



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

Clima laboral y desempeño laboral de los asistentes, en los despachos fiscales, Apurímac, sede Abancay 2021.

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:**  
Maestro en Gestión Pública

**AUTOR:**

Rios Rios, Edgard Freddy (ORCID: 0000-0002-4044-9895)

**ASESORA:**

Mg. Pacherras Ruiz, Angélica Yolanda (ORCID: 0000-003-4942-9724)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Reforma y Modernización del Estado

LIMA - PERÚ

2020

## **Dedicatoria**

Dedico el presente trabajo a Julian y Guadalupe mis amados padres quienes con su amor y cariño me enseñaron a batallar las adversidades y me animan a seguir adelante, a mi amada cónyuge Katia por su paciencia y ternura, y a mis hijos Alekzandra, Mhireyya y Josseph por amarme y estar conmigo en este nuevo reto.

“El Autor”

## **Agradecimiento**

Agradecer a Dios todopoderoso y a su hijo Jesús que ilumina mi caminar por este paso por la tierra, asimismo agradecer a los maestros integrantes de la maestría en Gestión Pública de la Universidad Cesar Vallejo por haber compartido conmigo y compañeros su sapiencia y experiencias. Gracias

“Edgard Freddy”

## Índice de contenidos

Dedicatoria .....	ii
Agradecimiento .....	iii
Índice de contenidos .....	iv
Índice de tablas .....	v
Resumen .....	vi
Abstract .....	vii
I. INTRODUCCIÓN .....	1
II. MARCO TEÓRICO .....	5
III. METODOLOGÍA .....	13
3.1 Tipo y Diseño de Investigación .....	13
3.2 Variables y operacionalización .....	13
3.3 Población, muestra y muestreo .....	14
3.4 Técnicas e Instrumentos de recolección de datos técnicos .....	15
3.5 Procedimientos .....	16
3.6 Método de Análisis de datos .....	16
3.7 Aspectos éticos .....	16
IV. RESULTADOS .....	18
V. DISCUSIÓN .....	25
VI. CONCLUSIONES .....	31
VII. RECOMENDACIONES .....	32
REFERENCIAS .....	33
ANEXOS .....	39

## Índice de tablas

Tabla 1: Prueba de Normalidad de las variables del estudio.....	18
Tabla 2: Prueba de correlación Rho de Spearman entre las variables independiente Clima Laboral y la variable dependiente Desempeño Laboral .....	19
Tabla 3: Prueba de correlación Rho de Spearman entre la dimensión Autorrealización y la variable Desempeño Laboral .....	20
Tabla 4: Prueba de correlación Rho de Spearman entre la dimensión Involucramiento Laboral y la variable Desempeño Laboral .....	21
Tabla 5: Prueba de correlación Rho de Spearman entre la dimensión Supervisión y la variable Desempeño Laboral .....	22
Tabla 6: Prueba de correlación Rho de Spearman entre la dimensión Comunicación y la variable Desempeño Laboral .....	23
Tabla 7: Prueba de correlación Rho de Spearman entre la dimensión Condiciones Laborales y la variable Desempeño Laboral .....	24

## Resumen

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo establecer la relación del clima laboral con el desempeño laboral de los asistentes, dentro de los despachos fiscales, Apurímac, sede Abancay 2021. La metodología de la investigación es de tipo aplicada y diseño no experimental, descriptivo correlacional. La muestra estuvo constituida por 72 asistentes de los despachos fiscales de la sede Abancay, región Apurímac a los cuales se les aplicó el instrumento elaborado para la recolección de datos. Se llegó a la conclusión que existe una relación positiva baja entre el clima laboral y el desempeño laboral con un grado ( $Rho = 0.090$ ), otros datos relevantes resultado de la investigación fueron la relación negativa baja entre la supervisión y el desempeño laboral arrojando una ( $Rho: -0.036$ ).

Palabras clave: Clima laboral, desempeño laboral, despachos, Fiscal.

## **Abstract**

The objective of this research work was to establish the relationship of the work environment with the work performance of the attendees, within the tax offices, Apurímac, Abancay 2021 headquarters. The research methodology is of an applied type and a non-experimental, descriptive correlational design. The sample consisted of 72 assistants from the tax offices of the Abancay headquarters, Apurímac región to which the instrument developed for data collection was applied. It was concluded that there is a low positive relationship between work environment and work performance with a grade ( $Rho = 0.090$ ), other relevant data resulting from the research were the low negative relationship between supervision and work performance, yielding a ( $Rho: -0.036$ ).

Keywords: Work climate, work performance, offices, Fiscal.

## I. INTRODUCCIÓN

El ser humano siempre ha estado interrelacionado unos con otros desde tiempos ancestrales, es decir le gusta vivir en sociedad, en convivencia, somos seres netamente sociales, hasta nuestros días. Con el pasar del tiempo el ser humano con la finalidad de poder suplir sus necesidades básicas como vivienda, ropa y alimentación, tuvo que trabajar, ya sea en una fábrica, empresa, comercio, negocio propio entre otros, teniendo en cuenta además que el ser humano pasa la mayor cantidad de horas del día en su centro de labores y para que éste pueda realizar un buen desempeño laboral debe tener un ambiente adecuado y un clima laboral favorable es decir un espacio físico y humano en el que pueda desarrollar su labor a cabalidad y por ende tener buenos resultados en su centro de labores.

