



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE INGENIERÍA Y ARQUITECTURA  
ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA INDUSTRIAL**

El clima organizacional y el desempeño laboral del personal operativo  
de la subgerencia de seguridad ciudadana de la municipalidad  
provincial de Trujillo, 2022

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:  
INGENIERO INDUSTRIAL**

**AUTORES:**

Aquije Carranza, Jose Miguel (orcid.org/0000-0002-8953-3836)  
Chavez Correa, Cristhian Raul Alejandro (orcid.org/0000-0003-1632-8185)

**ASESOR:**

Mg. Benites Aliaga, Ricardo Steiman (orcid.org/0000-0002-8819-1651)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión Empresarial y Productiva

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

**TRUJILLO – PERÚ**

**2022**

## **Dedicatoria**

Dedico este trabajo a Pepe, mis abuelos, Tío Miguel, Roció, Vanessa y a mis hermanos, quienes siempre me han apoyado y cuyo esfuerzo me ha permitido progresar, así como a mis amigos, conocidos (SGP-“.”) y el resto de familiares, quienes apoyaron en menor o mayor medida a mi desarrollo personal o profesional.

### **Aquije**

A mi madre, por siempre apoyarme para poder seguir siendo una persona de bien y perseverante, por estar conmigo en los momentos más difíciles y nunca dejar de confiar en mí. A mi padre, por inculcarme muchos valores y formarme como una persona exitosa. A todos mis maestros por enseñarme y alentarme en mi desarrollo profesional.

### **Chávez**

## **Agradecimiento**

Al Cmdte PNP (r) Benigno William Rodriguez Vilchez, por brindarnos los permisos para el desarrollo de la investigación y por su aprobación del uso de los instrumentos, así como al personal de la institución.

## Índice de contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria .....	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de contenidos.....	iv
Índice de tablas .....	v
Índice de gráficos y figuras .....	vii
Resumen .....	viii
Abstract .....	ix
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	4
III. METODOLOGÍA.....	15
3.1. Tipo y diseño de Investigación:.....	15
3.2. Variables y Operacionalización:.....	15
3.3. Población, muestra y muestreo:.....	17
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos:.....	18
3.5. Procedimientos: .....	20
3.6. Métodos de análisis de datos:.....	22
3.7. Aspectos éticos:.....	22
IV. RESULTADOS.....	24
V. DISCUSIÓN .....	35
VI. CONCLUSIONES .....	40
VII. RECOMENDACIONES .....	41
REFERENCIAS .....	42
ANEXOS.....	54

## Índice de tablas

<b>Tabla N°01:</b> Técnicas e instrumentos de datos.....	18
<b>Tabla N°02:</b> Correlación del clima organizacional y sus dimensiones con desempeño laboral.....	31
<b>Tabla N°03:</b> Coeficiente de determinación.....	32
<b>Tabla N°04:</b> Matriz de Operacionalización de Variables .....	54
<b>Tabla N°05:</b> Rol de servicio “TOTAL” .....	56
<b>Tabla N°06:</b> Rol de servicio “PROGRAMADOS” .....	56
<b>Tabla N°07:</b> Rol de servicio “DESCUENTOS” .....	56
<b>Tabla N°08:</b> Rol de servicio personal promedio .....	56
<b>Tabla N°09:</b> Cuotas de población y muestra por horarios.....	56
<b>Tabla N°10:</b> Tipo de contrato del personal – GSC .....	57
<b>Tabla N°11:</b> Cantidad de hombres y mujeres de la – GSC.....	57
<b>Tabla N°12:</b> Trabajadores Activos (2020 – junio 2022).....	57
<b>Tabla N°13:</b> Recursos Logísticos de la GSC .....	58
<b>Tabla N°14:</b> Personal por área.....	58
<b>Tabla N°15:</b> Escala de coeficiente de Correlación .....	59
<b>Tabla N°16:</b> Ejemplo de un enfoque convencional para interpretar un coeficiente de correlación.....	59
<b>Tabla N°17:</b> Interpretación del estadístico Alfa de Cronbach.....	59
<b>Tabla N°18:</b> Prueba de Normalidad de clima organizacional y desempeño laboral .....	60
<b>Tabla N°19:</b> Tabla de frecuencia de causas .....	60
<b>Tabla N°20:</b> Costo de la aplicación de los instrumentos .....	60
<b>Tabla N°21:</b> Escala por puntajes de la variable Clima Organizacional .....	61
<b>Tabla N°22:</b> Escala por puntajes de las dimensiones de la variable Clima Organizacional .....	61
<b>Tabla N°23:</b> Escala por puntajes de pregunta de la variable clima organizacional .....	61
<b>Tabla N°24:</b> Escala por puntajes de la variable Desempeño Laboral .....	62
<b>Tabla N°25:</b> Escala por puntajes de las dimensiones de la variable Desempeño Laboral .....	62
<b>Tabla N°26:</b> Escala por puntajes de pregunta de la variable desempeño laboral .....	62

<b>Tabla N°27:</b> Base de datos de la encuesta de Clima Organizacional .....	63
<b>Tabla N°28:</b> Datos de valoración por pregunta de la variable Clima Organizacional .....	68
<b>Tabla N°29:</b> Datos de valoración (%) por pregunta de la variable Clima Organizacional .....	69
<b>Tabla N°30:</b> Puntajes por dimensión de Clima Organizacional.....	70
<b>Tabla N°31:</b> Escala interpretativa por dimensión del Clima Organizacional.....	73
<b>Tabla N°32:</b> Valores por Nivel de Clima Organizacional .....	77
<b>Tabla N°33:</b> Valores por Dimensiones de Clima Organizacional .....	77
<b>Tabla N°34:</b> Nivel de clima organizacional por pregunta de mayor a menor puntaje .....	78
<b>Tabla N°35:</b> Base de datos de la encuesta de Desempeño Laboral.....	79
<b>Tabla N°36:</b> Datos de valoración por pregunta de la variable Desempeño Laboral .....	84
<b>Tabla N°37:</b> Datos de valoración (%) por pregunta de la variable Desempeño Laboral .....	85
<b>Tabla N°38:</b> Puntajes por dimensión de Desempeño Laboral .....	86
<b>Tabla N°39:</b> Escala interpretativa por dimensión del Desempeño Laboral .....	89
<b>Tabla N°40:</b> Valores por Nivel de Desempeño Laboral.....	92
<b>Tabla N°41:</b> Valores por Dimensiones de Desempeño Laboral.....	92
<b>Tabla N°42:</b> Nivel de desempeño laboral por pregunta .....	93
<b>Tabla N°43:</b> Diagnóstico del clima organizacional .....	94
<b>Tabla N°44:</b> Escala de valoración de la Matriz Vester .....	94
<b>Tabla N°45:</b> Tabla de la Matriz Vester .....	95
<b>Tabla N°46:</b> Análisis de los problemas con la herramienta 5 W + 1H.....	96
<b>Tabla N°47:</b> Propuesta de Mejoramiento del Clima Organizacional .....	98
<b>Tabla N°48:</b> Cronograma de estrategias.....	100
<b>Tabla N°49:</b> Recursos y presupuesto del plan de mejora .....	101

## Índice de gráficos y figuras

<b>Figura N°01.</b> Diseño de investigación.....	15
<b>Figura N°02.</b> Gráfico del tipo de contrato del personal – GSC.....	25
<b>Figura N°03.</b> Gráfico de columnas del nivel de clima organizacional .....	25
<b>Figura N°04.</b> Gráfico de columnas del nivel de clima organizacional por dimensión .....	26
<b>Figura N°05.</b> Gráfico de columnas del nivel de clima organizacional por pregunta .....	27
<b>Figura N°06.</b> Gráfico de columnas del nivel de desempeño laboral .....	29
<b>Figura N°07.</b> Gráfico de columnas del nivel del desempeño laboral por dimensión .....	30
<b>Figura N°08.</b> Modelo de plan de mejora .....	34
<b>Figura N°09.</b> Diagrama Ishikawa de la SGSC .....	103
<b>Figura N°10.</b> Organigrama de la GSC (Antiguo).....	104
<b>Figura N°11.</b> Organigrama estructural (Antiguo).....	105
<b>Figura N°12.</b> Cálculo de muestra.....	105
<b>Figura N°13.</b> Logo de la Institución.....	105
<b>Figura N°14.</b> Ubicación de la Institución .....	106
<b>Figura N°15.</b> Mapa de los Sectores y Sub sec. De Trujillo .....	106
<b>Figura N°16.</b> Formato de matriz de Vester .....	106
<b>Figura N°17.</b> Áreas críticas del resultado de la Matriz de Vester.....	107
<b>Figura N°18.</b> El modelo 5W-H.....	107
<b>Figura N°19.</b> Modelo de Diagrama de Ishikawa.....	108
<b>Figura N°20.</b> Diagrama de Pareto.....	108
<b>Figura N°21.</b> Árbol de problemas.....	109
<b>Figura N°22.</b> Matriz Vester.....	109

## **Resumen**

El presente estudio tuvo como objetivo analizar y determinar la relación del clima organizacional y del desempeño laboral del personal operativo de la Subgerencia de Seguridad Ciudadana de la Municipalidad Provincial de Trujillo. El estudio fue de tipo aplicada, con un enfoque cuantitativo siendo el diseño no experimental, transeccional correlacional - causal. Se aplicaron dos cuestionarios, uno para clima organizacional y el otro para desempeño laboral, a una muestra de 200 trabajadores. Como resultados se obtuvo en la variable clima organizacional un nivel regular con 44% y en la variable desempeño laboral del personal operativo, se muestra un nivel adecuado con 38%. Así mismo, el valor correlación de Spearman fue de  $\rho = 0,525$ . con una significancia de 0.000. Además, se obtuvo un  $R^2$  de 0,342. El estudio concluyó que el clima organizacional repercute en un 34,2% en el desempeño laboral del personal operativo, 65,8% del desempeño laboral del personal operativo son explicadas por otros factores; existe una relación moderada y significativa entre el clima organizacional y el desempeño laboral del personal operativo de la Subgerencia de Seguridad Ciudadana de la Municipalidad Provincial de Trujillo.

### **Palabras clave**

Clima organizacional, Desempeño laboral, Personal operativo.

## **Abstract**

The objective of this study was to analyze and determine the relationship between the organizational climate and the work performance of the operational staff of the Citizen Security Subdirectorate of the Provincial Municipality of Trujillo. The study was of the applied type, with a quantitative approach, the design being non-experimental, transactional, correlational-causal. Two questionnaires, one on organizational climate and the other on job performance, were applied to a sample of 200 workers. As results, a regular level was obtained in the organizational climate variable with 44% and in the labor performance variable of operational personnel an adequate level is shown with 38%. Likewise, the value of Spearman's correlation was  $\rho = 0.525$ . with a significance of 0.000. In addition, an  $R^2$  of 0.342 was obtained. The study concluded that the organizational climate has an impact of 34.2% on the work performance of operational staff, 65.8% of the work performance of operating personnel is explained by other factors; there is a moderate and significant relationship between the organizational climate and the work performance of the operational personnel of the Citizen Security Sub-directorate of the Provincial Municipality of Trujillo.

## **Keywords**

Organizational Climate, Work Performance, Operational staff.

## **I. INTRODUCCIÓN**

Actualmente, tanto las empresas privadas como las organizaciones gubernamentales saben de la importancia que representa tener un buen clima organizacional en los centros de trabajo. Sin embargo, no se sabe con exactitud en qué afecta el entorno laboral al desempeño laboral tanto de manera general como específica.

A nivel de Latinoamérica, el estudio de (Vergara, Callao y Puican 2022) analizaron 145 publicaciones de países Latinoamericanos sobre el clima laboral, los resultados mostraron el valor de un ambiente laboral positivo en el lugar de trabajo, porque simplifican los procedimientos de las organizaciones públicas, mejoran su productividad y su calidad de servicio, adicionalmente, las publicaciones realizadas en instituciones públicas que aborden el ámbito laboral, han aumentado en un periodo de 5 años (2015-2020), por lo tanto, es importante enfatizar el valor de un lugar de trabajo productivo que tiene como objetivo aumentar la satisfacción laboral de los empleados y apoyar el éxito empresarial.

Por ende, la mayor parte de empresas tienen como enfoque principal los recursos, la tradición de sus procesos e infraestructura, ya sean organizaciones industriales o administrativas. Por consiguiente, ven a las personas como recursos y dejan de lado las habilidades que estas poseen para garantizar el éxito de la empresa. Para dejar este pensamiento atrás es necesario implantar valores y culturas con la finalidad de que el personal se identifique con su centro de trabajo y pueda transmitir conductas positivas dentro de la misma (Sánchez, Betancourt, y Falcón 2012).

Dentro de este contexto, la satisfacción del empleador se convierte en un pilar importante dentro de la empresa, ya que percibirá un ambiente positivo o negativo en su trabajo influyendo en la rotación de los trabajadores, generación de disconformidad y la reacción de la gerencia ante problemas internos. Es por esto que actualmente se ha implementado el término de clima organizacional, ya que este concepto se ha vuelto de vital importancia y ha ido formando una participación en las estrategias de las entidades (González, Ramírez, Terán y Palomino 2021).

Dentro del contexto local, La Subgerencia de Seguridad Ciudadana de la Municipalidad Provincial de Trujillo (**SGSC - MPT**), se encarga de gestionar la capacitación e implementar medidas para aumentar el desempeño de los serenos del cuerpo de Serenazgo, la dirección de la institución es la Avenida 29 De diciembre, Trujillo, es la Central de Tráfico, Riesgo y Monitoreo. Respecto al “Talento Humano” de la Institución, éste cuenta con 619 efectivos de campo repartidos en 3 turnos, en cada turno se realizan patrullajes preventivos y disuasivos en 3 sectores, siendo 59 territorios. Se empleó como instrumento una guía de entrevista (Ver [Anexo C.01: Guía de entrevista](#)) para identificar los problemas de la institución, detectando un deficiente desempeño laboral por parte del personal operativo, al contar con vehículos con constantes averías o directamente inoperativos , además de retrasos en los repuestos por lo que si un vehículo no se logra reparar se catalogara como inoperativo, encima, la institución no reacciona mucho ante problemas internos como una carente comunicación interna, a la falta de capacitación, escaso apoyo, además de un trabajo en equipo de regular a malo entre los supervisores y a los serenos , porque existen discrepancias ya que no están de acuerdo con algunos puestos a los que se les mandan, debido a que existen cambios por necesidad de servicios (Ver [Anexo B.01](#)).

Todo lo mencionado se vería reflejado hipotéticamente en el desempeño laboral del personal lo que ocasiona que no funcionen de la manera esperada y de la misma forma incrementa el incumplimiento de los objetivos de la Institución. Por lo que, la presente investigación es oportuna porque pretende determinar el impacto del clima organizacional en el desempeño laboral del personal operativo de la SGSC- MPT. En consecuencia, el problema de investigación es el siguiente: ¿Es probable que exista una correlación directa entre el clima organizacional con el desempeño del personal operativo de la Subgerencia de Seguridad Ciudadana de la Municipalidad Provincial de Trujillo, 2022?

Este estudio cuenta con justificación teórica porque se obtuvo, a través de la búsqueda y recopilación, información científica de las variables, clima

organizacional y desempeño laboral. Se recurrió a antecedentes de investigaciones, teorías y fundamentos de las variables del presente estudio. Del mismo modo, estas variables son de suma importancia en las actividades institucionales, dado que la relación que hay entre las variables repercute en la eficiencia de la institución. Las implicaciones prácticas fueron justificadas de acuerdo a los objetivos de estudio, donde el problema está relacionado a los procesos internos de la institución. Los puntos débiles de muchas instituciones públicas es el mal clima organizacional como el bajo desempeño laboral; por esta razón, el estudio recopiló datos de la percepción hacia la institución por parte del personal operativo. Por medio de justificar metodológicamente, la investigación busca corroborar la confiabilidad de los instrumentos utilizados, los cuáles ayudan a medir las variables, mediante el alfa de cronbach y la validez de pearson. La población de análisis del presente estudio estuvo compuesta por personal operativo. A su vez, el estudio abordo anteriores investigaciones con las variables seleccionadas en este estudio.

El estudio tiene como objetivo general: Analizar y determinar la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral del personal operativo de la Subgerencia de Seguridad Ciudadana de la Municipalidad Provincial de Trujillo 2022 y los objetivos específicos son: Conocer la situación actual del clima organizacional del personal operativo de la SGSC - MPT 2022. Determinar el nivel actual del desempeño laboral del personal operativo de la SGSC – MPT 2022. Realizar un análisis de la relación existente entre las variables de estudio y el grado de correlación entre sus dimensiones y Elaborar propuesta de plan de mejora con estrategias del clima organizacional para el personal operativo de la SGSC - MPT 2022. A todo lo anteriormente mencionado se aceptó como hipótesis: Es probable que exista una correlación directa entre el clima organizacional y desempeño laboral del personal operativo de la SGSC - MPT 2022.

## II. MARCO TEÓRICO

Para esta investigación se han considerado varios trabajos anteriores que contribuyen al estudio brindando orientación y comparación; ya que aportan información necesaria para el desarrollo.

En los estudios relaciones a la relación de la variable clima organizacional y desempeño laboral a nivel nacional, se menciona a la tesis de (Llumpo y Valdera 2020), con el título “El clima organizacional y el desempeño laboral del personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Pacasmayo - San Pedro de LLoc, 2020”. Tuvo como problema la percepción negativa por parte del personal hacia el clima organizacional de la institución afectando así al desempeño laboral de los servidores, ocasionando una mala calidad de servicios, su enfoque fue cuantitativo, y con una muestra de 62 colaboradores, a los que se les evaluó por medio de dos cuestionarios con tipo de escala ordinal, el cuestionario estaba conformado por 20 ítems y mediante este evaluaron al clima organizacional de la institución, y para la segunda variable desarrollaron un cuestionario de 12 ítems. Obteniendo una correlación de 0.711, y un valor sig. de 0.000. Demostrando que existe relación entre ambas variables. Este aporte refuerza la relación de nuestras variables, además se confirma el uso de cuestionarios para evaluar las variables del estudio y también nos aportó las dimensiones comunicación y liderazgo, con sus respectivos indicadores.

En la tesis de (Mora 2021), titulada “Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de la Convención, Quillabamba – 2021”. Su objetivo fue determinar el vínculo entre el desempeño laboral de los empleados y el clima organizacional de la empresa. Su problemática fue que el ambiente de trabajo de los empleados no es bueno. El diseño del estudio fue descriptivo correlacional. Las encuestas de las variables en conjunto contaban con 43 ítems, que sirvieron como instrumento de investigación y ayudaron a recolectar datos para el estudio. Fueron 196 trabajadores los que conformaron la totalidad de la muestra. Las variables se correlacionan positivamente, como lo muestra el Rho de Spearman, el cual es igual a 0,552. Esta aportación sirve de modelo para nuestro estudio en el uso del cuestionario para poder examinar

nuestras variables y servirá para usarlo como parte de la discusión.

En la investigación de (Duelles 2017), titulada “Relación entre clima organizacional y el desempeño laboral en trabajadores administrativos de la Corte Superior de Justicia del Santa, 2017”, tuvo como propósito el analizar la relación entre clima organizacional y el desempeño laboral de los empleados. El problema era que el ambiente de trabajo de la institución era sumamente estresante, lo que tenía un impacto en el desempeño laboral. Su estudio fue de tipo descriptivo correlacional y siendo su instrumento usó un cuestionario que fue validado por expertos obteniendo una alta confiabilidad en el Alfa de Crombach, encuestó a 43 colaboradores. Las principales dimensiones que tuvo este formulario fueron: proactividad, orientación a resultados y calidad en el trabajo. Como resultado, obtuvo que existe una asociación moderada positiva entre las dos variables, con un grado de relación entre ellas de 0,473. Concluyendo que existe relación entre las variables de estudio, además que el desempeño de los colaboradores dependerá mucho de cómo se encuentren anímicamente en el trabajo. El estudio nos aportó las dimensiones estructura organizacional, motivación, apoyo, orientación de resultados y proactividad, y sus respectivos indicadores, adicionalmente reafirma el uso del cuestionario.

En los estudios relaciones a la relación de la variable clima organizacional y desempeño laboral a nivel local, se destaca las investigaciones realizadas en instituciones, en las cuales los problemas eran que había un clima organizacional inadecuado y que había un bajo desempeño de los empleados públicos, lo que producía un mal servicio e interfirió con los objetivos institucionales, por lo que la finalidad de estas investigaciones fue la identificación de la relación entre ambas variables en sus respectivas instituciones. Los estudios fueron de enfoque cuantitativo, utilizaron dos cuestionarios para medir las variables, en sus resultados demostraron que los colaboradores considero que el clima organizacional institucional se encontraba en el rango de malo, así mismo se observó que en cuanto al desempeño laboral de los empleados públicos indicaron un nivel de desempeño entre moderado y bajo. Concluyendo que ambas están fuertemente relacionadas, ya que su valor de significancia fue de ( $p=0,000$ ) el cual está por

debajo del 0,01 del trabajado, asimismo, dio como resultado positivo el Rho de Spearman e indicaba que la correlación era considerable porque mostraban valores de 0,751 y 0.902 correspondientemente, finalmente mencionan que es necesario realizar propuestas de mejora para reforzar el clima organizacional y hacer crecer el desempeño en la organización (Leon 2019; Reyes 2018). Por otro lado, en la tesis de (Ascoy y Espinola 2022), buscaban determinar la asociación entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los empleados de una municipalidad; su problema fue un ambiente organizacional inadecuado causado por la falta de iniciativa, comunicación cerrada, liderazgo débil, baja motivación e incentivos para el desarrollo de su trabajo. Considerando que la referida entidad tiene como objetivo crear un ambiente favorable y que el trabajo de sus empleados sea eficaz para el logro de los objetivos. Para conseguirlo utilizaron la encuesta como instrumento a 83 empleados. Logrando como resultado un grado razonable de clima organizacional y desempeño laboral con una rho de 0.355 y un sig. de 0,01. Concluyeron que existe una relación directa entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los empleados. Estos aportes refuerzan la relación de nuestras variables aplicadas en instituciones, además de reafirmar el uso de encuestas para medir las variables del estudio y nos aportó las dimensiones conocimiento del trabajo y relaciones interpersonales con sus respectivos indicadores, además de fortalecer las dimensiones apoyo comunicación, motivación, orientación de resultados y proactividad.

Por otro lado, (Machuca y Rebaza 2020) en su tesis “Plan De Mejora Del Clima Laboral En La Empresa De Seguridad VICMEL SAC, Trujillo - 2020” Trujillo – Perú, Universidad César Vallejo, tuvo el propósito de elaborar un plan de mejora de clima organizacional. Su enfoque fue cuantitativo, bajo un diseño no experimental. Utilizaron como instrumento un cuestionario, el cual aplicaron a los 104 trabajadores que conformaban la muestra. Los resultados obtenidos mostraron que un 71% percibe un clima laboral de nivel medio, por lo cual, en la dimensión motivación un 64% percibe un nivel medio, el 80% señala que la dimensión relaciones interpersonales también se encuentra a un nivel medio y así también el 81% de ellos considera que la dimensión satisfacción laboral está a un nivel medio. Concluyendo que el elaborar un plan de mejora surgió en base al previo diagnóstico

del clima organizacional, donde propusieron estrategias y distintas actividades para así poder mejorar el ambiente en el centro de trabajo. La tesis aporta servirá para discutir sobre el plan de mejora, además de apoyar el uso de la encuesta como una herramienta de recolección de información para que podamos analizar el clima organizacional.

A nivel internacional, con el estudio de (Loja 2022), el cual lo realizó en el GAD Municipal Del Cantón San Fernando en Cuenca – Ecuador, tuvo como por finalidad el realizar un diagnóstico del clima laboral con la finalidad de saber qué es lo que perciben los trabajadores en su centro de trabajo y cómo esto influye en las actividades que realizan dentro de esta. Elaboró un cuestionario como instrumento y lo aplicó a los colaboradores de la institución, encontrando como resultados que las dimensiones propuestas son desfavorables, porque pudo identificar problemas y, por ende, se plantea implementar una mejora de clima laboral para poder motivar a todo el personal de la organización. Este estudio servirá para elaborar y discutir sobre nuestra propuesta del plan de mejora del clima organizacional.

En el artículo publicado por (Puri y Saxena 2015) [trad.], titulada “Job Involvement in Relation to Organizational Climate: A Study on Government Employees”, donde investigaron la conexión entre el compromiso laboral de los empleados del gobierno y la cultura de su lugar de trabajo. El estudio también se centró en cómo estos factores afectan las disparidades de género. En este estudio participaron un total de 200 empleados de nivel medio, hombres y mujeres, de áreas metropolitanas. Según una encuesta de empleados gubernamentales, la participación en el trabajo mejora significativamente el entorno organizacional general.

En el artículo de (Vásconez, Vásconez, Guerrero y Neira 2019), titulada “Cultura organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de instituciones públicas gubernamentales”, la cual desarrollaron en base a las instituciones gubernamentales. La investigación fue de tipo correlacional, que se basó en un diseño no experimental, transeccional, durante el primer semestre de 2019 la población de Manta estuvo conformada por un total de 171 sujetos de investigación

que laboraban como personal administrativo en instituciones públicas a cargo del Gobierno de la Ciudad. Las dos dimensiones de la variable climas organizacional que más prevalecen son el autoritario y el participativo en grupos, lo que demuestra que cuando se crean estos climas, los empleados se comportan favorablemente. Esto es especialmente cierto cuando se requiere lograr las metas institucionales, ya que se emplea la participación en grupos porque permite a los empleados hacer contribuciones.

Con relación a la variable de investigación llamada Clima organizacional, (Rodríguez y Pacheco 2019), destacan que son las concepciones comunes de los atributos organizacionales que afectan la forma en que los trabajadores ven o entienden los trabajos o funciones que desempeñan dentro de la organización. Así mismo, (Ali, Lei y Wei 2018) [trad.] indican que es la percepción que tienen los colaboradores en la empresa donde laboran, si este ambiente es armonioso entonces se verá reflejado en su rendimiento, asimismo (Rozman y Strukelj 2021) [trad.], mencionan que los empleados que se sienten apoyados en el trabajo están más comprometidos, además el ambiente del lugar de trabajo es un predictor muy preciso del desempeño de la organización que una persona solo pueda tener un buen desempeño cuando está totalmente dedicada a su tarea. Para (Chaudhary, Kumar y Rangnekar 2014) [trad.], la existencia del clima organizacional, cuando las percepciones del clima psicológico son compartidas entre los mismos colaboradores del centro de trabajo, cabe recalcar qué el entorno laboral influirá mucho en el rendimiento de los trabajadores.

En cuanto a dimensiones utilizadas para medir el clima organizacional, estas son: estructura organizacional, comunicación, liderazgo, motivación y apoyo. La dimensión estructura organizacional son las múltiples formas en que el trabajo se descompone en actividades separadas, las cuales deben articularse adecuadamente en beneficio de la organización y la forma en la que opera (Sotelo y Figueroa 2017). Es un método de ordenar dinámicamente, abarcando las interacciones, la coordinación con otros procesos y el capital humano, con el único fin de tratar de lograr metas. Siendo las normas y procedimientos para gestionar la evolución del trabajo en una organización (Segredo, García, López, León y

Perdomo 2015). En el indicador organización de la institución es el orden sistemático de las personas que se encuentran en la empresa basada en una jerarquización, todo ello con la finalidad de poder visualizar la importancia de cada uno de los trabajadores que la integran. En el indicador manuales, reglamento son documentos dónde se observan instrucciones de los diferentes procesos que realiza cada área en la institución y el conjunto de normas que existen en una institución, las cuales deben ser cumplidas por los operarios que conformen el centro de trabajo y en el indicador condiciones ambientales son los factores internos y externos que presentan la empresa y estas afectan tanto positivamente como negativamente a las personas que están integrándola.

La dimensión comunicación según (Fedor 2016), Consiste en intercambiar información entre varias personas con la finalidad de transmitir o recibir diferentes opiniones. Por otra parte (Charry 2018), menciona que es una herramienta estratégica que se aplica con planificación previa porque es una parte importante dentro de cada organización, sin embargo, de carecer de una o aplicarla incorrectamente generará desmotivación y conflicto dentro del ámbito laboral. El indicador acceso de información son los recursos necesarios para que puedas realizar de manera eficiente todas las actividades en un área. El indicador comunicación oportuna es la acción de comunicar cualquier tipo de información de manera anticipada y el indicador diálogo abierto es la participación de manera libre que se desarrolla en diversas reuniones de trabajo. En el indicador canales de comunicación (Hernández, Ruiz, Ramírez, Sandoval y Méndez 2018), argumentan que la comunicación debe comenzar con el subordinado e ir hacia arriba, comprometiéndose tanto horizontal como diagonalmente a medida que avanza hacia los superiores. La cadena de mando por funciones asignadas por la organización tiene un impacto en la utilización de los canales formales de comunicación y el indicador comunicación organizacional para (Pineda 2020), son los canales de comunicación que hay dentro de las organizaciones por parte de los trabajadores con la finalidad de cumplir con éxito todas las actividades que realicen dentro de la misma.

La dimensión liderazgo no es un cargo en una organización, si no que hace

referencia en demostrar la eficiencia que se tiene en el trabajo y cómo se alienta al equipo en las actividades que realicen (Alatrística 2020). El indicador autoritario es el abuso de poder de una persona, ya que no comparte la libre expresión, y esto se ve reflejado en nuestra vida cotidiana, ya sean en el trabajo o en los diversos países del mundo (Lesgart 2020). En el indicador participativo es la acción de involucrarse en diversas actividades de manera continua, con la finalidad de poder sobresalir y expresar todos los conocimientos que posee, y en el indicador estimulación laboral es un factor importante para el éxito de una organización, ya que el estimular a los trabajadores hará que estos tengan un mayor rendimiento a la hora de realizar sus actividades, por ende, serán más productivos y eficientes.

La dimensión motivación Para (Sumba, Moreno y Villafuerte 2022), es el acto que impulsa a la gente a comportarse de diferentes maneras. Por otro lado (Villamizar y Castañeda 2014) [trad.]. lo define como el anhelo al cual se le brinda un amplio tiempo para alcanzar las metas, mientras que (Peña y Villón 2018) indica que es el resultado de la interacción entre el empleado y el incentivo proporcionado por la organización con el objetivo de promover y alentar al empleado para lograr una meta. Mientras que (Yongxing, Hongfei, Baoguo y Lei 2017) [trad.]. Mencionan que tener una fuerza laboral motivada, está operará de manera más efectiva y eficiente para lograr sus tareas. En el indicador Compromiso es el vínculo y sentido de identidad de un individuo con la organización son más fuertes cuando están comprometidos con ella (Hernández et al. 2018). En el indicador importancia de labores es tener definido el rol de cada individuo en la organización. El indicador remuneración salarial es la compensación que recibe un trabajador a cambio de la prestación de servicios (Urquijo 2013) citado por (Chunga, Arteaga y Delgado 2022). El indicador reconocimiento es el acto de distinguir a un individuo de los demás, gracias al esfuerzo que este haya hecho para lograr sus metas y seguir cumpliéndolas de manera continua (Velásquez y Cacante 2020). Otro indicador Regularidad.

La dimensión apoyo es reconocer que los miembros del grupo apoyan y toleran la acción dentro del grupo, no dudan en recibir consejos de superiores, compañeros de trabajo y empleados, y lo hacen sin preocuparse por posibles

repercusiones. En el indicador líder es la persona que encamina a todo un grupo de personas a poder desarrollarse en la realización de diversas actividades. El indicador respaldo es el acto de apoyar ya sea monetariamente o de manera moral a quién lo necesite. El indicador trabajo en equipo para (Matos de rojas, Mejía, Barreto y Vethencourt 2018), implica que los miembros del equipo trabajen juntos para ejecutar tareas de manera coordinada para obtener excelentes resultados, además todos los miembros del equipo deben compartir un entendimiento común de sus objetivos y estar totalmente comprometidos a lograrlos.

Con relación a la segunda variable de la investigación llamada desempeño laboral se destaca a (Tummers 2017) [trad.], quien menciona que es el cumplimiento de las obligaciones del colaborador en desarrollar sus funciones con responsabilidad, compromiso y fiabilidad a los objetivos que la organización ha establecido. Para (Ramos et al. 2019) [trad.], es el comportamiento que toma el trabajador, este será positivo o negativo, pero va a depender del ambiente que lo rodee afectando así en las actividades que realiza. En el artículo (Trivellas, Kakkos y Blanas 2015) [trad.] consideran al colaborador como un recurso el cual tendrá un mayor desempeño laboral cuando las competencias de este sean consistentes con las necesidades personales y las del entorno organizacional, ya que es importante para una ventaja competitiva sostenible. Por otro lado, en el artículo de (Biénkowska y Tworek 2020) [trad.] mencionan que el personal debe aportar al desarrollo sostenible de la organización, en este sentido, los colaboradores no deben ser vistos como recursos existentes o fácilmente disponibles para la organización. Según (Matabanchoy, Álvarez, Riobamba 2019), La evaluación del desempeño fomenta el crecimiento tanto profesional como personal, así como elevar el nivel de vida, también identifica las fortalezas y virtudes, genera competitividad y autoevaluaciones en el ámbito organizacional, esta se aplica sin distinción de sector, usando métodos o técnicas diversas, con la finalidad de identificar la eficacia del empleado y evaluar el desempeño del mismo.

Para evaluar el desempeño laboral se consideró las dimensiones: Conocimiento del Trabajo, Relaciones Interpersonales, Orientación de Resultados y Proactividad. La dimensión conocimiento del trabajo según (Cuesta 2008) citado

por (Mora 2021), explica que los nuevos valores se crean durante el proceso de trabajo, y que estos valores están ligados a la dedicación de los empleados y la cantidad de productividad que pueden proporcionar a la empresa. En el indicador comprensión del trabajo se trata de tener una comprensión clara de las tareas realizadas en el departamento designado, El indicador cambios laborales es el proceso de adaptarse dependiendo de las necesidades del mercado, siendo importante en las empresas para su supervivencia, El indicador normatividad legal son el conjunto de lineamientos establecidos por un sistema jurídico para impulsar e interpretar la conducta dentro de ese sistema, El indicador comprensión de normas es el entendimiento sobre las normas propuestas por una autoridad jurídica y En el indicador habilidades de ejecución se trata de todas las capacidades que presentan los colaboradores para poder desarrollar eficientemente su trabajo.

La dimensión relaciones interpersonales son establecidas por un grupo de 2 a más personas y que es considerado un pilar importante en las empresas ya que se necesita una comunicación asertiva y un ambiente lleno de ideas para conseguir los objetivos organizacionales (Hanco, Carpio, Castillo y Flores 2021). El indicador cortesía son todos los actos que se demuestran a otras personas como señal de respeto hacia ellas, El indicador orientación es la acción de poder indicar a alguien a cómo ubicarse bien para llegar a un destino en específico, El indicador manejo de conflictos se da a entender cómo las estrategias que uno toma para poder prevenir desacuerdos o problemas ante cualquier tipo de situación y en el indicador autocontrol se define como el control propio que tiene una persona sobre sí misma, y esto ayudará a gran escala a tener un equilibrio sobre sus emociones.

La dimensión orientación de resultados es uno de los enfoques dinámicos para cumplir con los objetivos organizacionales, este enfoque se refleja en la institución e incorpora la sostenibilidad de las ambiciones personales de cada miembro individual. En el indicador culminación de tareas es el punto en el que se completan todas las tareas involucradas, El indicador cumplimiento de metas es el proceso de lograr objetivos establecidos dentro de un marco de tiempo específico, En el indicador exigencia es reclamar algo de manera imperiosa, El indicador planificación es el conjunto de acciones que ayudan a alcanzar y diseñar

estrategias para lograr un objetivo en específico y El indicador es una situación en la que alguien tiene que completar una tarea en un tiempo limitado.

La dimensión proactividad es la acción de anteponerse a los problemas mostrando una iniciativa propia la cual te ayudará a ser significativo y estar en constante aprendizaje tanto en una organización como en tu vida personal (Tornau y Frese 2013) [trad.]. En el indicador responsable de éxitos y fracasos es la responsabilidad laboral que tiene el trabajador al momento de realizar y desempeñar un área, El indicador flexibilidad es la capacidad de adaptarse o cambiar fácilmente en respuesta a nuevas situaciones o demandas, El indicador predisposición es el acto de tener una inclinación o tendencia natural en la realización de diversas actividades, El indicador procedimientos son las diversas acciones que tienen que realizarse de manera sucesiva para poder alcanzar un fin, El indicador esfuerzo extra es una acción que se desvía de lo que normalmente es necesario o anticipado y En el indicador actitud es cómo alguien se comporta o reacciona ante ciertas situaciones.

Para (Alkin y King 2017) [trad.], quienes en su artículo definen la evaluación como el análisis y verificación de las actividades realizadas para identificar el estado general de una persona u organización. En cuanto a la entrevista, es un instrumento cualitativo y se recolecta información en base a un intercambio de ideas entre el entrevistador y el entrevistado (Troncoso y Amaya 2016).

Para la medición de variables se empleó la técnica de la encuesta. Esta técnica se usa para buscar, explorar y recopilar datos haciendo preguntas, las cuales están diseñadas para nuestra unidad de análisis. Por lo que es la encargada de recopilar información de una población determinada. La investigación aplicará como instrumento el cuestionario, donde las preguntas estarán dirigidas a sus respectivos indicadores, El cuestionario es un instrumento tanto de formato físico como digital, con la finalidad de registrar información de los consultados.

El diagrama de Ishikawa para (Mompó, Gisbert, Pérez y Perez 2020) es un método para resolver problemas a través de un análisis de causas y efectos en el

que un efecto está conectado a causas potenciales. Mientras tanto (Botezatu, Condrea, Oroian, Hrițuc, Ețcu y Slătineanu 2019) [trad.]. mencionan que para la elaboración del diagrama de Ishikawa primero se define el problema; segundo se elabora la gráfica representación; tercero se analiza la información que ofrece el diagrama y que destaca los factores cuyos valores podrían cambiar; por último, se desarrolla un plan para actuar considerando los comentarios de la etapa anterior.

El diagrama de Pareto según (Mompó et al. 2020) es una herramienta gráfica donde se presentan un conjunto de causas, las cuales estarán estructuradas desde la más significativa hasta la menos.

El modelo 5W-H la componen las palabras Quién, Qué, Por qué, Dónde, Cuándo y Cómo. Durante la fase 5W, el investigador obtiene información de la organización. La respuesta del investigador a la recomendación de la organización sobre cómo implementar las iniciativas de mejora se conoce como "Cómo". La empresa y el practicante hacen una verificación de la realidad después del "cómo" para asegurarse de que los cambios sean factibles. El investigador entrega una sugerencia de cambio final y la organización contribuye con cualquier aporte adicional como una revisión sumativa. El análisis recursivo y la mejora continua pueden reiniciar el proceso, lo que podría resultar en mejoras más discretas (Warren 2009) [trad.].

El plan de mejora según (Gutiérrez 2007) es un conjunto de acciones, fechas previstas e indicadores de cumplimiento, los cuáles surgen después de haber realizado un diagnóstico estructurado en una organización, que tiene como finalidad mostrar un cambio positivo en las organizaciones y encaminando a estas en la mejora continua.

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1. Tipo y diseño de Investigación:

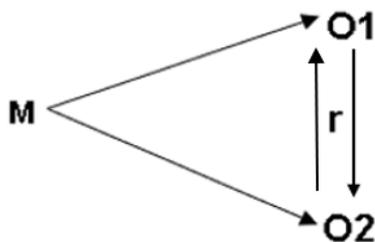
El estudio actual por su finalidad fue de tipo aplicada, lo que significa que se basa en todos los conocimientos adquiridos anteriormente con la finalidad de dar respuesta a un problema planteado (Edgar y Manz 2017) [trad.]. De enfoque cuantitativo, porque la hipótesis se probó trabajando en secuencia y probatoriamente utilizando la recopilación de datos (Hernández y Mendoza 2018).

