



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
DEL TALENTO HUMANO**

**El clima laboral y el desempeño de los trabajadores
administrativos del Servicio de Gestión Ambiental de Trujillo,
2021**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestra en Gestión del Talento Humano

AUTORA:

Castillo Vargas, Krysty Sugei (ORCID: 0000-0003-4158-878X)

ASESORA:

Dra. Alva Loyola, Maria Elena (ORCID: 0000-0002-3034-2170)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Cultura y comportamiento organizacional

TRUJILLO – PERÚ

2022

Dedicatoria

A Dios por el regalo de la vida y por las oportunidades brindadas cada día

A mi esposo e hijos por ser parte importante en mi vida, por brindarme su apoyo,
comprensión y tolerancia motivándome a seguir superándome

Y a mis padres por siempre ser ejemplo de superación, dándome su apoyo
incondicional para alcanzar mis metas profesionales

Agradecimiento

A Dios, por su voluntad de permitir la culminación de mi investigación.

Un sincero agradecimiento al Servicio de Gestión Ambiental de Trujillo, por permitirme ejecutar sin ningún obstáculo la realización de mi investigación.

Al personal administrativo, y a los jefes de cada área que participaron en el estudio, pues sin su apoyo y disposición no hubiera sido posible esta investigación.

A los docentes y asesores, quienes nos brindaron su tiempo para un óptimo trabajo

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	6
III. METODOLOGÍA	20
3.1. Tipo y diseño de investigación	20
3.2. Variables y operacionalización	21
3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis	22
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	23
3.5. Procedimientos	25
3.6. Método de análisis de datos.....	26
3.7. Aspectos éticos.....	26
IV. RESULTADOS	27
V. DISCUSIÓN.....	38
VI. CONCLUSIONES	47
VII. RECOMENDACIONES	49
REFERENCIAS	51
ANEXOS	

Índice de tablas

Tabla 1. <i>Distribución de la población de trabajadores administrativos del Servicio de Gestión Ambiental de Trujillo, 2021</i>	22
Tabla 2. <i>Niveles del clima laboral en el Servicio de Gestión Ambiental de Trujillo, 2021</i>	27
Tabla 3. <i>Niveles de las dimensiones del clima laboral en el Servicio de Gestión Ambiental de Trujillo, 2021</i>	28
Tabla 4. <i>Niveles del desempeño de los trabajadores administrativos del Servicio de Gestión Ambiental de Trujillo, 2021</i>	29
Tabla 5. <i>Niveles de las dimensiones del desempeño de los trabajadores administrativos del Servicio de Gestión Ambiental de Trujillo, 2021</i>	30
Tabla 6. <i>Prueba de normalidad de Kolmogórov Smirnov del clima laboral y el desempeño de los trabajadores administrativos del Servicio de Gestión Ambiental de Trujillo, 2021</i>	31
Tabla 7. <i>Relación del clima laboral y el desempeño de los trabajadores administrativos del Servicio de Gestión Ambiental de Trujillo, 2021</i>	32
Tabla 8. <i>Relación de la realización personal y el desempeño de los trabajadores administrativos del Servicio de Gestión Ambiental de Trujillo, 2021</i>	33
Tabla 9. <i>Relación de las condiciones laborales y el desempeño de los trabajadores administrativos del Servicio de Gestión Ambiental de Trujillo, 2021</i>	34
Tabla 10. <i>Relación del involucramiento laboral y el desempeño de los trabajadores administrativos del Servicio de Gestión Ambiental de Trujillo, 2021</i>	35
Tabla 11. <i>Relación de la comunicación y el desempeño de los trabajadores administrativos del Servicio de Gestión Ambiental de Trujillo, 2021</i>	36
Tabla 12. <i>Relación de la supervisión y el desempeño de los trabajadores administrativos del Servicio de Gestión Ambiental de Trujillo, 2021</i>	37

Resumen

El objetivo fue determinar la relación que existe entre el clima laboral y el desempeño de los trabajadores administrativos del Servicio de Gestión Ambiental de Trujillo, 2021. El estudio es básico, con enfoque cuantitativo y diseño no experimental transversal correlacional simple; la muestra la componen 52 trabajadores administrativos del Servicio de Gestión Ambiental de Trujillo durante el año 2021; fueron usados dos cuestionarios con validez de contenido y confiabilidad de 0.954 y 0.904, en el procesamiento de los resultados fue usado Excel y el programa estadístico SPSS V26. Los resultados muestran que el clima laboral presenta un nivel regular en un 59.6% y el desempeño presenta un nivel medio en un 63.5%. Se concluye que existe relación significativa entre el clima laboral y el desempeño de los trabajadores administrativos del Servicio de Gestión Ambiental de Trujillo, 2021; debido al Rho de Spearman= 0.966, que indica una correlación positiva muy alta entre las variables, sumado al nivel de significancia ($p < 0.01$). El clima laboral se relaciona con el desempeño laboral debido a que afecta directamente a la satisfacción de los trabajadores, pues al verse los trabajadores inmersos dentro de un clima laboral agradable responden de una mejor manera.

Palabras Clave: clima laboral, desempeño, trabajadores, motivación

Abstract

The objective was to determine the relationship between the work climate and the performance of the administrative workers of the Environmental Management Service of Trujillo, 2021. The study is basic, with a quantitative approach and simple cross-sectional non-experimental design; the sample is made up of 52 administrative staff of the Environmental Management Service of Trujillo during the year 2021; were used two questionnaires with content validity and reliability of 0.954 and 0.904, in the processing of the results was used Excel and the statistical program SPSS V26. The results show that the working environment is at a regular level of 59.6% and performance is at an average level of 63.5%. It is concluded that there is a significant relationship between the work climate and the performance of the administrative workers of the Environmental Management Service of Trujillo, 2021; due to the Spearman $Rho = 0.966$, which indicates a very high positive correlation between the variables, added to the level of significance ($p < 0.01$). The work climate is related to work performance because it directly affects the satisfaction of workers, because when workers are immersed in a pleasant work climate they respond in a better way.

Keywords: work climate, performance, workers, motivation

I. INTRODUCCIÓN

Las organizaciones actuales a escala mundial se encuentran sumergidas en evoluciones tanto comunitarias, económicas y tecnológicas, por lo que sin duda alguna, el procedimiento de adecuación a estas se conseguirán mediante los objetivos y finalidades planteadas, para lo que es fundamental contar con individuos con un buen desempeño de sus responsabilidades, para el provecho de la institución, esto congruentemente posibilitará cumplir con las metas de la institución y otorgar asistencias de calidad (Huamantumba, Huamantumba. y Fasabi 2018).

Ante ello, Chirinos, Meriño y Martínez (2018) manifiestan que el recurso humano como factor comunitario conserva un procedimiento intenso de cambio cuyas partes transformadoras presentes en el procedimiento de actualización inciden de modo considerable en la coexistencia, los vínculos interpersonales y la intervención de labores y en el clima laboral de las compañías tanto privadas como estatales. De esta manera, hace énfasis en la relevancia que posee para los organismos la interrelación entre los individuos, la apreciación del entorno en donde se desempeñan para complacer sus menesteres básicos, entre estos, modernización, ambiente laboral, beneficios, remuneración, etcétera.

En la nación ecuatoriana, el clima laboral es un tópico que no se aborda mucho, inclusive es algo extraño hasta por el mismo colaborador. Por su lado, las compañías no se angustian por optimizar el clima en el trabajo en el interior de sus instalaciones, a causa de que ignoran la administración del mismo o se angustian más por producir y vender que por el personal. En cuanto a las tácticas que inciden en el clima en el trabajo no solamente participa la motivación económica al colaborador, sino además la mejora en la interrelación y ocasionar la seguridad en cada trabajador, obteniendo de este modo que las personas puedan sentirse cómodas y seguras en su ambiente laboral (Ordoñez y Bermúdez, 2018).

Consecuentemente, Vera y Suárez (2018) precisan que laborar en un entorno ameno se ha transformado en una circunstancia tan trascendente y esencial para cualquier institución que cuando estas fallan, no existen beneficios

laborales ni indemnizaciones económicas que consiga que el subordinado se sienta cómodo en la institución y empiece a pensar de manera seria en irse a otra que le brinde mejores compensaciones económicas, generando la fuga del gran capital humano que hay.

Asimismo, Bohórquez, et al. (2020), indican que el desempeño de sus responsabilidades resulta trascendental, puesto que este se encarga de medir la rentabilidad expuesta por parte del personal a la institución, el cual además posibilitar, reconoce los sectores con efectos adversos y positivos, el fin de calcular el desempeño y con ella optimizarlos para conseguir alcanzar las metas planteadas. Además, hace referencia a la rentabilidad que tiene cada empleado a la hora de llevar a cabo las labores designadas, así como el desenvolvimiento con el que obra, es por ello que considerable parte de las compañías valoran el desempeño para cuantificar el nivel de eficiencia y eficacia con que efectúan sus labores.

Durante el 2018, Aptitus, en Perú, realizó una interesante encuesta que pretendió medir el clima laboral. Sus resultados fueron variados y mostraron que el 86% de trabajadores decidirían renunciar si perciben un mal clima laboral. Por otro lado, un 81% evidenció que es importante para ellos considerar la existencia de un buen clima laboral, a lo que el porcentaje restante, el 19% consideró que eso no es relevante para ellos. Finalmente, un 19% expuso no estar siendo reconocido por el trabajo realizado, mientras que un 49% dijo lo contrario, estando a gusto en su trabajo (Comercio, 2018).

Por consiguiente, Montoya, et al. (2017), señala que un buen clima laboral incide a ser cualificados entre colegas de empleo, generando un comportamiento maduro, posibilitando que el servidor público se comprometa a ser responsable con la institución consiguiendo una rentabilidad de modo eficaz y efectivo. De igual manera, se ha verificado que entre más activo, comunicativo y abierto a transformaciones sea el ambiente laboral de una organización, superior va a ser el desempeño y la calidad de vida laboral, conformando una asociación directamente proporcional, lo cual tendría un impacto además en la complacencia de los administrativos de una institución.

Al respecto, del Servicio de Gestión Ambiental de Trujillo (SEGAT), es considerara una organización publica que alberga en su mayoría trabajadores de una cultura organización pobre, en el que tiende a existir una gran diferencia de percepciones hacia su organización, lo cual muchas veces conlleva a problemas internos causando insatisfacción y desinterés hacia desarrollar adecuadamente sus responsabilidades, ocasionando incluso problemas dentro de la organización. Por eso, considerando como punto de arranque la realidad problemática detallada, surge el menester de saber cómo percibe el personal de administración de la institución el clima laboral y como se asocia en el desempeño laboral.

Estudiar el clima organizacional en un organismo, conforma un mecanismo estratégico que posibilita la mejora constante de la entidad. En consecuencia, al analizar su conducta se define factores importantes que posibilitan optimizar la calidad de existencia en la labor del administrativo, del mismo modo que de la asistencia que brindan. En base a lo previamente manifestado, se plantea como problema de estudio: ¿Qué relación existe entre el clima laboral y el desempeño de los trabajadores administrativos del Servicio de Gestión Ambiental de Trujillo, 2021?

La presente investigación se justifica, a causa de que actualmente hay un conjunto de problemas en la institución que no son considerados, entre estos está el clima laboral, categoría que se toma en cuenta puesto que, si esta es negativa o positiva, de inmediato afectará a las empresas y al desempeño de los integrantes de esta, por lo que se deben considerar sus factores. Los recursos humanos de un organismo son de mucha importancia para lograr otorgar servicios eficaces y eficientes, sin embargo, eso no solamente va a depender de los trabajadores sino además del organismo en otorgarles un ambiente laboral ameno y con el material requerido para cumplir con sus metas esperadas. Es importante destacar que los organismos gubernamentales desempeñan un rol importante en el interior de la comunidad debido a que, por medio de la prestación de sus distintas asistencias, los pobladores adquieren niveles de vida, nefastos o aceptables.

A nivel teórico, el presente estudio resulta importante, puesto que busca definir la asociación entre el clima laboral y el desempeño de los trabajadores administrativos del Servicio de Gestión Ambiental de Trujillo, 2021, así como poder determinar qué factores intervienen en las variables planteadas que interfieren en conseguir ejecutar las tareas planificadas, asimismo después de extraer los resultados estos serán de utilidad como marco teórico para elaborar planes de intervención que tienen el fin del mejoramiento de clima laboral entre trabajadores, colaboradores y los mismos jefes. Además, se podrán formular alternativas para brindar incentivos de cualquier tipo, desde un reconocimiento, hasta incentivos económicos para los colaboradores más eficientes y con aquellos que no lo sean tanto.

A nivel práctico, a partir de los resultados del estudio, se tendrán las herramientas para mejorar el clima laboral a uno más eficiente en las organizaciones. Esto provocará una mejor orientación de los empleadores acerca de qué ventajas puede conllevar la mejora del clima laboral, dando satisfacción laboral e individual al mismo trabajador, permitiendo a su vez un óptimo desempeño de sus responsabilidades y que, por este camino, tanto trabajador como organización se vuelvan más competitivas.

A nivel metodológico, la investigación contribuye el análisis de la asociación de causalidad entre 2 variables de extensa primordiales en las organizaciones como son el clima en el trabajo y el desempeño de los trabajadores. Siendo la investigación de enfoque cuantitativo otra de las aportaciones está en la medida de las variables. Teniendo como finalidad la resolución de los objetivos planteados, se diseñaron instrumentos de evaluación que posibilitarán obtener información asertiva y oportuna y, con ello, resultados verídicos.

Se ha propuesto como objetivo general de investigación: OG: Determinar la relación que existe entre el clima laboral y el desempeño de los trabajadores administrativos del Servicio de Gestión Ambiental de Trujillo, 2021. Y como objetivos específicos: O1: Identificar los niveles del clima laboral en el Servicio de Gestión Ambiental de Trujillo, 2021. O2: Identificar los niveles del desempeño de los trabajadores administrativos del Servicio de Gestión

Ambiental de Trujillo, 2021. O3: Determinar la relación que existe entre la realización personal y el desempeño de los trabajadores administrativos del Servicio de Gestión Ambiental de Trujillo, 2021. O4: Determinar la relación que existe entre las condiciones laborales y el desempeño de los trabajadores administrativos del Servicio de Gestión Ambiental de Trujillo, 2021. O5: Determinar la relación que existe entre el involucramiento laboral y el desempeño de los trabajadores administrativos del Servicio de Gestión Ambiental de Trujillo, 2021. O6: Determinar la relación que existe entre la comunicación y el desempeño de los trabajadores administrativos del Servicio de Gestión Ambiental de Trujillo, 2021. O7: Determinar la relación que existe entre la supervisión y el desempeño de los trabajadores administrativos del Servicio de Gestión Ambiental de Trujillo, 2021.

Mientras que como hipótesis general se propuso: H_i : Existe relación significativa entre el clima laboral y el desempeño de los trabajadores administrativos del Servicio de Gestión Ambiental de Trujillo, 2021. Y como hipótesis específicas: H_1 : Existe relación significativa entre la realización personal y el desempeño de los trabajadores administrativos del Servicio de Gestión Ambiental de Trujillo, 2021. H_2 : Existe relación significativa entre las condiciones laborales y el desempeño de los trabajadores administrativos del Servicio de Gestión Ambiental de Trujillo, 2021. H_3 : Existe relación significativa entre el involucramiento laboral y el desempeño de los trabajadores administrativos del Servicio de Gestión Ambiental de Trujillo, 2021. H_4 : Existe relación significativa entre la comunicación y el desempeño de los trabajadores administrativos del Servicio de Gestión Ambiental de Trujillo, 2021. H_5 : Existe relación significativa entre la supervisión y el desempeño de los trabajadores administrativos del Servicio de Gestión Ambiental de Trujillo, 2021.

II. MARCO TEÓRICO

De manera que se hace referencia a los precedentes de la investigación, a nivel internacional fueron elegidos los estudios de Pilligua y Arteaga (2019), en su artículo: El clima laboral como factor clave en el rendimiento productivo de las empresas. Su objetivo fue valorar el clima en el trabajo como factor esencial en la rentabilidad productiva de la compañía Hardepex Cía. Ltda., cuyo organismo dispone de ochenta y siete individuos, que trabajan en el sector de producción. Una de las problemáticas que se ha detectado en el interior de la institución, objeto de investigación, es la carencia de entornos laborales apropiados para su personal, a ello se agrega la demanda por el grupo directivo, en demandar productor y ventas en el menor tiempo posible, no aplicando las correcciones y medidas requeridas. Se desarrolló a través del empleo de un estudio orientado a ser descriptivo y se recolectaron los datos con técnicas cuantitativas, por medio de la utilización de encuestas. Los productos conseguidos, indican que, el clima en el trabajo en los empleados en el interior de la institución no es el apropiado, teniendo un impacto negativo en la rentabilidad productiva de la compañía. Concluyendo que, las instituciones tienen que enfocarse en crear ambientes en el trabajo apropiados en el personal que, al mismo tiempo, pueda optimizar su nivel de rentabilidad.

Así también fue escogida la investigación de Velásquez et al. (2018). En el artículo: Clima laboral del personal administrativo en el gobierno autónomo descentralizado municipal del cantón Tosagua. El propósito fue definir el clima en el trabajo de los trabajadores administrativos del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Tosagua para que colabore al mejoramiento de la ejecución de las actividades del servidor público. Fueron utilizadas las técnicas de las entrevistas, las encuestas y la observación a los servidores públicos que trabajan en el organismo. Se concluye de este análisis del clima laboral del GAD Municipal del cantón Tosagua, detectando, gracias al cálculo de los indicadores parte de la encuesta aplicada, los problemas de personal desactualizado, puesta en práctica de procesos, comunicación, liderazgo, condiciones laborales deficientes y problemas de la práctica de valores institucionales. Estos resultados han sido utilizados para diseñar un

instrumento que puede ser utilizado en otras GAD para analizar el clima laboral de forma eficiente y rápida.

Mientras que, Bohórquez, et al. (2020). En su artículo: La motivación y el desempeño laboral: el capital humano como factor clave en una organización. El principal objetivo fue realizar el análisis de la motivación y el desempeño en el trabajo de los empleados del GAD Municipal del cantón Salinas; su metodología corresponde a una investigación probabilística que empleó en enfoque mixto y con un alcance de estudio descriptivo, el mismo que posibilitó recolectar datos y conseguir como primordiales productos el tener un veinticinco por ciento de empleados no satisfechos con relación a los menesteres fisiológicos, del mismo modo que un treinta y cinco por ciento insatisfechos con relación al menester de poder y un treinta y cinco por ciento insatisfechos con la equidad en la organización. Concluyendo de este modo, en líneas generales, que hay un apropiado nivel de motivación, el que incidiría de forma positiva en el desempeño en el trabajo del personal GAD municipal del cantón Salinas.

Amrullah, Latief, Arifuddin, Yusriadi, Basrun y Hasan (2021). En el artículo: El efecto de la compensación y el entorno laboral en el rendimiento del personal con el trabajo en equipo como una variable de mediación en la oficina principal de la autoridad portuaria de Makassar. Se concentraron en estudiar la repercusión de la compensación y el entorno laboral en el rendimiento del personal a través de la colaboración en la Oficina de la Autoridad Portuaria Principal de Makassar. El diseño de investigación utilizado es investigación causal y el método de análisis de ruta, como método de investigación. Al mismo tiempo, la muestra en este estudio fueron todos los empleados de la Oficina de la Autoridad Portuaria Principal de Makassar, con un total de 97 empleados. Los productos de la prueba de hipótesis mostraron que la compensación tiene un efecto significativo y positivo en el rendimiento del personal, indicado debido a la magnitud del valor de los coeficientes (coeficientes estandarizados) de 0.318 y valor positivo con un nivel de significancia de 0.000 ($0.000 < 0.050$). Si el entorno de trabajo es mejor, el rendimiento de los empleados también será el principal bien en la oficina de la Autoridad Portuaria Principal de Makassar. Concluyendo que la

compensación y el ambiente de trabajo afectan positiva y significativamente el desempeño de los empleados a través del trabajo en equipo en la Oficina Principal de la Autoridad Portuaria de Makassar.

Abubakari y Mohammed (2017). En el artículo: Evaluación de los efectos del clima laboral en el desempeño de los empleados en las oficinas de seguridad social y fideicomiso de seguros del área de Tamale. El objetivo general de esta investigación fue examinar la repercusión del clima en el trabajo sobre el desempeño de los empleados en las Oficinas del Área de Tamale de SSNIT. En el estudio se utilizó un enfoque mixto y básicamente el enfoque cuantitativo se basa en mediciones estadísticas y numéricas de los indicadores de clima y desempeño organizacional. El enfoque cualitativo, por otro lado, se basó en las opiniones de los encuestados sobre los efectos del clima institucional en el rendimiento del personal. La población objetivo fue el personal de 410 de la Oficina del Área de Tamale de SSNIT y de ello fue extraído una muestra de ochenta trabajadores. Se llegó a la conclusión que los despachos de la institución son muy espaciosos y tienen buena ventilación. Ello podría reducir la congestión al mínimo y hacer promoción de un trabajo en ambiente saludable y seguro. Ello provee un ambiente adecuado para que el personal lleve a cabo muy bien su labor. Toda la naturaleza que existe del clima en el trabajo posee una positiva asociación tanto con el personal como con la institución y ello generó que los trabajadores fueran bastante eficientes y efectivos a causa de la maquinaria que la institución ha suministrado. Además, el personal recibe el reconocimiento necesario, completa muchas tareas laborales, cumple los objetivos establecidos y también contribuye a la mejora de los procedimientos y procesos.