Se puede decir que cuando no hay un clima laboral favorable este trae pérdidas a la empresa o entidad del Estado, se sabe que mundialmente hay empresas que pierden grandes sumas de dinero por no prestar atención al clima laboral de sus empresas, ya que esto influye en la productividad organizacional, teniendo en cuenta que los colaboradores no pueden desplegar sus habilidades y conocimiento a razón que el clima laboral no es muy adecuado para el desenvolvimiento pleno de los trabajadores.

Brunet (2011) señala que es por eso que muchas empresa y organizaciones a nivel del mundo vienen dando énfasis a que sus colaboradores venga laborando dentro de un clima laboral favorable para ellos, es decir si un trabajador está en un ambiente físico laborable, hay una buena interrelación con los demás colaboradores, el desempeño de éste será favorable y rentable para la empresa.

En el Perú tanto empresas privadas como públicas se ha visto desde hace un buen tiempo el tema de clima laboral no es muy propicio, es un tema que está casi en el olvido, esto trae como consecuencia, que los colaboradores de las diversas instituciones no realicen sus actividades por convicción, más por el contrario sus labores son malas, poco proactivas, de una mala atención, por lo que los trabajadores públicos a veces son visto como los trabajadores más pésimos, de mala atención, ello



a razón que los trabajadores no tienen una motivación de trabajo, realizan sus tareas solo por cumplir y recibir un sueldo, las relaciones interpersonales dentro de las entidades son casi nulas, hay disputas, miramientos, envidias entre los trabajadores, lo cual hace que el aparato estatal no siga prosperando sino decayendo, por el mal clima laboral que existe, el mismo que no es atendido como se debe.

Podemos indicar que el clima laboral tiene predominio en el ejercicio de los servidores, dentro de las instituciones públicas es muy frecuente y los despachos fiscales de la sede de Abancay, Región Apurímac no son ajenos a esto, podemos indicar que la problemática del mal clima laboral siempre está relacionado a la supeditación que hay de los asistentes hacia los señores Fiscales, si bien es cierto éstos son los superiores jerárquicos es ahí también donde se da inicio a la malas relaciones a razón de malas interacciones personales, es decir a veces los señores Fiscales son muy impositivos o impacientes, gritones, ofensivos, acciones que mellan la labor del asistente y por ende en su desempeño laboral.

De acuerdo con Casana (20015) se puede indicar además que cuando el clima laboral dentro de una entidad es bueno, este influye en el comportamiento de los miembros de la organización, es decir los trabajadores están motivados, laboran con ahincó, no solo trabajan por cumplir su labor, sino que trabajan con cariño, esmero por que aman lo que hacen, todo esto da como resultado que lo trabajadores sumen mucho más al bienestar de la entidad, empero si no existe este ambiente los resultados serán negativos.

Dado la descripción del problema a investigar podemos plantear la siguiente interrogante: ¿Qué relación tiene el clima laboral con el desempeño laboral de los asistentes, en los despachos fiscales, Apurímac, sede Abancay 2021?, y como problemas específicos; ¿Qué relación tiene el nivel de autorrealización personal con el desempeño laboral de los asistentes, en los despachos fiscales, Apurímac, sede Abancay 2021?, ¿Qué relación tiene el nivel de involucramiento Profesional con el desempeño laboral de los asistentes, en los despachos fiscales, Apurímac, sede Abancay 2021?, ¿Qué relación tiene el nivel de supervisión con el desempeño laboral

de los asistentes, en los despachos fiscales, Apurímac, sede Abancay 2021?, ¿Qué relación tiene nivel de comunicación con el desempeño laboral de los asistentes, en los despachos fiscales, Apurímac, sede Abancay 2021?, ¿Qué relación tienen las condiciones laborales con el desempeño laboral de los asistentes, en los despachos fiscales, Apurímac, sede Abancay 2021?.

La presente investigación tiene su justificación por motivos que se encuentra direccionado a fortalecer el trabajo de los asistentes de los diferentes despachos fiscales de la provincia de Abancay, la finalidad es poder estudiar de como el clima laboral influye dentro de las labores cotidianas que desempeñan los asistentes en el ínterin de sus labores, para ello la presente investigación utilizara directrices apropiados, así como reseñas hipotéticas que permitirán cubrir el vacío existente en cuanto a la indagación del problema a estudiar, la misma que valdrá de referencia para sumar en el desarrollo de estudios venideros, asimismo con la presente investigación se pretende formular estrategias adecuadas a fin de lograr la satisfacción de los asistentes, a fin de que ello se vea reflejado en la producción de disposiciones y por ende los procesos penales puedan avanzar dentro de los plazos dados. Para terminar podemos indicar que existen investigaciones similares a la presente las mismas que han sido destinados al tema de Clima Laboral dentro de una entidad ya se pública o privada, sin embargo, no se ha podido advertir el tema de clima laboral dentro de una entidad que administra justicia, motivo por el cual la finalidad de la presente es sumar con herramientas las cuales nos ayudaran a medir las variables de estudio que son clima laboral y desempeño laboral de los asistentes, en el interior de los despachos fiscales, Apurímac, sede Abancay, 2021