El diseño fue de tipo no experimental, transeccional correlacional - causal porque se utilizó la correlación para expresar relaciones entre dos variables en determinado tiempo, o en función de la relación causa-efecto (Hernández y Mendoza 2018).

Donde:

#### **Figura N°01.**

*Diseño de investigación*



**M** = Muestra

**O1** = Observación realizada a la variable 01

**O2** = Observación obtenida de la variable 02

**r** = Correlación

#### 3.2. Variables y Operacionalización:

Las variables son la parte más compleja que los investigadores enfrentan al momento de realizar un estudio y, además, necesitan de su precisión ya que de esta dependerá el éxito de la investigación, así mismo abarca un concepto amplio y profundo que el investigador asume en base a los intereses investigativos que él tenga y también, a los objetivos de la investigación (Carballo y Guelmes 2016).

Variable 01 (V1 - Cualitativa) - Clima organizacional: En la definición conceptual (Rodríguez y Pacheco 2019) la definen como las concepciones

comunes de los atributos organizacionales que afectan la forma en que los trabajadores ven o entienden los trabajos o funciones que desempeñan dentro de la organización. En la definición operacional la presente investigación será desarrollada en base a una encuesta aplicada en dirección al personal operativo de la institución. Donde las preguntas serán en base a los indicadores de las cinco dimensiones: Estructura organizacional, Comunicación, Liderazgo, Motivación y Apoyo.

Variable 02 (V2 - Cualitativa) - Desempeño Laboral: En su definición conceptual (Tummers 2017) [trad.]. la define como el cumplimiento de las obligaciones del colaborador en desarrollar sus funciones con responsabilidad, compromiso y fiabilidad a los objetivos brindados por la organización. En la definición operacional: Se hará uso de un cuestionario donde se medirá la variable desempeño laboral teniendo las siguientes dimensiones: Conocimiento del Trabajo, Relaciones Interpersonales, Orientación de Resultados y Proactividad.

Los Indicadores tienen como principal objetivo indicar cómo medir los rasgos de una variable y, además, nos va a permitir cuantificar las dimensiones (Carballo y Guelmes 2016).

En cuanto a la escala de medición, para los cuestionarios se empleó la escala de LIKERT, para (Joshi, Kale, Chandel y Pal 2015), esta escala es una herramienta de medición, la cual tiene como finalidad saber la opinión del encuestado y su grado de conformidad sobre un tema en específico, todo en base a un sistema de puntuación en las afirmaciones. Siendo el grado de medición ordinal, según (Carballo y Guelmes 2016), la medición ordinal es la que establece categorías con dos o más niveles en el que existirá un orden esencial entre sí, por lo que es usada para la jerarquización de los objetos clasificados, además, esta medición es cuantitativa.

La operacionalización de las variables según (Villavicencio, Torracchi, Pariona y Alvear 2019), la operacionalización se realiza de manera que el lector pueda observar cómo se han ido conceptualizando y operativizando las variables

de estudio. Además, al momento de descomponerlas se tendrá una mejor comprensión, es decir, las variables tendrán mayor orden y entendimiento al momento de realizar una investigación. La operacionalización de la presente investigación se muestra en el anexo A (Ver [Anexo A.1: Tabla N°04](#)).

### **3.3. Población, muestra y muestreo:**

La población es el conjunto de hechos que sean accesibles y limitados donde se conformará un universo donde se realizará la selección de la muestra a evaluar (Arias, Villasis y Miranda 2016). La población estuvo compuesta por 447 colaboradores que componen al personal operativo de la Subgerencia de Seguridad Ciudadana, 2022 (Ver [Anexo A.2](#)). Los requisitos de elegibilidad establecen la idoneidad de una persona para ser participante del estudio de investigación (Majid 2018) [trad.]. Se tuvo en cuenta para el criterio de inclusión al personal que realizaban sus actividades en las áreas operativas de la institución, de ambos sexos y que en el rol de servicio se encuentren en “PROGRAMADOS”. Mientras que en los criterios de exclusión se consideraron a los serenos ausentes por “DESCUENTOS” (Francos, Vacaciones, Compensatorio, Reprogramación de Franco, Lic. sin goce de haber, Lic. por fallecimiento, Sin Triage, Sin Esquema Vacunación y Descanso médico), como también a los serenos pertenecientes al servicio de cámaras, comercio ambulatorio (UCAI), Brican y las personas vulnerables (Ver [Anexo A.3](#)).

La muestra, se define como la cantidad de participantes de una población (Arias et al. 2016). El cálculo de los tamaños de muestra se realiza principalmente para determinar el número necesario de participantes (Noordzij, Dekker, Zoccali y Jager 2011) [trad.], En consecuencia, se utilizó la fórmula para una población finita para determinar la muestra para la presente investigación, por lo que los datos utilizados para determinarlo fueron la población ( $N = 447$ ), un grado de confianza al 95% ( $Z=1,96$ ), con un error de exactitud fue del 5% ( $E = 0.05$ ), y, por último, la probabilidad a favor y en contra fue de 0,50 ( $P = 0.50$ ;  $Q = 0.50$ ) (Ver Anexo B: [Figura N°12](#)). La muestra estuvo conformada por 200 colaboradores del personal operativo de la institución.

El muestreo según (Majid 2018) [trad.], es una herramienta importante debido a que la población de interés generalmente consiste en demasiadas personas para que cualquier proyecto de investigación las incluya como participantes, por lo que es crucial para los estudios de investigación. El uso de la técnica de muestreo probabilístico permite comprender la probabilidad de que cada sujeto deba ser elegido al azar para ser incluido en la muestra. Como resultado, los resultados son más confiables y menos repetibles porque se garantiza que cada sujeto del estudio represente a la población objetivo (Otzen y Manterola 2017).

Se desarrolló el muestreo de forma probabilístico aleatorio estratificado, porque se realizó la selección de los serenos por estratos (Ver [Anexo A.2: Tabla N°09](#)). Para (Hernández y Carpio 2019) este tipo de muestreo consiste en la elaboración de cuotas que se componen de personas que cumplen con los requisitos que representen a la población de la que provienen, además se eligen las primeras personas que cumplen con estos requisitos. La unidad de análisis es un tipo de estructura categórica, donde se encontrarán las respuestas a las preguntas planteadas sobre un problema. En cuanto a la unidad de análisis de la investigación, es un colaborador del personal operativo de la institución.

### 3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos:

**Tabla N°01:**

*Técnicas e instrumentos de datos*

FASE DE ESTUDIO	FUENTES DE INFORMACIÓN/ INFORMANTES	TÉCNICAS	INSTRUMENTOS	TRATAMIENTO / PROCESO	RESULTADOS ESPERADOS
Conocer la situación actual del clima organizacional del personal operativo de la institución	Personal operativo de la institución Personal de base de la institución Investigadores	Encuesta  Análisis documental	Cuestionario ( <a href="#">Anexo C.02</a> ) Archivos y Fichas de contenido Hoja de formulario de recogida de datos ( <a href="#">Anexo A.07</a> )	Análisis y extracción de información	Con el uso de los instrumentos se logró identificar el clima organizacional actual de la institución
Determinar el nivel actual del desempeño laboral del personal operativo de la institución	Personal operativo de la institución Investigadores	Encuesta  Análisis documental	Cuestionario ( <a href="#">Anexo C.03</a> ) Hoja de formulario de recogida de datos ( <a href="#">Anexo A.08</a> ) Archivos y Fichas de contenido	Análisis y extracción de información	Con la aplicación del instrumento se logró conocer el grado del desempeño laboral del personal operativo de la institución

FASE DE ESTUDIO	FUENTES DE INFORMACIÓN/ INFORMANTES	TÉCNICAS	INSTRUMENTOS	TRATAMIENTO / PROCESO	RESULTADOS ESPERADOS
Realizar un análisis de la relación existente entre las variables de estudio y el grado de correlación entre sus dimensiones	Datos de la aplicación de los instrumentos	Análisis ligado a las hipótesis	Fórmula de correlación	Análisis de datos y evaluación estadística	Se obtuvo y se realizó un análisis a la correlación estadística existente entre las variables de estudio y el grado de correlación entre sus dimensiones
Elaborar propuesta de plan de mejora con estrategias del clima organizacional para el personal operativo de la institución	Resultados de los instrumentos aplicados Bibliografía sobre el clima organizacional Investigadores	Análisis de documental Diagramación	Fichas de contenido Plan de mejora	Estructura del plan de mejora	Se consiguió elaborar la propuesta de un plan de mejora enfocado al clima organizacional de la institución

Al comprender lo que se pretende medir, se determina la validez de un cuestionario, además la medida en que los datos recopilados reflejan con precisión el tema que se investiga se conoce como validez (Architha y Aithal 2020) [trad.]. Con respecto a los instrumentos empleados en la presente investigación, los cuales fueron sometidos a la validación de tres Ingenieros Industriales obteniendo una alta validez, aceptándose para su aplicación, además los instrumentos empleados fueron creados en base a instrumentos previos validados por expertos en el tema (Ver [Anexo D.01](#)); La confiabilidad es la medida en que cualquier procedimiento produce cuando las puntuaciones entre evaluadores presentan consistencia, siendo un coeficiente de fiabilidad (alfa) de 0,70 o superior se considera una fiabilidad aceptable en SPSS (Bolarinwa 2015) [trad.], se utilizó el programa SPSS para calcular el alfa de Cronbach, obteniendo 0.898 para el cuestionario de clima organizacional y en el cuestionario de desempeño laboral se obtuvo una confiabilidad de 0.933 (Ver [Anexo C.04](#)). Según (Chaves y Rodríguez 2018), los intervalos de 0,80 a 0,90 conciernen a una calificación buena de fiabilidad de los ítems, mientras que los valores de 0,91 a 1,00 indican que la fiabilidad es excelente. Así, se determina que la consistencia interna del instrumento es aceptable y es apta para aplicarla.

### **3.5. Procedimientos:**

Previo al desarrollo de la presente investigación, se solicitó al Subgerente de la institución la firma de dichos consentimientos, los cuales fueron puestos a su disposición a través de un Acta de Acceso a la Información y una Carta de autorización (Ver [Anexo D.02: Documentación N°03](#) y [Documentación N°04](#)), para luego firmar la Autorización para publicación de tesis en el repositorio (Ver [Documentación N°05](#)), Los objetivos específicos se desarrollaron utilizando los siguientes procedimientos.

Primero, se evaluó el estado actual del clima organizacional de la SGSC - MPT, se empleó técnicas como la encuesta y el análisis documental; como herramientas se utilizó el cuestionario, los archivos y fichas correspondientes de la institución (Ver [Anexo C.02](#)). El cuestionario se aplicó a 200 serenos del personal operativo de la institución de forma presencial y la estructura de las preguntas fueron en conformidad a las dimensiones de la variable, en la dimensión Estructura organizacional del Ítem (1 – 5); dimensión Comunicación del Ítem (6 – 10); dimensión Liderazgo del Ítem (11 – 15); dimensión Motivación del Ítems (16 – 20) y la dimensión Apoyo del Ítem (21 – 25). Para evaluar las respuestas a las preguntas se empleó una escala tipo Likert, Nunca o Muy inadecuado (puntaje 1); Casi nunca o Inadecuado (puntaje 2); A veces o Regular (puntaje 3); Casi siempre o Adecuado (puntaje 4); Siempre o Muy Adecuado (puntaje 5), todo lo mencionado sirvió para conocer el nivel actual del clima organizacional de la institución. Esta información se recolectó mediante las distintas visitas realizadas a la institución (Ver [Anexo A.7](#)).

Para el segundo objetivo determinar el nivel actual del desempeño laboral del personal operativo de la SGSC - MPT, se empleó un cuestionario (Ver [Anexo C.03](#)). La encuesta se aplicó a 200 serenos del personal operativo de la institución de forma presencial y se basa en una progresión de 23 ítems conforme a 4 dimensiones, la dimensión Conocimiento del Trabajo del Ítem (1 – 6); dimensión Relaciones Interpersonales del Ítem (7 – 11); la dimensión Orientación de Resultados del Ítem (12 – 17) y la dimensión Proactividad del Ítem (18 – 23), con el fin de obtener el nivel actual de desempeño laboral. Para la valoración de las

preguntas se empleó la escala de Likert, Nunca o Muy inadecuado (puntaje 1); Casi nunca o Inadecuado (puntaje 2); A veces o Regular (puntaje 3); Casi siempre o Adecuado (puntaje 4); Siempre o Muy Adecuado (puntaje 5). Todo lo mencionado ayudó a determinar el nivel actual de desempeño laboral del personal operativo de la SGSC - MPT. Estos datos fueron recopilados durante las numerosas visitas a la institución (Ver [Anexo A.8](#)).

Para determinar si las variables del estudio se correlacionan estadísticamente, en el tercer objetivo específico se ingresó la información recabada a través de encuestas de las dimensiones de la variable clima organizacional e igualmente se ingresó los datos del desempeño laboral en el programa estadístico SPSS V. 26. Para determinar si los datos cumplen con la campana de Gauss mediante kolmogorov smirnov porque la muestra es de 200 colaboradores (Ver [Tabla N°18](#)), Luego, haciendo uso del mismo software, dado que los datos no tienen una distribución normal, las correlaciones se determinaron mediante la prueba de rho-spearman y el coeficiente de determinación se estableció mediante regresión lineal (Ver [Anexo E.02](#)).

Por último, se elaboró la propuesta de plan de mejora con estrategias del clima organizacional para la Subgerencia de Seguridad Ciudadana, primero se realizó un diagnóstico en base a los indicadores con menor puntaje, seguido de la aplicación de herramientas como el árbol de problemas(Ver [Figura N°21](#)), y la matriz Vester (Ver [Figura N°16](#) y [Figura N°17](#)), a partir de las cuales se realizaron los objetivos del plan de mejora consecutivamente se hizo un análisis de la problemática con la herramienta 5W + 1H ([Figura N°18](#)), para después realizar la propuesta de mejoramiento del clima organizacional, para ello se eligieron estrategias centradas en el clima organizacional de acuerdo con los indicadores más decisivos utilizando la técnica de revisión bibliográfica(Ver [Tabla N°47](#)), finalmente se elaboró un modelo de plan de mejora del clima organizacional (Ver [Figura N°08](#)).

### **3.6. Métodos de análisis de datos:**

A nivel descriptivo, los datos recolectados fueron colocados en tablas de frecuencia con sus correspondientes gráficos de barras, en el software Microsoft Excel, para poder analizar los resultados con la finalidad de identificar y conocer el estado actual de las variables de la investigación (Ver Tablas del [Anexo A.7](#), [Anexo A.8](#) y las Figuras [N°03](#), [N°04](#), [N°05](#), [N°06](#) y [N°07](#)). Mientras el análisis inferencial es un requisito de los procedimientos de investigación para extraer generalizaciones de la muestra que se apliquen a toda la población (Ramírez y Polack 2020), por lo que para lograr contrastar las hipótesis a nivel inferencial se emplearon funciones estadísticas para conseguirlo (Ver [Anexo E.02](#)), se utilizó IBM SPSS versión 26, y su base de datos fue programada en Excel.

La prueba Kolmogorov Smirnov es utilizada para saber si las puntuaciones de la muestra presentan o no una distribución normal, además es más eficiente cuándo se trabaja con una muestra mayor a 50 (Fau, Nabzo y Nasabun 2020). Por lo que para la prueba de normalidad se utilizó Kolmogorov Smirnov, debido a que la muestra de la presente investigación fue mayor a 50 siendo de 200 (Ver [Tabla N°18](#)). Además, (Mishra et al. 2019) [trad.], mencionan que cuando “P” es mayor a 0.05, se acepta la hipótesis nula y los datos se denominan distribuidos normalmente.

Los coeficientes de correlación describen la magnitud y dirección de una asociación entre variables. Las pruebas de hipótesis se utilizan para verificar la hipótesis nula, que es la no correlación, y los intervalos de confianza proporcionan un rango de valores plausibles de la estimación (Schober, Boer y Schwarte 2018) [trad.].

### **3.7. Aspectos éticos:**

Los aspectos éticos se describen como como el comportamiento humano, donde se diferencia lo correcto de lo incorrecto, esta doctrina va a caracterizar mucho al investigador al momento de plantear la investigación y en ello se verá reflejado los principios éticos que posee (Inguillay, Tercero y López 2020). Se actuó según los lineamientos implantados por la UCV, así como la propiedad intelectual

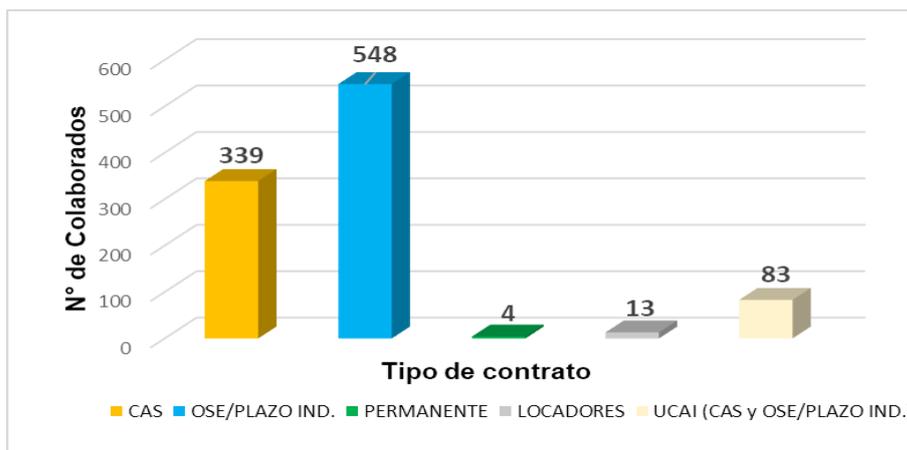
de todos los autores presentes siendo citados y parafraseados, donde en las referencias se podrá evidenciar y asegurar un proyecto confiable y auténtico. De igual forma, se respetó la autoría de todos los datos brindados por el personal de la institución, ya que no se alterarán los datos. Se contó con autorización y permiso de la misma; cabe resaltar la confianza brindada por parte del personal de la subgerencia de seguridad ciudadana con los investigadores, al proporcionar información verídica cuando la solicitamos, dado que ésta ha sido necesaria para el desarrollo del estudio.

#### **IV. RESULTADOS**

La institución se denomina “SUBGERENCIA DE SEGURIDAD CIUDADANA DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE TRUJILLO” (SGSC - MPT), es una entidad pública. Con el RUC:20175639391, siendo sus actividades económicas las Actividades de la Administración Pública en General. Teniendo como valores institucionales el respeto, integridad, libertad, igualdad, justicia, imparcialidad, verdad y tolerancia. La estructura organizacional de la institución permite el conocimiento de los niveles de gestión de personal dentro de esta. La institución ha adoptado la siguiente estructura organizacional para cumplir con sus fines y propósitos. La estructura es funcional orgánica, ya que es la unidad orgánica y también el órgano de línea que se somete a la Gerencia de Seguridad Ciudadana (Ver [Anexo B.02: Organigrama](#)). En cuanto a la ubicación geográfica de la institución se encuentra ubicada en la Avenida 29 De diciembre, Trujillo, es la Central de Tráfico, Riesgo y Monitoreo (Ver [Figura N°14. Ubicación de la Institución](#)). En cuanto a sectores y territorios, son 3 sectores: Jurisdicción Comisaría el Alambre, Jurisdicción Comisaría Ayacucho y Jurisdicción Comisaría la Noria. Los 3 sectores juntos están divididos en 59 territorios (Ver [Figura N°15. Mapa de los Sectores y Sub sec. De Trujillo](#)). Según la oficina de estadística de la institución en el año 2020 la institución contaba con 885 colaboradores. De ellos, 166 trabajaban en la base de Seguridad Ciudadana durante tres turnos (mañana, tarde y nocturno), mientras que 769 trabajaban en campo en los mismos tres turnos (mañana, tarde y noche). Durante la propagación del COVID-19, la institución contó con 504 efectivos para las tareas de patrullaje en el transcurso de los tres turnos, ya que 215 de ellos tenían enfermedades de comorbilidad y, por lo tanto, eran susceptibles pasando a ser considerados vulnerables. En el año 2021 la institución empleó a 882 personas, también pudo incluir a algunos de sus empleados después de obtener las vacunas, lo que resultó en 151 casos de enfermedades de comorbilidad y finalmente para junio del presente año la institución empleo a 876 personas, de las cuales 90 fueron diagnosticados con enfermedades de comorbilidad, durante la pandemia de COVID-19 se ha registrado la muerte de 10 agentes (Ver [Tabla N°12](#)).

**Figura N°02.**

Gráfico del tipo de contrato del personal – GSC



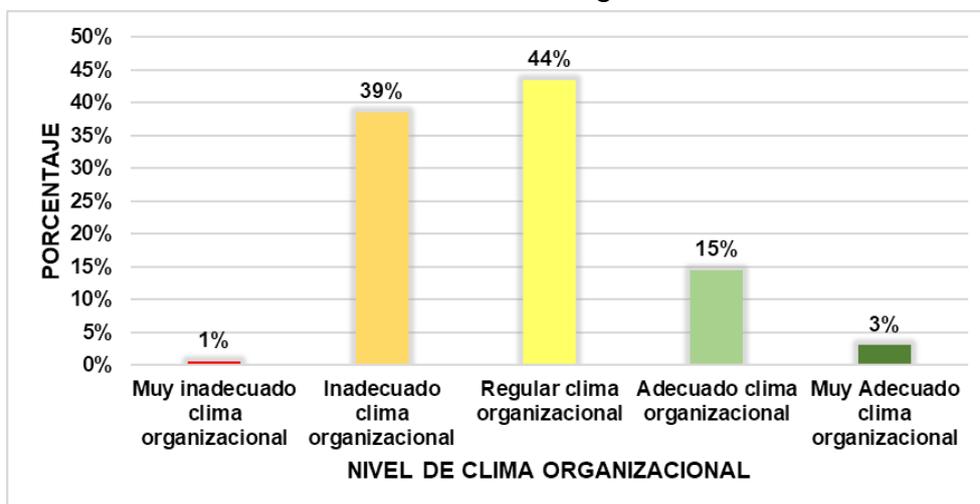
Nota, Datos de los tipos de contrato.

En la figura N°02 se observa que la institución tiene 4 tipos de contrato cas, ose/plazo indeterminado, permanente y locadores, siendo mayormente personal tipo cas, por lo que gran parte del personal está comprometida a prestar un servicio específico en la institución por un período de tiempo determinado.

4.1. De acuerdo al primer objetivo específico se dio a conocer la situación actual del clima organizacional del personal operativo de la SGSC - MPT,2022, a través de un cuestionario (Ver [Anexo C.02](#)). En la figura N°03 se muestran los resultados hallados referentes al nivel del clima organizacional actual del personal operativo de la institución. Teniendo en consideración la escala por puntajes (Ver [Anexo A.5: Tabla N°21](#)).

**Figura N°03.**

Gráfico de columnas del nivel de clima organizacional

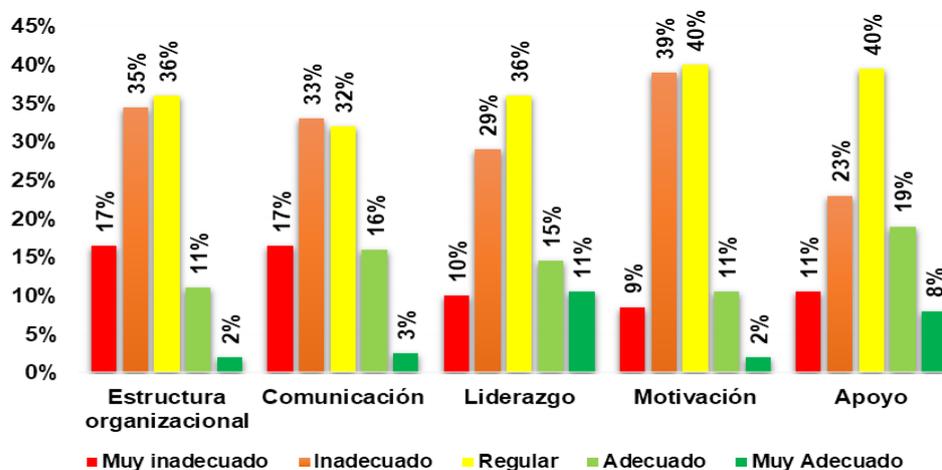


En el gráfico N°03 refleja que el 44% de los serenos consideran al clima organizacional de la institución como “regular”, seguido por un 39% de los serenos indicó al clima organizacional de la institución como "inadecuado" y se observa una menor influencia del nivel "muy adecuado" al "adecuado" y "muy inadecuado", se interpreta que el clima organizacional en la SGSC-MPT se encuentra en un nivel regular ya que está variable está dirigida a la mejora del compromiso y la satisfacción laboral, Al respecto (Rozman y Strukelj 2021) [trad.], mencionan que el ambiente del lugar de trabajo es un predictor muy preciso del desempeño de la organización que una persona solo pueda tener un buen desempeño cuando está totalmente dedicada a su tarea (Ver [Anexo A.7: Tabla N°32](#)).

En la figura N°04 se muestran los resultados, en porcentajes redondeados, hallados referentes al nivel del clima organizacional por dimensión del personal operativo de la institución. Teniendo en consideración la escala por puntajes por dimensión que es de máximo 25 puntos y de 5 puntos como mínimo (Ver [Anexo A.5](#)).

**Figura N°04.**

*Gráfico de columnas del nivel de clima organizacional por dimensión*



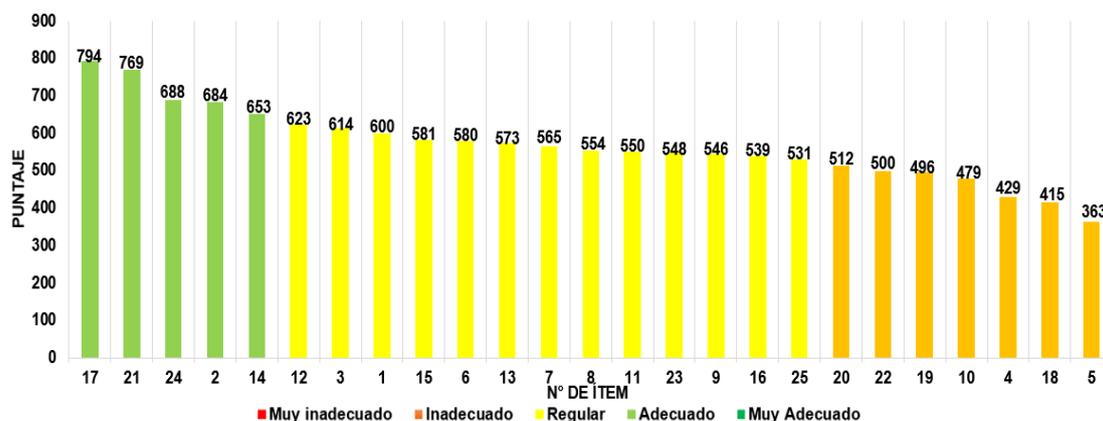
En la figura N°04, se aprecia que el 36% de los serenos indicaron como “regular” a la dimensión Liderazgo, se interpreta que el personal no está suficientemente animado por parte de sus jefes inmediatos como para continuar con sus actividades actuales, sobre eso (Alatrística 2020) menciona que el liderazgo es mostrar la eficiencia que se tiene en el trabajo y cómo se alienta al equipo en las actividades

que realicen. Adicionalmente, para la dimensión apoyo, el 40% la califica como “regular”, se interpreta que la personal operativo no siente lo suficientemente respaldados, el trabajo en equipo es regular y no consideran a su jefe inmediato un líder, ocasionando un apoyo regular. Prosiguiendo con la dimensión motivación, el 40% la evalúa como “regular”. En relación de esta dimensión, tenemos el aporte de (Yongxing et al. 2017) [trad.]. donde mencionan que tener una fuerza laboral motivada, está operará de manera más efectiva y eficiente para lograr sus tareas. En el caso de la dimensión comunicación, el 33% la estiman como “inadecuada”, al respecto (Charry 2018), que la comunicación es una herramienta estratégica que de aplicarla incorrectamente generará desmotivación y conflicto dentro del ámbito laboral. Finalmente, en la dimensión estructura organizacional, el 36% la juzga como “regular”, se interpreta que los serenos perciben que las condiciones ambientales no son las adecuadas, la imagen que proyectan al ciudadano no es la mejor y la información de las normas y reglamentos fue de moderada utilidad, referente a eso (Segredo et al. 2015) mencionan que la dimensión estructura organizacional es ordenar dinámicamente, abarcando las interacciones, la coordinación con otros procesos y el capital humano, con el único fin de tratar de lograr metas. Siendo las normas y procedimientos para gestionar la evolución del trabajo en una organización (Ver [Anexo A.7: Tabla N°33](#)).

Análisis de las preguntas respecto al puntaje y nivel de clima organizacional del personal operativo de la institución (Ver [Anexo A.7: Tabla N°23](#)).

**Figura N°05.**

*Gráfico de columnas del nivel de clima organizacional por pregunta*



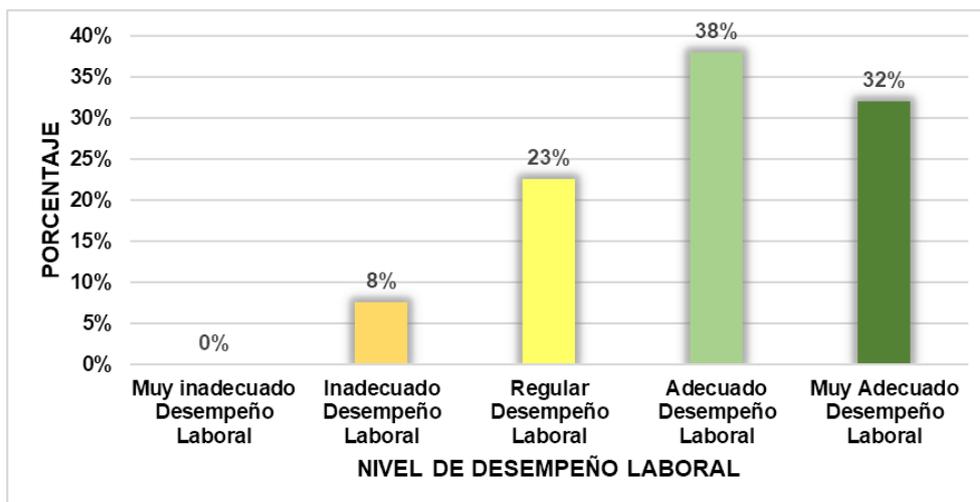
En la figura N°05 se observa que 5 ítems se encuentran en el nivel “adecuado”, ya que lograron la mayor cantidad de puntos, según su número de orden, mientras que los siguientes 13 ítems consiguieron el puntaje necesario para calificar en el nivel “regular” y los últimos 7 ítems poseen los puntajes más bajos, por consiguiente, se encuentra en un nivel “inadecuado”, al respecto se muestra que el indicador condiciones ambientales (Ítem 4 y 5) de la dimensión estructura organizacional, se encuentra en un nivel inadecuado, lo que señala que las condiciones ambientales son inadecuadas, en el espacio físico donde labora el personal operativo, además la limpieza es insuficiente y presentan escasez de insumos en los servicios higiénicos. En el indicador comunicación organizacional (Ítem 10) perteneciente a la dimensión comunicación se indica que la colaboración entre el personal de diferentes áreas es inadecuada. En el caso de los indicadores remuneración salarial (Ítem 18), reconocimiento (Ítem 19), regularidad (Ítem 20) de la dimensión motivación, califican como inadecuados debido a que el personal operativo considera que las funciones que desempeñan no se reflejan en su asignación salarial, la institución no recompensa lo suficiente el desempeño del personal operativo y constantemente personal operativo no se encuentra motivado. El indicador respaldo (Ítem 22) de la dimensión apoyo, se marcó como inadecuado, por la falta de respaldo que el personal operativo recibe de sus superiores después de cometer un error (Ver [Anexo A.7: Tabla N°34](#)).

4.2. Para el segundo objetivo específico se evaluó el nivel actual del desempeño laboral del personal operativo de la Subgerencia de Seguridad Ciudadana de la Municipalidad de Trujillo (MPT),2022, para ello se evaluó a través de un cuestionario (Ver [Anexo C.03](#)).

En la figura N°06 se muestran los resultados hallados referentes al nivel del clima organizacional actual del personal operativo de la institución. Teniendo en consideración la escala por puntajes (Ver [Anexo A.6: Tabla N°24](#)).

**Figura N°06.**

*Gráfico de columnas del nivel de desempeño laboral*

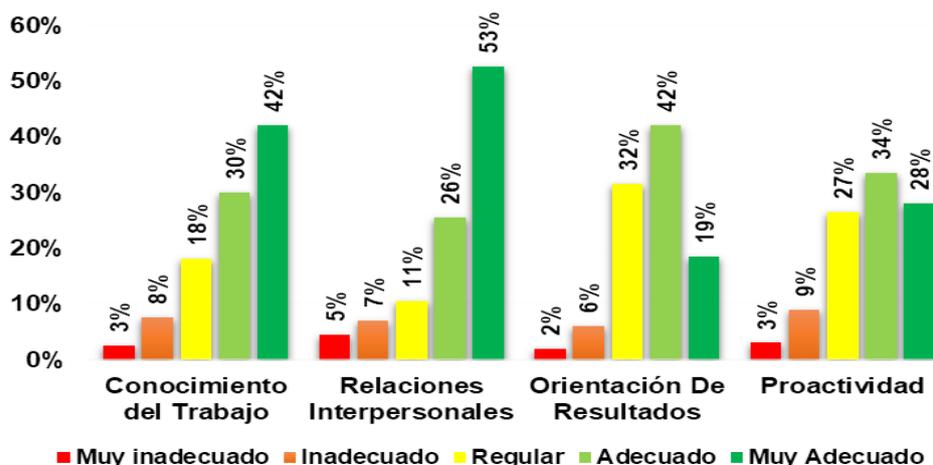


El gráfico N°06 muestra que el 32% de los serenos opinan que el desempeño laboral es “muy adecuado”, luego el 38% de los serenos indicaron como “adecuado” al desempeño laboral del personal operativo, mientras que el 23% de los serenos manifestó como “regular” y, por último, el 8% de los serenos señaló como “inadecuado”, se concluye que el desempeño laboral del personal operativo de la SGSC-MPT se encuentra en un nivel que se considera adecuado. Al respecto (Tummers 2017) [trad.], menciona que las obligaciones de un colaborador se cumplen con la realización de su trabajo, porque tendrá que desarrollar sus funciones con responsabilidad, compromiso y fiabilidad a los objetivos brindados por la organización (Ver [Anexo A.8: Tabla N°40](#)).

En la figura N°09 se muestran los resultados hallados referentes al nivel del clima organizacional por dimensión del personal operativo de la institución. Teniendo en consideración la escala por puntajes por dimensión que es de máximo 25 puntos y de 5 puntos como mínimo, los rangos a considerar para la dimensión relaciones interpersonales (Ver [Anexo A.6: Tabla N°25](#)), y la escala por puntajes por dimensión que es de máximo 30 puntos y de 6 puntos como mínimo, son los rangos para las dimensiones conocimiento del trabajo, orientación de resultados y proactividad (Ver [Anexo A.6: Tabla N°25](#)).

**Figura N°07.**

Gráfico de columnas del nivel del desempeño laboral por dimensión



En la figura N°07, se aprecia que el 53% de los serenos indicaron como “muy adecuado” a la dimensión relaciones interpersonales, seguido por la dimensión conocimiento del trabajo, donde el 42% lo aprecian como “muy adecuada”, al respecto (Cuesta 2008) citado por (Mora 2021), explica cómo el desarrollo de nuevos valores, es un componente clave del proceso de trabajo y cómo se relaciona con la dedicación de los empleados y por ende la productividad que generan en la organización. Prosiguiendo con la dimensión orientación a resultados, el 42% la evalúa como “adecuado”. En el caso de la dimensión proactividad, el 34% la califica de “adecuada”. La proactividad es la acción de anteponerse a los problemas mostrando una iniciativa propia (Tornau y Frese 2013) [trad.]. Siendo que las dimensiones conocimiento del trabajo y relaciones interpersonales se encuentran en el valor “muy adecuado” y las dimensiones orientación de resultado y proactividad se ubican en el valor “adecuado”. Concluyendo que las dimensiones conocimiento del trabajo y relaciones interpersonales se encuentran en un nivel muy adecuado, mientras que las dimensiones orientación a resultados y proactividad se ubican en el nivel adecuado (Ver [Anexo A.8: Tabla N°41](#)).

4.3. Para el tercer objetivo específico se realizó un análisis de la relación existente entre las variables de estudio y el grado de correlación entre sus dimensiones. En cuanto a la prueba de normalidad se aplicó Kolmogorov-Smirnov, ya que la muestra de la presente investigación fue mayor a 50, siendo esta de 200. Mediante la prueba

de normalidad, se confirma que las variables y sus dimensiones presentan valores de Sig.(p) inferiores a 0,01, indicando que la distribución de los datos de estos es no paramétrica (Ver [Tabla N°18](#)). Como resultado, se acepta que los datos no se comportan de manera normal, además de utilizar Rho Spearman para medir la relación (Ver [Anexo E.02](#)).

**Tabla N°02:**

*Correlación del clima organizacional y sus dimensiones con desempeño laboral*

		CT	RI	OR	P	DL
<b>EO</b>	Coeficiente de correlación	,357**	,217**	,424**	,343**	,386**
	Sig. (bilateral)	0.000	0.002	0.000	0.000	0.000
	N	200	200	200	200	200
<b>C</b>	Coeficiente de correlación	,276**	,160**	,331**	,309**	,312**
	Sig. (bilateral)	0.000	0.024	0.000	0.000	0.000
	N	200	200	200	200	200
<b>L</b>	Coeficiente de correlación	,403**	,313**	,456**	,437**	,469**
	Sig. (bilateral)	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000
	N	200	200	200	200	200
<b>M</b>	Coeficiente de correlación	,300**	,164**	,283**	,284**	,283**
	Sig. (bilateral)	0.000	0.021	0.000	0.000	0.000
	N	200	200	200	200	200
<b>A</b>	Coeficiente de correlación	,512**	,440**	,530**	,495**	,573**
	Sig. (bilateral)	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000
	N	200	200	200	200	200
<b>CO</b>	Coeficiente de correlación	,473**	,333**	,527**	,480**	<b>,525**</b>
	Sig. (bilateral)	0.000	0.000	0.000	0.000	<b>0.000</b>
	N	200	200	200	200	<b>200</b>

*Nota,* Se muestran los datos de los resultados del software SPSS

En la Tabla N°03 se muestra que hay correlación moderada y baja entre el Clima Organizacional (CO), y sus dimensiones estructura organizacional (EO), Comunicación (C), Liderazgo (L), Motivación (M) y Apoyo (A), y el Desempeño Laboral (DL) rho=0,525\*\* (Moderada correlación); rho=0,386\*\* (Baja correlación); rho=0,312\*\* (Baja correlación); rho=0,469\*\* (Moderada correlación); rho=0,283\*\* (Baja correlación); y rho=0,573\*\* (Moderada correlación) respectivamente; además la correlación es Sig. en el nivel de 0.01. Los valores positivos de la "r" indican que los cambios, que aumente o disminuya, en la primera variable(CO) tendrán un impacto en la segunda variable(DL) también , en la interpretación de la magnitud de 0,525, si la primera variable(CO) aumenta en una unidad, la segunda variable(DL) aumenta en 0,525, en el caso de las dimensiones de la variable CO la magnitud 0,386 (EO); 0,312 (C); 0,469 (L); 0,283 (M); 0,573 (A) señala que, si la dimensión incrementa una unidad, la variable DL aumentará 0,386 (EO); 0,312 (C);

0,469 (L); 0,283 (M); 0,573 (A) correspondientemente a la dimensión. También se observa que hay correlación moderada y baja entre el Desempeño Laboral (DL), y sus dimensiones conocimiento del trabajo (CT), relaciones interpersonales (RI), orientación de resultados (OR) y proactividad (P), y el Clima Organizacional (CO)  $\rho=0,525^{**}$  (Moderada correlación);  $\rho=0,473^{**}$  (Moderada correlación);  $\rho=0,333^{**}$  (Baja correlación);  $\rho=0,527^{**}$  (Moderada correlación); y  $\rho=0,480^{**}$  (Moderada correlación) respectivamente; además la correlación es Sig. en el nivel de 0.01.

