse.	1	2	3	4	5
5	Los jefes promueven la capacitación que se necesita.	1	2	3	4	5
6	La institución promueve mi desarrollo personal.	1	2	3	4	5
D2: Involucramiento laboral						
7	Se siente comprometido con el éxito en la organización.	1	2	3	4	5
8	Cada profesional policial asegura sus niveles de logro en el trabajo.	1	2	3	4	5
9	Cumplir con las tareas diarias en el trabajo, permite el desarrollo del personal.	1	2	3	4	5
10	Cumplir con las actividades laborales es una tarea estimulante.	1	2	3	4	5
11	Hay clara definición de visión, misión y valores en la institución.	1	2	3	4	5
D3: Supervisión						
12	Los jefes brindan apoyo para superar los obstáculos que se presentan.	1	2	3	4	5
13	En la institución, se mejoran continuamente los métodos de trabajo.	1	2	3	4	5
14	Las responsabilidades del puesto están claramente definidas.	1	2	3	4	5
15	Se dispone de un sistema para el seguimiento y control de actividades.	1	2	3	4	5
16	Existen normas y procedimientos como guías de trabajo.	1	2	3	4	5
D4: Comunicación						
17	Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo.	1	2	3	4	5
18	En los grupos de trabajo, existe una relación armoniosa.	1	2	3	4	5
19	Es posible la interacción con las personas de mayor jerarquía.	1	2	3	4	5
20	La institución fomenta y promueve la comunicación interna.	1	2	3	4	5
21	El supervisor escucha los planeamientos que se hacen.	1	2	3	4	5

	D5: Condiciones laborales					
22	El personal tiene la oportunidad de tomar decisiones en tarea de sus responsabilidades.	1	2	3	4	5
23	Existe buena administración de los recursos.	1	2	3	4	5
24	La remuneración está de acuerdo al desempeño y los logros.	1	2	3	4	5
25	Se dispone de tecnología que facilite el trabajo.	1	2	3	4	5

ENCUESTA DE DESEMPEÑO DEL PERSONAL

El presente cuestionario tiene por objetivo evaluar desempeño del personal en los efectivos policiales de la Policía Nacional del Perú, Chachapoyas 2022. Lea con mucha atención cada ítem formulado y marque una de las opciones de respuesta que crea conveniente, es decir, según la escala de medición que se presenta:

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

N ^o	Dimensiones	Escala de medición				
	D1: Imagen y protocolo					
1	Saluda de forma cordial al ciudadano al momento de atenderlo.	1	2	3	4	5
2	Presenta con formalismo el establecimiento y los servicios que ofrece la institución.	1	2	3	4	5
3	Usa el uniforme de la institución todos los días laborales.	1	2	3	4	5
4	Viste correctamente el uniforme de la institución.	1	2	3	4	5
5	Hace uso adecuado de los materiales de trabajo que le proporciona la institución.	1	2	3	4	5
6	Se despide de manera formal al terminar de atender a un ciudadano.	1	2	3	4	5
	D2: Comportamiento colectivo y productividad personal					
7	Tiene disposición de trabajar en equipo.	1	2	3	4	5
8	Apoya a sus compañeros a resolver conflictos laborales.	1	2	3	4	5
9	Resuelve conflictos internos como externos de manera satisfactoria.	1	2	3	4	5
10	Frente a un problema brinda soluciones que beneficien a ambas partes afectadas.	1	2	3	4	5
11	Se asegura que el ciudadano no tenga dudas sobre el servicio que ofrece la institución.	1	2	3	4	5

Índice de confiabilidad

Fiabilidad

Escala: Clima laboral

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	100	100,0
	<u>Excluido^a</u>	0	,0
	Total	100	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,920	25

Escala: Desempeño del personal

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	100	100,0
	<u>Excluido^a</u>	0	,0
	Total	100	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,823	11



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, GARCIA TALLEDO ENRIQUE GUSTAVO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CALLAO, asesor de Tesis titulada: "Clima Laboral y el Desempeño del Personal en los efectivos policiales de la Policía Nacional del Perú, Chachapoyas 2022.", cuyo autor es LOPEZ SANTILLAN ABNER ANTONIO, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 25.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

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

LIMA, 21 de Setiembre del 2022

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
GARCIA TALLEDO ENRIQUE GUSTAVO DNI: 07924163 ORCID: 0000 0002 8273 1995	Firmado electrónicamente por: EGARCIATA el 23- 09-2022 10:40:05

Código documento Trilce: TRI - 0429915