



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA**

**Clima organizacional y el desempeño laboral de los
colaboradores de la Oficina de Normalización Previsional –Piura
2021**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA**

AUTORA:

Seminario Mendoza Cecilia del Socorro (ORCID: 0000-0002-7368-236X)

ASESOR:

Dr. Saavedra Olivos, Juan José (ORCID: 0000-0001-8191-8988)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma Y Modernización del Estado

Piura – Perú

2021

DEDICATORIA

Este trabajo de investigación se lo dedico:

A la memoria mi querida madre Julia y de mi hermano Juan Carlos, por ser ejemplo en mi vida de honradez, trabajo, fe, lealtad y amor.

A mi Padre Carlos y mis amados hijos Piero Mauricio y Grazia Almendra quienes son el motor de mi superación.

Cecilia Seminario Mendoza

AGRADECIMIENTO

A Dios por ser el arquitecto de mis proyectos, sus bendiciones guían mis pasos por la vida.

Al Dr. Juan José Saavedra Olivos por su apoyo con su conocimiento, experiencia y paciencia en el desarrollo de la Tesis.

A los compañeros de clases por compartir espacios de trabajo conjunto.

A la ONP por brindarme las facilidades para la ejecución de la investigación.

A todas aquellas personas que de forma directa o indirecta han contribuido en esta investigación.

Cecilia Seminario

Índice de contenidos

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Resumen	vi
Abstract	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	13
3.1. Tipo de Investigación	13
3.2. Variables y operacionalización	14
3.3. Población, muestra y muestreo	14
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	15
3.5. Procedimientos	17
3.6. Métodos de análisis de datos	18
3.7. Aspectos éticos	18
IV. RESULTADOS	20
V. DISCUSIÓN	33
VI. CONCLUSIONES	40
VII. RECOMENDACIONES	41
REFERENCIAS	42
ANEXOS	47

Índice de tablas

Tabla 1	Población de los colaboradores de la ONP –Piura 2021	15
Tabla 2	Dimensiones de la Escala CL-SPC(2004).....	16
Tabla 3	Análisis de confiabilidad.....	16
Tabla 4	Confiabilidad de instrumentos	17
Tabla 5	Dimensiones de escala SPL	17
Tabla 6	Nivel del clima organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores	20
Tabla 7	Nivel de relación entre la autorrealización y el desempeño laboral	21
Tabla 8	Nivel de involucramiento laboral y el desempeño laboral de colaboradores ...	22
Tabla 9	Nivel de la supervisión y el desempeño laboral de los colaboradores	23
Tabla 10	Nivel de la comunicación y el desempeño laboral de los colaboradores	24
Tabla 11	Nivel de las condiciones laborales y el desempeño laboral	25
Tabla 12	Prueba de normalidad.....	26
Tabla 13	Correlación entre el clima y el desempeño laborales	27
Tabla 14	Correlación entre autorrealización y el desempeño laboral	28
Tabla 15	Correlación entre el involucramiento laboral y el desempeño laboral	29
Tabla 16	Correlación entre la supervisión y el desempeño laboral	30
Tabla 17	Correlación entre la comunicación y el desempeño laboral	31
Tabla 18	Correlación entre las condiciones laborales y el desempeño laboral	32

Resumen

El presente estudio tuvo por objetivo determinar la relación entre clima organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores de la Oficina de Normalización Previsional – Piura, 2021. Siendo la metodología empleada de tipo aplicada, por su parte el diseño desarrollado fue no experimental, correlacional transversal, con un enfoque cuantitativo. La población, estuvo conformado por 26 colaboradores de la ONP–Piura, utilizando como instrumentos el cuestionario y la Escala de Clima Laboral CL-SP. Los resultados dejan entrever que existe un clima organizacional desfavorable (53%), mientras que el desempeño laboral se evalúa como alto (38,5%) similar grupo de colaboradores presentan bajo desempeño laboral. En lo que respecta a las dimensiones autorrealización personal resultó desfavorable (42.3%), el involucramiento laboral (38.5%) la supervisión (57,7%), el 42,3% sostienen que la comunicación es desfavorable, mientras que las condiciones laborales resultaron poco favorables (38.5%). Se llegó a la conclusión que existe una correlación positiva fuerte entre el Clima laboral y el desempeño laboral de la ONP, con una $\rho = 0,758$.

Palabras claves: Autorrealización, involucramiento laboral, supervisión, comunicación, condiciones laborales

Abstract

The objective of this study was to determine the relationship between the organizational climate and the work performance of the employees of the Pension Standardization Office –Piura, 2021. Since the methodology used was applied, the design developed was non-experimental, cross- correlational, with a quantitative approach. The population was made up of 26 collaborators of the ONP – Piura, using the questionnaire and the CL-SP Work Climate Scale as instruments. The results suggest that there is an unfavorable organizational climate (53%), while work performance is evaluated as high (38.5%), a similar group of collaborators present low work performance. Regarding the dimensions of personal self-realization, it was unfavorable (42.3%), labor involvement (38.5%), supervision (57.7%), 42.3% argue that communication is unfavorable, while working conditions were unfavorable. unfavorable (38.5%). It was concluded that there is a strong positive correlation between Work Climate and ONP work performance, with $\rho = 0.758$.

Keywords: Self-actualization, labor involvement, supervision, communication, working conditions

I. INTRODUCCIÓN

Las instituciones en el mundo tienen un gran reto no solo en gestar empresa, servicio sino también en garantizar ambientes adecuados para la oportuna producción en las organizaciones o instituciones. En este sentido, para las organizaciones el clima organizacional, en adelante CO, es un aspecto primordial para conseguir bienestar, confort, estabilidad y lo más importante la eficacia porque tiene una relación directa con los trabajadores y esto se ve traducido en el desempeño laboral, en adelante DL, en las organizaciones.

En el contexto internacional con el afán de conocer y mejorar el CO y el DL se han realizado estudios donde se encontró que, en la industria manufacturera, la construcción, maquinaria y electrificación la motivación de los trabajadores es un factor clave que afecta enormemente sus actividades. Los trabajadores se sienten desmotivados porque no existe posibilidades de desarrollo, están desconformes con el salario percibido, trato inadecuado, entre otros (Castañeda, 2017). Así mismo, en estudios, se encontraron bajos resultados en relación a la efectividad de las actividades que desarrollaron las supervisiones de las organizaciones. Situación que se evidencia en cualquiera de las organizaciones. (Villasmil, 2006)

En Latinoamérica, y el Caribe existen investigaciones sobre la medición del clima en organizaciones (Hernández y Rojas (2017). Según Iglesias y Torres (2020) en Venezuela, Chile, Colombia, Ecuador, México y Cuba se han encontrado estudios donde el CO tiene mucha influencia ante la organización. Respecto al DL, generalmente en las instituciones poco o nada se hace para verificar el cumplimiento de sus funciones, así como el cumplimiento de sus objetivos grupales o individuales y asumen la evaluación del desempeño laboral como sinónimo de efectividad en la organización. (Ruiz,2021)

En Perú, Sonia Palma en el año 2015 elaboró una guía del clima organización donde planteó las dimensiones del estudio realizado en las universidades peruanas respecto al CL bajo el enfoque de “McClelland y Litwing en el 2003”, entre sus hallazgos encontró que el clima resulta favorable gracias a la percepción favorable que encontró en las relaciones humanas gracias a la

interacción social. Por su parte, Medina (2017) en su investigación encontró dependencia con los estilos de la alta dirección, que ocasionan impactos desfavorables en el DL.

Por ello, en el presente estudio se consideró a la Oficina de Normalización Previsional que en adelante será ONP en la ciudad de Piura, la cual cumple como las instituciones públicas, en brindar servicios a la comunidad piurana, preferentemente a los adultos mayores para la elaboración de sus trámites que les permita alcanzar sus derechos pensionarios según Decreto Ley N° 19990 y de los demás regímenes previsionales. Los colaboradores de la ONP realizan este macro proceso, se observa falta de desarrollo personal, la constante supervisión, canales de comunicación verticales que de una u otra forma interfieren en el normal desempeño laboral.

Con la presente investigación se busca diagnosticar el clima organizacional de la ONP y conocer su grado de asociación frente al de los trabajadores a fin de identificar oportunamente los problemas y plantear estrategias para conseguir las condiciones laborales que garantice un efectivo desempeño de sus funciones dentro de sus organizaciones.

Por estas razones, se ha formulado la pregunta general: ¿Qué relación existe entre CO y el DL de los colaboradores de la ONP-Piura, 2021?, en igual sentido las preguntas específicas. ¿Cómo se relaciona la autorrealización y el DL de los colaboradores de la ONP-Piura, 2021?; ¿Cómo se relaciona el involucramiento laboral y el DL de los colaboradores de la de ONP-Piura, 2021?; ¿Cómo se relaciona la supervisión y el DL de los colaboradores de la ONP-Piura 2021?; ¿Cómo se relaciona la comunicación y el DL de los colaboradores de la ONP-Piura, 2021?; ¿Cómo se relacionan las condiciones laborales y el DL de los colaboradores de la ONP-Piura, 2021?

El estudio se justifica desde la practicidad, ya que busca medición del CO en la ONP-Piura para conocer qué factores están afectando el desempeño de los colaboradores de las diferentes plataformas de atención que es valioso para la institución.

Desde él punto de vista teórica, se partió de las teorías respecto a las variables estudiadas sobre trabajos previos y con argumentos sólidos en cuanto al estudio.

Desde el enfoque social, se partió del diagnóstico entre las variables estudiadas que permite conocer la asociación y correspondencia entre ellas y confluyan en acciones para llegar a la óptima producción como resultado de ambientes adecuados para brindar una atención de calidad donde el público sea el beneficiado.

Metodológicamente la finalidad es que porque ha tomado la escala de Sonia Palma sobre el CL 2004 CL- SPL y se ha formulado un cuestionario para obtener datos de ambas variables de los trabajadores cuyas propuestas de mejora pueden ser aplicadas a otras organizaciones.

El objetivo general de la investigación consiste en determinar la relación entre CO y el DL de los colaboradores de la ONP–Piura, 2021. Y los objetivos específicos son: Identificar la relación de la autorrealización y el DL de los colaboradores de la ONP–Piura, 2021; establecer la relación del involucramiento laboral y el DL de los colaboradores de la ONP–Piura, 2021; determinar la relación de la supervisión y el DL de los colaboradores de la ONP–Piura, 2021; evaluar la relación de la comunicación y el DL de los colaboradores de la ONP–Piura, 2021 y determinar la relación de las condiciones laborales y el DL de los colaboradores de la ONP–Piura , 2021.

Finalmente, la hipótesis general será: El CO tiene relación directa con el DL de los colaboradores de la ONP–Piura. También las hipótesis específicas: La autorrealización se relaciona directamente con el DL de los colaboradores de la ONP–Piura; El involucramiento laboral se relaciona directamente con el DL de los colaboradores de la ONP–Piura; La supervisión se relaciona directamente con el DL de los colaboradores de la ONP–Piura; La comunicación se relaciona directamente con el DL de los colaboradores de la ONP–Piura; Las condiciones laborales se relacionan directamente con el DL de los colaboradores de la ONP–Piura

II. MARCO TEÓRICO

Se han encontrado estudios previos a la investigación a nivel internacional, nacional, local con relación a las variables investigadas.

En el entorno internacional se cita Zans (2017) su estudio busca determinar la relación entre CO y el DL de colaboradores de la Facultad Regional Multidisciplinaria de Matagalpa. Tiene una metodología de enfoque mixto, y se tomó como muestra a 59 trabajadores y funcionarios. Se utilizó un sondeo a los trabajadores. Se concluye que es moderadamente favorable y adverso el clima al interior de la organización, mientras que el liderazgo resultó nada favorable a pesar de un inadecuado clima al interior de la organización.

González (2019) en su estudio denominado *Evaluación del CL y su incidencia en el ejercicio de los pedagogos en las unidades educativas privadas de la ciudad de Guayaquil*. Presentado por la UCSG. Siendo su objetivo es caracterizar los factores que interfieren en el CO y cuál es su incidencia en el servicio docente de unidades educativas privadas. Tiene una metodología cuantitativa correlacional, con diseño no experimental. Se concluyó que son las percepciones de cada miembro respecto al ambiente interno al interior de los organismos educativos

Mogrovejo (2020) en su investigación denominada *El CL y su influencia sobre la motivación del personal del Hospital Liborio Panchana Sotomayor*. Presentado por la UCSG. El objetivo fue reconocer la influencia del CO respecto a la motivación del personal del Hospital Liborio Pachana Sotomayor. Tiene un enfoque mixto transversal y correlacional, diseño no experimental, la muestra estuvo establecida de 218 empleados, siendo su instrumento el cuestionario. Se concluyó la existencia de asociación significativa positiva y fuerte entre variables siendo el coeficiente de Pearson de 0,937 con significancia de 0.000.

A nivel nacional, se consideró a Cabrera (2018) en su estudio "Investigación y diagnóstico del CO con los empleados de la cervecería del Ecuador Cumbaya" presentada por la Universidad ESAN. El objetivo fue determinar el CO y la satisfacción laboral de una institución pública en el Perú, corresponde a un estudio

correlacional donde se consideró a 52 trabajadores de la agrupación en mención, se utilizó como instrumentales: La escala de Palma y el cuestionario Bifactorial de Federick Herzberg. Las evidencias dejaron en claro que el clima en la empresa pública es favorable, siendo reconocida porque mucha gente desea ingresar a trabajar en ella, pero la satisfacción laboral resultó regular. El estudio concluyó con la satisfacción significativa y muy positiva de las variables de estudio.

Gutiérrez (2018) determinó la correlación entre el CO y la satisfacción laboral en el personal de una clínica. La metodología es cuantitativa, no experimental correlacional, donde la muestra fue 50 enfermeras que respondieron la encuesta. Entre los resultados se encontró la asociación entre variables, el clima organizacional resultó saludable (17.8%), el 44.4% lo consideró que debe ser mejorado y el 33.8% lo percibió como no saludable. En lo que respecta a la segunda variable el 53,6% afirmó ser satisfecho, el 11.8% considera que es muy satisfecho y solo el 34.7% piensa que es insatisfecho. El estudio concluyó una asociación relativamente entre las variables involucradas en el estudio.

Figuroa (2018) en su averiguación implantó la relación entre el CO y el DL de los colaboradores de una empresa en Huancayo. Fue una metodología correlacional, los trabajadores respondieron dos instrumentos. Los resultados determinaron que existe un promedio de 1:10 en cada uno de los indicadores del CO: asensos, responsabilidades, exhiben ideas, estructura organizacional además existe regular ambiente organizacional, respecto al desempeño laboral siempre presentan buen desempeño. Se concluye una asociación directa de 0,381 de Spearman entre las variables involucradas.