Mientras que a nivel nacional de igual manera fueron seleccionadas investigaciones tales como las de: Huamantumba, et al. (2018). En su artículo: Influencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad de morales, región San Martín. Se orientó a describir el clima institucional, analizar el desempeño en el trabajo del personal y por último reconocer las partes del clima organizacional que influyen de modo negativo en el desempeño del personal de la Municipalidad de Morales. El estudio es descriptivo correlacional y método inductivo. De

igual modo, es importante indicar que en el desarrollo fue aplicada una encuesta a setenta y cinco colaboradores conformada por veinticinco interrogantes en cuanto a la variable clima organizacional y dieciséis interrogantes orientadas a valorar el desempeño en el trabajo. Concluyendo y definiendo una asociación importante del clima organizacional con relación al desempeño del colaborador del municipio, debido a que, al conservar un ambiente regular, el desempeño del colaborador actuaría del mismo modo a causa de que los regímenes, la estabilidad en el trabajo, beneficios, obstaculizan el desempeño eficiente.

Quicaño (2021). En la tesis: Relación entre el clima laboral y el desempeño laboral de los trabajadores del comedor universitario de la UNSA Arequipa 2020, el estudio determinó la asociación entre el clima en el trabajo y el desempeño laboral del personal del comedor universitario de la Universidad Nacional de San Agustín - Arequipa 2020. Tuvo una orientación cuantitativa, siguiendo un diseño de investigación de tipo correlacional, descriptivo y transeccional. Se aplicaron los cuestionarios a cuarenta y cuatro empleados del comedor universitario de la UNSA, cuestionarios adaptados de los elaborados por Sonia Palma sobre Clima laboral y de Villena, de Desempeño Laboral. Entre sus principales resultados se destacó que el clima laboral y el desempeño laboral se mostraron en puntuaciones entre altas y muy altas. Se llegó a la conclusión de que, la asociación entre ambas variables —clima laboral y desempeño laboral—, es moderada, significativa y proporcional directa entre el personal del comedor universitario de la UNSA. Por otro lado, incluso teniendo una relación, esta no es tan determinante en cuanto en el desempeño laboral de estos influyen muchas más variables además del clima en el trabajo en el personal del comedor universitario de la Universidad Nacional San Agustín de Arequipa.

León (2019). En la tesis: Clima laboral y su relación con el desempeño de los trabajadores nombrados del Gobierno Regional de La Libertad – Sede Central 2017. Trabajó para analizar el Clima laboral y el desempeño del personal nombrado del Gobierno Regional de La Libertad – Sede Central 2017. El fin último de este estudio fue comprender la relación de ambas variables en cuanto al personal nombrado del GRLL dentro de la sede Central desde la

modernización y reforma del Estado. Esta investigación trabajó mediante el estudio no experimental, en un diseño de corte transversal y siendo correlacional causal. Se consideraron 86 trabajadores nombrados derivados de una población total de 221 trabajadores nombrados de la Sede Central del Gobierno Regional de La Libertad. Entre los métodos utilizados, fueron considerados para el estudio, los siguientes métodos: los métodos analítico, deductivo e inductivo. Los cuestionarios, además, fueron el instrumento para la recopilación de información a partir de las 2 variables. Estos instrumentos fueron validados y se aseguraron ser confiables. Se concluyó con la existencia de una correlación positiva y altamente significativa debido al resultado del coeficiente de Correlación Rho de Spearman el cual fue de ,902. En cuanto al nivel de Clima Laboral del Gobierno Regional de La Libertad en la Sede Central, se determinó que es Medio bajo. Y el nivel de desempeño evidenció también se medio bajo. Entonces, tanto el clima laboral y el desempeño laboral del Gobierno Regional de la Libertad — Sede Central, 2017, necesitan ser mejoradas.

Ruíz (2021). En la tesis: Clima laboral y su relación con el desempeño de los servidores civiles del Hospital Luis Heysen Inchaustegi-Essalud, Lambayeque-Perú, 2019. El propósito consistió en la determinación de la asociación que existe entre el clima en el trabajo y el rendimiento del servidor civil del Hospital Luis Heysen Inchaustegi-Essalud, Lambayeque-Perú, 2019. Trabajó desde un estudio descriptivo, no experimental, correlacional y con enfoque cuantitativo. Como muestra de estudio, se eligieron 457 personas, entre ellas, 194 se encargan de los recursos asistenciales siendo quienes brindan la atención en las áreas y servicios asistenciales. Para recogerlos datos se aplicó el test de clima laboral CL-RG. Se llegó a la conclusión de que, sí hay la asociación entre clima en el trabajo y desempeño en la dimensión de las competencias, pues resulta un valor de $p = 0,005 < 0,05$ en el Tau b de Kendall, significando que hay una correlación de las dos variables. Pero, en cuanto el vínculo entre la variable de desempeño y clima laboral, la dimensión de metas no tiene ninguna correlación con la primera mostrándose en el Tau b de Kendall con el $p = 0,097 > 0,05$. Por lo tanto, se puede suponer que la definición del clima en el trabajo y lo mencionado por Servir acerca de la

medición del desempeño por medio de la realización de objetivos del POI, no resulta ser adecuada como medidor del desempeño.

Padilla (2019). En la tesis: El clima laboral y el desempeño de los trabajadores de la Oficina de Recursos Humanos del Ministerio de la Producción. El trabajo buscó comprobar que el clima en el trabajo incide de modo significativo en el rendimiento del personal de la Oficina de Recursos Humanos del Ministerio de la Producción. Para ello, se realizó una investigación aplicada, desde una metodología cuantitativa con un diseño no experimental. Se trabajó con 92 personas que fueron entre empleados y funcionarios. Se utilizaron para la recolección de la información, cuestionarios. Se concluyó que, el clima en el trabajo sí incide de modo significativo en el rendimiento del personal de la Oficina de Recursos Humanos del Ministerio de la Producción, lo cual provoca que los trabajadores estén en un clima que otorga las condiciones suficiente para mantenerse motivados y trabajando arduamente mostrando su potencial así como concentrándose en dar un buen trato a los usuarios de la organización manteniendo una relación de cooperación para el cumplimiento de metas y objetivo en su plan.

Haciendo alusión al enfoque teórico de la investigación, las teorías que respaldan la variable de clima laboral, se encuentra la teoría de Likert indica que la conducta del subordinado es generada por la conducta administrativa y por las condiciones institucionales que los integrantes aprecian, en consecuencia, asevera que la respuesta se encontrará definida por apreciaciones. Determina tres clases de variables que establece los rasgos propios de una institución y que incide en la apreciación individual del clima:

a. Variables Causales: Son independientes y se encargan de definir el sentido en que una institución se desarrolla, del mismo modo que los productos que consigue. Comprenden más que las variables independientes vulnerables de experimentar un cambio procedente de la institución a los encargados (Guillen, 2018).

b. Variables Intermediarias: Estas variables evidencian la salud y la situación intrínseca de cualquier compañía, se pueden mencionar las conductas, las motivaciones, la eficacia de la comunicación, la toma de determinaciones, los

objetivos de rendimiento, entre otros. c. Variables Finales: Se refieren a las variables dependientes que son efecto del conjunto de antecedentes. Son variables que manifiestan los productos conseguidos por la institución; se pueden mencionar, la productividad, los desembolsos de la compañía, los beneficios y pérdidas. Según esta teoría se puede llegar a la conclusión que las condiciones de la institución determinan que clase de variables participan en el clima organizacional de la compañía (Guillen, 2018).

Por su parte, Teoría de las relaciones humanas de McGregor; empleó como cimiento de sus supuestos la conocida jerarquía de necesidades realizada por Maslow y la llamó teoría X y teoría Y, que conciernen 2 conceptos contrarios con relación a la naturaleza del humano. La teoría X implica que los seres humanos sienten desagrado por el empleo y lo elude; los individuos tienen que ser impulsados, controlados y en ocasiones amenazados para que se dirijan a realizar las metas de la institución; el único incentivo para el personal es la remuneración. La teoría Y, se considera el otro polo a la X, pues contiene una percepción óptima con relación al desempeño del hombre; vinculándose obligatoriamente a ciertas condiciones, la labor es una fuente de satisfacción, y si se encuentra en condiciones cotidianas, admite compromisos; una recompensa relevante para las personas es la satisfacción del menester de realización personal. Las investigaciones de McGregor no se encuentran sostenidos de manera empírica, pero han sido de considerable apoyo como referencia para demás estudios (Chaparro, 2006).

En relación con eso, las teorías que sostienen la variable desempeño se encuentra la teoría del doble factor de Herzberg. Este investigador, manifiesta que lo más relevante en la acción de una persona es la labor, prioritariamente comprendida como una actividad comunitaria, en la cual cuenta la importancia de la motivación para lograr las metas y satisfacer menesteres comunitarios de cualquier clase. Herzberg explicó su teoría argumentándose en un conjunto de entrevistas a distintos expertos y empleados. Pidiéndoles que recuerden sucesos anónimos, que manifestaran las consecuencias que habían tenido en su conducta. Herzberg halló un conjunto de condiciones y elementos laborales que estimulan elevados niveles de complacencia y motivación laboral.

Establece su teoría en el ambiente intrínseco del empleado el que depende de 2 motivaciones (Quispe, 2015).

En tanto que, la Teoría de la Motivación – Cognitiva realizada por Earley y Shalley quienes puntualiza el desempeño laboral como una extensión de la determinación de objetivos. Aclara el proceso por el que los objetivos de la organización inciden en el desempeño en el trabajo, y como estos se convierten en una actividad. Por otra parte, además plantean que hay 2 categorías que constituyen el desempeño; 1. la formulación, evaluación, así como la internalización de los objetivos laborales. 2. Se refiere al desarrollo y ejecución de proyectos de acción. Según lo expuesto por el autor nos señala el proceso por el que todos los objetivos organizacionales indican de algún modo en el desempeño laboral y de qué modo estos objetivos se convierten en acciones para conseguir la realización de los mismos (Guillen, 2018).

Con relación al enfoque conceptual de la variable clima laboral, de acuerdo a Pecino, et al. (2015), el clima laboral está conformado por la totalidad de procedimientos de interrelación de las personas de una institución, y que hay pruebas con relación a las creencias y vivencias afectivas, y de las pautas motivacionales que se generan por medio de dichas creencias. Este resulta, un referente de considerable relevancia en cualquier institución, que procura ser competitiva y que se angustia por los trabajadores que laboran en este; este tipo de compañías, procuran conseguir una constante mejora del entorno de su institución, persiguiendo aumentar los niveles de rentabilidad, otorgando superior consideración a los recursos humanos; en el cual el confort en los individuos y la motivación que posean, son las bases esenciales para ser rentables.

El clima laboral de acuerdo a Simbron y Sanabria (2020), simboliza un entorno físico conformado de atributos, características o rasgos en contexto con la labor, creando un entorno humano, asociado con el entorno intrínseco de los trabajadores, asociando las conductas de manera directa con la compañía. Se componen en una parte intangible, visible en la cuestión de cómo se interrelacionan los trabajadores con el modo de realizar sus labores cotidianas en el interior de su sector laboral destacando sus características,

comportamiento y principios éticos. Según Guim y Rodríguez (2018), el clima laboral ha adquirido considerable relevancia tanto para la institución como para el personal, debido a que de manera conjunta tienen que administrar las condiciones de trabajo, en especial mejorar la vida de los individuos, otorgando salud ocupacional de tal modo que a la vez se refuerce los regímenes de mejoramiento para el recurso humano.

Consecuentemente, Ramos y Tejera (2017), manifiestan que el clima laboral no solamente depende de factores generales en el interior de las compañías ni tampoco de la apreciación del colaborador con relación al estado en el que trabajan, además es una cuestión cultural que incide bastante en la generación de un clima laboral equilibrado y sano, pero además en la apreciación de la persona frente a su sitio de labores. Mientras que, Madero, et al. (2015) manifiesta que es una considerable responsabilidad para un líder empresarial brindar la ayuda, los mecanismos y las condiciones para que los individuos lleven a cabo del mejor modo su labor; el entorno es una de las partes fundamentales en la vida laboral, para lo que tiene que ser equivalente para cada trabajador, sin que importe la clase de contratación que se tenga; sin embargo, desde una perspectiva crítica, se tiene que tomar en consideración que el entorno lo genera y realiza el personal mismo y no la institución, y resalta la importancia de conservar del mejor modo los vínculos interpersonales.

En relación a las dimensiones de la variable clima laboral han sido seleccionadas las referidas por Huaripoma y Rosado (2018). Siendo la primera dimensión realización personal, la cual se puntualiza como un enfoque de la naturaleza humana relacionada a los modos organizacionales para apreciar de qué modo proceder en considerable parte de las situaciones que se presentan, a las personas y los conjuntos, realizar sus actividades, las cuales les son designadas. En consecuencia, la realización personal se encuentra más allá de las teorías de las contingencias y plantea modos concretos del qué y de qué modo realizar las cosas dentro de un enfoque positivista de la formación profesional y personal por medio de la labor en la organización (OIT, 2019).

En cuanto a la segunda dimensión condiciones laborales; Neffa (2015), manifiesta que las condiciones laborales (que resultan de factores organizacionales, técnicos y sociales) podrían resarcir o aumentar mencionados peligros y tienen un impacto en la durabilidad y constitución del periodo de labor, su contenido y organización, además de la remuneración, los efectos del cambio tecnológico y científico, así como el uso de nuevas tecnologías y el aprendizaje sobre estas. Además, de tener mecanismos de prevención de riesgos ocupacionales, acceso de obras de bienestar y sociales para los trabajadores (dicho de otra manera, su naturaleza precaria o equilibrada) y las probabilidades de que el personal intervenga de manera efectiva en el reconocimiento de los peligros, planteen medidas preventivas y participe en su realización y valoración, si hay las comisiones mixtas de prevención de los peligros.

Mientras que, Sánchez y García (2017), expresan que el desempeño laboral depende de distintas y amplias variables, el cual unidad conforman el ambiente laboral. En cuanto al contexto y condición laboral se hace referencia al entorno de trabajo en relación con la seguridad y la higiene. No obstante, en cuanto a remuneración, seguridad y bienestar, existen otros estados que también afectan en cómo se ejecuta el quehacer, siendo los horarios uno de ellos. Hay diferentes formas, puesto que la organización debe garantizar un horario de trabajo eficiente y, al mismo tiempo, los colaboradores deben equilibrar sus actividades y su tiempo de ocio disponible. Los incentivos son, sin duda, otro componente de todos los estados de trabajo, y no se refieren solo a la retribución, sino que consideran y estiman el avance interno de los trabajadores.

Sobre la tercera dimensión involucramiento laboral Capriotti (2009), lo define como una parte esencial del entorno la identidad organizativa, la que es el nivel en que los empleados se identifican con la institución, sus tradiciones, principios éticos, la sensación de pertenencia y ocasiona mejoramientos en el grupo laboral. Los miembros sienten, reflexionan y aprecian en cuanto a sus organizaciones o compañías. Dicho de otra manera, señala que la institución es, es ello que define a la compañía, que hace de esta ser lo que es y cuya apreciación se transmite por sus distintas audiencias. Esta dimensión

posibilitará saber cuán satisfecho se encuentra el personal debido a pertenecer a la organización y el nivel de saber con relación a la cultura organizacional.

Mientras que, Moreno, et al. (2018) añaden que es el modo como una persona se define a sí misma como parte de un conjunto (o conjuntos) junto con la significación emocional y valor que posee para esta a mencionada pertenencia. Respecto al contexto laboral, este punto de vista es necesaria dado que el trabajo une al personal con la organización y el quehacer laboral, por tanto, involucra que los trabajadores se identifiquen como propios y referentes a la organización, en parte por, una condición social vinculada a su acción laboral o profesional.

Haciendo referencia a la cuarta dimensión comunicación, Chirinos, et al. (2018), precisa que no importa cuán genial sea una idea, es inútil si no puede ser difundida y comprendida por los demás. En otras palabras, la valoración psicológica del remitente debe ser la misma que la del receptor para lograr una comunicación efectiva, que difícilmente se puede lograr en la realidad. Entre otras cosas, por la visión de la persona en cuanto al universo en el que se encuentra, lo que derivará que una comunicación se considere buena o mala, siendo entonces la comunicación la causa de conflicto entre personas más citada. Ante ello, destaca la importancia de la percepción general del estado comunicativo y de escucha de la organización el cual delimita el ambiente de trabajo de la misma; es fundamental considerarlo como un componente puntual de este proceso interactivo, porque establece relaciones interpersonales y laborales, y concreta las medidas de productividad y competitividad en el ámbito de trabajo.

Al respecto, Robbins y Coulter (2010), consideran la comunicación como la transmisión y la comprensión de la significación y de acuerdo con el grado de una institución, es de utilidad para realizar control, para estimular a los individuos, mantenerlos informados y aliviar las expresiones emocionales de los sentimientos, como componente intrínseco, además permite y accede la relación interpersonal en la organización, dado que encausa la transferencia de datos informativos y significados de un individuo a individuo.

Por su lado, la supervisión como una de las dimensiones del clima en el trabajo, es considerada como un componente de intercambio y ayuda para la adecuada operatividad de la labor y la producción de la corporación. Sin embargo, esta concepción exclusivamente, de esta manera concebida, puede manifestarse si se labora bajo un ambiente de fidelidad recíproca, desde los trabajadores hacia los supervisores o de los supervisores hacia los trabajadores; en consecuencia, concierne a un modo de contrato o acuerdo de trabajo de facto, que supone preparar de manera constante al personal para que desarrolle actividades de mayor complejidad o busquen mecanizar actividades sin que por estas se reduzcan o se alteren las rutinas y los modos de evolución creativa del personal (Daley, 2020).

Por lo que se refiere al enfoque conceptual de la variable desempeño, López, et al. (2021), señala que el desempeño es muy situacional, es decir, cambia de un individuo a otro y de circunstancia en circunstancia, puesto que depende de numerosos factores. Chiavenato (2014) reconoce determinados sectores que definen el desempeño de un empleado interrelación, resolución de problemáticas, toma de determinaciones, admisión a los cambios, profesionalismo, dinamismo, compromiso, vínculos interpersonales, trabajo en grupo, conducta y desempeño laboral. Además, se considera el desempeño como una forma de empoderar a los empleados, desarrollar sus habilidades, fortalecer su trabajo e intercambiar recompensas.

Por su parte, Campos et al. (2019) manifestaron en cuanto al desempeño, es considerado como la capacidad con la que el recurso humano refleja la realización de las tareas que desarrollan en sus puestos laborales, no obstante, la organización valora el desempeño de sus trabajadores en el mejoramiento de la calidad y rentabilidad desarrollada, con el objetivo de gestionar un entorno armonioso y de satisfacción laboral. Igualmente, Díaz et al. (2014) señalaron que es basado en incrementar el conocimiento de los factores humanos de la entidad, entendiendo su eficiencia y efectividad en la ejecución de las actividades, y de tal modo, poner a prueba las estrategias de las personas y los temas reconocidos y las necesidades de formación del mismo.

Las responsabilidades centrales de una organización incluyen un conjunto de ocupaciones que deben realizarse, independientemente del resultado. Es precisamente por este hecho que las personas con mala gestión intentan eludir la responsabilidad y traspasar la carga a los demás, lo que se considera una inquietud por las obligaciones y actividades inseparables al desempeño de su labor. Se considera el interés, la concentración o la perseverancia del trabajo. Igualmente es definido como la responsabilidad de un individuo para completar las actividades asignadas, soportar las derivaciones de sus acciones y trabajar más duro de lo que se requiere; (Guillen, 2018).

Sobre la variable desempeño, se han considerado las dimensiones propuestas por Huaripoma y Rosado (2018), en su investigación, siendo la primera orientación de resultados; una de las habilidades personales necesarias para triunfar en las organizaciones de hoy en día. En el que el individuo enfocada en proporcionar resultados agrega un valor progresivo a la organización porque integra técnicas de trabajo y desarrolla particularidades personales que facilitan la consecución de metas y propósitos marcados por organizaciones e individuos.

Sobre la segunda dimensión calidad, Crosby (1988), considera que la calidad es adhesión con los requisitos. Los requisitos deben establecerse de forma clara para que no existan malas interpretaciones; por se deben realizar cotejos continuos para establecer el cumplimiento de estos requisitos; se encuentra que la no aprobación carece de calidad.

En cuanto a la tercera dimensión relaciones interpersonales, Bisquerra (2003), sostiene que se trata de comunicación entre integrantes, que supone la interacción entre 2 a más involucrados, hace referencia a las relaciones sociales y, por tanto, están sujetas a leyes y sistemas interactivos en el ámbito social. En relación Hernández, et al. (2018), precisa que trabajar en el mejor ambiente de trabajo es de suma importancia para los colaboradores, puesto un clima laboral saludable incurre de forma directa en su desempeño y salud emocional. Las relaciones interpersonales pueden suceder de diversas maneras. En muchos casos, el entorno de trabajo es inadmisibile para los trabajadores, pero en otros casos, el ambiente es muy ideal, e inclusive se

establece el vínculo emocional de amistad, que supera los obstáculos laborales.

Así también se planteó como cuarta dimensión iniciativa, según Frese y Fay, (2001), la iniciativa se define como un síndrome de conducta, comprendido como una serie de comportamientos que colectivamente componen la iniciativa individual, es manifestada como un estilo de trabajo autoiniciada, afanoso y de persistencia, acorde con la visión a futuro de la organización y dirigidas a sus acciones.

Por lo que se refiere a la quinta dimensión es considerada el trabajo en equipo, quienes Robbins y Coulter (2007), señalan que hace referencia al conjunto de colaboradores quienes laboran arduamente por objetivos comunes y específicos, utilizan su sinergia activa, responsabilidades mutuas y personales y habilidades adjuntas.

Por última dimensión se ha tomado la organización, de acuerdo a Ferrell, et al. (2004), la organización radica en acoplar y organizar el recurso humano, físico, financiero, de información y demás, que son importantes para conseguir los objetivos, y en tareas que contengan la atracción de personas para que se unan a la organización, la asignación de responsabilidades laborales, la agrupación de tareas en la unidad laboral, la orientación y asignación de recursos y la creación de circunstancias para que el personal y las acciones actúen para conseguir el éxito establecido.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

Tipo de investigación

La presente investigación es de tipo básica, se puntualiza como aquel trabajo destinado a buscar novedosos saberes y novedosas áreas de indagación sin una finalidad práctica específica e inmediata (Ñaupas, Valdivia, Palacios y Romero, 2018).

