



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**“Gestión organizativa y desempeño laboral de los colaboradores de la  
Notaría Rodríguez Ríos, de la ciudad de Tarapoto, periodo 2016”**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE  
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN**

**AUTORA:**

Karina Janela Ríos Paredes

**ASESORA:**

MBA. Lizeth Erly Mescua Ampuero

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión del Talento Humano

Tarapoto – Perú

2017

Página del jurado



Lic. Adm. Mg. Karla Patricia Martell Alfaro  
Presidente

Mg. Roger Burgos Bardales  
CLAD: 8264

MBA. Lizeth Ery Mescua Ampuero  
LIC. EN ADMINISTRACIÓN

Vocal

## **Dedicatoria**

A mi mamá Dianita, por apoyarme en todo momento, por los valores y las buenas enseñanzas a lo largo de mi vida una educación excepcional y por brindarme todo el amor del mundo.

A mi hermana Erika, por ser parte de mi vida, mi fiel compañera y amiga. Por apoyarme en los momentos que necesito y todo esto lo dedico a ella para que se sienta orgullosa de mí. Gracias por brindarme tantas alegrías.

## **Agradecimiento**

Agradezco a Dios por permitirme tener y disfrutar a mi familia, y por brindarme la fortaleza suficiente para poder superar tantos obstáculos que se presentan a lo largo de este camino lleno de tantos sacrificios.

A la universidad César Vallejo, por haber hecho de mí una mejor persona, a través de los conocimientos adquiridos por medio de mis docentes. Asimismo, también a mi asesora de este proyecto MBA. Lizeth Erly Mescua Ampuero, por brindar todas las pautas necesarias para culminar este proceso.

## Declaratoria de autenticidad

Yo, Karina Janela Rios Paredes, estudiante de La Facultad de Ciencias Empresariales de la Escuela Académico Profesional de Administración de la Universidad César Vallejo, identificado con DNI 70078049, con la tesis titulada “Gestión organizativa y desempeño laboral de los colaboradores de la Notaría Rodríguez Ríos de la ciudad de Tarapoto, periodo 2016”

Declaro bajo juramento que:

- 1) La tesis es de mi autoría.
- 2) He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- 3) La tesis no ha sido auto plagiado; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- 4) Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), auto plagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Tarapoto, 05 noviembre de 2017.



---

Karina Janela Rios Paredes

DNI N° 70078049

## Presentación

Señores miembros del jurado calificador; cumpliendo con las disposiciones establecidas en el reglamento de grado y títulos de la Universidad César Vallejo; pongo a vuestra consideración la presente investigación titulada “**Gestión organizativa y desempeño laboral de los colaboradores de la Notaria Rodríguez Ríos, de la ciudad de Tarapoto periodo 2016**”, con la finalidad de optar el título de licenciado en administración.

La investigación está dividida en siete capítulos:

Capítulo I. Introducción. Se considera la realidad problemática, trabajos previos, teorías relacionadas al tema, formulación del problema, justificación del estudio, hipótesis y objetivos de la investigación.

Capítulo II. Método. Se menciona el diseño de investigación; variables, operacionalización; población y muestra; técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad y métodos de análisis de datos.

Capítulo III. Resultados. En esta parte se menciona las consecuencias del procesamiento de la información.

Capítulo IV. Discusión. Se presenta el análisis y discusión de los resultados encontrados durante la tesis.

Capítulo V. Conclusiones. Se considera en enunciados cortos a lo que se ha llegado en esta investigación, teniendo en cuenta los objetivos planteados.

Capítulo VI. Recomendaciones. Se precisa en base a los hallazgos encontrados.

Capítulo VIII. Referencias. Se consigna todos los autores citados en la investigación.

El autor

## Índice

Página del jurado.....	ii
Dedicatoria .....	iii
Agradecimiento .....	iv
Declaratoria de autenticidad.....	v
Presentación.....	vii
Índice.....	viii
Índice de tablas.....	ix
Índice de figuras.....	x
RESUMEN .....	xi
ABSTRACT .....	xii
I. INTRODUCCIÓN.....	13
1.1. Realidad problemática .....	13
1.2. Trabajos previos .....	15
1.3. Teorías relacionadas al tema .....	22
1.4. Formulación del problema .....	31
1.5. Justificación del estudio .....	32
1.6. Hipótesis.....	32
1.7. Objetivos.....	33
II. MÉTODO .....	34
2.1. Diseño de investigación .....	34
2.2. Variables, operacionalización.....	34
2.3. Población y muestra.....	36
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validación y confiabilidad. .....	36
2.5. Métodos de análisis de datos.....	37
2.6. Aspectos éticos.....	37
III. RESULTADOS .....	38
IV. DISCUSIÓN.....	45
V. CONCLUSIONES.....	47
VI. RECOMENDACIONES.....	48
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	49
ANEXOS .....	54

Anexo N° 01. Matriz de consistencia.....	55
Anexo N° 02. Instrumento de la variable I .....	56
Anexo N° 03. Instrumento de la variable II .....	58
Anexo N° 04. Validación de los instrumentos.....	59
Anexo N° 05. Confiabilidad de instrumentos .....	65
Anexo N° 06. Documentos existentes en la Notaría.....	66
Anexo N° 07. Lista de cotejo para el control del desempeño .....	66
Anexo N° 08. Fotografías de la Notaría .....	68
Anexo N° 09. Autorización de investigación .....	69

## **Índice de tablas**

Tabla 1. Cuadro de resultados características evaluadas en la planificación.....	36
Tabla 2. Cuadro de resultados características evaluadas en la dirección .....	37
Tabla 3. Cuadro de resultados características evaluadas en el control .....	38
Tabla 4. Tabulación de desempeño .....	39
Tabla 5. Pruebas de normalidad gestión organizativa y desempeño laboral.....	41
Tabla 6. Correlación de las variables.....	42

## Índice de figuras

Figura 1. Resultados de la dimensión planificación .....	36
Figura 2. Resultados de la dimensión dirección .....	37
Figura 3. Resultados de la dimensión control.....	39
Figura 4. Tabulación de la variable desempeño .....	40
Figura 5. Correlación entre gestión organizativa y desempeño laboral.....	41

## RESUMEN

En la presente investigación titulada “Gestión organizativa y desempeño laboral de los colaboradores de la Notaría Rodríguez Ríos de la ciudad de Tarapoto, periodo 2016”, se tuvo como objetivo principal determinar la relación de la gestión organizativa con el desempeño laboral de los colaboradores de la Notaría Rodríguez Ríos de la ciudad de Tarapoto, periodo 2016. Por otro lado, la muestra fue finita y estuvo constituida por la totalidad de la población, es decir, por los 15 colaboradores de la Notaría Rodríguez Ríos. El presente trabajo empleó un diseño descriptivo – correlacional y para la recolección de datos se empleó una encuesta como técnica y un cuestionario como instrumento para ambas variables. De tal modo que se llegó a concluir que el presente trabajo existe relación entre las variables gestión organizativa y desempeño laboral, es positivo medio de acuerdo al método aplicado Rho de Sperman. Pues el valor de la sig. (bilateral) obtenido (0,025) ya que es inferior al margen de error admisible de 0,05. Lo que indica que la gestión organizativa tiene su influencia en el desempeño laboral, es decir, si la gestión que se maneja en la notaría es adecuada en cuanto a su planificación, dirección y control; tendrá un impacto positivo en el desempeño del personal, ya éstos tendrán un alcance claro y preciso sobre los objetivos que se desea alcanzar.

**Palabras claves:** Gestión organizativa y desempeño.

## ABSTRACT

In the present research entitled "Organizational management and work performance of the collaborators of the Notary Rodríguez Ríos of the city of Tarapoto, period 2016", the main objective was to determine the relationship of the organizational management with the work performance of the Employees of Notary Rodríguez Ríos of the city of Tarapoto, 2016. On the other hand, the sample was finite and stucco constituted by the entire population, that is, by the 15 collaborators of the Notary Rodríguez Ríos. The present work used a descriptive - correlational design, so that for the data collection a survey was used as a technique and a questionnaire as an instrument for both variables. In such a way that it was concluded that the present work there is a relationship between the organizational management and labor performance variables, it is positive average according to the applied method Rho de Sperman, because the value of the sig. (bilateral) obtained (0.025) since it is lower than the allowable error margin of 0.05. What indicates that organizational management has its influence on job performance, that is, if the management that is handled in the notary is adequate in terms of planning, direction and control; It will have a positive impact on the performance of the staff, and they will have a clear and precise scope on the objectives to be achieved.

**Keywords:** Organizational management and performance.

## **I. INTRODUCCIÓN**

### **1.1. Realidad problemática**

En el ámbito global la gestión organizativa hoy en día es indispensable para poder direccionar las actividades hacia las personas que laboran. Es reconocido como la tendencia entre las herramientas que gestionan las empresas pues lo determinan como, el mayor activo valioso e importante en todas las empresas. Sin embargo, en la actualidad la gestión de capital humano demanda destinar 80% del tiempo a las personas y 20% a las actividades administrativas que incita, a que las empresas hoy en día se centren en las personas y no en las actividades dentro de la empresa. Por lo que es necesario hacer un giro de gestión, en donde el capital humano represente el mismo porcentaje que las actividades empresariales, para así poder desarrollar y potencializar a los mismos.

En el Perú a lo largo de los años, se ha podido identificar que la gestión organizacional es fundamental para empleados, teniendo un gran impacto en la productividad y la satisfacción de los mismos que pertenecen en la empresa. Sin embargo, en los últimos años se ha suscitado un buen porcentaje de despidos, debido a los avances tecnológicos y las nuevas tendencias que existen actualmente. A esto también suma el número de egresados anuales de las diferentes universidades del país, ya que salen con conocimientos más vanguardistas y de acuerdo a la necesidad del mercado laboral. En razón a los despidos, lo que debería hacerse es fortalecer esos puntos para mejorar el desempeño laboral. Siendo este un tema recurrente en las empresas, donde para algunas son considerados importantes y para otros tienen la propiedad de sobrevalorarlo en gran parte.

En la región San Martín la mayoría de las empresas se desarrollan empíricamente por sus gerentes, por lo que no se toma muy en cuenta la gestión organizacional como pilar fundamental para encaminar todas las metas que se desea lograr en el largo plazo. Asimismo, la Notaría Rodríguez Ríos, es una empresa que se dedica al rubro notarial, a cargo

del Notario Dr. Marco Alain Rodríguez Ríos, quien es el encargado de dar fe a todos los actos que se en su despacho se celebran. Brinda servicios a toda la población sanmartinense mediante la realización de diversos actos jurídicos llámese, redacción de documentos privados, minutas, escrituras públicas, procesos no contenciosos, legalización de copias y firmas, diligenciamiento de cartas notariales, autorización de viaje entre otros. Empezó sus funciones a partir de agosto del año 2015, como consecuencia de la alta demanda en la Provincia de San Martín, porque anteriormente existía solo una Notaría y no era suficiente. Esta institución no es ajena a la situación problemática en donde se pudo identificar mediante una entrevista con el Notario deficiencias dentro la empresa. Algunas como los colaboradores no cumplen eficientemente con sus labores, debido a que no existe una guía que permita que los colaboradores desarrollar sus actividades de manera correcta, porque existe una inadecuada coordinación sobre las actividades y funciones que desarrollan los colaboradores. Esto se debe a la poca orientación que tienen para que realicen sus funciones de acuerdo al puesto en el que se desenvuelven. Lo que implica no tener un correcto control de toda la documentación que ingresa, conllevando a que muchas veces exista el trabajo repetitivo de los colaboradores: mal archivo de los expedientes por documentación incompleta, demora de los trámites por no cumplir con el tiempo límite de establecido para cada servicio que se brinda y por último el malestar en los clientes. Por ello, es importante identificar la gestión organizativa de la notaría para poder determinar los factores que influyen en el desempeño laboral de modo que se lleve un control de la evaluación por resultados hacia los colaboradores estableciendo de estándares para el desarrollo de las diferentes actividades en una continua medición del desempeño de los colaboradores a partir de la ejecución de sus labores. Además de tener mayor control de los documentos que ingresan. Para que cuando se realicen las supervisiones anuales por los órganos encargados no caiga ninguna sanción.