Capillo (2018) en su publicación explicó la correlación entre el CO y la satisfacción de los trabajadores. La metodología es cuantitativa, de nivel correlacional y diseño no experimental, la muestra estuvo constituida por 183 colaboradores. Los resultados confirmaron que la autorrealización tiene relación directa con la satisfacción laboral, el involucramiento laboral se relaciona de forma directa a la satisfacción laboral, igual ocurre con la supervisión, igualmente las condiciones laborales como la comunicación se relacionan directamente con la satisfacción laboral de los trabajadores. La investigación concluyó que, en el área de

operaciones de las tres grandes aseguradoras de Lima, presentan asociación directa entre variables estudiadas.

A nivel local, cito a Reyes & Morán (2017) en su estudio CO y satisfacción laboral en los trabajadores administrativos de la Escuela de Posgrado de la UNP, periodo 2016. Presentado por la UNP. Siendo su objetivo caracterizar la satisfacción laboral y el CO. La averiguación se acarreo bajo el enfoque cuantitativo con diseño no experimental, se encuestó a 380 alumnos de posgrado y se les aplicó un cuestionario. Se concluye que la EPG de la UNP, es regular en las cuatro dimensiones, excepto el involucramiento laboral que resultó positiva.

Chunga (2021) en su estudio *CO y el DL de los trabajadores de la Municipalidad distrital de Bellavista de la Union-Sechura-2018*. Presentado por la UCV. Siendo su objetivo corroborar que el clima está directamente asociado al DL. Teniendo una metodología descriptiva correlacional, se seleccionó a 40 trabajadores de la Municipalidad y se utilizó un cuestionario. Concluyendo que el CO permitirá mayor desempeño en la Municipalidad.

En lo que atañe la teoría de la variable CO, Chiang (2010) lo precisa como las “interpretaciones de significado que coadyuvan a los sujetos a conseguir el conocimiento del universo y mostrar una conducta correcta en un contexto específico” (p.18). Según lo expuesto por el autor, las percepciones de los individuos son observaciones y comentarios respecto a las prácticas que ellos realizan en un sistema determinado.

Por su parte Chiavenato (2011) considera que es la “motivación de los participantes, y es entendida como una cualidad del contexto organizacional que perciben o experimentan sus miembros, lo cual se ve reflejado en su comportamiento” (p.35). Es decir, el CO es producto de la estimulación que tienen los sujetos sobre su ambiente de trabajo y los resultados se distinguen al interior de este. Podemos decir, que el clima organizacional es parte del proceso de la administración de los recursos humanos, que son aprovechados de forma eficaz por la empresa, pero también involucra la gestión de los trabajadores y finalmente

se considera la motivación de los empleados, para ello es importante el CO al interior de la organización.

Según la OMS (2014), propone para el estudio del clima CO la teoría de las organizaciones de Salud desde dos vertientes: la primera relacionada con el desarrollo institucional organizacional y la segunda referida a la capacidad de gerencia. Se puede apreciar que las teorías propuestas tienen relación directa a la conducta que asume un empleado respecto a su centro de labores, la motivación, la responsabilidad para con el trabajo y las actitudes positivas o negativas en torno a este. El CO asume las valoraciones permanentes en el individuo tiene sobre su propia organización y esta influye en la actitud de los miembros lo que hace la diferencia entre una organización y la otra.

En cuanto a las características de la clima organizacional, Brunet citado por Díaz(2018) plantea tres tipos de variables que definen las particularidades de las organizaciones: las Variables causales que provienen de las organizaciones, por ello se les denomina estructura organizacional, cultura organizacional y no teniendo influencia en los trabajadores; las Variables intermedias que presenta una visión interna de la organización, y las Variables finales que son el resultado entre la estructura organizacional y la visión interna de la organización (Huamani,2015, Macias, Romero y Verduga, 2015).

El diagnóstico oportuno del CO respecto a las condicionales laborales, formas de comunicación y por último la interrelación entre trabajadores y superiores dentro en las instituciones, cualquiera que sea su índole, además les permite tomar acciones de supervisión por parte de los responsables (Segura, 2013).

Es necesario el análisis del CO porque lleva a tener una noción de los elementos organizacionales que son parte de los integrantes de la organización en especial por parte de los trabajadores (Segredo, 2013, Alarcón, 2016, García y Ibarra, 2012)

Desde la perspectiva y estudio de Sonia Palma (2004) describe el clima organizacional de forma cualitativa a través de cinco dimensiones de la Escala Clima Laboral CL – SPC y serán abordadas para el desarrollo de la investigación: Dimensión 1: Autorrealización, es cuando un colaborador cree en las posibilidades de que su desempeño y su centro de labores favorecerán sus aspiraciones en cuanto a su desarrollo profesional y personal por cualquier tarea que realice y con

expectativa de futuro, de modo tal que avance y sienta satisfacción y orgullo, manifestando su realización. Dimensión 2: Involucramiento laboral, donde el colaborador se identifica con los valores descritos por la organización, siente deber con la organización cumpliendo con sus obligaciones y desarrollo de la empresa, de esta manera contribuye a lograr los objetivos establecidos por la firma incrementando el DL, lo cual proporciona un servicio adecuado.

Dimensión 3: Supervisión, que se encarga de percepciones respecto a la funcionalidad y significación respecto al control de las actividades en las organizaciones para alcanzar la producción y la calidad de un determinado encargo. Por ello, la oportuna supervisión conlleva a un buen DL en los trabajadores.

Dimensión 4: Comunicación, referida al grado de fluidez, celeridad, claridad, coherencia y precisión sobre la información del ejercicio en la organización, esmero por parte de los clientes.

Dimensión 5: Condiciones laborales, está relacionada con la indagación sobre los materiales, psicosociales y económicos que provee la organización para proporcionar las condiciones óptimas para el mejor desenvolvimiento del desempeño en el trabajo en las organizaciones.

La remuneración económica, así como los diferentes componentes para la producción corresponde a las condiciones laborales favoreciendo la productividad. No obstante, el sistema remunerativo es de vital importancia ya que los salarios en las organizaciones pueden ser fijos según el grupo ocupacional.

Respecto a la variable DL, epistemológicamente la teoría de campo de Lewin (1939) sostuvo que el proceder de los personajes depende del comportamiento humano como un conjunto de eventos coexistentes a una situación en la cual convergen ellos mismos y estos mismos eventos tienen una naturaleza de transformación donde interactúan cada uno de estos a fin de determinar su influencia en ellos.

Según Cárcamo, Barraza, y Martínez, (2019), mencionan que es factor de desarrollo de las organizaciones, que debe ser medido y también motivado a través de los cooperadores, para el logro de las metas organizacionales.

La teoría dinámica de grupos de Schuz (1955) afirma que la conducta de cada individuo depende del mundo que lo rodea, es decir, la conducta es producto de la

interrelación entre el hombre con su misma especie haciendo alusión a las tres necesidades interpersonales: zona de inclusión, la zona de control y por último la zona de afecto.

La teoría de los factores de Herzbergh (1968) pone en demostración la relación entre el ambiente exterior frente al trabajo individual de cada individuo en función a los factores higiénicos que involucra las condiciones físicas y características de trabajo, la compensación, los beneficios sociales y también a los factores motivacionales, referido a las tareas y deberes en relación directa al cargo del trabajador.

Según Acosta (2018) el DL es el desarrollo que cumple un sujeto en la jornada de trabajo dentro de una organización, no sin antes considerar las condiciones propuestas por la organización, de tal forma que demuestre cuan eficiente y efectivo resulta, en el acatamiento de las funciones asignadas que contribuyan a alcanzar los objetivos organizacionales. Así mismo, el DL hace alusión al acto o conductas considerables de los trabajadores para alcanzar las metas institucionales mediante un buen desempeño según su función que desempeñe (Bohlander, Snell, y Morris, 2017).

El DL es una medición frecuente en la organización de forma individual semestral o anual en donde cada uno de los participantes demuestra su preparación y habilidades durante el cumplimiento de su trabajo, los mismos que contribuyen para conseguir los objetivos institucionales (Bohlander, Snell y Morris ,2017).

Son tres razones las planteadas por Bohlander, Snell y Morris (2017) para mediar el DL a) proporcionar información que permita promover e incrementar salarios a los trabajadores; b) Formular un procedimiento de fortalecimiento de capacidades y corregir las deficiencias encontradas en la evaluación para afianzar al trabajador de manera correcta; c) Efectuar una planificación efectiva de los trabajadores (Dessler y Varela, 2017), (Bor,2013).

El proceso de DL está bajo la dirección y supervisión del área de recursos humanos y son realizadas por los jefes inmediatos superiores por ser ellos quienes tiene el

conocimiento de las funciones que desempeñan cada uno de los trabajadores en sus respectivos cargos (Certo y Certo, 2017). Este proceso se resume en cuatro etapas: a) Diagnóstico organizacional y ocupacional; b) Planear y especificar los factores de evaluación del desempeño; c) Conceptualizar objetivos y alcance de la evaluación del desempeño; d) aplicar y retroalimentar al personal (Cejas, Vásquez, Chirinos, Hernández, Sandoval, Lozada, y Anzola, 2015).

El aporte que otorga el desempeño laboral a la organización tiene gran valor porque permite analizar las diferentes conductas que muestran los individuos durante un periodo determinado, es decir, el desempeño laboral es un valor meritorio que brinda el trabajador en diversas etapas que transcurre. (Castro, 2017).

El DL, no está únicamente asociado a la efectividad que tienen las funciones desarrolladas por los trabajadores sino también al involucramiento que existe con la organización para el desenvolvimiento de sus actividades y como se relacionan con sus compañeros de trabajo, los usuarios y la toma de decisiones para dar solución a problemas que pudieran existir. Además, el valor agregado que se consigue a través de la interrelación entre los miembros de la organización y la capacidad para la resolución de dificultades que puedan presentarse (Hordos, 2018).

El objetivo fundamental de la evaluación del DL es la interrelación de los objetivos organizacionales. Según Pacompia (2015) considera cinco objetivos que deben cumplirse en la evaluación del desempeño de los trabajadores: el adecuado desempeño, las mejores compensaciones, los asensos y rotaciones y Capacitación y desarrollo por último identificar influencia externa (con resultados favorables a la organización). El autor refiere que los objetivos deben de cumplirse cuando se lleva a cabo el proceso de evaluación, lo cual contribuye a plantear políticas de acción por parte de la organización.

La evaluación del DL provee un juicio para argumentar posibles promociones, rotaciones, incrementos salariales y en diversas épocas, despidos de empleados. Podemos añadir que conlleva a comunicar a los trabajadores en qué situación se encuentran con relación con el desempeño de su trabajo, resaltando sus fortalezas al igual que sus debilidades para el desarrollo del mismo a fin de mejorar aquellos

aspectos como el comportamiento, las actitudes, las habilidades o los conocimientos (*Chiavenato, 2011, p.199*).

A lo expuesto por el autor, es determinante e importante la valoración del desempeño laboral de los empleados en las organizaciones, porque este diagnóstico permite hacer efectiva la diferenciación entre los empleados rescatando sus fortalezas y potencialidades. Es decir, algunos empleados solo se dedican a realizar las tareas delegadas, en cambio otros realizan un buen trabajo y van más allá y en busca de mejores opciones para optimizar procesos, además se comprometen con la organización. Por otro lado, la evaluación ayuda a que la supervisión sea más objetiva, y esta se refleje en una motivación con tendencia a que el empleado tenga una visión a perfeccionar su labor.

La evaluación del DL se ha convertido en una necesidad para conocer el desenvolvimiento en las tareas asignadas y el probable potencial de desarrollo que tienen los trabajadores dentro de las organizaciones. Acción que es muy relevante en la organización porque permite esbozar planes de mejora para la organización

Existen muchos métodos para realizar la evaluación del DL; entre ellos tenemos el método basado en el pasado que consiste en los resultados que ha conseguido el trabajador, sobre lo ocurrido por lo tanto está sujeto a ser evaluado (*Werther y Keith, 2014*); el método de escala gráfica, es el más común, simple y de mayor uso que emplea una tabla de doble entrada respecto a los factores de evaluación del desempeño (horizontal) y los grados de variación de estos factores (vertical) (*Werther y Keith, 2014*). Esta tabla de calificación describe el mejor nivel de desempeño por cada descripción (*Chiavenato, 2017*); el método de clasificación alterna permite la clasificación de las características donde se evidencia cuál es el empleado que tiene el rasgo más alto a media o más bajo hasta totalizar a todos los recursos que participan de la evaluación (*Dessler y Varela, 2017, p.233*).

El método es el de comparación de pares, donde se compara a cada trabajador contra todos los que participan de la evaluación tomando en consideración el desempeño global, una característica de este método es que se constituye un indicador a la cantidad de veces que un trabajador resulte mejor que otro. Y que

resulte tener mayor puntuación este se convierte en el estándar evaluado (Chiavenato, 2017).

El método de distribución forzado requiere de mayores declaraciones (el evaluador debe elegir forzosamente varias frases que mejor califica el desempeño del trabajador) para tener la valoración del trabajador considerándose como evaluación exitosa o pobre (Bohlander et al., 2017).

El método de incidente crítico se fundamenta en precisar los rasgos distintivos extremos (llamados incidentes críticos) referido con el desempeño positivo (éxito) o desempeño negativo (fracaso). Es decir, cada uno de los incidentes son considerados incidentes críticos para ser analizado desde las perspectivas de fortalezas y debilidades (Chiavenato, 2017).

El método de alta calificación conductual es un método híbrido tomado como base el método de incidente crítico como el método de escalas gráficas. Incorpora las conductas que son interpretadas desde sus estándares de desempeño según los niveles del desempeño (Robbins y Judge, 2017).

El DL será abordado a partir de la postura de Cárcamo, Barraza y Martínez (2019) sostienen que puede ser evaluados desde la mirada de cuatro dimensiones.

1. Dimensión de Motivación que puede ser calculada a partir de las condiciones emocionales de los colaboradores para la ejecución de sus actividades mostrando acciones positivas en miras a los cambios que se demandan para el cumplimiento de las acciones en la organización.
2. Respecto a la dimensión de responsabilidad, son todos los actos que realizan cada uno de los colaboradores según el cargo y funciones.
3. La tercera dimensión de liderazgo y trabajo en equipo (Alvarado, 2003), que parte de la propia experiencia, la empatía y el conocimiento propio de cada una de los profesionales y el liderazgo que ejercen en la dirección de su trabajo, además involucra el trabajo conjunto, cooperativo entre los integrantes de la institución para alcanzar los objetivos institucionales.
4. La cuarta dimensión es la formación profesional que está relacionada con el conocimiento y formación de cada uno de los colaboradores, para brindar un servicio basado en la eficiencia y calidad hacia la población.

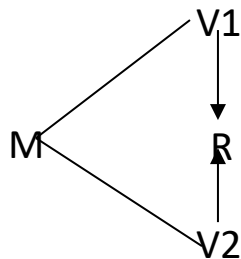
III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo de investigación

La averiguación es aplicada por cuanto busco determinar la relación del CO con el DL de los colaboradores de la ONP–Piura. A decir, la investigación apuesta por la generación de conocimiento dentro de un contexto de relaciones humanas y social, al interior de una organización como se presenta en la investigación. (Hernández, Fernández y Batista,2016)

En enfoque de la investigación fue cuantitativa por cuanto se utilizó la estadística y los datos fueron recogidos mediante un cuestionario (Hernández, et, al. 2016).