Enfoque

En enfoque del estudio es cuantitativo, este se centra en la recopilación y estudio de la información para darle respuesta a las interrogantes de estudio y así comprobar las hipótesis planteadas con anterioridad. También, se apoya en la medición de instrumentos y variables de estudio desde la estadística inferencia y descriptiva en tratamiento estadístico con la prueba de la hipótesis (Ñaupas, et al., 2018)

Diseño de investigación

Este estudio según su diseño es no experimental, no hay estímulos o condiciones experimentales a las que se sometan las variables de estudio; Transversal, se recoge los datos en un solo momento y solo una vez; correlacional simple, el objetivo se relaciona con conocer el comportamiento de ambas variables respecto a la otra (la correlacionada). Para ello, se deben elaborar hipótesis correlacionales, las cuales no deben tener algún tipo de vínculo o cuál es más importante, solamente se necesitará conocer su relación (Arias y Covinos, 2021). En el esquema siguiente se presenta el diseño:

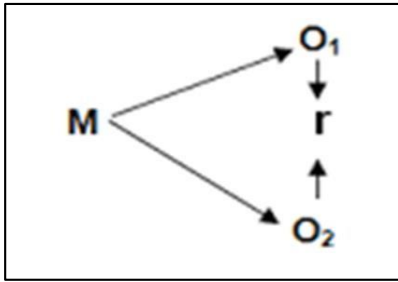
Dónde:

M: Muestra (trabajadores administrativos del Servicio de Gestión Ambiental de Trujillo, 2021).

O₁: Variable 1: Clima laboral

O₂: Variable 2: Desempeño

r: Correlación de variables



3.2. Variables y operacionalización

Variable 1: Clima laboral

Definición conceptual

De acuerdo a Simbron y Sanabria (2020), simboliza un entorno físico conformado de atributos, características o rasgos en contexto con la labor, creando un entorno humano, asociado con el entorno intrínseco de los trabajadores, asociando las conductas de manera directa con la compañía. Se componen en una parte intangible, visible en la cuestión de cómo se interrelacionan los trabajadores con el modo de realizar sus labores cotidianas en el interior de su sector laboral destacando sus características, comportamiento y principios éticos.

Definición operacional

Esta variable se ha operacionalizado mediante 6 dimensiones: realización personal, condiciones laborales, involucramiento laboral, comunicación y supervisión. Con la finalidad de determinar la relación entre el clima laboral y el desempeño de los trabajadores administrativos del Servicio de Gestión Ambiental de Trujillo, 2021. Para su medición, se aplicó un cuestionario compuesto por 50 ítems.

Variable 2: Desempeño

Definición conceptual

Campos et al. (2019) manifestaron en cuanto al desempeño, es considerado como la capacidad con la que el recurso humano refleja la realización de las tareas que desarrollan en sus puestos laborales, no obstante, la organización valora el desempeño de sus trabajadores en la mejora de la calidad y

productividad desarrollada, con el objetivo de gestionar un entorno armonioso y de satisfacción laboral.

Definición operacional

Esta variable se ha operacionalizado a través de 6 dimensiones: orientación de resultados, calidad, relaciones interpersonales, iniciativa, trabajo en equipo y organización. Junto al propósito de determinar la relación entre el clima laboral y el desempeño de los trabajadores administrativos del Servicio de Gestión Ambiental de Trujillo, 2021. Para calcularlo, se aplicó un cuestionario compuesto por 30 ítems.

3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis

Población

Se puede describir como las unidades en total para una investigación. Estas unidades contienen ciertas características para poder pertenecer a la unidad. La población puede conformarse de personas, hechos, conglomerados o fenómenos que mantengan los requisitos preestablecidos para el estudio (Ñaupas, et al., 2018). En el presente estudio el universo poblacional se encuentra constituido por los trabajadores administrativos del Servicio de Gestión Ambiental de Trujillo durante el año 2021. En la presente tabla se presenta la repartición de esta:

Tabla 1

Distribución de la población de trabajadores administrativos del Servicio de Gestión Ambiental de Trujillo, 2021.

Condición	Sexo		Total
	Mujeres	Hombres	
Trabajadores <i>administrativos</i>	42	28	70
Total	42	28	70

Nota: Base de datos de LP del servicio de gestión ambiental de Trujillo – SEGAT – 2021.

Criterios de inclusión

Trabajadores administrativos de diferentes modalidades de contrato del Servicio de Gestión Ambiental de Trujillo que se hallen laborando durante el año 2021.

Criterios de exclusión

Trabajadores que laboren en otras áreas del Servicio de Gestión Ambiental de Trujillo durante el año 2021.

Trabajadores que se hallen de vacaciones o con licencia durante el año 2021 y aquellos que no decidan participar del estudio.

Muestra

Según Hernández y Mendoza (2018) se considera como muestra a aquella parte que represente el universo o población del estudio, los datos que se recojan de la muestra deben ser perfiladas desde la problemática establecida de la investigación. Para determinar la magnitud de muestra se empleó el muestreo no probabilístico a conveniencia de autor, quedando la muestra de este estudio compuesta por 52 trabajadores administrativos del Servicio de Gestión Ambiental de Trujillo durante el año 2021.

Muestreo

La muestra se definió a través del muestro no probabilístico a conveniencia de autor, considera la accesibilidad hacia la unidad de estudio, es decir, si están próximos al investigador y aprueben participar en el estudio (Otzen y Manterola, 2017).

Unidad de análisis

Trabajador administrativo del Servicio de Gestión Ambiental de Trujillo durante el año 2021.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnicas

La encuesta: Son instrumentos que dan respuesta a las problemáticas en términos descriptivos y de relaciones entre variables, siguiendo un recojo sistemático de datos de acuerdo a un plan predeterminado que garantiza la

rigurosidad de los datos obtenidos (Tamayo, 2012). En esta investigación se concretizó por medio de 2 cuestionarios aplicados a la muestra de investigación.

Instrumentos

El cuestionario: Es el recurso más utilizado en la investigación social y científica, registra lo observado y aquello que está planteado en él siguiendo lo planteado en la problemática (Tamayo, 2012). En este estudio fueron aplicados dos cuestionarios constituidos por preguntas cerradas y escala de medición tipo Likert, los mismos constan de preguntas cerradas con cinco opciones de respuesta, y fueron aplicados a los trabajadores administrativos del Servicio de Gestión Ambiental de Trujillo, 2021.

El cuestionario referido a la variable 1: Clima laboral: consta de 5 dimensiones: Liderazgo, comunicación, motivación, identidad y condiciones laborales; con un total de 50 ítems de la autoría de Huaripoma y Rosado (2018), enfocado a evaluar el clima laboral en una institución pública.

El cuestionario referido a la variable 2: Desempeño está compuesta por 6 dimensiones: Habilidades, compromiso, eficacia, productividad y satisfacción; con un total de 30 ítems de la autoría de Huaripoma y Rosado (2018), relacionado con el desempeño en servidores públicos.

Validez y confiabilidad del instrumento

La validez y la confiabilidad son cualidades esenciales que debe poseer cualquier instrumento de medición, ya que proporcionan la garantía de que los productos resultantes son científicamente válidos y útiles para la investigación posterior.

Validez del instrumento

La validez de este estudio fue de contenido, esta tiene que ver con la relación del instrumento y la teoría construida para que tenga sentido su aplicación expresada en el grado de validez (Martínez y March, 2015). La validez se realizó en base a la aprobación de 3 expertos, probándose de forma piloto previo a utilizar los cuestionarios en la realidad. Además, para la aprobación se les entregó una matriz con los ítems del instrumento y se les pidió su

revisión y la firma de estos; se pudo utilizar el instrumento gracias a la aprobación con la recomendación que debe ser aplicada sobre la muestra.

Confiabilidad del instrumento

La confiabilidad muestra hasta qué punto los hallazgos resultantes del uso de un instrumento son realmente consistentes, útiles y sólidos, es decir, si se volviera a recoger, de la misma manera y con el mismo instrumento, los resultados serían realmente los mismos. (Martínez y March, 2015). Las herramientas en este trabajo, se probaron en una prueba piloto para eso se recopiló la información de las variables tomados de veinte trabajadores administrativos del Servicio de Gestión Ambiental de Trujillo, 2021, y se definió usando el Coeficiente de Alfa de Cronbach, el cual fue calculado en la aplicación de estadística (SPSS V26). Los productos conseguidos en cada instrumento, es el siguiente:

En el cuestionario para medir el clima laboral usando el Coeficiente del Alfa de Cronbach, se obtuvo un valor de 0.954, correspondiente a un nivel bueno de confiabilidad.

En el cuestionario para medir el desempeño usando el Coeficiente del Alfa de Cronbach, se obtuvo un valor de 0.904, correspondiente a un nivel bueno de confiabilidad.

3.5. Procedimientos

Se elaboró y redactó la realidad problemática basada en el clima laboral en el desempeño del personal administrativo; asimismo, se sistematizaron los datos teóricos: es decir la elección de antecedentes, selección de teorías y enfoques conceptuales del tema. Fue diseñada y revisada la metodología a utilizar: población, muestreo, muestra, instrumentos y técnicas para recolectar información, así como su validez y confiabilidad. Se elaboraron los instrumentos de recopilación de información, los mismos que se aplicaron a la muestra de estudio, previo consentimiento de la misma. Con los datos recabados se creó una matriz en Excel donde se ordenaron y promediaron los datos según las dimensiones para posteriormente ser ingresados al SPSS V26 donde se aplicaron diferentes pruebas para lograr los resultados del estudio. Los mismos que se presentan a través de tablas debidamente

interpretadas, la información de las mismas fue luego discutida con el material teórico previamente seleccionado permitiendo obtener las conclusiones del estudio.

3.6. Método de análisis de datos

Estadística descriptiva: se creó una matriz Excel de datos con el contenido procedente de los cuestionarios de las dos variables, procediendo a crear cuadros para distribuir frecuencias de variables y porcentajes.

Estadística inferencial: se empleó el programa de estadística SPSS V26, dentro del cual se empleó la prueba de Kolmogórov - Smirnov con significancia al 5% para analizar la normalidad y el Coeficiente de correlación de Spearman para la comprobación de las hipótesis de la investigación.

3.7. Aspectos éticos

Los aspectos éticos son esenciales para llevar a cabo una investigación científica, por lo tanto, se consideraron las siguientes:

- Libre participación: No se utilizó la coacción para obligar a participar, cada participación fue voluntaria y motivada por la importancia de resolver el problema planteado.
- Anonimato: El estudio fue seguro y mantuvo la información recibida por los participantes de forma confidencial.
- Transferibilidad o aplicabilidad; Por la relevancia del tema, el contenido puede ser replicado en contextos similares, además de estar en lenguaje sencillo.
- No Maleficencia: se realizó un análisis riesgo/beneficio antes de realizar el estudio para respetar la integridad mental y física de los individuos que participaron de la misma.
- Responsabilidad: la investigadora asume las consecuencias de los actos derivados del proceso de investigación o resultados de la tesis.
- Información: Cada participante fue consciente de lo que implicaba el estudio, sus efectos, su finalidad y su resultado.
- Competencia profesional y científica: la estudiante cumple los niveles adecuados de preparación según lo requerido por la investigación, garantizando el rigor científico en el desarrollo de todo el procedimiento de indagación.

IV. RESULTADOS

4.1. Descripción de resultados

Tabla 2

Niveles del clima laboral en el Servicio de Gestión Ambiental de Trujillo, 2021.

NIVELES	CLIMA LABORAL	
	f	%
Malo	17	32.7
Regular	31	59.6
Bueno	4	7.7
TOTAL	52	100

En la tabla 2 se observa que el 59.6% de los trabajadores administrativos sostiene que el clima laboral es regular, mientras que para el 32.7% es malo; en tanto el 7% lo considera bueno. En conclusión, se puede señalar que el clima laboral en el Servicio de Gestión Ambiental de Trujillo muestra un nivel regular.

Tabla 3

Niveles de las dimensiones del clima laboral en el Servicio de Gestión Ambiental de Trujillo, 2021

NIVELES	Realización personal		Condiciones laborales		Involucramiento laboral		Comunicación		Supervisión	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
	Malo	17	32.7	15	28.8	22	42.3	13	25	17
Regular	31	59.6	35	67.3	30	57.7	33	63.5	35	67.3
Bueno	4	7.7	2	3.8	0	0	6	11.5	0	0
TOTAL	52	100	52	100	52	100	52	100	52	100

Entre las dimensiones de la variable se observa que el nivel de mayor prevalencia es el regular, puesto que los porcentajes más altos de cada dimensión se localizan en el mismo, siendo los porcentajes logrados los que se describen: realización personal con 59.6%, condiciones laborales con 67.3%, involucramiento laboral con 57.7%, comunicación con 63.5% y supervisión con 67.3%.

Tabla 4

Niveles del desempeño de los trabajadores administrativos del Servicio de Gestión Ambiental de Trujillo, 2021.

NIVELES	DESEMPEÑO	
	f	%
Bajo	17	32.7
Medio	33	63.5
Alto	2	3.8
TOTAL	52	100

En la tabla 4 se observa que el 63.5% de los trabajadores administrativos sostiene que el desempeño es medio, mientras que para el 32.7% es bajo; en tanto solo el 3.8% lo considera alto. En conclusión, se puede señalar que el desempeño de los trabajadores administrativos del Servicio de Gestión Ambiental de Trujillo muestra un nivel medio.

Tabla 5

Niveles de las dimensiones del desempeño de los trabajadores administrativos del Servicio de Gestión Ambiental de Trujillo, 2021

NIVELES	Orientación de resultados		Calidad		Relaciones interpersonales		Iniciativa		Trabajo en equipo		Organización	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Bajo	15	28.8	15	28.8	14	26.9	18	34.6	21	40.4	15	28.8
Medio	30	57.7	33	63.5	36	69.2	32	61.5	29	55.8	33	63.5
Alto	7	13.5	4	7.7	2	3.8	2	3.8	2	3.8	4	7.7
TOTAL	52	100	52	100	52	100	52	100	52	100	52	100

Entre las dimensiones de la variable se observa que el nivel de mayor prevalencia es el regular, puesto que los porcentajes más altos de cada dimensión se localizan en el mismo, siendo los porcentajes logrados los que se describen: orientación de resultados con 57.7%, calidad con 63.5%, relaciones interpersonales con 69.2%, iniciativa con 61.5%, trabajo en equipo con 55.8% y organización con 63.5%.

4.2. Prueba de normalidad

Tabla 6

Prueba de normalidad de Kolmogórov Smirnov del clima laboral y el desempeño de los trabajadores administrativos del Servicio de Gestión Ambiental de Trujillo, 2021

Pruebas no paramétricas	N	Parámetros normales		Máximas diferencias extremas			Estadístico de prueba	Sig. asintótica (bilateral)
		Media	Desviación estándar	Absoluta	Positivo	Negativo		
Clima laboral	52	132,96	33,853	,251	,170	-,251	,251	,000
Desempeño	52	78,71	20,449	,237	,159	-,237	,237	,000
Realización personal	52	25,79	8,393	,192	,150	-,192	,192	,000
Condiciones laborales	52	26,77	6,717	,154	,154	-,127	,154	,003
Involucramiento laboral	52	25,81	6,547	,162	,143	-,162	,162	,002
Comunicación	52	27,88	8,099	,148	,148	-,111	,148	,006
Supervisión	52	26,71	6,711	,192	,134	-,192	,192	,000

En la tabla presentada se muestra el análisis de la prueba de normalidad aplicada a la muestra, siendo esta superior a los 50 ($n > 50$), ha sido utilizada la prueba de Kolmogórov Smirnov, aplicada la prueba, los resultados de los niveles de significancia de las variables clima laboral y desempeño, así como de sus dimensiones, son menores al 5% ($p < 0.05$), quedando en evidencia que se está ante una distribución no normal y que se requiere el uso de pruebas no paramétricas, la prueba seleccionada ha sido el Coeficiente de correlación de Spearman, a través de la cual se comprobó la relación que existe entre el clima laboral y el desempeño de los trabajadores administrativos del Servicio de Gestión Ambiental de Trujillo, 2021

4.3. Prueba de hipótesis

H_i: Existe relación significativa entre el clima laboral y el desempeño de los trabajadores administrativos del Servicio de Gestión Ambiental de Trujillo, 2021.

Tabla 7

Relación del clima laboral y el desempeño de los trabajadores administrativos del Servicio de Gestión Ambiental de Trujillo, 2021

CLIMA LABORAL		DESEMPEÑO			Total
		Bajo	Medio	Alto	
Malo	N	17	0	0	17
	%	32,7%	0,0%	0,0%	32,7%
Regular	N	0	31	0	31
	%	0,0%	59,6%	0,0%	59,6%
Bueno	N	0	2	2	4
	%	0,0%	3,8%	3,8%	7,7%
Total	N	17	33	2	52
	%	32,7%	63,5%	3,8%	100,0%

Correlaciones

		Clima laboral	Desempeño
Coeficiente de correlación		1,000	,966**
Rho de Spearman	Clima laboral Sig. (bilateral)	.	,000
N		52	52

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

La tabla 7 muestra que el 59.6% de los trabajadores administrativos considera que el clima laboral es regular, en tanto el desempeño es considerado medio. Analizando las correlaciones, se evidencia que siendo el Rho de Spearman= 0.966, se tiene una correlación positiva muy alta entre las variables, sumado a que el nivel de significancia es $p=0.0000$ menor al 1% ($p<0.01$), se demuestra la hipótesis que sostiene que existe relación significativa entre el clima laboral y el desempeño de los trabajadores administrativos del Servicio de Gestión Ambiental de Trujillo, 2021.

H₁: Existe relación significativa entre la realización personal y el desempeño de los trabajadores administrativos del Servicio de Gestión Ambiental de Trujillo, 2021.

Tabla 8

Relación de la realización personal y el desempeño de los trabajadores administrativos del Servicio de Gestión Ambiental de Trujillo, 2021

REALIZACIÓN PERSONAL		DESEMPEÑO			Total
		Bajo	Medio	Alto	
Malo	N	17	0	0	17
	%	32,7%	0,0%	0,0%	32,7%
Regular	N	0	31	0	31
	%	0,0%	59,6%	0,0%	59,6%
Bueno	N	0	2	2	4
	%	0,0%	3,8%	3,8%	7,7%
Total	N	17	33	2	52
	%	32,7%	63,5%	3,8%	100,0%

Correlaciones

		Realización personal		Desempeño
Rho de Spearman	Realización personal	Coefficiente de correlación	1,000	,888**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	52	52

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

La tabla 8 muestra que el 59.6% de los trabajadores administrativos considera que la realización personal es regular, en tanto el desempeño es considerado medio. Analizando las correlaciones, se evidencia que siendo el Rho de Spearman= 0.888, se tiene una correlación positiva muy alta entre la dimensión y la variable, sumado a que el nivel de significancia es $p=0.0000$ menor al 1% ($p<0.01$), se demuestra la hipótesis que sostiene que existe relación significativa entre la realización personal y el desempeño de los trabajadores administrativos del Servicio de Gestión Ambiental de Trujillo, 2021.

H2: Existe relación significativa entre las condiciones laborales y el desempeño de los trabajadores administrativos del Servicio de Gestión Ambiental de Trujillo, 2021.

Tabla 9

Relación de las condiciones laborales y el desempeño de los trabajadores administrativos del Servicio de Gestión Ambiental de Trujillo, 2021

CONDICIONES LABORALES		DESEMPEÑO			Total
		Bajo	Medio	Alto	
Malo	N	15	0	0	15
	%	28,8%	0,0%	0,0%	28,8%
Regular	N	2	33	0	35
	%	3,8%	63,5%	0,0%	67,3%
Bueno	N	0	0	2	2
	%	0,0%	0,0%	3,8%	3,8%
Total	N	17	33	2	52
	%	32,7%	63,5%	3,8%	100,0%

Correlaciones

		Condiciones	
		laborales	Desempeño
Rho de Spearman	Coeficiente de correlación	1,000	,843**
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	52	52

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

La tabla 9 muestra que el 63.5% de los trabajadores administrativos considera que las condiciones laborales son regulares, en tanto el desempeño es considerado medio. Analizando las correlaciones, se evidencia que siendo el Rho de Spearman= 0.843, se tiene una correlación positiva alta entre la dimensión y la variable, sumado a que el nivel de significancia es $p=0.0000$ menor al 1% ($p<0.01$), se demuestra la hipótesis que sostiene que existe relación significativa entre las condiciones laborales y el desempeño de los trabajadores administrativos del Servicio de Gestión Ambiental de Trujillo, 2021.

H₃: Existe relación significativa entre el involucramiento laboral y el desempeño de los trabajadores administrativos del Servicio de Gestión Ambiental de Trujillo, 2021.

Tabla 10

Relación del involucramiento laboral y el desempeño de los trabajadores administrativos del Servicio de Gestión Ambiental de Trujillo, 2021

INVOLUCRAMIENTO		DESEMPEÑO			Total
LABORAL		Bajo	Medio	Alto	
Malo	N	17	5	0	22
	%	32,7%	9,6%	0,0%	42,3%
Regular	N	0	28	2	30
	%	0,0%	53,8%	3,8%	57,7%
Bueno	N	0	0	0	0
	%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Total	N	17	33	2	52
	%	32,7%	63,5%	3,8%	100,0%

Correlaciones

			Involucramient o laboral	Desempeño
Rho de Spearman	Involucramiento	Coefficiente de correlación	1,000	,887**
	laboral	Sig. (bilateral)	.	,000
		N	52	52

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

La tabla 10 muestra que el 53.8% de los trabajadores administrativos considera que el involucramiento laboral es regular, en tanto el desempeño es considerado medio. Analizando las correlaciones, se evidencia que siendo el Rho de Spearman= 0.887, se tiene una correlación positiva muy alta entre la dimensión y la variable, sumado a que el nivel de significancia es $p=0.0000$ menor al 1% ($p<0.01$), se demuestra la hipótesis que sostiene que existe relación significativa entre el involucramiento laboral y el desempeño de los trabajadores administrativos del Servicio de Gestión Ambiental de Trujillo, 2021.