## 1.2. Trabajos previos

### A nivel internacional

- Azogue (2015). *El desarrollo Organizacional y el Desempeño Laboral en el personal de la empresa Nevado Roses Ecuador del Cantón Salcedo, Provincia De Cotopaxi* (Tesis de pregrado). Universidad Técnica de Ambato Ecuador. La presente investigación tuvo como objetivo general elaborar un manual de estrategias para el fortalecimiento del desarrollo organizacional y el mejoramiento del desempeño laboral en el personal de la Empresa Nevado Roses Ecuador del cantón Salcedo, provincia de Cotopaxi. Se tuvo como población para la respectiva muestra, en la parte administrativa a 35 trabajadores y para Personal Operativo 80 personas, donde se ha implementado una encuesta para la obtención de datos de acuerdo al enfoque respectivo en el tema propuesto para la Empresa. Como conclusión la investigación dio a conocer que la aplicación de estrategias es ineficiente en gran parte incidiendo en el desempeño laboral y como también se puede decir en los respectivos que presenta la empresa. La presente investigación nos aportó tener la capacidad para resolver el problema, favoreciendo en las políticas e intereses que presenta la empresa en Estudio.
- Enríquez (2014). *Motivación y desempeño laboral de los empleados del instituto de la visión en México* (Tesis de pregrado). Universidad de Montemorelos México. La investigación contó con el principal objetivo de determinar el grado de motivación y el nivel de desempeño de los empleados del Instituto de la Visión en México. Fue una investigación de diseño no experimental. Tomó como muestra a los empleados del mismo la investigación. De tal manera llegó a concluir que el grado de motivación laboral posee una influencia positiva estadísticamente significativa en el desempeño laboral de todos los empleados dentro de

la institución. Es por eso que se considera en gran medida que el grado de motivación mejora el desempeño laboral de los trabajadores.

- Cevallos (2013). *Gestión del talento humano y su incidencia en el desempeño laboral, Dirección Provincial Agropecuaria de Santa Elena*. (Tesis de Pregrado). Universidad Estatal Península de Santa Elena. Ecuador. La investigación tuvo como objetivo principal de determinar la incidencia existente para la forma en la que se gestionó el talento humano y el desempeño obtenido por parte de ésta, para lo cual tomo como muestra a 58 personas. La investigación tuvo una orientación documental y bibliográfica de un nivel descriptivo. La investigación llegó a concluir que el 60.34% del personal que participó en la encuesta, no cumple de forma adecuada el desempeño en los distintos áreas de la institución y el perfil para el mismo. Por otro lado, un porcentaje muy significativo considera que la capacitación del personal hace que el personal con que cuenta la institución logre desempeñar de la mejor forma sus funciones, así como responsabilidades.
- Olaizola (2012). *Clima Organizacional y Desempeño Gerencial del Personal Directivo en la E.B. "DR. Francisco Espejo* (Tesis de postgrado). Universidad de Carabobo Facultad de Ciencias de la Educación Dirección de Estudios de Postgrado Maestría Gerencia Avanzada en Educación. Valencia. La presente investigación propuso como objetivo general evaluar el desempeño gerencial del personal directivo en función del clima organizacional en la E.B. "Dr. Francisco Espejo", y el desempeño por parte la investigación tomó como muestra de 52 docentes como población, esta investigación tuvo como orientación documental y bibliográfica de un nivel descriptivo, exploratorio y explicativo. La investigación llegó a concluir que el resultado obtenido en el instrumento aplicado que los docentes y la gerencia se ven influidas por los regímenes de la secretaria de educación de deportes es así como se puede decir que el ambiente de trabajo no está de todo bien.

- Villafuerte (2010). *Estructura organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de la Clínica Popular* (Tesis de pregrado). Universidad Técnica de Ambato. Ecuador. La investigación propuso como objetivo desarrollar un modelo de estructura organizacional que nos permita mejorar el desempeño laboral de la Clínica Popular. Donde en el proceso de investigación se contó como muestra de 24 personas que laboran en la empresa, dirigido a desarrollar una estructura organizacional para un mejor desempeño laboral. Siendo una investigación descriptiva y de campo, donde se pudo definir la incidencia que presentan la variable independiente, estructura organizacional y la variable dependiente, desempeño Laboral. Por último, se llegó a concluir que la empresa no manejó una estructura organizacional que jerarquice los intereses de la empresa en el desempeño laboral. Trayendo consigo malos manejos administrativos. La investigación nos accede y nos brinda una guía para el análisis de la gestión organizativa que por medio de los resultados podremos evaluar la incidencia que presentan éstas.

### **A nivel nacional**

- Maguiña, Vargas (2015). *La Motivación y su Incidencia en el Desempeño Laboral del -Banco Interbank, Tiendas en Huacho*. (Tesis de pregrado). Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión. Perú. La investigación tuvo como objetivo determinar de qué manera la motivación incide en el desempeño laboral del Banco Interbank, Tiendas en Huacho, 2014. Para desarrollo de la investigación conforme al objetivo general se tomó como población a 48 en personal que laboraron en el Bando Interbank, para medir la incidencia que presenta la motivación en el desempeño laboral. Para el desarrollo de las variables se consideraron una encuesta para obtener los datos conforme a un cuestionario. Tuvo como conclusión que la motivación incide de manera significativa en el desempeño laboral influyendo en el ambiente laboral políticas de organización y comunicación. La presente

investigación nos da un alcance, por medio de la aplicación de los instrumentos de recolección de datos y un análisis profundo podremos identificar el grado de incidencia que presentan las variables.

- Quispe (2015). *Clima Organizacional y Desempeño Laboral en la Municipalidad Distrital de Pacucha, Andahuaylas*. (Tesis de pregrado). Universidad Nacional José María Arguedas Andahuaylas, Perú. La investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre el clima organizacional y desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Pacucha, Andahuaylas 2015. Para el respectivo desarrollo de la investigación se consideró la población muestra un total de 64 empleados entre ellos: gerentes, subgerentes, jefes de oficinas, asistentes y trabajadores, con el motivo de desarrollar el objetivo a cual se propone. Por otra parte la investigación tuvo como conclusión, determinar la relación entre la dimensión comunicación interpersonal y productividad laboral. Además, en la tabla de las estadísticas muestra que existe una relación directa, positiva y moderada.
- Silva (2015). *Influencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Morales; durante el primer semestre del año 2015*. (Tesis de Maestría). Universidad Nacional de San Martín. Perú. La investigación contó con el principal objetivo de determinar la influencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Morales. Se tomó como muestra a 75 trabajadores a los cuales se les dirigió la encuesta, para lo cual se tomó una investigación de nivel descriptivo correlacional. La investigación concluyó que el desempeño laboral de los trabajadores dentro de la institución, muestra un resultado medio, ya que las metas de la institución se cumplieron de forma regular. Por otro lado, se encontró que la predisposición del personal se ve afectado en gran medida, la cual afecta al trabajo en equipo, mostrando una satisfacción baja.

- Mino (2014). *Correlación entre el clima organizacional y el desempeño en los trabajadores del restaurante de parrillas maracos 490 del departamento de Lambayeque*. (Tesis de pregrado). Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. Perú. La investigación contó con el principal objetivo de determinar si existe la correlación entre el clima organizacional y el desempeño en los trabajadores del contexto y periodo mencionado. La metodología de investigación fue de un diseño no experimental y tomó como muestra a un total de 21 colaboradores de la empresa. La investigación llegó a concluir que las causas con respecto a las variables de estudio, tienen presencia en la responsabilidad de los trabajadores: el desinterés de realizar las actividades en equipo, ausencia de organización así como responsabilidad de los trabajadores. Esto genera un clima laboral desfavorable que es trasladada muchas veces en la atención a los clientes. Con respecto a la variable afectada, existieron muchas deficiencias en la parte orgánica y modalidad de remuneración lo cual no está de acuerdo a las competencias exigidas, ya que una remuneración que no está a la expectativa de los trabajadores desmotiva totalmente, repercutiendo en su desempeño y mostrando mayor estrés entre los trabajadores.
- Pérez (2013). *Propuesta Motivacional para mejorar el Desempeño Laboral en los colaboradores de una Mype de Lima Sur – Caso Avícola Vera E.I.R.L. – 2012*. (Tesis de pregrado). Universidad Autónoma del Perú. Perú. La investigación propuso como objetivo general elaborar una propuesta motivacional en función a sus necesidades para mejorar el desempeño laboral de los colaboradores de una MYPE de Lima Sur periodo 2012. Para el respectivo desarrollo de tomó una población para la respectiva muestra, 14 empleados. Con el motivo de desarrollar el objetivo que se propuso, mejorar el desempeño laboral que recae en los colaboradores de una MYPE de Lima Sur – Caso Avícola Vera E.I.R.L 2012. De cierto modo el instrumento para validar los resultados fue la encuesta por medio la muestra que se mencionó con anterioridad.

Donde se llegó a concluir conforme a los resultados obtenidos que la motivación se encuentra en un estándar de 28% en aspecto negativo, 50 % en nivel regular y un 21.4% un nivel bueno. Estos resultados traen consigo el diseño de una propuesta para desarrollar el desempeño laboral en los trabajadores de las MYPES de Lima Sur periodo 2012. La investigación nos aportó una guía para poder identificar los factores que inciden en el desempeño laboral y poder brindar conclusiones y resultados esperados para la empresa en estudio.

### **A nivel local**

- Ayala (2014). *Evaluación del Desempeño Laboral Aplicado a Los Colaboradores De Orvisa En La Sucursal Bagua Grande y Sus Beneficios del 2013*. (Tesis de pregrado). Universidad Nacional de San Martín. Perú. La investigación tuvo objetivo evaluar el procedimiento de evaluación del desempeño realizado a los trabajadores de ORVISA en la sucursal Bagua Grande y sus usuarios. La investigación tuvo una población de 20 trabajadores entre: directivos y trabajadores. Se tomó en consideración realizar una encuesta a los trabajadores para la obtención de los datos, con enfoque descriptivo y explicativo. La investigación llegó a concluir que el método de evaluación de desempeño que realizó la empresa es por competencias. Ya que es una técnica que es aplicada en cuanto al conocimiento que debe tener la persona.
- García y Rojas (2014). *Capacidad organizacional y su relación en la satisfacción laboral de los trabajadores del PEHCBM*. (Tesis de pregrado). Universidad Nacional de San Martín. Perú. La investigación ha tenido como objetivo identificar la relación de la capacidad organizacional y la satisfacción laboral de los colaboradores del Proyecto Especial Huallaga Central y Bajo Mayo, en el periodo 2014. La investigación descriptiva con enfoque cualitativa. Se tomó en cuenta como población de un total de 135 colaboradores, empleando como instrumento de recolección de datos, las encuestas. La investigación finalizó con una conclusión la capacidad de organizar de los colaboradores del proyecto

Huallaga, además la satisfacción de los trabajadores del Proyecto Especial Huallaga Central y Bajo Mayo. Por tanto, se evidenció un nivel muy insatisfecho (50.98%). Esto ocasionado por los malos procesos administrativos ejecutados y la falta de liderazgo de los encargados, para contribuir decisiones concretas respecto a las necesidades de contar con personal capacitado y con suficientes recursos financieros.

- Díaz y Gaviria (2013). *Estrés Laboral y su Relación con el Desempeño Profesional en el Personal de Enfermería del Hospital II-2*. (Tesis de pregrado). Universidad Nacional De San Martín. Perú. La investigación tuvo como objetivo general determinar la relación que existe entre el estrés laboral y el desempeño profesional en el personal de enfermería del Hospital II-2 Tarapoto. Abril - Julio 2013, ya que esta investigación mostró una población de 60 empleados tomando en cuenta el instrumento de recolección de datos sobre la encuesta. La investigación tuvo como un enfoque descriptivo. Por último, la investigación llegó a concluir que la población se reportó un 76.7% de un nivel de desempeño medio profesional. El área de emergencia presentó porcentajes altos de estrés laboral. El 11.7% de los enfermeros encuestados reconocieron los orígenes de estrés.
- Chong (2013). *Incremento del nivel de desempeño laboral mediante la implementación de un sistema de administración del conocimiento en cervecería san juan S.A – Tarapoto*. (Tesis de pregrado). Universidad Nacional de San Martín. Perú. La investigación tuvo como objetivo demostrar que la implementación de un sistema de administración del conocimiento, incrementa el nivel de desempeño laboral en la Cervecería San Juan S.A – Tarapoto. La investigación presentó la muestra de una población de 21 trabajadores. La obtención de los datos fue realizada mediante una encuesta.
- Sánchez (2010). *Clima Organizacional y Su Relación Con La Satisfacción Laboral Del Personal De Salud De Las Micro redes Cuñumbuque y*

*Tabalosos – 2010*. (Tesis de posgrado). Universidad Nacional de San Martín. Perú. La investigación tuvo como objetivo principal determinar la relación del clima organizacional con la satisfacción laboral del personal de salud de las micros redes de salud de Cuñumbuque y Tabalosos – 2010. Esta investigación tuvo como muestra un total de 75 trabajadores de población. La investigación fue de un enfoque descriptivo, realizando una encuesta y entrevista para obtener datos para las variables respectivas. Por otra parte, la investigación concluyó que en el clima organizacional en la micro red Cuñumbuque representó un 59.4% y en la micro red Tabalosos, representó un 62%. Además, la satisfacción laboral tuvo un nivel medio en la micro red Cuñumbuque. Lo que representó el 59.4% y en la micro red Tabalosos representó en un 81.3%.