La investigación tuvo un diseño no experimental, transversal correlacional (Hernández, *et al* ,2016), por cuanto la investigadora estudió las variables en su estado natural sin intervenir en ellas, es transversal porque los datos fueron tomados en un solo momento (2021) y es correlacional porque mide el grado de relación entre ambas variables en un contexto particular como es la ONP–Piura. Siendo el diseño siguiente:



Donde:

M = Colaboradores ONP-Piura

V1= Clima organizacional

V2 = Desempeño laboral

3.2. Variables y operacionalización

Variable 1 Definición conceptual

“El CO es entendido como la percepción sobre aspectos vinculados al ambiente de trabajo, permite ser un aspecto diagnóstico que orienta acciones preventivas y correctivas necesarias para optimizar y/o fortalecer el funcionamiento de procesos y resultados organizacionales”. (Palma, 2004, pp.8)

Variable 2

Definición conceptual

El DL, es un factor de desarrollo de las organizaciones, que debe ser medido y también motivado a través de los participantes, para el acatamiento de los objetivos. (Cárcamo, Barraza, y Martínez, 2019).

3.3. Población, muestra y muestreo

Población:

Para Hernández, *et al.* (2016) consideran como el conjunto de todos los elementos objeto de estudios que tienen las mismas características y sobre los cuales serán generalizados los resultados siempre y cuando cumplan con ciertos criterios de inclusión y exclusión.

En la investigación la población estuvo conformada por los 26 colaboradores de la ONP–Piura, la misma que tiene la siguiente estructura.

Tabla 1
Población de los colaboradores de la ONP–Piura 2021.

Cargos	Cant.	%
Coordinador Regional Norte	1	4.55
Analista administrativo	1	4.54
Especialista de producción	1	4.54
Analista de calificación	5	22.73
Revisor	1	4.54
Analista front	8	18.18
Analista acreditación back	4	18.18
Orientador	3	13.64
Asistente pericial	1	4.55
Asistente verificador	1	4.55
Total	26	100.00

Nota: Elaboración propia

Siendo una población relativamente mínima se tomó como la muestra, por lo cual no es necesario utilizar fórmula para determinar la muestra ni aplicar el muestreo.

Unidad de análisis

Estuvo formada por cada uno de los 26 miembros de la ONP–Piura, durante el año 2021.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.4.1 Técnicas:

Encuesta

Según Carrasco (2016) está construida por un conglomerado de preguntas pre elaboradas con la finalidad de conseguir datos de las personas, pero sin embargo es importante tener cuidado en su confiabilidad y el análisis del sesgo que puedan introducir las personas encuestadas. La encuesta estuvo dirigida a los colaboradores de la ONP-Piura, con la finalidad de obtener datos de su percepción acerca de las variables experimentadas.

3.4.2 Instrumentos:

Cuestionario de la Escala de Clima Laboral CL-SPC

Elaborada por Sonia Palma (2004) y consta de 50 Ítems, cada uno de los cuales tiene 5 alternativas de respuestas: Siempre (5), casi siempre (4), algunas veces (3), Muy pocas veces (2) y Nunca (1). La escala cuenta con 5 sub-escalas respecto a cinco dimensiones que forman el cuestionario.

Tabla 2
Dimensiones de la Escala CL-SPC(2004)

Cargos	Ítems
Autorrealización	1,6,11,16,26,31,36,41,46
Involucramiento personal	2,7,12,17,22,27,32,37,42,47
Supervisión	3,8,13,18,23,28,33,38,43,48
Comunicación	4,9,14,19,24,29,34,39,44,49
Condiciones laborales	5,10,15,20,25,30,35,40,45,50

Nota: Palma (2004)

Por otro lado, se han planteado 28 ítems para medir el DL a partir de los indicadores de las dimensiones.

3.4.3 Validez

Cuestionario para evaluar el DL, autor Lozano Aranda, Sharón Heidi (2020), dicho documento logró una validez aplicable por el resultado de juicio de especialistas que valoraron lo referido a conveniencia, relevancia y claridad de los ítems formulados.

Tabla 3
Análisis de confiabilidad

Variabes	Alfa de Cronbach	N° ítems
Desempeño laboral	0,723	28

Nota: Ficha de validación Desempeño laboral Lozano Aranda, Sharón

Tabla 4
Confiabilidad de instrumentos

Variables	Alfa de Cronbach	N° ítems
Clima laboral	0,983	50
Desempeño laboral	0,935	28

Nota: Test de Clima Organizacional y de Satisfacción Laboral

El cuestionario de CO presentó una confiabilidad alta con un Alfa de Cronbach de 0,983 mientras que el cuestionario de DL obtuvo un Alfa de Cronbach de 0.935 lo que muestra que los instrumentos son altamente confiables.

Tabla 5
Dimensiones de escala SPL

Dimensión	Alfa de Cronbach	N° ítems
Autorrealización	0,919	10
Involucramiento personal	0,932	10
Supervisión	0,937	10
Comunicación	0,913	10
Condiciones laborales	0.922	10

Nota: Test de Clima Organizacional

Igualmente se muestra la confiabilidad de las dimensiones: de autorrealización que obtuvo un Alfa de Cronbach de 0,919, para la dimensión involucramiento laboral obtuvo 0,932, la supervisión fue 0,937, la dimensión de comunicación tuvo un alfa de Cronbach de 0,913 y finalmente la dimensión de las condiciones laborales obtuvo un Alfa de Cronbach de 0,922 lo que demostró que las cinco dimensiones resultaron altamente confiable y se obtuvieron los resultados mostrados en el capítulo IV.

3.5. Procedimientos

Para la utilización de los instrumentos, en esta oportunidad fue de forma virtual a causa de la situación atípica que estamos viviendo (pandemia), para tal efecto se procedió en ingresar una solicitud a través de mesa de partes virtual dirigida a la Dirección General de la Oficina de Recursos Humanos, para la

autorización respectiva en la ejecución de los instrumentos a los colaboradores de ONP-Piura.

El cuestionario fue diseñado en Google forms y fue enviado por WhatsApp o correo electrónico.

Se creó una matriz en Excel donde se tabularon los resultados obtenidos en el cuestionario online.

Los datos fueron procesados mediante el software estadístico SPSS v.26.

3.6. Métodos de análisis de datos

El proceso de los datos fue en primer lugar a través del programa Microsoft Excel, para transcribir los resultados de la encuesta a una hoja de datos.

Luego los datos fueron exportados al programa SPSS versión 26.0 con el cual se procesaron utilizando herramientas estadísticas para generar las respectivas tablas de frecuencia de doble entrada para el resultado de los objetivos.

Finalmente se empleó el estadígrafo de coeficiente de Spearman y los resultados se muestran mediante en tablas.

3.7. Aspectos éticos

La indagación se llevó a cabo dentro del marco de respeto a los aspectos éticos que considera toda investigación científica.

- La investigación es completamente original lo que fue plasmado en la declaratoria de autenticidad de la autora y del asesor (se incluirá en anexo).
- Se respetó el derecho de autor de las fuentes consultadas de libros, artículos, tesis o cualquier otro documento fueron debidamente citados y referenciada siguiendo las normas APA.
- Se mantuvo la confiabilidad de los datos recabados de los colaboradores, así como de cualquier otra información que siendo de conocimiento de la investigadora pueda afectar la imagen de la institución.

Se aplicó el consentimiento informado que firman de forma libre los integrantes de la ONP-Piura.

IV. RESULTADOS

Objetivo General: Determinar la relación entre CO y el DL de los colaboradores de la ONP–Piura, 2021

Tabla 6
Nivel del clima organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores

		Variable Desempeño laboral			Total	
		Alto	Medio	Bajo		
Variable Clima Organizaci onal	Favorable	n	3	1	0	4
		%	11,5%	3,8%	0,0%	15,4%
	Poco favorable	n	2	1	5	8
		%	7,7%	3,8%	19,2%	30,8%
	Desfavorable	n	5	4	5	14
		%	19,2%	15,4%	19,2%	53,8%
Total		n	10	6	10	26
		%	38,5%	23,1%	38,5%	100,0%

Nota: Cuestionario de CO y DL

Según la percepción de los colaboradores de la ONP–Piura, dejan entrever que el CO muestra un nivel desfavorable (53,8%), mientras que el 30,8% refieren un nivel poco favorable y solo el 15,4% refiere un nivel favorable. Es decir, que los colaboradores consideran escaso apoyo y colaboración en lo que respecta al desarrollo personal, falta de involucramiento laboral por todos los miembros, la supervisión no tiene una guía oportuna, inadecuada comunicación y las condiciones laborales no son las más adecuadas para el ejercicio de sus actividades en la organización.

Por otro lado, respecto a la variable DL, se evidencia que los colaboradores de la ONP–Piura, muestran un bajo desempeño (38,5%), similar porcentaje de colaboradores presenta un nivel alto, mientras que el 23,1% % presenta un nivel medio de desempeño. Es decir, consideran que la motivación, la responsabilidad por parte de los colaboradores y de la institución, el liderazgo en equipo y la formación profesional contribuyen al desarrollo, pero no han conseguido el impacto deseado en su desempeño porque este responde a situaciones subjetivas para alcanzar el bienestar, satisfacción y por ende el DL. (Tabla 6)

Objetivos específicos 1: Identificar la relación de la autorrealización y el DL de los colaboradores de la ONP–Piura, 2021

Tabla 7
Nivel de relación entre la autorrealización y el desempeño laboral de los colaboradores de la ONP

		Desempeño laboral			Total	
		Alto	Medio	Bajo		
Dimensión Autorrealización	Favorable	n	4	1	1	6
		%	15,4%	3,8%	3,8%	23,1%
	Poco favorable	n	4	1	4	9
		%	15,4%	3,8%	15,4%	34,6%
	Desfavorable	n	2	4	5	11
		%	7,7%	15,4%	19,2%	42,3%
Total	n	10	6	10	26	
	%	38,5%	23,1%	38,5%	100,0%	

Nota: Cuestionario de CO y DL

Según la percepción de los colaboradores de la ONP–Piura, dejan entrever que la dimensión autorrealización muestra un nivel desfavorable (42,3%), mientras que el 34,6% refieren un nivel poco favorable, el 23,1% refiere un nivel favorable. Es decir, que los trabajadores consideran que no han logrado un desarrollo profesional, poco han participado de capacitaciones por parte de la organización, pero si son evaluados constantemente.

Por otro lado, respecto a la variable DL, se evidencia que los colaboradores de la ONP–Piura, muestran un bajo desempeño (38,5%), similar porcentaje de colaboradores presenta un nivel alto, mientras que el 23,1% % presenta un nivel medio de desempeño. Es decir, consideran que la motivación, la responsabilidad por parte de los colaboradores y de la institución, el liderazgo en equipo y la formación profesional contribuyen al desarrollo, pero no han conseguido el impacto deseado en su desempeño porque este responde a situaciones subjetivas para alcanzar el bienestar, satisfacción y por ende el DL. (Tabla 7)

Objetivos específicos 2: Establecer la relación del involucramiento laboral y el DL de los colaboradores de la ONP–Piura, 2021

Tabla 8
Nivel de involucramiento laboral y el desempeño laboral de colaboradores

			Desempeño laboral			Total
			Alto	Medio	Bajo	
Dimensión involucramiento laboral	Favorable	n	5	2	3	10
		%	19,2%	7,7%	11,5%	38,5%
	Poco favorable	n	3	1	4	8
		%	11,5%	3,8%	15,4%	30,8%
	Desfavorable	n	2	3	3	8
		%	7,7%	11,5%	11,5%	30,8%
Total	n	10	6	10	26	
	%	38,5%	23,1%	38,5%	100,0%	

Nota: Cuestionario de CO y DL

Según la percepción de los colaboradores de la ONP–Piura, dejan entrever que la dimensión involucramiento laboral muestra un nivel favorable (38,5%), mientras que el 30,8% refieren un nivel poco favorable y desfavorable. Es decir, que los trabajadores consideran que existe poca identidad con la organización, si bien es cierto hay un cumplimiento con las actividades porque son evaluados por resultados, pero carecen de motivación por parte de la organización.

Por otro lado, respecto a la variable DL, se evidencia que los colaboradores de la ONP–Piura, muestran un bajo desempeño (38,5%), similar porcentaje de colaboradores presenta un nivel alto, mientras que el 23,1% % presenta un nivel medio de desempeño. Es decir, consideran que la motivación, la responsabilidad por parte de los colaboradores y de la institución, el liderazgo en equipo y la formación profesional contribuyen al desarrollo, pero no han conseguido el impacto deseado en su desempeño porque este responde a situaciones subjetivas para alcanzar el bienestar, satisfacción y por ende el DL. (Tabla 8)

Objetivos específicos 3: Determinar la relación de la supervisión y el DL de los colaboradores de la ONP–Piura, 2021

Tabla 9
Nivel de la supervisión y el desempeño laboral de los colaboradores

			Desempeño laboral			Total
			Alto	Medio	Bajo	
Dimensión supervisión	Favorable	n	4	2	2	8
		%	15,4	7,7%	7,7%	30,8%
	Poco favorable	n	1	0	2	3
		%	3,8%	0,0%	7,7%	11,5%
	Desfavorable	n	5	4	6	15
		%	19,2%	15,4%	23,1%	57,7%
Total	n	10	6	10	26	
	%	38,5%	23,1%	38,5%	100,0%	

Nota: Cuestionario de CO y DL

Según la percepción de los colaboradores de la ONP–Piura, dejan entrever que la dimensión supervisión muestra un nivel desfavorable (57,7%), mientras que el 30,8% refieren un nivel favorable y el 11,5% refiere un nivel poco favorable. Es decir, que los colaboradores consideran que existe escaso apoyo y orientación en cuanto a la supervisión y evaluación no están claramente definidas las funciones, así como las normas de procedimientos, en el marco de los objetivos institucionales.

Por otro lado, respecto a la variable DL, se evidencia que los colaboradores de la ONP–Piura, muestran un bajo desempeño (38,5%), similar porcentaje de colaboradores presenta un nivel alto, mientras que el 23,1% % presenta un nivel medio de desempeño. Es decir, consideran que la motivación, la responsabilidad por parte de los colaboradores y de la institución, el liderazgo en equipo y la formación profesional contribuyen al desarrollo, pero no han conseguido el impacto deseado en su desempeño porque este responde a situaciones subjetivas para alcanzar el bienestar, satisfacción y por ende el DL. (Tabla 9)

Objetivos específicos 4: Evaluar la relación de la comunicación y el DL de los colaboradores de la ONP–Piura, 2021

Tabla 10
Nivel de la comunicación y el desempeño laboral de los colaboradores

			Desempeño laboral			Total
			Alto	Medio	Bajo	
Dimensión Comunicación	Favorable	n	4	1	3	8
		%	15,4%	3,8%	11,5%	30,8%
	Poco favorable	n	3	1	3	7
		%	11,5%	3,8%	11,5%	26,9%
	Desfavorable	n	3	4	4	11
		%	11,5%	15,4%	15,4%	42,3%
Total	n	10	6	10	26	
	%	38,5%	23,1%	38,5%	100,0%	

Nota: Cuestionario de CO y DL

Según la percepción de los colaboradores de la ONP–Piura, dejan entrever que la dimensión comunicación muestra un nivel desfavorable (42,3%), mientras que el 26,9% de los colaboradores refieren un nivel poco favorable y el 30,8% considera que es favorable. Es decir, que los colaboradores consideran que existe falta de acceso a la información entre las diferentes áreas, los canales de comunicación se realizan a través de los dispositivos electrónicos cuando antes eran de forma personal y dificulta para el trabajo en equipo.