H4: Existe relación significativa entre la comunicación y el desempeño de los trabajadores administrativos del Servicio de Gestión Ambiental de Trujillo, 2021.

Tabla 11

Relación de la comunicación y el desempeño de los trabajadores administrativos del Servicio de Gestión Ambiental de Trujillo, 2021

COMUNICACIÓN		DESEMPEÑO			Total
		Bajo	Medio	Alto	
Malo	N	13	0	0	13
	%	25,0%	0,0%	0,0%	25,0%
Regular	N	4	29	0	33
	%	7,7%	55,8%	0,0%	63,5%
Bueno	N	0	4	2	6
	%	0,0%	7,7%	3,8%	11,5%
Total	N	17	33	2	52
	%	32,7%	63,5%	3,8%	100,0%

Correlaciones

		Comunicación	Desempeño
Coeficiente de correlación		1,000	,821**
Rho de Spearman	Comunicación	.	,000
	Sig. (bilateral)		
	N	52	52

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

La tabla 11 muestra que el 55.8% de los trabajadores administrativos considera que la comunicación es regular, en tanto el desempeño es considerado medio. Analizando las correlaciones, se evidencia que siendo el Rho de Spearman= 0.821, se tiene una correlación positiva alta entre la dimensión y la variable, sumado a que el nivel de significancia es $p=0.0000$ menor al 1% ($p<0.01$), se demuestra la hipótesis que sostiene que existe relación significativa entre la comunicación y el desempeño de los trabajadores administrativos del Servicio de Gestión Ambiental de Trujillo, 2021.

H₅: Existe relación significativa entre la supervisión y el desempeño de los trabajadores administrativos del Servicio de Gestión Ambiental de Trujillo, 2021.

Tabla 12

Relación de la supervisión y el desempeño de los trabajadores administrativos del Servicio de Gestión Ambiental de Trujillo, 2021

SUPERVISIÓN		DESEMPEÑO			Total
		Bajo	Medio	Alto	
Malo	N	17	0	0	17
	%	33,3%	0,0%	0,0%	33,3%
Regular	N	0	32	2	34
	%	0,0%	62,7%	3,9%	66,7%
Bueno	N	0	0	0	0
	%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Total	N	17	32	2	51
	%	33,3%	62,7%	3,9%	100,0%

Correlaciones

		Supervisión	Desempeño
Coeficiente de correlación		1,000	,715**
Rho de Spearman	Supervisión	.	,000
	N	52	52

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

Nota. Base de datos del clima laboral y el desempeño

La tabla 12 muestra que el 62.7% de los trabajadores administrativos considera que la supervisión es regular, en tanto el desempeño es considerado medio. Analizando las correlaciones, se evidencia que siendo el Rho de Spearman= 0.715, se tiene una correlación positiva alta entre la dimensión y la variable, sumado a que el nivel de significancia es $p=0.0000$ menor al 1% ($p<0.01$), se demuestra la hipótesis que sostiene que existe relación significativa entre la supervisión y el desempeño de los trabajadores administrativos del Servicio de Gestión Ambiental de Trujillo, 2021.

V. DISCUSIÓN

El clima laboral se ha conocido como todo aquello que rodea a los trabajadores, y afecta al personal en el desarrollo de sus actividades; dado que el ambiente de trabajo posee una incidencia significativa en el rendimiento del personal, esto enfatiza que la gerencia considere las condiciones del ambiente de trabajo del empleado para poder producir efectos positivos en su desempeño. Cuanto más altas sean las condiciones para un ambiente de trabajo cómodo que brinde satisfacción a los empleados, mayores serán los resultados de lograr el desempeño (Widyaningrum y Rachman, 2019).

Los empleados son la clave para que una organización se dinamice, por lo que el entorno de trabajo es esencial para un buen rendimiento personal y colectivo. Toda organización tiene un entorno físico formado por empleados que realizan el trabajo diario, con diferentes tipos de relaciones y comportamientos y formas de trabajar y relacionarse con los demás. Una organización con un clima laboral desfavorable afectará inevitablemente al desempeño del personal. A la inversa, un clima favorable será bueno para la empresa porque cuanto mayor sea la calidad del trabajo, mejor será el rendimiento de los empleados y, en consecuencia, mejor será la calidad del servicio (Garrido, 2018).

Los empleados son la clave del funcionamiento de una organización, por lo que el entorno de trabajo es fundamental para un buen rendimiento personal y colectivo. Cada organización dispone de un entorno físico formado por empleados que realizan el trabajo diario, con tipos de relaciones y comportamientos y formas de trabajar y relacionarse con los demás. Una organización en la que el clima de trabajo es desfavorable tiene inevitablemente un efecto en el desempeño del personal. Por el contrario, un clima favorable será favorable para la empresa, ya que cuanto mayor sea la calidad del trabajo, mejor será el rendimiento del personal y, por consiguiente, mejor será el servicio (Garrido, 2018).

El mal desempeño, o el fracaso de las personas que emprenden diversas tareas en las cuatro paredes del trabajo, es lógicamente la razón del fracaso institucional. Las organizaciones bien gestionadas suelen ver a los

trabajadores como las fuentes fundamentales para ganar calidad y productividad. Estas organizaciones miran a los empleados, no a la inversión de capital, como la fuente fundamental de mejora. Para lograr tal mejora, existe una necesidad creciente de hacer que los empleados estén satisfechos y comprometidos con su trabajo, en los diversos niveles, departamentos y secciones (Al-Omari y Okasheh, 2017).

Generalmente, las personas expresan alegría por tener un trabajo, pero, en la actualidad, es constante observar como esto no es así, sintiéndose ajenos a la organización a la que pertenecen o mostrar cansancio por permanecer tanto tiempo en oficinas. Esto perjudica el entorno haciéndolo negativo, pues también son obligados a adaptarse a este contexto perjudicial. Se debe considerar al clima laboral como un aspecto que influye exponencialmente en la vida de los trabajadores, haciendo, por ende, mejorar su desempeño si se presenta en las condiciones adecuadas. Lamentablemente, los entornos de trabajo no están exentos de impedimentos para estos nobles objetivos, el problema no es la falta de instituciones y empresas, sino la mala entrega del entorno y la mala gestión de los propietarios (Al-Omari y Okasheh, 2017).

El ambiente de trabajo está influenciado por varios factores que provocan la disminución de las actividades laborales para lograr el desempeño, incluidos el ruido, el mobiliario de oficina, los factores de ventilación y luz, y deben recibir más atención, mientras que la condición de disminución del trabajo de los empleados dan como resultado algunos entornos de trabajo organizacionales menos respaldados por salarios y beneficios, instalaciones, relaciones laborales. Según Nitisemito (2015) los factores del clima laboral se utilizan como identificación para mejorar los resultados laborales, incluyendo un ambiente de trabajo agradable, un nivel autoritario de los empleados superiores en el trabajo, tener talento para las oportunidades de avanzar, ambiente tranquilo, compartir información en grupos, y el ambiente de la habitación o lugar donde trabajan.

Considerando lo antes expuesto, y dada la gran relevancia del clima en el trabajo como factor preponderante en el rendimiento de los trabajadores; se vuelve imprescindible que las instituciones públicas mejoren su clima laboral,

puesto que esto permitirá que los trabajadores realicen mejor sus funciones, por ello se ha tomado como referencia una institución pública de la localidad, en la cual se analiza que viene aconteciendo en relación a lo mencionado, así se tiene que en la tabla 2 se aprecia que el 59.6% del personal administrativo sostiene que el clima laboral es regular, mientras que para el 32.7% es malo; en tanto el 7% lo considera bueno. En conclusión, se puede señalar que el clima laboral en el Servicio de Gestión Ambiental de Trujillo muestra un nivel regular. Los resultados antes encontrados concuerdan con lo que se concluye en el estudio de Pilligua y Arteaga (2019), en el cual, los productos conseguidos, indican que, el clima en el trabajo en los trabajadores en el interior de la institución no es el apropiado, teniendo un impacto negativo en la rentabilidad productiva de la compañía. Concluyendo que, las instituciones tienen que enfocarse en crear ambientes en el trabajo apropiados en el personal, con la finalidad de que este, al mismo tiempo, pueda optimizar su nivel de rentabilidad.

Entre las dimensiones de la variable se observa que el nivel de mayor prevalencia es el regular, puesto que los porcentajes más altos de cada dimensión se localizan en el mismo, siendo los porcentajes logrados los que se describen: realización personal con 59.6%, condiciones laborales con 67.3%, involucramiento laboral con 57.7%, comunicación con 63.5% y supervisión con 67.3%. Para cotejar estos resultados, se cuenta con la investigación realizada por Huamantumba, et al. (2018), en la que termina concluyendo y definiendo una asociación importante del clima organizacional con relación al desempeño del colaborador del municipio, debido a que, al conservar un ambiente regular, el desempeño del colaborador actuaría del mismo modo a causa de que los regímenes, la estabilidad en el trabajo, beneficios, obstaculizan el desempeño eficiente.

En la tabla 4 se aprecia que el 63.5% de los trabajadores administrativos sostiene que el desempeño es medio, mientras que para el 32.7% es bajo; en tanto solo el 3.8% lo considera alto. En resumen, se puede indicar que el desempeño de los trabajadores administrativos del Servicio de Gestión Ambiental de Trujillo muestra un nivel medio. Al respecto, Santillán y Saavedra en su estudio del 2021, encuentran que la variable desempeño en el trabajo

es tomada en consideración por la generalidad del personal como una cuestión necesaria para la realización de sus actividades en el municipio provincial de Moyobamba, San Martín – Perú. Entre las dimensiones, la más valorada fue, el rendimiento en la tarea; ello involucra que, el personal ve como importante una actividad planeada que posibilite el saber previo de la ciudadanía; asimismo los trabajadores se sienten con rentabilidad y dedicación a su centro de labores.

Entre las dimensiones de la variable se observa que el nivel de mayor prevalencia es el regular, puesto que los porcentajes más altos de cada dimensión se localizan en el mismo, siendo los porcentajes logrados los que se describen: orientación de resultados con 57.7%, calidad con 63.5%, relaciones interpersonales con 69.2%, iniciativa con 61.5%, trabajo en equipo con 55.8% y organización con 63.5%. Encontrando una similitud con un estudio realizado por Amrullah, Latief, Arifuddin, Yusriadi, Basrun y Hasan (2021), donde engloba la idea principal de que un ambiente de trabajo positivo y una adecuada guía genera un desempeño adecuado, siendo en este estudio la compensación la motivación de los trabajadores, ya que tenía un efecto significativo y positivo en el desempeño del personal, indicado por la magnitud del valor de los coeficientes (coeficientes estandarizados) de 0.318 y valor positivo con un nivel de significancia de 0.000 ($0.000 < 0.050$). Por lo tanto, si el entorno de trabajo es mejor, el rendimiento de los empleados también será el principal bien en la oficina de la Autoridad Portuaria Principal de Makassar. Concluyendo su estudio en que la compensación y el ambiente de trabajo afectan positiva y significativamente el desempeño de los empleados a través del trabajo en equipo en la Oficina Principal de la Autoridad Portuaria de Makassar.

La tabla 7 muestra que el 59.6% de los trabajadores administrativos considera que el clima laboral es regular, en tanto el desempeño es considerado medio. Analizando las correlaciones, se evidencia que siendo el Rho de Spearman= 0.966, se tiene una correlación positiva muy alta entre las variables, sumado a que el grado de significancia es $p=0.0000$ inferior al 1% ($p < 0.01$), se demuestra la hipótesis que sostiene que hay asociación significativa entre el clima laboral y el desempeño de los trabajadores administrativos del Servicio

de Gestión Ambiental de Trujillo, 2021. Los productos hallados coinciden con los del estudio de León (2019), en el que se concluyó con la existencia de una correlación positiva y altamente significativa debido al resultado del coeficiente de Correlación Rho de Spearman el cual fue de ,902. En cuanto al nivel de Clima Laboral del Gobierno Regional de La Libertad en la Sede Central, se determinó que es Medio bajo. Y el nivel de desempeño evidenció también ser medio bajo. Entonces, tanto el clima laboral y el desempeño laboral del Gobierno Regional de la Libertad — Sede Central, 2017, necesitan ser mejoradas.

Mientras que estos mismos resultados, discrepan de los hallados en el estudio hecho por Quicaño (2021), dado que entre sus principales resultados se destacó que el clima laboral y el desempleo laboral se mostraron en puntuaciones entre altas y muy altas. Se llega a la conclusión de que, la asociación entre ambas variables —clima laboral y desempeño laboral—, es moderada, significativa y proporcional directa entre el personal del comedor universitario de la UNSA. Por otro lado, incluso teniendo una relación, esta no es tan determinante en cuanto en el desempeño laboral de estos influyen muchas más variables además del clima laboral en el personal del comedor universitario de la Universidad Nacional San Agustín de Arequipa.

Así mismo en la Teoría de la Motivación – Cognitiva realizada por Earley y Shalley puntualizan el desempeño laboral como una extensión de la determinación de objetivos. Aclara el proceso por el que los objetivos de la organización inciden en el desempeño en el trabajo, y como estos se convierten en una actividad. Por otra parte, además plantean que hay 2 categorías que constituyen el desempeño; 1. la formulación, evaluación, así como la internalización de los objetivos laborales. 2. Se refiere al desarrollo y ejecución de proyectos de acción. Según lo expuesto por el autor nos señala el proceso por el que todos los objetivos organizacionales indican de algún modo en el desempeño laboral y de qué modo estos objetivos se convierten en acciones para conseguir la realización de los mismos (Guillen, 2018).

La tabla 8 muestra que el 59.6% de los trabajadores administrativos considera que la realización personal es regular, en tanto el desempeño es considerado

medio. Analizando las correlaciones, se evidencia que siendo el Rho de Spearman= 0.888, se tiene una correlación positiva muy alta entre la dimensión y la variable, sumado a que el nivel de significancia es $p=0.0000$ menor al 1% ($p<0.01$), se demuestra la hipótesis que sostiene que hay asociación significativa entre la realización personal y el desempeño de los trabajadores administrativos del Servicio de Gestión Ambiental de Trujillo, 2021. Para reforzar estos resultados, se cuenta con el estudio hecho por Bohórquez, et al. (2020), el cual posibilitó recolectar datos y conseguir como primordiales productos el tener un veinticinco por ciento de empleados no satisfechos con relación a los menesteres fisiológicos, del mismo modo que un treinta y cinco por ciento insatisfechos con relación al menester de poder y un treinta y cinco por ciento insatisfechos con la equidad en la organización. Concluyendo de este modo, en líneas generales, que hay un apropiado nivel de motivación, el que incidiría de forma positiva en el desempeño en el trabajo del personal GAD municipal del cantón Salinas.

La tabla 9 muestra que el 63.5% de los trabajadores administrativos considera que las condiciones laborales son regulares, en tanto el desempeño es considerado medio. Analizando las correlaciones, se evidencia que siendo el Rho de Spearman= 0.843, se tiene una correlación positiva alta entre la dimensión y la variable, sumado a que el grado de significancia es $p=0.0000$ inferior al 1% ($p<0.01$), se demuestra la hipótesis que sostiene que hay asociación significativa entre las condiciones laborales y el desempeño de los trabajadores administrativos del Servicio de Gestión Ambiental de Trujillo, 2021.

Para la confrontación de estos resultados, se ha recurrido al estudio hecho por Abubakari y Mohammed (2017), en el cual se llegó a la conclusión que los despachos de la institución son muy espaciosos y tienen buena ventilación. Ello puede reducir la congestión al mínimo y promover un ambiente laboral seguro y saludable. Ello provee un ambiente adecuado para que el personal lleve a cabo muy bien su labor. Toda la naturaleza que existe del clima en el trabajo posee una positiva asociación tanto con el personal como con la institución y ello generó que los trabajadores fueran bastante eficientes y efectivos a causa de la maquinaria que la institución ha suministrado. Además,

el personal recibe el reconocimiento necesario, completa muchas tareas laborales, cumple los objetivos establecidos y también contribuye a la mejora de los procedimientos y procesos.

La tabla 10 muestra que el 53.8% de los trabajadores administrativos considera que el involucramiento laboral es regular, en tanto el desempeño es considerado medio. Analizando las correlaciones, se evidencia que siendo el Rho de Spearman= 0.887, se tiene una correlación positiva muy alta entre la dimensión y la variable, sumado a que el grado de significancia es $p=0.0000$ inferior al 1% ($p<0.01$), se demuestra la hipótesis que sostiene que hay asociación significativa entre el involucramiento laboral y el desempeño de los trabajadores administrativos del Servicio de Gestión Ambiental de Trujillo, 2021.

Para los productos de la tabla antes presentada, se ha tomado como referente el estudio hecho por Padilla (2019), puesto que en el mismo, se concluyó que, el clima en el trabajo sí incide de modo significativo en el desempeño del personal de la Oficina de Recursos Humanos del Ministerio de la Producción, lo cual provoca que los trabajadores estén en un clima que otorga las condiciones suficiente para mantenerse motivados y trabajando arduamente mostrando su potencial así como concentrándose en dar un buen trato a los usuarios de la organización manteniendo una relación de cooperación para el cumplimiento de metas y objetivo en su plan.

La tabla 11 manifiesta que el 55.8% de los trabajadores administrativos considera que la comunicación es regular, en tanto el desempeño es considerado medio. Analizando las correlaciones, se evidencia que siendo el Rho de Spearman= 0.821, se tiene una correlación positiva alta entre la dimensión y la variable, sumado a que el grado de significancia es $p=0.0000$ inferior al 1% ($p<0.01$), se demuestra la hipótesis que sostiene que hay asociación significativa entre la comunicación y el desempeño de los trabajadores administrativos del Servicio de Gestión Ambiental de Trujillo, 2021.

Acerca de los productos hallados, se encuentra el estudio de Velásquez, García, Rodríguez y González (2018), puesto que, en el mismo, Se concluye

de este análisis del clima laboral del GAD Municipal del cantón Tosagua, detectando, gracias al cálculo de los indicadores parte de la encuesta aplicada, los problemas de actualización profesional, ejecución de procesos, comunicación, liderazgo, condiciones laborales deficientes y problemas de la práctica de valores institucionales. Estos resultados han sido utilizados para diseñar un instrumento que puede ser utilizado en otras GAD para analizar el clima laboral de forma eficiente y rápida.

La tabla 12 manifiesta que el 62.7% de los trabajadores administrativos considera que la supervisión es regular, en tanto el desempeño es considerado medio. Analizando las correlaciones, se evidencia que siendo el Rho de Spearman= 0.715, se tiene una correlación positiva alta entre la dimensión y la variable, sumado a que el grado de significancia es $p=0.0000$ menor al 1% ($p<0.01$), se demuestra la hipótesis que sostiene que hay asociación significativa entre la supervisión y el desempeño de los trabajadores administrativos del Servicio de Gestión Ambiental de Trujillo, 2021.

Para el contraste de estos resultados, se cuenta con el estudio desarrollado por Ruíz (2021), dado que sus resultados son muy similares, en el mismo, se llegó a la conclusión de que, sí hay la asociación entre clima laboral y desempeño en la dimensión de las competencias, pues resulta un valor de $p = 0,005 < 0,05$ en el Tau b de Kendall, significando que hay una correlación de las dos variables. Pero, en cuanto el vínculo entre la variable de desempeño y clima laboral, la dimensión de metas no tiene ninguna correlación con la primera mostrándose en el Tau b de Kendall con el $p = 0,097 > 0,05$. Por lo tanto, se puede suponer que la definición del clima en el trabajo y lo mencionado por Servir acerca de la medición del desempeño por medio del desarrollo de objetivos del POI, no resulta ser adecuada como medidor del desempeño.

En conclusión, cabe destacar que el clima en el trabajo es de considerable relevancia para los organismos e instituciones, ya que es esencial para el buen funcionamiento de las tareas asignadas y el desarrollo de los empleados presentes, por lo que un entorno saludable es beneficioso para la organización

y en consecuencia para el empleado. El clima laboral juega un papel fundamental en las instituciones públicas; es necesario para el buen funcionamiento de cada área y es la base para el desarrollo de una institución saludable que ofrezca mejores servicios a los ciudadanos y agregue valor a la sociedad. El clima laboral se relaciona directamente al desempeño porque afecta directamente a la satisfacción de los empleados, ya que cuando éstos están inmersos en un ambiente de trabajo agradable, responden mejor a los incentivos y colaboran con sus supervisores y compañeros para alcanzar las metas y objetivos institucionales. Los empleados son la clave del funcionamiento de una organización, por lo que el clima en el trabajo es fundamental para un adecuado desempeño personal y colectivo. Toda organización tiene un entorno físico formado por empleados que realizan su trabajo diario, con tipos de relaciones y comportamientos y formas de trabajar y relacionarse con los demás. Una organización con un clima en el trabajo perjudicial influirá inevitablemente en el rendimiento de los empleados. Por el contrario, un clima favorable será beneficioso para la empresa, ya que cuanto mayor sea la calidad del trabajo, mejor será el desempeño de los empleados y, en consecuencia, mejor será la calidad del servicio.