**Tabla N°03:**  
*Coefficiente de determinación*

	R	R <sup>2</sup>	DL R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
CO	,585 <sup>a</sup>	,342	,339	14,087
EO	,456 <sup>a</sup>	,208	,204	15,458
C	,354 <sup>a</sup>	,125	,121	16,243
L	,504 <sup>a</sup>	,254	,251	14,994
M	,356 <sup>a</sup>	,127	,122	16,228
A	,609 <sup>a</sup>	,371	,368	13,773

La Tabla N°03 muestra un coeficiente de determinación ( $R^2$ ) de 0,342, lo que significa que alrededor del 34.2% del desempeño laboral puede “explicarse” por la relación con el clima organizacional. Como aún no se ha explicado más del 65.8%, debe haber uno o más factores relevantes relacionados con el desempeño laboral. El  $R^2$  se denomina "coeficiente de determinación", el cual es el porcentaje de la varianza de una variable que puede ser explicada por otra y siempre será un número positivo (Schober, Boer y Schwarte 2018) [trad.].

En la contratación de hipótesis general donde se plantea como Hipótesis nula ( $H_0$ ): No es probable que exista una correlación directa entre el clima organizacional y desempeño laboral del personal operativo de la SGSC - MPT, mientras que la Hipótesis alterna ( $H_1$ ): Es probable que exista una correlación directa entre el clima organizacional y desempeño laboral del personal operativo de la SGSC - MPT, siendo el nivel de significancia  $\alpha=0,01$ . Como decisión el valor de  $p=0,000$  y el coeficiente de determinación es  $R^2=,342$ , se afirma que se acepta  $H_1$ , ya que se rechaza  $H_0$ . Concluyendo que existe efecto positivo (34.2%) y significativo del clima

organizacional en el desempeño laboral del personal operativo de la SGSC – MPT.

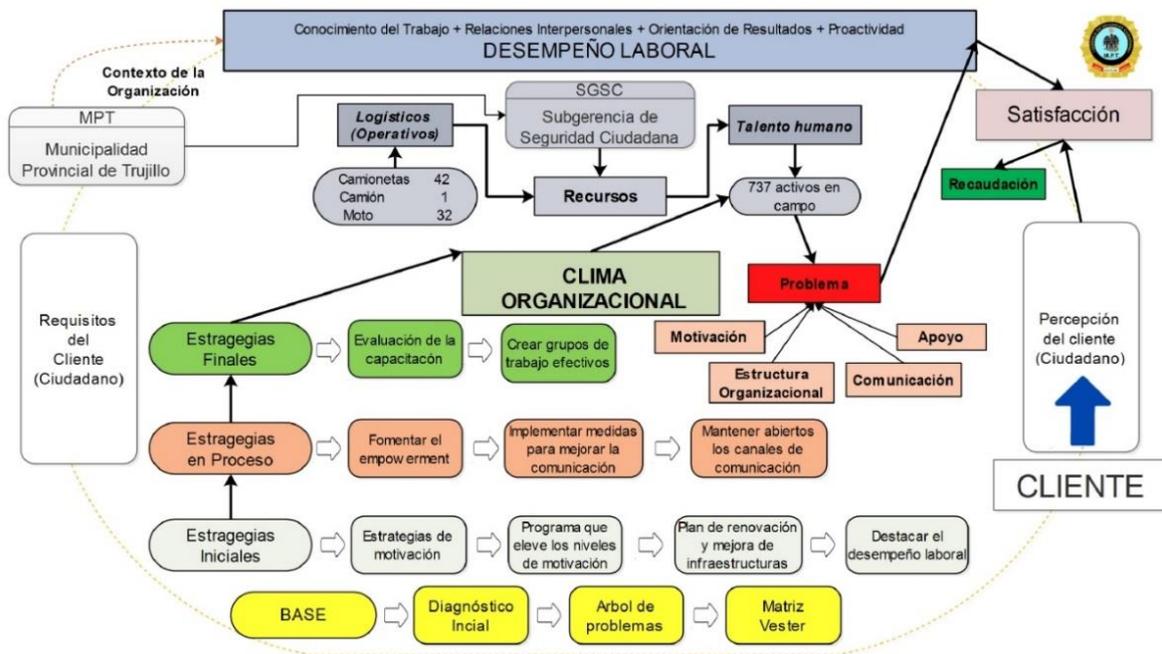
Además, se destaca la dimensión apoyo, porque obtuvo un coeficiente de determinación ( $R^2$ ) de 0,371, siendo el nivel de significancia  $\alpha=0,01$ , lo que significa que alrededor del 37.1% del desempeño laboral puede “explicarse” por la relación con la dimensión apoyo. Como aún no se ha explicado más del 62.9%, debe haber uno o más factores relevantes relacionados con el desempeño laboral.

Mientras que la menos destacada es dimensión comunicación, ya que el coeficiente de determinación ( $R^2$ ) resultante es de 0,125, siendo el nivel de significancia  $\alpha=0,01$ , lo que significa que alrededor del 12.5% del desempeño laboral puede “explicarse” por la relación con la dimensión comunicación. Como aún no se ha explicado más del 87.5%, debe haber uno o más factores relevantes relacionados con el desempeño laboral.

4.4. En el cuarto objetivo se desarrolló la propuesta del plan de mejora con estrategias del clima organizacional para el personal operativo de la SGSC - MPT. La propuesta fue realizada en la institución pública, con el ámbito de aplicación en los servidores públicos de la institución. El diagnóstico se realizó en base a los 7 indicadores con valor de inadecuado y los 14 indicadores con valor regular de la variable clima organizacional (Ver [Tabla N°43](#)), se aplicó la herramienta árbol de problemas (Ver [Figura N°21](#)), para la visualización del principal problema y la matriz Vester, dado que no se encontró la causa principal de la situación problemática, porque no hay problemas activos, se desarrollara con los problemas críticos (Ver [Tabla N°45](#) y [Figura N°22](#)), En cuanto a los objetivos de la propuesta de plan de mejora siendo el objetivo general el “Proponer un plan de mejora basado en estrategias del clima organizacional de la SGSC - MPT”, asimismo los objetivos específicos son el Promover estrategias que fortalezcan la estructura organizacional de la SGSC - MPT, Promover estrategias que fortalezcan la comunicación del personal operativo de la SGSC - MPT, Promover estrategias que fortalezcan la motivación del personal operativo de la SGSC - MPT y Promover estrategias que fortalezcan el apoyo del personal operativo de la SGSC – MPT. El análisis de la problemática se realizó con la herramienta 5W + 1H se desarrolló con

los 09 problemas críticos detectados, durante la fase 5W, se obtuvo información de la organización, para luego recomendar a la organización sobre cómo implementar las iniciativas de mejora (Ver [Tabla N°46](#)), en la propuesta de mejoramiento del clima organizacional, se eligieron 10 estrategias centradas en el clima organizacional de acuerdo con los indicadores más críticos utilizando la técnica de revisión bibliográfica (Ver [Tabla N°47](#)), la duración máxima del cronograma de la estrategia se fijó en 12 meses (Ver [Tabla N°48](#)), también se precisaron los recursos y el presupuesto del plan de mejoramiento, que asciende a S/.44,020.00 (Ver [Tabla N°49](#)), finalmente se elaboró un modelo de plan de mejora del clima organizacional (Ver [Figura N°08](#)).

**Figura N°08.**  
Modelo de plan de mejora



## V. DISCUSIÓN

Con el procesamiento de los datos de las dos variables de investigación finalizados, se debe llevar a cabo la discusión. En base a los hallazgos obtenidos al aplicar los cuestionarios al personal operativo de la SGSC - MPT, se encontró lo siguiente: Lo obtenido en el análisis de la correlación entre las variables, fue la determinación de la correlación con  $\rho = 0,525$ . Esto significa que hay una relación moderada y positiva con valor de sig.de  $p=0,000$ , entre las dos variables mencionadas. Con lo mencionado el objetivo general del estudio se ha logrado, el cual era “Analizar y determinar la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral del personal operativo de la SGSC - MPT”.

Estos resultados reflejan lo descubierto por (Duelles 2017), en su estudio obtuvo un coeficiente  $\rho = ,473$ , así mismo (Mora 2021) quien a través de encuestas aplicadas a 196 trabajadores obtuvo una correlación moderada con  $\rho = ,552$ . Por otro lado, y difiriendo de (Ascoy y Espinola 2022) quienes en una muestra de 115 trabajadores obtuvieron una correlación baja y positiva, puesto que su  $\rho$  fue de 0.355. En tanto (Reyes 2018) al realizar la correlación con las 2 variables localizó que ambas están fuertemente relacionadas, ya que su valor de significancia fue de ( $p=0,000$ ) el cual está por debajo del 0,01 del trabajado, siendo su resultado un Rho de Spearman positivo e indicaba que la correlación era aceptada porque mostraba un valor de 0,751. Se sustenta lo afirmado por (Chaudhary, Kumar y Rangnekar 2014) [trad.], quienes mencionan que la existencia del clima organizacional, afectará el desempeño de los trabajadores cuando las percepciones del clima psicológico sean compartidas por todos los empleados.

En relación con el primer objetivo específico: Conocer el nivel de clima organizacional de la SGSC - MPT, con la utilización de un cuestionario sobre clima organizacional, se obtuvo como resultado que el 37% (87 serenos) que el clima organizacional de la institución está funcionando en un nivel regular. De igual manera, se observa que hay cuatro dimensiones que se ubican en el nivel regular siendo las dimensiones Liderazgo 36% (72 serenos), Apoyo 40% (79 serenos), Motivación 40% (80 serenos) y Estructura organizacional 36% (72 serenos), siendo que la dimensión comunicación está como inadecuada con un 33% (66 serenos).

Estos resultados son similares a la investigación de (Ascoy y Espinola 2022), los cuales emplearon como muestra a 115 trabajadores de una municipalidad, determinando que el clima organizacional se encuentra en un nivel medio. En cambio, dichos resultados difieren de (Leon 2019), el cual en su estudio cuantitativo utilizó como muestra a 86 servidores encontrando como resultado que el 61% de estos expresaron como bajo al clima organizacional de la organización y en la dimensión comunicación predomina el nivel medio con 45%, siendo apoyado por (Reyes 2018), el cual obtuvo un mal clima organizacional de una muestra de 34 colaboradores, pero en sus dimensiones comunicación con 76,5% y en motivación 52,9% obtuvo calificación “malo”. Por otro lado, (Machuca y Rebaza 2020), utilizaron como instrumento un cuestionario, el cual aplicaron a los 104 trabajadores que conformaban la muestra. En sus resultados mostraron que un 71% percibe un clima laboral de nivel medio y en la dimensión motivación un 64% percibe un nivel medio. Siendo similar a los resultados de la actual investigación. Por lo que (Ali, Lei y Wei 2018) [trad.] alude que es la percepción que tienen los colaboradores en la empresa donde laboran, por lo que su rendimiento se verá afectado por el funcionamiento de este entorno. Para (Puri y Saxena 2015) la participación de los empleados gubernamentales, en el trabajo mejora significativamente el entorno organizacional general.

En el segundo objetivo específico: Determinar el nivel actual del desempeño laboral del personal operativo de la SGSC - MPT, con la utilización de un cuestionario sobre clima organizacional, se obtuvo como resultado que el 38% (76 serenos) indican que el desempeño laboral se encuentra en un nivel adecuado. De igual manera, se observa que hay dos dimensiones que se ubican en el nivel adecuado siendo las dimensiones Orientación de resultados 42% (84 serenos) y Proactividad 34% (67 serenos), mientras que hay dos dimensiones que se encuentran en el nivel muy adecuado siendo las dimensiones Conocimiento del trabajo 42% (84 serenos) y Relaciones interpersonales 53% (105 serenos).

Los resultados mencionados son contrarios a los obtenidos por (Llumpo y Valdera 2020), quienes aplicaron un cuestionario en una muestra de 62

colaboradores de una municipalidad, obteniendo un nivel medio de desempeño laboral en la institución, según 66% de los encuestados. Así mismo, por (Reyes 2018) obtuvo un 33.71% de colaboradores conservan un grado de desempeño medio. Confirmándolo en parte (Leon 2019), quien obtuvo un nivel predominantemente medio a bajo en el desempeño laboral. En cambio (Mora 2021) en su variable desempeño laboral obtuvo un nivel eficiente con el 50% de los encuestados, siendo que sus 3 dimensiones disciplina, proactividad y conocimiento del trabajo se encontraban en nivel moderado. Al respecto, (Tummers 2017) [trad.], menciona que el cumplimiento de los deberes del colaborador en el desempeño de sus responsabilidades se tiene que realizar con responsabilidad, compromiso y confianza en las metas que la organización se ha propuesto.

En el tercer objetivo específico: Realizar un análisis de la relación existente entre las variables de estudio y el grado de correlación entre sus dimensiones, en la contrastación de hipótesis donde se rechaza  $H_0$  y  $H_1$  se acepta, por lo que es probable que exista una correlación directa entre el clima organizacional y desempeño laboral del personal operativo de la SGSC - MPT 2022.” Como resultados, se obtuvo que el clima organizacional repercute en un 34.2% en el desempeño laboral, mientras que el 65.8% restante son explicadas por otros factores. Además, se muestra que hay correlación moderada y positiva entre el clima organizacional, y el desempeño laboral con un índice  $\rho=0,525$ ; siendo el valor de sig. 0.000. en cuanto a sus dimensiones, la dimensión estructura organizacional con un índice de  $\rho=0,386$ , que significa baja correlación; la dimensión comunicación con un índice de  $\rho=0,312$ , considerada correlación baja; la dimensión liderazgo con un índice de  $\rho=0,469$ , siendo una moderada correlación; en la dimensión motivación con un índice  $\rho=0,283$ , considerado como baja correlación; y finalmente en la dimensión apoyo con un índice  $\rho=0,573$ , siendo Moderada correlación; además la correlación es Sig. en el nivel de 0.01. en todas las dimensiones.

En el caso de (Llumpo y Valdera 2020), obtuvieron un índice de correlación de  $\rho = 0,535$  en la dimensión estructura organizacional y el desempeño laboral, determinando que la relación es moderada. Además, el índice de correlación ( $\rho$ )

= 0,630) entre la dimensión comunicación y el desempeño laboral, indicó una relación positiva moderada. De igual manera, obtuvieron un índice de correlación ( $\rho = 0.651$ ) entre la dimensión motivación con el desempeño laboral, por lo tanto, existe relación significativa. Por último, obtuvieron un índice de correlación ( $\rho = 0.711$ ), concluyen que existe relación significativa de la dimensión liderazgo con el desempeño laboral. Todos los valores de significancia indicaron un ( $p = 0,000$ ), por lo que la correlación es Sig. en el nivel de 0.05.

En cuanto al cuarto objetivo específico: Elaborar propuesta de plan de mejora con estrategias del clima organizacional para el personal operativo de la SGSC- MPT. Se realizó un diseño de plan de mejora en base a 3 fases y 10 estrategias en función a promover la estructura organizacional, promover la comunicación, promover la motivación y promover el apoyo, además del diseño de un modelo.

Por otro lado, en la tesis de (Machuca y Rebaza 2020), tuvo el propósito de elaborar un plan de mejora del clima organizacional. Concluyendo que el elaborar un plan de mejora surgió en base al previo diagnóstico del clima organizacional, donde propusieron estrategias y distintas actividades para así poder mejorar el ambiente en el centro de trabajo. Así mismo (Loja 2022), el cual tuvo como finalidad el realizar un diagnóstico del clima laboral con la finalidad de saber qué es lo que perciben los trabajadores en su centro de trabajo y cómo esto influye en las actividades que realizan dentro de esta. Elaboró un cuestionario como instrumento y lo aplicó a los colaboradores de la institución, encontrando como resultados que las dimensiones propuestas son desfavorables, porque pudo identificar problemas y, por ende, se plantea implementar una mejora de clima laboral para poder motivar a todo el personal de la organización. Por el contrario (Reyes 2018), para desarrollar su propuesta de mejora, utilizó como base las dimensiones del clima organizacional y las variables de desempeño laboral. Encontrando una fuerte correlación positiva entre los dos, y eligió dos de las dimensiones que tienen deficiencias por ser valoradas moderadamente. Para estas dimensiones he propuesto un programa mensual de reconocimiento de equipos que permitiría a la institución mejorar significativamente el nivel de desempeño laboral. En cambio

(Llumpo y Valdera 2020), para identificar las áreas que necesitaban las acciones de mejora, utilizaron herramientas como el diagrama de Ishikawa, la matriz vester y matriz FODA cruzada, para luego diseñar un plan de acción de mejora de cinco etapas de ejecución y recomendar incluir 12 estrategias centradas en mejorar la estructura organizacional, mejorar la comunicación, mejorar la resolución de conflictos, mejorar la motivación y mejorar el liderazgo, para realizar.

## VI. CONCLUSIONES

1. Se demostró que la correlación de Spearman entre las variables clima organizacional y desempeño laboral es de  $\rho=0.525$ , lo que indica que la asociación es moderada y positiva; además, la significancia es 0.000, aceptando la relación entre ambas variables, siendo que alrededor del 34.2% del desempeño laboral puede “explicarse” por la relación con el clima organizacional, mientras que el 65.8% restante son explicadas por otros factores.

2. Se evaluó el nivel de la variable clima organizacional de la Subgerencia de Seguridad Ciudadana de la MPT, concluyendo que es de un nivel regular representando el 44% de los serenos encuestados.

3. El nivel de la variable desempeño laboral del personal operativo de la Subgerencia de Seguridad Ciudadana de la MPT, es predominantemente adecuado siendo del 38% de los serenos encuestados.

4. En cuanto a la relación del clima organizacional y las dimensiones del desempeño laboral expresado en Conocimiento del Trabajo, Relaciones Interpersonales, Orientación de Resultados y Proactividad, se determinó que existe una correlación débil de  $\rho=0,473$ ; débil de  $\rho=0,333$ ; media de  $\rho=0,527$  y débil de  $\rho=0,480$  respectivamente y con un valor de significación de  $p=.000$  para todas las dimensiones. En determinar la relación del desempeño laboral entre las dimensiones del clima organizacional expresado en estructura organizacional, comunicación, liderazgo, motivación y apoyo concluyendo que existe una correlación directa y débil de  $\rho=0,386$ , débil de  $\rho=0,312$ , débil de  $\rho=0,469$ , débil de  $\rho=0,283$ ; y media de  $\rho=0,573$ ; siendo el valor de significancia de  $p=.000$  para todas las dimensiones.

5. Se desarrolló una propuesta de plan de mejora con estrategias de clima organizacional en base a 3 fases y 10 estrategias en función a promover la estructura organizacional, promover la comunicación, promover la motivación y promover el apoyo, además del diseño de un modelo.

## **VII. RECOMENDACIONES**

Para los futuros investigadores deberían ampliar este estudio buscando nuevas dimensiones para la evaluación y descripción del clima organizacional, combinando el clima organizacional con otras variables como el caso relacional de la productividad.

Crear capacitaciones en forma periódica, con amplia distribución, de manera equitativa para todo el personal, de acuerdo con las necesidades del personal de la SGSC – MPT.

Implementar un sistema de incentivos compartidos que respalde los objetivos de la institución, amplíe las perspectivas de los empleados y pague constantemente a las personas de acuerdo con su éxito en el trabajo.

Implementar cambios en los programas de reconocimiento, incluyendo como colaborador del mes, diplomas, resoluciones de felicitación, o desempeño laboral, para que sean conocidos y tengan el potencial de llegar a todos los agentes de la SGSC - MPT, 2022.

Para futuros investigadores se invita a realizar estudios comparables en instituciones públicas para que puedan evaluar el clima organizacional de la fuerza laboral en las diversas áreas operativas de la organización e identificar áreas débiles que necesitan refuerzo y otras que requieren acciones de mejora.

## REFERENCIAS

**ALATRISTA, Graciela.** Importancia del liderazgo en los equipos de trabajo. *Gestión en el tercer milenio* [online]. 2020, 23(46), 89–98. [Fecha de consulta: 24 de agosto de 2022]. Disponible en: <https://doi.org/10.15381/gtm.v23i46.19157> ISSN 1560-9081

**ALI, Muhammad; LEI, Shen y WEI, Xiao-Yong.** The mediating role of the employee relations climate in the relationship between strategic HRM and organizational performance in Chinese Banks. *Journal of Innovation & Knowledge* [En línea]. Shanghai: Donghua University, 2018. Volume 3, Issue 3, 2018, Pages 115-122, [Fecha de consulta: 12 de junio de 2022]. Disponible en: <https://doi.org/10.1016/j.jik.2016.12.003> ISSN 2444-569X

**ALKIN, Marvin y KING, Jean.** Definition of evaluation use and misuse, evaluation influence, and factors affecting use. *American Journal of Evaluation*, 2017, vol. 38, n. 3. 434-450 [Fecha de consulta: 16 de junio de 2022]. Disponible en: <https://escholarship.org/uc/item/7gw2z6vr> ISSN:1557-0878  
<https://doi.org/10.1177/10982140177170>

**ARCHITHA, Aithal y AITHAL, P.** Development and Validation of Survey Questionnaire & Experimental Data – A Systematical Review-based Statistical Approach. *International Journal of Management, Technology, and Social Sciences (IJMTS)*, 2020, 5(2), 233-251. Disponible en: <http://doi.org/10.5281/zenodo.4179499>

**ARIAS, Jesús, VILLASÍS, Miguel y MIRANDA, María.** El protocolo de investigación III: la población de estudio. *Revista alergia México (Tecamachalco, Pueblo, México: 1993)* [online]. 2016, 63(2), 201–206. [fecha de consulta: 27 de mayo de 2022]. Disponible en: <https://doi.org/10.29262/ram.v63i2.181>

**ASCOY, Shesshira y ESPINOLA, Crhistian.** Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Rázuri, 2022. B.m.:

Universidad César Vallejo, 2022. Disponible en:  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/93279/Ascoy\\_CSJ-Espinola\\_SCJ-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/93279/Ascoy_CSJ-Espinola_SCJ-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

**BIÉNKOWSKA, Agnieszka y TWOREK, Katarzyna.** Job Performance Model Based on Employees' Dynamic Capabilities (EDC). *Sustainability (Basel, Switzerland)* [online]. 2020, 12(6), 2250. Disponible en:  
<https://doi.org/10.3390/su12062250> ISSN 2071-1050

**BOLARINWA, Oladimeji.** Principles and methods of validity and reliability testing of questionnaires used in social and health science researches. *The Nigerian postgraduate medical journal* [online]. 2015, 22(4), 195–201. Disponible en:  
<https://doi.org/10.4103/1117-1936.173959> ISSN 1117-1936.

**BOTEZATU, C; CONDREA, I; OROIAN, B; HRIȚUC, A; EȚCU, M y SLĂTINEANU, L.** Use of the Ishikawa diagram in the investigation of some industrial processes. IOP conference series. Materials Science and Engineering [online]. 2019, 682(1), 12012–. Disponible en:  
<https://www.proquest.com/docview/2561461484/5DA2F34006D74BD9PQ/1?accountid=37408> ISSN 1757-8981. doi:10.1088/1757-899X/682/1/012012

**CARBALLO, Miriam y GUELMES, Esperanza.** Algunas consideraciones acerca de las variables en las investigaciones que se desarrollan en educación. *Universidad y sociedad (Cienfuegos)*. 2016, 140–150. [fecha de consulta: 22 de junio de 2022]. Disponible en:  
[https://www.redib.org/Record/oai\\_articulo1333255-algunas-consideraciones-acerca-de-las-variables-en-las-investigaciones-que-se-desarrollan-en-educaci%C3%B3n](https://www.redib.org/Record/oai_articulo1333255-algunas-consideraciones-acerca-de-las-variables-en-las-investigaciones-que-se-desarrollan-en-educaci%C3%B3n) ISSN 2218-3620.

**CHARRY, Héctor.** La gestión de la comunicación interna y el clima organizacional en el sector público. *Comuni@cción*. 2018, 9(1), 25–34. Disponible en:  
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6522348> ISSN 2219-7168.

**CHAUDHARY, Richa; KUMAR, Mukesh y RANGNEKAR, Santosh.** Organizational Climate, Climate Strength and Work Engagement. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*. 133 (2014) 291 – 303 [En línea]. [fecha de consulta: 14 de mayo de 2022]. Disponible en: <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2014.04.195>

**CHAVEZ, Eduardo y RODRÍGUEZ, Laura.** Análisis de confiabilidad y validez de un cuestionario sobre entornos personales de aprendizaje (PLE). *Revista Ensayos Pedagógicos*. 2018, 13(1), 71-106. Disponible en: <http://dx.doi.org/10.15359/rep.13-1.4>

**CHUNGA, Ruth; ARTEAGA, Cinthia y DELGADO, Erick.** Remuneración Salarial y su Incidencia en la Calidad de Vida de la Zona Urbana del Cantón Jipijapa. *Dominio de las Ciencias*. Vol. 8, núm. 1. Febrero Especial, 2022, pp. 384-402. [fecha de consulta 27 de octubre de 2022], Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8383357> ISSN: 2477-8818 DOI: <http://dx.doi.org/10.23857/dc.v8i1.2578>

**DUELLES, Miluska.** Relación entre clima organizacional y el desempeño laboral en trabajadores administrativos de la Corte Superior de Justicia del Santa, 2017 [En línea]. Tesis (Maestra en Gestión Pública). Chimbote: Universidad César Vallejo, 2017. Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/11957>

**EDGAR, Thomas y MANZ, David.** Research Methods for Cyber Security, Chapter 11 - Applied Experimentation. 2017. Pages 271-297. Disponible en: <https://doi.org/10.1016/B978-0-12-805349-2.00011-X> ISBN 9780128053492

**FAU, Christian; NABZO, Solange y NASABUN, Veronica.** Bondad de ajuste y análisis de concordancia. *Revista mexicana de oftalmología* [online]. 2020, 94(2). [Fecha de consulta: 16 de octubre del 2022] Disponible en: [https://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S2604-12272020000200100&script=sci\\_arttext](https://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S2604-12272020000200100&script=sci_arttext) ISSN 0187-4519 doi:10.24875/RMO.M20000107

**FEDOR, José.** La Comunicación. *Salus (Universidad de Carabobo. Facultad de Ciencias de la Salud)*. 2016, 20(3), 5–6. Disponible en: [http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1316-71382016000300002](http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1316-71382016000300002) ISSN 1316-7138

**GONZÁLES, Johnny, RAMIREZ, Rocío, TERÁN, Nahum y PALOMINO, Gabriela del Pilar.** Clima organizacional en el sector público Latinoamericano. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 2021, 5(1), 1157-1170. [Fecha de consulta: 13 de mayo del 2022]. Disponible en: [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v5i1.318](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i1.318)

**GUTIÉRREZ, Ana.** LOS PLANES DE MEJORA COMO INSTRUMENTO PARA EL MEJORAMIENTO CONTINUO INSTITUCIONAL. *Quipukamayoc* [online]. 2007, 14(28), 15–27. [Fecha de consulta: 18 de octubre del 2022]. Disponible en: <https://doi.org/10.15381/quipu.v14i28.5359> ISSN 1560-9103

**HANCCO, Miriam; CARPIO, Amira; ZORAIMA, Laura y FLORES, Emilio.** Relaciones interpersonales y desempeño laboral en hoteles turísticos del departamento de Puno. *Comuni@cción* [online]. 2021, 12(3), 186–194. [Fecha de consulta: 12 de octubre del 2022]. Disponible en: <http://dx.doi.org/10.33595/2226-1478.12.3.552> ISSN 2219-7168.

**HERNÁNDEZ, Carlos y CARPIO, Natalia.** Introducción a los tipos de muestreo. Alerta, *Revista científica Del Instituto Nacional De Salud*, 2019, 2(1 (enero-junio), 75–79. Disponible en: <https://doi.org/10.5377/alerta.v2i1.7535>

**HERNÁNDEZ, Roberto y MENDOZA, Christian.** Metodología de la investigación: las tres rutas cuantitativa, cualitativa y mixta [en línea]. México: s.n., 2018. [Fecha de consulta: 29 de octubre de 2022]. ISBN 978-1- 4562-6096-5.

**HERNÁNDEZ, Blanca; RUIZ, Adriana; SANDOVAL, RAMÍREZ, Verónica; Sedy y MÉNDEZ, Laura.** Motivos y factores que intervienen en el compromiso organizacional. *RIDE revista iberoamericana para la investigación y el desarrollo educativo* [online]. 2018, 8(16), 820–846. Disponible en:

[https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2007-74672018000100820](https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2007-74672018000100820) ISSN 2007-7467 <https://doi.org/10.23913/ride.v8i16.370>

**INGUILLAY, Lisbeth; TERCERO, Silvia y LÓPEZ, José.** Ética en la investigación científica. *Revista Imaginario Social*, 2020, 3(1). [Fecha de consulta: 10 de octubre de 2022]. Disponible en: <https://doi.org/10.31876/is.v3i1.10>

**JOSHI, Ankur; KALE, Saket; CHANDEL, Satish y PAL, Dinesh.** Likert Scale: Explored and Explained. *Current Journal of Applied Science and Technology*, 7(4), 396-403, 2015. Disponible en: [https://www.researchgate.net/publication/276394797\\_Likert\\_Scale\\_Explored\\_and\\_Explained](https://www.researchgate.net/publication/276394797_Likert_Scale_Explored_and_Explained) DOI: 10.9734/BJAST/2015/14975

**LEON, María.** “Clima laboral y su relación con el desempeño de trabajadores nombrados del Gobierno Regional de La Libertad – Sede Central 2017”, Trujillo: Universidad Nacional de Trujillo, 2019. Disponible en: <http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/15113/Leon%20Ruiz%20Maria%20Esther.pdf>

**LESGART, Cecilia.** Autoritarismo. Historia y problemas de un concepto contemporáneo fundamental. *Perfiles latinoamericanos: revista de la Sede Académica de México de la Facultad Latinoamericana de Ciencias Sociales* [online]. 2020, 28(55), 349–371. Disponible en: <https://www.proquest.com/docview/2407766235?accountid=37408&pq-origsite=primo&parentSessionId=5c%2F3nb3EQcksrxBCeLn55VpIMZ8wXnnV04hxDChz9U%3D> ISSN 0188-7653. DOI: 10.18504/PL2855-014-2020

**LLUMPO, Bruno y VALDERA, Luis.** El clima organizacional y el desempeño laboral del personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Pacasmayo - San Pedro de LLoc, 2020. Tesis (Título profesional de Ingeniería Industrial). Trujillo: Universidad César Vallejo, 2020. Disponible en: [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/58851/Llumpo\\_CB-Valdera\\_SLA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/58851/Llumpo_CB-Valdera_SLA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

**LOJA, Karla.** Diagnóstico del clima organizacional y propuesta de plan de acción para el GAD Municipal del Cantón San Fernando [En línea]. Cuenca: Universidad del Azuay, 2022. [Fecha de consulta: 20 de junio de 2022]. Disponible en: <https://dspace.uazuay.edu.ec/handle/datos/11767>

**MACHUCA, Carmen y REBAZA, Juan.** Plan De Mejora Del Clima Laboral En La Empresa De Seguridad VICMEL SAC, Trujillo – 2020” [En línea]. Tesis (Titulo Ingeniero Industrial). Trujillo: Universidad César Vallejo, 2020. [Fecha de consulta: 18 de junio de 2022]. Disponible en: [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/89014/Machuca\\_MCL-Rebaza\\_BJCA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/89014/Machuca_MCL-Rebaza_BJCA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

**MAJID, Umair.** Research Fundamentals: Study Design, Population, and Sample Size. *Undergraduate Research in Natural and Clinical Science and Technology (URNCSST) Journal* [en línea], 2018. vol. 2, no. 1, pp. 1-7. Disponible en: <https://doi.org/10.26685/urncst.16>

**MATABANCHOY, Sonia; ÁLVAREZ, Karol y RIOBAMBA, Oscar.** Efectos de la evaluación de desempeño en la calidad de vida laboral del trabajador: Revisión del tema entre 2008-2018. *Universidad y salud* [online]. 2019, 21(2), 176–187. [Fecha de consulta: 25 de octubre de 2022]. Disponible en: [http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0124-71072019000200176](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0124-71072019000200176) ISSN 2389-7066. <https://doi.org/10.22267/rus.192102.152>

**MATOS DE ROJAS, Yuraima; MEJIA, María; BARRETO, Antonio y VETHENCOURT, Maryelin.** El Trabajo en equipo para promover la participación de los actores sociales. *Revista Telos* [online]. 2018, 20(2), 226–247. [Fecha de consulta: 2 de octubre de 2022]. Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6773131> ISSN 1317-0570. doi:10.36390/telos202.02

**MISHRA, Prabhaker; PANDEY, Chandra; SINGH, Uttam; GUPTA, Anshul;**

**SAHU, Chinmoy y KESHRI, Amit.** Descriptive statistics and normality tests for statistical data. *Annals of cardiac anaesthesia* [online]. 2019, 22(1), 67–72. Disponible en: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC6350423/> doi: 10.4103/aca.ACA\_157\_18 ISSN 0971-9784.

**MOMPÓ, Jordi; GISBERT, Víctor; PÉREZ, Ana y PEREZ, Elena.** CUADERNOS DE INVESTIGACIÓN APLICADA 2020. *ÁREA DE INNOVACIÓN Y DESARROLLO*, S.L. Primera edición: diciembre 2020. Disponible en: <https://doi.org/10.17993/IngyTec.2020.65> ISBN: 978-84-122093-5-8

**NOORDZIJ, Marlies; DEKKER, Friedo; ZOCCALI, Carmine y JAGER, Kitty.** Sample Size Calculations. *Nephron Clin Pract*, 2011;118:c319-c323. Disponible en: <https://www.karger.com/Article/FullText/322830> doi: 10.1159/000322830

**MORA, Mari.** Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de la Convención, Quillabamba – 2021. B.m.: Universidad César Vallejo, 2021. Disponible en: [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/71159/Mora\\_HMC-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/71159/Mora_HMC-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

**OTZEN, Tamara y MANTEROLA, Carlos.** Técnicas de Muestreo sobre una Población a Estudio. *International journal of morphology* [online]. 2017, 35(1), 227–232. Disponible en: <http://dx.doi.org/10.4067/S0717-95022017000100037> ISSN: 0717-9502.

**PEÑA, Humberto y VILLÓN, Sabina.** Motivación Laboral. Elemento Fundamental en el Éxito Organizacional. *Revista Scientific* [en línea], 2018, vol. 3, no. 7, pp. 177-192. Disponible en: <https://doi.org/10.29394/Scientific.issn.2542-2987.2018.3.7.9.177-192>

**PINEDA, Alejandra.** La comunicación organizacional en la gestión empresarial: retos y oportunidades en el escenario digital. *Revista GEON* (Gestión,

Organizaciones Y Negocios). 2020, 7(1), 9-25. Disponible en: <https://doi.org/10.22579/23463910.182>

**PURI, Prerna y SAXENA, Nidhi.** Job Involvement in Relation to Organizational Climate: A Study on Government Employees, *International Journal of Science and Research (IJSR)*, Volume 4 Issue 9, September 2015, pp. 1199-1203. Disponible en: <https://www.ijsr.net/archive/v4i9/SUB158257.pdf>  
ISSN (Online): 2319-7064

**RAMÍREZ, Alejandro y POLACK, Ana.** Elección de una prueba estadística no paramétrica en investigación científica. *Horizonte de la Ciencia*, vol. 10, núm. 19, pp. 191-208, 2020. Disponible en: <https://doi.org/10.26490/uncp.horizonteciencia.2020.19.597>

**RAMOS, Pedro; BARRADA, Juan; FERNÁNDEZ-DEL-RÍO, Elena y KOOPMANS, Linda.** Assessing Job Performance Using Brief Self-report Scales: The Case of the Individual Work Performance Questionnaire. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones* [online]. 2019, 35(3), 195–205. [fecha de consulta 27 de mayo de 2022], Disponible en: <https://dx.doi.org/10.5093/jwop2019a21> ISSN 1576-5962

**REYES, Rafael.** Clima Organizacional y su influencia en el Desempeño Laboral del personal administrativo de la Unidad De Gestión Educativa Local N° 01 El Porvenir, Trujillo – 2018. Tesis (Título profesional de Ingeniería Industrial). Trujillo: Universidad César Vallejo, 2018. Disponible en: [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/33904/reyes\\_nr.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/33904/reyes_nr.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

**RODRÍGUEZ, Víctor.** Cómo gerenciar un proyecto a través de la matriz Vester en planificación estratégica? Caso: explotación minera en Timbiquí (Cauca). *Punto de vista* [online]. 2020, 12(17), 63–. Disponible en: <https://doi.org/10.15765/pdv.v12i17.1670> ISSN 0123-580X.

**RODRÍGUEZ, Diego y PACHECO, Soledad.** Propuesta pedagógica para el mejoramiento del clima organizacional. Encuentros (Barranquilla, Colombia) [online]. 2019, 17(1), 145–161. Disponible en: <https://www.proquest.com/docview/2187121254?accountid=37408&pq-origsite=primo&parentSessionId=qCJ2ETL4CP6rSkrR8VkDnkvFnnnji7MGAkjP751E%2BT0%3D> ISSN 1692-5858. DOI:10.15665/encuent.v17i01.1674

**ROZMAN, Maja y STRUKELJ, Tjasa.** Organisational climate components and their impact on work engagement of employees in medium-sized organisations. *Ekonomski istraživanja* [online]. 2021, 34(1), 775–806. Disponible en: <https://doi.org/10.1080/1331677X.2020.1804967> ISSN 1331-677X.

**SÁNCHEZ, Neily; BETANCOURT, María y FALCÓN, María.** Sistema de indicadores de clima organizacional para potenciar el desempeño laboral. *Revista Electrónica Gestión de las Personas y Tecnología*. vol. 5, núm. 15, noviembre, 2012, pp. 52-62. Universidad de Santiago de Chile. [en línea]. 2012. [Fecha de consulta: 12 de mayo del 2022]. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=477847111005> E-ISSN: 0718-5693

**SCHOBBER, Patrick; BOER, Christa y SCHWARTE, Lothar.** Correlation coefficients: Appropriate use and interpretation. *Anesthesia and Analgesia* [en línea], 2018, vol. 126, no. 5, pp. 1763 - 1768. Disponible en: [https://journals.lww.com/anesthesia-analgesia/Fulltext/2018/05000/Correlation\\_Coefficients\\_\\_Appropriate\\_Use\\_and.50.aspx](https://journals.lww.com/anesthesia-analgesia/Fulltext/2018/05000/Correlation_Coefficients__Appropriate_Use_and.50.aspx) DOI:10.1213/ANE.0000000000002864

**SEGREDO, Alina; GARCÍA, Ana; LÓPEZ, Pedro; LEÓN, Pablo y PERDOMO, Irene.** Enfoque sistémico del clima organizacional y su aplicación en salud pública. *Revista cubana de salud pública*. 2015, 41(1). Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=21438819010> ISSN 1561-3127.