Por otro lado, respecto a la variable DL, se evidencia que los colaboradores de la ONP–Piura, muestran un bajo desempeño (38,5%), similar porcentaje de colaboradores presenta un nivel alto, mientras que el 23,1% % presenta un nivel medio de desempeño. Es decir, consideran que la motivación, la responsabilidad por parte de los colaboradores y de la institución, el liderazgo en equipo y la formación profesional contribuyen al desarrollo, pero no han conseguido el impacto deseado en su desempeño porque este responde a situaciones subjetivas para alcanzar el bienestar, satisfacción y por ende el DL. (Tabla 10)

Objetivos específicos 5: Determinar la relación de las condiciones laborales y el DL de los colaboradores de la ONP–Piura, 2021

Tabla 11
Nivel de las condiciones laborales y el desempeño laboral de los colaboradores

			Desempeño laboral			Total
			Alto	Medio	Bajo	
Dimensión condiciones laborales	Favorable	n	5	2	2	9
		%	19,2%	7,7%	7,7%	34,6%
	Poco favorable	n	3	1	6	10
		%	11,5%	3,8%	23,1%	38,5%
	Desfavorable	n	2	3	2	7
		%	7,7%	11,5%	7,7%	26,9%
Total	n	10	6	10	26	
	%	38,5%	23,1%	38,5%	100,0%	

Nota: Cuestionario de CO y DL

Según la percepción de los colaboradores de la ONP–Piura, dejan entrever que la dimensión condiciones laborales muestra un nivel poco favorable (38,5%), mientras que el 34,6% refieren un nivel favorable y el 26,9% refiere un nivel desfavorable. Es decir, que los colaboradores consideran poca asistencia por parte de los miembros, no todos apuestan por los objetivos institucionales, también se evidencia inadecuada administración de los recursos y por último las remuneraciones no cubren las expectativas de los colaboradores.

Por otro lado, respecto a la variable DL, se evidencia que los colaboradores de la ONP–Piura, muestran un bajo desempeño (38,5%), similar porcentaje de colaboradores presenta un nivel alto, mientras que el 23,1% % presenta un nivel medio de desempeño. Es decir, consideran que la motivación, la responsabilidad por parte de los colaboradores y de la institución, el liderazgo en equipo y la formación profesional contribuyen al desarrollo, pero no han conseguido el impacto deseado en su desempeño porque este responde a situaciones subjetivas para alcanzar el bienestar, satisfacción y por ende el DL. (Tabla 11)

Prueba de Normalidad

Tabla 12
Prueba de normalidad

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Clima laboral	,896	26	,013
Desempeño laboral	,912	26	,029

Se ha logrado determinar que los datos no se distribuyen de manera normal, debido a que el valor de probabilidad de la prueba no supera el 5 %.

Comprobación de hipótesis

Hipótesis general:

Hi: El CO tiene relación directa con el DL de los colaboradores de la ONP–Piura

H0: El CO no tiene relación directa con el DL de los colaboradores de la ONP–Piura

Tabla 13
Correlación entre el clima y el desempeño laboral

			Dimensión Clima Organizacional	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Clima Organizacional	Coeficiente de correlación	1,000	,758*
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	26	26
	Desempeño laboral	Coeficiente de correlación	,758**	1,000
		Sig. (bilateral)	,032	.
		N	26	26

Nota: *. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

La tabla 13 determinó la existencia de la relación entre el CO y la variable DL de los colaboradores, el cual dio como resultado un coeficiente correlacional de 0.758, con una significancia bilateral de 0,00 que de acuerdo a los índices de correlación de Spearman se encuentra en una correlación positiva fuerte, es decir que mientras exista un clima organizacional con sus dimensiones autorrealización, involucramiento laboral, supervisión, comunicación y las condiciones laborales poco favorables para la realización de las actividades laborales existirá poca satisfacción en los colaboradores. En consecuencia, se acepta la hipótesis general debido a que existe relación positiva fuerte entre el CO y el DL de los colaboradores (13)

Comprobación de hipótesis

Hipótesis específica 1:

Hi1: La autorrealización se relaciona directamente con el DL de los colaboradores de la ONP–Piura

Ho1: La autorrealización no se relaciona directamente con el DL de los colaboradores de la ONP–Piura

Tabla 14
Correlación entre autorrealización y el desempeño laboral de los colaboradores

			Dimensión autorrealización laboral	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Dimensión autorrealización laboral	Coefficiente de correlación	1,000	,673*
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	26	26
	Desempeño laboral	Coefficiente de correlación	,673*	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	26	26

Nota: *. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

La tabla 14 determinó la existencia de la relación entre la dimensión autorrealización y la variable DL de los colaboradores, el cual dio como resultado un coeficiente correlacional de 0.673, con una significancia bilateral de 0,00 que de acuerdo a los índices de correlación de Spearman se encuentra en una correlación positiva moderada, es decir que mientras exista una deficiente autorrealización existirá deficiente DL en los colaboradores. En consecuencia, se acepta la hipótesis específica 1 debido a que existe relación positiva moderada entre la dimensión autorrealización y el DL de los colaboradores.

Hipótesis específica 2:

Hi2: El involucramiento laboral se relaciona directamente con el DL de los colaboradores de la ONP–Piura

Ho2: El involucramiento laboral no se relaciona directamente con el DL de los colaboradores de la ONP–Piura

Tabla 15
Correlación entre el involucramiento laboral y el desempeño laboral de los colaboradores

			Dimensión involucramiento laboral	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Dimensión involucramiento laboral	Coeficiente de correlación	1,000	,648*
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	26	26
	Desempeño laboral	Coeficiente de correlación	,648*	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	26	26

Nota: *. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

La tabla 15 determinó la existencia de la relación entre la dimensión involucramiento laboral y la variable DL de los colaboradores, el cual dio como resultado un coeficiente correlacional de 0.648, con una significancia bilateral de 0,00 que de acuerdo a los índices de correlación de Spearman se encuentra en una correlación positiva moderada, es decir que mientras no exista un involucramiento por ambas partes existirá deficiente DL en los colaboradores. En consecuencia, se acepta la hipótesis específica 2 debido a que existe relación positiva moderada entre la dimensión involucramiento laboral y el DL de los colaboradores

Hipótesis específica 3:

Hi3: La supervisión se relaciona directamente con el DL de los colaboradores de la ONP–Piura

Ho3: La supervisión no se relaciona directamente con el DL de los colaboradores de la ONP–Piura

Tabla 16
Correlación entre la supervisión y el desempeño laboral de los colaboradores

			Dimensión supervisión	Desempeño o laboral
Rho de Spearman	Dimensión supervisión	Coeficiente de correlación	1,000	,602*
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	26	26
	Desempeño laboral	Coeficiente de correlación	,602*	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	26	26

Nota: *. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

La tabla 16 determinó la existencia de la relación entre la dimensión supervisión y la variable DL de los colaboradores, el cual dio como resultado un coeficiente correlacional de 0.602, con una significancia bilateral de 0,00 que de acuerdo a los índices de correlación de Spearman se encuentra en una correlación positiva moderada, es decir que mientras no exista adecuada supervisión por parte de la institución existirá deficiente DL en los colaboradores. En consecuencia, se acepta la hipótesis específica 3 debido a que existe relación positiva moderada entre la dimensión supervisión y el DL de los colaboradores.

Hipótesis específica 4:

Hi4: La comunicación se relaciona directamente con el DL de los colaboradores de la ONP–Piura

Ho4: La comunicación no se relaciona directamente con el DL de los colaboradores de la ONP–Piura

Tabla 17

Correlación entre la comunicación y el desempeño laboral de los colaboradores

			Dimensión Comunicación	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Dimensión Comunicación	Coefficiente de correlación	1,000	,720*
		Sig. (bilateral)	.	,000
	Desempeño laboral	N	26	26
		Coefficiente de correlación	,720**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	26	26

Nota: **. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

La tabla 17 determinó la existencia de la relación entre la dimensión comunicación y la variable DL de los colaboradores, el cual dio como resultado un coeficiente correlacional de 0.720, con una significancia bilateral de 0,00 que de acuerdo a los índices de correlación de Spearman se encuentra en una correlación positiva fuerte, es decir que mientras no exista adecuada comunicación existirá deficiente DL en los colaboradores. En consecuencia, se acepta la hipótesis específica 4 debido a que existe relación positiva fuerte entre la dimensión comunicación y el DL de los colaboradores.

Hipótesis específica 5:

Hi5: Las condiciones laborales se relacionan directamente con el DL de los colaboradores de la ONP–Piura

Ho5: Las condiciones laborales no se relacionan directamente con el DL de los colaboradores de la ONP–Piura

Tabla 18
Correlación entre las condiciones laborales y el desempeño laboral de los colaboradores

			Dimensión Condiciones laboral	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Dimensión	Coefficiente de correlación	1,000	,630*
	Condiciones	Sig. (bilateral)	.	,000
	laboral	N	26	26
	Desempeño	Coefficiente de correlación	,630*	1,000
	laboral	Sig. (bilateral)	,000	.
		N	26	26

Nota: *. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

La tabla 18 determinó la existencia de la relación entre la dimensión condiciones laborales y la variable DL de los colaboradores, el cual dio como resultado un coeficiente correlacional de 0.630, con una significancia bilateral de 0,00 que de acuerdo a los índices de correlación de Spearman se encuentra en una correlación positiva moderada, es decir que mientras no exista las condiciones laborales adecuadas existirá deficiente DL en los colaboradores. En consecuencia, se acepta la hipótesis específica 5 debido a que existe relación positiva moderada entre la dimensión condiciones y el DL de los colaboradores.

IV. DISCUSIÓN

Según los resultados de las tablas correlacionales, respecto al **objetivo general**, se halló que el 53,8% de los colaboradores de la ONP-Piura manifestaron que el CO es desfavorable y el desempeño laboral tienen un nivel alto, pero igual porcentaje (38.5%) muestran un nivel bajo. Además, se halló que existe asociación fuerte entre el CO y DL, pudiendo interpretarse que las dimensiones de autorrealización personal, involucramiento laboral, la comunicación y la supervisión resultaron desfavorables, mientras que las condiciones laborales poco desfavorable.

Es decir, que los colaboradores no están satisfechos por su puesto de trabajo, no hay compromiso efectivo, compromiso de continuación y el compromiso normativo, así mismo existe una carencia en cuanto a la fluidez y coherencia en lo que atañe a la información que es transmitida al interior de la organización, igualmente tienen la percepción de no recibir el apoyo de sus supervisores para la valoración de las actividades que desarrollan en sus tareas. Finalmente, la condición de seguridad es imprescindible porque de ello se garantiza que los trabajadores estén seguros en la organización y por lo tanto se sientan seguros en la misma.

Lo planteado se basa en el fundamento teórico de Chiavenato (2011), quien menciona que el CO es parte del proceso de la administración de los recursos humanos, que son aprovechados de forma eficaz por la empresa, pero también involucra la gestión de los trabajadores y finalmente se considera la motivación de los empleados, para ello es importante el clima organizacional al interior de la organización. Según Lewin (1939) sostuvo que el comportamiento de los individuos depende del comportamiento humano como un conjunto de eventos coexistentes a una situación en la cual convergen ellos mismos y estos mismos eventos tienen una naturaleza de transformación donde interactúan cada uno de estos a fin de determinar su influencia en ellos.

Los resultados se asemejan a los hallados en el estudio de Mogrovejo (2020), donde el propósito fue reconocer la influencia entre el CO y la motivación en la organización, no obstante se encontró la existencia de una asociación significativa positiva fuerte entre variables siendo el coeficiente de Pearson de 0,937 con significancia de 0.000. Similares resultados se registró en el estudio de

Chunga(2021) donde se buscó corroborar la asociación directa entre el CO y el desempeño en la Municipalidad.

De acuerdo al **objetivo específico 1** se encontró que una cuarta parte de la muestra evaluada 42,3% calificaron la dimensión autorrealización como desfavorable; así mismo, se determinó que la autorrealización personal correlacionó de forma positiva moderada pero significativa ($Rho= 0,673$, $p<.001$) con la variable desempeño laboral. Los trabajadores consideran que no han logrado un desarrollo profesional, han tenido poca participación en las capacitaciones por parte de la organización, sabiendo que la organización juega un rol importante porque proporciona a sus colaboradores oportunidades para el crecimiento profesional y de esta manera desarrollar habilidades que los lleve a una mayor producción y satisfacción para el mismo colaborador. La teoría en relación a la dimensión de la autorrealización en palabras de Palma (2004) está referida cuando un colaborador cree en las posibilidades de que su desempeño y su centro de labores favorecerán sus aspiraciones en cuanto a su desarrollo profesional y personal por cualquier tarea que realice y con expectativa de futuro, de modo tal que avance y sienta satisfacción y orgullo, manifestando su realización. Además, está sujeta a la percepción que tiene el colaborador por las oportunidades que le provee la organización para su desarrollo personal y profesional de tal manera de una visión de futuro que les conduzca a avanzar y sentirse realizados. Por su parte, Escudero (2011) refiriéndose que la autorrealización tiene relación con el deseo que tienen los individuos para la superación y satisfacer sus necesidades que cada uno desea. Desde esta perspectiva, cuando se cree que llegó el momento de dar este cambio se procede hasta alcanzar la meta y esto tiene un efecto favorable para la organización porque el colaborador mejora el rendimiento laboral mejorando la producción. Básicamente se evalúa si el centro laboral cumple con los compromisos hacia sus colaboradores para el desarrollo. Ambos autores en sus teorías hacen mención que cada individuo tiene aspiraciones de un crecimiento intencionado, casi responsable y creativo donde lleva al individuo a no darse por vencido hasta alcanzar las metas que se ha propuesto. Los resultados son distintos a los hallados en la investigación de Reyes & Morán (2017), donde se evidencio que la EPG de la UNP, es regular en las cuatro

dimensiones, excepto el involucramiento laboral que resultó positiva. Similar resultado se encontró en Capillo (2018) donde se confirmó que la autorrealización tiene relación directamente proporcional con la satisfacción laboral, igualmente ocurre con las dimensiones de involucramiento laboral que tiene relación con el nivel de satisfacción laboral, la dimensión de supervisión, las condiciones laborales y la comunicación se relacionan directamente con la satisfacción laboral de los trabajadores.