VI. CONCLUSIONES

1. El clima laboral presenta un nivel regular según el 59.6% de los trabajadores administrativos del Servicio de Gestión Ambiental de Trujillo, 2021.
2. El desempeño presenta un nivel medio según el 63.5% de los trabajadores administrativos del Servicio de Gestión Ambiental de Trujillo, 2021.
3. Existe relación significativa entre el clima laboral y el desempeño de los trabajadores administrativos del Servicio de Gestión Ambiental de Trujillo, 2021; debido al Rho de Spearman= 0.966, que indica una correlación positiva muy alta entre las variables, sumado al nivel de significancia ($p<0.01$).
4. Existe relación significativa entre la realización personal y el desempeño de los trabajadores administrativos del Servicio de Gestión Ambiental de Trujillo, 2021; debido al Rho de Spearman= 0.888, que indica una correlación positiva muy alta entre la dimensión y la variable, sumado al nivel de significancia ($p<0.01$).
5. Existe relación significativa entre las condiciones laborales y el desempeño de los trabajadores administrativos del Servicio de Gestión Ambiental de Trujillo, 2021; debido al Rho de Spearman= 0.843, que indica una correlación positiva alta entre la dimensión y la variable, sumado al nivel de significancia ($p<0.01$).
6. Existe relación significativa entre el involucramiento laboral y el desempeño de los trabajadores administrativos del Servicio de Gestión Ambiental de Trujillo, 2021; debido al Rho de Spearman= 0.887, que indica una correlación positiva muy alta entre la dimensión y la variable, sumado al nivel de significancia ($p<0.01$).
7. Existe relación significativa entre la comunicación y el desempeño de los trabajadores administrativos del Servicio de Gestión Ambiental de Trujillo, 2021; debido al Rho de Spearman= 0.821, que indica una correlación positiva alta entre la dimensión y la variable, sumado al nivel de significancia ($p<0.01$).

8. Existe relación significativa entre la supervisión y el desempeño de los trabajadores administrativos del Servicio de Gestión Ambiental de Trujillo, 2021; debido al Rho de Spearman= 0.715, que indica una correlación positiva alta entre la dimensión y la variable, sumado al nivel de significancia (p<0.01).

VII. RECOMENDACIONES:

A la Gerencia del Servicio de Gestión Ambiental de Trujillo:

Fortalecer la institución de manera que se convierta en una organización estructurada y sólida, en la cual se propicie la presencia de un agradable y positivo clima laboral, motivador, integrados y adecuado que permita un mayor desempeño de los colaboradores con el propósito de que la prestación de las asistencias a los ciudadanos se realice de forma más eficiente acorde a sus requerimientos y expectativas.

Mejorar el actual clima laboral con el que cuenta la institución, volviéndolo más satisfactorio, de modo que contribuya a que los trabajadores administrativos desempeñen de manera más óptima sus funciones entregando un mejor servicio a la ciudadanía para que con ello, la institución mejore la imagen institucional.

Propiciar un clima laboral agradable y armónico dado que esto permitirá una mayor identificación y compromiso laboral de los trabajadores administrativos, trayendo como resultado un equipo de trabajo más comprometido con la entidad y de mayor productividad, que redundará en más usuarios satisfechos con el servicio, para ello es preciso ofrecer constantes capacitaciones que permita una mejoría en las actividades que se les asignan a los trabajadores.

Se sugiere realizar actividades que ayuden a mejorar el clima laboral, puesto que, si el mismo es estable y adecuado, generará mayor predisposición a que los colaboradores utilicen su capacidad técnica al máximo para mejorar su desempeño, generando como consecuencia, el eficiente cumplimiento de sus funciones, para lograr de esta manera cumplir con las metas y objetivos previstas en cada una de las áreas y de la institución en general.

Se le recomienda impulsar un apropiado clima laboral, mediante la continua motivación a los trabajadores, incitándolos a optimizar su desempeño laboral considerando para ello, el reconocimiento y estímulo correspondiente tras la obtención de resultados positivos, de esta forma se consolidará su compromiso con el trabajo, fortaleciendo su aporte a la gestión de la institución. El sentirse reconocido es un estímulo importante para el trabajador

que lo conmina a realizar su mayor esfuerzo en aras de conseguir el estímulo o reconocimiento ofrecido.

Instituir modos de comunicación interna encaminados a agilizar y facilitar el flujo de los mensajes entre los integrantes del área administrativa y el resto de las áreas, dado que esto posibilitará un adecuado manejo de las distintas interacciones entre trabajadores, sea cual fuese el rol que desempeña en la institución; fortaleciendo una comunicación más asertiva que evite hostilidades dentro de las áreas laborales se contribuirá a un clima más agradable para la realización de sus actividades.

Se sugiere la aplicación de instrumentos para evaluar adecuada y eficientemente el desempeño de los trabajadores, con resultados cualitativos y cuantitativos de cada uno de los puestos, de esta manera conocer si se viene cumpliendo lo establecido en el MOF y ROF; estableciendo a su vez líneas de carrera y sistemas de promoción que los incentiven a esforzarse por alcanzar su mayor performance dentro de la entidad.

Se sugiere promover el trabajo coordinado de las distintas actividades, de modo que se realicen de forma conjunta, es decir haciendo trabajo en equipo, principalmente entre las áreas que tienen constante interacción y vinculación, con la finalidad de promover la intervención de la totalidad de sus integrantes para de esta manera lograr la realización de las metas de cada sector, permitiendo, además, una mejora en los métodos de trabajo. Se debe considerar, que fortalecer el trabajo en equipo promueve el compañerismo y fomenta un mejor clima laboral.

Se recomienda identificar las verdaderas necesidades de los trabajadores, para la implantación de un programa de capacitación que tenga como finalidad mejorar el desempeño laboral de los mismos; desarrollando para ello, políticas de constante formación que posibiliten innovar, reforzar e incrementar conocimientos nuevos encaminados a un mejor desempeño en las labores que se le encomiendan.

REFERENCIAS

- Abubakari, A. y Mohammed, B. (2017). Assessing the effects of Workplace Climate on Employees Performance in Tamale Area Offices of Social Security and Insurance Trust. *The International Journal of Business & Management*, 5 (1): 114-122. <http://www.internationaljournalcorner.com/index.php/theijbm/article/view/123378/84544>
- Al-Omar, K. y Okasheh, H. (2017). The Influence of Work Environment on Job Performance: A Case Study of Engineering Company in Jordan. *International Journal of Applied Engineering Research*, 12 (24): 15544-15550. <http://www.ripublication.com>
- Amrullah, F., Latief, A., Arifuddin, A., Yusriadi, Basrun y Hasan (2021). *The Effect of Compensation and Work Environment on Employee Performance with Teamwork as A Mediation Variable at The Makassar Main Port Authority Office*. Proceedings of the International Conference on Industrial Engineering and Operations Management Sao Paulo, Brazil, IEOM Society International. <http://www.ieomsociety.org/brazil2020/papers/856.pdf>
- Arias, J. y Covinos, M. (2021). *Diseño y metodología de la investigación*. Enfoques Consulting EIRL. <https://repositorio.concytec.gob.pe/handle/20.500.12390/2260>
- Bisquerra, J. (2003). Relaciones Interpersonales. Editorial: Mac Graw Hill
- Bohórquez, E., Pérez, M., Caiche, W. y Benavides, A. (2020). La motivación y el desempeño laboral: el capital humano como factor clave en una organización. *Revista Universidad y Sociedad*, 12 (3), 385-390. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202020000300385&lng=es&tlng=es.
- Campos, P., Gutiérrez, H., y Matzumura, J. (2019). Rotación y desempeño laboral de los profesionales de enfermería en un instituto especializado. *Cuidarte*, 10(2). doi: <http://dx.doi.org/10.15649/cuidarte.v10i2.626>

- Capriotti, P. (2009). *Planificación Estratégica de la Comunicación Corporativa*. Ariel Comunicación.
- Chaparro, L. (2006). Motivación laboral y clima organizacional en empresas de telecomunicaciones: factores diferenciadores entre las empresas pública y privada. *Innovar*, 16 (28), 7-32. http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0121-50512006000200001&lng=en&tlng=es.
- Chiavenato, I. (2014). *Introducción a la teoría general de la administración*. McGraw-Hill.
- Chirinos, Y., Meriño, V. y Martínez, Car. (2018). El clima organizacional en el emprendimiento sostenible. *Revista EAN*, (84), 43-61. <https://doi.org/10.21158/01208160.n84.2018.1916>.
- Crosby, P. (1988). *La organización permanece exitosa*, Editorial McGraw-Hill.
- Daley P. (2020). We face a pandemic of mental health disorders. Those who do it hardest need our support. *The Guardian*. 24 Mar 2020. <https://www.theguardian.com/commentisfree/2020/mar/25/we-face-a-pandemic-of-mental-health-disorders-those-who-do-it-hardest-need-our-support>
- Díaz, D., Hernández, E., Isla, R., Delgado, N., Díaz, L., y Rosales, C. (2014). Factores relevantes para aumentar la precisión, la viabilidad y el éxito de los sistemas de evaluación del desempeño laboral. *Papeles del Psicólogo*, 35(2), 115- 121.
- El Comercio (2018). *Un 86 % de peruanos renunciaría a su trabajo por mal clima laboral*. El Comercio. <https://elcomercio.pe/economia/personal/86-peruanos-renunciaria-mal-climalaboral-noticia-548835>.
- Ferrel, P. Hirt, L. Adriaenséns, J. Flores, J. y Ramos, D. (2004). *Introducción a los Negocios en un Mundo Cambiante*. McGraw-Hill Interamericana editorial.
- Frese, M., y Fay, D. (2001). *Personal initiative: An active performance concept for work in the 21st century*, McGraw-Hill Companies, Inc editorial.

- Garrido, A. (2018). *Influencia del clima laboral en el desempeño del personal administrativo contratado de la Facultad de Ciencias Administrativas y Recursos Humanos de La Universidad de San Martín de Porres de La Sede de Lima* [Tesis de grado, Universidad de San Martín de Porres]. https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/4282/garrido_mal.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- González, F., López, T., y Sánchez, S. (2014). Satisfacción laboral y compromiso organizativo en los recursos humanos de la hostelería de Córdoba. *Intangible Capital*, 10(1), 89-211. doi: <http://dx.doi.org/10.3926/ic.489>
- Guerrero, M., Richard, P., y Arce, M. (2018). La satisfacción laboral y su efecto en la satisfacción del cliente, un análisis teórico. *INNOVA Research Journal*, 3(8). doi: <https://doi.org/10.33890/innova.v3.n8.2018.879>.
- Guillen, A. (2018). *Clima organizacional y desempeño laboral en trabajadores administrativos de una empresa privada de combustibles e hidrocarburos, Lima 2017*. [Tesis de Maestría, Universidad San Ignacio de Loyola]. http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/3466/1/2018_PastorGuill%C3%A9n.pdf
- Guim, P., y Rodríguez, A. (2018). La importancia de la satisfacción y clima laboral en las empresas. *Observatorio de la Economía Latinoamericana*. <https://www.eumed.net/cursecon/ecolat/ec/2018/clima-laboralempresas.html>
- Hernández, B., Ruiz, M., Ramírez, V., Sandoval, S. y Méndez, C. (2018). Motivos y factores que intervienen en el compromiso organizacional. *RIDE. Revista Iberoamericana para la Investigación y el Desarrollo Educativo*, 8(16), 820-846. <https://doi.org/10.23913/ride.v8i16.370>.

- Hernández, R., y Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación, las rutas cuantitativa cualitativa y mixta*. Mc Graw Hill.
- Huamantumba, E., Huamantumba, G. y Fasabi, J. (2018). Influencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad de Morales, Región San Martín. *Revista TZHOECOEN*. 10 (1). DOI: <https://doi.org/10.26495/rtzh1810.124842>.
- Huaripoma, M. y Rosado, P. (2018). *Relación entre el clima laboral y el desempeño laboral de los trabajadores de contrato administrativo de servicios en una entidad pública del Cercado De Lima 2017* [Tesis de grado, Universidad San Ignacio de Loyola] http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/3731/1/2018_Huaripoma-Coronado.pdf
- León, M. (2019). *Clima laboral y su relación con el desempeño de los trabajadores nombrados del Gobierno Regional de La Libertad – Sede Central 2017*. [Tesis de maestría, Universidad Nacional de Trujillo]. <https://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/15113>
- López, E., Aragón, J., Muñoz, M., Madrid, S., Tornell, I. (2021). Calidad de vida laboral y desempeño laboral en médicos del instituto mexicano del seguro social de bienestar, en el estado de Chiapas. *Rev. Fac. Med. Hum.* 21 (2): 316-325. http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2308-05312021000200316&lng=es <http://dx.doi.org/10.25176/rfmh.v21i2.3706>
- Madero, S., Flores, R., Barrientos C. (2015). Clima laboral entre personal. *Ciencia uanl*, 18 (75). <http://eprints.uanl.mx/8245/1/Documento11.pdf>
- Martínez, M. y March, T. (2015). Caracterización de la validez y confiabilidad en el constructo metodológico de la investigación social. *REDHECS: Revista electrónica de Humanidades, Educación y Comunicación Social*, 10 (20): 107-127. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6844563>

- Mendoza, A. (2020). *La influencia del clima laboral en el desempeño del personal administrativo de la municipalidad distrital de La Esperanza – Provincia de Trujillo – La Libertad – 2019*. [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/42815/Cede%
c3%b1o_MAL.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/42815/Cede%c3%b1o_MAL.pdf?sequence=1&isAllowed=y).
- Montoya, P., Beiiio, N., Bermúdez, N., Burgos, F., Fuentealba, M. y Padilla, Al. (2017). Satisfacción Laboral y su Relación con el Clima Organizacional en Funcionarios de una Universidad Estatal Chilena. *Ciencia y trabajo*, 19 (58), 7-13. <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-24492017000100007>.
- Moreno, M., Arévalo, N., Patiño, K., Beltrán, K., Rodríguez, J. (2018). Identidad Laboral: Análisis del Concepto en el Contexto Actual del Mundo del Trabajo. *Revista salud y administración*, 5 (14). <https://revista.unsis.edu.mx/index.php/saludyadmon/article/view/24>.
- Ñaupas, H., Valdivia, M., Palacios, J. y Romero, H. (2018). *Metodología de la investigación Cuantitativa – Cualitativa y Redacción de la Tesis*. Ediciones de la U. <https://corladancash.com/wp-content/uploads/2020/01/Metodologia-de-la-inv-cuanti-y-cuali-Humberto-Naupas-Paitan.pdf>
- Neffa, J. (2015). *Los Riesgos Psicosociales en el Trabajo*. Centro de Estudios e Investigaciones Laborales CEIL-CONICET; ISBN 978-987-21579-9-9.
- Nitisemito, A. (2015). *Manajemen Personalialia*. Jakarta: Ghalia Indonesia
- OIT. (2019). *Trabajar para un futuro más prometedor* (Comisión Mundial sobre el Futuro del Trabajo, Ginebra)
- Ordoñez, E. y Bermúdez, C. (2018). Evaluation of the perception of the laboring environment in university students. *Revista Universidad y Sociedad*, 10 (5), 212-218. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S221836202018000500212&lng=es&tlng=en.

- Otzen, T y Manterola, C. (2017). Técnicas de Muestreo sobre una Población a Estudio. *Int. J. Morphol.*, 35(1):227-232. <https://scielo.conicyt.cl/pdf/ijmorphol/v35n1/art37.pdf>
- Padilla, V. (2019). *El clima laboral y el desempeño de los trabajadores de la Oficina de Recursos Humanos del Ministerio de la Producción*. [Tesis de maestría, Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión]. <http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/UNJFSC/3522/VERONICA%20DINES%20PADILLA%20BELTRAN.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Pajares, R. (2019). *Clima laboral y habilidades sociales en colaboradores de una empresa privada de Chiclayo, 2017*. [Tesis de Maestría, Universidad Señor de Sipán]. <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/6038/Pajares%20Calder%C3%B3n,%20Tania%20del%20Roc%C3%ADo.pdf?sequence=1>
- Pecino, V., Mañas, M., Díaz, P., López, J., y Llopis, M. (2015). Clima y satisfacción laboral en el contexto universitario. *Anales de Psicología*, 31(2), 658-666. <https://www.redalyc.org/pdf/167/16738685030.pdf>.
- Pilligua, F. y Arteaga, F. (2019). El clima laboral como factor clave en el rendimiento productivo de las empresas. estudio caso: Hardepex Cía. Ltda. *Cuadernos Latinoamericanos de Administración*, XV (28), <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=409659500007>.
- Quicaño, E. (2021). *Relación entre el clima laboral y el desempeño laboral de los trabajadores del comedor universitario de la Unsa Arequipa 2020* [Tesis de maestría, Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa]. <http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12773/12220/UPquchee.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Quispe, E. (2015). *Clima organizacional y desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Pacucha, Andahuaylas, 2015*. [Tesis de Maestría, Universidad Nacional José María Arguedas].

- Ramos, V. y Tejera, E. (2017). Estudio de relaciones entre cultura, clima y fuerza de clima laboral en Ecuador. *Acción Psicológica* 14(2), 225-240. <https://search.proquest.com/openview/c40f14bc70d0c25d574eaafd087ec452/1?pq-origsite=gscholar&cbl=1576339>.
- Robbins, S. P. y Coulter, M. (2010). *Administración* (10.^a ed.). Madrid: Pearson.
- Robbins, S. Y Coulter, M. (2007). *Administración (un empresario competitivo)* 8va. Ed. Pearson Education.
- Ruíz, N. (2021). *Clima laboral y su relación con el desempeño de los servidores civiles del Hospital Luis Heysen Inchaustegi-Essalud, Lambayeque-Perú, 2019*. [Tesis de maestría, Universidad del Pacífico]. https://repositorio.up.edu.pe/bitstream/handle/11354/2912/RuizNils_Tesis_maestria_2021.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Sánchez, M. y García, E. (2017). Satisfacción Laboral en los Entornos de Trabajo. Una exploración cualitativa para su estudio. *Scientia Et Technica*, 22 (2), 161-166. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=84953103007>.
- Sanín, J., y Salanova, M., (2014). Satisfacción laboral: el camino entre el crecimiento psicológico y el desempeño laboral en empresas colombianas industriales y de servicios. *Universitas Psychologica*, 13(1), 1-23.
- Santillán, K. y Saavedra, R (2021). Desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la municipalidad provincial de Moyobamba, San Martín Perú. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5 (6): 12249-12259. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i6.1227
- Simbron, S., y Sanabria, F. (2020). Liderazgo directivo, clima organizacional y satisfacción laboral del docente. *Interdisciplinaria de Humanidades, Educación, Ciencia y Tecnología*, 6(1), 59-83. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7390777>
- Tamayo, M. (2012). *El Proceso de la investigación científica*. Limusa.

- Velásquez, L., García, M., Rodríguez, K. y González, M. (2018). Clima laboral del personal administrativo en el gobierno autónomo descentralizado municipal del cantón Tosagua. *Uniandes EPISTEME, Revista digital de Ciencia, Tecnología e Innovación*. 5 (3).
<http://45.238.216.13/ojs/index.php/EPISTEME/article/view/1039>.
- Vera, N. y Suárez, A. (2018). Incidencia del clima organizacional en el desempeño laboral, el servicio al cliente: Corporación de Telecomunicaciones del Cantón La Libertad. *Revista Universidad y Sociedad*, 10(1), 180-186.
http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S221836202018000100180&lng=es&tlng=es.
- Widyaningrum, M. y Rachman, M. (2019). The Influence of the Work Environment, Organizational Commitment and Organizational Citizenship Behavior on Employee Performance and Motivation as Intervening (Studies in the Matahari Department Store Tbk. Tunjungan Plaza in Surabaya, Indonesia). *European Journal of Business and Management*, 11, 60-68.
<https://iiste.org/Journals/index.php/EJBM/article/view/50739/52432>

ANEXOS

Anexo 1

Operacionalización de variables

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
Variable 1: Clima laboral	Para Simbron y Sanabria (2020) simboliza un entorno físico conformado de atributos, características o rasgos en contexto con la labor, creando un entorno humano, asociado con el entorno intrínseco de los trabajadores, asociando las conductas de manera directa con la compañía. Se componen en una parte intangible, visible en la cuestión de cómo se interrelacionan los trabajadores con el modo de realizar sus labores cotidianas en el interior de su sector laboral destacando sus características,	Esta variable se ha operacionalizado mediante 6 dimensiones: realización personal, condiciones laborales, involucramiento laboral, comunicación y supervisión. Con la finalidad de determinar la relación entre el clima laboral y el desempeño de los trabajadores administrativos del Servicio de Gestión Ambiental de Trujillo, 2021. Para su medición, se aplicó un cuestionario compuesto por 50 ítems.	Realización personal	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Oportunidades de progreso ▪ Compromiso organizacional ▪ Apoyo laboral ▪ Acceso a la información ▪ Cooperación ▪ Éxito laboral ▪ Niveles de logro ▪ Métodos de trabajo ▪ Información adecuada <ul style="list-style-type: none"> ▪ <u>Objetivos retadores</u> 	Intervalo - Likert Malo Regular Bueno
			Condiciones laborales	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Definición de objetivos ▪ Factores claves ▪ Evaluación laboral ▪ Grupos de trabajo ▪ Toma de decisiones ▪ Niveles de desempeño ▪ Compromiso organizacional ▪ Preparación necesaria <ul style="list-style-type: none"> ▪ <u>Canales de comunicación</u> 	
			Involucramiento laboral	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Equipo de trabajo ▪ Reconocimiento laboral ▪ Mejora de tareas ▪ Responsabilidades definidas ▪ Interacción jerárquica ▪ Herramientas de trabajo ▪ Actividades de aprendizaje ▪ Desarrollo personal ▪ Control de actividades ▪ Superación de obstáculos <ul style="list-style-type: none"> ▪ Administración de recursos 	

comportamiento y principios
éticos

Comunicación

- Capacitación necesaria
- Actividades laborales
- Guías de trabajo
- Comunicación interna
- Remuneración atractiva
- Desarrollo personal
- Orgullo personal
- Objetivos definidos
- Escucha activa
 - Visión institucional

Supervisión

- Ideas creativas
- Valores institucionales
- Métodos de trabajo
- Colaboración entre áreas
- Tecnología laboral
- Reconocimiento de logros
- Calidad de vida laboral
- Trato justo
- Reconocimiento de avances
- Remuneración acorde