Seguidamente se presenta los objetivos de estudio, como objetivo general Establecer el nivel de relación que existe entre el clima laboral y el desempeño laboral de los asistentes, dentro de los despachos fiscales, Apurímac, sede Abancay 2021, mientras que los objetivos específicos serán; “determinar la influencia del nivel de autorrealización personal en el desempeño laboral de los asistentes, en los despachos fiscales, Apurímac, sede Abancay 2021”, “determinar la influencia del nivel de involucramiento profesional en el desempeño laboral de los asistentes, en los

despachos fiscales, Apurímac, sede Abancay 2021”, “determinar cómo influye el nivel de Supervisión en el desempeño laboral de los asistentes, en los despachos fiscales, Apurímac, sede Abancay 2021”, “determinar cómo influye el nivel de Comunicación en el desempeño laboral de los asistentes, en los despachos fiscales, Apurímac, sede Abancay 2021”, y por ultimo “determinar cómo influyen las condiciones laborales en el desempeño laboral de los asistentes, en los despachos fiscales, Apurímac, sede Abancay 2021”.

Por último se realiza la formulación de hipótesis, siendo la hipótesis general; “Existe una relación significativa positiva entre el clima laboral y el desempeño laboral de los asistentes, dentro de los despachos fiscales, Apurímac, sede Abancay 2021”, como hipótesis específicas; “existe una relación significativa positiva entre el nivel de autorrealización y el desempeño laboral de los asistentes, dentro de los despachos fiscales, Apurímac, sede Abancay 2021”, “existe una relación significativa positiva entre el nivel de involucramiento laboral y el desempeño laboral de los asistentes, dentro de los despachos fiscales, Apurímac, sede Abancay 2021,” “existe una relación significativa positiva entre el nivel de supervisión y el desempeño laboral de los asistentes, dentro de los despachos fiscales, Apurímac, sede Abancay 2021”, “existe una relación significativa positiva entre el nivel de comunicación y el desempeño laboral de los asistentes, dentro de los despachos fiscales, Apurímac, sede Abancay 2021”, y por último , “existe una relación significativa positiva entre las condiciones laborales y el desempeño laboral de los asistentes, dentro de los despachos fiscales, Apurímac, sede Abancay 2021”

## II. MARCO TEÓRICO

Se muestran antecedentes de índole internacional que guardan semejanza con el propósito de estudio.

Cortazar y Chamorro (2014) concluyó que el clima laboral es una inconstante de trascendencia de gran suceso, ello dentro del nivel de compromiso de sus trabajadores, la misma que pudiera afectar de manera positiva o negativa en el logro de resultados. Se debe tener en cuenta que cada institución es única y por ende contiene sus propias características las que la diferencian de otras. También se puede señalar que el clima laboral está muy predominado por los caracteres de los integrantes de la entidad. La comunicación y los niveles de gestión, viene a ser factores determinantes para el buen funcionamiento de una organización. Asimismo, la cultura, así como el clima laboral son dos conceptos fuertemente unidos dentro del campo de la organización. El clima laboral, así como la complacencia de labores son elementos muy notables en el desenvolvimiento de los trabajadores, ello en razón de como el colaborador se perjudica de manera positiva o negativamente por los argumentos que lo cubren dentro de su entorno laboral, lo que da origen a conocimientos, que establecen el nivel de deleite que cada trabajador siente, tanto en su centro de actividades laborales, como en la entidad misma. Se debe tener en cuenta además que el clima laboral se ha transformado en un blanco muy significativo en el interior del desarrollo de labores, y tiene un papel de mucha trascendencia en la fijación de fines, voluntad y políticas administrativas. Finalmente se debe tener en cuenta también que el clima laboral transgrede en el valor de interés en el interior de los servicios relacionados al tema de la salud, a razón que establece la conducta y desenvolvimiento del trabajador.

Jimenez, Rodriguez y Romero, (2016) concluyen en su investigación que la determinación del clima laboral viene afectando negativamente en el nivel de gusto de los colaboradores. Las dimensiones del clima laboral en lo que concierne a ser líder, motivar, ser recíproco y participación irradian consecuencias poco convenientes en la totalidad de niveles. Dentro de los niveles de gusto de los trabajadores, se presentó

resultados similares la cual se situó como no satisfactorios. Del mismo modo se pudo concluir además que lo empleados no se encuentran orgullosos con la forma de dirección y condiciones de trabajo.

Ramirez y Buitrago (2016) en su tesis concluyó que en las relaciones dentro de los asociados se pudo advertir algunas dificultades para poder laborar como equipo, no hay buena comunicación para trabajar, asimismo de las conclusiones de las subescalas (CO) y (AP) reveló que el apoyo, cortesía en medio de los colaboradores, del soporte al jefe a fin de poder guardar un buenísimo ambiente de sociedad y de trabajo, arroja como resultado que es demasiado mínimo. Asimismo, se advierte que no hay satisfacción ni insatisfacción por parte de los socios con la organización teniendo en cuenta que las subescalas Autonomía, Organización y Presión, muestran que los asociados se estimulan a ser independientes y a tomar sus propias decisiones, se pudo advertir que además los socios tienen problemas para realizar cambios y realizar nuevas propuestas, en el interior del ambiente tangible, no hay un agrado o desagrado; teniendo en cuenta que las conclusiones de las subescalas de Comodidad dan como resultado moderado. Lo que no concede que tengan los socios los requerimientos que necesitan a fin de cumplir su desempeño de una forma provechosa y fuerte. La apreciación del ambiente social es medida, sin embargo, existen variables que incurren en una forma adversa como son la coherencia y soporte.