En lo que respecta al **objetivo específico 2** se halló que una cuarta parte de la muestra evaluada 38,5% calificaron la dimensión involucramiento laboral como favorable; así mismo, se determinó que el involucramiento personal correlacionó de forma positiva moderada pero significativa ($Rho= 0,648$, $p<.001$) con la variable desempeño laboral. Las percepciones de los trabajadores consideran que existe poca identidad con la organización, si bien es cierto hay un cumplimiento con las actividades porque son evaluados por resultados, pero carecen de motivación por parte de la organización, es decir que no hay identificación con los valores organizaciones, pero al mismo tiempo el compromiso para alcanzar el cumplimiento y desarrollo de la organización.

De acuerdo a la revisión teórica de Eun & You (2015) sobre la dimensión involucramiento laboral, sostienen que puede ser de mucho beneficio para los empleados como para empresario cuando se les da autonomía y toma de decisiones que se podría convertir en éxito empresarial. Al respecto, Chuqihuancca y Nieves (2018) hacen mención que los trabajadores deben de identificarse con la organización para alcanzar los objetivos institucionales. Es decir, que cuando existe mayor compromiso mayor será la productividad.

Los autores, manifiestan que el involucramiento está ligada a la identificación que tiene el colaborador frente a los valores organizacionales que se ve reflejado en la identificación respecto a la organización, alcanzando las metas propuestas por la organización y un adecuado DL y brindando una adecuado y oportuno servicio. Un alto compromiso conlleva a mayor productiva por parte del trabajador, en algunas circunstancias se asume un compromiso afectivo cuando se desarrollan lazos con la organización al alcanzar sus necesidades, también se puede considerar el valor económico sujeto a la intervención al momento de entrar de trabajar lo que lo condiciona a seguir trabajando por existir un compromiso.

Los resultados son iguales a los hallados en la investigación de Mogrovejo (2020) donde se evidenció asociación significativa positiva y fuerte entre variables siendo el coeficiente de Pearson de 0,937 con significancia de 0.000. Es decir, el clima laboral tiene una injerencia muy fuerte en la motivación de los trabajadores, así como en la satisfacción, la productividad que son imprescindibles como parte del entorno del trabajo en la cual se desenvuelve. Por el contrario, en el estudio de Rojas (2020) se determinó un nivel medio de gestión por proceso y promedio para el clima laboral encontrándose que las dimensiones más fuertes y valoradas son los procesos y para el clima laboral resulta ser la cooperación y desafíos, lo que demuestra que la institución ha conseguido la mejora continua muy aceptado por los miembros.

Según el **objetivo específico 3** se halló que más de la mitad de la muestra 57,7% evaluaron la dimensión supervisión como desfavorable; mientras que el 30,8% considera un nivel favorable y el 11,5% de los colaboradores de la ONP hace referencia que es CO es poco favorable, lo que se refleja en el DL que si bien es cierto desarrollan un nivel alto pero al mismo tiempo también presentan un mismo porcentaje un nivel bajo(38,5%), también se evidencia un nivel medio en el desempeño laboral de los colaboradores de la ONP-Piura. Así mismo, se determinó que la supervisión correlacionó de forma positiva moderada pero significativa ($Rho= 0,602$, $p<.001$) con la variable DL. Los colaboradores consideran que existe escaso apoyo y orientación en cuanto a la supervisión y evaluación. Además, no están claramente definidas las funciones, así como las normas de procedimientos, en el marco de los objetivos institucionales.

Basada en la fundamentación teórica de Fernández citado en Zans (2017) sostiene que la dimensión supervisión, está referida a una actividad de vigilia e inspección por parte de un miembro superior dentro de la organización respecto a una determinada actividad. La presencia de una supervisión crea en muchos colaboradores niveles de tensión para mejorar el desempeño laboral. Por otro lado, quienes tienen el rol de supervisor es un profesional especialista con experiencia y responsable de preparar instrumentos de evaluación, de organizar planes o programas de capacitación para el recurso humano. Puede afirmarse que

los supervisores son considerados especialistas de producción que tienen relación directa con el personal operacional.

Por su parte, Chuqihuancca y Nieves (2018) refieren que la supervisión tiene ocurrencia a las apreciaciones del superior respecto al desempeño diario sobre sus colaboradores respecto a aquellas actividades que realiza. Estar al tanto de las actividades que realiza los colaboradores con la finalidad de proporcionar apoyo y mejorar el rendimiento laboral. Cuando se da el proceso de supervisión se busca alcanzar determinados objetivos y generalmente presenta dificultades respecto a la posición al interior de la organización. Los autores, consideran que es pertinente que los colaboradores sientan que tiene el apoyo de sus inmediatos que ello induciría a tener un adecuado desempeño de sus actividades. Cabe rescatar que la motivación, dirección y monitoreo de las actividades es la fuerza para el desempeño laboral.

Los resultados son diferentes a los hallazgos en la investigación de Cabrera (2018) donde se evidencio una relación significativa entre el CO y DL. Resultados similares al de Ruíz (2021) encontró la relación entre el CO y el DL en su dimensión competencias, pero no tiene relación en metas.

En lo que respecta al **objetivo específico 4** se encontró que el 42,3% refieren que la dimensión comunicación en la organización es desfavorable; mientras que otros sostienen que existe una comunicación favorable, y otro porcentaje de colaboradores consideran que la comunicación es poco favorable al interior de la organización. Así mismo, se determinó que la comunicación correlacionó de forma positiva fuerte pero significativa ($Rho= 0,720$; $p<.001$) con la variable DL de los colaboradores de ONP-Piura. Los colaboradores consideran que existe falta de acceso a la información entre los departamentos, los canales de comunicación se realizan a través de los dispositivos electrónicos, pero no lleva de forma correcta para el desenvolvimiento de las actividades. Es decir, mientras no exista una comunicación adecuada y oportuna entonces el desempeño laboral no tendrá el nivel deseado para la organización.

Sostenida por la teoría de Macias (2010) y Canseco (2013) refieren que la dimensión comunicación se consigue a partir que el individuo aprende a valorar el rol que cumple dentro de las relaciones laborales. La comunicación, es

considerada como piedra angular dentro de estas relaciones. Al respecto, Cortez (2021) considera que la comunicación organizacional obedece a las políticas de la organización convirtiéndose en parte de la misma a través de las normas, cultura e identidad entre los colaboradores; y el proceso de comunicación se produce entre directivos y los diferentes niveles de participación de forma fluida y clara. Sabiendo, además, que la comunicación resulta ser un concepto complejo que no puede ser abordado desde un enfoque lineal, al contrario, el tener una comunicación fluida se consigue la confianza entre los diversos niveles jerárquicos de la organización.

En este sentido, los trabajadores participan de la comunicación organizacional que no solamente se produce una comunicación interna sino también externa basada en objetivos, planes y con el contenido filosófico de la organización. Entendida la comunicación como el nivel de celeridad, coherencia, claridad y exactitud de la información referente a la organización que es transmitida por los diferentes canales a los trabajadores. Finalmente, podemos afirmar que el progreso de la productividad se consigue de forma eficiente cuando la comunicación es ejecutada desde diferentes directrices basada en relación directa con las diferentes áreas dentro de la organización.

Los resultados son iguales a los hallazgos en la investigación de Gutiérrez (2018) donde se evidenció asociación relativamente entre el clima laboral y la satisfacción laboral. Contradictorios son los resultados encontrados en el estudio de Cortez (2021) donde se encontró una relación negativa y moderada entre la comunicación organizacional y el CO.

En cuanto al **objetivo específico 5** se evidencio que el 38,5% de los colaboradores sostienen que la dimensión condiciones laborales es poco favorable; también las condiciones laborales han sido percibidas como favorables y poco favorables. así mismo, se determinó que las condiciones laborales correlacionó de forma positiva moderada pero significativa ($Rho= 0,630$, $p<.001$) con la variable desempeño laboral. Los colaboradores consideran poca asistencia por parte de los miembros, no todos apuestan por los objetivos institucionales, también se evidencia inadecuada administración de los recursos y por último las remuneraciones no cubren las expectativas de los colaboradores. En definitiva, mientras no exista las

condiciones laborales adecuadas existirá deficiente DL en los colaboradores de la ONP-Piura.

Basada en la teórica de Chiavenato (2007) quien sostiene que las condiciones laborales son aquellas referencias físicas en las que el trabajador se encuentra cuando desarrolla sus actividades laborales o ejerce un cargo. Las condiciones laborales, están referidas a elementos estructurales, físicos, materiales, económicos pertinentes para el cumplimiento en la función de las tareas asignadas y desempeño del trabajo en las mejores condiciones. Ocsa y Huayra (2017) en sus aportes sostienen que las condiciones laborales son elementos indispensables que debe proveer la organización para que el trabajador alcance el confort en su área de trabajo. Las condiciones ambientales, sociales, salariales, beneficios sociales se constituyen elementos necesarios para el trabajador. Por otro lado, contar con adecuada iluminación en el centro de trabajo permite tener una visión más amplia que proporciona confort visual, garantizando de esta manera un trabajo seguro y productivo. También la temperatura juega un rol importante en el desarrollo de la jornada laboral, porque algunas actividades requieren de ambiente de temperatura por debajo o superior a lo normal que se constituyen en el confort térmico. Igualmente, el ruido o barullo indeseable que se caracteriza por la intensidad y frecuencia afecta la salud del colaborador, en especial en la audición. Otro aspecto a considerar son las jornadas de trabajo para la asignación y ejecución de sus actividades pudiendo ser diurnas, nocturnas, mixta, reducida, entre otras. A ello, se suman vacaciones, los periodos de descanso, las condiciones sociales que de una u otra forma afectan o favorecen la salud y vida de los trabajadores. Por último, pueden darse relaciones con el jefe, con los subordinados y con los compañeros con el propósito de alcanzar los objetivos institucionales.

Este resultado coincide por los encontrados en el estudio de Ruiz (2020) donde el clima laboral es considerado medianamente favorable y desfavorable, y entre las dimensiones con características que predominan. Los resultados son contradictorios a los hallazgos en la investigación de Figueroa (2018) donde se evidencio una asociación directa moderada de 0,381 de Spearman entre el CO y DL.

V. CONCLUSIONES

Según los resultados se concluye que:

1. Existe relación positiva fuerte entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores de la ONP–Piura, ya que presenta los siguientes valores ($\rho = 0,758 *$ y $\text{sig.} = .000$).
2. Existe relación directa entre la autorrealización y el desempeño laboral de los colaboradores de la ONP–Piura, ya que presenta los siguientes valores ($\rho = 0,673 *$ y $\text{sig.} = .000$).
3. Existe relación positiva moderada entre el involucramiento laboral y el desempeño laboral de los colaboradores de la ONP–Piura, ya que presenta los siguientes valores ($\rho = 0,648 *$ y $\text{sig.} = .000$).
4. Existe relación positiva moderada entre la supervisión y el desempeño laboral de los colaboradores de la ONP–Piura, ya que presenta los siguientes valores ($\rho = 0,602 *$ y $\text{sig.} = .000$).
5. Existe relación positiva fuerte entre la comunicación y el desempeño laboral de los colaboradores de la ONP–Piura, ya que presenta los siguientes valores ($\rho = 0,720 *$ y $\text{sig.} = .000$).
6. Existe relación positiva moderada entre las condiciones laborales y el desempeño laboral de los colaboradores de la ONP–Piura, ya que presenta los siguientes valores ($\rho = 0,630 **$ y $\text{sig.} = .000$).

VI. RECOMENDACIONES

Según los resultados obtenidos se hace las siguientes recomendaciones al Coordinador Regional Norte de la ONP-Piura:

1. Fortalecer las áreas con sus respectivos jefes inmediatos para mejorar el clima organizacional.
2. Aplicar técnicas de autorrealización para promover el autoconocimiento emocional como base del trabajo para obrar en consonancia y alcanzar sus acciones.
3. Promover la identificación y empatía de sus colaboradores, asumiendo una actitud para escuchar sus ideas y respetar sus propias tomas de decisiones y metas al interior de cada área. En tal sentido conformar equipos de trabajo con la designación de responsables para que se encarguen de cada área para valorar los resultados de los colaboradores e involucrarlos a todos.
4. Adoptar estrategias que permitan alcanzar los objetivos, con reformas políticas y evaluaciones acorde las funciones de los trabajadores para conseguir una mayor productividad y desempeño.
5. La implementación de un plan de comunicación interna desde una perspectiva horizontal para que el canal de comunicación llegue a todos desde la alta dirección hasta los trabajadores, sabiendo que la comunicación es la piedra angular para alcanzar el éxito.
6. Mejorar las condiciones de trabajo relacionados con infraestructura física, equipos actualizados, material ergonómico y equipos de seguridad para mejorar el ambiente de trabajo.

REFERENCIAS

- Acosta, N. (2018). ¿Cuál es la definición de desempeño laboral? | Cuida tu dinero. Retrieved July 11, 2019, from <https://www.cuidatudinero.com/13098642/cual-es-la-definicion-de-desempenolaboral>
- Alvarado, J. (2003), *Influencia del Liderazgo en la competitividad de las organizaciones peruanas*. Perú: Pontificia Universidad Católica del Perú.
- Aguilar, J. (2003). *La gestión del cambio*. Barcelona. Editorial Ariel.
- Alarcón, M. (2016). El clima organizacional y el desempeño del personal administrativo del GAD municipal del cantón Pastaza (Tesis de grado). Recuperada de DSpace de <http://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/5041/1/TUPADM0013-2016.pdf>
- Bohlander, G., Snell, S., y Morris S. (2017). *Administración de Recursos Humanos*. Sante Fé, México: Cengage Learning.
- Bor, G. (2013). Sistema de evaluación del desempeño para el personal de una empresa distribuidora e importadora de repuestos automotrices, ubicada en la ciudad de Guatemala (Tesis de Maestría). Universidad de San Carlos de Guatemala, Guatemala
- Cabrera, A. (2018). *Clima organizacional y satisfacción laboral en colaboradores de una institución Pública Peruana*. (Tesis de grado), Universidad ESAN, Perú.
- Canseco M., F. (2013). *Comunicarnos es conocernos y valorarnos. Experiencia con capturistas de datos clínicos*. Tesis de Maestría no publicada. México: Universidad Iberoamericana Ciudad de México
- Capillo, V. (2018). *Relación del clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores del área de operaciones de las tres principales empresas aseguradoras de Lima 2017*. (Tesis de grado), Universidad San Ignacion de Loyola, Perú.
- Cárcamo, S.; Barraza, I. y Martínez, R. (2019), *Diseño de instrumento que permita evaluar el clima organizacional para optimizar el desempeño laboral en la Caja Mutual de los empleados del Ministerio de Educación, ubicada en la ciudad de San Salvador*. Bachelor thesis, Universidad de El Salvador.
- Carrasco, S. (2007). *Metodología de la investigación científica*. Lima, Perú: San Marcos
- Cejas, M., Vásquez, G., Chirinos, N., Hernández, G., Sandoval, L., Lozada, B., y Anzola, A. (2015). *Administración de recursos humanos: La arquitectura estratégica de las organizaciones*. Sangolquí, Ecuador: Universidad de las Fuerzas