Nota: Elaboración Propia

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN	
Variable 2: Desempeño	Campos et al. (2019) manifestaron en cuanto al desempeño, es considerado como la capacidad con la que el recurso humano refleja la realización de las tareas que desarrollan en sus puestos laborales, no obstante, la organización valora el desempeño de sus trabajadores en la mejora de la calidad y productividad desarrollada, con el objetivo de gestionar un entorno armonioso y de satisfacción laboral.	Esta variable se ha operacionalizado a través de 6 dimensiones: orientación de resultados, calidad, relaciones interpersonales, iniciativa, trabajo en equipo y organización. Con la finalidad de determinar la relación entre el clima laboral y el desempeño de los trabajadores administrativos del Servicio de Gestión Ambiental de Trujillo, 2021. Para su medición, se aplicó un cuestionario compuesto por 30 ítems.	Orientación de resultados	<ul style="list-style-type: none"> · Termino de trabajo · Eficiencia en tareas · Volumen de trabajo · Normas adecuadas · Conocimiento de áreas 	Intervalo - Likert	
			Calidad	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Errores laborales ▪ Uso de recursos ▪ Supervisión frecuente ▪ Profesionalidad laboral ▪ Trato amable 		
			Relaciones interpersonales	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Cordialidad en el trato ▪ Orientación al usuario ▪ Conflictos laborales ▪ capacitaciones ▪ Imagen institucional 		
			Iniciativa	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Mejora de procesos ▪ Accesibilidad al cambio ▪ Dificultades laborales ▪ Resolución de problemas ▪ Planificación institucional 		Alto Medio Bajo
			Trabajo en equipo	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Integración al equipo ▪ Identificación con objetivos ▪ Logro de objetivos ▪ Liderazgo ▪ Satisfacción del usuario 		
			Organización	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Planificación de actividades ▪ Procedimientos establecidos ▪ Logro de metas ▪ Condiciones físicas ▪ Objetivos anuales 		

Nota: Elaboración Propia

Anexo 2

Matriz de consistencia de la investigación

Problema	Objetivos	Hipótesis	Metodología
<p>¿Qué relación existe entre el clima laboral y el desempeño de los trabajadores administrativos del Servicio de Gestión Ambiental de Trujillo, 2021?</p>	<p>Objetivo general</p> <p>Determinar la relación que existe entre el clima laboral y el desempeño de los trabajadores administrativos del Servicio de Gestión Ambiental de Trujillo, 2021.</p>	<p>Hipótesis general</p> <p>Hi: Existe relación significativa entre el clima laboral y el desempeño de los trabajadores administrativos del Servicio de Gestión Ambiental de Trujillo, 2021.</p>	<p>Tipo de investigación</p> <p>Investigación básica</p>
<p>Específicos</p> <p>¿Qué relación existe entre la realización personal y el desempeño de los trabajadores administrativos del Servicio de Gestión Ambiental de Trujillo, 2021?</p> <p>¿Qué relación existe entre las condiciones laborales y el desempeño de los trabajadores administrativos del Servicio de Gestión Ambiental de Trujillo, 2021?</p> <p>¿Qué relación existe entre el involucramiento laboral y el desempeño de los trabajadores administrativos del Servicio de Gestión Ambiental de Trujillo, 2021?</p>	<p>Objetivos específicos</p> <p>O1: Identificar los niveles del clima laboral en el Servicio de Gestión Ambiental de Trujillo, 2021.</p> <p>O2: Identificar los niveles del desempeño de los trabajadores administrativos del Servicio de Gestión Ambiental de Trujillo, 2021.</p> <p>O3: Determinar la relación que existe entre la realización personal y el desempeño de los trabajadores administrativos del Servicio de Gestión Ambiental de Trujillo, 2021.</p>	<p>Hipótesis específicas</p> <p>H1: Existe relación significativa entre la realización personal y el desempeño de los trabajadores administrativos del Servicio de Gestión Ambiental de Trujillo, 2021.</p> <p>H2: Existe relación significativa entre las condiciones laborales y el desempeño de los trabajadores administrativos del Servicio de Gestión Ambiental de Trujillo, 2021.</p> <p>H3: Existe relación significativa entre el involucramiento laboral y el desempeño de los trabajadores administrativos del Servicio de Gestión Ambiental de Trujillo, 2021.</p>	<p>Enfoque</p> <p>Quantitativo</p> <p>Diseño de Investigación</p> <p>No experimental transversal correlacional simple.</p> <p>Población</p> <p>70 trabajadores administrativos del Servicio de Gestión Ambiental de Trujillo durante el año 2021.</p> <p>Muestra</p> <p>52 trabajadores administrativos del Servicio de Gestión Ambiental de Trujillo durante el año 2021.</p> <p>Técnicas</p> <p>Encuesta</p> <p>Instrumentos</p>

<p>¿Qué relación existe entre la comunicación y el desempeño de los trabajadores administrativos del Servicio de Gestión Ambiental de Trujillo, 2021?</p>	<p>O4: Determinar la relación que existe entre las condiciones laborales y el desempeño de los trabajadores administrativos del Servicio de Gestión Ambiental de Trujillo, 2021.</p>	<p>H4: Existe relación significativa entre la comunicación y el desempeño de los trabajadores administrativos del Servicio de Gestión Ambiental de Trujillo, 2021.</p>	<p>Cuestionario para medir el clima laboral Cuestionario para medir el desempeño</p>
<p>¿Qué relación existe entre la supervisión y el desempeño de los trabajadores administrativos del Servicio de Gestión Ambiental de Trujillo, 2021?</p>	<p>O5: Determinar la relación que existe entre el involucramiento laboral y el desempeño de los trabajadores administrativos del Servicio de Gestión Ambiental de Trujillo, 2021.</p>	<p>H5: Existe relación significativa entre la supervisión y el desempeño de los trabajadores administrativos del Servicio de Gestión Ambiental de Trujillo, 2021.</p>	<p>Validez De contenido a juicio de expertos</p> <p>Confiabilidad Alfa de Cronbach 0.954 0.904</p>
	<p>O6: Determinar la relación que existe entre la comunicación y el desempeño de los trabajadores administrativos del Servicio de Gestión Ambiental de Trujillo, 2021. O7: Determinar la relación que existe entre la supervisión y el desempeño de los trabajadores administrativos del Servicio de Gestión Ambiental de Trujillo, 2021.</p>		<p>Análisis de datos Estadística descriptiva (Excel) Estadística inferencial (SPSS V26)</p>

Anexo 3

Ficha técnica del instrumento para medir el clima laboral

Nombre del instrumento	Cuestionario para medir el clima laboral	
Autora	Krysty Sugei Castillo Vargas	
Año de elaboración	2021	
Objetivo	Medir los niveles del clima laboral en el Servicio de Gestión Ambiental de Trujillo, 2021.	
Normas informativas	Elegir una sola de las alternativas propuestas Honestidad en las respuestas Responder todas las preguntas	
Usuarios	Trabajadores administrativos del Servicio de Gestión Ambiental de Trujillo durante el año 2021.	
Ámbito de aplicación	Instituciones públicas	
Modo de aplicación	El cuestionario se compone de 50 ítems, distribuidos en 5 dimensiones con 5 alternativas de respuesta que van del 1 al 5. El desarrollo del cuestionario es individual y anónimo. El tiempo de aplicación es de 15 minutos. Los materiales a utilizar son lapiceros o google forms.	
Estructura	El cuestionario consta de 50 ítems, distribuidos en 5 dimensiones; siendo las mismas: - Realización personal - Condiciones laborales - Involucramiento laboral - Comunicación - Supervisión	
Escala general de la variable	Malo	50-116
	Regular	117-183
	Bueno	184-250
Escala valorativa de las alternativas de respuesta	Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)	
Validez	La validez se realizó mediante el criterio de 3 expertos, siendo ejecutado de modo previo a la utilización de los instrumentos, para la aprobación se les entrego una matriz con los ítems de los instrumentos y se les solicito su revisión y la firma de los mismos; el resultado fue aprobatorio recomendando la aplicación de los instrumentos a la muestra seleccionada.	

Confiabilidad

Las herramientas en esta investigación, fueron sometidos a una prueba piloto para ello se recabaron los datos de las variables tomados de 20 trabajadores administrativos del Servicio de Gestión Ambiental de Trujillo, 2021, y se determinó usando el Coeficiente de Alfa de Cronbach, el mismo que se calculó en el programa de estadística (SPSS V26). Los resultados obtenidos en cada uno de los instrumentos, es el siguiente:

En el cuestionario para medir el clima laboral usando el Coeficiente del Alfa de Cronbach, se obtuvo un valor de 0.954, correspondiente a un nivel bueno de confiabilidad.

Ficha técnica del instrumento para medir el desempeño

Nombre del instrumento	Cuestionario para medir el desempeño	
Autora	Krysty Sugei Castillo Vargas	
Año de elaboración	2021	
Objetivo	Medir los niveles del desempeño de los trabajadores administrativos del Servicio de Gestión Ambiental de Trujillo, 2021.	
Normas informativas	Elegir una sola de las alternativas propuestas Honestidad en las respuestas Responder todas las preguntas	
Usuarios	Trabajadores administrativos del Servicio de Gestión Ambiental de Trujillo durante el año 2021.	
Ámbito de aplicación	Instituciones públicas	
Modo de aplicación	El cuestionario se compone de 30 ítems, distribuidos en 6 dimensiones con 5 alternativas de respuesta que van del 1 al 5. El desarrollo del cuestionario es individual y anónimo. El tiempo de aplicación es de 15 minutos. Los materiales a utilizar son lapiceros o google forms.	
Estructura	El cuestionario consta de 30 ítems, distribuidos en 6 dimensiones; siendo las mismas: - Orientación de resultados - Calidad - Relaciones interpersonales - Iniciativa - Trabajo en equipo - Organización	
Escala general de la variable	Bajo	30-70
	Regular	71-110
	Bueno	111-150
Escala valorativa de las alternativas de respuesta	Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)	
Validez	La validez se realizó mediante el criterio de 3 expertos, siendo ejecutado de modo previo a la utilización de los instrumentos, para la aprobación se les entrego una matriz con los ítems de los instrumentos y se les solicito su revisión y la firma de los	

mismos; el resultado fue aprobatorio recomendando la aplicación de los instrumentos a la muestra seleccionada.

Confiabilidad

Las herramientas en esta investigación, fueron sometidos a una prueba piloto para ello se recabaron los datos de las variables tomados de 20 trabajadores administrativos del Servicio de Gestión Ambiental de Trujillo, 2021, y se determinó usando el Coeficiente de Alfa de Cronbach, el mismo que se calculó en el programa de estadística (SPSS V26). Los resultados obtenidos en cada uno de los instrumentos, es el siguiente:

En el cuestionario para medir el desempeño usando el Coeficiente del Alfa de Cronbach, se obtuvo un valor de 0.904, correspondiente a un nivel bueno de confiabilidad.

Anexo 4

Cuestionario para medir el clima laboral

Autor: Huaripoma y Rosado, 2021

Tomado del cuestionario: Clima laboral.

Modificado por: Castillo (2021)

FACTORES	ÍTEMS
Realización Personal	1, 6, 11, 16, 21, 26, 31, 36, 41, 46.
Involucramiento Laboral	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

Estimado colaborador, le presente cuestionario es parte de un trabajo de investigación que tiene por finalidad la obtención del desempeño laboral de los colaboradores de la empresa. Al responder cada uno de los ítems, marque con una X solo una de las alternativas propuestas, la que refleje su opinión. Antes de contestar, se le pide se honesto en sus respuestas y responder todas las preguntas.

CUESTIONARIO	Nunca (1)	Casi nunca (2)	A veces (3)	Casi Siempre (4)	Siempre (5)
REALIZACIÓN PERSONAL					
1. Existen oportunidades de progresar en la Institución.					
2. Se siente comprometido con el éxito de la Organización.					
3. El supervisor brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan.					
4. Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo.					
Los compañeros de trabajo cooperan entre sí para el logro de su realización personal					
6. El jefe se interesa por el éxito de sus empleados.					
7. Cada trabajador se esfuerza 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 retos.					
CONDICIONES LABORALES					
11. Se participa en definir los objetivos y acciones para lograrlos.					
12. Cada empleado se considera factor clave para el éxito de la organización.					
13. La evaluación que se hace en el 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 sus responsabilidades.					
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. La institución utiliza varios medios de comunicación interna (correo, whatsapp, msg, etc.)					
20. En el grupo con el que trabajo, funciona como un equipo bien integrado.					
INVOLUCRAMIENTO LABORAL					
21. Los supervisores expresan reconocimientos por los logros.					
22. En la oficina se hacen mejoras cada día. Se proponen acciones que involucren a los trabajadores en la mejora de las tareas y/o procedimientos.					
23. Las responsabilidades del puesto están claramente definidas.					
24. La interacción con personas de mayor jerarquía permite el involucramiento laboral.					
25. Se cuenta con medios que permiten la oportunidad de involucrar a los trabajadores y realizar el trabajo lo mejor que se puede.					
26. Las actividades laborales en las que involucran los trabajadores se trabaja para aprender y desarrollarse profesionalmente.					
27. Cumplir con las tareas diarias en el trabajo, permite el desarrollo personal.					
28. Se dispone de un sistema para el seguimiento y control de las actividades laborales					
29. En la institución, se afrontan y superan obstáculos					
30. Existe una buena administración en los recursos.					
COMUNICACIÓN					
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 las otras organizaciones.					
36. La empresa promueve el desarrollo 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.					
SUPERVISIÓN					
41. La generación de ideas creativas o innovadoras son monitoreadas y supervisadas en su concreción.					
42. Se observa en la labor del trabajador la concreción de la visión, misión, valores de la institución.					
43. El trabajo se realiza en función a métodos o planes establecidos.					
44. Existe colaboración con el personal de las diversas oficinas.					
45. Se dispone de tecnología que facilite el trabajo.					
46. Se reconocen los logros en el trabajo.					
47. La organización es buena opción para alcanzar calidad de vida laboral.					
48. Existe un trato justo en la institución.					
49. Se conocen los avances en las otras áreas de la organización.					
50. La remuneración está de acuerdo con el desempeño y los logros.					

¡¡Gracias!!

Cuestionario para medir el desempeño

Autor: Huaripoma y Rosado, 2021

Tomado del cuestionario: Clima laboral.

Modificado por: Castillo (2021)

Estimado colaborador, le presente cuestionario es parte de un trabajo de investigación que tiene por finalidad la obtención del desempeño laboral de los colaboradores de la empresa. Al responder cada uno de los ítems, marque con una X solo una de las alternativas propuestas, la que refleje su opinión. Antes de contestar, se le pide se honesto en sus respuestas y responder todas las preguntas

UNIDAD/SEDE: _____

ÁREA/SERV. _____

EVALUADO: _____

PUESTO: _____

FECHA DE EVALUACIÓN: _____

INSTRUCCIONES

1. Antes de realizar la evaluación, lea detenidamente las instrucciones del presente cuestionario. Si tiene consultas, sienta la libertad de hacer las preguntas que considere pertinentes.
2. Lea bien el contenido de la competencia y el comportamiento que evaluara.
3. Asigne el puntaje correspondiente de manera objetiva
4. Cada puntaje corresponde a un nivel que va de Nunca a Siempre.

Nunca	:1	Desempeño laboral no aceptable
Casi nunca	:2	Desempeño laboral regular
A veces	:3	Desempeño laboral moderado
Casi siempre	:4	Desempeño laboral bueno
Siempre	:5	Desempeño laboral excelente

5. Si tuviera comentarios, anótelos en la parte final del presente cuestionario.

ÁREA DE DESEMPEÑO	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi Siempre	Siempre	PUNTAJE
	1	2	3	4	5	
ORIENTACIÓN DE RESULTADOS						
1. Termina su trabajo oportunamente.						
2. Cumple adecuadamente con las tareas que se le encomienda.						
3. Realiza un volumen adecuado de trabajo.						
4. Considera que las normas son las adecuadas para la realización del trabajo y la comunicación interna						
5. Tiene conocimientos de los avances en las otras de la empresa						
CALIDAD						
6. No comete errores en el trabajo.						
7. En la ejecución de tareas Hace uso racional de los recursos						
8. La realización de tareas no requiere de supervisión frecuente.						
9. Muestra profesionalismo en el desempeño laboral.						
10. Se muestra respetuoso y amable en el trato.						
RELACIONES INTERPERSONALES						
11. Se muestra cortés con los clientes y con sus compañeros.						
12. Brinda una adecuada orientación a los clientes.						
13. Evita los conflictos dentro del equipo.						
14. Recibe usted curso, charlas, capacitaciones para estar actualizados en el área que se desempeña para que esté a la altura de la competencia laboral						
15. Está conforme con la imagen de la Institución que proyecta hacia el ciudadano.						
INICIATIVA						
16. Muestra nuevas ideas para mejorar los procesos.						
17. Se muestra asequible al cambio.						
18. Se anticipa a las dificultades.						

19. Tiene gran capacidad para resolver problemas.						
20. Existe o se realiza la planificación en tu Institución.						
TRABAJO EN EQUIPO						
21. Muestra aptitud para integrarse al equipo						
22. Se identifica fácilmente con los objetivos del equipo						
23. Colabora con los demás para el logro de objetivos.						
24. Su jefe siempre le motiva por superarse y ser mejor cada día						
25. Usted hace que el usuario del servicio se vaya satisfecho						
ORGANIZACIÓN						
26. Planifica sus actividades.						
27. Ejecuta sus actividades según los procedimientos establecidos.						
28. Se preocupa por alcanzar las metas						
29. El espacio físico donde labora cuenta con las condiciones ambientales adecuadas, se realiza la limpieza a diario.						
30. Su oficina cumple con los objetivos establecidos cada fin de año.						

Anexo 5

Confiabilidad de los ítems y dimensiones de la variable clima laboral

Nº	ÍTEMS	Correlación elemento – total corregida	Alfa de Cronbach si el ítem se borra
REALIZACIÓN PERSONAL			
1	Existen oportunidades de progresar en la Institución.	,741	,967
2	Se siente comprometido con el éxito de la organización	,844	,964
3	El supervisor brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan.	,832	,965
4	Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo	,910	,961
5	Los compañeros de trabajo cooperan entre sí.	,880	,963
6	El jefe se interesa por el éxito de sus empleados.	,909	,961
7	Cada trabajador asegura sus niveles de logro en el trabajo	,771	,967
8	En la organización, se mejoran continuamente los métodos de trabajo.	,872	,963
9	En mi Oficina, la información fluye adecuadamente.	,903	,962
10	Los objetivos de trabajo son retadores.	,871	,963
Alfa de Cronbach: $\alpha = 0,967$ La fiabilidad se considera como EXCELENTE			
CONDICIONES LABORALES			
11	Se participa en definir los objetivos y acciones para lograrlo.	,851	,938
12	Cada empleado se considera factor clave para el éxito de la organización.	,794	,941
13	La evaluación que se hace en el trabajo, ayuda a mejorar la tarea.	,711	,944
14	En los grupos de trabajo, existe una relación armoniosa.	,785	,941
15	Los trabajadores tienen la oportunidad de tomar decisiones en tareas de sus responsabilidades.	,800	,941
16	Se valora los altos niveles de desempeño.	,840	,939
17	Los trabajadores están comprometidos con la organización.	,726	,944

18	Se recibe la preparación necesaria para realizar el trabajo.	,813	,940
19	Existen suficientes canales de comunicación.	,844	,939
20	En el grupo con el que trabajo funciona como un equipo bien integrado.	,640	,947
Alfa de Cronbach: $\alpha = 0,947$ La fiabilidad se considera como EXCELENTE			
INVOLUCRAMIENTO LABORAL			
21	Los supervisores expresan reconocimientos por los logros.	,788	,936
22	En la oficina se hacen mejorar las cosas cada día.	,829	,934
23	Las responsabilidades del puesto están claramente definidas.	,809	,935
24	Es posible la interacción con personas de mayor jerarquía.	,770	,937
25	Se cuenta con la oportunidad de realizar el trabajo con los mejor que se puede.	,726	,939
26	Las actividades en las que se trabaja permiten aprender y desarrollarse.	,725	,939
27	Cumplir con las tareas diarias en el trabajo, permite el desarrollo personal.	,714	,940
28	Se dispone de un sistema para el seguimiento y control de las actividades.	,788	,937
29	En la institución, se afrontan y superan obstáculos	,781	,936
30	Existe una buena administración en los recursos.	,742	,938
Alfa de Cronbach: $\alpha = 0,943$ La fiabilidad se considera como EXCELENTE			
COMUNICACIÓN			
31	Los jefes promueven la capacitación que se necesita.	,862	,960
32	Cumplir con las actividades laborales es una tarea estimulante.	,854	,961
33	Existen normas y procedimientos como guías de trabajo.	,848	,961
34	La institución fomenta y promueve la comunicación interna.	,784	,963
35	La Remuneración es atractiva en comparación con la de las otras organizaciones.	,811	,962
36	La empresa promueve el desarrollo personal.	,756	,964

37	Los productos y/o servicios de la organización, son motivo de orgullo del personal.	,887	,959
38	Los objetivos de trabajo están claramente definidos.	,922	,958
39	El supervisor escucha los planteamientos que se le hacen.	,858	,961
40	Los objetivos de trabajo guardan relación con la visión de la institución.	,837	,961
Alfa de Cronbach: $\alpha = 0,965$ La fiabilidad se considera como EXCELENTE			
SUPERVISIÓN			
41	Se promueve la generación de ideas creativas o innovadoras.	,688	,950
42	Hay clara definición de visión, misión y valores en la institución.	,869	,944
43	El trabajo se realiza en función a métodos o planes establecidos.	,713	,948
44	Existe colaboración con el personal de las diversas oficinas.	,722	,948
45	Se dispone de tecnología que facilite el trabajo.	,831	,944
46	Se reconocen los logros en el trabajo.	,852	,943
47	La organización es buena opción para alcanzar calidad de vida laboral.	,736	,948
48	Existe un trato justo en la institución.	,853	,942
49	Se conocen los avances en las otras áreas de la organización.	,852	,942
50	La remuneración está de acuerdo con el desempeño y los logros.	,856	,942
Alfa de Cronbach: $\alpha = 0,950$ La fiabilidad se considera como EXCELENTE			