### **1.3. Teorías relacionadas al tema**

#### **1.3.1. Gestión organizativa**

Tejerina, Tilián, Jaremko y Party (2015) refieren que la gestión organizativa es la que compone las funciones diarias de la gestión, es decir, es la que emprenden actividades que tienen iniciativa, así como decisión en cuanto a funciones. Por ello, la gestión organizativa comprende lo que es el capital y el trabajo así como factores de producción orientada a actividades empresariales. La gestión se orienta al desarrollo de actividades en conjunto, de forma organizada, con la finalidad de producir beneficios en cumplimiento de los objetivos.

Por tanto, las empresas tienen la finalidad de dirigir y coordinar las distintas actividades de los grupos humanos y la obtención de beneficios de forma directa para dicha organización, asegurando la satisfacción de las necesidades humanas (Tejerina, Tilián, Jaremko y Party, 2015)

Por su parte Rodríguez (2009), sostiene que la gestión organizativa permite en gran medida el logro de los resultados esperados. La

gestión permite además la creación de una cultura basada en el saber e impulsa la integración de las personas que componen la organización. Dentro de la gestión organizativa se ubica la gestión de recursos humanos, que es la fuerza laboral que permite cumplir con los diversos objetivos. Por la misma razón, el recurso humano es un factor importante dentro del mismo.

En cambio Díaz (2015), refiere que las entidades modernas, sin importar su magnitud, cuentan con un conjunto de recursos que requieren ser administrados y ser gestionados de forma eficaz y eficientemente, con la finalidad de que la organización pueda lograr los objetivos estratégicos que se encuentran dentro de la misión y visión del mismo

Sánchez (2014), refiere que la gestión organizativa dentro de las empresas se encuentra de acuerdo al entorno determinado, es decir, comprenden un conjunto de factores que ayudan al logro de los objetivos, así mismo permite poder controlar de manera adecuada el cumplimiento de las actividades.

#### **1.3.1.1. Factores contextuales de una inadecuada gestión organizativa**

Sánchez (2014), sostiene que los comportamientos de los integrantes de una entidad dependen mucho del contexto. Por ello, una inadecuada gestión organizativa puede afectar la emoción, motivación; así como la conducta de la persona, hasta el punto de que puede afectar en su desempeño laboral. Dentro de los factores podemos encontrar:

- La inadecuada gestión de las normas
- Los factores externos muchas veces influyen en las normas que maneja la empresa.

### 1.3.1.2. Evaluación de la gestión organizativa

Tejerina, Tilián, Jaremko y Party (2015), refieren que la gestión organizativa permite añadir valor a las actividades de la empresa. Además, ayuda en gran medida a emprender la estructura del mismo en cada uno de sus funciones. La gestión dentro de las entidades implica actividades que consisten en guiar al mismo hacia el logro de sus objetivos, haciendo que sus integrantes estén comprometidos con la gestión. Por ello, haciendo un control de todas las acciones y que estas correspondan a los planes trazados previamente. Por lo tanto, se puede decir que la gestión organizativa es el conjunto de tareas que se encuentran interrelacionadas en una secuencia lógica. Estas tareas pueden ser empleadas para llevar a cabo la evaluación de la variable, es así que, se tiene lo siguiente:

**Planificación:** Es el conjunto de acciones que se orientan a definir con anticipación lo que se desea conseguir y la forma cómo se logrará. Para estas actividades, es necesario formularse previsiones, en donde se determinan objetivos, así como estrategias; teniendo en consideración los acontecimientos tanto internos como externos (Tejerina, Tilián, Jaremko y Party, 2015). Entre los indicadores a evaluar tenemos los siguientes:

- **Planificación de estrategias:** La planificación de estrategias de trabajo es muy importante dentro de la institución, porque permitirá el desarrollo eficiente de cada una de ellas y que estén direccionados al cumplimiento de los objetivos.
- **Programas de introducción al personal:** Una empresa siempre debe contar con programas de capacitación, ya que ello permitirá preparar al

colaborador a que conozca eficientemente sus funciones.

**Organización:** Se ocupa de establecer una estructura que los papeles de los individuos deben desempeñar en la empresa. Asimismo debe garantizar la asignación de todas las tareas necesarias para el cumplimiento de metas (Tejerina, Tilián, Jaremko y Party, 2015). El indicador a tener en cuenta es el siguiente:

- **Gestionar tareas:** Toda empresa depende mucho de la organización de sus tareas, por tal motivo es esencial que cada una de sus tareas se encuentren debidamente organizadas, haciendo que cada colaborador conozca adecuadamente su función.

**Dirección:** Se encuentra comprendido por el conjunto de acciones de actuación, que se encuentran orientados a la generación de acciones formales y no formales del trabajo; comprendido a nivel organizacional con la finalidad de lograr de manera efectiva cada uno de los objetivos formulados (Tejerina, Tilián, Jaremko y Party, 2015). El indicador a tener en cuenta es el siguiente:

- **Incentivo del personal:** El cumplimiento de las actividades, muchas veces guarda relación con el trabajo del recurso humano. Es así que, se vuelve necesario, el mantener incentivados y motivados a los trabajadores que constituyen la fuerza laboral de la empresa.

**Control:** Constituye el conjunto de acciones de regulación de la organización, cuya finalidad, es la de corregir las deficiencias presentadas en cuanto a las acciones que fueron desarrolladas para alcanzar cada uno de los

objetivos. Cabe señalar, que estas acciones tuvieron como base a la planificación (Tejerina, Tilián, Jaremko y Party, 2015). El indicador a tener en cuenta es el siguiente:

- **De las responsabilidades y de los resultados:** El control de las responsabilidades es fundamental dentro de las entidades, ya que ello permite conocer si realmente se está cumpliendo con las tareas asignadas, ello debe estar a cargo de la dirección.

### **1.3.2. Desempeño laboral**

Lodo (2013), sostiene que el desempeño laboral es un aspecto importante y que está relacionada con las actividades del colaborador dentro de la empresa de la que es parte. Tales actividades llegan a ser medibles teniendo en cuenta los resultados logrados en cuanto a las tareas encomendadas. Por otro lado, la estimación del desempeño laboral permite tener consideraciones por la propia naturaleza del colaborador. En ese sentido, se puede tomar en cuenta dos puntos fundamentales que determinen el rendimiento del colaborador en primer momento puede revelar información acerca del rendimiento del mismo, los resultados del trabajo realizado, así como las actitudes que muestran los colaboradores durante el desarrollo de sus funciones

Por su parte Mondy (2010), considera que el desempeño laboral es el comportamiento del personal que integra la empresa. Donde la administración del desempeño laboral contempla un conjunto de medidas orientadas al cumplimiento de los objetivos, para lo cual se busca el uso eficiente de los recursos con la finalidad de maximizar la productividad de todos los colaboradores que integran la empresa. Por ello, el desempeño laboral debe ser gestionado eficientemente, ya que de ello depende la competitividad de la organización. Además, el desempeño muestra el principal rendimiento de cada

uno de los colaboradores, es decir, la forma como cada colaborador desempeña su labor en cada actividad.

#### **1.3.2.1. Objetivos de la evaluación del desempeño laboral**

Chiavenato (2007), refiere que la evaluación del desempeño da como resultado a un conjunto de comprobaciones, ya sea a favor o en contra. Por ello, la evaluación del desempeño no puede restringirse a la opinión de forma superficial del superior con respecto al comportamiento de su personal a cargo, sino también es fundamental poder identificar las causas. En ese sentido, la evaluación del desempeño es un mecanismo que tiene como finalidad poder mejorar los resultados del personal y/o recursos humanos. Para lograr dicha acción, la evaluación del desempeño laboral pretende lograr distintos objetivos, estas pueden ser:

- La capacidad que tiene el personal para el puesto.
- La capacitación del personal
- Las promociones
- Incentivos salariales como parte del buen desempeño
- Mejorar las relaciones tanto entre superiores y subordinados.
- La estimación del potencial del desarrollo de cada uno de los colaboradores.
- Brindar estímulos para lograr una mayor productividad.

En ese sentido Chiavenato (2007), menciona que la evaluación del desempeño laboral se puede dar en tres modalidades o fases, tales como:

- En lo posible consentir las condiciones necesarias de medición en cuanto al potencial humano, con la finalidad de poder disponer de una manera adecuada
- Hacer que los recursos humanos sean una oportunidad en la ventaja competitiva, de toda la empresa, cuyo

rendimiento pueda ser realizada de acuerdo o forma de administración.

- En lo posible ofrecer mejores condiciones y oportunidades a todos los integrantes de la empresa.

#### **1.3.2.2. Beneficios de la evaluación de desempeño laboral**

Chiavenato (2007) refiere que la evaluación del desempeño se plantea de forma coordinada, con la finalidad de que esta traiga consigo beneficios a corto, mediano y largo plazo. Por todo ello, los principales beneficiados con la evaluación son los altos directivos, de la empresa misma, así como la sociedad.

- **Beneficios para el gerente:** La evaluación del desempeño y la conducta del colaborador. Para ello es fundamental contar con un sistema de medición que tenga la capacidad de poder neutralizar la subjetividad. Entonces es fundamental establecer medidas con la finalidad de poder desarrollar el estándar del desempeño de sus colaboradores.
- **Beneficios para el propio colaborador:** Es importante para el colaborador ya que permite conocer las reglas del juego, o sea, que permiten ver el comportamiento del desempeño de cada uno de los colaboradores que la empresa valora. Por ello, es importante que el subordinado conozca las decisiones que el jefe ordena para el incremento de su desempeño.
- **Beneficios para la empresa:** Permite evaluar su habilidad y conocimiento en un tiempo determinado. Así mismo permite ver el aporte de cada uno de los trabajadores. Además, logra observar a los colaboradores que requieren poder potenciarse en las distintas áreas de trabajo. Dinamiza su política de

recursos humanos, y en lo posible mejora las relaciones humanas en el trabajo.

### **1.3.2.3. Evaluación del desempeño laboral**

Alles (2015), sostiene que la evaluación del desempeño por lo general se desarrolla por cada uno de las funciones y por cada puesto. Para ello, es importante fijar criterios de evaluación que sean objetivos con una escala conocida por el colaborador. En ese sentido la evaluación del desempeño se puede dar por competencias, tales como:

#### **Orientación a resultados**

Alles (2015), sostiene que es el punto donde se evaluó si el colaborador muestra preocupación por el cumplimiento de objetivos así como el logro de resultados. Por tanto suele utilizar criterios de negociación en los casos donde se haya que tomar decisiones en relación a alternativas distintas.

- **Cumplimiento de objetivos:** Es el compromiso que tiene el colaborador en el cumplimiento de los objetivos de la empresa, mostrando mayor esfuerzo en sus funciones
- **Colaboración:** Es el trabajo en grupo entre compañeros de trabajo muy distintos. Es tener expectativas positivas en relación a los demás, es decir, tener comprensión interpersonal.

#### **Trabajo en equipo**

Alles (2015), refiere que es el punto que da prioridad al éxito de todo el equipo de trabajo frente la calificación individual del colaborador, donde su perspectiva de equipo abarca a sus jefes de área, compañeros de trabajo entre otros.

- **Delegación de funciones:** Es la delegación de responsabilidades entre compañeros de trabajo, es decir, que estén en la capacidad de poder delegarse funciones por ellos mismos en cumplimiento de sus funciones.
- **Compañerismo en las tareas:** Es el apoyo entre sí en busca de resultados comunes

### **Organización de las tareas**

Alles (2015), refiere que la empresa de las tareas es aquella que comprende coordinar y planificar por parte del colaborador su propio trabajo, asignando eficientemente sus prioridades, donde tenga en cuenta el uso eficiente de los recursos, así como el tiempo.