**SOTELO, Jesús y FIGUEROA, Ernesto.** El clima organizacional y su correlación con la calidad en el servicio en una institución de educación de nivel medio superior.

*RIDE revista iberoamericana para la investigación y el desarrollo educativo* [online]. 2017, 8(15), 582–609. Disponible en: <https://doi.org/10.23913/ride.v8i15.312> ISSN 2007-7467.

**SUMBA, Ruth; MORENO, Pamela y VILLAFUERTE, Neiser.** Clima Organizacional como Factor del Desempeño Laboral en las Mipymes en Ecuador. Vol. 8, núm. 1. Febrero Especial, 2022, pp. 234-261. Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8383360> ISSN: 2477-8818

**TORNAU, Katharina y FRESE, Michael.** Construct Clean-Up in Proactivity Research: A Meta-Analysis on the Nomological Net of Work-Related Proactivity Concepts and their Incremental Validities. *Applied psychology* [online]. 2013, 62(1), 44–96[Fecha de consulta: 15 de octubre de 2022]. Disponible en: [https://www.researchgate.net/publication/263140333\\_Construct\\_Clean-Up\\_in\\_Proactivity\\_Research\\_A\\_Meta-Analysis\\_on\\_the\\_Nomological\\_Net\\_of\\_Work-Related\\_Proactivity\\_Concepts\\_and\\_their\\_Incremental\\_Validities](https://www.researchgate.net/publication/263140333_Construct_Clean-Up_in_Proactivity_Research_A_Meta-Analysis_on_the_Nomological_Net_of_Work-Related_Proactivity_Concepts_and_their_Incremental_Validities) ISSN 0269-994X.

**RIVELLAS, Panagiotis; KAKKOS, Nikolaos y BLANAS, Nikos.** The impact of career satisfaction on job performance in accounting firms. The mediating effect of general competencies. s.l.: Thrace Institute of Technology, 2015, *Procedia Economics And Finance*, Vol. 33, pp. 468-476. Disponible en: [https://doi.org/10.1016/S2212-5671\(15\)01730-X](https://doi.org/10.1016/S2212-5671(15)01730-X)

**TRONCOSO, Claudia y AMAYA, Antonio.** Entrevista: guía práctica para la recolección de datos cualitativos en investigación de salud. *Revista de la Facultad de Medicina, Universidad Nacional de Colombia* [online]. 2017, 65(2), 329–332. Disponible en: <https://doi.org/10.15446/revfacmed.v65n2.60235> ISSN 0120-0011.

**TUMMERS, Lars.** The Relationship Between Coping and Job Performance. *Journal of public administration research and theory* [online]. 2017, 27(1), 150–162. [fecha de consulta: 24 de junio de 2022]. Disponible en: <https://doi.org/10.1093/jopart/muw0588> ISSN 1053-1858

**VÁSCONEZ, Víctor; VÁSCONEZ, Henry; GUERRERO, Francisca y NEIRA, Luís.** Cultura organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de instituciones públicas gubernamentales. *CIENCIAMATRIA*, 2019, 5(9), 550-562. Disponible en: <https://doi.org/10.35381/cm.v5i9.215>

**VELÁSQUEZ, Sandra y CACANTE, Jasmín.** El concepto de Reconocimiento y su utilidad para el campo de la Enfermería. *Temperamentvm*. 2020, 16. [fecha de consulta: 29 de octubre de 2022]. Disponible en: [https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1699-60112020000100019#:~:text=Reconocer%20es%20la%20acci%C3%B3n%20que,el%20reconocimiento%20se%20sumerge%20en](https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1699-60112020000100019#:~:text=Reconocer%20es%20la%20acci%C3%B3n%20que,el%20reconocimiento%20se%20sumerge%20en) ISSN 1699-6011.

**VERGARA, Alex; CALLAO, Marcelino y PUICAN, Víctor.** El clima laboral en las instituciones públicas del Perú. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar* [online]. 2022, 5(6), 14553-14570. Disponible en: [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v5i6.1418](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i6.1418)

**VILLAMIZAR, Margarita y CASTAÑEDA, Delio.** Relation Between Organizational Climate and its Dimensions and Knowledge-sharing Behavior among Knowledge Workers. Universidad de San Buenaventura, Medellín. *International Journal of Psychological Research*. 2014, 7(2), 64–75. Disponible en: <http://www.scielo.org.co/pdf/ijpr/v7n2/v7n2a07.pdf> ISSN 2011-2084.

**VILLAVICENCIO, Ebingen; TORRACCHI, Esteban; PARIONA, María y ALVEAR, María.** OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES. [En línea]. January 2019. *Odontología Activa Revista Científica* 4(1):9-14 [Fecha de consulta: 18 de junio de 2022]. Disponible en: [https://www.researchgate.net/publication/332032600\\_OPERACIONALIZACION\\_DE\\_VARIABLES](https://www.researchgate.net/publication/332032600_OPERACIONALIZACION_DE_VARIABLES)

**WARREN, Sheila.** A New Human Performance Technology Model: Using the 5W-H System. *International journal of technology, knowledge and society* [online]. 2009,

5(2), 113–120. Disponible en:

<https://www.proquest.com/docview/2712870285?accountid=37408&pq-origsite=primo&parentSessionId=I8VxB5HpCVIs%2BK7oYkRLGQMXEjh6CYIse14R6T0SDk4%3D> ISSN 1832-3669.

doi:10.18848/1832-3669/CGP/v05i02/59491

**YONGXING, Guo; HONGFEI, Du; BAOGUO, Xie y LEI, Mo.** Work engagement and job performance: the moderating role of perceived organizational support. *Anales de Psicología* [online]. 2017, 33(3), 708–713. Disponible en: <http://dx.doi.org/10.6018/analesps.33.3.238571> ISSN 0212-9728.

## ANEXOS

### ANEXO A: TABLAS

#### Anexo A.1: Operacionalización de variables

**Tabla N°04:**

*Matriz de Operacionalización de Variables*

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA
<b>CLIMA ORGANIZACIONAL</b>	Son las concepciones comunes de los atributos organizacionales que afectan la forma en que los trabajadores ven o entienden los trabajos o funciones que desempeñan dentro de la organización (Rodríguez y Pacheco 2019).	Se aplicará un cuestionario como instrumento para medir la variable, las preguntas estarán dirigidas según cada uno de los 20 indicadores de las cinco dimensiones del clima organizacional.	Estructura organizacional Ítems (1 – 5)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Organización de la institución</li> <li>• Manuales, Reglamentos</li> <li>• Condiciones Ambientales</li> </ul>	<b>Ordinal (Likert)</b> 1= Muy inadecuado 2= Inadecuado 3= Regular 4= Adecuado 5= Muy Adecuado
			Comunicación Ítems (6 – 10)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Acceso de información</li> <li>• Comunicación oportuna</li> <li>• Diálogo abierto</li> <li>• Canales de comunicación</li> <li>• Comunicación organizacional</li> </ul>	
			Liderazgo Ítems (11 – 15)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Autoritaria</li> <li>• Participativa</li> <li>• Estimulación al desempeño</li> </ul>	
			Motivación Ítems (16 – 20)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Compromiso</li> <li>• Importancia de Labores</li> <li>• Remuneración salarial</li> <li>• Reconocimiento</li> <li>• Regularidad</li> </ul>	
			Apoyo Ítems (21 – 25)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cooperación laboral</li> <li>• Respaldo</li> <li>• Líder</li> <li>• Trabajo en equipo</li> </ul>	

**DESEMPEÑO  
LABORAL**

Es el cumplimiento de las obligaciones del colaborador en desarrollar sus funciones con responsabilidad, compromiso y fiabilidad a los objetivos brindados por la organización (Tummers 2017) [trad.].

Se hará uso de un cuestionario donde se medirá la variable Desempeño Laboral tomando cuatro dimensiones con un total de 20 indicadores.

Conocimiento del Trabajo Ítems (1 – 6)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comprensión del trabajo</li> <li>• Cambios laborales</li> <li>• Normatividad legal</li> <li>• Comprensión de normas</li> <li>• Habilidades de ejecución</li> </ul>
Relaciones Interpersonales Ítems (7 – 11)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cortesía</li> <li>• Orientación</li> <li>• Manejo de Conflictos</li> <li>• Autocontrol</li> </ul>
Orientación de Resultados Ítems (12 – 17)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Culminación de Tareas</li> <li>• Cumplimiento de Metas</li> <li>• Exigencia</li> <li>• Planificación</li> <li>• Trabajo bajo presión</li> </ul>
Proactividad Ítems (18 – 23)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Responsable de éxitos y fracasos</li> <li>• Flexibilidad</li> <li>• Predisposición</li> <li>• Procedimientos</li> <li>• Esfuerzo extra</li> <li>• Actitud</li> </ul>

**Ordinal  
(Likert)**

1= Muy inadecuado

2= Inadecuado

3= Regular

4= Adecuado

5= Muy Adecuado

## **Anexo A.2: POBLACIÓN Y MUESTRA**

### **Tabla N°05:**

*Rol de servicio "TOTAL"*

Día/Turno	Día 1°	Día 2°	Día 3°	Día 4°	Día 5°	Día 6°	Día 7°
Turno mañana	280	278	279	281	279	278	277
Turno tarde	234	237	233	233	233	232	235
Turno noche	105	106	107	106	109	108	109
<b>Total</b>	<b>619</b>	<b>621</b>	<b>619</b>	<b>620</b>	<b>621</b>	<b>618</b>	<b>621</b>

Fuente: GSC de la MTP.

### **Tabla N°06:**

*Rol de servicio "PROGRAMADOS"*

Día/Turno	Día 1°	Día 2°	Día 3°	Día 4°	Día 5°	Día 6°	Día 7°
Turno mañana	201	200	208	211	205	193	132
Turno tarde	162	157	156	162	163	150	120
Turno noche	70	72	68	77	76	63	69
<b>Total</b>	<b>433</b>	<b>429</b>	<b>432</b>	<b>450</b>	<b>444</b>	<b>406</b>	<b>321</b>

Fuente: GSC de la MTP.

### **Tabla N°07:**

*Rol de servicio "DESCUENTOS"*

Día/Turno	Día 1°	Día 2°	Día 3°	Día 4°	Día 5°	Día 6°	Día 7°
Turno mañana	79	78	71	70	74	85	145
Turno tarde	72	80	77	71	70	82	115
Turno noche	35	34	39	29	33	45	40
<b>Total</b>	<b>186</b>	<b>192</b>	<b>187</b>	<b>170</b>	<b>177</b>	<b>212</b>	<b>300</b>

Fuente: GSC de la MTP.

### **Tabla N°08:**

*Rol de servicio personal promedio*

Turno / Rol de servicio	"TOTAL"	"PROGRAMADOS"	"DESCUENTOS"
Turno mañana	279	193	86
Turno tarde	234	153	81
Turno noche	107	71	36
<b>Total</b>	<b>620</b>	<b>417</b>	<b>203</b>

Fuente: GSC de la MTP.

### **Tabla N°09:**

*Cuotas de población y muestra por horarios*

ESTRATO(Horarios)	POBLACIÓN	MUESTRA	PORCENTAJE
Turno mañana	193	93	46%
Turno tarde	153	73	37%
Turno noche	71	34	17%
<b>Total</b>	<b>417</b>	<b>200</b>	<b>100%</b>

Fuente: SGSC de la MTP.

**Anexo A.3:** Datos de los recursos humanos y logísticos de la GSC-MPT

**Tabla N°10:**

*Tipo de contrato del personal – GSC*

RÉGIMEN LABORAL	Nº
CAS	339
OSE/PLAZO IND.	548
PERMANENTE	4
LOCADORES	13
TOTAL	904
UCAI (CAS y OSE/PLAZO IND.)	83

Fuente: GSC de Trujillo

**Tabla N°11:**

*Cantidad de hombres y mujeres de la – GSC*

CANTIDAD	HOMBRES	MUJERES	TOTAL
Oficina/base/central cámaras/central de radio.	94	73	167
CAMPO	601	136	737
SINDICATO	5	1	6
TOTAL	695	209	910

Fuente: GSC de Trujillo

**Tabla N°12:**

*Trabajadores Activos (2020 – junio 2022)*

NOMINACION	2020	2021	2022
Activos en Campo	504	559	619
Activos base	166	166	166
Vulnerables	215	151	90
Fallecidos	03	06	01
TOTAL	885	882	876

Fuente: SGSC – MPT

**Tabla N°13:***Recursos Logísticos de la GSC*

UNIDADES MOVILES	OPERATIVO	MANTENIMIENTO	TOTAL
Camionetas	42	9	51
Camión	1	3	4
Moto	32	14	46

Fuente: GSC de Trujillo

*Nota,* Las averías comunes son el mantenimiento regular (Cambio de aceite, filtros, frenos y fajas), Suspensión dañadas, Desgaste o agujeros en las llantas, Fugas de aceite, Sistema de frenos, Embrague y caja de cambios.

**Tabla N°14:***Personal por área*

Área	N°
Campo turno mañana	276
Campo turno tarde	233
Campo turno noche	104
Servicio de cámaras	56
Comercio Ambulatorio (UCAI)	118
Brican	21
Personas vulnerables	58
Abandono de trabajo	04
Total	870

Fuente: SGSC – MPT

*Nota,* Información consultada el día 16 de septiembre del 2022.

#### **Anexo A.4:**

##### **Tabla N°15:**

*Escala de coeficiente de Correlación*

Valor	Criterio de correlación
1.00	Correlación positiva perfecta
0.99 – 0.90	Correlación positiva muy fuerte
0.89 – 0.75	Correlación positiva considerable
0.74 – 0.50	Correlación positiva media
0.49 – 0.25	Correlación positiva débil
0.24– 0.10	Correlación positiva muy débil
0.00	No existe correlación
-1.00	Correlación Negativa Perfecta

Fuente: Adaptación de (Hernández y Mendoza 2018 p.346)

##### **Tabla N°16:**

*Ejemplo de un enfoque convencional para interpretar un coeficiente de correlación*

Coeficiente de correlación	Interpretation
0.00 – 0.10	Correlación insignificante
0.10 – 0.39	Correlación débil
0.40 – 0.69	Correlación moderada
0.70 – 0.89	Fuerte correlación
0.90 – 1.00	Correlación muy fuerte

Fuente: Adaptación de (Schober, Boer y Schwarte 2018) [trad.]

##### **Tabla N°17:**

*Interpretación del estadístico Alfa de Cronbach*

Intervalo al que pertenece el coeficiente alfa de Cronbach	Valoración de la fiabilidad de los ítems analizados
0 a 0.50	Confiabilidad inaceptable
0.51 – 0.60	Confiabilidad pobre
0.61 – 0.70	Confiabilidad débil
0.71 – 0.80	Confiabilidad aceptable
0.81 – 0.90	Confiabilidad bueno
0.91 – 1.00	Confiabilidad excelente

Fuente: Adaptación de (Chavez y Rodríguez 2018)

**Tabla N°18:***Prueba de Normalidad de clima organizacional y desempeño laboral*

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>		
	Estadístico	gl	Sig.
EO	,068	200	,024
C	,068	200	,027
L	,080	200	,003
M	,095	200	,000
A	,069	200	,022
CO	,049	200	,200*
CT	,137	200	,000
RI	,172	200	,000
OR	,092	200	,000
P	,106	200	,000
DL	,065	200	,041

Nota, Resultados del software SPSS V.26

**Tabla N°19:***Tabla de frecuencia de causas*

N°	CAUSAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE	%FRECUENCIA ACUMULADA
C1	Falta de motivación	11	10%	10%
C2	Trabajo en equipo regular	8	8%	18%
C3	Capacitaciones insuficientes	9	9%	27%
C4	Sobre carga laboral	5	5%	31%
C5	Ordenadores antiguos	2	2%	33%
C6	Vehículos con constantes averías	5	5%	38%
C7	Inadecuada delegación de funciones	9	9%	47%
C8	Comunicación interna regular	8	8%	54%
C9	Repuestos insuficientes	4	4%	58%
C10	Falta de combustible	5	5%	63%
C11	Escaso seguimiento de actividades	7	7%	70%
C12	Falta de inspección	10	10%	79%
C13	Malos entendidos	9	9%	88%
C14	Inadecuada distribución	9	9%	96%
C15	Riesgo de contagio por Covid-19	4	4%	100%
TOTAL		105	100%	

**Tabla N°20:***Costo de la aplicación de los instrumentos*

Descripción	Cantidad	Unidad	Precio Unitario	Total
Cuestionarios (2 hojas), aplicados	200	Unidades	S/.0.40	S/.80.00
Cuestionarios (2 hojas), no aplicados	29	Unidades	S/.0.40	S/.11.60
Serenos (15 min para el desarrollo del cuestionario)	305	Horas-Hombre	S/.5.00 (S/.1.25 por 15 min)	S/. 381.25

**Anexo A.5: Escalas de puntajes de la variable Clima Organizacional**

**Tabla N°21:**

*Escala por puntajes de la variable Clima Organizacional*

VALORACION	RANGO	
	Mínimo	Máximo
Muy inadecuado	[25]	[45]
Inadecuado	[46]	[65]
Regular	[66]	[85]
Adecuado	[86]	[105]
Muy Adecuado	[106]	[125]

**Tabla N°22:**

*Escala por puntajes de las dimensiones de la variable Clima Organizacional*

VALORACION	Estructura organizacional		Comunicación		Liderazgo		Motivación		Apoyo	
	Rango		Rango		Rango		Rango		Rango	
	Mínimo	Máximo	Mínimo	Máximo	Mínimo	Máximo	Mínimo	Máximo	Mínimo	Máximo
Muy inadecuado	[5]	[9]	[5]	[9]	[5]	[9]	[5]	[9]	[5]	[9]
Inadecuado	[10]	[13]	[10]	[13]	[10]	[13]	[10]	[13]	[10]	[13]
Regular	[14]	[17]	[14]	[17]	[14]	[17]	[14]	[17]	[14]	[17]
Adecuado	[18]	[21]	[18]	[21]	[18]	[21]	[18]	[21]	[18]	[21]
Muy Adecuado	[22]	[25]	[22]	[25]	[22]	[25]	[22]	[25]	[22]	[25]

**Tabla N°23:**

*Escala por puntajes de pregunta de la variable clima organizacional*

VALORACION	RANGO	
	Mínimo	Máximo
Muy inadecuado	[200]	[360]
Inadecuado	[361]	[520]
Regular	[521]	[680]
Adecuado	[681]	[840]
Muy Adecuado	[841]	[1000]

**Anexo A.6: Escalas de puntajes de la variable Desempeño Laboral**

**Tabla N°24:**

*Escala por puntajes de la variable Desempeño Laboral*

VALORACION	RANGO	
	Mínimo	Máximo
Muy inadecuado	[23]	[42]
Inadecuado	[43]	[61]
Regular	[62]	[79]
Adecuado	[80]	[97]
Muy Adecuado	[98]	[115]

**Tabla N°25:**

*Escala por puntajes de las dimensiones de la variable Desempeño Laboral*

VALORACION	Conocimiento del Trabajo		Relaciones Interpersonales		Orientación de Resultados		Proactividad	
	Rango		Rango		Rango		Rango	
	Mínimo	Máximo	Mínimo	Máximo	Mínimo	Máximo	Mínimo	Máximo
Muy inadecuado	[6]	[10]	[5]	[9]	[6]	[10]	[6]	[10]
Inadecuado	[11]	[15]	[10]	[13]	[11]	[15]	[11]	[15]
Regular	[16]	[20]	[14]	[17]	[16]	[20]	[16]	[20]
Adecuado	[21]	[25]	[18]	[21]	[21]	[25]	[21]	[25]
Muy Adecuado	[26]	[30]	[22]	[25]	[26]	[30]	[26]	[30]

**Tabla N°26:**

*Escala por puntajes de pregunta de la variable desempeño laboral*

VALORACION	RANGO	
	Mínimo	Máximo
Muy inadecuado	[200]	[360]
Inadecuado	[361]	[520]
Regular	[521]	[680]
Adecuado	[681]	[840]
Muy Adecuado	[841]	[1000]

**Anexo A.7: Base de datos de la variable Clima Organizacional**

**Tabla N°27:**

Base de datos de la encuesta de Clima Organizacional

CLIMA ORGANIZACIONAL																									
N°	Estructura organizacional						Comunicación				Liderazgo					Motivación					Apoyo				
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25
1	5	4	4	4	2	4	3	3	4	3	2	3	2	3	2	3	5	3	4	3	5	3	4	4	4
2	2	2	3	4	5	3	2	3	2	3	3	4	3	3	2	4	4	2	3	5	2	5	2	2	4
3	5	2	2	2	1	3	4	5	4	2	2	3	3	1	3	1	2	1	3	5	1	2	5	5	5
4	5	3	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	1	3	4	3	3	2	5	5	5	5	4	4
5	1	5	1	1	1	1	5	1	5	1	1	5	5	5	1	1	5	1	1	1	5	1	5	1	5
6	3	4	3	2	1	2	2	2	3	3	1	4	3	5	3	4	5	1	1	3	4	3	3	4	3
7	3	2	4	1	1	3	3	2	2	2	2	3	2	3	3	4	1	3	2	4	3	3	3	2	2
8	2	3	5	3	3	3	3	1	4	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	1	4	4	4
9	1	4	3	1	1	1	1	1	1	1	3	3	2	5	3	2	2	3	2	3	2	1	1	1	3
10	5	5	4	2	1	3	3	2	3	2	2	3	3	3	2	3	2	1	2	3	2	2	3	4	2
11	5	5	5	3	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	5	3
12	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
13	4	4	4	3	2	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
14	3	2	3	2	4	2	2	3	1	3	2	3	2	2	2	3	3	3	2	2	3	1	2	1	2
15	2	3	5	5	3	5	5	3	5	3	5	5	5	3	5	3	5	3	5	3	5	5	5	5	5
16	2	4	2	2	2	3	3	3	2	3	2	2	3	3	4	3	5	3	2	3	5	1	3	3	3
17	3	4	3	2	2	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	2	2	3	4	3	3	3	3
18	3	2	1	1	1	1	2	3	2	1	3	3	2	5	3	5	5	2	3	3	5	4	3	5	3
19	5	5	5	2	1	3	3	4	1	3	5	4	4	5	5	4	5	4	3	5	4	3	3	5	3
20	1	2	3	3	2	4	3	3	2	3	1	3	4	1	3	5	2	4	3	1	4	2	1	3	3
21	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	1	5	2	5	3	5	5	3	5	5	5	5	5	5
22	3	4	2	2	2	3	4	1	3	3	2	4	4	3	3	1	5	1	2	2	3	2	4	1	2
23	3	5	4	2	1	5	3	5	2	1	5	5	4	5	5	2	5	1	4	2	4	4	3	5	5
24	1	4	4	2	2	3	2	2	2	2	2	4	2	2	2	4	1	1	1	4	2	2	2	1	1
25	2	4	3	2	3	3	4	2	3	2	4	2	3	3	2	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3
26	3	3	3	3	2	2	3	3	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	3	1	2	1	1	1
27	2	1	2	1	1	1	2	1	2	1	2	4	2	3	2	3	2	3	2	2	1	1	2	1	2
28	3	5	5	1	1	3	4	5	3	5	1	3	2	3	3	2	5	2	2	3	5	3	2	5	3
29	2	2	3	3	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	5	3	2	2	4	2	3	1	2	2
30	2	3	1	1	1	2	4	1	2	2	3	2	2	3	3	2	2	3	2	2	5	2	3	1	2
31	2	2	3	1	1	1	1	1	1	3	1	2	1	1	1	2	3	1	2	1	3	1	1	4	2
32	5	3	5	1	2	2	1	1	1	1	1	2	2	2	1	2	5	1	1	1	5	1	2	4	1
33	1	1	1	1	1	3	2	3	4	2	4	4	5	4	2	5	2	3	5	5	3	3	3	1	1
34	3	4	3	2	1	4	3	3	4	3	3	3	4	3	4	5	4	2	4	3	4	3	3	5	3
35	5	5	3	2	2	2	3	3	2	2	2	4	4	3	3	1	3	4	2	4	1	3	5	3	3
36	3	4	4	4	2	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3

**CLIMA ORGANIZACIONAL**

N°	Estructura organizacional					Comunicación					Liderazgo					Motivación					Apoyo				
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25
37	4	5	4	1	4	4	4	5	4	1	4	3	4	4	2	5	3	1	1	5	2	2	4	2	
38	4	4	3	2	1	2	4	4	4	3	5	5	4	5	4	2	3	2	4	3	4	2	3	2	
39	3	5	2	2	2	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	4	2	3	2	3	3	4	3	3	
40	1	3	5	2	2	2	2	2	2	2	1	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	4	3	
41	4	5	4	2	2	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	5	5	5	5	5	5	5	4	5	
42	4	4	2	2	1	4	1	1	1	1	2	3	3	1	4	4	3	1	1	1	4	2	1	4	1
43	3	4	5	2	3	4	3	3	3	2	2	2	3	2	2	3	4	2	2	4	2	3	3	3	
44	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	
45	3	3	2	3	3	2	1	1	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	4	3	3	4	3	
46	3	4	3	1	1	3	4	3	3	2	3	3	3	2	3	1	4	1	1	2	2	3	3	3	
47	5	5	5	1	1	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
48	3	4	4	3	3	4	3	4	3	3	4	4	1	5	4	4	3	1	4	4	5	5	5	3	
49	3	4	4	3	1	3	5	3	2	4	4	4	4	5	3	5	1	5	3	3	3	3	5	3	
50	4	3	1	3	1	2	1	3	3	2	3	3	3	3	1	1	5	1	2	2	4	2	3	3	
51	3	5	4	1	1	3	4	2	3	1	2	4	3	4	4	2	4	1	1	1	4	2	4	3	
52	1	5	3	1	1	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	5	1	3	2	5	3	3	5	3	
53	3	2	4	2	3	3	5	2	4	5	2	1	4	1	2	3	2	5	2	4	2	3	5	1	3
54	3	4	2	1	1	3	3	3	3	3	2	3	1	1	1	5	2	1	1	3	1	1	1	1	
55	5	2	1	3	1	3	2	3	4	3	2	3	2	3	3	5	3	2	2	5	2	3	5	4	
56	3	3	4	3	3	4	3	3	5	3	3	4	4	4	3	4	3	3	3	4	3	4	4	4	
57	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	3	2	2	3	3	3	1	2	3	5	2	3	3	3	
58	3	2	1	1	1	3	3	4	2	2	3	3	4	3	4	2	5	2	2	1	5	3	4	3	
59	4	4	3	2	2	4	4	3	4	3	4	3	2	3	2	4	2	2	2	2	2	3	4	3	
60	5	3	2	3	1	1	3	2	5	1	2	3	5	4	3	2	5	2	3	4	5	1	5	2	
61	2	3	1	1	1	1	3	3	2	2	3	4	4	5	4	3	5	1	1	3	5	4	5	3	
62	3	4	5	1	5	4	5	4	4	2	5	5	4	5	5	4	5	3	3	4	3	4	3	5	
63	3	5	3	2	1	3	3	2	1	2	2	1	1	1	3	4	1	2	2	4	2	2	4	2	
64	3	5	4	2	2	3	3	4	1	4	3	1	4	4	4	2	5	2	2	5	4	5	4	4	
65	1	3	3	1	1	1	3	1	2	2	4	4	4	4	3	1	4	2	3	2	4	3	3	4	
66	5	5	4	4	2	3	2	4	4	3	4	5	4	5	4	5	4	1	3	3	5	3	3	4	
67	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	3	4	3	3	2	4	2	2	2	3	3	2	3	2	
68	4	3	5	3	2	3	2	5	2	3	3	4	2	4	1	3	4	5	2	3	4	3	4	3	
69	1	2	2	3	3	3	3	1	1	1	1	3	3	3	1	1	1	1	1	5	3	1	5	1	
70	4	5	4	1	2	3	4	2	2	2	3	4	5	5	2	5	4	2	2	2	3	5	3	4	
71	3	3	4	1	1	3	3	4	3	1	3	3	1	5	4	3	4	1	2	2	5	1	4	3	
72	3	4	3	3	2	4	4	5	3	3	4	4	3	4	4	3	4	1	2	3	4	3	3	3	
73	3	5	2	3	3	5	3	3	3	3	1	5	5	5	3	5	3	5	3	5	3	3	5	3	
74	3	5	4	1	1	2	2	3	2	2	3	3	1	5	5	1	5	1	4	2	5	3	5	3	
75	4	4	4	1	3	3	4	5	3	1	5	1	3	3	3	3	2	3	3	5	3	3	5	3	
76	4	1	5	1	1	5	3	5	3	1	2	3	3	3	3	5	1	3	3	3	3	3	4	3	
77	5	3	5	4	2	3	3	4	3	3	4	4	4	5	5	4	5	5	3	4	4	4	5	5	
78	3	5	5	1	1	1	3	1	3	1	2	5	1	1	1	1	1	1	1	4	1	2	3	3	

**CLIMA ORGANIZACIONAL**

N°	Estructura organizacional					Comunicación					Liderazgo					Motivación					Apoyo				
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25
79	3	4	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	2	2	2	3	3	3	4	3	
80	5	4	3	2	2	3	3	4	3	5	3	4	2	2	3	2	1	2	3	5	1	3	5	3	
81	3	5	4	2	1	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	5	1	3	3	3	3	3	3	3	
82	2	2	3	2	1	2	2	2	1	1	1	1	1	1	2	5	1	1	1	5	1	1	5	1	
83	2	2	3	1	1	1	3	1	2	3	2	3	3	3	3	5	5	5	3	5	2	3	5	3	
84	2	5	2	2	2	4	5	5	5	1	1	1	2	1	1	2	2	1	2	1	1	1	1	1	
85	3	4	2	1	1	1	1	3	3	2	3	4	4	5	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
86	4	5	3	3	2	2	3	3	4	4	1	2	3	2	3	3	3	3	2	1	1	1	1	3	
87	1	3	3	3	1	3	3	3	1	3	4	1	4	1	1	3	4	5	1	4	1	1	4	1	
88	3	4	4	4	2	3	3	4	5	3	5	2	2	3	2	3	5	1	4	4	3	2	2	2	
89	1	4	2	3	1	3	1	3	4	3	3	4	1	3	3	1	4	1	1	3	3	1	3	4	
90	3	3	3	1	1	1	1	1	1	3	3	1	3	3	1	3	3	1	3	1	3	1	1	1	
91	2	3	3	4	3	4	2	1	3	2	4	5	4	3	1	3	4	1	2	2	4	1	3	2	
92	1	1	2	2	3	2	2	1	2	1	2	3	1	1	1	4	1	2	1	2	1	2	1	3	
93	2	4	3	4	2	3	4	4	4	2	3	2	2	3	4	3	3	1	1	4	4	3	2	4	
94	2	4	1	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	3	1	2	2	4	2	1	2	2	
95	5	3	5	1	1	3	3	3	3	1	3	3	3	5	3	5	3	3	3	3	2	3	4	3	
96	3	4	1	1	2	3	3	3	2	2	2	5	2	2	1	5	3	2	2	3	2	1	1	1	
97	1	3	1	1	1	4	1	2	2	1	1	1	4	1	1	4	2	2	1	4	1	1	4	1	
98	5	5	5	3	2	4	2	4	5	3	5	3	1	2	3	2	4	1	3	1	4	3	2	4	
99	4	5	5	1	1	1	5	3	1	1	1	5	2	2	2	5	1	5	2	5	1	1	5	2	
100	1	1	2	2	1	2	1	1	1	2	1	2	1	1	2	4	2	2	2	3	2	2	4	2	
101	3	3	3	2	2	2	3	2	3	2	2	3	3	2	2	2	5	1	2	2	3	3	2	2	
102	2	2	3	3	2	2	3	3	3	3	4	3	3	4	2	3	4	2	3	3	3	2	3	5	
103	3	3	3	2	1	3	3	3	3	2	2	3	3	2	2	3	5	3	2	2	4	2	3	4	
104	3	4	3	1	1	4	3	2	2	2	4	2	4	2	4	4	2	2	2	4	2	2	4	2	
105	3	1	3	3	3	4	2	2	2	2	2	3	1	1	3	2	3	3	2	3	3	3	1	3	
106	3	2	2	2	1	2	3	4	2	1	3	2	2	2	5	5	1	1	2	5	2	2	5	3	
107	5	5	5	4	3	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	
108	2	4	2	1	1	3	3	3	1	1	2	3	2	3	1	4	1	3	1	4	1	1	4	1	
109	1	3	2	2	1	2	1	2	2	2	3	3	2	2	3	4	5	1	3	4	5	3	2	4	
110	5	3	3	5	2	4	5	4	5	2	5	5	3	4	5	5	1	1	5	2	4	1	3	5	
111	3	3	2	5	5	5	5	1	5	5	1	5	3	3	5	5	1	5	5	2	5	1	1	3	
112	3	5	5	2	1	3	3	3	1	1	1	2	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	3	1	
113	4	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	1	4	3	1	5	1	5	5	4	1	1	4	
114	2	3	3	2	1	2	3	3	2	3	2	3	3	4	3	2	5	2	3	2	4	3	2	3	
115	1	3	1	1	2	3	1	1	1	1	2	2	1	3	1	2	3	1	1	1	4	1	1	3	
116	1	3	1	2	1	2	2	2	1	2	2	3	2	4	3	1	2	1	1	5	2	2	4	1	
117	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	5	3	2	2	5	3	3	5	3	
118	2	3	2	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	3	3	4	3	4	1	1	1	4	2	
119	5	1	3	2	1	5	3	1	1	1	3	1	1	1	1	5	1	4	3	5	3	1	5	1	
120	3	5	3	2	3	3	1	3	4	3	4	4	4	4	4	2	5	5	2	3	4	4	3	3	

**CLIMA ORGANIZACIONAL**

N°	Estructura organizacional					Comunicación					Liderazgo					Motivación					Apoyo				
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25
121	3	4	3	1	1	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	4	1	2	2	5	3	2	2	3	
122	3	4	4	3	1	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	3	2	3	4	4	4	3	4	
123	1	2	1	1	2	1	2	2	2	3	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
124	1	2	1	1	1	2	2	2	1	1	2	2	1	3	3	1	1	5	3	1	3	2	1	2	
125	3	4	3	1	1	2	2	1	1	1	3	3	2	5	5	3	5	1	1	5	1	3	5	1	
126	3	4	4	3	2	3	2	3	4	3	3	3	3	3	3	2	4	2	2	3	4	3	3	3	
127	3	4	3	3	1	3	3	3	3	1	3	3	2	3	1	3	5	3	1	2	3	1	2	1	
128	5	5	4	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	4	3	2	5	1	3	3	4	2	1	3	
129	3	5	5	3	3	5	3	5	3	3	5	5	5	5	4	3	5	3	3	4	5	3	5	4	
130	2	2	3	1	1	2	1	3	2	1	3	2	3	1	3	1	5	1	3	3	5	2	3	1	
131	3	5	3	2	2	2	2	3	2	2	2	3	3	4	3	2	5	1	1	2	5	2	3	2	
132	3	5	3	2	1	3	3	4	2	3	4	5	5	4	1	5	1	2	3	5	4	4	4	3	
133	3	3	4	3	1	3	4	4	4	2	4	4	4	4	3	3	4	2	3	3	4	2	3	3	
134	2	5	2	2	1	2	3	2	2	2	3	2	3	2	3	3	3	2	3	3	2	2	2	3	
135	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	1	1	4	1	1	1	5	1	1	5	1	
136	2	3	3	2	1	3	4	2	3	1	2	3	3	4	3	1	5	2	3	2	4	3	3	2	
137	3	2	3	1	1	3	3	1	2	3	3	3	3	3	3	3	1	2	3	5	1	1	4	3	
138	4	4	3	1	1	4	2	1	3	1	3	4	1	1	3	5	1	3	4	5	3	1	3	1	
139	3	3	3	5	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	1	3	3	3	1	1	5	
140	4	4	3	2	1	3	4	3	2	2	2	3	2	4	2	2	5	2	3	2	4	2	4	2	
141	3	3	3	1	2	2	1	2	2	2	1	2	4	3	2	2	5	2	2	4	1	1	5	1	
142	5	3	3	2	1	3	2	2	3	2	1	2	3	2	3	2	5	1	1	3	5	2	3	2	
143	1	2	2	2	2	2	2	1	3	1	2	2	2	3	3	2	5	2	3	2	3	2	3	2	
144	3	5	3	1	1	4	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	5	1	3	4	5	3	4	4	
145	4	5	4	2	1	2	1	2	1	4	2	3	2	5	2	3	4	1	3	2	4	2	3	4	
146	4	4	3	2	2	4	4	4	2	2	4	4	3	5	4	4	4	2	2	3	4	3	4	3	
147	3	3	2	3	3	4	3	4	3	3	3	3	2	4	4	3	4	3	3	2	3	2	3	3	
148	4	4	4	3	2	3	4	3	4	2	3	4	4	3	2	4	4	2	1	1	3	2	1	2	
149	3	3	3	2	1	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	4	2	3	3	3	
150	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	4	2	2	2	4	2	2	2	2	4	2	2	4	2	
151	3	2	3	2	1	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	3	1	1	1	5	3	3	4	2	
152	3	3	3	1	1	3	5	5	5	1	3	4	2	4	4	3	5	1	1	5	5	5	1	5	
153	3	3	3	2	1	3	3	3	1	2	2	2	1	3	3	1	4	1	2	4	3	3	4	3	
154	1	3	5	1	1	2	2	2	2	1	2	2	2	5	2	3	5	1	2	5	2	3	5	3	
155	2	4	1	1	1	3	2	4	1	1	1	1	1	2	1	4	5	5	1	5	1	3	5	1	
156	3	3	2	4	4	3	2	3	5	4	5	5	4	5	4	3	4	2	3	3	4	4	3	2	
157	2	5	5	3	2	3	3	2	2	2	3	3	2	3	3	3	4	1	1	2	4	2	3	4	
158	1	5	3	1	1	3	2	3	3	2	2	3	3	4	3	1	4	1	3	2	1	1	1	1	
159	5	1	5	1	1	5	3	5	1	1	5	5	5	5	1	5	1	5	3	5	5	5	5	3	
160	3	1	2	3	5	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	5	4	1	4	4	2	3	
161	5	4	3	2	1	3	1	1	3	1	2	4	2	3	3	3	5	1	1	2	5	3	1	3	
162	4	4	5	5	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	1	3	4	5	1	2	3	2	

**CLIMA ORGANIZACIONAL**

N°	Estructura organizacional					Comunicación					Liderazgo					Motivación					Apoyo				
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25
163	3	5	3	1	1	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	4	1	1	2	5	1	1	3	2	
164	1	2	1	3	1	1	1	2	3	2	1	2	1	2	1	2	1	1	1	2	3	2	2	1	
165	3	2	3	3	5	2	2	2	3	2	2	3	3	2	2	5	3	3	4	5	3	3	5	3	
166	5	3	1	3	1	5	5	2	3	1	3	5	3	5	3	3	1	1	1	5	1	3	5	3	
167	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	1	5	3	5	5	5	1	5	
168	3	3	4	1	1	3	3	2	1	2	2	1	3	3	3	3	5	3	2	3	1	1	3	3	
169	3	4	4	2	2	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	5	4	3	1	1	4	5	2	
170	3	3	4	4	1	4	4	2	4	4	2	4	4	5	4	2	4	2	4	4	4	4	4	4	
171	1	1	3	1	2	1	3	2	1	2	5	3	3	5	1	3	1	5	3	5	5	3	1	2	
172	5	5	5	3	1	5	1	1	3	3	1	2	2	5	5	2	5	4	4	4	4	4	4	4	
173	1	1	1	1	1	1	2	2	1	2	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	
174	3	1	1	3	3	1	3	1	4	1	1	5	4	4	4	3	5	3	3	5	1	3	5	3	
175	5	5	5	3	3	3	3	4	5	3	3	4	3	3	3	4	5	1	1	3	5	3	5	3	
176	3	3	5	2	2	4	2	3	4	2	2	5	5	5	5	3	5	2	2	2	4	3	3	3	
177	5	5	5	2	1	5	5	5	4	4	2	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	
178	5	3	2	4	3	5	1	1	5	5	5	5	5	5	3	5	1	1	2	5	2	3	5	5	
179	1	1	3	1	1	3	4	3	3	5	4	3	3	1	3	2	3	3	4	5	2	1	2	2	
180	5	5	4	2	2	4	4	4	4	3	3	4	4	4	5	3	5	1	1	3	5	3	5	3	
181	5	3	2	1	1	4	2	1	3	3	1	3	1	3	1	5	3	2	1	4	5	1	1	2	
182	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
183	2	4	1	2	1	3	4	2	2	1	3	1	4	2	3	2	4	2	3	1	1	5	3	1	
184	3	2	4	2	1	4	3	4	5	3	1	3	4	4	4	3	5	3	4	4	5	3	1	4	
185	3	5	3	1	1	3	3	1	1	3	3	3	5	1	3	5	5	1	3	3	5	3	5	3	
186	5	4	2	1	1	2	2	2	1	2	3	5	4	5	3	2	5	1	3	3	5	5	5	3	
187	3	5	5	3	5	5	3	3	4	3	5	5	5	3	5	4	1	1	3	5	3	3	5	5	
188	5	5	5	3	3	5	3	1	3	3	3	3	4	3	3	4	1	3	2	5	3	3	5	3	
189	3	2	5	2	3	5	3	5	3	1	5	5	5	5	3	5	1	2	2	5	5	5	5	4	
190	5	5	5	3	2	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	3	5	5	5	4	5	5	5	5	
191	5	5	5	3	3	3	3	5	5	3	3	4	5	5	5	3	5	3	3	5	3	5	3	3	
192	3	4	4	2	2	4	4	4	2	4	2	4	1	1	2	4	4	1	1	4	4	4	4	1	
193	2	2	2	3	3	2	3	2	2	2	3	2	4	2	1	2	1	2	2	5	3	2	5	5	
194	1	1	2	1	1	1	2	5	3	5	2	4	3	3	3	5	5	3	4	2	1	1	5	1	
195	3	4	2	2	2	2	1	4	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
196	4	2	1	2	4	2	3	2	2	2	4	2	2	5	1	4	3	2	4	1	1	4	1	2	
197	2	3	1	1	2	3	2	2	3	3	2	2	2	2	3	4	2	2	2	4	2	3	4	2	
198	2	4	4	1	1	3	1	2	2	4	4	3	3	3	4	2	4	1	4	2	4	3	4	2	
199	1	3	1	3	3	3	3	4	3	2	3	3	3	4	4	3	4	3	3	4	3	2	3	3	
200	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	2	3	4	3	5	4	2	3	4	1	1	4	1	
TOTAL	600	684	614	429	363	580	565	554	546	479	550	623	573	653	581	539	794	415	496	512	769	500	548	688	531

Fuente: Base de datos del cuestionario aplicado al personal operativo de la SGSC - MPT.