Confiabilidad de los ítems y dimensiones de la variable desempeño

Nº	ÍTEMS	Correlación elemento – total corregida	Alfa de Cronbach si el ítem se borra
ORIENTACIÓN DE RESULTADOS			
1	Termina su trabajo oportunamente.	,859	,932
2	Cumple adecuadamente con las tareas que se le encomienda.	,829	,941
3	Realiza un volumen adecuado de trabajo.	,910	,923
4	Considera que las normas son las adecuadas	,855	,934
5	Tiene conocimientos de los avances en las otras de la empresa	,839	,936
Alfa de Cronbach: $\alpha = 0,946$ La fiabilidad se considera como MUY ACEPTABLE			
CALIDAD			
6	No comete errores en el trabajo.	,664	,881
7	Hace uso racional de los recursos.	,743	,865
8	No requiere de supervisión frecuente.	,789	,853
9	Se muestra profesional en el trabajo.	,810	,849
10	Se muestra respetuoso y amable en el trato.	,668	,880
Alfa de Cronbach: $\alpha = 0,890$ La fiabilidad se considera como BUENO			
RELACIONES INTERPERSONALES			
11	Se muestra cortés con los clientes y con sus compañeros.	,564	,879
12	Brinda una adecuada orientación a los clientes.	,752	,831
13	Evita los conflictos dentro del equipo.	,638	,860
14	Recibe usted curso, charlas, capacitaciones para estar actualizados en el área que se desempeña para que esté a la altura de la competencia laboral	,807	,822
15	Está conforme con la imagen de la Institución que proyecta hacia el ciudadano.	,760	,829
Alfa de Cronbach: $\alpha = 0,872$ La fiabilidad se considera como BUENO			

INICIATIVA			
16	Muestra nuevas ideas para mejorar los procesos.	,836	,892
17	Se muestra asequible al cambio.	,821	,896
18	Se anticipa a las dificultades.	,833	,892
19	Tiene gran capacidad para resolver problemas.	,754	,908
20	Existe o se realiza la planificación en tu Institución.	,721	,914
Alfa de Cronbach: $\alpha = 0,919$ La fiabilidad se considera como EXCELENTE			
TRABAJO EN EQUIPO			
21	Muestra aptitud para integrarse al equipo	,722	,907
22	Se identifica fácilmente con los objetivos del equipo	,869	,880
23	Colabora con los demás para el logro de objetivos.	,666	,926
24	Su jefe siempre le motiva por superarse y ser mejor cada día	,810	,889
25	Usted hace que el usuario del servicio se vaya satisfecho	,891	,872
Alfa de Cronbach: $\alpha = 0,914$ La fiabilidad se considera como EXCELENTE			
ORGANIZACIÓN			
21	Planifica sus actividades.	,816	,843
22	Ejecuta sus actividades según los procedimientos establecidos.	,830	,840
23	Se preocupa por alcanzar las metas	,767	,855
24	El espacio físico donde labora cuenta con las condiciones ambientales adecuadas, se realiza la limpieza a diario	,556	,898
25	Su oficina cumple con los objetivos establecidos cada fin de año	,694	,871
Alfa de Cronbach: $\alpha = 0,888$ La fiabilidad se considera como BUENO			

Anexo 6

Validación por juicio de expertos

TÍTULO DE LA TESIS: El clima laboral y el desempeño de los trabajadores administrativos del Servicio de Gestión Ambiental de Trujillo,
2021

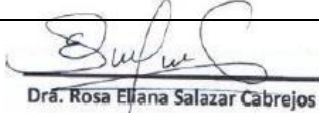
VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEMS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN										OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES			
				OPCIÓN DE RESPUESTA					RELACION ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEMS		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEMS Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA		
				Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca	SI	NO	SI	NO	SI		NO	SI	NO
CLIMA LABORAL	REALIZACIÓN PERSONAL	Oportunidades de progreso	Existen oportunidades de progresar en la Institución.						X		X		X		X		
		Compromiso organizacional	Se siente comprometido con el éxito de la organización						X		X		X		X		
		Apoyo laboral	El supervisor brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan.						X		X		X		X		
		Acceso a la información	Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo														
		Cooperación	Los compañeros de trabajo cooperan entre sí para el logro de su realización personal.														
		Éxito laboral	El jefe se interesa por el éxito de sus empleados.														
		Niveles de logro	Cada trabajador se esfuerza para asegurar sus niveles de logro en el trabajo														

COMUNICACIÓN	Herramientas de trabajo	Se cuenta con medios que permiten la oportunidad de involucrar a los trabajadores y realizar el trabajo lo mejor que se puede.																
	Actividades de aprendizaje	Las actividades laborales en las que involucran los trabajadores se trabaja permiten aprender y desarrollarse profesionalmente.																
	Desarrollo personal	Cumplir con las tareas diarias en el trabajo, permite el desarrollo personal.						X		X			X			X		
	Control de actividades	Se dispone de un sistema para el seguimiento y control de las actividades laborales.						X		X			X			X		
	Superación de obstáculos	En la institución, se afrontan y superan obstáculos						X		X			X			X		
	Administración de recursos	Existe una buena administración en los recursos.						X		X			X			X		
	Capacitación necesaria	Los jefes promueven la capacitación que se necesita.						X		X			X			X		
	Actividades laborales	Cumplir con las actividades laborales es una tarea estimulante.																
	Guías de trabajo	Existen normas y procedimientos como guías de trabajo.																
	Comunicación interna	La institución fomenta y promueve la comunicación interna.																
	Remuneración atractiva	La Remuneración es atractiva en comparación con la de las otras organizaciones.																
	Desarrollo personal	La empresa promueve el desarrollo personal.																
	Orgullo personal	Los productos y/o servicios de la organización, son motivo de orgullo del personal.							X		X			X			X	
Objetivos definidos	Los objetivos de trabajo están claramente definidos.							X		X			X			X		
Escucha activa	El supervisor escucha los planteamientos que se le hacen.							X		X			X			X		

SUPERVISIÓN	Visión institucional	Los objetivos de trabajo guardan relación con la visión de la institución.							X		X		X		X		
	Ideas creativas	La generación de ideas creativas o innovadoras son monitoreadas y supervisadas en su concreción.							X		X		X		X		
	Valores institucionales	Hay clara definición de visión, misión y valores en la institución.															
	Métodos de trabajo	Se observa en la labor del trabajador la concreción de la visión, misión, valores de la institución.															
	Colaboración entre áreas	Existe colaboración con el personal de las diversas oficinas.															
	Tecnología laboral	Se dispone de tecnología que facilite el trabajo.															
	Reconocimiento de logros	Se reconocen los logros en el trabajo.							X		X		X		X		
	Calidad de vida laboral	La organización es buena opción para alcanzar calidad de vida laboral.							X		X		X		X		
	Trato justo	Existe un trato justo en la institución.							X		X		X		X		
	Reconocimiento de avances	Se conocen los avances en las otras áreas de la organización.							X		X		X		X		
	Remuneración acorde	La remuneración está de acuerdo con el desempeño y los logros.							X		X		X		X		

NOMBRE Y APELLIDO DEL
EVALUADOR

FICHA DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO

Nombre del Instrumento	Cuestionario para medir el clima laboral
Objetivo del Instrumento	Medir los niveles del clima laboral en el Servicio de Gestión Ambiental de Trujillo, 2021
Aplicada a la muestra participante	Trabajadores administrativos del Servicio de Gestión Ambiental de Trujillo durante el año 2021
Nombre y Apellido del Experto	Rosa Eliana Salazar Cabrejos
Título Profesional	Licenciada en educación
Grado Académico	Doctorado en educación
Firma	 Dra. Rosa Eliana Salazar Cabrejos

Dra. Rosa Eliana Salazar Cabrejos
DNI: N° 41661370

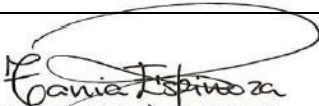
TÍTULO DE LA TESIS: El clima laboral y el desempeño de los trabajadores administrativos del Servicio de Gestión Ambiental de Trujillo, 2021

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA					CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
									RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEMS		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEMS Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA		
				Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
CLIMA LABORAL	REALIZACIÓN PERSONAL	Oportunidades de progreso	Existen oportunidades de progresar en la Institución.						X		X		X		X		
		Compromiso organizacional	Se siente comprometido con el éxito de la organización						X		X		X		X		
		Apoyo laboral	El supervisor brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan.						X		X		X		X		
		Acceso a la información	Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo														
		Cooperación	Los compañeros de trabajo cooperan entre sí para el logro de su realización personal.														
		Éxito laboral	El jefe se interesa por el éxito de sus empleados.														
		Niveles de logro	Cada trabajador se esfuerza para asegurar sus niveles de logro en el trabajo														
		Métodos de trabajo	En la organización, se mejoran continuamente los métodos de trabajo.						X		X		X		X		
		Información adecuada	En mi Oficina, la información fluye adecuadamente.						X		X		X		X		

		Actividades de aprendizaje	Las actividades laborales en las que involucran los trabajadores se trabaja permiten aprender y desarrollarse profesionalmente.																
		Desarrollo personal	Cumplir con las tareas diarias en el trabajo, permite el desarrollo personal.					X		X			X			X			
		Control de actividades	Se dispone de un sistema para el seguimiento y control de las actividades laborales.					X		X			X			X			
		Superación de obstáculos	En la institución, se afrontan y superan obstáculos					X		X			X			X			
		Administración de recursos	Existe una buena administración en los recursos.					X		X			X			X			
	COMUNICACIÓN	Capacitación necesaria	Los jefes promueven la capacitación que se necesita.					X		X			X			X			
		Actividades laborales	Cumplir con las actividades laborales es una tarea estimulante.																
		Guías de trabajo	Existen normas y procedimientos como guías de trabajo.																
		Comunicación interna	La institución fomenta y promueve la comunicación interna.																
		Remuneración atractiva	La Remuneración es atractiva en comparación con la de las otras organizaciones.																
		Desarrollo personal	La empresa promueve el desarrollo personal.																
		Orgullo personal	Los productos y/o servicios de la organización, son motivo de orgullo del personal.						X		X			X			X		
		Objetivos definidos	Los objetivos de trabajo están claramente definidos.						X		X			X			X		
		Escucha activa	El supervisor escucha los planteamientos que se le hacen.						X		X			X			X		
		Visión institucional	Los objetivos de trabajo guardan relación con la visión de la institución.						X		X			X			X		
SU PE RV 195		Ideas creativas	La generación de ideas creativas o innovadoras son monitoreadas y supervisadas en su concreción.					X		X			X			X			

		Valores institucionales	Hay clara definición de visión, misión y valores en la institución.															
		Métodos de trabajo	Se observa en la labor del trabajador la concreción de la visión, misión, valores de la institución.															
		Colaboración entre áreas	Existe colaboración con el personal de las diversas oficinas.															
		Tecnología laboral	Se dispone de tecnología que facilite el trabajo.															
		Reconocimiento de logros	Se reconocen los logros en el trabajo.					X		X		X		X				
		Calidad de vida laboral	La organización es buena opción para alcanzar calidad de vida laboral.					X		X		X		X				
		Trato justo	Existe un trato justo en la institución.					X		X		X		X				
		Reconocimiento de avances	Se conocen los avances en las otras áreas de la organización.					X		X		X		X				
		Remuneración acorde	La remuneración está de acuerdo con el desempeño y los logros.					X		X		X		X				

FICHA DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO

Nombre del Instrumento	Cuestionario para medir el clima laboral
Objetivo del Instrumento	Medir los niveles del clima laboral en el Servicio de Gestión Ambiental de Trujillo, 2021
Aplicada a la muestra participante	Trabajadores administrativos del Servicio de Gestión Ambiental de Trujillo durante el año 2021
Nombre y Apellido del Experto	Tania Lizeth Espinoza Requejo
Título Profesional	Licenciada en traducción e interpretación
Grado Académico	Magister en gestión del talento humano
Firma	 Tania Lizeth Espinoza Requejo CTP Nº 0894

Mg. Tania Lizeth Espinoza Requejo
Maestra en Gestión del Talento Humano
DNI: N° 71391904


TÍTULO DE LA TESIS: El clima laboral y el desempeño de los trabajadores administrativos del Servicio de Gestión Ambiental de Trujillo, 2021

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA					CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
									RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEMS		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEMS Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA		
				Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
CLIMA LABORAL	REALIZACIÓN PERSONAL	Oportunidades de progreso	Existen oportunidades de progresar en la institución.						X		X		X		X		
		Compromiso organizacional	Se siente comprometido con el éxito de la organización						X		X		X		X		
		Apoyo laboral	El supervisor brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan.						X		X		X		X		
		Acceso a la información	Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo														
		Cooperación	Los compañeros de trabajo cooperan entre sí para el logro de su realización personal.														
		Éxito laboral	El jefe se interesa por el éxito de sus empleados.														
		Niveles de logro	Cada trabajador se esfuerza para asegurar sus niveles de logro en el trabajo														
		Métodos de trabajo	En la organización, se mejoran continuamente los métodos de trabajo.						X		X		X		X		

COMUNICACIÓN	Herramientas de trabajo	Se cuenta con medios que permiten la oportunidad de involucrar a los trabajadores y realizar el trabajo lo mejor que se puede.																
	Actividades de aprendizaje	Las actividades laborales en las que involucran los trabajadores se trabaja permiten aprender y desarrollarse profesionalmente.																
	Desarrollo personal	Cumplir con las tareas diarias en el trabajo, permite el desarrollo personal.						X		X			X			X		
	Control de actividades	Se dispone de un sistema para el seguimiento y control de las actividades laborales.						X		X			X			X		
	Superación de obstáculos	En la institución, se afrontan y superan obstáculos						X		X			X			X		
	Administración de recursos	Existe una buena administración en los recursos.						X		X			X			X		
	Capacitación necesaria	Los jefes promueven la capacitación que se necesita.						X		X			X			X		
	Actividades laborales	Cumplir con las actividades laborales es una tarea estimulante.																
	Guías de trabajo	Existen normas y procedimientos como guías de trabajo.																
	Comunicación interna	La institución fomenta y promueve la comunicación interna.																
	Remuneración atractiva	La Remuneración es atractiva en comparación con la de las otras organizaciones.																
	Desarrollo personal	La empresa promueve el desarrollo personal.																
	Orgullo personal	Los productos y/o servicios de la organización, son motivo de orgullo del personal.							X		X			X		X		
Objetivos definidos	Los objetivos de trabajo están claramente definidos.							X		X			X		X			
Escucha activa	El supervisor escucha los planteamientos que se le hacen.							X		X			X		X			

SUPERVISIÓN	Visión institucional	Los objetivos de trabajo guardan relación con la visión de la institución.							X		X		X		X		
	Ideas creativas	La generación de ideas creativas o innovadoras son monitoreadas y supervisadas en su concreción.							X		X		X		X		
	Valores institucionales	Hay clara definición de visión, misión y valores en la institución.															
	Métodos de trabajo	Se observa en la labor del trabajador la concreción de la visión, misión, valores de la institución.															
	Colaboración entre áreas	Existe colaboración con el personal de las diversas oficinas.															
	Tecnología laboral	Se dispone de tecnología que facilite el trabajo.															
	Reconocimiento de logros	Se reconocen los logros en el trabajo.							X		X		X		X		
	Calidad de vida laboral	La organización es buena opción para alcanzar calidad de vida laboral.							X		X		X		X		
	Trato justo	Existe un trato justo en la institución.							X		X		X		X		
	Reconocimiento de avances	Se conocen los avances en las otras áreas de la organización.							X		X		X		X		
	Remuneración acorde	La remuneración está de acuerdo con el desempeño y los logros.							X		X		X		X		

FICHA DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO

Nombre del Instrumento	Cuestionario para medir el clima laboral
Objetivo del Instrumento	Medir los niveles del clima laboral en el Servicio de Gestión Ambiental de Trujillo, 2021
Aplicada a la muestra participante	Trabajadores administrativos del Servicio de Gestión Ambiental de Trujillo durante el año 2021
Nombre y Apellido del Experto	Wilmer Enrique Vidaurre Garcia
Título Profesional	Licenciado en educación Especialidad matemática y computación
Grado Académico	Doctor en educación
Firma	

Dr. Wilmer Enrique Vidaurre Garcia

DNI: N° 16730598

TÍTULO DE LA TESIS: El clima laboral y el desempeño de los trabajadores administrativos del Servicio de Gestión Ambiental de Trujillo, 2021


VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA					CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
									RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEMS		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEMS Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA		
				Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
DESEMPEÑO	ORIENTACIÓN DE RESULTADOS	Termino de trabajo	Termina su trabajo oportunamente.						X		X		X		X		
		Eficiencia en tareas	Cumple adecuadamente con las tareas que se le encomienda.						X		X		X		X		
		Volumen de trabajo	Realiza un volumen adecuado de trabajo.						X		X		X		X		
		Normas adecuadas	Considera que las normas son las adecuadas para la realización del trabajo y la comunicación interna.						X		X		X		X		
		Conocimiento de áreas	Tiene conocimientos de los avances en las otras áreas de la entidad						X		X		X		X		
	CALIDAD	Errores laborales	No comete errores en el trabajo.						X		X		X		X		
		Uso de recursos	En la ejecución de tareas Hace uso racional de los recursos.						X		X		X		X		
		Supervisión frecuente	La realización de tareas no requiere de supervisión frecuente.						X		X		X		X		
		Profesionalidad laboral	Muestra profesionalismo en el desempeño laboral.						X		X		X		X		

		Trato amable	Se muestra respetuoso y amable en el trato.						X		X		X		X		
	RELACIONES INTERPERSONALES	Cordialidad en el trato	Se muestra cortes con los usuarios y con sus compañeros.						X		X		X		X		
		Orientación al usuario	Brinda una adecuada orientación a los usuarios.						X		X		X		X		
		Conflictos laborales	Evita los conflictos dentro del equipo.						X		X		X		X		
		capacitaciones	Recibe usted curso, charlas, capacitaciones para estar actualizados en el área que se desempeña para que esté a la altura de la competencia laboral						X		X		X		X		
		Imagen institucional	Está conforme con la imagen de la Institución que proyecta hacia el ciudadano.						X		X		X		X		
		INICIATIVA	Mejora de procesos	Muestra nuevas ideas para mejorar los procesos.						X		X		X		X	
	Accesibilidad al cambio		Se muestra asequible al cambio.						X		X		X		X		
	Dificultades laborales		Se anticipa a las dificultades.						X		X		X		X		
	Resolución de problemas		Tiene gran capacidad para resolver problemas.						X		X		X		X		
	Planificación institucional		Existe o se realiza la planificación en tu Institución.						X		X		X		X		
	TRABAJO EN EQUIPO	Integración al equipo	Muestra aptitud para integrarse al equipo						X		X		X		X		
		Identificación con objetivos	Se identifica fácilmente con los objetivos del equipo						X		X		X		X		
		Logro de objetivos	Colabora con los demás para el logro de objetivos.						X		X		X		X		
		Liderazgo	Su jefe siempre le motiva por superarse y ser mejor cada día						X		X		X		X		
		Satisfacción del usuario	Usted hace que el usuario del servicio se vaya satisfecho						X		X		X		X		

ORGANIZACIÓN	Planificación de actividades	Planifica sus actividades.							X		X		X		X		
	Procedimientos establecidos	Ejecuta sus actividades según los procedimientos establecidos.							X		X		X		X		
	Logro de metas	Se preocupa por alcanzar las metas							X		X		X		X		
	Condiciones físicas	El espacio físico donde labora cuenta con las condiciones ambientales adecuadas, se realiza la limpieza a diario							X		X		X		X		
	Objetivos anuales	Su oficina cumple con los objetivos establecidos cada fin de año							X		X		X		X		

NOMBRE Y APELLIDO DEL
EVALUADOR

FICHA DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO

Nombre del Instrumento	Cuestionario para medir el desempeño
Objetivo del Instrumento	Medir los niveles del desempeño de los trabajadores administrativos del Servicio de Gestión Ambiental de Trujillo, 2021
Aplicada a la muestra participante	Trabajadores administrativos del Servicio de Gestión Ambiental de Trujillo durante el año 2021
Nombre y Apellido del Experto	Rosa Eliana Salazar Cabrejos
Título Profesional	Licenciada en educación
Grado Académico	Doctorado en educación
Firma	 Dra. Rosa Eliana Salazar Cabrejos

Dra. Rosa Eliana Salazar Cabrejos
DNI: N° 41661370


TÍTULO DE LA TESIS: El clima laboral y el desempeño de los trabajadores administrativos del Servicio de Gestión Ambiental de Trujillo, 2021

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA					CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
									RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEMS		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEMS Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA		
				Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
DESEMPEÑO	ORIENTACIÓN DE RESULTADOS	Termino de trabajo	Termina su trabajo oportunamente.						X		X		X		X		
		Eficiencia en tareas	Cumple adecuadamente con las tareas que se le encomienda.						X		X		X		X		
		Volumen de trabajo	Realiza un volumen adecuado de trabajo.						X		X		X		X		
		Normas adecuadas	Considera que las normas son las adecuadas para la realización del trabajo y la comunicación interna.						X		X		X		X		
		Conocimiento de áreas	Tiene conocimientos de los avances en las otras áreas de la entidad						X		X		X		X		
	CALIDAD	Errores laborales	No comete errores en el trabajo.						X		X		X		X		
		Uso de recursos	En la ejecución de tareas Hace uso racional de los recursos.						X		X		X		X		
		Supervisión frecuente	La realización de tareas no requiere de supervisión frecuente.						X		X		X		X		
		Profesionalidad laboral	Muestra profesionalismo en el desempeño laboral.						X		X		X		X		