Armadas ESPE. Recuperado de
<http://repositorio.espe.edu.ec/bitstream/21000/13757/1/978-9942-765-04-8%20ADMINISTRACI%C3%93N%20DE%20RECURSOS%20HUMANOS%20LA%20ARQUITECTURA%20ESTRAT%C3%89GICA%20DE%20LAS%20ORGANIZACIONES.pdf>

- Certo, S., & Certo T., (2017). *Modern management: Concepts and skills [Administración Moderna: Conceptos y habilidades]*. Inglaterra: Pearson Education Limited.
- Chiang, M. (2010). *Relaciones entre el clima organizacional y la satisfacción*. Madrid: Universidad Pontificia de Comillas.
- Chiavenato, I. (2006). *Introducción a la Teoría General de la Administración*. 7ª Edición. México: Editorial Mc Graw Hill.
- CHIAVENATO, Idalberto, "Administración de Recursos Humanos". 5ta. Ed. Mc Graw Hill, Colombia. 2007
- Chiavenato, I. (2011). *Administración de recursos humanos*. Braasil: McGraw-Hill.
- Chiavenato, I. (2017). *Administración de Recursos Humanos, El capital humano de las organizaciones*, Santa Fe, México: McGraw-Hill/Interamericana Editores.
- Chiavenato, I. (2017). *Comportamiento Organizacional, la dinámica del éxito en las organizaciones*. Santa Fé, México: McGraw-Hill/Interameri.
- Chunga, M.(2021) *Clima organizacional y el Desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad distrital de Bellavista de la Union-Sechura-2018*(Tesis de maestría) Universidad Cesar Vallejo. Piura.
- Corredor, J. (2007). *La planificación estratégica. Bases teóricas para su aplicación*. Valencia: Vadel Hermanos editores
- Dessler, G. y Varela, R.A. (2017). *Administración de Recursos Humanos: Enfoque Latinoamericano*. Estado de México, México: Pearson Educación.
- ESAN. (21 de Julio de 2015). CONEXIÓN ESAN. Obtenido de Las nueve dimensiones del clima organizacional: <http://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales>
- Fernández, J. (1997): *La supervisión en el trabajo social*. Paidós. Barcelona.
- Figeroa, A. (2018). *Clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de la dirección territorial de policía de Huancaayo 2018*. (Tesis de grado), Universidad San Martin de Porras, Perú.
- García, G. (2007). *Clima Organizacional: Hacia un nuevo modelo*. UNICAWA.
- García, M. y Ibarra, L. (2012). *Diagnóstico de Clima Organizacional del Departamento de Educación de la Universidad de Guanajuato*. Recuperado de http://www.eumed.net/libros-gratis/2012a/1158/relaciones_personales.html

- Gonzales M. (2019) *evaluación del clima laboral y su incidencia en el desempeño de los docentes en las unidades educativas privadas de la ciudad de guayaquil* (Tesis de maestría). Universidad Católica de Santiago de Guayaquil. Ecuador
- Gutierrez, G. (2018). Clima organizacional y satisfacción laboral en el personal profesional de enfermería de la Clínica San Juan de Dios, Lima 208. (Tesis de grado), Universidd Norbert Wiener, Perú.
- Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, P (2016). *Metodología de la investigación*. (6.a Edición). McGraw-Hill.
- Herzberg, F. (1968). Una vez más: ¿Cómo motiva usted a sus empleados? *Harvard Business Review*, 46(1), 13-22.
- Hordos, L. (2018, 11 de junio). ¿Cuál es la definición de desempeño laboral? bizfluent.com. Recuperado de <https://bizfluent.com/info-7856570-definition-job-performance.html>
- Huamani C., N. (2015). El clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral del personal de conducción de trenes, del área de transporte del metro de lima, la línea 1 en el 2013 (Tesis de grado). Recuperada de Repositorio Institucional UNTELS de http://repositorio.untecs.edu.pe/bitstream/UNTELS/87/1/Huamani_Nathali_Trabajo_de_Investigacion_2015.pdf
- Lozano, S. (2021) Clima organizacional y desempeño laboral del personal docente en la Universidad Científica del Perú-Tarapoto, 2020. (Tesis de maestría) Universidad César Vallejo. Tarapoto.
- Lee Eun-Suk, Park y Tae Youn Park. (2015). Identifying organizational identification as basic for attitudes and behaviors: A meta-analytic review. *Psychological Bulletin*, bulletin 141(5) Sept 2015, 1049-1080.
- Iglesias-Armenteros A, Torres-Esperón J, Mora-Pérez Y. Estudios de clima organizacional: revisión integrativa. *Medisur* [revista en Internet]. 2020 [citado 2021 Ene 5]; 18(6): [aprox. 8 p.]. Disponible en: <http://www.medisur.sld.cu/index.php/medisur/article/view/4567>
- Lewin, K. The conceptual representation and measurement of psychological forces. *Duke University Contributions to Psychological Theory*, 1938, 1, N9 4 Lewin, K. The conceptual representation and measurement of psychological forces. *Duke University Contributions to Psychological Theory*, 1938, 1, N9 4
- López, Juan (2010). *La Evaluación del Profesorado y de los Equipos Docentes*. Tercera Edición. Madrid. Editorial: Síntesis Educación.
- Luthe, R. (2006). *El Líder. Cómo formar al líder del siglo XXI*. México: Editorial Trillas.

- Macías, R. (2010). Los retos de la comunicación organizacional en el modelo neoliberal. En M. L. López, J. L. López y J. S. Martínez (Coords): Memorias del XV Encuentro Nacional CONEICC “La comunicación que necesitamos, el país que queremos” (pp. 1128-1135), México, D.F., 11 de octubre de 2011. México: Consejo Nacional para la Enseñanza y la Investigación de las Ciencias de la Comunicación y Universidad Autónoma de la Ciudad de México.
- Macías, N., Romero, M. y Verduga, A. (2015). Clima organizacional enfocado al desempeño del talento humano [versión electrónica]. Sinergia, 6, 151-160.
- Martín, E. (2002). Gestión de instituciones educativas inteligentes. Madrid. Mc Graw Hill.
- Mogrovejo, M. (2020) El clima organizacional y su influencia sobre la motivación del personal del Hospital Liborio Panchana Sotomayor (Tesis de maestría), Universidad Católica de Santiago de Guayaquil. Ecuador
- Organización Mundial de la Salud (2013). Derecho a la salud. Nota descriptiva n.º 323. Recuperado 20 de abril de 2021 de <http://www.who.int/mediacentre/factsheets/fs323/es/>
- Pacompa, V. (2015). *Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores administrativos del proyecto especial Lago Titicaca-Puno durante el 2015*. (Tesis de maestría), Universidad Andina Nestor Caceres Velasquez, Juliaca.
- Palma, S. (2004). Escala Clima Laboral CL – SPC. Lima.
- Pérez, Esclarin (2006). Se necesitan Maestros. Maracaibo-Venezuela. Fé y Alegría.
- Reyes, M& Moran, K (2017) Clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores administrativos de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de Piura, periodo 2016(Tesis de maestría) Universidad Nacional de Piura. Piura
- Rowden (2003). El Arte de la Identidad. México. Mc Graw Hill.
- Sambrano, J. y Steiner, A. (2007). Estrategias Educativas para Docentes y Padres del Siglo XXI. Caracas. Editorial Alfa.
- Schutz, W. C. (1963), An approach to the development of human potential. Report of the Continuing Human Relations Laboratory at Bethel, Maine (15-de agosto). — (1967), Joy: Expanding Human awareness, New York: Grove Press.
- Segredo, A. (2013). Clima organizacional en la gestión del cambio para el desarrollo de la organización. Revista Cubana de Salud Pública, 39(2), 383–393
- Segura, A. (2012). Clima organizacional: un modo eficaz para dirigir los servicios de salud. Avances en Enfermería, 30(1), 107–113
- Werther, W., y Keith D., (2014). Administración de Recursos Humanos, Gestión del Capital humano. Ciudad de México, México: Mc Graw-Hill/Interamericana Editores.

Zans A. (2017) *Clima Organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos y docentes de la Facultad Regional Multidisciplinaria de Matagalpa, UNAN – Managua en el período 2016. (Tesis de maestría).* Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua. Nicaragua

ANEXOS

Anexo 01: Matriz de operacionalización de variables

VARIABLES DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
Clima organizacional	"El clima laboral es entendido como la percepción sobre aspectos vinculados al ambiente de trabajo, permite ser un aspecto diagnóstico que orienta acciones preventivas y correctivas necesarias para optimizar y/o fortalecer el funcionamiento de procesos y resultados organizacionales" (Palma, 2004, pp.8).	El clima organizacional se medirá a través de la autorrealización, el involucramiento laboral, la supervisión, comunicación y las condiciones laborales, utilizando un cuestionario de 50 ítems.	Autorrealización	Actividades permiten desarrollo	Ordinal
				Organización facilita desarrollo	
			Involucramiento laboral	. Compromiso con la organización	Ordinal
				Toma decisiones.	
				Cooperación laboral.	
			Supervisión	Jefe.	Ordinal
				Evaluación de tareas.	
				Reconocimiento.	
			Comunicación	Acceso a la información	Ordinal
				Relaciones laborales	
				Canales de comunicación	
				Información clara	
			Condiciones laborales	Planes de trabajo	Ordinal
				Capacitación	
				Recursos físicos	
				Remuneración	

VARIABLES DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
Desempeño laboral	El desempeño laboral es un factor de desarrollo de las organizaciones, que debe ser medido y también motivado a través de los colaboradores, para el cumplimiento de los objetivos organizacionales (Cárcamo, Barraza, y Martínez, 2019).	El desempeño laboral se medirá a través de las dimensiones de motivación, responsabilidad, liderazgo en equipo y formación profesional, utilizando un cuestionario de 28 ítems.	Motivación	Generación de ideas	Ordinal
				Logros	
				Retroalimentación por los logros	
				Motivación por desempeño	
			Responsabilidad	Trabajo independiente sin errores	Ordinal
				Trabajo metódico con horarios	
				Responsabilidades definidas	
				Objetivos propuestos	
			Liderazgo en equipo	Problemas futuros	Ordinal
				Respeto a compañeros	
				Nuevas metodologías	
			Formación profesional	Capacitaciones	Ordinal
Desarrollo personal					
Conocimiento y experiencia					

Elaboración propia

Anexo 02: Matriz de consistencia

TÍTULO	PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLE	METODOLOGÍA
<p style="text-align: center;">Clima organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores de la Oficina de Normalización Previsional –Piura, 2021</p>	<p>Problema general ¿Qué relación existe entre clima organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores de la Oficina de Normalización Previsional –Piura, 2021?</p>	<p>Objetivos general Determinar la relación entre clima organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores de la Oficina de Normalización Previsional –Piura, 2021.</p>	<p>Hipótesis general El clima organizacional tiene relación directa con el desempeño laboral de los colaboradores de la Oficina de Normalización Previsional –Piura.</p>	<p>V 1: Clima organizacional</p> <p>Dimensiones:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Realización Personal ✓ Involucramiento Laboral ✓ Supervisión ✓ Comunicación ✓ Condiciones Laborales <p>V 2: Desempeño laboral</p> <p>Dimensiones:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Motivación ✓ Responsabilidad ✓ Liderazgo y trabajo en equipo ✓ Formación y desarrollo personal 	<p>Diseño de Investigación: no experimental</p> <p>Tipo de Investigación: descriptiva correlacional</p> <p>Enfoque: cuantitativo</p> <p>Población: 26 colaboradores de la ONP-Piura.</p> <p>Muestra: No</p> <p>Técnica: encuesta y entrevista</p>
	<p>Problemas específicos ¿Cómo se relaciona la autorrealización y el desempeño laboral de los colaboradores de la Oficina de Normalización Previsional –Piura, 2021?</p>	<p>Objetivos específicos Determinar la relación de la autorrealización y el desempeño laboral de los colaboradores de la Oficina de Normalización Previsional –Piura, 2021</p>	<p>Hipótesis específicas La autorrealización se relaciona directamente con el desempeño laboral de los colaboradores de la Oficina de Normalización Previsional –Piura</p>		
	<p>¿Cómo se relaciona el involucramiento laboral y el desempeño laboral de los colaboradores de la Oficina de Normalización Previsional –Piura, 2021?</p>	<p>Establecer la relación del involucramiento laboral y el desempeño laboral de los colaboradores de la Oficina de Normalización Previsional –Piura, 2021.</p>	<p>El involucramiento laboral se relaciona directamente con el desempeño laboral de los colaboradores de la Oficina de Normalización Previsional –Piura</p>		
<p>¿Cómo se relaciona la supervisión y el desempeño laboral de los colaboradores de la</p>	<p>Determinar la relación de la supervisión y el desempeño laboral de los colaboradores de la Oficina de</p>	<p>La supervisión se relaciona directamente con el desempeño laboral de los colaboradores de la Oficina de</p>			

	<p>Oficina de Normalización Previsional –Piura, 2021?</p> <p>¿Cómo se relaciona la comunicación y el desempeño laboral de los colaboradores de la Oficina de Normalización Previsional –Piura, 2021?</p> <p>¿Cómo se relacionan las condiciones laborales y el desempeño laboral de los colaboradores de la la Oficina de Normalización Previsional –Piura, 2021?</p>	<p>Normalización Previsional – Piura, 2021.</p> <p>Evaluar la relación de la comunicación y el desempeño laboral de los colaboradores de la Oficina de Normalización Previsional –Piura, 2021.</p> <p>Determinar la relación de las condiciones laborales y el desempeño laboral de los colaboradores de la Oficina de Normalización Previsional –Piura , 2021</p>	<p>Normalización Previsional –Piura.</p> <p>La comunicación se relaciona directamente con el desempeño laboral de los colaboradores de la Oficina de Normalización Previsional –Piura</p> <p>Las condiciones laborales se relacionan directamente con el desempeño laboral de los colaboradores de la Oficina de Normalización Previsional –Piura</p>		<p>Instrumento: cuestionario y guía de entrevista</p> <p>Método de análisis: Estadística descriptiva SPSS</p>
--	---	--	---	--	---

Anexo N° 3



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCALA DE CLIMA LABORAL SPC PARA COLABORADORES DE LA ONP - PIURA

Estimado colaborador:

A continuación, encontrará un cuestionario cuyo objetivo es recabar información sobre clima organizacional en la Oficina de Normalización Previsional - Piura. Se presenta proposiciones sobre aspectos relacionados con las características del ambiente de trabajo en el cual usted labora. Cada una de las proposiciones tiene cinco opciones de respuesta relacionado a describir mejor su ambiente laboral. No hay respuestas buenas ni malas

Indicaciones: Marca las siguientes escalas:

Categoría	Valor Numérico
Siempre	5
Mucho	4
Regular	3
Poco	2
Nunca	1

Dimensiones / ítems	5	4	3	2	1
1. Existen oportunidades de progresar en la organización					
2. Se siente comprometido con el éxito en la organización.					
3. El superior brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan.					
4. Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo.					
5. Los compañeros de trabajo cooperan entre sí.					
6. El jefe se interesa por el éxito de sus empleados.					
7. Cada trabajador asegura sus niveles de logro en el trabajo.					
8. En la organización, se mejoran continuamente los métodos de trabajo.					
9. En mi oficina, la información fluye adecuadamente.					
10. Los objetivos de trabajo son retadores.					
11. Se participa en definir los objetivos y las acciones para lograrlo.					
12. Cada empleado se considera factor clave para el éxito de la organización.					