**Tabla N°28:***Datos de valoración por pregunta de la variable Clima Organizacional*

Dimensiones	Preguntas	Valoración					TOTAL
		Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre	
		Muy inadecuado	Inadecuado	Regular	Adecuado	Muy Adecuado	
		(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	
Estructura organizacional	Pregunta 01	30	33	80	21	36	200
	Pregunta 02	17	31	52	51	49	200
	Pregunta 03	29	35	65	35	36	200
	Pregunta 04	66	67	47	12	8	200
	Pregunta 05	101	56	30	5	8	200
Comunicación	Pregunta 06	25	42	80	34	19	200
	Pregunta 07	28	42	84	29	17	200
	Pregunta 08	38	45	64	31	22	200
	Pregunta 09	34	51	68	29	18	200
	Pregunta 10	46	64	66	13	11	200
Liderazgo	Pregunta 11	28	61	64	27	20	200
	Pregunta 12	21	36	70	45	28	200
	Pregunta 13	30	44	68	39	19	200
	Pregunta 14	24	30	59	43	44	200
	Pregunta 15	36	34	68	37	25	200
Motivación	Pregunta 16	29	52	84	21	14	200
	Pregunta 17	13	13	30	55	89	200
	Pregunta 18	86	49	43	8	14	200
	Pregunta 19	47	63	54	19	17	200
	Pregunta 20	32	69	65	23	11	200
Apoyo	Pregunta 21	18	12	30	63	77	200
	Pregunta 22	53	48	64	16	19	200
	Pregunta 23	43	37	73	23	24	200
	Pregunta 24	31	16	42	56	55	200
	Pregunta 25	39	44	81	19	17	200

**Tabla N°29:***Datos de valoración (%) por pregunta de la variable Clima Organizacional*

Dimensiones	Preguntas	Valoración					TOTAL
		Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre	
		Muy inadecuado	Inadecuado	Regular	Adecuado	Muy Adecuado	
Estructura organizacional	Pregunta 01	15%	17%	40%	11%	18%	600
	Pregunta 02	9%	16%	26%	26%	25%	684
	Pregunta 03	15%	18%	33%	18%	18%	614
	Pregunta 04	33%	34%	24%	6%	4%	429
	Pregunta 05	51%	28%	15%	3%	4%	363
Comunicación	Pregunta 06	13%	21%	40%	17%	10%	580
	Pregunta 07	14%	21%	42%	15%	9%	565
	Pregunta 08	19%	23%	32%	16%	11%	554
	Pregunta 09	17%	26%	34%	15%	9%	546
	Pregunta 10	23%	32%	33%	7%	6%	479
Liderazgo	Pregunta 11	14%	31%	32%	14%	10%	550
	Pregunta 12	11%	18%	35%	23%	14%	623
	Pregunta 13	15%	22%	34%	20%	10%	573
	Pregunta 14	12%	15%	30%	22%	22%	653
	Pregunta 15	18%	17%	34%	19%	13%	581
Motivación	Pregunta 16	15%	26%	42%	11%	7%	539
	Pregunta 17	7%	7%	15%	28%	45%	794
	Pregunta 18	43%	25%	22%	4%	7%	415
	Pregunta 19	24%	32%	27%	10%	9%	496
	Pregunta 20	16%	35%	33%	12%	6%	512
Apoyo	Pregunta 21	9%	6%	15%	32%	39%	769
	Pregunta 22	27%	24%	32%	8%	10%	500
	Pregunta 23	22%	19%	37%	12%	12%	548
	Pregunta 24	16%	8%	21%	28%	28%	688
	Pregunta 25	20%	22%	41%	10%	9%	531

**Tabla N°30:**  
**Puntajes por dimensión de Clima Organizacional**

N°	CLIMA ORGANIZACIONAL					TOTAL
	ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL	COMUNICACIÓN	LIDERAZGO	MOTIVACIÓN	APOYO	
1	19	17	12	18	20	86
2	16	13	15	15	18	77
3	12	18	12	10	18	70
4	23	23	21	15	23	105
5	9	13	17	9	17	65
6	13	12	16	14	17	72
7	11	12	13	13	15	64
8	16	14	13	15	16	74
9	10	5	16	12	8	51
10	17	13	13	11	13	67
11	20	15	16	12	17	80
12	9	10	10	10	10	49
13	17	19	20	19	20	95
14	14	11	11	13	9	58
15	18	21	23	19	25	106
16	12	14	14	16	15	71
17	14	15	20	14	16	79
18	8	9	16	18	20	71
19	18	14	23	21	18	94
20	11	15	12	17	11	66
21	25	24	18	21	25	113
22	13	14	16	11	12	66
23	15	16	24	14	21	90
24	13	11	12	9	11	56
25	14	14	14	11	14	67
26	14	12	11	12	6	55
27	7	7	13	12	7	46
28	15	20	12	14	18	79
29	12	14	11	14	12	63
30	8	11	13	11	13	56
31	9	7	6	9	11	42
32	16	6	8	10	13	53
33	5	14	21	17	15	72
34	13	17	17	18	18	83
35	17	12	15	13	16	73
36	17	18	19	16	17	87
37	18	18	19	12	15	82
38	14	17	23	14	13	81
39	14	15	18	14	16	77
40	13	10	12	17	17	69
41	17	16	16	23	24	96
42	13	8	13	10	12	56
43	17	15	11	13	15	71
44	15	15	15	15	16	76
45	14	10	14	14	17	69
46	12	15	14	9	13	63
47	17	21	25	25	25	113
48	17	17	18	16	22	90
49	15	17	22	17	17	88
50	12	11	13	11	14	61
51	14	13	17	9	14	67
52	11	15	16	15	19	76
53	14	19	10	16	14	73
54	11	15	8	10	7	51
55	12	15	13	15	19	74
56	16	18	19	16	19	88
57	12	10	12	12	16	62
58	8	14	17	12	19	70
59	15	18	15	12	14	74
60	14	12	17	16	14	73
61	8	11	20	13	22	74
62	18	19	24	19	19	99
63	14	11	6	12	14	57
64	16	15	16	13	22	82
65	9	9	19	12	17	66
66	20	16	22	16	17	91
67	12	11	16	12	13	64

68	17	15	14	17	18	81
69	11	9	11	5	15	51
70	16	13	19	15	17	80
71	12	14	16	12	16	70
72	15	19	19	13	16	82
73	16	17	21	19	19	92
74	14	11	17	13	21	76
75	16	16	15	14	21	82
76	12	17	14	15	16	74
77	19	16	22	21	22	100
78	15	9	10	5	13	52
79	14	15	15	13	15	72
80	16	18	14	13	17	78
81	15	14	14	15	15	73
82	10	8	5	10	13	46
83	9	10	14	21	18	72
84	13	20	6	8	5	52
85	11	10	20	15	16	72
86	17	15	12	14	7	65
87	11	13	13	14	11	62
88	17	18	14	17	13	79
89	11	14	14	10	14	63
90	11	7	11	13	7	49
91	15	12	17	12	13	69
92	9	8	8	10	8	43
93	15	17	14	12	14	72
94	11	11	12	10	11	55
95	15	13	17	17	15	77
96	11	13	13	13	8	58
97	7	10	8	10	11	46
98	20	18	14	11	14	77
99	16	11	12	15	14	68
100	7	7	6	12	13	45
101	13	12	12	12	12	61
102	12	14	16	15	15	72
103	12	14	12	15	15	68
104	12	13	14	14	14	67
105	13	12	10	12	13	60
106	10	12	11	14	17	64
107	22	25	24	21	25	117
108	10	11	11	10	11	53
109	9	9	13	17	17	65
110	18	20	22	14	16	90
111	18	21	17	18	11	85
112	16	11	6	7	9	49
113	11	5	13	17	11	57
114	11	13	15	14	14	67
115	8	7	9	8	10	42
116	8	9	14	6	14	51
117	14	14	15	14	19	76
118	9	7	7	15	12	50
119	12	11	7	14	15	59
120	16	14	20	17	19	86
121	12	14	13	11	15	65
122	15	17	20	15	19	86
123	7	13	7	5	5	37
124	6	8	10	18	9	51
125	12	7	18	11	15	63
126	16	15	15	13	16	75
127	14	13	12	14	9	62
128	19	14	15	14	14	76
129	19	19	24	18	22	102
130	9	9	12	13	15	58
131	15	11	15	11	13	65
132	14	15	21	12	20	82
133	14	17	19	15	16	81
134	12	11	13	14	12	62
135	6	5	8	8	13	40
136	11	13	15	13	15	67
137	10	12	15	12	14	63
138	13	11	10	16	13	63
139	17	15	13	12	11	68
140	14	14	13	14	17	72
141	12	9	12	13	12	58

142	14	12	11	12	15	64
143	9	9	12	14	12	56
144	13	16	18	16	20	83
145	16	10	14	13	15	68
146	15	16	20	15	17	83
147	14	17	16	15	13	75
148	17	16	16	12	9	70
149	12	13	15	12	15	67
150	9	9	11	12	14	55
151	11	12	10	9	17	59
152	11	19	17	11	21	79
153	12	12	11	10	17	62
154	11	9	13	13	18	64
155	9	11	6	16	15	57
156	16	17	23	15	17	88
157	17	12	14	11	15	69
158	11	13	15	11	5	55
159	13	15	25	15	23	91
160	14	18	16	20	14	82
161	15	9	14	12	15	65
162	22	18	17	14	13	84
163	13	15	16	11	12	67
164	8	9	7	7	10	41
165	16	11	13	17	19	76
166	13	16	19	11	17	76
167	21	25	25	18	21	110
168	12	11	12	16	11	62
169	15	18	17	18	13	81
170	15	18	19	16	20	88
171	8	9	17	17	12	63
172	19	13	15	19	20	86
173	5	8	5	7	5	30
174	11	10	18	17	17	73
175	21	18	16	14	19	88
176	15	15	22	14	16	82
177	18	23	22	24	25	112
178	17	17	25	12	20	91
179	7	18	14	17	8	64
180	18	19	20	13	19	89
181	12	13	9	15	10	59
182	5	5	5	5	5	25
183	10	13	11	14	11	59
184	12	19	16	19	18	84
185	13	11	15	17	21	77
186	13	9	20	14	23	79
187	21	18	23	14	21	97
188	21	15	16	13	19	84
189	15	17	25	13	24	94
190	20	18	18	22	23	101
191	21	19	22	17	19	98
192	15	18	10	11	17	71
193	12	11	12	12	16	63
194	6	16	15	19	9	65
195	13	10	10	10	10	53
196	13	11	15	14	9	62
197	9	13	10	13	15	60
198	12	12	17	13	17	71
199	11	15	17	17	14	74
200	6	5	16	15	11	53

---

**Tabla N°31:***Escala interpretativa por dimensión del Clima Organizacional*

CLIMA ORGANIZACIONAL						
N°	ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL	COMUNICACIÓN	LIDERAZGO	MOTIVACIÓN	APOYO	TOTAL
1	Adecuado	Regular	Inadecuado	Adecuado	Adecuado	Adecuado
2	Regular	Inadecuado	Regular	Regular	Adecuado	Regular
3	Inadecuado	Adecuado	Inadecuado	Inadecuado	Adecuado	Regular
4	Muy Adecuado	Muy Adecuado	Adecuado	Regular	Muy Adecuado	Adecuado
5	Muy inadecuado	Inadecuado	Regular	Muy inadecuado	Regular	Inadecuado
6	Inadecuado	Inadecuado	Regular	Regular	Regular	Regular
7	Inadecuado	Inadecuado	Inadecuado	Inadecuado	Regular	Inadecuado
8	Regular	Regular	Inadecuado	Regular	Regular	Regular
9	Inadecuado	Muy inadecuado	Regular	Inadecuado	Muy inadecuado	Inadecuado
10	Regular	Inadecuado	Inadecuado	Inadecuado	Inadecuado	Regular
11	Adecuado	Regular	Regular	Inadecuado	Regular	Regular
12	Muy inadecuado	Inadecuado	Inadecuado	Inadecuado	Inadecuado	Inadecuado
13	Regular	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Adecuado
14	Regular	Inadecuado	Inadecuado	Inadecuado	Muy inadecuado	Inadecuado
15	Adecuado	Adecuado	Muy Adecuado	Adecuado	Muy Adecuado	Muy Adecuado
16	Inadecuado	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular
17	Regular	Regular	Adecuado	Regular	Regular	Regular
18	Muy inadecuado	Muy inadecuado	Regular	Adecuado	Adecuado	Regular
19	Adecuado	Regular	Muy Adecuado	Adecuado	Adecuado	Adecuado
20	Inadecuado	Regular	Inadecuado	Regular	Inadecuado	Regular
21	Muy Adecuado	Muy Adecuado	Adecuado	Adecuado	Muy Adecuado	Adecuado
22	Inadecuado	Regular	Regular	Inadecuado	Inadecuado	Regular
23	Regular	Regular	Muy Adecuado	Regular	Adecuado	Adecuado
24	Inadecuado	Inadecuado	Inadecuado	Muy inadecuado	Inadecuado	Inadecuado
25	Regular	Regular	Regular	Inadecuado	Regular	Regular
26	Regular	Inadecuado	Inadecuado	Inadecuado	Muy inadecuado	Inadecuado
27	Muy inadecuado	Muy inadecuado	Inadecuado	Inadecuado	Muy inadecuado	Inadecuado
28	Regular	Adecuado	Inadecuado	Regular	Adecuado	Regular
29	Inadecuado	Regular	Inadecuado	Regular	Inadecuado	Inadecuado
30	Muy inadecuado	Inadecuado	Inadecuado	Inadecuado	Inadecuado	Inadecuado
31	Muy inadecuado	Muy inadecuado	Muy inadecuado	Muy inadecuado	Inadecuado	Inadecuado
32	Regular	Muy inadecuado	Muy inadecuado	Inadecuado	Inadecuado	Inadecuado
33	Muy inadecuado	Regular	Adecuado	Regular	Regular	Regular
34	Inadecuado	Regular	Regular	Adecuado	Adecuado	Regular
35	Regular	Inadecuado	Regular	Inadecuado	Regular	Regular
36	Regular	Adecuado	Adecuado	Regular	Regular	Adecuado
37	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Inadecuado	Regular	Regular
38	Regular	Regular	Muy Adecuado	Regular	Inadecuado	Regular
39	Regular	Regular	Adecuado	Regular	Regular	Regular
40	Inadecuado	Inadecuado	Inadecuado	Regular	Regular	Regular
41	Regular	Regular	Regular	Muy Adecuado	Muy Adecuado	Adecuado
42	Inadecuado	Muy inadecuado	Inadecuado	Inadecuado	Inadecuado	Inadecuado
43	Regular	Regular	Inadecuado	Inadecuado	Regular	Regular
44	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular
45	Regular	Inadecuado	Regular	Regular	Regular	Regular
46	Inadecuado	Regular	Regular	Muy inadecuado	Inadecuado	Inadecuado
47	Regular	Adecuado	Muy Adecuado	Muy Adecuado	Muy Adecuado	Muy Adecuado
48	Regular	Regular	Adecuado	Regular	Muy Adecuado	Adecuado

49	Regular	Regular	Muy Adecuado	Regular	Regular	Adecuado
50	Inadecuado	Inadecuado	Inadecuado	Inadecuado	Regular	Inadecuado
51	Regular	Inadecuado	Regular	Muy inadecuado	Regular	Regular
52	Inadecuado	Regular	Regular	Regular	Adecuado	Regular
53	Regular	Adecuado	Inadecuado	Regular	Regular	Regular
54	Inadecuado	Regular	Muy inadecuado	Inadecuado	Muy inadecuado	Inadecuado
55	Inadecuado	Regular	Inadecuado	Regular	Adecuado	Regular
56	Regular	Adecuado	Adecuado	Regular	Adecuado	Adecuado
57	Inadecuado	Inadecuado	Inadecuado	Inadecuado	Regular	Inadecuado
58	Muy inadecuado	Regular	Regular	Inadecuado	Adecuado	Regular
59	Regular	Adecuado	Regular	Inadecuado	Regular	Regular
60	Regular	Inadecuado	Regular	Regular	Regular	Regular
61	Muy inadecuado	Inadecuado	Adecuado	Inadecuado	Muy Adecuado	Regular
62	Adecuado	Adecuado	Muy Adecuado	Adecuado	Adecuado	Adecuado
63	Regular	Inadecuado	Muy inadecuado	Inadecuado	Regular	Inadecuado
64	Regular	Regular	Regular	Inadecuado	Muy Adecuado	Regular
65	Muy inadecuado	Muy inadecuado	Adecuado	Inadecuado	Regular	Regular
66	Adecuado	Regular	Muy Adecuado	Regular	Regular	Adecuado
67	Inadecuado	Inadecuado	Regular	Inadecuado	Inadecuado	Inadecuado
68	Regular	Regular	Regular	Regular	Adecuado	Regular
69	Inadecuado	Muy inadecuado	Inadecuado	Muy inadecuado	Regular	Inadecuado
70	Regular	Inadecuado	Adecuado	Regular	Regular	Regular
71	Inadecuado	Regular	Regular	Inadecuado	Regular	Regular
72	Regular	Adecuado	Adecuado	Inadecuado	Regular	Regular
73	Regular	Regular	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Adecuado
74	Regular	Inadecuado	Regular	Inadecuado	Adecuado	Regular
75	Regular	Regular	Regular	Regular	Adecuado	Regular
76	Inadecuado	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular
77	Adecuado	Regular	Muy Adecuado	Adecuado	Muy Adecuado	Adecuado
78	Regular	Muy inadecuado	Inadecuado	Muy inadecuado	Inadecuado	Inadecuado
79	Regular	Regular	Regular	Inadecuado	Regular	Regular
80	Regular	Adecuado	Regular	Inadecuado	Regular	Regular
81	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular
82	Inadecuado	Muy inadecuado	Muy inadecuado	Inadecuado	Inadecuado	Inadecuado
83	Muy inadecuado	Inadecuado	Regular	Adecuado	Adecuado	Regular
84	Inadecuado	Adecuado	Muy inadecuado	Muy inadecuado	Muy inadecuado	Inadecuado
85	Inadecuado	Inadecuado	Adecuado	Regular	Regular	Regular
86	Regular	Regular	Inadecuado	Regular	Muy inadecuado	Inadecuado
87	Inadecuado	Inadecuado	Inadecuado	Regular	Inadecuado	Inadecuado
88	Regular	Adecuado	Regular	Regular	Inadecuado	Regular
89	Inadecuado	Regular	Regular	Inadecuado	Regular	Inadecuado
90	Inadecuado	Muy inadecuado	Inadecuado	Inadecuado	Muy inadecuado	Inadecuado
91	Regular	Inadecuado	Regular	Inadecuado	Inadecuado	Regular
92	Muy inadecuado	Muy inadecuado	Muy inadecuado	Inadecuado	Muy inadecuado	Inadecuado
93	Regular	Regular	Regular	Inadecuado	Regular	Regular
94	Inadecuado	Inadecuado	Inadecuado	Inadecuado	Inadecuado	Inadecuado
95	Regular	Inadecuado	Regular	Regular	Regular	Regular
96	Inadecuado	Inadecuado	Inadecuado	Inadecuado	Muy inadecuado	Inadecuado
97	Muy inadecuado	Inadecuado	Muy inadecuado	Inadecuado	Inadecuado	Inadecuado
98	Adecuado	Adecuado	Regular	Inadecuado	Regular	Regular
99	Regular	Inadecuado	Inadecuado	Regular	Regular	Regular
100	Muy inadecuado	Muy inadecuado	Muy inadecuado	Inadecuado	Inadecuado	Muy inadecuado
101	Inadecuado	Inadecuado	Inadecuado	Inadecuado	Inadecuado	Inadecuado
102	Inadecuado	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular
103	Inadecuado	Regular	Inadecuado	Regular	Regular	Regular

104	Inadecuado	Inadecuado	Regular	Regular	Regular	Regular
105	Inadecuado	Inadecuado	Inadecuado	Inadecuado	Inadecuado	Inadecuado
106	Inadecuado	Inadecuado	Inadecuado	Regular	Regular	Inadecuado
107	Muy Adecuado	Muy Adecuado	Muy Adecuado	Adecuado	Muy Adecuado	Muy Adecuado
108	Inadecuado	Inadecuado	Inadecuado	Inadecuado	Inadecuado	Inadecuado
109	Muy inadecuado	Muy inadecuado	Inadecuado	Regular	Regular	Inadecuado
110	Adecuado	Adecuado	Muy Adecuado	Regular	Regular	Adecuado
111	Adecuado	Adecuado	Regular	Adecuado	Inadecuado	Regular
112	Regular	Inadecuado	Muy inadecuado	Muy inadecuado	Muy inadecuado	Inadecuado
113	Inadecuado	Muy inadecuado	Inadecuado	Regular	Inadecuado	Inadecuado
114	Inadecuado	Inadecuado	Regular	Regular	Regular	Regular
115	Muy inadecuado	Muy inadecuado	Muy inadecuado	Muy inadecuado	Inadecuado	Inadecuado
116	Muy inadecuado	Muy inadecuado	Regular	Muy inadecuado	Regular	Inadecuado
117	Regular	Regular	Regular	Regular	Adecuado	Regular
118	Muy inadecuado	Muy inadecuado	Muy inadecuado	Regular	Inadecuado	Inadecuado
119	Inadecuado	Inadecuado	Muy inadecuado	Regular	Regular	Inadecuado
120	Regular	Regular	Adecuado	Regular	Adecuado	Adecuado
121	Inadecuado	Regular	Inadecuado	Inadecuado	Regular	Inadecuado
122	Regular	Regular	Adecuado	Regular	Adecuado	Adecuado
123	Muy inadecuado	Inadecuado	Muy inadecuado	Muy inadecuado	Muy inadecuado	Inadecuado
124	Muy inadecuado	Muy inadecuado	Inadecuado	Adecuado	Muy inadecuado	Inadecuado
125	Inadecuado	Muy inadecuado	Adecuado	Inadecuado	Regular	Inadecuado
126	Regular	Regular	Regular	Inadecuado	Regular	Regular
127	Regular	Inadecuado	Inadecuado	Regular	Muy inadecuado	Inadecuado
128	Adecuado	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular
129	Adecuado	Adecuado	Muy Adecuado	Adecuado	Muy Adecuado	Adecuado
130	Muy inadecuado	Muy inadecuado	Inadecuado	Inadecuado	Regular	Inadecuado
131	Regular	Inadecuado	Regular	Inadecuado	Inadecuado	Inadecuado
132	Regular	Regular	Adecuado	Inadecuado	Adecuado	Regular
133	Regular	Regular	Adecuado	Regular	Regular	Regular
134	Inadecuado	Inadecuado	Inadecuado	Regular	Inadecuado	Inadecuado
135	Muy inadecuado	Muy inadecuado	Muy inadecuado	Muy inadecuado	Inadecuado	Inadecuado
136	Inadecuado	Inadecuado	Regular	Inadecuado	Regular	Regular
137	Inadecuado	Inadecuado	Regular	Inadecuado	Regular	Inadecuado
138	Inadecuado	Inadecuado	Inadecuado	Regular	Inadecuado	Inadecuado
139	Regular	Regular	Inadecuado	Inadecuado	Inadecuado	Regular
140	Regular	Regular	Inadecuado	Regular	Regular	Regular
141	Inadecuado	Muy inadecuado	Inadecuado	Inadecuado	Inadecuado	Inadecuado
142	Regular	Inadecuado	Inadecuado	Inadecuado	Regular	Inadecuado
143	Muy inadecuado	Muy inadecuado	Inadecuado	Regular	Inadecuado	Inadecuado
144	Inadecuado	Regular	Adecuado	Regular	Adecuado	Regular
145	Regular	Inadecuado	Regular	Inadecuado	Regular	Regular
146	Regular	Regular	Adecuado	Regular	Regular	Regular
147	Regular	Regular	Regular	Regular	Inadecuado	Regular
148	Regular	Regular	Regular	Inadecuado	Muy inadecuado	Regular
149	Inadecuado	Inadecuado	Regular	Inadecuado	Regular	Regular
150	Muy inadecuado	Muy inadecuado	Inadecuado	Inadecuado	Regular	Inadecuado
151	Inadecuado	Inadecuado	Inadecuado	Muy inadecuado	Regular	Inadecuado
152	Inadecuado	Adecuado	Regular	Inadecuado	Adecuado	Regular
153	Inadecuado	Inadecuado	Inadecuado	Inadecuado	Regular	Inadecuado
154	Inadecuado	Muy inadecuado	Inadecuado	Inadecuado	Adecuado	Inadecuado
155	Muy inadecuado	Inadecuado	Muy inadecuado	Regular	Regular	Inadecuado
156	Regular	Regular	Muy Adecuado	Regular	Regular	Adecuado
157	Regular	Inadecuado	Regular	Inadecuado	Regular	Regular
158	Inadecuado	Inadecuado	Regular	Inadecuado	Muy inadecuado	Inadecuado
159	Inadecuado	Regular	Muy Adecuado	Regular	Muy Adecuado	Adecuado

160	Regular	Adecuado	Regular	Adecuado	Regular	Regular
161	Regular	Muy inadecuado	Regular	Inadecuado	Regular	Inadecuado
162	Muy Adecuado	Adecuado	Regular	Regular	Inadecuado	Regular
163	Inadecuado	Regular	Regular	Inadecuado	Inadecuado	Regular
164	Muy inadecuado	Muy inadecuado	Muy inadecuado	Muy inadecuado	Inadecuado	Inadecuado
165	Regular	Inadecuado	Inadecuado	Regular	Adecuado	Regular
166	Inadecuado	Regular	Adecuado	Inadecuado	Regular	Regular
167	Adecuado	Muy Adecuado	Muy Adecuado	Adecuado	Adecuado	Muy Adecuado
168	Inadecuado	Inadecuado	Inadecuado	Regular	Inadecuado	Inadecuado
169	Regular	Adecuado	Regular	Adecuado	Inadecuado	Regular
170	Regular	Adecuado	Adecuado	Regular	Adecuado	Adecuado
171	Muy inadecuado	Muy inadecuado	Regular	Regular	Inadecuado	Inadecuado
172	Adecuado	Inadecuado	Regular	Adecuado	Adecuado	Adecuado
173	Muy inadecuado	Inadecuado				
174	Inadecuado	Inadecuado	Adecuado	Regular	Regular	Regular
175	Adecuado	Adecuado	Regular	Regular	Adecuado	Adecuado
176	Regular	Regular	Muy Adecuado	Regular	Regular	Regular
177	Adecuado	Muy Adecuado	Muy Adecuado	Muy Adecuado	Muy Adecuado	Muy Adecuado
178	Regular	Regular	Muy Adecuado	Inadecuado	Adecuado	Adecuado
179	Muy inadecuado	Adecuado	Regular	Regular	Muy inadecuado	Inadecuado
180	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Inadecuado	Adecuado	Adecuado
181	Inadecuado	Inadecuado	Muy inadecuado	Regular	Inadecuado	Inadecuado
182	Muy inadecuado	Inadecuado				
183	Inadecuado	Inadecuado	Inadecuado	Regular	Inadecuado	Inadecuado
184	Inadecuado	Adecuado	Regular	Adecuado	Adecuado	Regular
185	Inadecuado	Inadecuado	Regular	Regular	Adecuado	Regular
186	Inadecuado	Muy inadecuado	Adecuado	Regular	Muy Adecuado	Regular
187	Adecuado	Adecuado	Muy Adecuado	Regular	Adecuado	Adecuado
188	Adecuado	Regular	Regular	Inadecuado	Adecuado	Regular
189	Regular	Regular	Muy Adecuado	Inadecuado	Muy Adecuado	Adecuado
190	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Muy Adecuado	Muy Adecuado	Adecuado
191	Adecuado	Adecuado	Muy Adecuado	Regular	Adecuado	Adecuado
192	Regular	Adecuado	Inadecuado	Inadecuado	Regular	Regular
193	Inadecuado	Inadecuado	Inadecuado	Inadecuado	Regular	Inadecuado
194	Muy inadecuado	Regular	Regular	Adecuado	Muy inadecuado	Inadecuado
195	Inadecuado	Inadecuado	Inadecuado	Inadecuado	Inadecuado	Inadecuado
196	Inadecuado	Inadecuado	Regular	Regular	Muy inadecuado	Inadecuado
197	Muy inadecuado	Inadecuado	Inadecuado	Inadecuado	Regular	Inadecuado
198	Inadecuado	Inadecuado	Regular	Inadecuado	Regular	Regular
199	Inadecuado	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular
200	Muy inadecuado	Muy inadecuado	Regular	Regular	Inadecuado	Inadecuado

**Tabla N°32:***Valores por Nivel de Clima Organizacional*

<b>Nivel de Clima Organizacional</b>	<b>N°</b>	<b>%</b>	<b>% (Redon.)</b>	<b>N°</b>	<b>%</b>	<b>% (Redon.)</b>
Muy inadecuado clima organizacional	20	12.40%	12%	1	0.50%	1%
Inadecuado clima organizacional	148	31.70%	32%	77	38.50%	39%
Regular clima organizacional	485	36.70%	37%	87	43.50%	44%
Adecuado clima organizacional	273	14.20%	14%	29	14.50%	15%
Muy Adecuado clima organizacional	74	5.00%	5%	6	3.00%	3%
<b>Total</b>	<b>1000</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>200</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

**Tabla N°33:***Valores por Dimensiones de Clima Organizacional*

<b>VALORACIÓN</b>	<b>DIMENSIONES</b>									
	<b>EO</b>		<b>C</b>		<b>L</b>		<b>M</b>		<b>A</b>	
	<b>N°</b>	<b>%</b>	<b>N°</b>	<b>%</b>	<b>N°</b>	<b>%</b>	<b>N°</b>	<b>%</b>	<b>N°</b>	<b>%</b>
Muy inadecuado clima organizacional	33	16.5%	33	16.5%	20	10%	17	8.5%	21	10.5%
Inadecuado clima organizacional	69	34.5%	66	33%	58	29%	78	39%	46	23%
Regular clima organizacional	72	36%	64	32%	72	36%	80	40%	79	39.5%
Adecuado clima organizacional	22	11%	32	16%	29	14.5%	21	10.5%	38	19.0%
Muy Adecuado clima organizacional	4	2%	5	2.5%	21	10.5%	4	2%	16	8%
<b>Total</b>	<b>200</b>	<b>100%</b>	<b>200</b>	<b>100%</b>	<b>200</b>	<b>100%</b>	<b>200</b>	<b>100%</b>	<b>200</b>	<b>100%</b>

**Tabla N°34:***Nivel de clima organizacional por pregunta de mayor a menor puntaje*

Dimensión	Indicador	N° de ítem	Puntaje	Nivel
M	Importancia de Labores	17	794	Adecuado clima organizacional
A	Cooperación laboral	21	769	
A	Trabajo en equipo	24	688	
EO	Organización de la Institución	2	684	
Subtotal				4
L	Participativa	14	653	Regular clima organizacional
L	Autoritaria	12	623	
EO	Manuales, Reglamentos	3	614	
EO	Organización de la Institución	1	600	
L	Estimulación al desempeño	15	581	
C	Acceso de información	6	580	
L	Participativa	13	573	
C	Comunicación oportuna	7	565	
C	Diálogo abierto	8	554	
L	Autoritaria	11	550	
A	Líder	23	548	
C	Canales de comunicación	9	546	
M	Compromiso	16	539	
A	Trabajo en equipo	25	531	
Subtotal				14
M	Regularidad	20	512	Inadecuado clima organizacional
A	Respaldo	22	500	
M	Reconocimiento	19	496	
C	Comunicación organizacional	10	479	
EO	Condiciones Ambientales	4	429	
M	Remuneración salarial	18	415	
EO	Condiciones Ambientales	5	363	
Subtotal				7
Total				25

**Anexo A.8: Base de datos de la variable Desempeño Laboral**

**Tabla N°35:**

Base de datos de la encuesta de Desempeño Laboral

DESEMPEÑO LABORAL																							
N°	Conocimiento del Trabajo						Relaciones Interpersonales					Orientación De Resultados						Proactividad					
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23
1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	5	5	5	5	3	5	5	
2	5	4	3	5	5	5	5	5	4	4	5	5	3	4	1	1	1	1	1	2	5	4	
3	2	1	4	2	1	4	4	4	4	4	4	4	4	1	4	1	4	1	4	4	4	4	
4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	5	3	5	5	5	5	
5	4	1	3	3	2	4	4	3	1	4	4	3	4	1	3	2	3	4	3	4	3	2	
6	1	1	1	5	3	5	5	5	5	5	3	3	3	5	5	1	3	3	5	5	5	5	
7	4	4	4	3	4	4	5	5	5	5	5	4	4	3	3	3	2	5	5	2	4	5	
8	2	5	3	1	5	5	5	5	5	5	1	5	5	1	3	1	1	1	1	5	2	5	
9	4	1	5	3	4	5	4	3	5	5	4	5	4	4	1	3	4	2	3	3	2	5	
10	2	2	3	4	2	3	4	4	5	3	3	4	4	3	2	3	3	4	4	3	2	4	
11	5	3	5	4	4	4	5	5	5	4	4	5	4	5	4	3	4	2	3	4	3	4	
12	2	1	4	2	2	1	3	2	2	3	3	2	2	3	1	2	3	4	2	1	2	1	
13	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
14	2	3	4	2	2	1	2	3	2	2	3	4	3	4	2	3	2	3	2	3	1	3	
15	4	5	5	4	6	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	4	5	
16	4	3	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	
17	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	2	4	
18	3	2	3	4	4	2	2	3	3	4	3	2	4	3	2	3	2	2	4	3	1	5	
19	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	3	2	5	5	5	5	5	
20	4	4	4	4	3	1	4	1	4	5	5	1	4	1	5	2	4	5	1	5	4	2	
21	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
22	1	3	2	4	2	2	4	2	3	4	3	4	2	3	4	3	3	4	4	4	3	2	
23	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	2	2	4	4	4	5	5	
24	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
25	4	2	4	2	3	4	3	2	3	2	3	3	4	3	2	2	1	4	5	2	4	3	
26	2	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	3	2	2	2	3	4	2	3	2	
27	3	2	4	5	4	5	5	5	5	3	3	5	4	4	2	2	3	5	5	4	2	4	
28	1	3	1	2	2	2	2	1	3	5	5	5	5	2	2	3	5	4	5	1	5	5	
29	3	2	3	4	2	1	1	2	1	3	2	4	4	3	3	2	3	5	2	4	3	2	
30	1	3	2	1	3	5	3	1	2	2	3	2	4	2	3	2	3	3	3	3	4	1	
31	2	2	3	1	1	2	3	2	2	5	4	4	3	4	2	3	5	3	2	3	2	5	
32	2	3	5	4	3	4	3	2	3	3	2	3	3	4	3	1	2	3	1	2	4	1	
33	3	3	4	3	2	3	3	5	3	4	3	2	1	2	1	3	2	3	1	2	4	4	
34	3	4	3	2	5	4	2	5	4	4	2	4	4	4	3	2	1	1	3	5	2	4	
35	3	3	5	4	3	5	2	4	1	3	2	3	4	5	4	4	2	3	2	3	4	2	
36	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	