		Trato amable	Se muestra respetuoso y amable en el trato.						X		X		X		X		
	RELACIONES INTERPERSONALES	Cordialidad en el trato	Se muestra cortés con los usuarios y con sus compañeros.						X		X		X		X		
		Orientación al usuario	Brinda una adecuada orientación a los usuarios.						X		X		X		X		
		Conflictos laborales	Evita los conflictos dentro del equipo.						X		X		X		X		
		capacitaciones	Recibe usted curso, charlas, capacitaciones para estar actualizados en el área que se desempeña para que esté a la altura de la competencia laboral						X		X		X		X		
		Imagen institucional	Está conforme con la imagen de la Institución que proyecta hacia el ciudadano.						X		X		X		X		
		INICIATIVA	Mejora de procesos	Muestra nuevas ideas para mejorar los procesos.						X		X		X		X	
	Accesibilidad al cambio		Se muestra asequible al cambio.						X		X		X		X		
	Dificultades laborales		Se anticipa a las dificultades.						X		X		X		X		
	Resolución de problemas		Tiene gran capacidad para resolver problemas.						X		X		X		X		
	Planificación institucional		Existe o se realiza la planificación en tu Institución.						X		X		X		X		
	TRABAJO EN EQUIPO	Integración al equipo	Muestra aptitud para integrarse al equipo						X		X		X		X		
		Identificación con objetivos	Se identifica fácilmente con los objetivos del equipo						X		X		X		X		
		Logro de objetivos	Colabora con los demás para el logro de objetivos.						X		X		X		X		
		Liderazgo	Su jefe siempre le motiva por superarse y ser mejor cada día						X		X		X		X		
		Satisfacción del usuario	Usted hace que el usuario del servicio se vaya satisfecho						X		X		X		X		

ORGANIZACIÓN	Planificación de actividades	Planifica sus actividades.						X		X		X		X		
	Procedimientos establecidos	Ejecuta sus actividades según los procedimientos establecidos.						X		X		X		X		
	Logro de metas	Se preocupa por alcanzar las metas						X		X		X		X		
	Condiciones físicas	El espacio físico donde labora cuenta con las condiciones ambientales adecuadas, se realiza la limpieza a diario						X		X		X		X		
	Objetivos anuales	Su oficina cumple con los objetivos establecidos cada fin de año						X		X		X		X		

FICHA DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO

Nombre del Instrumento	Cuestionario para medir el desempeño
Objetivo del Instrumento	Medir los niveles del desempeño de los trabajadores administrativos del Servicio de Gestión Ambiental de Trujillo, 2021
Aplicada a la muestra participante	Trabajadores administrativos del Servicio de Gestión Ambiental de Trujillo durante el año 2021
Nombre y Apellido del Experto	Wilmer Enrique Vidaurre Garcia
Título Profesional	Licenciado en educación Especialidad matemática y computación
Grado Académico	Doctor en educación
Firma	

Dr. Wilmer Enrique Vidaurre Garcia

DNI: N° 16730598

TÍTULO DE LA TESIS: El clima laboral y el desempeño de los trabajadores administrativos del Servicio de Gestión Ambiental de Trujillo, 2021

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA					CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
									RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEMS		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEMS Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA		
				Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
DESEMPEÑO	ORIENTACIÓN DE RESULTADOS	Termino de trabajo	Termina su trabajo oportunamente.						X		X		X		X		
		Eficiencia en tareas	Cumple adecuadamente con las tareas que se le encomienda.						X		X		X		X		
		Volumen de trabajo	Realiza un volumen adecuado de trabajo.						X		X		X		X		
		Normas adecuadas	Considera que las normas son las adecuadas para la realización del trabajo y la comunicación interna.						X		X		X		X		
		Conocimiento de áreas	Tiene conocimientos de los avances en las otras áreas de la entidad						X		X		X		X		
	CALIDAD	Errores laborales	No comete errores en el trabajo.						X		X		X		X		
		Uso de recursos	En la ejecución de tareas Hace uso racional de los recursos.						X		X		X		X		
		Supervisión frecuente	La realización de tareas no requiere de supervisión frecuente.						X		X		X		X		
		Profesionalidad laboral	Muestra profesionalismo en el desempeño laboral.						X		X		X		X		

		Trato amable	Se muestra respetuoso y amable en el trato.						X		X		X		X		
	RELACIONES INTERPERSONALES	Cordialidad en el trato	Se muestra cortes con los usuarios y con sus compañeros.						X		X		X		X		
		Orientación al usuario	Brinda una adecuada orientación a los usuarios.						X		X		X		X		
		Conflictos laborales	Evita los conflictos dentro del equipo.						X		X		X		X		
		capacitaciones	Recibe usted curso, charlas, capacitaciones para estar actualizados en el área que se desempeña para que esté a la altura de la competencia laboral						X		X		X		X		
		Imagen institucional	Está conforme con la imagen de la Institución que proyecta hacia el ciudadano.						X		X		X		X		
		INICIATIVA	Mejora de procesos	Muestra nuevas ideas para mejorar los procesos.						X		X		X		X	
	Accesibilidad al cambio		Se muestra asequible al cambio.						X		X		X		X		
	Dificultades laborales		Se anticipa a las dificultades.						X		X		X		X		
	Resolución de problemas		Tiene gran capacidad para resolver problemas.						X		X		X		X		
	Planificación institucional		Existe o se realiza la planificación en tu Institución.						X		X		X		X		
	TRABAJO EN EQUIPO	Integración al equipo	Muestra aptitud para integrarse al equipo						X		X		X		X		
		Identificación con objetivos	Se identifica fácilmente con los objetivos del equipo						X		X		X		X		
		Logro de objetivos	Colabora con los demás para el logro de objetivos.						X		X		X		X		
		Liderazgo	Su jefe siempre le motiva por superarse y ser mejor cada día						X		X		X		X		
		Satisfacción del usuario	Usted hace que el usuario del servicio se vaya satisfecho						X		X		X		X		

ORGANIZACIÓN	Planificación de actividades	Planifica sus actividades.						X		X		X		X		
	Procedimientos establecidos	Ejecuta sus actividades según los procedimientos establecidos.						X		X		X		X		
	Logro de metas	Se preocupa por alcanzar las metas						X		X		X		X		
	Condiciones físicas	El espacio físico donde labora cuenta con las condiciones ambientales adecuadas, se realiza la limpieza a diario						X		X		X		X		
	Objetivos anuales	Su oficina cumple con los objetivos establecidos cada fin de año						X		X		X		X		

FICHA DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO

Nombre del Instrumento	Cuestionario para medir el desempeño
Objetivo del Instrumento	Medir los niveles del desempeño de los trabajadores administrativos del Servicio de Gestión Ambiental de Trujillo, 2021
Aplicada a la muestra participante	Trabajadores administrativos del Servicio de Gestión Ambiental de Trujillo durante el año 2021
Nombre y Apellido del Experto	Tania Lizeth Espinoza Requejo
Título Profesional	Licenciada en traducción e interpretación
Grado Académico	Magister en gestión del talento humano
Firma	 Tania Lizeth Espinoza Requejo CTP N° 0894

Mg. Tania Lizeth Espinoza Requejo
Maestra en Gestión del Talento Humano
DNI: N° 71391904

Matriz de datos de la variable desempeño

MUESTRA	DESEMPEÑO																														TOTAL	NIVEL												
	ORIENTACIÓN DE RESULTADOS							CALIDAD							RELACIONES INTERPERSONALES							INICIATIVA							TRABAJO EN EQUIPO							ORGANIZACIÓN								
	1	2	3	4	5	S T	NIV EL	6	7	8	9	10	S T	NIV EL	11	12	13	14	15	S T	NIV EL	16	17	18	19	20	S T	NIV EL	21	22			23	24	25	S T	NIV EL	26	27	28	29	30	S T	NIV EL
1	2	2	3	3	3	13	ME DIO	4	3	3	3	3	16	ME DIO	3	2	3	3	2	13	ME DIO	3	3	4	3	2	15	ME DIO	3	3	2	3	3	14	ME DIO	3	4	3	3	3	16	ME DIO	87	ME DIO
2	3	2	3	3	3	14	ME DIO	2	3	3	3	2	13	ME DIO	3	4	4	3	3	17	ME DIO	3	3	3	4	3	16	ME DIO	3	3	4	3	3	16	ME DIO	3	2	3	2	4	14	ME DIO	90	ME DIO
3	1	1	1	2	1	6	BAJ O	2	2	2	2	2	10	BAJ O	3	3	2	2	2	12	ME DIO	1	1	2	1	2	7	BAJ O	1	2	2	2	1	8	BAJ O	2	2	1	2	2	9	BAJ O	52	BAJ O
4	2	3	3	3	3	14	ME DIO	3	4	3	3	3	16	ME DIO	3	4	3	3	3	16	ME DIO	3	3	3	3	3	15	ME DIO	3	2	1	3	2	11	BAJ O	3	2	3	3	4	15	ME DIO	87	ME DIO
5	2	3	3	3	2	13	ME DIO	3	3	3	3	3	15	ME DIO	2	3	3	2	3	13	ME DIO	3	2	3	3	4	15	ME DIO	4	3	3	3	3	16	ME DIO	2	2	4	3	3	14	ME DIO	86	ME DIO
6	2	2	2	1	1	8	BAJ O	2	1	1	1	2	7	BAJ O	2	2	1	1	2	8	BAJ O	1	2	2	1	2	8	BAJ O	2	1	2	1	1	7	BAJ O	1	1	2	3	2	9	BAJ O	47	BAJ O
7	3	3	2	2	2	12	ME DIO	2	2	2	3	3	12	ME DIO	2	2	2	2	1	9	BAJ O	1	2	2	2	1	8	BAJ O	1	1	2	1	1	6	BAJ O	2	2	3	3	2	12	ME DIO	59	BAJ O
8	2	2	3	3	3	13	ME DIO	3	3	3	3	2	14	ME DIO	2	3	3	2	3	13	ME DIO	3	2	2	3	3	13	ME DIO	3	3	4	3	3	16	ME DIO	3	3	3	3	3	15	ME DIO	84	ME DIO
9	4	3	4	5	4	20	ALT O	4	4	3	4	4	19	ALT O	4	3	3	3	3	16	ME DIO	4	5	5	4	4	22	ALT O	3	3	4	4	3	17	ME DIO	4	4	4	3	5	20	ALT O	114	ALT O
10	3	3	3	4	4	17	ME DIO	3	2	3	2	3	13	ME DIO	3	3	2	2	3	13	ME DIO	3	3	3	3	4	16	ME DIO	3	3	3	3	2	14	ME DIO	3	3	3	2	3	14	ME DIO	87	ME DIO
11	1	1	1	2	1	6	BAJ O	3	2	1	2	1	9	BAJ O	2	1	2	1	1	7	BAJ O	2	2	2	3	2	11	BAJ O	2	2	1	1	2	8	BAJ O	1	1	2	2	2	8	BAJ O	49	BAJ O
12	3	3	3	3	4	16	ME DIO	3	2	3	3	3	14	ME DIO	3	4	3	3	3	16	ME DIO	3	2	2	2	2	11	BAJ O	3	3	3	2	3	14	ME DIO	3	4	3	3	4	17	ME DIO	88	ME DIO
13	4	3	4	4	4	19	ALT O	3	3	3	3	4	16	ME DIO	4	3	2	3	3	15	ME DIO	3	3	3	2	3	14	ME DIO	3	3	3	2	3	14	ME DIO	3	3	4	3	3	16	ME DIO	94	ME DIO
14	1	1	1	1	2	6	BAJ O	2	1	2	2	2	9	BAJ O	1	2	2	2	2	9	BAJ O	2	1	1	2	1	7	BAJ O	2	2	2	2	2	10	BAJ O	2	1	2	1	2	8	BAJ O	49	BAJ O
15	3	2	3	2	3	13	ME DIO	3	2	3	3	3	14	ME DIO	2	3	3	3	2	13	ME DIO	2	3	3	2	3	13	ME DIO	3	2	2	2	2	11	BAJ O	3	3	3	4	2	15	ME DIO	79	ME DIO
16	3	3	3	3	3	15	ME DIO	3	3	3	3	3	15	ME DIO	3	3	4	3	3	16	ME DIO	4	3	4	3	3	17	ME DIO	3	3	3	3	3	15	ME DIO	3	3	3	3	3	15	ME DIO	93	ME DIO
17	2	2	2	2	1	9	BAJ O	1	2	1	2	2	8	BAJ O	2	2	2	2	2	10	BAJ O	1	2	1	2	2	8	BAJ O	2	3	2	2	2	11	BAJ O	1	1	2	2	2	8	BAJ O	54	BAJ O
18	3	3	4	3	3	16	ME DIO	3	3	3	2	2	13	ME DIO	2	3	3	3	3	14	ME DIO	3	3	3	4	3	16	ME DIO	3	3	4	3	3	16	ME DIO	3	3	3	3	3	15	ME DIO	90	ME DIO
19	4	4	5	5	4	22	ALT O	3	4	3	4	3	17	ME DIO	4	3	3	3	4	17	ME DIO	4	3	4	4	3	18	ME DIO	3	4	4	4	4	19	ALT O	4	3	4	3	3	17	ME DIO	110	ME DIO
20	4	3	3	4	3	17	ME DIO	4	3	3	3	3	16	ME DIO	3	3	4	3	3	16	ME DIO	4	3	3	4	3	17	ME DIO	3	3	2	3	3	14	ME DIO	3	4	4	4	4	19	ALT O	99	ME DIO
21	1	1	1	1	2	6	BAJ O	2	2	2	2	2	10	BAJ O	2	2	1	1	2	8	BAJ O	3	3	3	2	3	14	ME DIO	2	2	2	2	2	10	BAJ O	2	1	2	3	2	10	BAJ O	58	BAJ O
22	2	3	3	3	3	14	ME DIO	3	3	3	3	3	15	ME DIO	2	2	3	2	3	12	ME DIO	3	3	4	3	3	16	ME DIO	4	3	4	3	3	17	ME DIO	3	2	2	3	2	12	ME DIO	86	ME DIO
23	3	3	4	3	2	15	ME DIO	4	3	4	4	4	19	ALT O	4	3	4	4	5	20	ALT O	3	3	3	3	3	15	ME DIO	3	3	2	3	3	14	ME DIO	3	3	4	3	3	16	ME DIO	99	ME DIO

24	1	1	1	1	2	6	BAJO	2	2	2	2	1	9	BAJO	2	1	2	2	2	9	BAJO	2	2	1	1	2	8	BAJO	2	2	2	1	2	9	BAJO	2	1	2	2	2	9	BAJO	50	BAJO
25	2	2	3	3	3	13	ME DIO	3	2	3	2	3	13	ME DIO	3	3	3	4	3	16	ME DIO	4	3	3	3	3	16	ME DIO	3	2	3	3	3	14	ME DIO	4	2	3	2	4	15	ME DIO	87	ME DIO
26	1	1	2	2	2	8	BAJO	1	2	2	1	2	8	BAJO	3	2	2	3	2	12	ME DIO	1	2	1	1	1	6	BAJO	2	1	2	2	2	9	BAJO	1	1	1	1	2	6	BAJO	49	BAJO
27	3	3	2	3	3	14	ME DIO	3	3	3	3	3	15	ME DIO	3	4	3	3	3	16	ME DIO	2	3	2	2	2	11	BAJO	4	4	3	3	3	17	ME DIO	2	2	3	3	3	13	ME DIO	86	ME DIO
28	4	5	3	4	4	20	ALTO	5	3	4	4	4	20	ALTO	4	4	4	3	4	19	ALTO	4	3	3	3	3	16	ME DIO	3	3	4	3	2	15	ME DIO	3	3	3	3	3	15	ME DIO	105	ME DIO
29	2	2	2	2	1	9	BAJO	1	1	2	2	1	7	BAJO	1	2	1	1	1	6	BAJO	1	1	2	2	2	8	BAJO	2	2	2	2	1	9	BAJO	2	1	2	2	1	8	BAJO	47	BAJO
30	3	3	3	3	3	15	ME DIO	3	3	2	3	3	14	ME DIO	2	2	3	2	3	12	ME DIO	3	3	2	4	3	15	ME DIO	4	3	3	4	3	17	ME DIO	3	2	3	3	2	13	ME DIO	86	ME DIO
31	2	2	3	3	3	13	ME DIO	4	3	3	3	3	16	ME DIO	3	2	3	3	2	13	ME DIO	3	3	4	3	2	15	ME DIO	3	3	2	3	3	14	ME DIO	3	4	3	3	3	16	ME DIO	87	ME DIO
32	3	2	3	3	3	14	ME DIO	2	3	3	3	2	13	ME DIO	3	4	4	3	3	17	ME DIO	3	3	3	4	3	16	ME DIO	3	3	4	3	3	16	ME DIO	3	2	3	2	4	14	ME DIO	90	ME DIO
33	1	1	1	2	1	6	BAJO	2	2	2	2	2	10	BAJO	3	3	2	2	2	12	ME DIO	1	1	2	1	2	7	BAJO	1	2	2	2	1	8	BAJO	2	2	1	2	2	9	BAJO	52	BAJO
34	2	3	3	3	3	14	ME DIO	3	4	3	3	3	16	ME DIO	3	4	3	3	3	16	ME DIO	3	3	3	3	3	15	ME DIO	3	2	1	3	2	11	BAJO	3	2	3	3	4	15	ME DIO	87	ME DIO
35	2	3	3	3	2	13	ME DIO	3	3	3	3	3	15	ME DIO	2	3	3	2	3	13	ME DIO	3	2	3	3	4	15	ME DIO	4	3	3	3	3	16	ME DIO	2	2	4	3	3	14	ME DIO	86	ME DIO
36	2	2	2	1	1	8	BAJO	2	1	1	1	2	7	BAJO	2	2	1	1	2	8	BAJO	1	2	2	1	2	8	BAJO	2	1	2	1	1	7	BAJO	1	1	2	3	2	9	BAJO	47	BAJO
37	3	3	2	2	2	12	ME DIO	2	2	2	3	3	12	ME DIO	2	2	2	2	1	9	BAJO	1	2	2	2	1	8	BAJO	1	1	2	1	1	6	BAJO	2	2	3	3	2	12	ME DIO	59	BAJO
38	2	2	3	3	3	13	ME DIO	3	3	3	3	2	14	ME DIO	2	3	3	2	3	13	ME DIO	3	2	2	3	3	13	ME DIO	3	3	4	3	3	16	ME DIO	3	3	3	3	3	15	ME DIO	84	ME DIO
39	4	3	4	5	4	20	ALTO	4	4	3	4	4	19	ALTO	4	3	3	3	3	16	ME DIO	4	5	5	4	4	22	ALTO	3	3	4	4	3	17	ME DIO	4	4	4	3	5	20	ALTO	114	ALTO
40	3	3	3	4	4	17	ME DIO	3	2	3	2	3	13	ME DIO	3	3	2	2	3	13	ME DIO	3	3	3	3	4	16	ME DIO	3	3	3	3	2	14	ME DIO	3	3	3	2	3	14	ME DIO	87	ME DIO
41	1	1	1	2	1	6	BAJO	3	2	1	2	1	9	BAJO	2	1	2	1	1	7	BAJO	2	2	2	3	2	11	BAJO	2	2	1	1	2	8	BAJO	1	1	2	2	2	8	BAJO	49	BAJO
42	3	3	3	3	4	16	ME DIO	3	2	3	3	3	14	ME DIO	3	4	3	3	3	16	ME DIO	3	2	2	2	2	11	BAJO	3	3	3	2	3	14	ME DIO	3	4	3	3	4	17	ME DIO	88	ME DIO
43	4	3	4	4	4	19	ALTO	3	3	3	3	4	16	ME DIO	4	3	2	3	3	15	ME DIO	3	3	3	2	3	14	ME DIO	3	3	3	2	3	14	ME DIO	3	3	4	3	3	16	ME DIO	94	ME DIO
44	1	1	1	1	2	6	BAJO	2	1	2	2	2	9	BAJO	1	2	2	2	2	9	BAJO	2	1	1	2	1	7	BAJO	2	2	2	2	2	10	BAJO	2	1	2	1	2	8	BAJO	49	BAJO
45	3	2	3	2	3	13	ME DIO	3	2	3	3	3	14	ME DIO	2	3	3	3	2	13	ME DIO	2	3	3	2	3	13	ME DIO	3	2	2	2	2	11	BAJO	3	3	3	4	2	15	ME DIO	79	ME DIO
46	3	3	3	3	3	15	ME DIO	3	3	3	3	3	15	ME DIO	3	3	4	3	3	16	ME DIO	4	3	4	3	3	17	ME DIO	3	3	3	3	3	15	ME DIO	3	3	3	3	3	15	ME DIO	93	ME DIO
47	2	2	2	2	1	9	BAJO	1	2	1	2	2	8	BAJO	2	2	2	2	2	10	BAJO	1	2	1	2	2	8	BAJO	2	3	2	2	2	11	BAJO	1	1	2	2	2	8	BAJO	54	BAJO
48	3	3	4	3	3	16	ME DIO	3	3	3	2	2	13	ME DIO	2	3	3	3	3	14	ME DIO	3	3	3	4	3	16	ME DIO	3	3	4	3	3	16	ME DIO	3	3	3	3	3	15	ME DIO	90	ME DIO
49	4	4	5	5	4	22	ALTO	3	4	3	4	3	17	ME DIO	4	3	3	3	4	17	ME DIO	4	3	4	4	3	18	ME DIO	3	4	4	4	4	19	ALTO	4	3	4	3	3	17	ME DIO	110	ME DIO
50	4	3	3	4	3	17	ME DIO	4	3	3	3	3	16	ME DIO	3	3	4	3	3	16	ME DIO	4	3	3	4	3	17	ME DIO	3	3	2	3	3	14	ME DIO	3	4	4	4	4	19	ALTO	99	ME DIO
51	1	1	1	1	2	6	BAJO	2	2	2	2	2	10	BAJO	2	2	1	1	2	8	BAJO	3	3	3	2	3	14	ME DIO	2	2	2	2	2	10	BAJO	2	1	2	3	2	10	BAJO	58	BAJO

52	2	3	3	3	3	1 4	ME DIO	3	3	3	3	3	1 5	ME DIO	2	2	3	2	3	1 2	ME DIO	3	3	4	3	3	1 6	ME DIO	4	3	4	3	3	1 7	ME DIO	3	2	2	3	2	1 2	ME DIO	86	ME DIO
----	---	---	---	---	---	--------	-----------	---	---	---	---	---	--------	-----------	---	---	---	---	---	--------	-----------	---	---	---	---	---	--------	-----------	---	---	---	---	---	--------	-----------	---	---	---	---	---	--------	-----------	----	-----------