Murillo Castro (2014) quien en su tesis busca encontrar la correlación en medio de las circunstancias laborales y el rendimiento laboral en el interior de la empresa Vanipubli, donde pudo advertir que estas variables guardan una relación positiva.

Del mismo modo, se muestran algunos antecedentes de índole nacional que tienen semejanza con la presente investigación

Elias (2015) concluyó en su investigación que los componentes que influyen en el cometido de los trabajadores son la estructura, premios, las felicitaciones, la identificación y los estándares. Asimismo, la estructura vista por los trabajadores tiene un resultado regular en lo que concierne al clima laboral, el cual predomina en el desenvolvimiento con una colaboración promedio.

Franco (2006) llegó a la conclusión que el ambiente de labores en profesores que pertenecen a la corporación de Instituciones Educativas Parroquiales en la región Piura, está en nivel que se puede calificar como mediano, teniendo en cuenta que si se les separa en cuatro agrupaciones por nivel de años de vida, se advierte diferencias: ello dentro de las categorías de 23 a 35 y de 36 a 48 años de edad, el ambiente de labores clima laboral es media; empero que en la agrupación de 49 a 61 y de 62 a 74 años de edad se colocan en una clase de ambiente de labores favorable.

Valderrama (2016) concluyó en su investigación que, si se encuentra dominio del Clima laboral dentro de la producción de la compañía, debido a los resultados del análisis descriptivo donde arrojó como resultado que el 39% de colaboradores indicaron que el ambiente de labores se halla en una escala media, en una escala alta el 52% y en una escala baja el 9%.

Pastor Guillen (2018) en cuyo trabajo concluye que existe una correspondencia evidente positiva en medio de las circunstancias de labores y el desempeño laboral dentro de una empresa de hidrocarburos, del mismo modo éste advirtió que coexiste una relación evidente positiva en medio del nivel de comunicación y el desempeño laboral cuyo resultado es corroborado.

Moreno Villegas (2018) quien concluyó que la mala supervisión se da en ausencia de un liderazgo efectivo dentro de la administración. Es importante investigar qué tipo de supervisión se lleva a cabo dentro de la institución y cuáles son las consecuencias directas de ella.

Asimismo, para la presente investigación se ha podido advertir las siguientes teorías.

A raíz de la Revolución Industrial, las empresas tuvieron un rápido y desordenado crecimiento, el proceso de administrar estas empresas se hizo más complejo por lo que hubo una necesidad de mejorar el nivel de productividad y competitividad de estas, es a raíz de esta necesidad de maximizar los resultados, y este cambio de enfoque de la administración de un conocimiento empírico a uno científico en el que surgen las Teorías Clásicas de la Administración.

La teoría de la administración científica propuso un procedimiento racional para poder tratar el tema de la organización y se basó en el diseño del trabajo, la selección científica y el desempeño de los colaboradores, es en esta teoría donde se pueden observar los primeros atisbos de lo que sería en el futuro “las condiciones laborales”, los autores de estas teorías hicieron énfasis en la necesidad económica del obrero, dejando de lado otros aspectos importantes como lo son la satisfacción laboral y las relaciones sociales.

Taylor (1961) desarrolla el concepto de remuneración por nivel de producción, desarrolla la idea de premios e incentivos buscando motivar a los empleados a producir más para ganar más, Taylor creó el concepto de “Homo Economicus”, un ser profundamente influenciado por las recompensas económicas. También señaló que la eficiencia no solo iba a depender de estos factores, sino que también era necesario que la empresa cumpla ciertas condiciones que garanticen el bienestar del obrero, estas condiciones se basaron meramente en aspectos tangibles de la organización como son las herramientas, equipos y el ambiente físico de trabajo.

Mayol (2013) señala que luego de presentar su teoría, Taylor y seguidores fueron tildados por su orientación meramente económica, en la que obviaba los aspectos subjetivos como, la motivación laboral, la comunicación interpersonal entre otros.

Medina (2002) llegado a cierto punto estas teorías administrativas clásicas no podían satisfacer las necesidades de esa época, muchos investigadores llegaron a la conclusión que era necesario cambiar el enfoque y corregir esa tendencia de deshumanizar el trabajo. Es este entorno donde las teorías administrativas empiezan a introducir nuevos elementos de estudios enfocados en la conducta humana, de esta manera surgen las teorías de las relaciones humanas.

Maza (2019) señala como principal exponente de la teoría humanística a George Elton Mayo, quien tocó la teoría enfocándose en la conducta y las relaciones humanas: aspectos como la motivación, relaciones sociales, rendimiento laboral fueron analizados más a fondo en esta teoría. El concepto rendimiento del trabajador fue estudiado desde otros aspectos, esta vez el nivel de desempeño no solo dependía

de la habilidad, fuerza o estímulos del trabajador, sino también la integración al grupo social y tocando aspectos claves del estudio como el clima laboral.

Chiaventato (1994) La escuela Humanística de la Administración, desarrolla la teoría de las Relaciones Humanas, esta teoría concibe al hombre como un ente meramente social, deseos, temores y otros sentimientos, afirmando que el comportamiento del trabajador dentro de la organización es una consecuencia de muchos factores motivacionales.