**DESEMPEÑO LABORAL**

N°	Conocimiento del Trabajo					Relaciones Interpersonales					Orientación De Resultados					Proactividad							
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23
37	4	4	5	5	3	4	5	5	5	5	4	4	4	5	4	1	3	4	5	4	5	4	5
38	2	3	2	4	3	4	5	5	4	4	3	4	4	3	4	2	2	3	4	4	3	5	4
39	4	2	4	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	2	3	3	4	4	2	3	3
40	2	3	2	2	2	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	1	3	3	3	3	2	2	3
41	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	1	4	5	5	5	5
42	2	4	3	2	4	3	2	2	2	3	2	4	2	2	2	4	2	1	4	3	1	4	1
43	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	4	4	3	3	4	2	4	1	3	2	4
44	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	4	4	4
45	3	3	5	4	3	4	5	5	5	5	5	5	4	5	3	3	4	3	4	4	1	3	4
46	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	4	4	3	3	3	3	4	3	4	4	4
47	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
48	5	5	5	5	3	5	5	5	5	4	2	3	2	4	3	3	3	3	5	5	5	5	5
49	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	3	4	2	4	2	4	2	3	3	2	2
50	3	4	4	5	4	4	5	5	4	5	5	4	5	4	3	4	5	4	5	4	3	3	5
51	4	4	5	4	3	5	5	5	5	4	5	4	4	4	1	4	2	3	5	5	1	5	5
52	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	3	5	3	4	3	4	5	4	3	3	5
53	2	3	2	5	2	3	4	2	3	2	4	3	4	5	1	2	3	2	4	3	4	1	3
54	5	5	1	1	1	1	1	1	3	5	5	5	5	3	3	1	5	3	3	5	1	1	1
55	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	4	4	5	4	5	5
56	4	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4
57	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4
58	2	3	2	4	2	3	3	5	3	3	2	4	4	4	2	3	3	1	2	1	1	1	2
59	4	4	3	4	3	4	5	5	4	5	4	4	4	4	5	3	2	3	4	4	2	3	3
60	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
61	3	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	4	4	5	4	4	4	4	3	3	5
62	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	2	4	5	5	2	2	5	5
63	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	2	3	3	4	5	5	4	5	5
64	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5
65	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5
66	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	4	3	3	4	5	4	5	5
67	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	3	5	5	3	3	3	3	5	5	3	5	3	5
68	3	4	5	3	4	4	5	5	3	4	5	5	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3
69	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3	5	3	3	3	3
70	4	4	4	5	5	4	5	4	4	2	4	5	4	5	2	5	5	2	4	5	4	5	5
71	3	3	3	4	4	5	5	5	3	5	5	3	3	5	3	5	3	3	1	2	3	3	4
72	4	4	5	4	4	5	5	5	4	5	4	5	5	4	3	3	2	3	4	4	3	3	4
73	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	2	5	5	5	5	5	5
74	3	4	5	4	4	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5
75	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3	3	3	3	3	2	1	3	3	3
76	3	5	5	3	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	3	3	5	4	3	4	4	4	4
77	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5
78	3	4	1	3	2	4	5	4	2	3	2	3	2	4	4	4	3	4	3	2	1	3	2

## DESEMPEÑO LABORAL

N°	Conocimiento del Trabajo					Relaciones Interpersonales					Orientación De Resultados					Proactividad						
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22
79	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4
80	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4
81	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	5	2	1	1	4	4	4
82	5	4	4	4	1	4	5	4	4	4	4	5	4	1	1	4	3	5	5	1	5	4
83	5	5	5	5	1	5	4	4	4	5	4	5	4	3	3	1	2	1	2	1	1	2
84	1	3	2	3	4	4	4	1	2	2	2	1	1	2	1	3	3	3	2	3	1	1
85	2	2	4	3	2	3	2	4	2	5	1	2	5	3	2	3	4	3	2	4	3	3
86	4	2	4	2	3	4	2	3	4	2	3	4	2	4	2	4	3	3	2	1	2	3
87	5	5	5	5	5	5	5	5	1	1	1	2	2	2	1	2	1	1	2	1	2	2
88	5	5	5	4	3	3	2	4	3	4	4	5	4	4	4	5	2	4	3	2	3	1
89	5	4	5	5	1	2	1	2	4	2	3	2	1	1	2	2	3	3	4	2	4	4
90	1	2	1	1	1	1	1	5	1	2	3	3	2	1	4	3	1	3	2	3	2	4
91	2	3	4	3	3	4	4	4	3	2	2	5	3	2	3	4	3	1	3	4	3	4
92	1	2	3	3	2	3	2	2	1	1	2	2	2	2	3	1	1	4	2	3	1	2
93	4	4	3	4	3	4	3	2	3	2	3	2	2	3	4	2	4	4	4	2	3	3
94	4	3	4	4	3	2	4	4	4	4	4	4	4	2	2	4	2	4	2	2	4	4
95	3	5	3	2	4	3	5	5	5	4	3	3	3	4	3	3	4	2	3	1	2	4
96	3	2	3	3	3	5	4	2	3	2	4	4	4	2	2	3	3	2	4	2	3	3
97	3	4	4	3	1	4	4	4	4	4	4	4	4	1	1	1	1	4	1	1	1	1
98	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4
99	3	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	1	5	1	3	2	1	5	2	1	5
100	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
101	5	2	2	3	3	3	5	4	4	4	4	5	4	4	2	3	5	4	4	2	3	5
102	4	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3
103	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4
104	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	4	2	4	4	4	4	4
105	1	4	1	1	1	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	3	1	1	2	5	5	3
106	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	1	5	5
107	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
108	3	4	5	5	3	5	5	4	5	5	5	5	4	5	1	2	1	4	5	1	4	5
109	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	2	5	3	3	3	4	5
110	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	3	1	3	3	5	5	2	2
111	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	3	5	3	5	5	5	5	1	3	5
112	5	5	5	5	5	3	5	3	3	5	3	5	3	5	1	5	1	5	1	1	1	5
113	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
114	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	3	3	3	2	4	3	5	4	1	5	5
115	5	4	5	5	3	5	5	5	4	5	4	5	3	3	4	5	1	2	4	1	1	5
116	4	4	5	5	1	4	5	5	4	5	4	5	3	3	2	2	4	5	5	1	4	4
117	5	4	4	4	5	4	5	5	5	4	4	4	4	5	3	5	3	5	5	3	5	5
118	2	2	3	3	3	1	4	4	4	4	4	4	4	1	1	1	1	1	2	2	4	3
119	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	1	5	1	5	3	1	3	5
120	3	3	3	4	2	4	2	5	2	4	3	2	4	5	3	4	2	4	3	3	4	3

**DESEMPEÑO LABORAL**

N°	Conocimiento del Trabajo					Relaciones Interpersonales					Orientación De Resultados					Proactividad							
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23
121	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	2	3	4	5	5	3	5	4
122	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	5	4
123	3	5	2	3	2	3	1	3	1	2	2	3	2	1	3	4	2	5	2	1	1	1	2
124	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	2	5	3	2	2	4	5	1
125	1	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	3	5	1	5	5	1	5	5	5
126	3	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	3	3	3	2	3	3	4	5	3	4	4
127	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	3	4	2	1	3	3	4	4	4	4	4
128	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	3	5	4	5	3	5	4	4
129	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	5	3	3	5	5
130	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	4	4	3	1	4	2	4	5	1	4	5
131	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	3	5	5	5	5	5	4
132	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	3	4	5	3	3	5	5	5
133	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	5	3	3	4	4	3	3	4	4
134	3	2	4	3	2	2	2	3	3	3	2	4	2	3	2	2	3	3	4	4	4	4	5
135	5	5	5	5	1	5	5	5	4	4	5	5	5	1	1	5	5	5	5	1	5	5	5
136	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	3	3	2	3	5	4	5	4	4
137	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	1	4	4	2	4	4
138	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	4	4	2	2	2	5	5	2	5	5	5
139	5	5	5	5	3	3	5	5	5	5	5	3	5	3	3	3	3	5	5	3	5	5	5
140	5	4	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4
141	4	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	1	4	4	4	5	5	3	4	5	5
142	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	1	2	5	5	5	5	5	5
143	3	3	5	5	3	5	5	5	3	5	3	5	3	3	2	2	3	3	5	5	2	3	3
144	5	5	5	5	3	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	3	5	5	5	3	5	5	5
145	3	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	3	3	4	4	2	4	4	4
146	4	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5
147	3	3	4	4	3	3	1	2	3	2	1	2	3	5	4	3	4	4	5	3	4	4	5
148	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	5	5	5
149	5	4	5	4	3	4	4	3	4	4	4	5	4	3	3	4	4	3	4	2	3	4	4
150	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	2	4	4	2	2	4	4	4
151	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4
152	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5
153	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	3	4	4	5	5	4	4	4	5
154	4	4	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	5	3	3	3	5	5	2	3	5	5	5
155	3	4	2	3	2	5	5	3	4	5	4	4	2	1	3	3	4	4	3	1	3	4	4
156	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	3
157	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4
158	3	4	4	4	3	5	5	5	5	5	5	1	5	2	2	2	4	5	2	2	2	5	5
159	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5
160	3	2	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	2	4	3	2	4	5	5	5	4	4	4
161	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	1	5	5	5	5	5	5	5
162	5	4	3	5	4	4	2	3	5	3	3	5	5	4	4	1	2	4	4	4	4	4	4

## DESEMPEÑO LABORAL

N°	Conocimiento del Trabajo					Relaciones Interpersonales					Orientación De Resultados					Proactividad							
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23
163	3	5	4	5	4	4	5	5	4	5	5	4	3	4	3	2	3	4	4	2	4	5	
164	3	1	2	1	5	5	5	4	5	4	3	5	5	5	4	5	4	4	3	5	5	5	
165	4	4	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	4	4	3	3	4	4	5	4	5	5	
166	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	4	3	2	2	4	5	3	5	5	
167	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	3	5	
168	3	1	5	3	5	5	5	5	3	5	3	5	5	5	3	3	4	3	3	4	3	4	
169	4	3	4	4	4	5	4	5	3	3	4	5	5	3	4	2	3	2	3	4	1	2	
170	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	5	2	4	4	4	3	4	4	3	4	4	
171	3	3	5	1	2	2	3	1	4	1	2	3	2	2	5	4	4	1	2	3	3	4	
172	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
173	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	3	3	1	1	1	1	1	2	1	
174	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	
175	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	5	5	5	3	5	5	
176	5	5	3	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	2	4	3	4	3	5	5	
177	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	
178	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	
179	2	3	3	3	2	2	4	4	4	4	4	4	4	2	2	1	3	4	3	1	4	4	
180	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	2	5	5	5	5	5	5	
181	3	1	3	5	5	1	2	5	2	1	1	2	1	5	3	2	3	4	1	5	1	2	
182	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	
183	5	5	4	3	4	5	4	3	5	3	4	5	5	3	3	4	2	2	4	2	2	3	
184	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	
185	4	5	5	4	3	3	4	5	3	5	3	3	3	2	3	3	1	3	3	4	5	4	
186	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	1	5	4	5	2	5	5	
187	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	3	5	5	
188	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3	3	5	5	5	5	5	
189	3	4	5	4	4	4	5	4	5	5	5	3	5	4	5	4	5	4	5	2	5	5	
190	5	5	3	5	5	5	5	3	5	4	4	5	4	4	4	4	3	4	4	5	5	5	
191	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5	3	5	5	3	5	5	3	5	5	5	
192	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	
193	1	3	2	3	4	2	2	1	2	1	2	1	2	2	4	4	3	4	3	2	4	4	
194	5	5	3	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	3	5	5	5	5	
195	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
196	3	2	4	2	3	1	4	3	2	3	2	1	4	2	3	1	2	4	3	4	3	4	
197	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	1	1	1	1	5	3	3	1	4	
198	2	4	5	4	3	4	5	5	5	4	4	3	2	3	2	4	3	5	4	3	4	4	
199	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	3	5	5	3	3	5	5	
200	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	1	1	5	5	5	1	5	5	
TOTAL	757	779	802	799	731	814	842	831	813	814	796	827	785	760	654	648	597	674	776	740	619	755	800

Fuente: Base de datos del cuestionario aplicado al personal operativo de la SGSC - MPT.

**Tabla N°36:***Datos de valoración por pregunta de la variable Desempeño Laboral*

Dimensiones	Preguntas	Valoración					TOTAL
		Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre	
		Muy inadecuado	Inadecuado	Regular	Adecuado	Muy Adecuado	
		(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	
Conocimiento del Trabajo	Pregunta 01	14	19	39	52	76	200
	Pregunta 02	12	17	29	64	78	200
	Pregunta 03	9	13	30	63	85	200
	Pregunta 04	12	11	27	66	84	200
	Pregunta 05	16	21	42	59	61	200
	Pregunta 06	13	10	20	64	93	200
Relaciones Interpersonales	Pregunta 07	10	15	12	49	114	200
	Pregunta 08	10	14	16	55	105	200
	Pregunta 09	10	13	24	60	93	200
	Pregunta 10	8	18	18	64	92	200
	Pregunta 11	8	15	31	65	81	200
Orientación de Resultados	Pregunta 12	7	13	22	62	96	200
	Pregunta 13	9	12	31	81	67	200
	Pregunta 14	8	20	38	72	62	200
	Pregunta 15	22	26	61	58	33	200
	Pregunta 16	25	33	56	41	45	200
	Pregunta 17	28	36	74	35	27	200
Proactividad	Pregunta 18	21	22	62	52	43	200
	Pregunta 19	10	16	34	68	72	200
	Pregunta 20	16	23	33	61	67	200
	Pregunta 21	36	30	55	37	42	200
	Pregunta 22	13	22	34	59	72	200
	Pregunta 23	11	14	25	64	86	200

**Tabla N°37:***Datos de valoración (%) por pregunta de la variable Desempeño Laboral*

Dimensiones	Preguntas	Valoración					TOTAL
		Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre	
		Muy inadecuado	Inadecuado	Regular	Adecuado	Muy Adecuado	
		(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	
Conocimiento del Trabajo	Pregunta 01	7%	10%	20%	26%	38%	757
	Pregunta 02	6%	9%	15%	32%	39%	779
	Pregunta 03	5%	7%	15%	32%	43%	802
	Pregunta 04	6%	6%	14%	33%	42%	799
	Pregunta 05	8%	11%	21%	30%	31%	725
	Pregunta 06	7%	5%	10%	32%	47%	814
Relaciones Interpersonales	Pregunta 07	5%	8%	6%	25%	57%	842
	Pregunta 08	5%	7%	8%	28%	53%	831
	Pregunta 09	5%	7%	12%	30%	47%	813
	Pregunta 10	4%	9%	9%	32%	46%	814
	Pregunta 11	4%	8%	16%	33%	41%	796
Orientación De Resultados	Pregunta 12	4%	7%	11%	31%	48%	827
	Pregunta 13	5%	6%	16%	41%	34%	785
	Pregunta 14	4%	10%	19%	36%	31%	760
	Pregunta 15	11%	13%	31%	29%	17%	654
	Pregunta 16	13%	17%	28%	21%	23%	648
	Pregunta 17	14%	18%	37%	18%	14%	597
Proactividad	Pregunta 18	11%	11%	31%	26%	22%	674
	Pregunta 19	5%	8%	17%	34%	36%	776
	Pregunta 20	8%	12%	17%	31%	34%	740
	Pregunta 21	18%	15%	28%	19%	21%	619
	Pregunta 22	7%	11%	17%	30%	36%	755
	Pregunta 23	6%	7%	13%	32%	43%	800

**Tabla N°38:**  
**Puntajes por dimensión de Desempeño Laboral**

<b>DESEMPEÑO LABORAL</b>					
<b>N°</b>	<b>CONOCIMIENTO DEL TRABAJO</b>	<b>RELACIONES INTERPERSONALES</b>	<b>ORIENTACIÓN DE RESULTADOS</b>	<b>PROACTIVIDAD</b>	<b>TOTAL</b>
1	30	25	26	28	109
2	27	23	19	14	83
3	14	20	18	21	73
4	28	25	26	28	107
5	17	16	16	19	68
6	16	25	20	26	87
7	23	25	22	23	93
8	21	21	16	15	73
9	22	21	21	19	83
10	16	19	19	20	74
11	25	24	25	20	94
12	12	13	13	13	51
13	25	22	24	24	95
14	14	12	18	15	59
15	28	23	29	27	107
16	23	23	23	23	92
17	24	20	21	19	84
18	18	15	16	17	66
19	29	24	25	27	105
20	20	19	17	22	78
21	30	25	30	30	115
22	14	16	19	20	69
23	29	25	24	24	102
24	6	9	24	24	63
25	19	13	15	20	67
26	22	23	17	16	78
27	23	21	20	23	87
28	11	16	22	25	74
29	15	9	20	19	63
30	15	11	16	17	59
31	11	16	21	20	68
32	21	13	16	13	63
33	18	18	10	16	62
34	21	17	18	18	74
35	23	12	22	19	76
36	23	20	22	22	87
37	25	24	21	27	97
38	18	21	19	23	81
39	20	16	19	19	74
40	16	24	23	16	79
41	29	23	29	25	106
42	18	11	16	14	59
43	26	24	23	16	89
44	18	19	20	21	78
45	22	25	24	19	90
46	24	24	22	21	91
47	30	25	30	30	115
48	28	21	18	28	95
49	30	22	20	16	88
50	24	24	25	24	97
51	25	24	19	24	92
52	30	22	23	24	99
53	17	15	18	17	67
54	14	15	22	14	65
55	28	25	24	27	104
56	24	20	23	22	89
57	24	21	21	24	90
58	16	16	20	8	60
59	22	23	22	19	86
60	30	25	30	30	115
61	26	25	23	23	97
62	28	25	22	24	99
63	30	25	22	28	105
64	28	24	27	30	109
65	30	25	26	30	111
66	27	24	25	24	100

67	28	23	22	26	99
68	23	22	23	23	91
69	30	25	24	20	99
70	26	19	26	25	96
71	22	23	22	16	83
72	26	23	22	21	92
73	30	25	27	27	109
74	25	22	26	29	102
75	30	23	18	15	86
76	24	22	21	24	91
77	28	22	26	28	104
78	17	16	20	15	68
79	24	20	23	22	89
80	29	25	22	23	99
81	26	20	24	16	86
82	22	22	19	23	86
83	26	21	17	9	73
84	17	11	11	13	52
85	16	14	19	19	68
86	19	14	19	14	66
87	30	13	10	9	62
88	25	17	24	15	81
89	22	12	11	19	64
90	7	12	16	15	50
91	19	15	20	17	71
92	14	8	11	16	49
93	22	13	17	20	72
94	20	20	20	18	78
95	20	22	19	16	77
96	19	15	19	17	70
97	19	20	12	9	60
98	24	20	22	24	90
99	26	23	17	19	85
100	20	18	18	18	74
101	18	21	22	23	84
102	20	18	20	18	76
103	23	20	19	21	83
104	24	20	19	22	85
105	13	25	22	21	81
106	30	25	28	26	109
107	30	25	30	30	115
108	25	24	18	24	91
109	29	25	24	23	101
110	28	24	24	20	96
111	30	25	25	24	104
112	28	19	20	14	81
113	30	25	30	30	115
114	28	24	19	23	94
115	27	23	21	18	89
116	23	23	20	23	89
117	26	23	25	26	100
118	14	20	15	13	62
119	30	25	22	18	95
120	19	16	20	22	77
121	26	25	22	26	99
122	25	21	23	24	93
123	18	9	15	13	55
124	6	6	12	17	41
125	24	25	25	22	96
126	24	22	18	23	87
127	24	18	17	23	82
128	28	25	26	26	105
129	28	24	25	25	102
130	29	23	21	21	94
131	28	23	27	29	107
132	30	24	27	25	106
133	24	19	23	22	88
134	16	14	15	23	68
135	26	23	22	26	97
136	29	21	22	26	98
137	24	20	22	19	85
138	29	24	21	24	98
139	26	25	22	26	99
140	26	23	21	23	93

141	27	25	24	26	102
142	29	25	24	27	105
143	24	21	18	21	84
144	27	25	26	28	106
145	26	23	24	21	94
146	27	24	29	28	108
147	20	9	21	25	75
148	24	19	23	25	91
149	25	19	23	20	87
150	22	20	16	20	78
151	26	24	27	26	103
152	30	25	26	30	111
153	28	25	24	27	104
154	26	23	23	25	97
155	19	21	17	19	76
156	23	20	22	23	88
157	22	20	20	23	85
158	23	25	17	20	85
159	30	25	26	26	107
160	19	19	17	27	82
161	30	25	25	30	110
162	25	16	21	24	86
163	25	24	21	22	92
164	17	21	28	26	92
165	28	22	24	27	101
166	29	24	23	24	100
167	30	25	26	28	109
168	22	21	25	20	88
169	24	19	22	16	81
170	24	20	22	22	88
171	16	11	20	15	62
172	24	20	24	24	92
173	7	6	10	7	30
174	30	25	28	30	113
175	30	25	24	28	107
176	28	23	24	24	99
177	30	24	29	28	111
178	27	25	30	26	108
179	15	20	17	19	71
180	30	25	26	30	111
181	18	11	16	14	59
182	6	5	6	8	25
183	26	19	22	16	83
184	30	23	29	30	112
185	24	20	15	22	81
186	30	25	25	26	106
187	28	25	28	28	109
188	30	25	24	28	107
189	24	24	26	26	100
190	28	21	26	26	101
191	30	22	26	28	106
192	24	20	21	24	89
193	15	8	16	18	57
194	24	25	26	28	103
195	18	15	18	18	69
196	15	14	13	20	62
197	24	23	16	17	80
198	22	23	16	23	84
199	28	25	26	26	105
200	30	25	18	26	99

---

**Tabla N°39:****Escala interpretativa por dimensión del Desempeño Laboral**

<b>DESEMPEÑO LABORAL</b>					
<b>N°</b>	<b>CONOCIMIENTO DEL TRABAJO</b>	<b>RELACIONES INTERPERSONALES</b>	<b>ORIENTACIÓN DE RESULTADOS</b>	<b>PROACTIVIDAD</b>	<b>TOTAL</b>
1	Muy adecuado	Muy adecuado	Muy adecuado	Muy adecuado	Muy adecuado
2	Muy adecuado	Muy adecuado	Regular	Inadecuado	Adecuado
3	Inadecuado	Adecuado	Regular	Adecuado	Regular
4	Muy adecuado	Muy adecuado	Muy adecuado	Muy adecuado	Muy adecuado
5	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular
6	Regular	Muy adecuado	Regular	Muy adecuado	Adecuado
7	Adecuado	Muy adecuado	Adecuado	Adecuado	Adecuado
8	Adecuado	Adecuado	Regular	Inadecuado	Regular
9	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Regular	Adecuado
10	Regular	Adecuado	Regular	Regular	Regular
11	Adecuado	Muy adecuado	Adecuado	Regular	Adecuado
12	Inadecuado	Inadecuado	Inadecuado	Inadecuado	Inadecuado
13	Adecuado	Muy adecuado	Adecuado	Adecuado	Adecuado
14	Inadecuado	Inadecuado	Regular	Inadecuado	Inadecuado
15	Muy adecuado	Muy adecuado	Muy adecuado	Muy adecuado	Muy adecuado
16	Adecuado	Muy adecuado	Adecuado	Adecuado	Adecuado
17	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Regular	Adecuado
18	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular
19	Muy adecuado	Muy adecuado	Adecuado	Muy adecuado	Muy adecuado
20	Regular	Adecuado	Regular	Adecuado	Regular
21	Muy adecuado	Muy adecuado	Muy adecuado	Muy adecuado	Muy adecuado
22	Inadecuado	Regular	Regular	Regular	Regular
23	Muy adecuado	Muy adecuado	Adecuado	Adecuado	Muy adecuado
24	Muy inadecuado	Muy inadecuado	Adecuado	Adecuado	Regular
25	Regular	Inadecuado	Inadecuado	Regular	Regular
26	Adecuado	Muy adecuado	Regular	Regular	Regular
27	Adecuado	Adecuado	Regular	Adecuado	Adecuado
28	Inadecuado	Regular	Adecuado	Adecuado	Regular
29	Inadecuado	Muy inadecuado	Regular	Regular	Regular
30	Inadecuado	Inadecuado	Regular	Regular	Inadecuado
31	Inadecuado	Regular	Adecuado	Regular	Regular
32	Adecuado	Inadecuado	Regular	Inadecuado	Regular
33	Regular	Adecuado	Muy inadecuado	Regular	Regular
34	Adecuado	Regular	Regular	Regular	Regular
35	Adecuado	Inadecuado	Adecuado	Regular	Regular
36	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Adecuado
37	Adecuado	Muy adecuado	Adecuado	Muy adecuado	Adecuado
38	Regular	Adecuado	Regular	Adecuado	Adecuado
39	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular
40	Regular	Muy adecuado	Adecuado	Regular	Regular
41	Muy adecuado	Muy adecuado	Muy adecuado	Adecuado	Muy adecuado
42	Regular	Inadecuado	Regular	Inadecuado	Inadecuado
43	Muy adecuado	Muy adecuado	Adecuado	Regular	Adecuado
44	Regular	Adecuado	Regular	Adecuado	Regular
45	Adecuado	Muy adecuado	Adecuado	Regular	Adecuado
46	Adecuado	Muy adecuado	Adecuado	Adecuado	Adecuado
47	Muy adecuado	Muy adecuado	Muy adecuado	Muy adecuado	Muy adecuado
48	Muy adecuado	Adecuado	Regular	Muy adecuado	Adecuado
49	Muy adecuado	Muy adecuado	Regular	Regular	Adecuado
50	Adecuado	Muy adecuado	Adecuado	Adecuado	Adecuado
51	Adecuado	Muy adecuado	Regular	Adecuado	Adecuado
52	Muy adecuado	Muy adecuado	Adecuado	Adecuado	Muy adecuado
53	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular
54	Inadecuado	Regular	Adecuado	Inadecuado	Regular
55	Muy adecuado	Muy adecuado	Adecuado	Muy adecuado	Muy adecuado
56	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Adecuado
57	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Adecuado
58	Regular	Regular	Regular	Muy inadecuado	Inadecuado
59	Adecuado	Muy adecuado	Adecuado	Regular	Adecuado
60	Muy adecuado	Muy adecuado	Muy adecuado	Muy adecuado	Muy adecuado
61	Muy adecuado	Muy adecuado	Adecuado	Adecuado	Adecuado
62	Muy adecuado	Muy adecuado	Adecuado	Adecuado	Muy adecuado
63	Muy adecuado	Muy adecuado	Adecuado	Muy adecuado	Muy adecuado
64	Muy adecuado	Muy adecuado	Muy adecuado	Muy adecuado	Muy adecuado
65	Muy adecuado	Muy adecuado	Muy adecuado	Muy adecuado	Muy adecuado
66	Muy adecuado	Muy adecuado	Adecuado	Adecuado	Muy adecuado
67	Muy adecuado	Muy adecuado	Adecuado	Muy adecuado	Muy adecuado

68	Adecuado	Muy adecuado	Adecuado	Adecuado	Adecuado
69	Muy adecuado	Muy adecuado	Adecuado	Regular	Muy adecuado
70	Muy adecuado	Adecuado	Muy adecuado	Adecuado	Adecuado
71	Adecuado	Muy adecuado	Adecuado	Regular	Adecuado
72	Muy adecuado	Muy adecuado	Adecuado	Adecuado	Adecuado
73	Muy adecuado	Muy adecuado	Muy adecuado	Muy adecuado	Muy adecuado
74	Adecuado	Muy adecuado	Muy adecuado	Muy adecuado	Muy adecuado
75	Muy adecuado	Muy adecuado	Regular	Inadecuado	Adecuado
76	Adecuado	Muy adecuado	Adecuado	Adecuado	Adecuado
77	Muy adecuado	Muy adecuado	Muy adecuado	Muy adecuado	Muy adecuado
78	Regular	Regular	Regular	Inadecuado	Regular
79	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Adecuado
80	Muy adecuado	Muy adecuado	Adecuado	Adecuado	Muy adecuado
81	Muy adecuado	Adecuado	Adecuado	Regular	Adecuado
82	Adecuado	Muy adecuado	Regular	Adecuado	Adecuado
83	Muy adecuado	Adecuado	Regular	Muy inadecuado	Regular
84	Regular	Inadecuado	Inadecuado	Inadecuado	Inadecuado
85	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular
86	Regular	Regular	Regular	Inadecuado	Regular
87	Muy adecuado	Inadecuado	Muy inadecuado	Muy inadecuado	Regular
88	Adecuado	Regular	Adecuado	Inadecuado	Adecuado
89	Adecuado	Inadecuado	Inadecuado	Regular	Regular
90	Muy inadecuado	Inadecuado	Regular	Inadecuado	Inadecuado
91	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular
92	Inadecuado	Muy inadecuado	Inadecuado	Regular	Inadecuado
93	Adecuado	Inadecuado	Regular	Regular	Regular
94	Regular	Adecuado	Regular	Regular	Regular
95	Regular	Muy adecuado	Regular	Regular	Regular
96	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular
97	Regular	Adecuado	Inadecuado	Muy inadecuado	Inadecuado
98	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Adecuado
99	Muy adecuado	Muy adecuado	Regular	Regular	Adecuado
100	Regular	Adecuado	Regular	Regular	Regular
101	Regular	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Adecuado
102	Regular	Adecuado	Regular	Regular	Regular
103	Adecuado	Adecuado	Regular	Adecuado	Adecuado
104	Adecuado	Adecuado	Regular	Adecuado	Adecuado
105	Inadecuado	Muy adecuado	Adecuado	Adecuado	Adecuado
106	Muy adecuado	Muy adecuado	Muy adecuado	Muy adecuado	Muy adecuado
107	Muy adecuado	Muy adecuado	Muy adecuado	Muy adecuado	Muy adecuado
108	Adecuado	Muy adecuado	Regular	Adecuado	Adecuado
109	Muy adecuado	Muy adecuado	Adecuado	Adecuado	Muy adecuado
110	Muy adecuado	Muy adecuado	Adecuado	Regular	Adecuado
111	Muy adecuado	Muy adecuado	Adecuado	Adecuado	Muy adecuado
112	Muy adecuado	Adecuado	Regular	Inadecuado	Adecuado
113	Muy adecuado	Muy adecuado	Muy adecuado	Muy adecuado	Muy adecuado
114	Muy adecuado	Muy adecuado	Regular	Adecuado	Adecuado
115	Muy adecuado	Muy adecuado	Adecuado	Regular	Adecuado
116	Adecuado	Muy adecuado	Regular	Adecuado	Adecuado
117	Muy adecuado	Muy adecuado	Adecuado	Muy adecuado	Muy adecuado
118	Inadecuado	Adecuado	Inadecuado	Inadecuado	Regular
119	Muy adecuado	Muy adecuado	Adecuado	Regular	Adecuado
120	Regular	Regular	Regular	Adecuado	Regular
121	Muy adecuado	Muy adecuado	Adecuado	Muy adecuado	Muy adecuado
122	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Adecuado
123	Regular	Muy inadecuado	Inadecuado	Inadecuado	Inadecuado
124	Muy inadecuado	Muy inadecuado	Inadecuado	Regular	Inadecuado
125	Adecuado	Muy adecuado	Adecuado	Adecuado	Adecuado
126	Adecuado	Muy adecuado	Regular	Adecuado	Adecuado
127	Adecuado	Adecuado	Regular	Adecuado	Adecuado
128	Muy adecuado	Muy adecuado	Muy adecuado	Muy adecuado	Muy adecuado
129	Muy adecuado	Muy adecuado	Adecuado	Adecuado	Muy adecuado
130	Muy adecuado	Muy adecuado	Adecuado	Adecuado	Adecuado
131	Muy adecuado	Muy adecuado	Muy adecuado	Muy adecuado	Muy adecuado
132	Muy adecuado	Muy adecuado	Muy adecuado	Adecuado	Muy adecuado
133	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Adecuado
134	Regular	Regular	Inadecuado	Adecuado	Regular
135	Muy adecuado	Muy adecuado	Adecuado	Muy adecuado	Adecuado
136	Muy adecuado	Adecuado	Adecuado	Muy adecuado	Muy adecuado
137	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Regular	Adecuado
138	Muy adecuado	Muy adecuado	Adecuado	Adecuado	Muy adecuado
139	Muy adecuado	Muy adecuado	Adecuado	Muy adecuado	Muy adecuado
140	Muy adecuado	Muy adecuado	Adecuado	Adecuado	Adecuado
141	Muy adecuado	Muy adecuado	Adecuado	Muy adecuado	Muy adecuado

142	Muy adecuado	Muy adecuado	Adecuado	Muy adecuado	Muy adecuado
143	Adecuado	Adecuado	Regular	Adecuado	Adecuado
144	Muy adecuado	Muy adecuado	Muy adecuado	Muy adecuado	Muy adecuado
145	Muy adecuado	Muy adecuado	Adecuado	Adecuado	Adecuado
146	Muy adecuado	Muy adecuado	Muy adecuado	Muy adecuado	Muy adecuado
147	Regular	Muy inadecuado	Adecuado	Adecuado	Regular
148	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Adecuado
149	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Regular	Adecuado
150	Adecuado	Adecuado	Regular	Regular	Regular
151	Muy adecuado	Muy adecuado	Muy adecuado	Muy adecuado	Muy adecuado
152	Muy adecuado	Muy adecuado	Muy adecuado	Muy adecuado	Muy adecuado
153	Muy adecuado	Muy adecuado	Adecuado	Muy adecuado	Muy adecuado
154	Muy adecuado	Muy adecuado	Adecuado	Adecuado	Adecuado
155	Regular	Adecuado	Regular	Regular	Regular
156	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Adecuado
157	Adecuado	Adecuado	Regular	Adecuado	Adecuado
158	Adecuado	Muy adecuado	Regular	Regular	Adecuado
159	Muy adecuado	Muy adecuado	Muy adecuado	Muy adecuado	Muy adecuado
160	Regular	Adecuado	Regular	Muy adecuado	Adecuado
161	Muy adecuado	Muy adecuado	Adecuado	Muy adecuado	Muy adecuado
162	Adecuado	Regular	Adecuado	Adecuado	Adecuado
163	Adecuado	Muy adecuado	Adecuado	Adecuado	Adecuado
164	Regular	Adecuado	Muy adecuado	Muy adecuado	Adecuado
165	Muy adecuado	Muy adecuado	Adecuado	Muy adecuado	Muy adecuado
166	Muy adecuado	Muy adecuado	Adecuado	Adecuado	Muy adecuado
167	Muy adecuado	Muy adecuado	Muy adecuado	Muy adecuado	Muy adecuado
168	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Regular	Adecuado
169	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Regular	Adecuado
170	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Adecuado
171	Regular	Inadecuado	Regular	Inadecuado	Regular
172	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Adecuado
173	Muy inadecuado	Muy inadecuado	Muy inadecuado	Muy inadecuado	Inadecuado
174	Muy adecuado	Muy adecuado	Muy adecuado	Muy adecuado	Muy adecuado
175	Muy adecuado	Muy adecuado	Adecuado	Muy adecuado	Muy adecuado
176	Muy adecuado	Muy adecuado	Adecuado	Adecuado	Muy adecuado
177	Muy adecuado	Muy adecuado	Muy adecuado	Muy adecuado	Muy adecuado
178	Muy adecuado	Muy adecuado	Muy adecuado	Muy adecuado	Muy adecuado
179	Inadecuado	Adecuado	Regular	Regular	Regular
180	Muy adecuado	Muy adecuado	Muy adecuado	Muy adecuado	Muy adecuado
181	Regular	Inadecuado	Regular	Inadecuado	Inadecuado
182	Muy inadecuado	Muy inadecuado	Muy inadecuado	Muy inadecuado	Inadecuado
183	Muy adecuado	Adecuado	Adecuado	Regular	Adecuado
184	Muy adecuado	Muy adecuado	Muy adecuado	Muy adecuado	Muy adecuado
185	Adecuado	Adecuado	Inadecuado	Adecuado	Adecuado
186	Muy adecuado	Muy adecuado	Adecuado	Muy adecuado	Muy adecuado
187	Muy adecuado	Muy adecuado	Muy adecuado	Muy adecuado	Muy adecuado
188	Muy adecuado	Muy adecuado	Adecuado	Muy adecuado	Muy adecuado
189	Adecuado	Muy adecuado	Muy adecuado	Muy adecuado	Muy adecuado
190	Muy adecuado	Adecuado	Muy adecuado	Muy adecuado	Muy adecuado
191	Muy adecuado	Muy adecuado	Muy adecuado	Muy adecuado	Muy adecuado
192	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Adecuado
193	Inadecuado	Muy inadecuado	Regular	Regular	Inadecuado
194	Adecuado	Muy adecuado	Muy adecuado	Muy adecuado	Muy adecuado
195	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular
196	Inadecuado	Regular	Inadecuado	Regular	Regular
197	Adecuado	Muy adecuado	Regular	Regular	Adecuado
198	Adecuado	Muy adecuado	Regular	Adecuado	Adecuado
199	Muy adecuado	Muy adecuado	Muy adecuado	Muy adecuado	Muy adecuado
200	Muy adecuado	Muy adecuado	Regular	Muy adecuado	Muy adecuado

**Tabla N°40:**  
Valores por Nivel de Desempeño Laboral

Nivel de Desempeño Laboral	Nivel de Desempeño Laboral			Nivel de Desempeño Laboral		
	N°	%	% (Redon.)	N°	%	% (Redon.)
Muy inadecuado Desempeño Laboral	24	3%	3%	0	0%	0%
Inadecuado Desempeño Laboral	59	7.38%	7%	15	7.5%	8%
Regular Desempeño Laboral	173	21.63%	22%	45	22.5%	23%
Adecuado Desempeño Laboral	262	32.75%	33%	76	38%	38%
Muy Adecuado Desempeño Laboral	282	35.25%	35%	64	32%	32%
Total	800	100%	100%	200	100%	100%

**Tabla N°41:**  
Valores por Dimensiones de Desempeño Laboral

VALORACIÓN	DIMENSIONES							
	CT		RI		OR		P	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Muy inadecuado Desempeño Laboral	5	2.5%	9	4.5%	4	2%	6	3%
Inadecuado Desempeño Laboral	15	7.5%	14	7%	12	6%	18	9%
Regular Desempeño Laboral	36	18%	21	10.5%	63	31.5%	53	26.5%
Adecuado Desempeño Laboral	60	30%	51	25.5%	84	42%	67	33.5%
Muy Adecuado Desempeño Laboral	84	42%	105	52.5%	37	18.5%	56	28%
Total	200	100%	200	100%	200	100%	200	100%

**Tabla N°42:***Nivel de desempeño laboral por pregunta*

Dimensión	Indicador	N° de ítem	Puntaje	Nivel
RI	Cortesía	7	842	Muy Adecuado desempeño laboral
Subtotal				1
RI	Cortesía	8	831	Adecuado clima organizacional
OR	Culminación de tareas	12	827	
CT	Habilidades de ejecución	6	814	
RI	Manejo de Conflictos	10	814	
RI	Orientación	9	813	
CT	Cambios laborales	3	802	
P	Actitud	23	800	
CT	Normatividad legal	4	799	
RI	Autocontrol	11	796	
OR	Culminación de Tareas	13	785	
CT	Comprensión del trabajo	2	779	
P	Flexibilidad	19	776	
OR	Cumplimiento de Metas	14	760	
CT	Comprensión del trabajo	1	757	
P	Esfuerzo extra	22	755	
P	Predisposición	20	740	
CT	Comprensión de normas	5	731	
Subtotal				17
P	Responsable de éxitos y fracasos	18	674	Regular clima organizacional
OR	Exigencia	15	654	
OR	Planificación	16	648	
P	Procedimientos	21	619	
OR	Trabajo bajo presión	17	597	
Subtotal				5
Total				23

**Anexo A.9:** Tablas del plan de mejora de clima organizacional

**Tabla N°43:**  
*Diagnóstico del clima organizacional*

Dimensión	N° de Ítem	Indicador	Puntaje	Valoración
Estructura organizacional	1	Organización de la institución	600	Regular
	2		684	Adecuado
	3	Manuales, Reglamentos	614	Regular
	4	Condiciones ambientales	429	Inadecuado
	5		363	Inadecuado
Comunicación	6	Acceso de información	580	Regular
	7	Comunicación oportuna	565	
	8	Diálogo abierto	554	
	9	Canales de comunicación	546	
	10	Comunicación organizacional	479	Inadecuado
Liderazgo	11	Autoritaria	550	Regular
	12		623	
	13	Participativa	573	
	14		653	
	15	Estimulación al desempeño	581	
Motivación	16	Compromiso	539	Regular
	17	Importancia de Labores	794	Adecuado
	18	Remuneración salarial	415	Inadecuado
	19	Reconocimiento	496	
	20	Regularidad	512	
Apoyo	21	Cooperación laboral	769	Adecuado
	22	Respaldo	500	Inadecuado
	23	Líder	548	Regular
	24	Trabajo en equipo	688	Adecuado
	25		531	Regular