- **Coordinación de las tareas:** Es la capacidad que tiene el trabajador en poder coordinar y planificar su propio trabajo.
- **Uso eficiente del tiempo:** Es la que se refiere el tiempo requerido por el colaborar en cumplir con las tareas encomendadas.

### **Orientación al cliente**

Alles (2015), sostiene que la orientación al cliente es la que refiere que el colaborador se preocupa en las necesidades que presentan los clientes, de tal manera lograr una relación constante, es decir busca la forma de mejorar la relación con los clientes:

- **Relación permanente con el cliente:** Es el esfuerzo que muestra el colaborador en mantener una relación más amical con el cliente. Para ello busca distintas formas por su propia cuenta.

- **Comunicación:** La comunicación es la que transmite de forma oportuna información a todas las personas de su área, así como a clientes que lo requieran.

En ese sentido Alles (2015), refiere que después de la evaluación del desempeño laboral es factible poder recomendar acciones específicas para cada uno de los colaboradores, esta puede ser capacitaciones, hacer que participen en los distintos proyectos de la entidad. Por ello, cada evaluación final con respecto al desempeño laboral debe tener una nota final, es decir, una calificación en escalas de van de 1 a 3, tales como:

- **Desempeño alto:** Son para los colaboradores que demuestran logros extraordinarios en cuanto a su trabajo, son aquellos desempeños que son igualados de forma rara por otras personas.
- **Desempeño medio:** Por lo general es lo esperado para el cargo. Este nivel por lo general es aplicable a aquellos donde su desempeño cumple de forma clara las exigencias más principales del puesto. Es la que refleja un desempeño regular, por lo general, las personas de este nivel llevan desarrollan tareas de forma regular de forma profesional e eficiente.
- **Desempeño que necesita mejorar (desempeño bajo).** Es aquel desempeño que no cumple con las expectativas esperadas, a pesar de que la persona pueda tener las capacidades para cumplir con todas las tareas. A pesar de ello requiere de mayor desarrollo.

#### 1.4. Formulación del problema

¿Cómo se relaciona la gestión organizativa con el desempeño laboral de los colaboradores de la Notaría Rodríguez Ríos, de la ciudad de Tarapoto, periodo 2016?

## **1.5. Justificación del estudio**

### **1.5.1. Justificación teórica.**

La investigación buscó de acuerdo a las teorías existentes la evaluación de cada una de las variables. Además la investigación será de importancia para la institución donde se desarrolla. En cuanto a la variable gestión organizativa, los autores de quienes se ha inferido las dimensiones e indicadores concernientes a la evaluación son Tejerina, Tilián, Jaremko y Party (2015), a diferencia del desempeño laboral, en el cual se ha empleado la teoría extraída de Alles (2015).

### **1.5.2. Justificación practica**

La investigación se desarrolló dentro de la Notaría Rodríguez Ríos, Tarapoto, la misma que será de utilidad porque, permitirá en gran medida establecer acciones que contribuyan a mejorar el desempeño laboral así como la gestión organizativa dentro del mismo.

### **1.5.3. Justificación metodológica**

La investigación tuvo su relevancia en al campo de ciencias empresariales y que abordará en su contenido un tema de mayor importancia en relación a la gestión organizativa, así como el desempeño de los trabajadores, que es muy fundamental para el logro de los objetivos.

## **1.6. Hipótesis**

**H<sub>i</sub>:** La Gestión organizativa se relaciona directamente con el desempeño Laboral de los colaboradores de la Notaria Rodríguez Ríos, de la ciudad de Tarapoto, periodo 2016.

**H<sub>0</sub>:** La Gestión organizativa no se relaciona directamente con el desempeño laboral de los colaboradores de la Notaria Rodríguez Ríos, de la ciudad de Tarapoto, periodo 2016.

## **1.7. Objetivos**

### **1.7.1. General**

Determinar la relación de la gestión organizativa con el desempeño laboral de los colaboradores de la Notaría Rodríguez Ríos, de la ciudad de Tarapoto, periodo 2016.

### **1.7.2. Específicos**

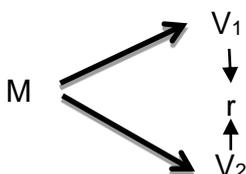
- Identificar la gestión organizativa de la Notaría Rodríguez Ríos, de la ciudad de Tarapoto periodo 2016.
- Evaluar el desempeño de los colaboradores de la Notaría Rodríguez Ríos, de la ciudad de Tarapoto, periodo 2016.
- Establecer el grado de relación de la dirección y control con el desempeño laboral de los colaboradores de la Notaría Rodríguez Ríos, de la ciudad de Tarapoto, periodo 2016.

## II. MÉTODO

### 2.1. Diseño de investigación

El diseño de investigación que se empleó fue descriptivo – correlacional, donde se buscó especificar los rasgos importantes de la investigación conforme al problema que se está investigando. Las variables fueron medidas independientemente y se centralizó con mayor precisión. Por medio de esto se pudo medir la relación que presenta la gestión organizativa con el desempeño laboral de los colaboradores de la Notaría Rodríguez Ríos ciudad de Tarapoto, periodo 2016.

Según Barrera (2010), indica que la investigación descriptiva consiste en identificar las características del problema en estudio. Donde serán descritos tal como se encuentra en su contexto natural.



#### En donde:

**M** : Representó la muestra de estudio (Notaria Rodríguez Ríos Tarapoto, Periodo 2016).

**V1** : Gestión organizativa

**V2** : Desempeño laboral

**r** : Relación

### 2.2. Variables, operacionalización

**Variable I:** Gestión organizativa

**Variable II:** Desempeño laboral

### Operacionalización de variables

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
<b>Gestión organizativa</b>	Tejerina, Tilián, Jaremko y Party (2015), La gestión organizativa permite añadir valor a las actividades de la empresa, además ayuda en gran medida a emprender la estructura del mismo en cada uno de sus funciones	La variable será evaluada por medio de su sus dimensiones y con la participación de los colaboradores	Planificación  Organización Dirección Control	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Planificación de estrategias</li> <li>• Programas de introducción al personal</li> <li>• Gestionar tareas</li> <li>• Incentivo del personal</li> <li>• De las responsabilidades y de los resultados</li> </ul>	Ordinal
<b>Desempeño laboral</b>	Alles (2015), La evaluación del desempeño por lo general se desarrolla por cada uno de las funciones y por cada puesto, para ello es importante fijar criterios de evaluación que sean objetivos con una escala conocida por el empleado	El desempeño laboral será evaluada por los jefes de inmediatos de cada uno de los trabajadores	Orientación a resultados Trabajo en equipo Organización de las tareas Orientación al cliente	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cumplimiento de objetivos</li> <li>• Colaboración</li> <li>• Delegación de funciones</li> <li>• Compañerismo en las tareas</li> <li>• Coordinación de las tareas</li> <li>• Uso eficiente del tiempo</li> <li>• Relaciones permanentes con el cliente</li> <li>• Comunicación</li> </ul>	Ordinal

Fuente: elaboración propia.

## 2.3. Población y muestra

### 2.3.1. Población

La población fue conformada por la totalidad de los personas que laboran en la Notaria Rodríguez Ríos, es decir, por un total de 15 colaboradores, quienes fueron los encargados de evaluar la gestión organizativa de la misma. Por otro lado se tuvo en consideración a los jefes inmediatos de cada uno de los trabajadores, quienes fueron los encargados de evaluar el desempeño laboral de cada colaborador.

### 2.3.2. Muestra

Debido a que la muestra es finita, la muestra fue constituida por la totalidad de la población, es decir, por los 15 colaboradores de la Notaria Rodríguez Ríos.

## 2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validación y confiabilidad.

Hernández (2014) menciona la aplicación de los instrumentos representa la oportunidad para el investigador de confrontar el trabajo conceptual y de planeación con los hechos, mediante diversas técnicas que utilizan sus propios instrumentos, en ese sentido en la presente investigación se aplicó la siguiente técnica e instrumento:

### 2.4.1. Técnicas e instrumentos

Variable	Técnica	Instrumento	Alcance	Fuente
Gestión organizativa	Encuesta	Cuestionarios	Información teórica de la variable	La totalidad de la población, es decir, por los 15 colaboradores de la Notaría Rodríguez Ríos.
Desempeño laboral	Guía de observación	Cuestionarios	Información teórica de la variable	La totalidad de la población, es decir, por los 15 colaboradores de la Notaría Rodríguez Ríos y también los jefes inmediatos de cada área.

#### **2.4.2. Validación de los instrumentos**

La validación de los instrumentos estuvo a cargo por expertos en el campo de investigación.

#### **2.4.3. Confiabilidad**

La confiabilidad de los instrumentos se llevó a cabo por medio de una encuesta piloto. La misma que es aplicada a una muestra constituida por 20 personas que cuentan con características similares a los sujetos de la muestra. Los resultados obtenidos de esta prueba piloto, pasaron posteriormente al procesamiento mediante el Alfa de Cronbach, cuyos resultados son de 0,927 y 0,939 respectivamente para las variables gestión organizativa y desempeño laboral; y ya que dichos resultados se encuentran próximos a la unidad, se corrobora que los instrumentos son confiables. (*Ver anexo 05*)

### **2.5. Métodos de análisis de datos**

Los datos fueron analizados mediante la agrupación de datos, que en estadística se define como presentación tabular. Consistió en agruparlos mediante la elaboración de cuadros estadísticos o tablas estadísticas. En la actualidad se cuenta con dos formas de tabulación: la manual y la de proceso electrónico, (Rodríguez y Pierdant 2014). La investigación abordó el método electrónico y los datos fueron procesados mediante el uso de programas estadísticos de software Excel y SPSS, los mismos que ayudaron a formular tablas y figuras con sus respectivas interpretaciones para dar un mejor entendimiento.

### **2.6. Aspectos éticos**

Con la investigación no se pretendió afectar de ninguna forma a los que colaboraron en la encuestas. Es así que la obtención de los datos se llevó a cabo de forma anónima. Así mismo se honraron los derechos de autor, conservando la originalidad de las citas y referencias bibliográficas, mediante de las Normas APA, propuesta por la Universidad César Vallejo.

### III. RESULTADOS

#### 3.1. Identificar la gestión organizativa de la Notaría Rodríguez Ríos, Ciudad de Tarapoto, periodo 2016.

Tabla 1

Cuadro de resultados características evaluadas en la planificación

	Frec.	%
Inadecuado	12	80%
Regular	2	13%
Adecuado	1	7%
Total	15	100%

Fuente: Encuesta aplicada y elaboración propia

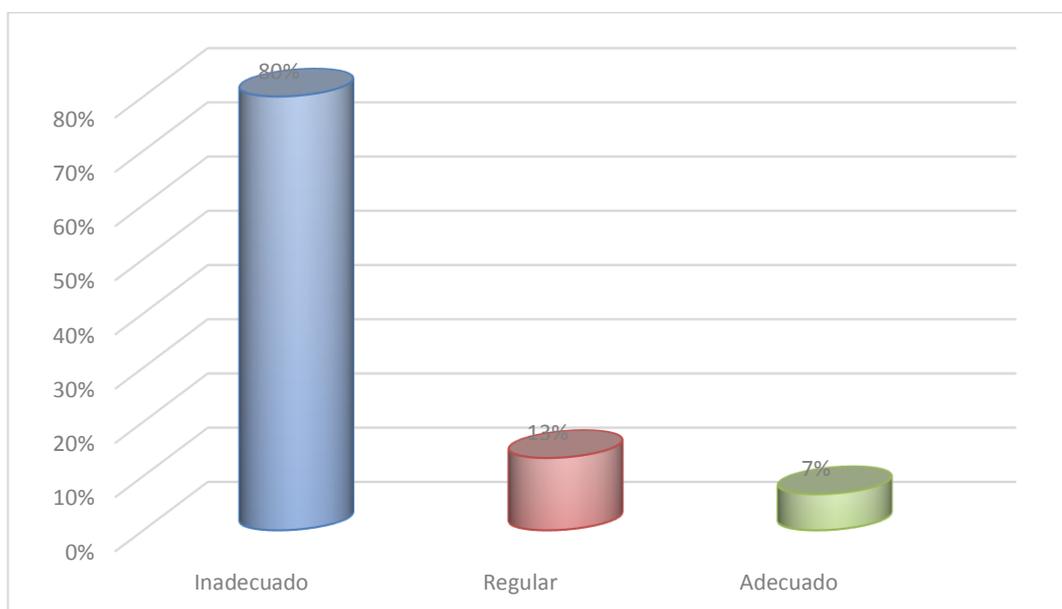


Figura 1. Resultados de la dimensión Planificación

Fuente: Encuesta aplicada y elaboración propia

#### Interpretación

En cuanto a la dimensión planificación, se ha identificado que presenta un inadecuado manejo con el 80%, según 12 colaboradores encuestados. De este resultado se indica que el 47% de 7 encuestados que es muy deficiente desarrollar los objetivos fijados en cada actividad, por realizarlo mediante una