Luego de esto llegaría la teoría del comportamiento o Teoría Behaviorista, Median (2002) indica que en esta teoría evolucionaba el concepto de “hombre social” a “hombre que se autorrealiza”, el hombre se mueve en base a sus motivaciones, por lo tanto, las organizaciones deben adaptarse a las necesidades de los individuos ya que el recurso humano es el elemento más importante para poder cumplir los objetivos de la empresa.

Uno de los mayores exponentes de esta teoría es Abraham Maslow, según el artículo de Ganga (2015) Maslow considero que las necesidades tienen un origen psicológico, y señaló que estas tienen una jerarquía, plasmándolas en la popular pirámide de Maslow en donde el nivel superior busca satisfacer las necesidades de ego y autorrealización y las necesidades inferiores tienen que ver con los deseos y satisfacción.

McGregor (1960) en su teoría X y Y inspecciono teorías relacionadas de manera directa con la conducta humana de las personas, ello en relación al trabajo donde mostró dos modelos los cuales lo denominó “Teoría X y Teoría Y”. McGregor indicó que la teoría X vienen a ser los directivos, gerentes, jefes u otros, agregando que los que practican esta teoría tienen confianza en que los colaboradores tienen la necesidad de que se les observe de manera permanente. Asimismo, con esta teoría se instauro que los colaboradores no se comprometen ni tampoco son los suficientemente responsables para que desarrollen sus actividades dentro de su centro de labores, agrega además que los colaboradores por naturaleza escapan de sus responsabilidades ya que estos en un porcentaje mayor tienen preferencia que sus



jefes los dirijan y que los tengan bajo presión y control. La teoría Y sostiene que los directivos, gerentes, jefes u otros de las entidades que ejercen esta teoría tienen plena confianza en sus colaboradores, es decir cree plenamente en sus trabajadores capacitados y que esto pueden realizar sus labores sin acompañamiento o supervisión, consiguiendo con triunfo sus metas trazadas. Los colaboradores se auto dirigen en sus propias responsabilidades con eficacia. Por otro lado, si una organización abastece de un ambiente óptimo para desenvolvimiento de los colaboradores, así como su mejora personal éstos tendrán un compromiso con las metas de la organización y alcanzarán también una integración. En ese sentido, el colaborador se guía por el mismo, siendo su objetivo dar cumplimiento a sus responsabilidades teniendo además la capacidad para poder dar solución a problemas relacionados con la persona.

Herzberg (1964) en su teoría de los factores clasificó dos condiciones de necesidades en razón de los objetivos del ser humano superiores y los inferiores. Estos fueron factores higiénicos y también lo que motivan. Los factores de higiene vienen a ser elementos del ambiente dentro de un contexto de trabajo, lo cual requiere atención perseverante, a fin de prevenir el descontento, debiéndose considerar la remuneración, así como otros estímulos, los buenos ambientes de labor adecuados, la seguridad, así como el control por parte de los gerentes. Se debe considerar que la estimulación y los gustos solo emergen de fuentes internas, así como de las ocasiones que se puede conseguir dentro de la labor, para realizar de manera personal. En razón de esta teoría, un colaborador que estima su trabajo como falto de sentido puede responder con dejadez, a pesar de tener temor con las componentes ambientales.

Para poder entender de mejor manera las variables Clima Laboral y desempeño laboral veamos algunas definiciones.

Forehand (1964) definen al clima laboral como el conjunto de características que describen a una organización y que la distinguen de otras organizaciones, estas características son relativamente perdurables a lo largo del tiempo e influyen en el comportamiento de las personas en la organización.

De igual manera, Morales (2020) define el clima laboral como el medio ambiente, tanto físico como humano, en el que se desarrolla una determinada actividad o trabajo. El clima laboral incluye desde la forma de relacionarse de los empleados hasta la satisfacción de estos. Asimismo, Acosta, (2018) define el desempeño laboral como la evaluación de la aptitud que demuestra un empleado durante la ejecución de su trabajo. Es una evaluación individual basada en el esfuerzo de cada persona.

Corvo, (2018) define al desempeño laboral como la evaluación que determina si una persona realiza bien su trabajo. Es estudiado académicamente como parte de la psicología industrial y organizacional, formando también parte de la gestión de recursos humanos; es una evaluación a nivel individual, una medida basada en el esfuerzo de una sola persona. Generalmente el departamento de recursos humanos administrará la evaluación, pero el desempeño laboral es un proceso sumamente importante para el éxito de toda compañía.

Asimismo, se hace mención de la normativa nacional vigente que guardan relación con las variables a estudiar.

La Carta Magna del Perú indica en su artículo 23° segundo párrafo que el Estado tiene que procurar situaciones para el progreso de los trabajadores es decir que el ambiente o espacio donde se realiza las labores tiene que ser con la finalidad de poder crecer.

Se debe tener en cuenta que la Resolución Ministerial N° 375-2008-TR del 30 de noviembre de 2008 en su artículo 37° donde se indica que el todo empleador debe promover un clima de trabajo adecuado para sus colaboradores, todo ello con la finalidad de que el trabajador pueda cumplir con su rol y responsabilidades tal como le corresponde, todo esta será además en beneficio de la entidad teniendo en cuenta que cuando se respira un buen clima laboral los trabajadores puede desplegar de manera satisfactoria sus habilidades en las labores encomendadas.