13.	La evaluación que se hace del trabajo ayuda a mejorar la tarea.						
14.	En los grupos de trabajo, existe una relación armoniosa.						
15.	Los trabajadores tienen la oportunidad de tomar decisiones en tareas de su responsabilidad.						
16.	Se valora los altos niveles de desempeño.						
17.	Los trabajadores están comprometidos con la organización						
18.	Se recibe la preparación necesaria para realizar el trabajo.						
19.	Existen suficientes canales de comunicación.						
20.	El grupo con el que trabajo funciona como un equipo bien integrado.						
21.	Los supervisores expresan reconocimiento por los logros						
22.	En la oficina, se hacen mejor las cosas cada día.						
23.	Las responsabilidades del puesto están claramente definidas.						
24.	Es posible la interacción con personas de mayor jerarquía.						
25.	cuenta con la oportunidad de realizar el trabajo lo mejor que se puede.						
26.	las actividades en las que se trabaja permiten aprender y desarrollarse.						
27.	Cumplir con las tareas diarias en el trabajo, permite el desarrollo del personal.						
28.	Se dispone de un sistema para el seguimiento y control de las actividades.						
29.	En la institución, se afrontan y superan los obstáculos.						
30.	Existe buena administración de los recursos.						
31.	Los jefes promueven la capacitación que se necesita.						
32.	Cumplir con las actividades laborales es una tarea estimulante.						
33.	Existen normas y procedimientos como guías de trabajo.						
34.	La institución fomenta y promueve la comunicación interna.						
35.	La remuneración es atractiva en comparación con la de otras organizaciones.						
36.	La empresa promueve el desarrollo del personal.						
37.	Los productos y/o servicios de la organización, son motivo de orgullo del personal.						
38.	Los objetivos de trabajo están claramente definidos.						
39.	El supervisor escucha los planteamientos que se le hacen.						
40.	Los objetivos de trabajo guardan relación con la visión de la institución.						
41.	Se promueve la generación de ideas creativas o innovadora.						
42.	Hay una clara definición de visión, misión y valores en la institución.						
43.	El trabajo se realiza en función a métodos o planes establecidos.						
44.	Existe colaboración entre el personal de las diversas oficinas.						
45.	Se dispone de tecnología que facilita el trabajo.						
46.	Se reconocen los logros en el trabajo.						
47.	La organización es una buena opción para alcanzar calidad de vida laboral.						
48.	Existe un trato justo en la empresa.						
49.	Se conocen los avances en otras áreas de la organización.						
50.	La remuneración está de acuerdo al desempeño y los logros.						

ANEXO Nº 04 FICHA TÉCNICA

INSTRUMENTO: CLIMA LABORAL ESCALA DE OPINIONES “CL-SPC”

1. CARACTERISTICAS GENERALES

1.1. FICHA TECNICA.

Nombre de la Escala	:	Sonia Palma Carrillo
Autora	:	Clima Laboral CL-SPC
Administración	:	Individual o Colectiva
Duración	:	15 a 30 minutos aproximadamente.
Aplicación	:	Trabajadores con dependencia laboral.
Significación	:	Nivel de percepción global del ambiente laboral y específica con relación a la Autorrealización, involucramiento Laboral, Supervisión, Comunicación y Condiciones Laborales.
Tipificación	:	Baremos percentilares general para muestra total, por sexo, jerarquía laboral y tipo de empresa. (Muestra Peruana: Lima Metropolitana)

1.2. DESCRIPCIÓN

La Escala CL-SPC fue diseñada y elaborada por la Psicóloga Sonia Palma Carrillo como parte de sus actividades de profesora investigadora en la Facultad de Psicología de la Universidad Ricardo Palma (Lima, Perú). Se trata de un instrumento diseñado con la técnica de Likert comprendiendo en su versión final un total de 50 ítems que exploran la variable Clima Laboral definida operacionalmente como la percepción del trabajador con respecto a su ambiente laboral y en función a aspectos vinculados como posibilidades de realización personal, involucramiento con la tarea asignada, supervisión que recibe, acceso a la información relacionada con su trabajo en coordinación con sus demás compañeros y condiciones laborales que facilitan su tarea. Los cinco factores que se determinaron en función al análisis estadístico y cualitativo fueron los siguientes:

AUTOREALIZACION

Apreciación del trabajador con respecto a las posibilidades que el medio laboral favorezca el desarrollo personal y profesional contingente a la tarea y con perspectiva de futuro. Ejemplo de ítems en esta área son:

- Existen oportunidades de progresar en la institución
- Las actividades en las que se trabaja permite aprender y desarrollarse.

INVOLUCRAMIENTO LABORAL

Identificación con los valores organizacionales y compromiso para con el cumplimiento y desarrollo de la organización. Ejemplo de ítems en esta área son:

- Cada empleado se considera factor clave para el éxito de la organización
- Los trabajadores están comprometidos con la organización

SUPERVICION Apreciaciones de funcionalidad y significación de superiores en la supervisión dentro de la actividad laboral en tanto relación de apoyo y orientación para las tareas que forman parte de su desempeño diario. Ejemplo de ítems en esta área son:

- El supervisor brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan
- La evaluación que se hace del trabajo" ayuda mejorar

COMUNICACIÓN

Percepción del grado de fluidez, celeridad, claridad, coherencia y precisión de la información relativa y pertinente al funcionamiento interno de la empresa como con la atención a usuarios y/o clientes de la misma. Ejemplo de ítems en esta área son:

- Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo
- La institución fomenta y promueve la comunicación interna

CONDICIONES LABORALES

Reconocimiento de que la institución provee los elementos materiales, económicos y/o psicosociales necesarios para el cumplimiento de las tareas encomendadas. Ejemplo de los ítems en esta área son

- La remuneración es atractiva en comparación con otras organizaciones
- Se dispone de tecnología que facilita el trabajo.

La aplicación del instrumento puede ser manual o computarizada, para la calificación sin embargo debe necesariamente digitarse la calificación en el sistema computarizado para acceder a la puntuación por factores y escala general de Clima Laboral que de acuerdo a las normas técnicas establecidas se puntúan de 1 a 5 puntos, con un total de 250 puntos como máximo en la escala general y de 50 puntos para cada uno de los factores.

Las categorías diagnósticas consideradas para el instrumento están basadas en la percepción del ambiente de trabajo y menor puntuación es la interpretación contraria. También se ofrece normas percentiles que permite una comparación de la variable de estudio con relación a la muestra de tipificación que corresponde a trabajadores dependientes. Se adjunta la interpretación, la intervención organizacional sugerida en cada caso y se puede además en gráfico visualizar el perfil que corresponde a los resultados.

1.3. MATERIAL PARA LA APLICACIÓN.

El material necesario corresponde a: Manual CL - SPC en la que se encuentre las orientaciones teórico prácticas para la administración, calificación e interpretación de acuerdo a la estandarización efectuada en la muestra de referencia.

Cuadernillo CL-SPC en versión.

2. NORMAS DE APLICACION Y CORRECCION.

2.1. CONDICIONES E INSTRUCCIONES DE APLICACIÓN.

La variable de medición condiciona por su naturaleza que la (s), persona (s), que se sometan a la evaluación de manera voluntaria y con la disposición de participar en el proceso de diagnóstico e intervención organizacional. En tal sentido, debe considerarse las siguientes recomendaciones:

- a) Aplicación en ambiente y horario adecuado: asegurarse que durante el periodo de aplicación no se solicite a los participantes a tender tareas laborales o cambiar de ambiente físico o tener interferencias de algún tipo.
- b) Dar instrucciones sobre los procedimientos para responder a la prueba, especialmente si ésta se efectúa de modo computarizado.
- c) Emplear el instrumento siempre que exista una auténtica necesidad de identificar aspectos perceptivos del ambiente laboral y siempre que el grupo o las personas así se dispongan.
- d) Explicar claramente el significado de la evaluación para los propósitos de cambio organizacional.
Evitar caer en extremos como el transmitir excesivo optimismo o falsas expectativas, o minimizar la importancia de las opiniones que se consignan.
- e) Resaltar la importancia de la sinceridad y honestidad de las respuestas aun cuando (estas comprometan nuestra propia actuación laboral).

- f) Asegurar la aplicación del instrumento por un profesional entrenado en la prueba y con la pericia profesional para atender a las preguntas y /o inquietudes del público evaluado.

Para la aplicación manual de la Escala CL-SPC proceder como sigue:

- Distribuir el Cuadernillo CL-SPC.
- Solicitar consignen sus datos personales y/o laborales requeridos.
- Explicar la naturaleza de la prueba y motivo de evaluación.
- Asegurarse que todos los datos y respuestas hayan sido debidamente consignados.
- Ofrecer aclaración o explicación apropiada con respecto a inquietudes que puedan formularse para un adecuado manejo de expectativas.

Anexo N° 5



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

DESEMPEÑO LABORAL PARA COLABORADORES DE LA ONP - PIURA

Estimado colaborador:

A continuación, se le presenta el cuestionario con el fin de recoger su opinión sobre el desempeño laboral de los trabajadores de la Oficina de Normalización Previsional – Piura, debe ser objetiva en las respuestas. Los datos serán tratados con confidencialidad.

Indicaciones: Marca las siguientes escalas:

Seleccione con una única respuesta para los ítems del cuestionario: siempre, frecuentemente, algunas veces, nunca y marca con un aspa (X) en el cuadro que corresponda.

Categoría	Valor Numérico
Siempre	3
Frecuentemente	2
A veces	1
Nunca	0

EVALUACION DEL DESEMPEÑO	0	1	2	3
1. Se promueve la generación de ideas creativas e innovadoras				
2. Se siento feliz por los resultados que logra en su trabajo.				
3. Ofrecen retroalimentación de manera precisa y oportuna.				
4. Existe motivación para un buen desempeño en las labores diarias.				
5. La evaluación que se hace al trabajo ayuda a mejorar las tareas.				
6. Cumplir con las tareas diarias en el trabajo permite el desarrollo personal.				
7. Se promueve los altos niveles de desempeño.				
8. Realiza el trabajo en tiempo establecido y sin errores.				
9. Puede trabajar de forma independiente.				

10. Produce y realiza su trabajo en forma metódica y ordenada.				
11. Cumple con el horario y registra puntualidad.				
12. Asume con responsabilidad las consecuencias negativas de sus acciones				
13. La responsabilidad del puesto está claramente definida.				
14. Informa y consulta oportunamente al jefe sobre cambios que los afecten directamente.				
15. Cumple con los objetivos demostrando iniciativa en la realización de actividades en tiempo indicado				
16. Se anticipa a las necesidades y problemas futuros.				
17. Reacciona efectivamente y de forma calmada frente a dificultades o situaciones conflictivas.				
18. Responde de forma clara y oportuna dudas del personal de la institución				
19. Demuestra respeto a sus jefes compañeros de trabajo.				
20. Valora y respeta las ideas de todo el equipo de trabajo.				
21. El trabajo que realiza permite desarrollar al máximo sus capacidades.				
22. Se muestra atento al cambio, implementando nuevas metodologías de trabajo.				
23. Se recibe preparación necesaria para realizar el cambio.				
24. Los jefes promueven las capacitaciones.				
25. Su trabajo permite desarrollarse profesionalmente y lograr sus metas.				
26. La institución promueve el desarrollo personal.				
27. Aplica la experiencia, capacidades y conocimientos adquiridos demostrados en resultados.				
28. Se recibe preparación para realizar el trabajo.				

Anexo nº 06: Ficha Técnica

Instrumento: Desempeño laboral

- **Datos informativos:**

- .1. Denominación : Desempeño laboral
- .2. Tipo de Instrumento : Cuestionario
- .3. Institución : Oficina de Normalización
Previsional-Piura
- .4. Fecha de Aplicación : junio de 2021
- .5. Autor : Br. Lozano Aranda Sharon Heidy
- .6. Medición : dimensiones de la Variable
- .7. Administración : Personal de la ONP de Piura
- .8. Tiempo de Aplicación : 30 min.
- .9. Forma de Aplicación : Individual.

- **Objetivo:**

Recoger información sobre la variable desempeño laboral

Capacidades Específicas a evaluarse:

1. Motivación:

- Generación de ideas
- Logros
- Retroalimentación por los logros
- Motivación por desempeño

2. Responsabilidad:

- Trabajo independiente sin errores
- Trabajo metódico con horarios
- Responsabilidades definidas
- Objetivos propuestos

3. Liderazgo en equipo:

- Problemas futuros
- Respeto a compañeros
- Nuevas metodologías

4. Formación profesional

- Capacitaciones
- Desarrollo personal
- Conocimiento y experiencia.

Instrucciones:

1. El Cuestionario de, consta de 28 ítems, correspondiendo (07) ítems por la dimensión Motivación, (08) ítems por la dimensión Responsabilidad y (08) ítems la dimensión Liderazgo y trabajo en equipo y por último (05) ítems la dimensión formación y desarrollo personal.

1. Se han establecido cuatro niveles para describir las dimensiones investigadas: Siempre, frecuentemente, A veces y nunca. Si consideramos el sistema de calificación de la encuesta, el puntaje mínimo que se podía obtener, es 03 puntos y máximo 21 puntos para la dimensión Motivación, 03 puntos y 24 puntos máximo para las dimensiones de Responsabilidad y Liderazgo y trabajo en equipo, 03 puntos y máximo 15 puntos para la dimensión formación y desarrollo personal.

2. Cada ítem tiene una valoración de: Siempre (03), frecuentemente (02), A veces (01) y nunca (0).

3. El resultado final es la suma de las 04 dimensiones haciendo un total de 84 puntos.

Materiales:

Cuestionario, lápices, lapiceros y borrador.

Evaluación:**.1. Nivel para cada una de las dimensiones del desempeño laboral:**

El puntaje parcial, se obtendrá sumando los ítems por cada capacidad, es decir, se obtendrá el nivel de cada una de las dimensiones.

El puntaje final, se obtendrá sumando los puntajes parciales de cada una de las dimensiones, obteniéndose el nivel de desempeño laboral de los colaboradores de la Oficina de Normalización Previsional.

Anexo N° 07: Validez de Instrumento

1. Desempeño Laboral



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

II. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Castillo Salazar Regner Nicolás
 Institución donde labora : Jefe de Investigación Formativa y docente – UCV Moyobamba.
 Especialidad : Maestro en Gestión Pública.
 Instrumento de evaluación : Cuestionario sobre Desempeño Laboral
 Autor (s) del instrumento (s) : Br. Sharón Heidy Lozano Aranda.