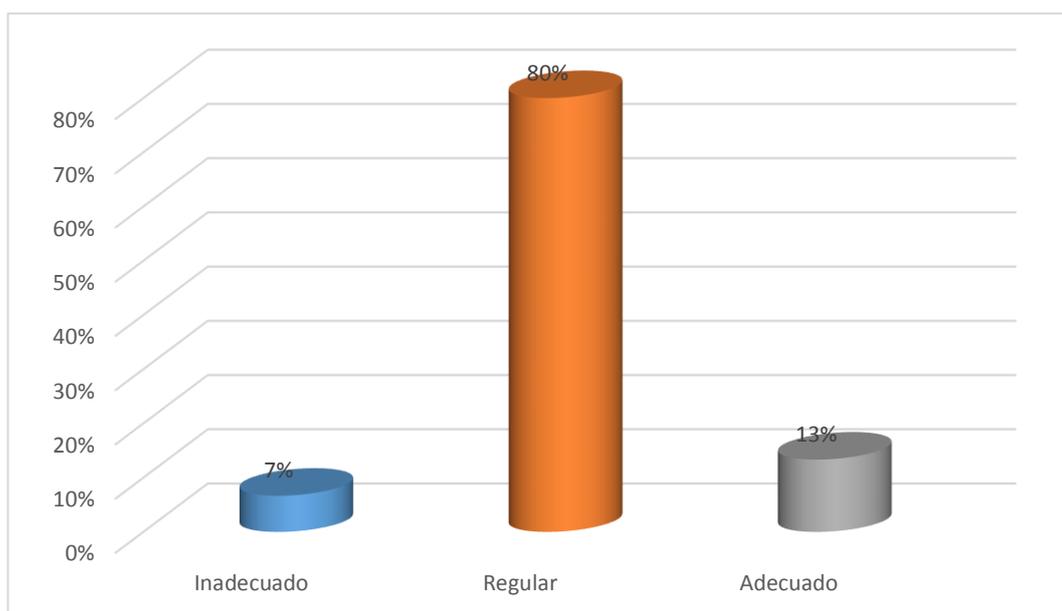
estrategia y que no existe información sobre el desarrollo de las estrategias dentro de la organización. Además, señalaron el 53% de 8 encuestados que es regular la información que se realizará dentro de la organización cuando eres un colaborador nuevo. Mientras que el 60% de 9 colaboradores encuestados mencionaron que es regularmente frecuente que la notaria aplica planes de inducción al nuevo personal.

*Tabla 2*

*Cuadro de resultados características evaluadas en la dirección*

	Frec.	%
Inadecuado	1	7%
Regular	12	80%
Adecuado	2	13%
Total	15	100%

**Fuente:** Encuesta aplicada y elaboración propia



**Figura 2.** Resultados de la dimensión Dirección

**Fuente:** Encuesta aplicada y elaboración propia

### Interpretación

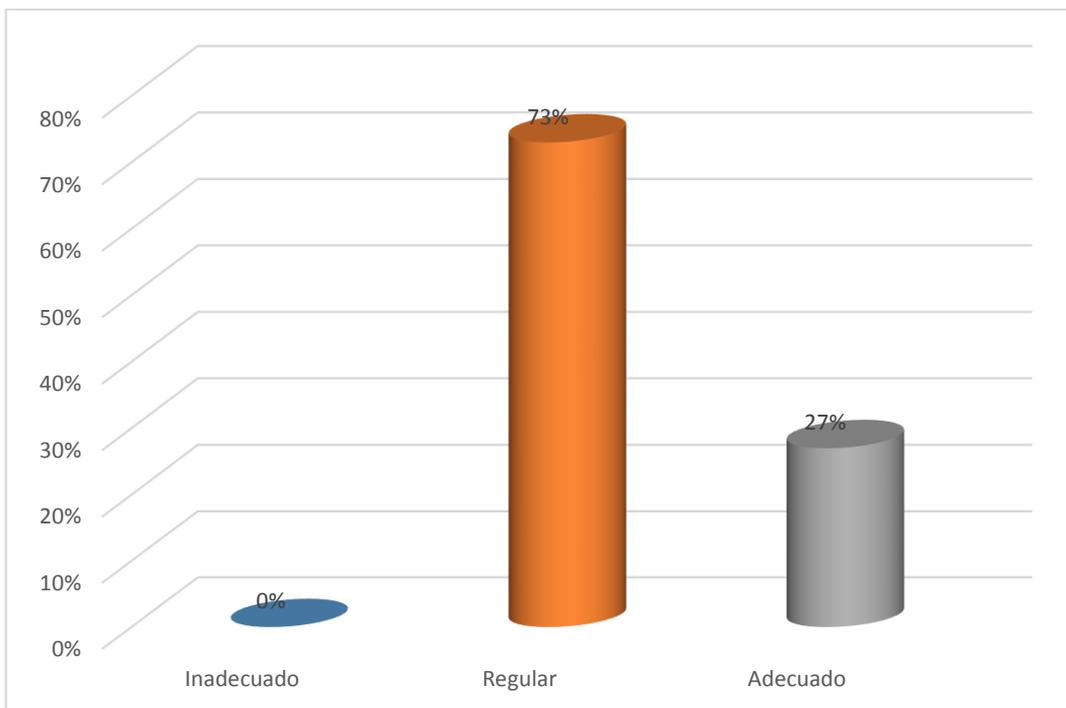
Respecto a la tabla y figura 2 se señala que en la dimensión dirección en la organización es llevada de manera regular indicado por el 80% de 12 colaboradores encuestados; resultado que se mencionó según el 47% de 7 colaboradores encuestados, quienes manifestaron que es muy eficiente la organización de todas y cada una de sus tareas a realizar. Además que se indicó conforme al 40% de 6 colaboradores que es deficiente la administración de los trabajos que ingresan a la notaría. Mientras que el 47% de 7 colaboradores manifestaron que es muy deficiente la motivación e incentivación con recursos económicos por parte de la gerencia. Por último que el 60% de 9 encuestados mencionaron que es eficiente que la gerencia realice incentivos con recursos no económicos a los colaboradores.

*Tabla 3*

*Cuadro de resultados características evaluadas en el control*

	Frec.	%
Inadecuado	0	0%
Regular	11	73%
Adecuado	4	27%
Total	15	100%

Fuente: Encuesta aplicada y elaboración propia



**Figura 3.** Resultados de la dimensión Control

**Fuente:** Encuesta aplicada y elaboración propia

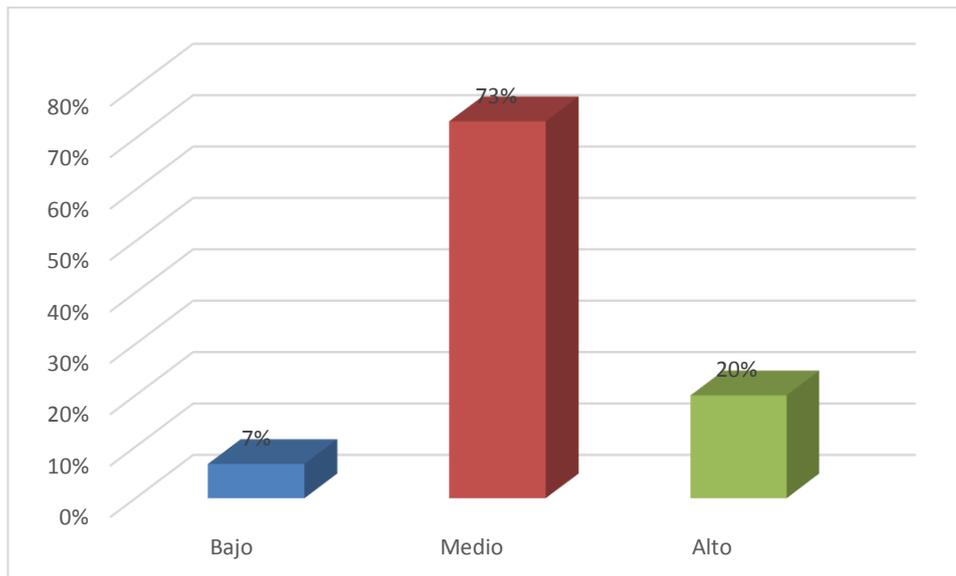
### Interpretación

La tabla y figura 3 de la dimensión de control, evidencia que tiene una calificación de regular con un 73% debido a que la mayoría de trabajadores sostiene que, casi siempre y siempre la gerencia se mantiene al tanto de las responsabilidades de los trabajadores; los mismos que también son evaluados según los resultados que tengan.

### 3.2. Evaluar el desempeño de los colaboradores de la Notaría Rodríguez Ríos, Ciudad de Tarapoto, periodo 2016.

*Tabla 4  
Cuadro de evaluación del  
desempeño*

<i>Tabulación de desempeño</i>	frec	%
Bajo	1	7%
Medio	11	73%
Alto	3	20%
<b>Total</b>	<b>15</b>	<b>100%</b>



**Figura 4.** Tabulación de la variable desempeño

**Fuente:** Encuesta aplicada y elaboración propia

### **Interpretación**

Según la tabla y figura 4, el desempeño laboral de los colaboradores se encuentra en un estado medio, pues en ciertas ocasiones se observa que éste se compromete con las actividades y tareas que debe desarrollar. Así mismo, aun cuando no son muy sociables, en ciertas oportunidades se los ve amigables y colaboradores con sus compañeros. Sin embargo, el personal casi no cuenta con la capacidad de independencia, por lo que están a la espera de que se les ordene o entregue un trabajo para que lo puedan desarrollar.

### **3.3. Establecer el grado de relación de la dirección y control con el Desempeño laboral de los Colaboradores de la Notaría Rodríguez Ríos, Ciudad de Tarapoto, periodo 2016.**

Para resolver el presente objetivo se comenzó por determinar la normalidad de los resultados. Ello permitirá tomar la decisión si es que se usará una prueba paramétrica o no paramétrica para demostrar la relación entre variables, a continuación se muestran los resultados.

*Tabla 5*  
*Pruebas de normalidad Gestión Organizativa y Desempeño Laboral*  
 Shapiro-Wilk

	Estadístico	gl	Sig.
Gestión organizativa	,739	15	,001
Desempeño	,907	15	,122

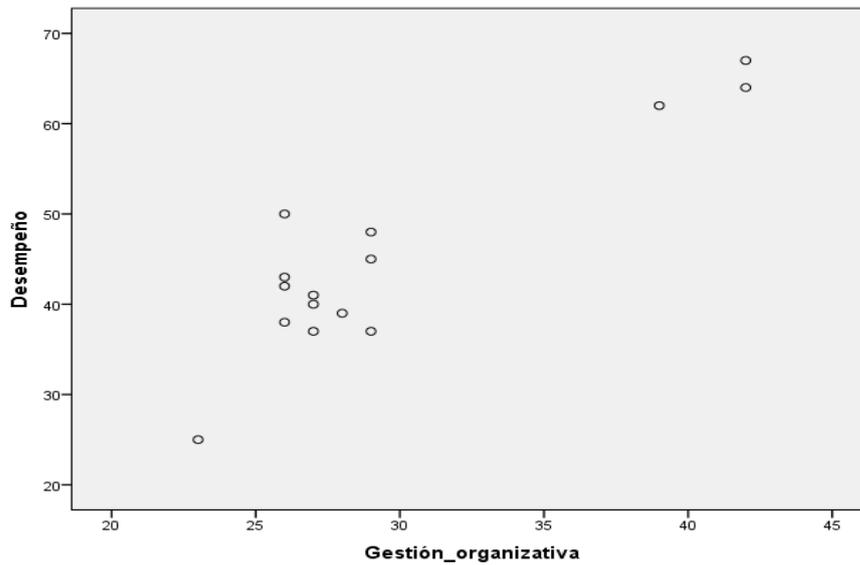
### **Interpretación**

Según la prueba de normalidad expresada en la tabla 5 se pudo observar que no existe el supuesto de normalidad, ya que sólo la variable desempeño cumple con este estándar al considerar que su valor de sig. es mayor a 0,05, en ese sentido se concluye que los datos, no se encuentran normalmente distribuidos y por ende debe aplicarse una prueba no paramétrica para determinar la relación entre ambas variables. Es importante aclarar que se utiliza la prueba de Shapiro-Wilk ya que la N es menor a 30.