La Ley 29783 del 19 de agosto de 2011 en su artículo 09 del Título Preliminar indica que los trabajadores tienen derecho a que el Estado le pueda asegurar las situaciones de labores dignas, y que además de ello el Estado pueda garantizar que el trabajador

tenga una buena salud tanto mental como física y que dichas condiciones deberán depender que las labores se desarrollen en un ambiente saludable y digno.

### **III. METODOLOGÍA**

#### **3.1 Tipo y Diseño de Investigación**

**Tipo de Investigación:** Aplicada

**Diseño de Investigación:**

Sampieri (2013), considera que el diseño de investigación es una estrategia o un plan creado para poder recolectar la información necesaria que permita poder responder con el planteamiento del problema.

El diseño de la investigación tiene un enfoque cuantitativo, no experimental, de carácter descriptivo y correlacional, pues busca encontrar la relación que existe entre las dos variables estudiadas.

#### **3.2 Variables y operacionalización**

**Variables**

**Clima Laboral (Variable Independiente)**

**Definición Conceptual.** - Forehand (1964) definen al clima laboral “como el conjunto de características que describen a una organización y que la distinguen de otras organizaciones, estas características son relativamente perdurables a lo largo del tiempo e influyen en el comportamiento de las personas en la organización.

**Definición Operacional.** - Diligencias que se ejecutaran para medir la variable clima laboral, el mismo que tiene las siguientes dimensiones: autorrealización personal, involucramiento laboral, supervisión, comunicación y condiciones laborales las mismas que serán medidas mediante una herramienta de escala nominal.

**Indicadores.** - Las dimensiones de la variable Clima Laboral para esta investigación son: la dimensión Autorrealización personal, teniendo como indicadores; capacidades

para el puesto, responsabilidades, motivación y seguridad. La dimensión Involucramiento Laboral, sus indicadores son; aceptación del puesto, aceptación de horarios y reconocimiento institucional. Estabilidad, teniendo como indicadores presión, claridad e innovación. La dimensión Supervisión, sus indicadores son; presión, reconocimientos y relación con la jefatura. La dimensión Comunicación, sus indicadores son; trato con compañeros, comunicación con compañeros e integración con compañeros. La dimensión Condiciones Laborales, sus indicadores son; remuneraciones, herramientas disponibles, ambiente del lugar y espacios disponibles.

### **Desempeño Laboral (Variable dependiente)**

**Definición Conceptual.** - Acosta, (2018) define el desempeño laboral como la evaluación de la aptitud que demuestra un empleado durante la ejecución de su trabajo. Es una evaluación individual basada en el esfuerzo de cada persona

**Definición Operacional.** - Diligencias que se ejecutaran para calcular la variable Desempeño Laboral, el mismo que tiene las siguientes dimensiones: desempeño de tareas, desempeño contextual y conducta laboral.

**Indicadores.** - Las dimensiones de la variable Desempeño Laboral para esta investigación son: la dimensión Desempeño de tareas, teniendo como indicadores; manejo del tiempo, eficacia y eficiencia. La dimensión Desempeño Contextual, sus indicadores son; responsabilidad, capacitación, creatividad y participación. La dimensión Conducta Laboral, teniendo como indicadores; resolución de conflictos, optimismo y lealtad.

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

**Población-muestra:** Estuvo constituida por la totalidad de los asistentes (asistentes en función fiscal y administrativos sistema fiscal) de los despachos fiscales de la sede de Abancay, Región de Apurímac, la misma que estuvo conformada por un total de 72 Asistentes.

- **Criterios de Inclusión:** Asistentes de ambos sexos, consentimiento para participar de esta investigación.
- **Criterios de Exclusión:** Visitantes o foráneos a la institución.

**Muestreo:** Hernandez et al. (2014) señala que la muestra es un sub-grupo de la población a analizar y de la cual se recogerán datos, este grupo debe definirse con anticipación y precisión, y debe representar a la población.

Se utilizó un muestreo de tipo no probabilístico, intencional o de conveniencia. Señala Lopez (2004) que, para obtener una muestra intencional, el investigador decidirá según qué elementos incluirá la muestra basada en los objetivos y su propia percepción. En este estudio la muestra estuvo representada por los 72 asistentes que conforman la población.

### **3.4 Técnicas e Instrumentos de recolección de datos técnicos**

La técnica que se empleó dentro de esta tesis fue la encuesta, la cual consiste en recolectar datos, ello debiéndose tener presente la relación de las dos variables de estudio: Clima Laboral y Desempeño Laboral.

#### **Instrumento**

García (2003) señala que el cuestionario es una herramienta muy provechosa para la recolección de datos, especialmente para recoger información de sujetos que se encuentren lejos o dispersos y se dificulte poder reunirlos.

El instrumento que se manejó para el recojo de datos fue un cuestionario, dividido en dos partes, la primera parte constó de 34 preguntas las cuales buscan recoger datos con respecto a la variable clima laboral, la segunda parte constó de un total de 18 preguntas y buscaron recolectar datos que guardan relación con la segunda variable desempeño laboral.

### **3.5 Procedimientos**

A fin de iniciar con el acopio de información, de la entidad a estudiar, se solicitó con anterioridad la respectiva autorización, ello con la finalidad de realizar el recojo de información requerida la misma que ayudará a la investigación, por lo que, se elaboró los instrumentos a utilizar y se procedió con las respectivas encuestas, previo a ello se informó a cada participante sobre los objetivos de la investigación y se suministraron los cuestionarios a los participantes que accedieron ser parte de la evaluación.