**Tabla N°44:**  
*Escala de valoración de la Matriz Vester*

0	No lo causa
1	Lo causa indirectamente, su causalidad es muy débil
2	Lo causa de forma semidirecta, su causalidad es media
3	Lo causa directamente, su causalidad es fuerte

Fuente: (Rodríguez 2020)

**Tabla N°45:**

**Tabla de la Matriz Vester**

Cod	Problemas	P0 1	P0 2	P0 3	P0 4	P0 5	P0 6	P0 7	P0 8	P0 9	P1 0	P1 1	P1 2	P1 3	P1 4	P1 5	P1 6	P1 7	P1 8	P1 9	P2 0	P2 1	Incidencia	
P01	Servicios higiénicos inadecuados		0	1	1	1	0	1	2	1	2	2	0	1	1	2	0	1	1	1	2	1	21	
P02	Sentimiento de insuficiente asignación salarial	0		1	1	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	0	0	2	2	1	28	
P03	Espacio físico inadecuado	1	2		2	1	3	2	2	1	3	2	2	2	1	2	1	1	2	2	1	2	35	
P04	Falta de cooperación entre los miembros del personal de las distintas áreas	0	0	1		1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	2	2	1	0	1	1	1	18	
P05	Falta de reconocimiento	2	2	3	2		3	3	1	2	2	2	3	2	2	3	3	1	3	2	3	2	46	
P06	Falta de respaldo por parte de los superiores cuando se cometen equivocaciones	0	0	1	1	2		0	0	1	1	0	2	1	0	2	1	2	0	0	1	1	16	
P07	Falta de motivación frecuentemente	2	2	1	2	2	2		2	3	1	2	2	2	3	2	1	2	1	2	2	2	38	
P08	Fomentación regular de la unión laboral entre los colaboradores	0	0	1	0	2	0	0		1	1	1	0	2	0	0	0	0	0	1	1	1	11	
P09	Regular compromiso del personal con su trabajo	2	1	3	2	2	2	2	2		2	2	2	2	2	1	2	1	1	2	2	2	37	
P10	Regulares canales de comunicación de la institución	2	2	2	3	2	0	2	1	1		2	1	3	2	2	3	2	3	2	2	3	40	
P11	Los superiores son un ejemplo regular a seguir	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0		0	0	0	0	0	0	1	1	0	1	0	5
P12	Libertad de hablar regular en asuntos laborales con superiores	0	0	1	1	0	0	0	1	0	1	0		0	1	0	1	1	1	1	1	0	0	9
P13	La interacción con los superiores ocurre de manera regular	0	0	1	0	0	1	0	0	0	1	0	0		0	0	0	2	0	0	1	1	7	
P14	Regular comunicación oportuna en cambios o asignación de tareas	3	2	2	2	2	1	2	2	2	2	3	2	1		2	2	1	2	3	2	1	39	
P15	La toma de decisiones es influida regularmente por el interés de los trabajadores	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	1		0	1	1	0	0	1	6	
P16	Regular acceso a información	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	1	0	0	1	0		0	0	2	0	0	6	
P17	Ayuda regular al personal en la mejora de su desempeño	2	2	2	1	2	2	1	3	2	2	2	2	1	2	2	3		2	2	3	2	40	
P18	Conformidad regular a la imagen institucional que proyecta ante el ciudadano	0	0	1	1	1	2	0	0	1	0	0	0	0	0	0	2	1		0	0	0	9	
P19	Utilidad regular de la información de los manuales y reglamentos	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	3	1	2	3	1		2	1	36	
P20	Regular delegación de actividades	0	0	0	2	3	2	1	0	0	0	1	0	0	0	0	2	2	0	1		1	15	
P21	Insuficiente fomentación del trabajo colaborativo	2	3	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2		40	
Dependencia		18	18	24	25	27	27	20	22	23	24	26	23	24	25	25	28	25	21	26	28	23	502	

**Tabla N°46:**

Análisis de los problemas con la herramienta 5 W + 1H

DIMENSIÓN	WHAT? (QUE?)	WHEN? (CUANDO?)	WHERE? (DONDE?)	WHO (QUIEN?)	WHY? (POR QUÉ?)	HOW/ (CÓMO?)
Estructura organizacional	Regular estructura organizacional	Detectado mediante encuestas realizadas en el mes de septiembre	Áreas operativas	Personal operativo	Conformidad regular a la imagen institucional que proyecta ante el ciudadano	Fomentar la responsabilidad en la creación de trabajo real con habilidad y valor agregado.
					Utilidad regular de la información de los manuales y reglamentos	Hacer coincidir de manera efectiva las acciones individuales con los objetivos de la organización.
	Inadecuada estructura organizacional				Espacio físico inadecuado	Plan de renovación y mejora de infraestructuras.
					Servicios higiénicos inadecuados	Provisión de insumos para los servicios higiénicos
Comunicación	Regular comunicación	Detectado mediante encuestas realizadas en el mes de septiembre	Áreas operativas	Personal operativo	Regular acceso a información	Brindar información necesaria al personal
					Regular comunicación oportuna en cambios o asignación de tareas	Mantener abiertos los canales de comunicación entre todos los empleados municipales., mejorando la calidad y difusión de la información.
	Inadecuada comunicación				Regulares canales de comunicación de la institución	Implementar medidas para mejorar la comunicación
					Falta de cooperación entre los miembros del personal de las distintas áreas	Crear grupos de trabajo efectivos que practiquen la comunicación interna.
				Ayuda regular al personal en la mejora de su desempeño	Mejorar la situación laboral del sereno en la institución	
Motivación	Regular motivación	Detectado mediante	Áreas operativas	Personal operativo	Falta de reconocimiento	Destacar el desempeño laboral de los serenos

		encuestas realizadas en el mes de septiembre			Asignación salarial insuficiente	Ajustar los incentivos de reconocimiento en efectivo
	Inadecuada motivación				Regular compromiso del personal con su trabajo	Como enfoque de transformación, fomentar el empowerment de todos los miembros de la institución
					Falta de motivación frecuentemente	Implementar estrategias de motivación para los empleados
Apoyo	Inadecuado apoyo	Detectado mediante encuestas realizadas en el mes de septiembre	Áreas operativas	Personal operativo	Falta de respaldo por parte de los superiores cuando se cometen equivocaciones	
	Regular apoyo				Los superiores son un ejemplo regular a seguir	Fomentación regular de la unión laboral entre los colaboradores

**Tabla N°47:**

## Propuesta de Mejoramiento del Clima Organizacional

N°	Formulación del problema	Estrategia	Objetivo	Descripción de la estrategia	Cargo del responsable	Duración
01	Falta de motivación frecuentemente	Implementar estrategias de motivación para los empleados.	Seminarios y recompensas en el lugar de trabajo	Se implementa programas de motivación, mejorar los beneficios sociales y administrar las vacaciones de manera efectiva	Gerente Municipal en colaboración con los equipos de trabajo	60 min (dos veces al mes) por 6 meses
		Implementar un programa que eleve los niveles de motivación de los empleados, mejorando el desempeño del personal	Crear y llevar a cabo actividades motivacionales inclusivas para los empleados.	Charlas que ayudarán a reforzar el aprendizaje de los colaboradores		3 meses
02	Espacio físico inadecuado	Plan de renovación y mejora de infraestructuras.	Preparar el presupuesto de remodelación.	Realizar una lista de lo que se requiere para la renovación, pintar el área y el contrato de personal con experiencia.	Gerente Municipal y personal especializado	3 meses
03	Falta de reconocimiento	Destacar el desempeño laboral de los serenos.	Premiar y reconocer a los serenos.	Diplomas al mejor sereno del mes y pequeños premios al desempeño.	Gerente Municipal	1 vez al mes por 12 meses
04	Regular compromiso del personal con su trabajo	Como enfoque de transformación, fomentar el empowerment de todos los miembros de la institución.	Crear un programa de desarrollo de liderazgo que les permita inculcar en cada área una nueva cultura motivada por la difusión de valores y comportamientos que les permitan desempeñar su trabajo en cada actividad con independencia, iniciativa y autonomía.	Organizar talleres trimestrales sobre temas de liderazgo contemporáneo en el gobierno local  Realizar una evaluación del estilo de liderazgo exhibido por los integrantes del municipio, elogiándolos por los resultados alcanzados.	Especialista en el tema y trabajadores	Dos veces en 6 meses

<b>05</b>	Regulares canales de comunicación de la institución	Implementar medidas para mejorar la comunicación	Seminarios, simulación y juegos	La comunicación dentro de una organización es crucial	Equipo de trabajo	2 meses
<b>06</b>	Regular comunicación oportuna en cambios o asignación de tareas	Mantener abiertos los canales de comunicación entre todos los empleados municipales., mejorando la calidad y difusión de la información.	Establecer canales de comunicación efectivos y estratégicos para eliminar las restricciones de acceso a la información.  Para mantener informado al personal, las reuniones, las pizarras, los murales y los boletines se utilizan al máximo de su potencial.	Enviar boletines de forma regular que detallen los logros, desafíos y sugerencias para mejorar.  Hacer un plan de comunicación que mejorará el servicio al cliente.  Realizar reuniones periódicas para mantener informados de forma clara a los empleados en todo momento	Supervisores y Personal especializado en el tema	5 meses
<b>07</b>	Ayudar a regular al personal en la mejora de su desempeño	Mejorar la situación laboral del sereno en la institución	Fomento de la formación y el crecimiento profesional	Crear cursos especializados que les permitan realizar su trabajo con mayor rapidez y eficacia.	Personal especializado	4 meses
<b>08</b>	Utilidad regular de la información de los manuales y reglamentos	Hacer coincidir de manera efectiva las acciones individuales con los objetivos de la organización.	Incluir a todos los miembros del personal en el progreso de las herramientas de gestión.	Equipos seleccionados de trabajadores participarán activamente en la revisión, mejora y actualización de los instrumentos de gestión.	Gerente Municipal y Supervisores	3 meses
<b>09</b>	Capacitación	Fomentar la responsabilidad en la creación de trabajo real con habilidad y valor agregado.	Fomentar el uso de una metodología dinámica en los equipos de trabajo que se centre en asignar a cada miembro del equipo tareas	Organizar reuniones donde los empleados puedan discutir cómo hacen su trabajo actualmente y cómo les gustaría hacerlo.	Gerente Municipal y Equipo de trabajo	3 meses

			productivas, amenas y enriquecedoras.										
<b>10</b>	Insuficiente fomentación del trabajo colaborativo	Crear grupos de trabajo efectivos que practiquen la comunicación interna.	Desarrollar estrategias de trabajo en equipo con los jefes para que puedan incorporarlo a sus filosofías de gestión.	Se debe implementar la formación de equipos de trabajo.	Supervisores	3 meses							

**Tabla N°48:**  
Cronograma de estrategias

Estrategias	Mes 01	Mes 02	Mes 03	Mes 04	Mes 05	Mes 06	Mes 07	Mes 08	Mes 09	Mes 10	Mes 11	Mes 12
Implementar estrategias de motivación para los empleados.	X	X	X	X	X	X						
Implementar un programa que eleve los niveles de motivación de los empleados, mejorando el desempeño del personal	X	X	X									
Plan de renovación y mejora de infraestructuras.		X	X	X								
Destacar el desempeño laboral de los serenos.	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Como enfoque de transformación, fomentar el empowerment de todos los miembros del municipio.					X	X	X	X	X	X		
Implementar medidas para mejorar la comunicación				X	X							
Mantener abiertos los canales de comunicación entre todos los empleados municipales, mejorando la calidad y difusión de la información.				X	X	X	X	X	X			
Mejorar la situación laboral del sereno en la institución						X	X	X	X			

Hacer coincidir de manera efectiva las acciones individuales con los objetivos de la organización.			X	X	X	
Fomentar la responsabilidad en la creación de trabajo real con habilidad y valor agregado.	X	X	X	X	X	
Crear grupos de trabajo efectivos que practiquen la comunicación interna.					X	X X

**Tabla N°49:**

*Recursos y presupuesto del plan de mejora*

Estrategias	Descripción	Cantidad	Unidad	Precio unitario (S/.)	Sub total(S/.)	Total, de la actividad(S/.)
Implementar estrategias de motivación para los empleados.	R. materiales - Trípticos	2400	Unidades	0.40	960.00	4060.00
	Refrigerio	600	Unidades	5.00	3000.00	
Implementar un programa que eleve los niveles de motivación de los empleados, mejorando el desempeño del personal	Refrigerio	600	Unidades	5.00	3000.00	5100.00
	Especialista	3	Mes	700.00	2100.00	
Plan de renovación y mejora de infraestructuras.	R. materiales - Pintura	4	Unidad	80.00	320.00	3020.00
	Personal con experiencia (2)	6	Mes	450.00	2700.00	
Destacar el desempeño laboral de los serenos.	R. materiales - Diplomas	120	Unidades	10.00	1200.00	1800.00
	Refrigerio	120	Unidades	5.00	600.00	
Como enfoque de transformación, fomentar el empowerment de todos los miembros del municipio.	R. materiales - Trípticos	1800.00	Unidades	0.40	720.00	13020.00
	Refrigerio	1800.00	Unidades	5.00	9000.00	
	Especialista	6	Mes	550.00	3300.00	

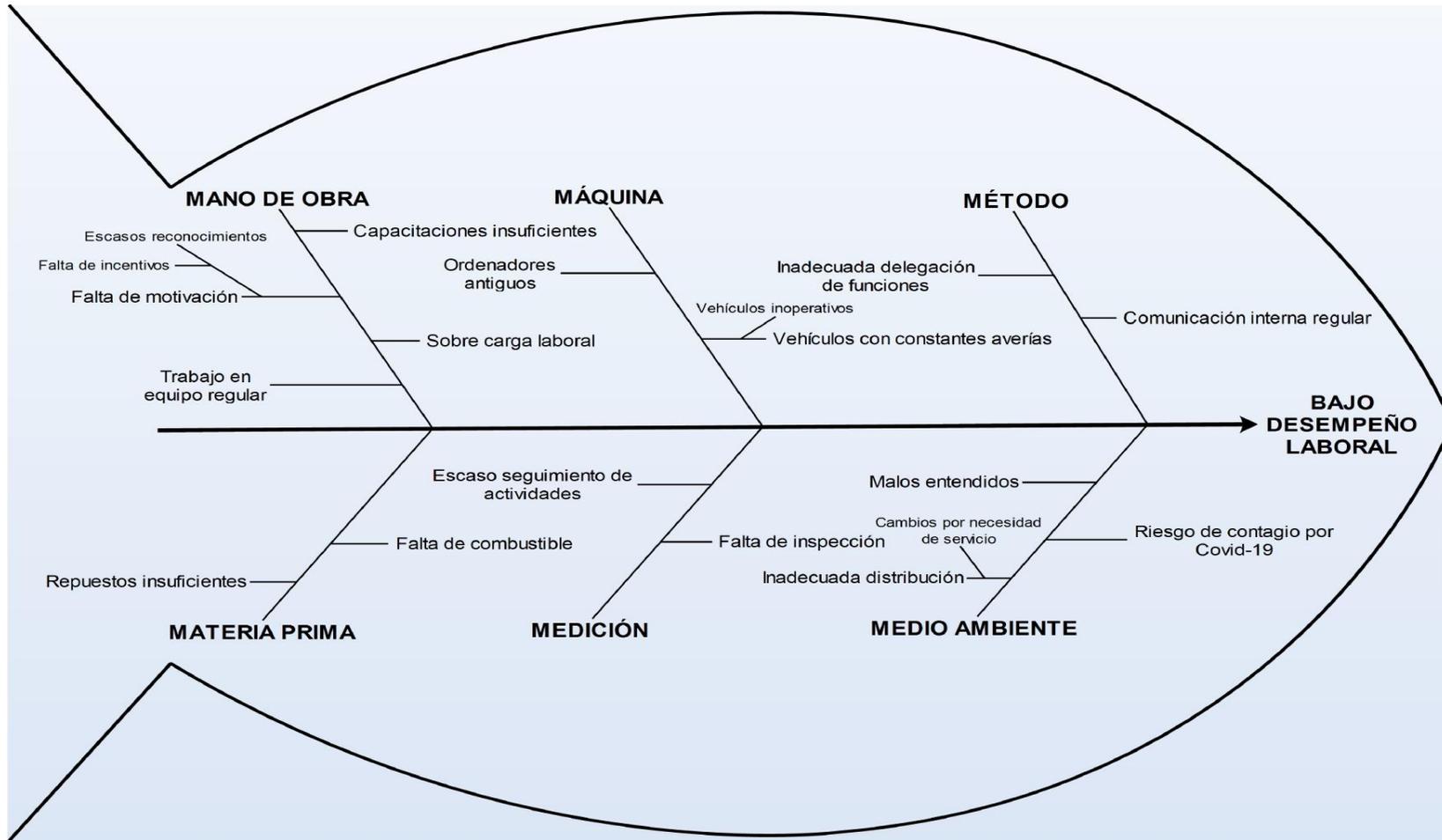
Implementar medidas para mejorar la comunicación	Salón de capacitaciones	2	Mes	200.00	400.00	1585.00
	Refrigerios	200	Unidades	5.00	1000.00	
	Proyector	1	Unidad	185.00	185.00	
Mantener abiertos los canales de comunicación entre todos los empleados municipales, mejorando la calidad y difusión de la información.	Boletines	750.00	Unidades	0.70	525.00	3025.00
	Sala de reuniones	5	Mes	100.00	500.00	
	Especialista	5	Mes	400.00	2000.00	
Mejorar la situación laboral del sereno en la institución	Especialista	4	Mes	1000.00	4000.00	6500.00
	Diplomas	100	Unidades	25.00	2500.00	
Hacer coincidir de manera efectiva las acciones individuales con los objetivos de la organización.	Hojas de control	18	Mes	5.00	90.00	90.00
Fomentar la responsabilidad en la creación de trabajo real con habilidad y valor agregado.	R. materiales-Computadora	1	Unidad	1500.00	1500.00	4050.00
	R. materiales-Apoyo	3	Unidad	50.00	150.00	
	Sala de capacitación	3	Mes	200.00	600.00	
	Especialista	3	Mes	600.00	1800.00	
Crear grupos de trabajo efectivos que practiquen la comunicación interna.	R. materiales-Lapiceros	300	Unidades	0.50	150.00	1770.00
	R. materiales-Papel	600	Unidades	0.20	120.00	
	Refrigerios	300	Unidades	5.00	1500.00	
					Total (S/.)	44,020.00

**ANEXO B: FIGURAS**

**Anexo B.01: Diagrama Ishikawa**

**Figura N°09.**

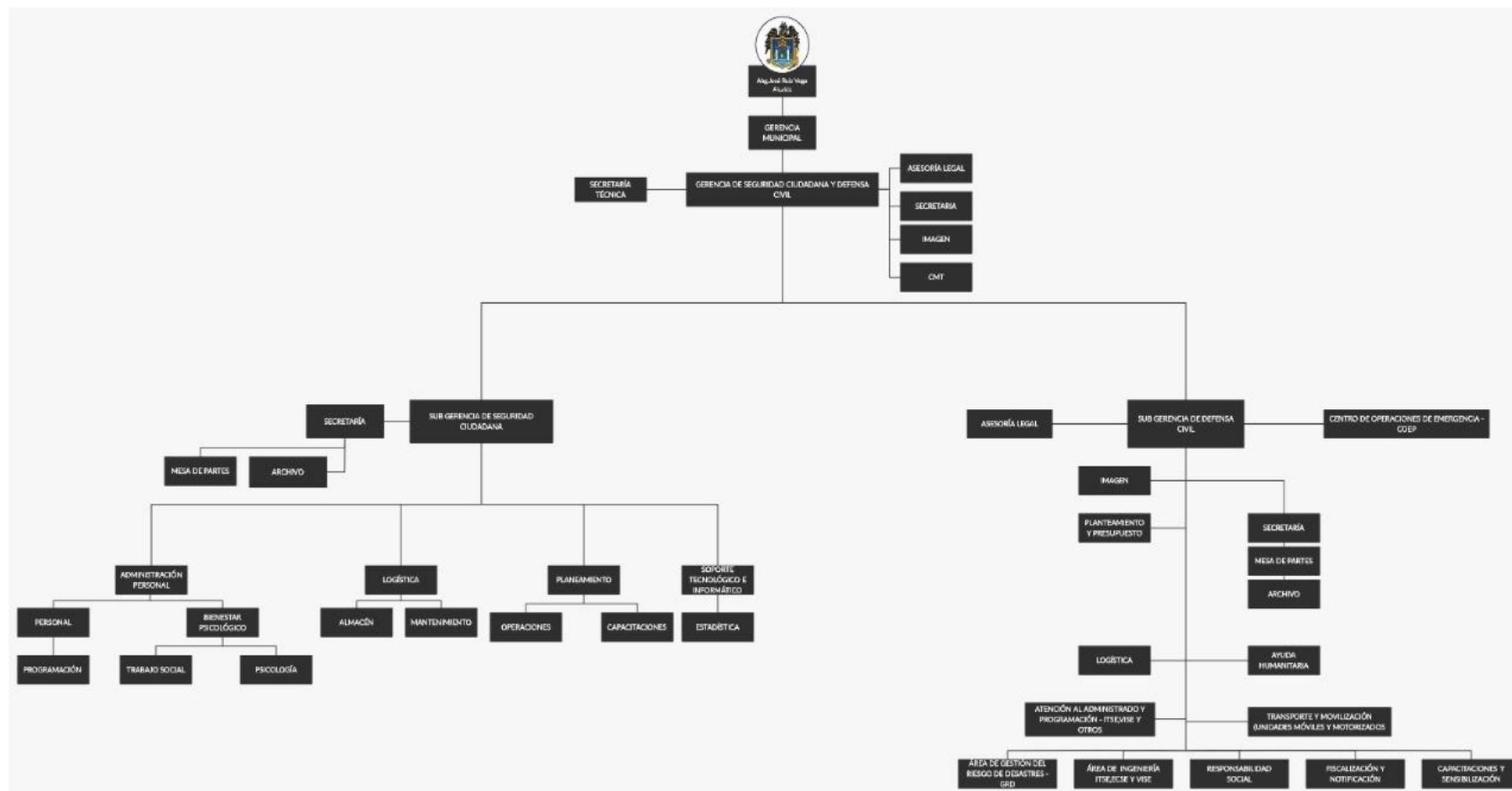
*Diagrama Ishikawa de la SGSC*



## Anexo B.02: Organigrama

Figura N°10.

Organigrama de la GSC (Antiguo)

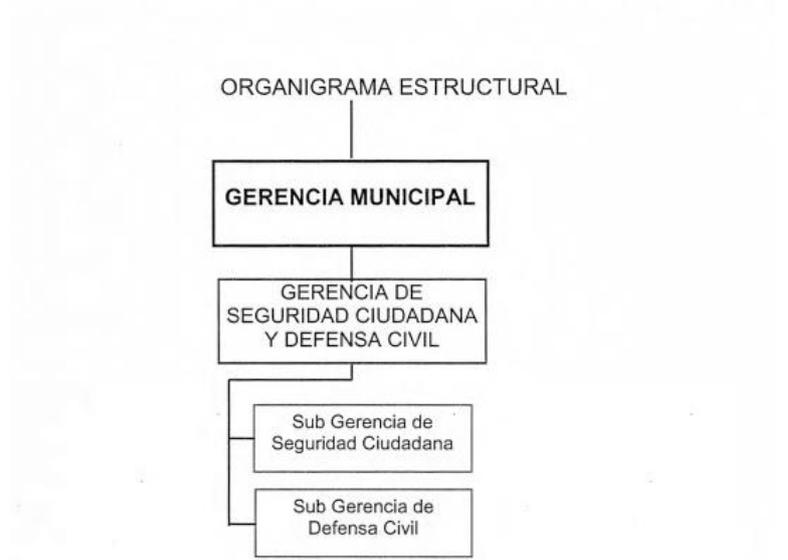


Fuente: SGSC – MPT

**Figura N°11.**

Organigrama estructural (Antiguo)

GERENCIA DE SEGURIDAD CIUDADANA Y DEFENSA CIVIL



Fuente: Mof

**Figura N°12.**

Cálculo de muestra

$$n = \frac{Z^2 \alpha/2 P Q N}{\epsilon^2 (N - 1) + Z^2 P Q}$$

$$n = \frac{(1.96)^2 \times 0.5 \times 0.5 \times 447}{(0.05)^2 \times (447 - 1) + 1.96^2 \times 0.5 \times 0.5} = 200$$

**Figura N°13.**

Logo de la Institución

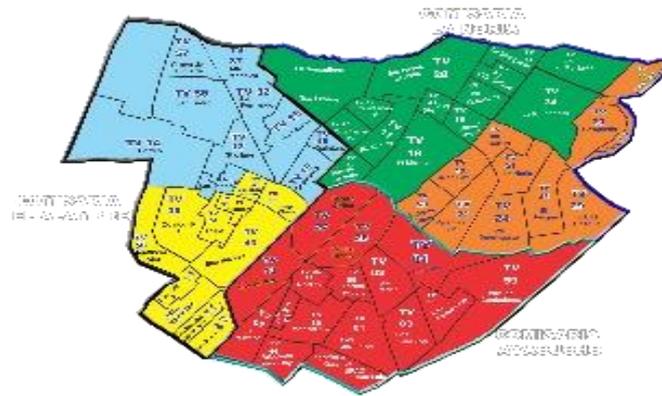


**Figura N°14.**  
Ubicación de la Institución



Fuente: Google Maps

**Figura N°15.**  
Mapa de los Sectores y Sub sec. De Trujillo



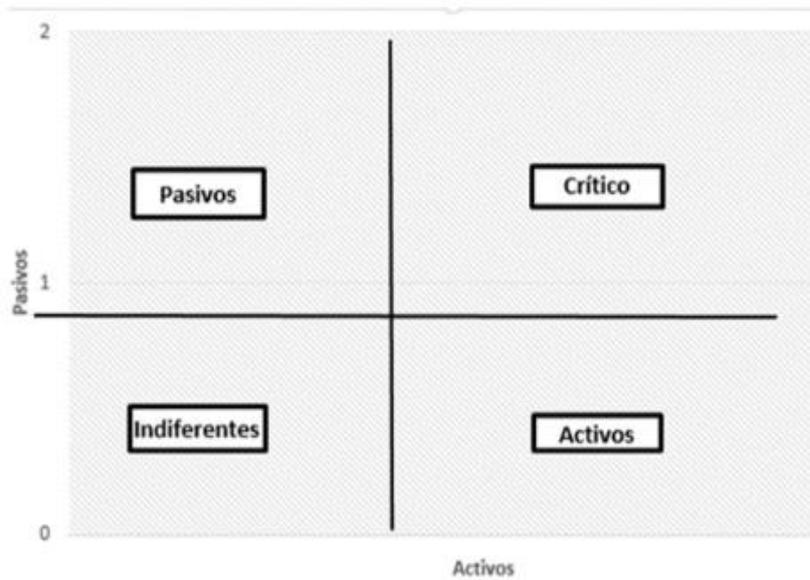
**Figura N°16.**  
Formato de matriz de Vester

SITUACIÓN PROBLÉMICA A RESOLVER								
CÓDIGO	VARIABLE DE ESTUDIO	P1	P2	P3	P4	P5	P6	INCIDENCIA
P1								
P2								
	DEPENDENCIA							

Fuente: (Rodríguez 2020)

**Figura N°17.**

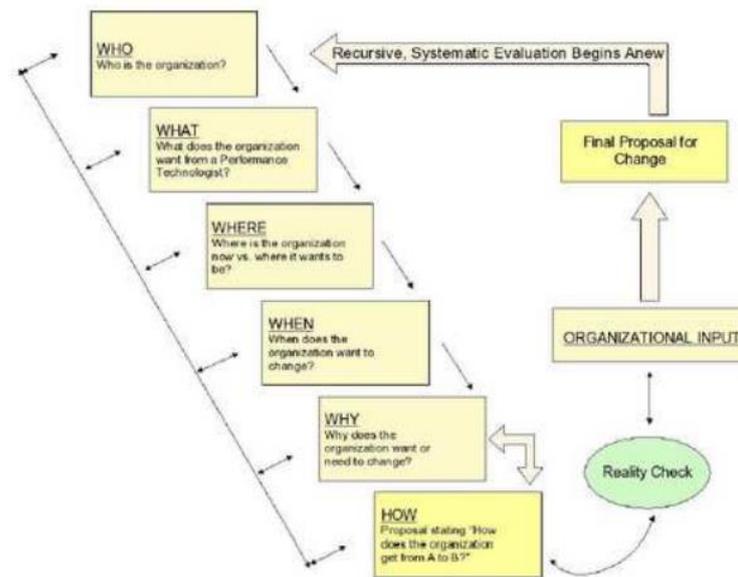
Áreas críticas del resultado de la Matriz de Vester



Fuente: (Rodríguez 2020)

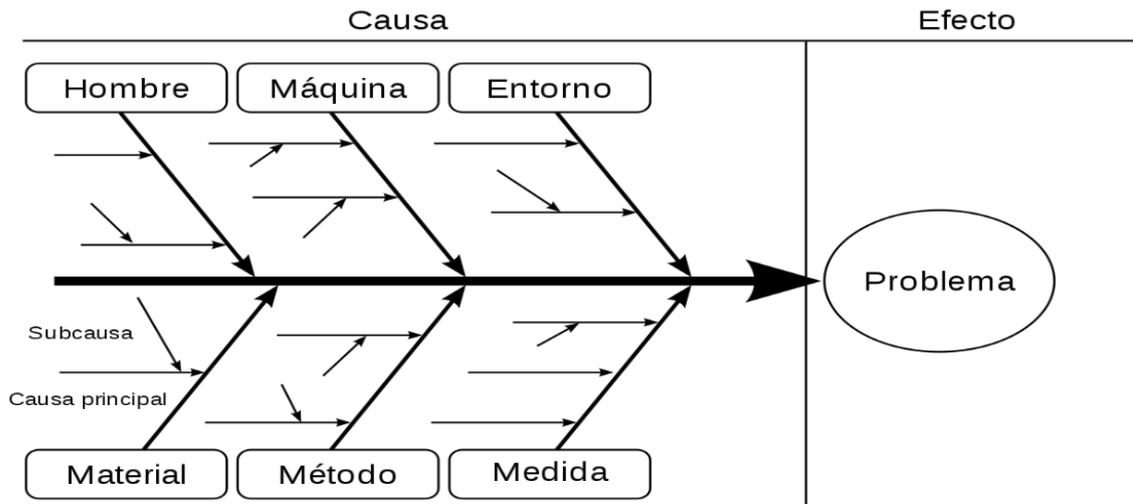
**Figura N°18.**

El modelo 5W-H

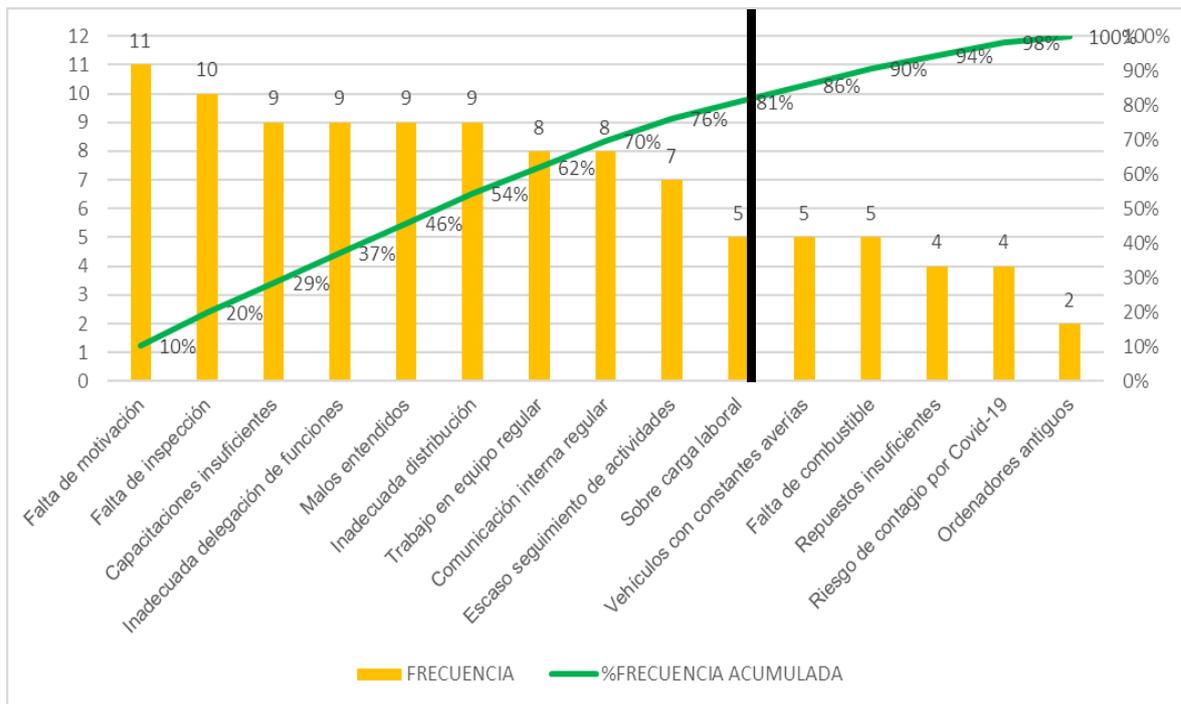


Fuente: (Warren 2009) [trad.].

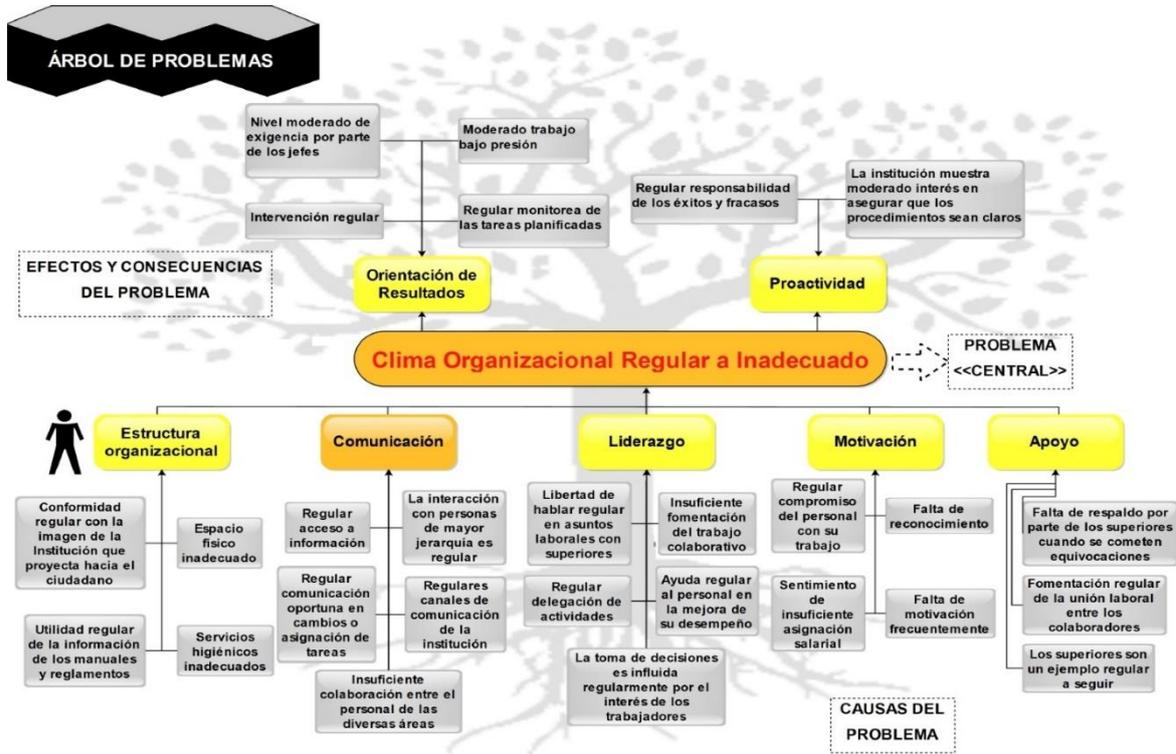
**Figura N°19.**  
Modelo de Diagrama de Ishikawa



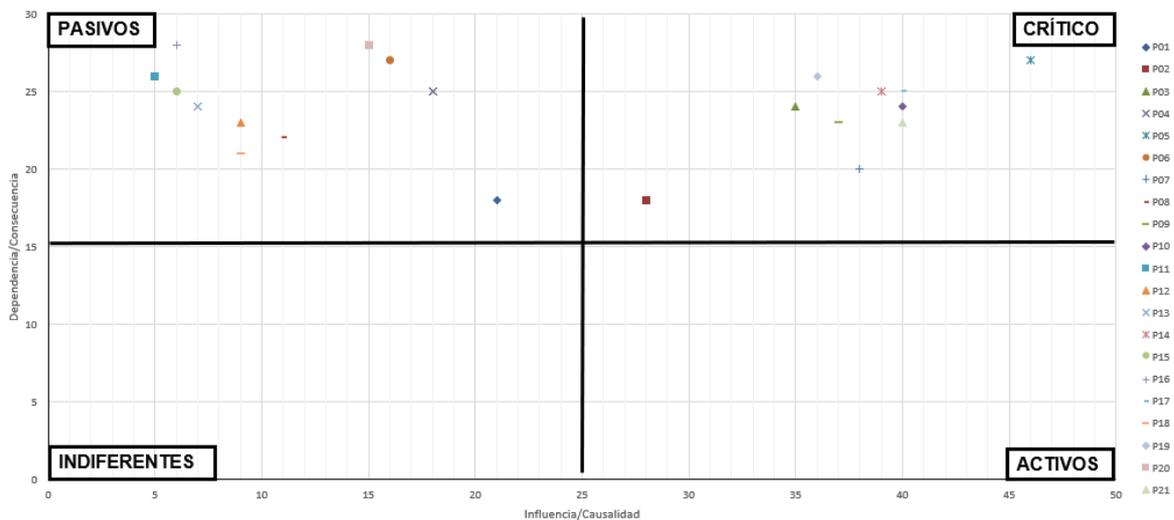
**Figura N°20.**  
Diagrama de Pareto



**Figura N°21.**  
Árbol de problemas



**Figura N°22.**  
Matriz Vester



## **ANEXO C: INSTRUMENTOS**

### **Anexo C.01: Guía de entrevista**

#### GUIA DE ENTREVISTA

Nombre del Entrevistado(a):

Nombre del Entrevistador(es):

Fecha:

Buenos días el propósito de esta entrevista es evaluar los posibles problemas que pueda proporcionar una base para el tema de estudio actual. La entrevista se divide en dos secciones; la primera cubre información general , mientras que el segunda se enfoca e características básicas del ambiente de trabajo.

1. ¿Cómo describiría el clima organizacional de la institución?
2. ¿Siente que los trabajadores están sujetos a altos estándares de desempeño laboral?
3. ¿Cómo se responsabiliza a los trabajadores por su desempeño laboral?
4. ¿Cuáles son las consecuencias para los trabajadores que no cumplen con los estándares de desempeño laboral?
5. ¿Qué factores se consideran en las evaluaciones de desempeño laboral?
- 6.¿Cómo se da la comunicación entre los serenos y sus supervisores dentro de la institución?
- 7.¿Hay una buena comunicación entre los supervisores y serenos?
- 8.¿Alguna vez les han dictado charlas de clima organizacional?
- 9.¿Se realizan reuniones por ocasiones especiales?
- 10.¿Cuánto interés hay por participar en las capacitaciones organizadas por la institución?
- 11.¿Tienen reportes de conflictos entre serenos y supervisores?
- 12.¿Usted considera que la gerencia reacciona rápidamente ante los problemas internos de la institución?
- 13.¿Usted considera que hay un perfecto trabajo en equipo?