*Tabla 6*  
*Correlación de las variables*

			Gestión organizativa	Desempeño
Rho de Spearman	Gestión organizativa	Coeficiente de correlación	1,000	,575*
		Sig. (bilateral)	.	,025
	Desempeño	N	15	15
		Coeficiente de correlación	,575*	1,000
		Sig. (bilateral)	,025	.
		N	15	15

\*. La correlación es significativa al nivel 0,05 (bilateral).



**Figura 5.** Correlación entre Gestión Organizativa y Desempeño Laboral

### Interpretación

Gracias a la prueba de correlación de Rho-Spearman, se establece que existe una relación significativa entre ambas variables: la “Gestión organizativa” con el “Desempeño laboral”, pues el valor de la sig. (bilateral) obtenido (0,025) ya que es inferior al margen de error admisible de 0,05; es decir, la gestión organizativa tiene un grado de influencia en el desempeño laboral de los colaboradores de la notaría, dado esto se pudo observar de acuerdo a la características y dimensiones que fueron evaluadas mediante los instrumentos aplicados. Así mismo, dicha relación se encuentra en un parámetro de correlación positiva media.

#### **IV. DISCUSIÓN**

Los autores como Tejerina, Tilián, Jaremko y Party (2015) menciona que la gestión organizativa orienta al desarrollo de actividades en conjunto, de forma organizada. De esta manera en la investigación se abordó dimensiones que ayudaron a evaluar la planeación, la capacidad de organizar tareas y brindar incentivos y la orientación de control sobre las responsabilidades y resultados. Por tal motivo se determinó que la gestión de organización muestra problemas al igual que la investigación descriptiva de Villafuerte (2010), quien llegó a demostrar que la empresa sujeta a su estudio no presentaba un adecuado manejo organizacional. La misma que se vio reflejada en la inexistente estructura organizativa que ayudará a jerarquizar las funciones, teniendo como consecuencia malos manejos administrativos. En consecuencia en la presente investigación se pudo evidenciar que en la Notaría existe un deficiente manejo de actividades que originan que la empresa no pueda llegar a los objetivos fijados. Todo ello se encuentra en la gestión de planificación, en donde se obtuvo una calificación del 80% inadecuado. Por otro lado, los autores García y Rojas (2014), llegaron a demostrar que en la institución sujeta a su estudio, existía una deficiente capacidad de gestión organizativa, por lo que incluso tenían recursos necesarios para viabilizar sus proyectos. En comparación a esta calificación en la presente investigación, la capacidad de liderazgo estuvo evaluado en el proceso de dirección, sin embargo, es deficiente de procesos y en especial de la falta de liderazgo de los directivos y un resultado de 80% regular, debido a que no se llegó a un consenso de satisfacción en cuanto a los factores motivacionales; dado que la empresa los hace, pero no de manera económica. La misma que por cierto refleja una importante participación en la motivación de los colaboradores. Autores como Mondy (2010) refiere que el desempeño laboral es el comportamiento del personal que integra a toda la empresa. Su evaluación se realiza con la finalidad de maximizar la productividad de los colaboradores. En la presente investigación se tiene como finalidad desarrollar datos que ayuden a tomar decisiones en base a información fiable, para de esta manera poder maximizar la productividad de los colaboradores de la Notaría Rodríguez Ríos. En ese sentido, se determinó que el desempeño está calificado como Medio en un

73%. Este resultado guarda relación con las investigaciones de Cevallos (2013), quien llegó a concluir que sólo el 60.34% del personal que participó en la encuesta que no cumplen de forma adecuada el desempeño de sus funciones. Por su parte Silva (2015), concluyó que el desempeño de los trabajadores estudiados cumple con una calificación de medio ya que cumplen sus obligaciones y/o resultados de manera regular. Así mismo determinó que la predisposición del personal es el factor clave que afecta el trabajo en equipo. Estos resultados guardan completa relación con lo determinado; en la presente investigación en donde se pudo determinar que el desempeño laboral tiene una calificación de medio, debido a que sus funciones lo vienen realizando de manera regular. Todo ello ocasionado porque los mismos no disponen de autonomía para realizar sus funciones. Esto genera que su compromiso para con la empresa se vea limitada. En la investigación se pudo determinar que las variables gestión organizativa y desempeño laboral, se encuentran significativamente relacionada en un nivel medio, ya que el valor "P" es menor 0,05 y el valor "Rho" es de 0,575, estos resultados son reforzados por diversos autores como por ejemplo la investigación de Azogue (2015), el cual tuvo como objetivo general elaborar un manual de estrategias para el fortalecimiento del desarrollo organizacional y el mejoramiento del desempeño laboral. Esto evidencia que este autor planteaba que si se mejora el desarrollo organizacional se mejorará el desempeño. Por su parte Enríquez (2014), llegó a concluir que el grado de motivación laboral posee una influencia positiva estadísticamente significativa en el desempeño laboral, mientras que Maguiña, Vargas (2015) determinó que la motivación incide de manera significativa en el desempeño laboral. Finalmente el autor Chiavenato (2007), muestra que la evaluación del desempeño laboral traerá beneficios para la gestión de la empresa y por ende esta inmiscuida el proceso de organización.

## V. CONCLUSIONES

- En lo que respecta a nuestro primer objetivo específico se concluyó que La gestión organizativa es inadecuada, puesto que existen deficiencias en la planificación de las actividades que se desarrollaron para alcanzar los objetivos. Por otro lado, no existe un consenso de calificación para la organización de las tareas y el control que se da, lo cual conlleva a problemas en la gestión en general.
- Por consiguiente, según el objetivo específico se concluyó que la evaluación del desempeño de los colaboradores se encuentran en un nivel medio, debido a que desarrollan sus actividades de manera regular ya que no cuentan con nivel de independencia que les permita desarrollar sus labores sin la necesidad de que se les dé una orden; esto a causa del poco compromiso que éstos tienen para cumplir con sus responsabilidades de manera excepcional.
- Finalmente para determinar nuestro objetivo principal se concluyó que la relación que existen entre las variables gestión organizativa y desempeño laboral, es positivo media de acuerdo al método aplicado Rho de Spearman, pues el valor de la sig. (bilateral) obtenido (0,025), ya que es inferior al margen de error admisible de 0,05. Lo que indica que la gestión organizativa tiene su influencia en el desempeño laboral, es decir, si la gestión que se maneja en la notaria es adecuada en cuanto a su planificación, organización, dirección y control; tendrá un impacto positivo en el desempeño del personal, ya éstos tendrán un alcance claro y preciso sobre los objetivos que se desea alcanzar.

## **VI. RECOMENDACIONES**

- Diseñar e implementar planes de trabajo que ayuden a Identificar las causas del uso inadecuado de los instrumentos de gestión, para poder hacer una reestructuración de los mismos, cómo también implementar nuevas políticas de control en el cumplimiento de los lineamientos estratégicos. De esta manera se logrará una mejor planificación de actividades.
- Dinamizar el periodo de evaluación del desempeño de cada colaborador a su cargo. Asimismo, analizar los resultados e implementar estrategias de capacitación basada en competencias de cada colaborador, logrando su especialización y la orientación adecuada para su independencia en sus labores. Ya que se encuentra en un nivel medio, debido a que desarrollan sus actividades de manera regular.
- Realizar nuevas investigaciones que profundicen la relación del desempeño con la variable gestión organizativa en la presente investigación, cómo el caso de los factores motivacional. Por otro lado, es necesario realizar investigaciones pre experimentales enfocada en determinar el efecto que podría tener en el desempeño, la implementación de un plan de gestión organizativa.

## VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS:

Alles, M. (2015). *Dirección estratégica de recursos humanos: gestión por competencias*. (3ª ed). Argentina: Granica S.A.

Ayala, M. (2014). *Evaluación del Desempeño Laboral Aplicado a Los Colaboradores De Orvisa En La Sucursal Bagua Grande y Sus Beneficios Tarapoto – Perú*. (Tesis de pregrado). Universidad Nacional de San Martín, Perú. Recuperado de: <http://tesis.unsm.edu.pe/jspui/bitstream/11458/648/3/Mercedes%20del%20Carmen%20Ayala%20Linares.pdf>

Azogue, A. (2015). *El desarrollo Organizacional y el Desempeño Laboral en el personal de la empresa Nevado Roses Ecuador del Cantón Salcedo, Provincia De Cotopaxí*. (Tesis de pregrado). Universidad Técnica De Ambato. Ecuador. Recuperada de: <http://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/20169/1/%C3%81ngel-Israel-Azogue-Guaigua%2012.pdf>

Barrera, J. (2010). *Metodología de la investigación*. (3ª ed). Fundación Sypal: Caracas. (Parte II Capítulo 3 y 4). Caracas – Venezuela.

Cevallos, Y. (2013). *Gestión del talento humano y su incidencia en el desempeño laboral, Dirección Provincial Agropecuaria de Santa Elena, año 2013*. (Trabajo de Pregrado). Universidad Estatal Península de Santa Elena. Ecuador. Recuperado de: [http://bibliotecas.upse.edu.ec/opac\\_css/index.php?lvl=author\\_see&id=3658](http://bibliotecas.upse.edu.ec/opac_css/index.php?lvl=author_see&id=3658)

Chiavenato, I. (2007). *Administración de recursos humanos: el capital de las organizaciones*. (8ª ed.). México DF: McGraw-Hill.

Chong, P. (2013). *Incremento del nivel de desempeño laboral mediante la implementación de un sistema de administración del conocimiento en cervecería san juan S.A.* (Tesis de pregrado). Universidad Nacional de San Martín. Perú. Recuperado de: <http://tesis.unsm.edu.pe/jspui/bitstream/11458/258/1/Piero%20Andr%C3%A9s%20Chong%20Mori.pdf>

Díaz, K., & Gaviria, I. (2013). *Estrés laboral y su relación con el desempeño profesional en el personal de Enfermería del Hospital II-2.* (Tesis de pregrado). Universidad Nacional de San Martín. Perú. Recuperado de: [http://tesis.unsm.edu.pe/jspui/bitstream/11458/517/1/Ivonne%20del%20Pilar%20D%C3%ADaz%20Re%C3%A1tegui\\_Karin%20Issenia%20Gavaria%20Torres.pdf](http://tesis.unsm.edu.pe/jspui/bitstream/11458/517/1/Ivonne%20del%20Pilar%20D%C3%ADaz%20Re%C3%A1tegui_Karin%20Issenia%20Gavaria%20Torres.pdf)

Díaz, J. (2015). *Gestión administrativa. La confianza en el lugar de trabajo.* Recuperado de: <https://books.google.com.pe/books?id=FVGJCgAAQBAJ&pg=PP3&dq=gestion+administrativa&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwjY9rqj3uXTAhVC5CYKHSSHDNAQ6AEIJTAA#v=onepage&q=gestion%20administrativa&f=false>

Enríquez, P. (2014). *Motivación y desempeño laboral de los empleados del instituto de la visión en México.* (Tesis de pregrado). Universidad de Montemorelos. México. Recuperado de: <http://dspace.biblioteca.um.edu.mx/jspui/bitstream/123456789/381/1/TESIS%20FINAL%20paty%20definitiva.pdf>

García, S., & Rojas, C. (2014) *Capacidad organizacional y su relación en la satisfacción laboral de los trabajadores del pehcbm.* (Tesis de pregrado). Universidad Nacional de San Martín. Perú. Recuperado de: [http://tesis.unsm.edu.pe/jspui/bitstream/11458/1060/1/Cinthya%20Steffany%20Garc%C3%ADa%20Torres\\_Edma%20Noilaly%20Rojas](http://tesis.unsm.edu.pe/jspui/bitstream/11458/1060/1/Cinthya%20Steffany%20Garc%C3%ADa%20Torres_Edma%20Noilaly%20Rojas)

%20P%C3%A9rez.pdfhttp://mriuc.bc.uc.edu.ve/bitstream/handle/123456789/935/rolaizola.pdf?sequence=1

Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2014) *Metodología de la Investigación*, (sexta ed.) Edit. McGraw – Hill. México. DF.