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Desempeño Laboral					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: Desempeño Laboral					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Desempeño Laboral					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				X	
PUNTAJE TOTAL					46	

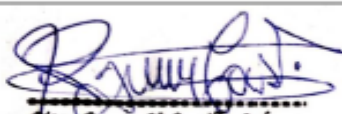
(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Instrumento apto para ser aplicado

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 4.6

Tarapoto, 26 de octubre de 2020



 Sr. Regner H. Castillo Salazar
 D.L. N° 09750

Sello personal y firma

2. Desempeño Laboral



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Saavedra Pérez Kelly
Institución donde labora : Directora de la I.E. 0031-MARIA ULISES
Especialidad : Maestro en Docencia Universitaria y Gestión Educativa
Instrumento de evaluación : Cuestionario sobre Desempeño Laboral
Autor (s) del instrumento (s) : Br. Sharón Heidy Lozano Aranda.

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					x
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					x
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Desempeño Laboral					x
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					x
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					x
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: Desempeño Laboral				x	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				x	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Desempeño Laboral					x
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				x	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					x
PUNTAJE TOTAL						47

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; si embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

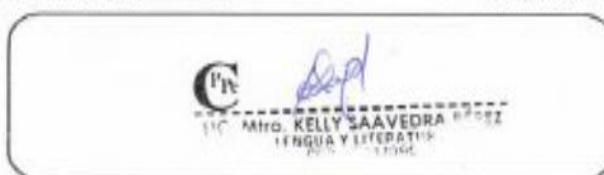
III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

El instrumento materia de revisión, evidencia suficiente sistematicidad en sus diferentes criterios y coherencia de cada uno de los ítems con la variable de estudio y sus respectivas dimensiones; por tanto tiene validez de contenido y es aplicable a los sujetos muestrales.

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

47

Tarapoto, 26 de octubre de 2020



Sello personal y firma

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

II. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Reátegui García Oscar Roberto
Institución donde labora : C.S. 9 DE ABRIL
Especialidad : Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad
Instrumento de evaluación : Cuestionario sobre desempeño laboral.
Autor (s) del instrumento (s) : Br. Lozano Aranda Sharón Heidy.

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Desempeño Laboral					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: Desempeño Laboral					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Desempeño Laboral					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				X	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				X	
PUNTAJE TOTAL					48	


(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

El instrumento cumple con los estándares de investigación y está listo para su aplicación

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 48

Tarapoto 29 de octubre de 2020


.....
Dr. Oscar Roberto Richard García
PSICÓLOGO
C.Ps.P. 47000

Anexo N° 08

Confiabilidad de los instrumentos de recolección de datos

- Procedimiento de validación. - una vez concluido la elaboración de los ítems del instrumento se realizó una muestra piloto a colaboradores de la Oficina de Normalización Previsional–Piura - Piura, el mismo que se desarrolló siguiendo las siguientes etapas:
 - o Se seleccionó a 26 colaboradores de la Oficina de Normalización Previsional–Piura - Piura; de manera aleatoria.
 - o Cada uno de los ítems han sido codificados, obteniéndose así una base de datos donde se plasma las respuestas de los investigados. Posteriormente la matriz de datos se transformó en una matriz de puntajes, bajo los siguientes criterios:
 - a. A todas las alternativas denotan un puntaje ordinal se les asigno un puntaje de menor a mayor valor.
 - b. Con cada ítem que determinan el desempeño y clima organizacional se han considerado puntajes en los ítems entre 1 a 5 con un puntaje mínimo de 50 y máximo 250 (clima organizacional) y de 28 a 140 para desempeño.
- Procedimiento de confiabilidad. - para analizar si el instrumento es confiable se debe tener en cuenta los puntajes obtenidos por cada ítem que miden las variables de estudio, se utilizó el alfa de cronbach (variables ordinales).
- Se ha utilizado el paquete estadístico IBM SPSS v27

Alfa de Cronbach de la Escala de Clima Organizacional

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	10	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	10	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,983	50

El instrumento tiene una fiabilidad adecuada considerándose un instrumento **altamente confiable** debido a que el valor es superior del 0,8.

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
1. Existen oportunidades de progresar en la organización	213,35	821,595	,456	,983
2. Se siente comprometido con el éxito en la organización.	212,81	828,162	,548	,983
3. El superior brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan.	213,00	802,400	,884	,982
4. Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo.	212,88	833,866	,359	,983
5. Los compañeros de trabajo cooperan entre sí.	213,27	803,725	,781	,983
6. El jefe se interesa por el éxito de sus empleados.	212,85	822,375	,583	,983
7. Cada trabajador asegura sus niveles de logro en el trabajo.	213,08	817,274	,659	,983
8. En la organización, se mejoran continuamente los métodos de trabajo.	213,04	812,518	,716	,983
9. En mi oficina, la información fluye adecuadamente.	213,19	806,402	,832	,982
10. Los objetivos de trabajo son retadores.	212,92	813,994	,787	,983
11. Se participa en definir los objetivos y las acciones para lograrlo.	213,12	803,706	,824	,982
12. Cada empleado se considera factor clave para el éxito de la organización.	212,88	805,946	,862	,982
13. La evaluación que se hace del trabajo ayuda a mejorar la tarea.	213,19	803,922	,837	,982
14. En los grupos de trabajo, existe una relación armoniosa.	213,15	807,255	,803	,982

15. Los trabajadores tienen la oportunidad de tomar decisiones en tareas de su responsabilidad.	213,38	792,406	,855	,982
16. Se valora los altos niveles de desempeño.	213,31	805,502	,693	,983
17. Los trabajadores están comprometidos con la organización	212,92	816,794	,783	,983
18. Se recibe la preparación necesaria para realizar el trabajo.	213,08	829,514	,443	,983
19. Existen suficientes canales de comunicación.	213,08	839,354	,157	,984
20. El grupo con el que trabajo funciona como un equipo bien integrado.	213,31	802,782	,812	,982
21. Los supervisores expresan reconocimiento por los logros	213,35	797,515	,888	,982
22. En la oficina, se hacen mejor las cosas cada día.	213,19	802,482	,867	,982
23. Las responsabilidades del puesto están claramente definidas.	213,12	802,266	,812	,982
24. Es posible la interacción con personas de mayor jerarquía.	213,46	811,858	,695	,983
25. cuenta con la oportunidad de realizar el trabajo lo mejor que se puede.	212,85	822,135	,724	,983
26. las actividades en las que se trabaja permiten aprender y desarrollarse.	212,92	818,314	,742	,983
27. Cumplir con las tareas diarias en el trabajo, permite el desarrollo del personal.	212,88	816,826	,787	,983
28. Se dispone de un sistema para el seguimiento y control de las actividades.	213,00	812,320	,829	,982
29. En la institución, se afrontan y superan los obstáculos.	212,96	820,438	,760	,983
30. Existe buena administración de los recursos.	213,19	818,882	,646	,983
31. Los jefes promueven la capacitación que se necesita.	213,19	801,522	,887	,982
32. Cumplir con las actividades laborales es una tarea estimulante.	213,08	819,514	,606	,983
33. Existen normas y procedimientos como guías de trabajo.	212,92	826,794	,569	,983
34. La institución fomenta y promueve la comunicación interna.	213,15	801,735	,922	,982
35. La remuneración es atractiva en comparación con la de otras organizaciones.	213,42	814,014	,715	,983
36. La empresa promueve el desarrollo del personal.	213,15	822,535	,547	,983
37. Los productos y/o servicios de la organización, son motivo de orgullo del personal.	212,96	821,318	,601	,983
38. Los objetivos de trabajo están claramente definidos.	212,88	826,026	,597	,983
39. El supervisor escucha los planteamientos que se le hacen.	213,15	802,455	,857	,982
40. Los objetivos de trabajo guardan relación con la visión de la institución.	212,85	819,095	,819	,983
41. Se promueve la generación de ideas creativas o innovadora.	213,08	810,954	,755	,983
42. Hay una clara definición de visión, misión y valores en la institución.	212,81	819,282	,827	,983
43. El trabajo se realiza en función a métodos o planes establecidos.	212,92	807,514	,881	,982
44. Existe colaboración entre el personal de las diversas oficinas.	213,27	806,045	,868	,982
45. Se dispone de tecnología que facilita el trabajo.	213,04	827,558	,550	,983

46. Se reconocen los logros en el trabajo.	213,54	798,338	,815	,982
47. La organización es una buena opción para alcanzar calidad de vida laboral.	213,15	820,695	,709	,983
48. Existe un trato justo en la empresa.	213,27	801,645	,863	,982
49. Se conocen los avances en otras áreas de la organización.	213,42	800,014	,799	,983
50. La remuneración está de acuerdo al desempeño y los logros.	213,62	808,006	,747	,983

Estadísticas de escala

Media	Varianza	Desviación estándar	N de elementos
217,46	846,178	29,089	50

Alfa de Cronbach de cuestionario de Desempeño laboral

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	10	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	10	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,935	28

El instrumento tiene una fiabilidad adecuada considerándose un instrumento **altamente confiable** debido a que el valor es superior del 0,8.

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
1. Se promueve la generación de ideas creativas e innovadoras	69,08	92,874	,510	,934
2. Se siento feliz por los resultados que logra en su trabajo.	68,88	92,826	,704	,931
3. Ofrecen retroalimentación de manera precisa y oportuna.	69,19	92,962	,571	,933
4. Existe motivación para un buen desempeño en las labores diarias.	69,19	90,882	,675	,931
5. La evaluación que se hace al trabajo ayuda a mejorar las tareas.	69,08	91,194	,686	,931
6. Cumplir con las tareas diarias en el trabajo permite el desarrollo personal.	68,85	94,295	,508	,934
7. Se promueve los altos niveles de desempeño.	69,15	93,335	,487	,934
8. Realiza el trabajo en tiempo establecido y sin errores.	69,23	94,985	,382	,936
9. Puede trabajar de forma independiente.	69,42	97,134	,200	,939
10. Produce y realiza su trabajo en forma metódica y ordenada.	68,85	94,535	,650	,932
11. Cumple con el horario y registra puntualidad.	68,88	95,466	,363	,936
12. Asume con responsabilidad las consecuencias negativas de sus acciones	68,77	95,065	,638	,932
13. La responsabilidad del puesto está claramente definida.	68,81	93,922	,627	,932

14. Informa y consulta oportunamente al jefe sobre cambios que los afecten directamente.	69,00	94,400	,630	,932
15. Cumple con los objetivos demostrando iniciativa en la realización de actividades en tiempo indicado	68,69	95,262	,698	,932
16. Se anticipa a las necesidades y problemas futuros.	69,04	94,198	,563	,933
17. Reacciona efectivamente y de forma calmada frente a dificultades o situaciones conflictivas.	68,88	94,426	,646	,932
18. Responde de forma clara y oportuna dudas del personal de la institución	69,08	92,474	,728	,931
19. Demuestra respeto a sus jefes compañeros de trabajo.	68,54	100,098	,194	,936
20. Valora y respeta las ideas de todo el equipo de trabajo.	68,65	98,075	,369	,935
21. El trabajo que realiza permite desarrollar al máximo sus capacidades.	68,77	95,145	,629	,933
22. Se muestra atento al cambio, implementando nuevas metodologías de trabajo.	68,81	95,522	,561	,933
23. Se recibe preparación necesaria para realizar el cambio.	68,96	93,238	,652	,932
24. Los jefes promueven las capacitaciones.	68,92	92,874	,691	,931
25. Su trabajo permite desarrollarse profesionalmente y lograr sus metas.	68,85	92,535	,659	,932
26. La institución promueve el desarrollo personal.	69,00	92,640	,628	,932
27. Aplica la experiencia, capacidades y conocimientos adquiridos demostrados en resultados.	68,88	92,506	,734	,931
28. Se recibe preparación para realizar el trabajo.	69,04	90,438	,816	,930

Estadísticas de escala

Media	Varianza	Desviación estándar	N de elementos
71,50	100,900	10,045	28

Anexo 10 Solicitud a Institución para aplicar encuesta

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

Piura, 28 abril 2021

Sra.:

Mariel Herrera Llerena

Directora General de la Oficina de Recursos Humanos

Oficina de Normalización Previsional

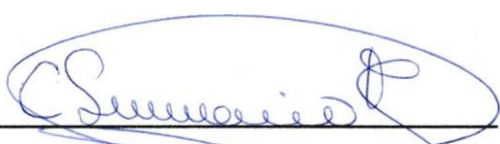
SOLICITO: Permiso para aplicar encuesta como Instrumento de investigación a trabajadores de la Oficina de Normalización Previsional- Piura.

Reciba usted un cordial saludo, me presento ante usted, Cecilia del Socorro Seminario Mendoza identificada con DNI N° 02771609; para exponer lo siguiente.

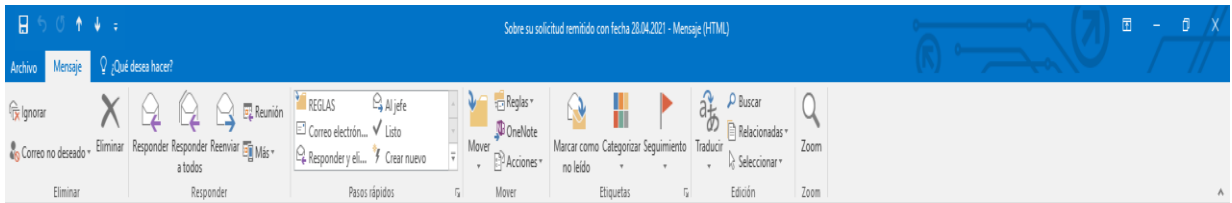
Me encuentro desarrollando mi Tesis para obtener el grado de académico de Maestra en Gestión Pública, denominada Clima organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores de la Oficina de Normalización Previsional —Piura 2021; motivo por el cual solicito a usted su autorización para aplicar una encuesta como Instrumento de Investigación a los colaboradores de la Oficina de Normalización Previsional-Piura.

Desde ya agradezco su disposición y colaboración, es muy importante para el éxito de mi trabajo.

Saludos cordiales,



Cecilia del Socorro Seminario Mendoza
DNI N° 02771609



lunes 02/05/2021 18:48
Pilar Cabezas
Sobre su solicitud remitido con fecha 28.04.2021

Para Cecilia Semirano -PIURA

CC Elizabeth Mñan

Mensaje reenviado el 02/06/2021 07:35.
Mensaje enviado con importancia Alta.

Estimada Cecilia buenas tardes

Por encargo de la Ejecutiva de Desarrollo Profesional, se informa que su solicitud remitido con fecha 28.04.2021, respecto al permiso para aplicar encuesta como instrumento de investigación a trabajadores de la Oficina de Normalización Previsional - Piura, ha sido autorizado, motivo por el cual agradeceremos se sirva remitir los resultados vía este medio.



Pilar Cabezas Trevejo
Especialista de Desarrollo Profesional
☎ 953650644 / (011) 634-2222 anexo 3665
🌐 www.gob.pe/onp

En la ONP preservamos el medio ambiente, imprima este correo solo si es necesario.