La encuesta se llevó a cabo de manera presencial dentro de los despachos fiscales donde laboran los asistentes, con una duración promedio de 15 minutos por cuestionario y de 30 minutos aproximadamente por los dos cuestionarios, fue aplicada dentro del horario laboral, seguido a ello se recogieron los cuestionarios y se revisó a fin de verificar que la información este completa, para luego validar nuestros instrumentos.

### **3.6 Método de Análisis de datos**

El tratamiento de la información se ejecutó en tres fases. Primero, una vez que se aplicó los instrumentos (cuestionarios), dio como resultado una base de datos con la información recogida, ello usando el programa Microsoft Excel. Seguidamente, la base de datos fue cargada al software estadístico SPSS Statistics 25 con la finalidad de codificar las variables para realizar un estudio descriptivo mediante tablas de frecuencia absoluta y relativa y gráfico de barras, por último, se realizó un estudio de normalidad y se realizaron análisis estadísticos para poder encontrar la correlación entre las variables descritas y sus dimensiones.

### **3.7 Aspectos éticos**

La presente tesis se guía en el origen a guardar el respeto por el derecho intelectual que tienen los investigadores, teniendo en cuenta que, cada artículo mencionado a la idea de otro autor, fue citado, como sugiere las Reglas APA. También, se guardó la

confidencialidad de los participantes en estudio, se siguió también los principios que fueron planteados por la Organización de las Naciones Unidas en el extremo del trato digno, respeto de los derechos humanos. Finalmente, el estudio sigue lo que se señaló en la Declaración de Helsinki donde se indicó que cada persona que forme parte de una investigación deberá tener conocimiento de su participación dentro de los instrumentos de acopio de datos.



#### IV. RESULTADOS

Posteriormente de haber procesados los datos que se obtuvieron de la aplicación de los instrumentos, ello para las variables Clima Laboral y Desempeño Laboral, se ha podido obtener, la prueba de normalidad, así como la identificación de las frecuencias en los niveles de las dimensiones de las variables Clima Laboral y Desempeño Laboral y por ende poder identificar el nivel de correlación que existe entre ellas.

**Tabla 1: Prueba de Normalidad de las variables del estudio.**

<i>Pruebas de Normalidad de las variables Clima Laboral y Desempeño Laboral</i>						
	Kolmogorov-Smirnov			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Clima Laboral	0.531	72	0.000	0.337	72	0.000
Desempeño Laboral	0.537	72	0.000	0.277	72	0.000

Nota: Encuesta aplicada a los asistentes en los despachos fiscales, en Apurímac, sede Abancay.

Al ser la muestra mayor de 50 individuos se manejó la prueba de normalidad de Kolmogórov-Smirnov la cual se usa para saber si los datos reunidos tienen una distribución normal o no. Como observamos en la Tabla 1 las afirmaciones de ambos cuestionarios carecen de normalidad ya que la significancia que se obtuvo es de  $p=0.000 < 0.005$ ; por esta razón se concluyó que las aseveraciones no tienen distribución normal y por lo tanto se aplicó una prueba estadística no paramétrica. Es por esto que se desarrolló análisis de correlación con el coeficiente Rho de Spearman, a fin de contrastar la finalidad de contratar las hipótesis planteadas.

**Tabla 2: Prueba de correlación Rho de Spearman entre las variables independiente Clima Laboral y la variable dependiente Desempeño Laboral.**

			Clima Laboral	Desempeño Laboral
Rho de Spearman	Clima Laboral	Coefficiente de correlación	1.000	0.090
		Sig. (bilateral)		0.004
		N	72	72
	Desempeño Laboral	Coefficiente de correlación	0.090	1.000
		Sig. (bilateral)	0.004	
		N	72	72

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

Nota: Encuesta aplicada a los asistentes en los despachos fiscales, en Apurímac, sede Abancay.

Observando la Tabla 02 se ha determinado el valor de relación de las Variables Clima Laboral y Desempeño Laboral mediante el análisis estadístico de Spearman, en donde el valor de la significancia bilateral es igual a 0.004; con un nivel de significancia de 0.01; y un valor de correlación de Pearson de 0.090.

Habiendo planteado como Hipótesis General  $H_1$ , “el clima laboral influye positivamente en el desempeño laboral y trabajo realizado de parte de los asistentes, dentro de los despachos fiscales, Apurímac, sede Abancay 2021.”, con un valor de 0.90 de Rho de Spearman, se acepta la Hipótesis, ya que este valor indica una correlación positiva muy baja.

**Tabla 3: Prueba de correlación Rho de Spearman entre la dimensión Autorrealización y la variable Desempeño Laboral.**

		Autorrealización	Desempeño Laboral
Rho de Spearman	Autorrealización	Coeficiente de correlación	1.000
		Sig. (bilateral)	0.003
		N	72
	Desempeño Laboral	Coeficiente de correlación	0.342
		Sig. (bilateral)	0.003
		N	72

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

Nota: Encuesta aplicada a los asistentes en los despachos fiscales, en Apurímac, sede Abancay.