Lado, M. (2013). *Introducción a la Auditoría Socio laboral: una perspectiva desde los Recursos Humanos. Primera Edición. España: Bubok Publishing*

Maguiña, M., y Vargas, R. (2015). *La Motivación y su Incidencia en el Desempeño Laboral del - Banco Interbank, Tiendas en Huacho*. (Tesis de pregrado). Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión. Perú. Recuperado de: <https://books.google.com.pe/books?id=FuMRCgAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=gestion+por+competencias&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwibxovX8OXTAhXLMYKHUj-Dq4Q6AEIKjAB#v=onepage&q=gestion%20por%20competencias&f=false>

Mino, M. (2014). *Correlación entre el clima organizacional y el desempeño en los trabajadores del restaurante de parrillas maracos 490 del departamento de Lambayeque*. (Tesis de Pregrado). Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. Perú. Recuperado de: [http://tesis.usat.edu.pe/jspui/bitstream/123456789/337/1/TL\\_Mino\\_Per ez\\_EdgaroMauricio.pdf](http://tesis.usat.edu.pe/jspui/bitstream/123456789/337/1/TL_Mino_Per ez_EdgaroMauricio.pdf).

Mondy, W. (2010). *Administración de recursos humanos*. (11ª ed.). México: Pearson Educación.

Olaizola, R. (2012). *Clima Organizacional y Desempeño Gerencial del Personal Directivo en la E.B. DR. Francisco Espejo. España*. Recuperado de:

<http://mriuc.bc.uc.edu.ve/bitstream/handle/123456789/935/rolaizola.pdf?sequence=1>.

Pérez, J. (2013). *Propuesta Motivacional para mejorar el Desempeño Laboral en los colaboradores de una Mype de Lima Sur – Caso Avícola Vera E.I.R.L.* (Tesis de pregrado). Universidad Autónoma del Perú. Perú. Recuperado de: <http://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/AUTONOMA/125/1/PEREZ%20GARAY%20-%20%20VERASTEGUI%20VALERIANO.pdf>

Quispe, E. (2015). *Clima Organizacional y Desempeño Laboral en la Municipalidad Distrital de Pacucha, Andahuaylas.* (Tesis de pregrado). Universidad Nacional José María Arguedas. Perú. Recuperado de: <http://repositorio.unajma.edu.pe/bitstream/handle/123456789/230/20-2015-EPAE-Quispe%20VargasClima%20organizacional%20y%20desempe%C3%B1o%20laboral%20en%20la%20MD%20de%20Pacucha.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Rodríguez, R. (2009). *La cultura organizacional: un potencial activo estratégico desde la perspectiva de la administración.* (Tesis de pregrado). Universidad del Centro Educativo Latinoamericano. Argentina. Recuperado de: <https://www.google.com.pe/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=9&>

Rodríguez, J., & Pierdant, A. (2014). *Estadística para administración.* (1era. Ed.). Editorial Patria, Mexico.D.F.

Sánchez, K. (2010). *Clima Organizacional y Su Relación Con La Satisfacción Laboral Del Personal De Salud De Las Micro redes Cuñumbuque y Tabalosos.* (Tesis de pregrado). Universidad Nacional de San Martín. Perú. Recuperado de: <http://tesis.unsm.edu.pe/jspui/bitstream/11458/340/1/Keller%20S%C3%A1nchez%20D%C3%A1vila.pdf>

Sánchez, R. (2014). *Gestión y psicología en empresas y organizaciones*. Recuperado de: [https://books.google.com.pe/books?id=keXvAgAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=gestion+de+empresas&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwiJ\\_JnS4-XTAhXLQCYKHQD2CxAQ6AEIMjAD#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=keXvAgAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=gestion+de+empresas&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwiJ_JnS4-XTAhXLQCYKHQD2CxAQ6AEIMjAD#v=onepage&q&f=false)

Silva, E. (2015). *Influencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Morales; durante el primer semestre del año 2015*. (Tesis maestría). Universidad Nacional de San Martín. Perú. Recuperado de: <http://tesis.unsm.edu.pe/jspui/handle/11458/974>.

Tejerina, A., Tilián, C., Jaremko, O., & Party, M. (2015). *Guía de clases de gestión de empresas*. Recuperado de: <http://www.economicas.unsa.edu.ar/adminperso/guias.pdf>

Villafuerte, S. (2010). *Estructura organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de la Clínica Popular*. (Tesis de pregrado). Universidad Técnica de Ambato. Ecuador. Recuperado de: <http://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/1476/1/221%20Ing.pdf>

# **ANEXOS**

**Anexo N° 01. Matriz de consistencia**

<b>Problema</b>	<b>Objetivo general</b>	<b>Hipótesis</b>	<b>Variable</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Técnicas de recolección</b>	
¿Cómo se relaciona la gestión organizativa con el desempeño laboral de los colaboradores de la Notaría Rodríguez Ríos de la ciudad de Tarapoto, periodo 2016?	<p>Determinar la relación de la gestión organizativa con el desempeño laboral de los colaboradores de la Notaría Rodríguez Ríos de la ciudad de Tarapoto, periodo 2016.</p> <p><b>Objetivos Específicos</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Identificar la gestión organizativa de la Notaría Rodríguez Ríos, ciudad de Tarapoto, periodo 2016.</li> <li>- Evaluar el desempeño de los trabajadores de la Notaría Rodríguez Ríos, ciudad de Tarapoto, periodo 2016.</li> <li>- Determinar la relación de la dirección y control de la gestión organizativa con el desempeño laboral de los colaboradores de la Notaría Rodríguez Ríos, ciudad de Tarapoto, periodo 2016.</li> </ul>	<p>Hi: La Gestión organizativa se relaciona directamente con el desempeño Laboral de los colaboradores de la Notaría Rodríguez Ríos, Tarapoto periodo 2016.</p> <p>Ho: La Gestión organizativa no se relaciona directamente con el desempeño laboral de los colaboradores de la Notaría Rodríguez Ríos, Tarapoto periodo 2016</p>	<b>Gestión Organizativa</b>	Planificación	- Planificación de estrategias - Programas de introducción al personal	<b>Encuesta</b>	
				Organización	- Gestionar tareas		
				Dirección	- Incentivo al personal		
				Control	- De las responsabilidades y de los resultados		
	<b>Desempeño laboral</b>				Orientación a resultados	- Cumplimiento de objetivos - Colaboración	<b>Guía de observación</b>
					Trabajo en equipo	- Delegación de funciones - Compañerismo en las tareas	
					Organización de las tareas	- Coordinación de las tareas - Uso eficiente del tiempo	
					Orientación al cliente	- Relaciones permanentes con el cliente - Comunicación	
<b>Diseño</b>	<b>Población</b>		<b>Muestra</b>				
No experimental	La población estuvo determinada por la totalidad de los trabajadores de la Notaría Rodríguez Ríos, es decir por los 15 trabajadores que la componen.		La muestra de la investigación estuvo determinada por la totalidad de la población. Por ende es una cantidad manejable.				

## Anexo N° 02. Instrumento de la variable I

### ✓ Instrumentos

Buen día, el presente cuestionario es para identificar la gestión organizativa y desempeño laboral de los colaboradores de la Notaría Rodríguez Ríos, de la ciudad de Tarapoto. Por tal motivo, solicito que me ayude a llenar el presente instrumento. Para tal objeto, deberá marcar con “X” sobre la respuesta que usted tiene de la pregunta formulada. Teniendo en cuenta los valores siguientes:

<b>Escala</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
Significado	Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi siempre	Siempre

### **Instrumento de la variable gestión organizativa**

El cuestionario está dirigido a los trabajadores de la Notaria Rodríguez Ríos Tarapoto

<b>Planificación</b>		<b>Opción</b>				
<b>N°</b>	<b>Planificación de estrategias</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>01</b>	¿Le han explicado que cada actividad que realiza, fue desarrollada teniendo en cuenta una estrategia que le permitirá alcanzar los objetivos fijados?					
<b>02</b>	¿Le informan cada vez que se desarrollan estrategias dentro de la organización?					
<b>N°</b>	<b>Programas de introducción al personal</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>03</b>	Cuándo usted ingreso a laborar, ¿le informaron de todo lo que se realiza dentro de la organización?					
<b>04</b>	¿Con qué frecuencia la notaría aplica planes de inducción al nuevo personal?					
<b>N°</b>	<b>Organización</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>Gestionar tareas</b>						
<b>05</b>	¿Con qué frecuencia percibe que la notaría organiza todas y cada una de sus tareas a realizar?					
<b>06</b>	¿Con qué frecuencia observa una correcta administración de los trabajos que ingresan a la notaría?					
<b>Dirección</b>		<b>Opción</b>				
<b>N°</b>	<b>Incentivo del personal</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>07</b>	¿Con qué frecuencia gerencia los mantiene motivados e incentivados con recursos económicos?					
<b>08</b>	¿Con qué frecuencia gerencia los mantiene motivados e incentivados con recursos no económicos?					
<b>Control</b>		<b>Opción</b>				

N°	De las responsabilidades y de los resultados	1	2	3	4	5
09	¿Con qué frecuencia gerencia se mantiene al tanto de las responsabilidades otorgadas a los trabajadores?					
10	¿Con qué frecuencia observa que los trabajadores son evaluados según los resultados que obtengan?					

**Anexo N° 03. Instrumento de la variable II**  
**Instrumento para el desempeño laboral**

<b>Escala</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
Significado	Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi siempre	Siempre

El cuestionario está dirigido al jefe inmediato de los trabajadores.

Ítems	Preguntas					
<b>N°</b>	<b>Cumplimiento de objetivos</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>1</b>	¿Con qué frecuencia observa el compromiso que muestra el trabajador con el logro de los objetivos de la Notaría?					
<b>2</b>	¿Siente que el trabajador está comprometido con su función?					
<b>N°</b>	<b>Colaboración</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>3</b>	¿Con qué frecuencia observa al trabajador tener relación interpersonal?					
<b>4</b>	¿Con qué frecuencia muestra que el trabajador muestra expectativas positivas de los demás?					
<b>N°</b>	<b>Delegación de funciones</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>5</b>	¿Con qué frecuencia observar delegarse funciones entre compañeros de trabajo?					
<b>6</b>	¿Con qué frecuencia observa la iniciativa del trabajador?					
<b>N°</b>	<b>Compañerismo en las tareas</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>7</b>	¿El trabajador muestra compañerismo en el cumplimiento de sus funciones?					
<b>N°</b>	<b>Coordinación de las tareas</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>8</b>	¿El trabajador muestra capacidad de poder planificar su propio trabajo?					
<b>9</b>	¿El trabajador muestra capacidad de coordinación en el desarrollo de sus funciones?					
<b>N°</b>	<b>Uso eficiente del tiempo</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>10</b>	¿El trabajador entrega las tareas asignadas en los tiempos estipulados?					
<b>11</b>	¿Cumplen con las tareas sin dificultades?					
<b>N°</b>	<b>Relación permanente con el cliente</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>12</b>	¿Con qué frecuencia observa que el trabajador muestra una buena relación con el cliente?					
<b>13</b>	¿Observa que el trabajador desarrolla estrategias por su propia cuenta en lograr una mejor relación con los clientes?					
<b>N°</b>	<b>Comunicación</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>14</b>	¿El trabajador muestra una buena comunicación con los demás?					
<b>15</b>	¿Mantiene una comunicación eficiente con los clientes?					

## Anexo N° 04. Validación de los instrumentos



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**  
 FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
 ESCUELA ACADEMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

### FICHA DE EVALUACIÓN

**I. DATOS GENERALES:**

Apellidos y Nombres del experto : *CAPDILLO TORRES, JULIO CESAR*  
 Institución donde labora : *UNIVERSIDAD NACIONAL SAN MARTIN - T*  
 Especialidad : *Mg. GESTION PUBLICA*  
 Instrumento de evaluación : *ENCUESTA*  
 Autor (s) del instrumento (s) : *RIOS PANELOS KORUNA JANELA*

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN**  
 MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					x
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					x
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable.					x
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					x
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					x
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					x
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					x
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable.					x
METODOLOGIA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					x
OPORTUNIDAD	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					x
<b>PUNTAJE TOTAL</b>						<b>50</b>

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

III. OPINION DE APLICACIÓN

..... *SI ES APLICABLE* .....