## GUIA DE ENTREVISTA

Nombre del Entrevistado(a): "Anonimo"

Nombre del Entrevistador(es): Aquije Carranza, José Miguel y Chávez Correa, Cristhian Raúl Alejandro

Fecha: 27 de Mayo del 2022

Buenos días el propósito de esta entrevista es evaluar los posibles problemas que pueda proporcionar una base para el tema de estudio actual. La entrevista se divide en dos secciones; la primera cubre información general, mientras que la segunda se enfoca en características básicas del ambiente de trabajo.

1. ¿Cómo describiría el clima organizacional de la institución?

Regular, me encuentro en el área Operativa.

2. ¿Siente que los trabajadores están sujetos a altos estándares de desempeño laboral?

Si, su responsabilidad de trabajar de manera preventiva y/o disuasivo, lo representa, y mucha más porque ante la sociedad estamos confundidos por las acciones de pronto apoyo bajo la instancia que lo requiera, olvidando que solo somos un ente de apoyo de nuestra Policía Nacional, que es el órgano de seguridad de estado.

3. ¿Cómo se responsabiliza a los trabajadores por su desempeño laboral?

Otorgándoles a diario, bajo efecto del rol de servicio, su territorio vecinal de responsabilidad a patrullar.

4. ¿Cuáles son las consecuencias para los trabajadores que no cumplen con los estándares de desempeño laboral?

Se formula un informe de servicio, donde se dé a conocer la falta que cometió dicho trabajador, dirigido a la sub gerencia, quien es el ente encargado de evaluar y adoptar las medidas correctivas, si es que lo requiera.

5. ¿Qué factores se consideran en las evaluaciones de desempeño laboral?

Puntualidad, uniformidad y permanencia en la zona de responsabilidad asignada.

6. ¿Cómo se da la comunicación entre los serenos y sus supervisores dentro de la institución?

Con respeto.

7. ¿Hay una buena comunicación entre los supervisores y serenos?

Si

8. ¿Alguna vez les han dictado charlas de clima organizacional?

No

9. ¿Se realizan reuniones por ocasiones especiales?

Si, en el cumpleaños de cada uno de ellos, en conjunto compartimos.

10. ¿Cuánto interés hay por participar en las capacitaciones organizadas por la institución?

Solo se interesan en las capacitaciones que se realizan en hora de trabajo, mas no por las que se fomentan fuera de hora de servicio.

11. ¿Tienen reportes de conflictos entre serenos y supervisores?

Casos de excepción, pero no falta algún mal entendido, pero que no tiene la culpa el sereno si el que lo contrata.

12. ¿Usted considera que la gerencia reacciona rápidamente ante los problemas internos de la institución?

Si

13. ¿Usted considera que hay un perfecto trabajo en equipo?

Si

## Anexo C.02: Cuestionario del clima organizacional

### Cuestionario para evaluar el Clima Organizacional

El presente instrumento tiene como fin, conocer el nivel de clima organizacional de los trabajadores de la Subgerencia de Seguridad Ciudadana, año 2022. En donde se le pide que conteste de manera verídica, y cierta marcando con una (x) en el recuadro que crea correspondiente.

Nunca = Muy inadecuado..... (1)

Casi nunca = Inadecuado..... (2)

A veces = Regular..... (3)

Casi siempre= Adecuado..... (4)

Siempre= Muy Adecuado..... (5)

Dimensión Estructura						
Nº	Organización de la Institución	1	2	3	4	5
1	¿Está conforme con la imagen de la Institución que proyecta hacia el ciudadano?					
2	¿Sabe usted a quién dirigirse para solucionar algún problema?					
Nº	Manuales, Reglamentos	1	2	3	4	5
3	¿La información de los manuales y reglamentos que usted recibió fue de su utilidad?					
Nº	Condiciones Ambientales	1	2	3	4	5
4	¿El espacio físico donde labora cuenta con las condiciones ambientales adecuadas? ¿Se realiza la limpieza a diario?					
5	¿Los servicios higiénicos siempre los encuentra limpios y abastecidos de insumos (jabón líquido, papel higiénico, papel toalla)?					
Dimensión Comunicación						
Nº	Acceso de información	1	2	3	4	5
6	¿Cuenta con acceso a la información adecuada y suficiente para cumplir con sus labores?					
Nº	Comunicación oportuna	1	2	3	4	5
7	¿Los cambios o asignación de tareas son comunicados mediante medios adecuados y de manera oportuna?					
Nº	Diálogo abierto	1	2	3	4	5
8	¿Es posible la interacción con personas de mayor jerarquía?					
Nº	Canales de comunicación	1	2	3	4	5
9	¿Considera a los actuales canales de comunicación de la institución los adecuados para la comunicación entre el personal?					
Nº	Comunicación organizacional	1	2	3	4	5
10	¿Existe colaboración entre el personal de las diversas áreas?					
Dimensión Liderazgo						
Nº	Autoritaria	1	2	3	4	5

11	¿Puede hablar con libertad sobre asuntos laborales con sus superiores?					
12	¿Las actividades que su jefe le delega son de manera proporcionada y justa?					
N°	Participativa	1	2	3	4	5
13	¿Su jefe considera los intereses de los trabajadores al tomar decisiones?					
14	¿Su jefe inmediato fomenta el trabajo colaborativo para cumplir con las metas programadas?					
N°	Estimulación al desempeño	1	2	3	4	5
15	¿Considera que los jefes ayudan al personal a mejorar su desempeño?					
Dimensión Motivación						
N°	Compromiso	1	2	3	4	5
16	¿En su institución crees que la mayoría del personal están comprometidos con su trabajo?					
N°	Importancia de Labores	1	2	3	4	5
17	¿Las labores en la cual te desempeña son de importancia?					
N°	Remuneración salarial	1	2	3	4	5
18	¿Usted siente que la asignación salarial es la adecuada para las funciones que usted realiza?					
N°	Reconocimiento	1	2	3	4	5
19	¿En su institución otorgan reconocimiento por el desempeño suyo y el de tus compañeros de trabajo?					
N°	Regularidad	1	2	3	4	5
20	¿Con qué frecuencia sus compañeros de trabajo se sienten motivados?					
Dimensión Apoyo						
N°	Cooperación laboral	1	2	3	4	5
21	¿Apoya a sus compañeros de trabajo cuando es necesario?					
N°	Respaldo	1	2	3	4	5
22	¿Recibe respaldo de sus superiores cuando comete alguna equivocación?					
N°	Líder	1	2	3	4	5
23	¿Considera usted que tus superiores son un ejemplo a seguir?					
N°	Trabajo en equipo	1	2	3	4	5
24	¿Le interesa a usted lo que les pasa a otras personas de su centro de labores?					
25	¿Considera que los superiores fomentan la unión laboral entre los colaboradores?					

### **Ficha técnica sobre Clima Organizacional**

La denominación es escala para medir el nivel de clima organizacional, siendo los autores: (Duelles 2017); (Llumpo y Valdera 2020), y la adaptación fue hecha por Aquije y Chávez, con fecha de adaptación año 2022, con el Objetivo de conocer de forma individual el nivel de la variable y sus dimensiones: estructura organizacional, comunicación, liderazgo, motivación y apoyo en el personal operativo de la SGSC - MPT. La aplicación fue al personal operativo de la SGSC - MPT. Con administración individual, con una duración de 15 minutos. Los ítems fueron preguntas siendo su distribución en base a las 5 dimensiones y los 20 indicadores con un total de 25 ítems. El instrumento cuenta con 5 niveles. En la evaluación en niveles por dimensión (Ver Tabla N°22) y la evaluación de variable (Ver Tabla N°21). En cuanto a la validez tres ingenieros industriales evaluaron la congruencia como parte de la validación del instrumento, lo que demuestra validez de contenido de ítems, amplitud de contenidos, redacción de los ítems, pertinencia, metodología, coherencia, organización, objetividad y calidad del cuestionario. En la confiabilidad de la prueba de alfa de Cronbach los ítems oscilan en valores se obtuvo 0,898.

### **Anexo C.03: Cuestionario del desempeño laboral**

#### Cuestionario para evaluar el desempeño laboral

La presente encuesta a aplicar tiene como finalidad educativa, comprender el grado de desempeño de los trabajadores de la Subgerencia de Seguridad Ciudadana, obteniendo únicamente la obtención de información. Indicaciones: Conteste las preguntas en forma sincera y marque con una "X" según corresponda; asimismo, precise su respuesta si la pregunta lo amerita.

Nunca = Muy bajo..... (1)

Casi nunca = Bajo..... (2)

A veces = Regular.....(3)

Casi siempre= Alto ..... (4)

Siempre= Muy Alto.....(5)

Dimensión Conocimiento del trabajo						
Nº	Comprensión del trabajo	1	2	3	4	5
1	¿Usted tiene claro cada una de sus funciones por desarrollar?					
2	¿Usted se rige por las normas y especificaciones del trabajo?					
Nº	Cambios laborales	1	2	3	4	5
3	¿Se considera usted una persona adaptable a los cambios laborales?					
Nº	Normatividad legal	1	2	3	4	5
4	¿Cumple usted adecuadamente con la normatividad legal dentro de su centro laboral?					
Nº	Comprensión de normas	1	2	3	4	5
5	¿Comprende usted los procedimientos, normas e instructivos implementados por su centro de labores?					
Nº	Habilidades de ejecución	1	2	3	4	5
6	¿Se desempeña usted hábilmente en la ejecución de sus funciones?					
Dimensión Relaciones Interpersonales						
Nº	Cortesía	1	2	3	4	5
7	¿Se muestra cortés con la ciudadanía?					
	¿Se muestra cortés con sus compañeros?					
Nº	Orientación	1	2	3	4	5
9	¿Brinda una adecuada orientación a los ciudadanos?					
Nº	Manejo de Conflictos	1	2	3	4	5
10	¿Evita los conflictos dentro del equipo?					
Nº	Autocontrol	1	2	3	4	5
11	¿Demuestra estabilidad emocional en el trato con los demás?					
Dimensión Orientación de Resultados						
Nº	Culminación de Tareas	1	2	3	4	5
12	¿Cumple usted con las tareas asignadas a su persona?					
13	¿Realiza usted un volumen adecuado de trabajo?					
Nº	Cumplimiento de Metas	1	2	3	4	5
14	¿Para que pueda cumplir con sus metas de trabajo tiene que recurrir a todas sus capacidades?					
Nº	Exigencia	1	2	3	4	5

15	¿Considera usted que el nivel de exigencia por parte de su jefe, es el adecuado?					
N°	Planificación	1	2	3	4	5
16	¿Su jefe monitorea las tareas planificadas e interviene cuando es necesario, para cumplir los objetivos y superarlos?					
N°	Trabajo bajo presión	1	2	3	4	5
17	¿Existe continua presión para que no te dejen trabajar tranquilo(a)?					
Dimensión Proactividad						
N°	Responsable de éxitos y fracasos	1	2	3	4	5
18	¿Se siente responsable de los éxitos y fracasos de su trabajo?					
N°	Flexibilidad	1	2	3	4	5
19	¿Es lo suficientemente flexible para adaptarse a nuevos cambios?					
N°	Predisposición	1	2	3	4	5
20	¿Presenta usted predisposición al efectuar sus labores?					
N°	Procedimientos	1	2	3	4	5
21	¿Su institución tiene interés por que los procedimientos estén claros?					
N°	Esfuerzo extra	1	2	3	4	5
22	¿Está dispuesto a realizar un esfuerzo extra si la situación lo amerita?					
N°	Actitud	1	2	3	4	5
23	¿Ante un conflicto durante la ejecución de sus labores, su actitud positiva es permanente?					

### **Ficha técnica sobre Clima Organizacional**

La denominación es escala para medir el nivel de desempeño laboral, siendo los autores: (Duelles 2017); (Leon 2019); (Ascoy y Espinola 2022), y la adaptación fue hecha por Aquije y Chávez con fecha de adaptación año 2022, con el Objetivo de conocer de forma individual el nivel de la variable y sus dimensiones: Conocimiento del Trabajo, Relaciones Interpersonales, Orientación de resultados y Proactividad en el personal operativo de la SGSC - MPT. La aplicación fue al personal operativo de la SGSC - MPT. Con administración individual, con una duración de 15 minutos. Los ítems fueron preguntas siendo su distribución en base a las 4 dimensiones y los 20 indicadores con un total de 23 ítems. El instrumento cuenta con 5 niveles. En la evaluación en niveles por dimensión (Ver Tabla N°25) y la evaluación de variable (Ver Tabla N°24). En cuanto a la validez tres ingenieros industriales evaluaron la congruencia como parte de la validación del instrumento, lo que demuestra validez de contenido de ítems, amplitud de contenidos, redacción de los ítems, pertinencia, metodología, coherencia, organización, objetividad y calidad del cuestionario. En la confiabilidad de la prueba de alfa de Cronbach los ítems oscilan en valores se obtuvo 0,933.

## **Anexo C.04: Confiabilidad y Validez**

### **Confiabilidad con Alfa de Cronbach**

#### **Instrumento de la variable clima organizacional**

##### *Resumen de procesamiento de casos*

	N	%
Casos Válido	200	100,0
Excluido <sup>a</sup>	0	,0
Total	200	100,0

Fuente: Programa SPSS V. 26

##### *Fiabilidad del cuestionario*

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.898	25

Fuente: Programa SPSS V. 26

##### *Estadísticas de total de elemento*

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
Ítem 01	67,93	236,106	,509	,894
Ítem 02	67,51	242,121	,355	,898
Ítem 03	67,86	234,563	,540	,893
Ítem 04	68,79	241,918	,432	,896
Ítem 05	69,11	246,384	,306	,898
Ítem 06	68,03	237,225	,550	,893
Ítem 07	68,10	239,562	,486	,895
Ítem 08	68,16	236,105	,521	,894
Ítem 09	68,20	236,523	,543	,893
Ítem 10	68,54	240,552	,471	,895
Ítem 11	68,18	236,490	,551	,893
Ítem 12	67,82	235,951	,559	,893
Ítem 13	68,07	233,528	,628	,891
Ítem 14	67,66	234,616	,537	,893
Ítem 15	68,02	230,829	,658	,890
Ítem 16	68,24	243,749	,378	,897
Ítem 17	66,96	242,390	,364	,897
Ítem 18	68,85	247,944	,215	,900
Ítem 19	68,45	239,696	,442	,896
Ítem 20	68,37	240,264	,488	,895
Ítem 21	67,08	242,390	,347	,898
Ítem 22	68,43	232,940	,612	,892
Ítem 23	68,19	232,486	,611	,892
Ítem 24	67,49	241,126	,338	,898
Ítem 25	68,27	232,060	,688	,890

Fuente: Programa SPSS V. 26

*Estadísticas de elemento de resumen*

	Media	Mínimo	Máximo	Rango	Máximo / Mínimo	Varianza	N de elementos
Medias de elemento	2,837	1,815	3,970	2,155	2,187	,252	25
Varianzas de elemento	1,417	1,086	1,896	,810	1,745	,041	25

Fuente: Programa SPSS V. 26

*Estadísticas de elemento*

	Media	Desv. Desviación	N
Ítem 01	3,00	1,264	200
Ítem 02	3,42	1,250	200
Ítem 03	3,07	1,286	200
Ítem 04	2,15	1,072	200
Ítem 05	1,82	1,042	200
Ítem 06	2,90	1,121	200
Ítem 07	2,83	1,109	200
Ítem 08	2,77	1,239	200
Ítem 09	2,73	1,172	200
Ítem 10	2,40	1,079	200
Ítem 11	2,75	1,159	200
Ítem 12	3,12	1,174	200
Ítem 13	2,87	1,176	200
Ítem 14	3,27	1,290	200
Ítem 15	2,91	1,255	200
Ítem 16	2,70	1,067	200
Ítem 17	3,97	1,203	200
Ítem 18	2,08	1,199	200
Ítem 19	2,48	1,194	200
Ítem 20	2,56	1,064	200
Ítem 21	3,85	1,253	200
Ítem 22	2,50	1,232	200
Ítem 23	2,74	1,257	200
Ítem 24	3,44	1,377	200
Ítem 25	2,66	1,150	200

Fuente: Programa SPSS V. 26

## Instrumento de la variable desempeño laboral

### Resumen del procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	200	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
Total		200	100,0

Fuente: Programa SPSS V. 26

### Fiabilidad del instrumento

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.933	23

Fuente: Programa SPSS V. 26

### Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
Ítem 01	83,28	271,248	,666	,929
Ítem 02	83,17	272,624	,663	,929
Ítem 03	83,06	277,168	,582	,931
Ítem 04	83,07	272,759	,684	,929
Ítem 05	83,41	272,615	,627	,930
Ítem 06	83,00	271,965	,697	,929
Ítem 07	82,86	271,662	,708	,929
Ítem 08	82,91	273,972	,652	,930
Ítem 09	83,00	270,322	,759	,928
Ítem 10	83,00	273,774	,670	,929
Ítem 11	83,09	271,596	,746	,928
Ítem 12	82,93	274,307	,692	,929
Ítem 13	83,14	277,046	,617	,930
Ítem 14	83,27	278,085	,562	,931
Ítem 15	83,80	280,224	,455	,933
Ítem 16	83,83	276,014	,512	,932
Ítem 17	84,08	288,647	,242	,936
Ítem 18	83,70	279,600	,459	,933
Ítem 19	83,19	277,026	,575	,931
Ítem 20	83,37	274,886	,562	,931
Ítem 21	83,97	279,788	,399	,934
Ítem 22	83,29	276,056	,550	,931
Ítem 23	83,07	272,101	,698	,929

Fuente: Programa SPSS V. 26

*Estadísticas de elemento de resumen*

	Media	Mínimo	Máximo	Rango	Máximo / Mínimo	Varianza	N de elementos
Medias de elemento	3,785	2,985	4,210	1,225	1,410	,126	23
Varianzas de elemento	1,400	1,135	1,895	,760	1,670	,034	23

Fuente: Programa SPSS V. 26

*Estadísticas de elemento*

	Media	Desv. Desviación	N
Ítem 01	3,79	1,244	200
Ítem 02	3,90	1,188	200
Ítem 03	4,01	1,116	200
Ítem 04	4,00	1,150	200
Ítem 05	3,66	1,251	200
Ítem 06	4,07	1,163	200
Ítem 07	4,21	1,159	200
Ítem 08	4,16	1,148	200
Ítem 09	4,07	1,139	200
Ítem 10	4,07	1,128	200
Ítem 11	3,98	1,107	200
Ítem 12	4,14	1,074	200
Ítem 13	3,93	1,065	200
Ítem 14	3,80	1,107	200
Ítem 15	3,27	1,206	200
Ítem 16	3,24	1,312	200
Ítem 17	2,99	1,209	200
Ítem 18	3,37	1,233	200
Ítem 19	3,88	1,137	200
Ítem 20	3,70	1,264	200
Ítem 21	3,10	1,377	200
Ítem 22	3,78	1,230	200
Ítem 23	4,00	1,156	200

Fuente: Programa SPSS V. 26

*Validez de Pearson de las variables y sus dimensiones*

Variable clima organizacional		Variable desempeño laboral	
Dimensión e ítems	Validez de Pearson (x >= 0.21)	Dimensión e ítems	Validez de Pearson (x >= 0.21)
EO	0.76	CT	0.87
Pregunta 01	0.57	Pregunta 01	0.70
Pregunta 02	0.42	Pregunta 02	0.70
Pregunta 03	0.60	Pregunta 03	0.62
Pregunta 04	0.49	Pregunta 04	0.72
Pregunta 05	0.36	Pregunta 05	0.67
C	0.81	Pregunta 06	0.73
Pregunta 06	0.60	RI	0.88
Pregunta 07	0.54	Pregunta 07	0.74
Pregunta 08	0.58	Pregunta 08	0.69
Pregunta 09	0.59	Pregunta 09	0.79
Pregunta 10	0.52	Pregunta 10	0.71
L	0.84	Pregunta 11	0.77
Pregunta 11	0.60	OR	0.86
Pregunta 12	0.61	Pregunta 12	0.72
Pregunta 13	0.67	Pregunta 13	0.65
Pregunta 14	0.59	Pregunta 14	0.60
Pregunta 15	0.70	Pregunta 15	0.51
M	0.71	Pregunta 16	0.57
Pregunta 16	0.43	Pregunta 17	0.31
Pregunta 17	0.43	P	0.85
Pregunta 18	0.29	Pregunta 18	0.51
Pregunta 19	0.50	Pregunta 19	0.62
Pregunta 20	0.54	Pregunta 20	0.61
A	0.81	Pregunta 21	0.46
Pregunta 21	0.41	Pregunta 22	0.60
Pregunta 22	0.66	Pregunta 23	0.73
Pregunta 23	0.66		
Pregunta 24	0.41		
Pregunta 25	0.72		

*Nota, Resultados del programa Microsoft Excel 2019.*

## **ANEXO D: DOCUMENTACIÓN**

### **Anexo D.01: Validación de expertos**

#### **CONSTANCIA DE VALIDACION**

Yo .....con de DNI N° ..... de profesión ingeniero ..... con código CIP .....desempeñándome actualmente como .....

Por este medio de la presente hago contar que he revisado con fines de validación de

instrumentos,.....  
.....

Luego de hacer las observaciones pertinentes puedo formular las siguientes apreciaciones.

	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Congruencia de ítems					X
2. Amplitud de contenido					X
3. Redacción de ítems					X
4. Pertinencia					X
5. Metodología					X
6. Coherencia					X
7. Organización					X
8. Objetividad					X
9. Claridad					X

En señal de conformidad firmo la presente en la ciudad de Trujillo a los ..... del mes de ..... del 2022.

\_\_\_\_\_  
Firma

### CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

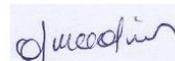
Yo JORGE ENRIQUE MEDINA RODRIGUEZ con DNI N° 17894163 de profesión Ingeniero Industrial con código CIP N° 41687 desempeñando actualmente como Asesor y Consultor Empresarial.

Por este medio de la presente me hago constar que he revisado con fines de validación de instrumentos, GUIA DE ENTREVISTA, CUESTIONARIO DE CLIMA ORGANIZACIONAL Y CUESTIONARIO DE DESEMPEÑO LABORAL para aplicarlo al personal operativo de la Subgerencia de Seguridad Ciudadana de la Municipalidad Provincial de Trujillo.

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

En señal de conformidad firmo la presente en la ciudad de Trujillo a los 08 del mes de Noviembre del 2022.

	Deficiente	Aceptable	Bueno	Muy bueno	Excelente
Congruencia de ítems.				X	
Amplitud de contenidos.					X
Redacción de los ítems.					X
Pertinencia.					X
Metodología.					X
Coherencia.					X
Organización.				X	
Objetividad.					X
Calidad					X



Ing. JORGE E. MEDINA RODRIGUEZ

### CONSTANCIA DE VALIDACION

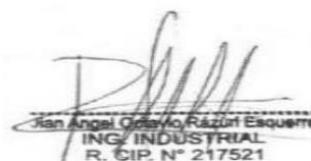
Yo Razuri Esquerre Jian Ángel Octavio con de DNI N°70689051 de profesión ingeniero Industrial con código CIP 217521 desempeñándome actualmente como Coordinador de Operaciones en la empresa de Transportes Rodrigo Carranza.

Por este medio de la presente hago contar que he revisado con fines de validación de instrumentos, GUÍA DE ENTREVISTA, CUESTIONARIO DE CLIMA ORGANIZACIONAL y CUESTIONARIO DE DESEMPEÑO LABORAL para la aplicación al personal operativo de la Sub-Gerencia de Seguridad Ciudadana de la Municipalidad Provincial de Trujillo.

Luego de hacer las observaciones pertinentes puedo formular las siguientes apreciaciones.

	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Congruencia de ítems					X
2. Amplitud de contenido					X
3. Redacción de ítems					X
4. Pertinencia					X
5. Metodología					X
6. Coherencia					X
7. Organización					X
8. Objetividad					X
9. Claridad					X

En señal de conformidad firmo la presente en la ciudad de Trujillo a los 10 días del mes de julio del 2022.



Jian Ángel Octavio Razuri Esquerre  
ING. INDUSTRIAL  
R. CIP. N° 217521

### CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

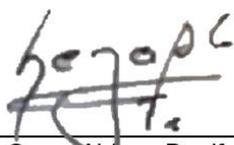
Yo Julio Cesar Aldana Bonifaz con DNI N° 18066605 de profesión Ingeniero Industrial con código CIP 61229 desempeñando actualmente como docente a tiempo parcial en la universidad Cesar Vallejo.

Por este medio de la presente me hago constar que he revisado con fines de validación de instrumentos, GUIA DE ENTREVISTA, CUESTIONARIO DE CLIMA ORGANIZACIONAL Y CUESTIONARIO DE DESEMPEÑO LABORAL para aplicarlo al personal operativo de la Subgerencia de Seguridad Ciudadana de la Municipalidad Provincial de Trujillo.

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

En señal de conformidad firmo la presente en la ciudad de Trujillo a los 10 del mes de Julio del 2022.

	Deficiente	Aceptable	Bueno	Muy bueno	Excelente
Congruencia de ítems.				X	
Amplitud de contenidos.				X	
Redacción de los ítems.				X	
Pertinencia.				X	
Metodología.				X	
Coherencia.				X	
Organización.				X	
Objetividad.				X	
Calidad				X	

  
Ing, Cesar Aldana Bonifaz

## **Anexo D.02: Documentación**

### **Documentación N°01. Declaratoria de autenticidad de los autores.**

#### **DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL AUTORES**

Nosotros, **AQUIJE CARRANZA JOSÉ MIGUEL y CHÁVEZ CORREA CRISTHIAN RAÚL ALEJANDRO**, alumnos de la Facultad de Ingeniería y Escuela Profesional de Ingeniería Industrial de la Universidad Cesar Vallejo de Trujillo, declaramos bajo juramento que todos los datos e información que acompañan a la tesis titulada: “El clima organizacional y el desempeño laboral del personal operativo de la Subgerencia de Seguridad Ciudadana de la Municipalidad Provincial de Trujillo, 2022”, son de nuestra autoría, por lo tanto, declaramos que la Tesis:

1. No ha sido plagiado ni total, ni parcialmente.
2. Hemos mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicado ni presentado anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

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

Trujillo, 30 de noviembre del 2022

---

Aquije Carranza José Miguel  
Alejandro  
DNI:74237441  
ORCID: 0000-0002-8953-3836

---

Chávez Correa Cristhian Raúl  
DNI:75596834  
ORCID: 0000-0003-1632-8185

## Documentación N°02. Declaratoria de autenticidad del asesor.



### Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, BENITES ALIAGA RICARDO STEIMAN, docente de la FACULTAD DE INGENIERÍA Y ARQUITECTURA de la escuela profesional de INGENIERÍA INDUSTRIAL de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TRUJILLO, asesor de Tesis Completa titulada: "El clima organizacional y el desempeño laboral del personal operativo de la Subgerencia de Seguridad Ciudadana de la Municipalidad Provincial de Trujillo, 2022", cuyos autores son CHAVEZ CORREA CRISTHIAN RAUL ALEJANDRO, AQUIJE CARRANZA JOSE MIGUEL, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 13.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

TRUJILLO, 11 de Diciembre del 2022

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
BENITES ALIAGA RICARDO STEIMAN DNI: 18141882 ORCID: 0000-0002-8819-1651	Firmado electrónicamente por: BENITESAR el 21- 03-2023 11:57:54

Código documento Trilce: TRI - 0483465



Fuente: Guía de Elaboración de Proyecto de Investigación-UCV

**Documentación N°03. Acta de acceso a información para desarrollo de tesis**

**ACTA DE ACCESO A INFORMACION PARA DESARROLLO DE TESIS**

El (la) representante de la institución: **Benigno William Rodriguez Vilchez**, hace de conocimiento que el Sr. **José Miguel Aquije Carranza** y el Sr. **Cristhian Raúl Alejandro Chávez Correa**, Estudiantes de la Universidad César Vallejo de la Escuela de Ingeniería Industrial, han solicitado el acceso a las instalaciones al representante de la **Sub Gerencia de Seguridad Ciudadana de Trujillo** ubicada en la ciudad de Trujillo, distrito Trujillo, en las fechas 04 de mayo del 2022, el motivo es para el recojo de datos que le ayudaran a realizar su investigación de fin de carrera.

La institución se compromete a brindarle el acceso y se limita, previo acuerdo con el estudiante, a dar o no datos confidenciales, dado la política propia de la institución.

Es potestad del estudiante aplicar sus diferentes conocimientos en el desarrollo del trabajo a realizar.

Así mismo, la institución exige que se le haga llegar una copia del trabajo realizado como prueba del buen uso de los datos recogidos.

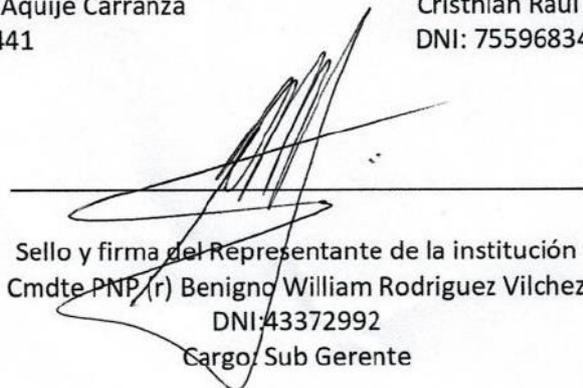
Para dar fe del acuerdo se firma el siguiente documento:



Firma del estudiante  
José Miguel Aquije Carranza  
DNI: 74237441



Firma del estudiante  
Cristhian Raúl Alejandro Chávez Correa  
DNI: 75596834



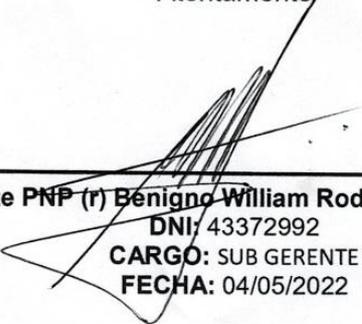
Sello y firma del Representante de la institución  
Cmdte PNP (r) Benigno William Rodriguez Vilchez  
DNI: 43372992  
Cargo: Sub Gerente

Trujillo: 04 del mes de mayo del año 2022

## **AUTORIZACIÓN PARA EL DESARROLLO DE TESIS**

Con la firma del presente documento se da la autorización a los tesisistas **José Miguel Aquije Carranza** y **Cristhian Raúl Alejandro Chávez Correa**, para el desarrollo de la tesis titulada: **“El Clima Organizacional y el Desempeño Laboral del personal operativo de la Sub Gerencia de Seguridad Ciudadana de la Municipalidad Provincial de Trujillo, 2022”**, siendo conveniente la realización de este documento para la mejora y conformidad de los datos expuestos en la presente tesis.

Atentamente,



---

**Cmdte PNP (r) Benigno William Rodriguez Vilchez**  
**DNI: 43372992**  
**CARGO: SUB GERENTE**  
**FECHA: 04/05/2022**

**Documentación N°05: Autorización para publicación de tesis en el repositorio**



**MUNICIPALIDAD PROVINCIAL  
DE TRUJILLO**

**“AÑO DEL FORTALECIMIENTO DE LA SOBERANÍA NACIONAL”**

Trujillo, 01 de diciembre del 2022

**CARTA N° 0231-2022-MPT/GSC/SGSCyCCI.**

Señores:  
**AQUIJE CARRANZA JOSE MIGUEL  
CHAVEZ CORREA RAUL ALEJANDRO**  
Calle Fortunato Herrera N° 518 Urb. Chimú  
**PRESENTE.** -

Referencia : a) SOLICITUD DE FECHA 09NOV2022  
b) PROVEIDO N° 920-2022-MPT/GSC

De mi especial consideración:

Es grato dirigirme a ustedes, para saludarlo cordialmente y en atención a lo solicitado en el documento de la referencia a), respecto a solicitar autorización para realizar y publicar un informe de clima organizacional y de desempeño laboral de los trabajadores perteneciente a la Gerencia de Seguridad Ciudadana y Defensa Civil, hacer de su conocimiento que con el documento de la referencia b), la Gerencia Municipal da el visto bueno a lo solicitado por ustedes; por lo que deberán apersonarse a esta Subgerencia de Seguridad Ciudadana, debiendo ponerse en contacto con el Psicólogo Marino Velarde López.

Aprovecho la oportunidad, para expresarle mis sentimientos de especial consideración y estima personal.

Atentamente,

  
MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE TRUJILLO  
SUBGERENCIA DE SEGURIDAD CIUDADANA  
Cmte. PNP (r) BENIGNO RODRIGUEZ VÍLCHEZ  
SUBGERENTE

C.c.  
Archivo  
WBRV/yab

  
74237941  
01 de diciembre del 2022

**INFORME N° 015 – 2022 – MPT - GSC/SGSCyCCI**

**Para:** Benigno W. Rodríguez Vilchez

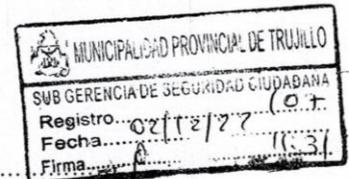
Sub Gerente de Seguridad Ciudadana y Control de Comercio y Informal

**De:** Marino Velarde López

Psicólogo de la Gerencia de Seguridad Ciudadana

**Referencia:** PROVEIDO 920-2022-MPT/GSC

**Fecha:** Trujillo, 01 de diciembre 2022.



Le escribo para saludarlo cordialmente e informarle lo siguiente:

El Área de Bienestar Psicológico, tiene conocimiento que los estudiantes José Miguel Aquije Carranza con DNI 74237441 y Cristhian Raúl Alejandro Chávez Correa con DNI 75596834, de la carrera de Ingeniería Industrial de la Universidad César Vallejo, han realizado el informe de investigación denominado: El Clima Organizacional y Desempeño Laboral del personal operativo de la Sub Gerencia de Seguridad Ciudadana de la Municipalidad Provincial de Trujillo, 2022.

Por lo tanto, de haber culminado la investigación señalada, **SE RECOMIENDA AUTORIZAR LA REALIZACIÓN Y PUBLICACIÓN DEL INFORME DE INVESTIGACIÓN**, que es solicitud de los estudiantes de la carrea de Ingeniería Industrial.

- Adjunto carátula del informe de Tesis de investigación

Sin otro particular, me despido, deseándole éxitos profesionales y personales.

Atentamente,

Marino Velarde López  
Psicólogo - Psicoterapeuta  
C.P.P. 1457



MUNICIPALIDAD PROVINCIAL  
DE TRUJILLO

“AÑO DEL FORTALECIMIENTO DE LA SOBERANÍA NACIONAL”

Trujillo, 02 de diciembre del 2022

**CARTA N° 0233-2022-MPT/GSC/SGSCyCCI.**

Señores:  
**AQUIJE CARRANZA JOSE MIGUEL**  
**CHAVEZ CORREA RAUL ALEJANDRO**  
Calle Fortunato Herrera N° 518 Urb. Chimú  
**PRESENTE. -**

Referencia : SOLICITUD DE FECHA 09NOV2022

De mi especial consideración:

Es grato dirigirme a ustedes, para saludarlos cordialmente y en atención al documento de la referencia, mediante el cual solicitan autorización para realizar y publicar un informe de clima organizacional y de desempeño laboral de los trabajadores perteneciente a la Gerencia de Seguridad Ciudadana y Defensa Civil, hacer de su conocimiento que con INFORME N° 015-2022-MPT-GSC/SGSCyCCI emitido por el Psicólogo Marino Velarde López, hace conocer la culminación de la investigación señalada, recomendando autorizar la realización y publicación del informe de investigación; por lo que deberán apersonarse a esta dependencia, a fin de continuar con el trámite correspondiente..

Aprovecho la oportunidad, para expresarle mis sentimientos de especial consideración y estima personal.

Atentamente,

  
MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE TRUJILLO  
SUBGERENCIA DE SEGURIDAD CIUDADANA  
Cmde. PNP (r) BENIGNO RODRÍGUEZ VÍLCHEZ  
SUBGERENTE

C.c.  
Archivo  
WBRV/yab

## ANEXO E: EVIDENCIAS FOTOGRAFICAS

### Anexo E.01: Fotografías



Aplicación de los instrumentos (cuestionarios)

Foto tomada en la fecha: miércoles 28 de septiembre de 2022 Hora: 14:17:32 GMT-

5



## Anexo E.02: Capturas de pantalla

### Pruebas de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
EO	,068	200	,024	,989	200	,129
C	,068	200	,027	,986	200	,051
L	,080	200	,003	,982	200	,011
M	,095	200	,000	,981	200	,008
A	,069	200	,022	,987	200	,071
CO	,049	200	,200*	,992	200	,293
CT	,137	200	,000	,914	200	,000
RI	,172	200	,000	,850	200	,000
OR	,092	200	,000	,979	200	,004
P	,106	200	,000	,966	200	,000
DL	,065	200	,041	,963	200	,000

\*. Esto es un límite inferior de la significación verdadera.

a. Corrección de significación de Lilliefors

			CT	RI	OR	P	DL
Rho de Spearman	EO	Coefficiente de correlación	,357**	,217**	,424**	,343**	,386**
		Sig. (bilateral)	,000	,002	,000	,000	,000
		N	200	200	200	200	200
	C	Coefficiente de correlación	,276**	,160*	,331**	,309**	,312**
		Sig. (bilateral)	,000	,024	,000	,000	,000
		N	200	200	200	200	200
	L	Coefficiente de correlación	,403**	,313**	,456**	,437**	,469**
		Sig. (bilateral)	,000	,000	,000	,000	,000
		N	200	200	200	200	200
	M	Coefficiente de correlación	,300**	,164*	,283**	,248**	,283**
		Sig. (bilateral)	,000	,021	,000	,000	,000
		N	200	200	200	200	200
	A	Coefficiente de correlación	,512**	,440**	,530**	,495**	,573**
		Sig. (bilateral)	,000	,000	,000	,000	,000
		N	200	200	200	200	200
	CO	Coefficiente de correlación	,473**	,333**	,527**	,480**	,525**
		Sig. (bilateral)	,000	,000	,000	,000	,000
		N	200	200	200	200	200

### Correlaciones no paramétricas

### Resumen del modelo

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	,585 <sup>a</sup>	,342	,339	14,087

a. Predictores: (Constante), CO

### Resumen del modelo

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	,456 <sup>a</sup>	,208	,204	15,458

a. Predictores: (Constante), EO

### Resumen del modelo

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	,354 <sup>a</sup>	,125	,121	16,243

a. Predictores: (Constante), C

### Resumen del modelo

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	,504 <sup>a</sup>	,254	,251	14,994

a. Predictores: (Constante), L

### Resumen del modelo

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	,356 <sup>a</sup>	,127	,122	16,228

a. Predictores: (Constante), M

### Resumen del modelo

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	,609 <sup>a</sup>	,371	,368	13,773

a. Predictores: (Constante), A



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE INGENIERÍA Y ARQUITECTURA  
ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA INDUSTRIAL**

### **Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, BENITES ALIAGA RICARDO STEIMAN, docente de la FACULTAD DE INGENIERÍA Y ARQUITECTURA de la escuela profesional de INGENIERÍA INDUSTRIAL de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TRUJILLO, asesor de Tesis Completa titulada: "El clima organizacional y el desempeño laboral del personal operativo de la Subgerencia de Seguridad Ciudadana de la Municipalidad Provincial de Trujillo, 2022", cuyos autores son CHAVEZ CORREA CRISTHIAN RAUL ALEJANDRO, AQUIJE CARRANZA JOSE MIGUEL, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 13.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

TRUJILLO, 11 de Diciembre del 2022

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
BENITES ALIAGA RICARDO STEIMAN <b>DNI:</b> 18141882 <b>ORCID:</b> 0000-0002-8819-1651	Firmado electrónicamente por: BENITESAR el 21- 03-2023 11:57:54

Código documento Trilce: TRI - 0483465