IV. PROMEDIO DE VALIDACION

Tarapoto, 06 de Dic de 2017

*Jct.*  
-----  
Lic. Mg. Julio César Cappillo Torres  
REGUC N° 07736  
CLAD - PERÚ

Sello personal y firma



# UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADEMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

## FICHA DE EVALUACIÓN

### I. DATOS GENERALES:

Apellidos y Nombres del experto : *Fernando Puyo, Tercero*  
 Institución donde labora : *Independiente*  
 Especialidad : *lic. en administración*  
 Instrumento de evaluación : *Encuesta*  
 Autor (s) del instrumento (s) : *Ríos Parodis Karina Jaureta*

### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

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

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

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

III. OPINION DE APLICACIÓN

Conforme.....  
.....  
.....

IV. PROMEDIO DE VALIDACION

Tarapoto, 26 de Setiembre de 2017

Sello personal y firma

Tercero Fasanando Puyo  
Lic. en Administración



# UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADEMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

## FICHA DE EVALUACIÓN

### I. DATOS GENERALES:

Apellidos y Nombres del experto : Pezo Arteaga, Erick  
 Institución donde labora : Independiente.  
 Especialidad : Mg. en Administración  
 Instrumento de evaluación : Encuesta.  
 Autor (s) del instrumento (s) : Rios Paredes, Karina Janela.

### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

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

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

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

III. OPINION DE APLICACIÓN

*Excelente*

IV. PROMEDIO DE VALIDACION

Tarapoto, *06* de *diciembre* de 2017

*Erik Pezo Araya*  
Mg. Erik Pezo Araya

Sello personal y firma

## Anexo N° 05. Confiabilidad de instrumentos

### Gestión organizativa

Estadísticos de fiabilidad				
	<b>Alfa de Cronbach</b>	<b>N° de elementos</b>		
	<b>.927</b>	<b>10</b>		

Estadísticos total-elemento				
	Media de la escala si se elimina el elemento	Varianza de la escala si se elimina el elemento	Correlación elemento-total corregida	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
<b>Preg.01</b>	19.5500	73.313	.865	.913
<b>Preg.02</b>	19.7000	72.537	.831	.914
<b>Preg.03</b>	19.6000	81.516	.650	.925
<b>Preg.04</b>	19.6500	71.608	.725	.920
<b>Preg.05</b>	19.7500	77.039	.579	.927
<b>Preg.06</b>	19.3000	71.274	.735	.919
<b>Preg.07</b>	19.8500	79.818	.617	.925
<b>Preg.08</b>	19.5000	76.579	.587	.927
<b>Preg.09</b>	19.5000	68.684	.843	.913
<b>Preg.10</b>	19.8000	71.642	.841	.913

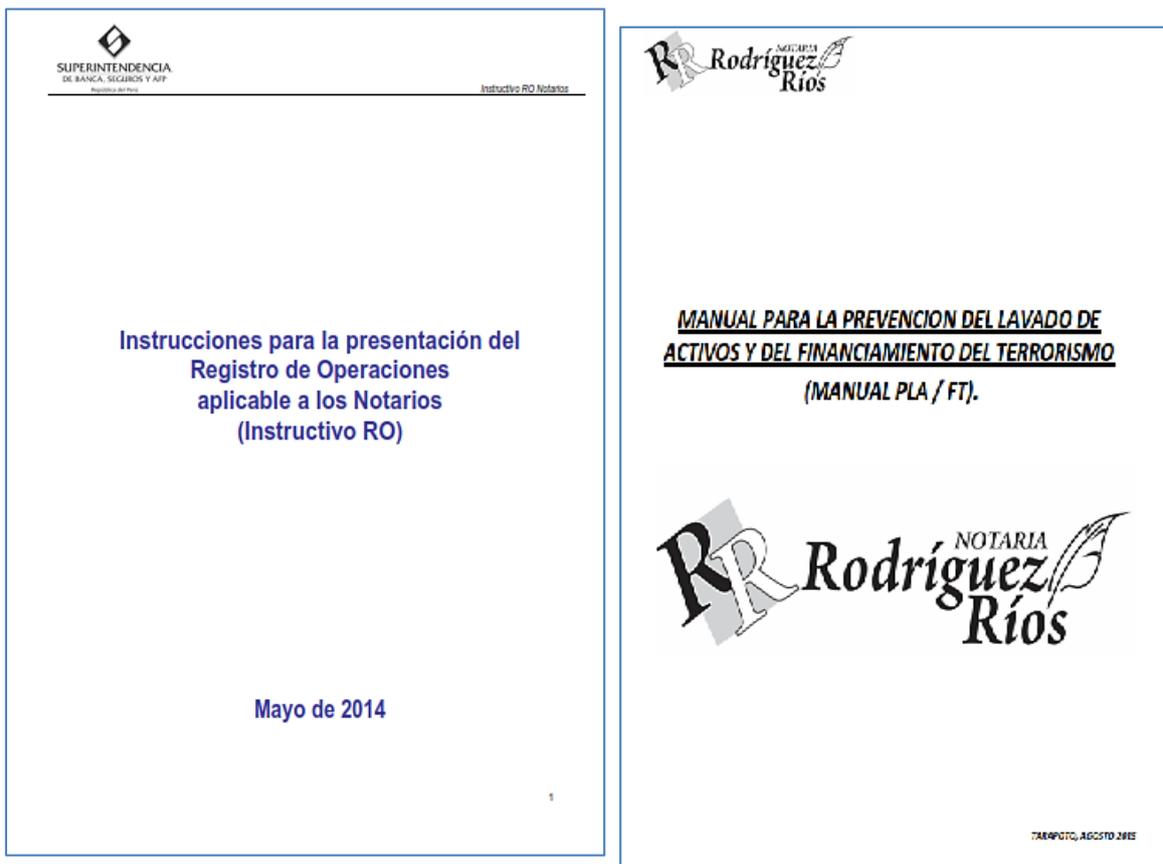
### Desempeño laboral

Estadísticos de fiabilidad				
	<b>Alfa de Cronbach</b>	<b>N de elementos</b>		
	<b>.939</b>	<b>16</b>		

Estadísticos total-elemento				
	Media de la escala si se elimina el elemento	Varianza de la escala si se elimina el elemento	Correlación elemento-total corregida	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
<b>Preg.01</b>	32.0500	183.629	.919	.929
<b>Preg.02</b>	31.7000	186.011	.818	.932
<b>Preg.03</b>	31.3500	195.818	.453	.940
<b>Preg.04</b>	31.5000	185.000	.698	.934
<b>Preg.05</b>	31.9000	188.937	.749	.933
<b>Preg.06</b>	31.6000	196.147	.471	.940
<b>Preg.07</b>	31.6500	181.713	.827	.931
<b>Preg.08</b>	31.9000	178.937	.911	.929
<b>Preg.09</b>	31.4500	191.208	.626	.936
<b>Preg.10</b>	31.7000	204.326	.300	.942
<b>Preg.11</b>	31.6500	191.713	.606	.937
<b>Preg.12</b>	31.9500	191.945	.734	.934
<b>Preg.13</b>	31.7500	188.092	.661	.935
<b>Preg.14</b>	31.6500	198.555	.441	.940
<b>Preg.15</b>	32.0000	186.000	.819	.932

## Anexo N° 06. Documentos existentes en la Notaria



## Anexo N° 07. Lista de cotejo para el control del Desempeño

Características	Si	No	Observaciones
1. ¿Recopiló la información necesaria de los requisitos que se exigen para llegar a cabo un trámite?			
2. ¿Organizó bien la información?			
3. ¿Digitó bien el acto documento o trámite?			
4. ¿Tuvo buena ortografía?			
5. ¿En la redacción manejó el tamaño de letras indicado?			
6. ¿Entregó documentación completa al área legal?			
7. ¿Dio retroalimentación oportuna?			
8. ¿Cumplió con el tiempo límite de la culminación del trámite?			
9. ¿Cumplió con las expectativas del cliente?			

## Anexo N° 09. Entrevista

En este cuestionario se muestran las preguntas que se aplicaron en la entrevista breve que se realizó al Dr. Marco Alain Rodríguez Ríos – Notario, para obtener información:

1. ¿La empresa está cumpliendo con los objetivos planteados? ¿Por qué no?  
Sí, al estar realizando los trámites de forma eficiente y eficaz. Mediante la optimización de nuestros recursos materiales.
2. ¿El personal es adecuado?  
Sí, se podría decir que sí. Cada uno cumple un rol dentro de la empresa. Pero cabe recalcar que nadie es indispensable en ningún puesto.
3. ¿Se cuenta con los recursos necesarios para operar el negocio?  
Sí, tanto como el personal y los materiales y equipos.
4. ¿La empresa es eficiente?  
Sí, desde el punto de vista notarial cumple con todas las expectativas de nuestros potenciales clientes y tratamos es de dar el mejor trato.
5. ¿Cuál es la posición competitiva de la empresa en la prestación de servicio?  
Muy buena, porque manejamos nuestra cartera de clientes.
6. ¿Cuál es su nivel de capacitación de recurso humano?  
Son personas que trabajaron anteriormente en el rubro, algunos en minutarías y otras en estudios jurídicos y son trabajadores antiguos, responsables en lo que hacen. Con respecto a los colaboradores nuevos, creo yo, que van a ir puliéndose en el camino.
7. ¿Quién toma las decisiones en la empresa?  
Yo.
8. ¿Cómo miden los resultados de la empresa?  
En base a la producción, mediante el control en la base de datos de cada uno de los trámites que realizan y también en consultas aleatorias de los usuarios.
9. ¿Tiene conocimiento sobre los instrumentos de gestión?  
Sí.

10. ¿Sabe usted cual es el rol y la importancia que cumplen los instrumentos de gestión?

Sí, pero en este caso manejamos protocolos de acuerdo a las actividades e informes que se envían a las instituciones, que están vinculadas al sector notarial (SBS, Colegio de Decanos de Lima).





**ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD  
DE TESIS**

Código : F06-PP-PR-02.02  
Versión : 08  
Fecha : 12-09-2017  
Página : 1 de 1

Yo, Lizeth Ery Mescua Ampuero, docente de la Facultad Ciencias Empresariales y Escuela Profesional de Administración de la Universidad César Vallejo Filial Tarapoto, revisora de la tesis titulada:

"Gestión organizativa y desempeño laboral de los colaboradores de la Notaría Rodríguez Ríos, de la ciudad de Tarapoto, período 2016", de la estudiante Karina Janela Ríos Paredes, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 17 % verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

La suscrita analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Tarapoto, 07 de Diciembre de 2017

MBA. Lizeth Ery Mescua Ampuero  
LIC. EN ADMINISTRACIÓN  
Firma

Mba. Lizeth Ery Mescua Ampuero

DNI: 42694079

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Representante de la Dirección / Vicerrectorado de Investigación y Calidad	Aprobó	Rectorado
---------	----------------------------	--------	---	--------	-----------



**ACTA DE APROBACIÓN DE LA TESIS**

Código : F07-PP-PR-02.02  
Versión : 08  
Fecha : 12-09-2017  
Página : 1 de 1

El Jurado encargado de evaluar la tesis presentada por doña Karina Janela Rios Paredes, cuyo título es:  
"Gestión organizativa y desempeño laboral de los colaboradores de la Notaría Rodríguez Ríos, de la ciudad de Tarapoto, periodo 2016"

Reunido en la fecha, escuchó la sustentación y la resolución de preguntas por el estudiante, otorgándole el calificativo de: 15 (número)  
buena (letras).

Tarapoto, 07 de Diciembre del 2017

Lic. Adm. Mg. Karla Patricia Martell Alfaro  
CLAD: 92119  
PRESIDENTE

SECRETARIO  
Mg. Roger Burgos Bardales  
CLAD: 92664

MBA. Lizeth Ery Mescua Ampuero  
LIC. EN ADMINISTRACIÓN  
VOCAL



Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Representante de la Dirección / Vicerrectorado de Investigación y Calidad	Aprobó	Rectorado
---------	----------------------------	--------	---	--------	-----------