Observando la Tabla 03 se ha determinado el grado de relación de la dimensión Autorrealización y la variable Desempeño Laboral mediante el análisis estadístico de Spearman, en donde el valor de la significancia bilateral es igual a 0.003; con un nivel de significancia de 0.01; y un valor de correlación de Pearson de 0.342.

Habiendo planteado la primera Hipótesis Especifica  $H_1$ , “el nivel de autorrealización personal predomina de modo positivo en el desempeño laboral de los asistentes, en los despachos fiscales, Apurímac, sede Abancay 2021.”, con un valor de 0.342 de Rho de Spearman, se rechaza la primera Hipótesis especifica, ya que este valor indica una correlación positiva moderada.

**Tabla 4: Prueba de correlación Rho de Spearman entre la dimensión Involucramiento Laboral y la variable Desempeño Laboral.**

			Involucramiento Laboral	Desempeño Laboral
Rho de Spearman	Involucramiento Laboral	Coeficiente de correlación	1.000	0.266
		Sig. (bilateral)		0.024
		N	72	72
	Desempeño Laboral	Coeficiente de correlación	0.266	1.000
		Sig. (bilateral)	0.024	
		N	72	72

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

Nota: Encuesta aplicada a los asistentes en los despachos fiscales, en Apurímac, sede Abancay.

Observando la Tabla 04 se ha determinado el grado de relación de la dimensión Involucramiento Laboral y la variable Desempeño Laboral mediante el análisis estadístico de Spearman, en donde el valor de la significancia bilateral es igual a 0.024; con un nivel de significancia de 0.01; y un valor de correlación de Pearson de 0.266.

Habiendo planteado la segunda Hipótesis Especifica  $H_i$ , “el nivel de involucramiento profesional influye en el desempeño laboral de los asistentes, en los despachos fiscales, Apurímac, sede Abancay 2021.”, con un valor de 0.266 de Rho de Spearman, se acepta la segunda Hipótesis específica, ya que este valor indica una correlación positiva baja.

**Tabla 5: Prueba de correlación Rho de Spearman entre la dimensión Supervisión y la variable Desempeño Laboral.**

			Supervisión	Desempeño Laboral
Rho de Spearman	Supervisión	Coefficiente de correlación	1.000	-0.036
		Sig. (bilateral)		0.003
		N	72	72
	Desempeño Laboral	Coefficiente de correlación	-0.036	1.000
		Sig. (bilateral)	0.003	
		N	72	72

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

Nota: Encuesta aplicada a los asistentes en los despachos fiscales, en Apurímac, sede Abancay.

Observando la Tabla 05 se ha determinado el grado de relación de la dimensión Supervisión y la variable Desempeño Laboral mediante el análisis estadístico de Spearman, en donde el valor de la significancia bilateral es igual a 0.003; con un nivel de significancia de 0.01; y un valor de correlación de Pearson de -0.036.

Habiendo planteado como segunda Hipótesis Especifica Hi, “el nivel de Supervisión influye en el desempeño laboral de los asistentes, en los despachos fiscales, Apurímac, sede Abancay 2021.”, con un valor de -0.036 de Rho de Spearman, se refuta la tercera Hipótesis especifica, ya que este valor indica una correlación negativa baja.

**Tabla 6: Prueba de correlación Rho de Spearman entre la dimensión Comunicación y la variable Desempeño Laboral.**

			Comunicación	Desempeño Laboral
Rho de Spearman	Comunicación	Coefficiente de correlación	1.000	0.283
		Sig. (bilateral)		0.016
		N	72	72
	Desempeño Laboral	Coefficiente de correlación	0.283	1.000
		Sig. (bilateral)	0.016	
		N	72	72

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

Nota: Encuesta aplicada a los asistentes en los despachos fiscales, en Apurímac, sede Abancay.

Observando la Tabla 06 se ha determinado el grado de relación de la dimensión Comunicación y la variable Desempeño Laboral mediante el análisis estadístico de Spearman, en donde el valor de la significancia bilateral es igual a 0.016; con un nivel de significancia de 0.01; y un valor de correlación de Pearson de 0.283.

Habiendo planteado como cuarta Hipótesis Especifica Hi, “el nivel de comunicación influye en el desempeño laboral de los asistentes, en los despachos fiscales, Apurímac, sede Abancay 2021.”, con un valor de 0.283 de Rho de Spearman, se acepta la cuarta Hipótesis específica, ya que este valor indica una correlación positiva baja.

**Tabla 7: Prueba de correlación Rho de Spearman entre la dimensión Condiciones Laborales y la variable Desempeño Laboral.**

			Condiciones Laborales	Desempeño Laboral
Rho de Spearman	Condiciones Laborales	Coeficiente de correlación	1.000	0.455
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	72	72
	Desempeño Laboral	Coeficiente de correlación	0.455	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	72	72

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

Nota: Encuesta aplicada a los asistentes en los despachos fiscales, en Apurímac, sede Abancay.

Observando la Tabla 7 se ha determinado el grado de relación de la dimensión Condiciones Laborales y la variable Desempeño Laboral mediante el análisis estadístico de Spearman, en donde el valor de la significancia bilateral es igual a 0.000; con un nivel de significancia de 0.01; y un valor de correlación de Pearson de 0.455.

Habiendo planteado como quinta Hipótesis Especifica  $H_5$ , “las condiciones laborales influyen positivamente en el desempeño laboral de los asistentes, en los despachos fiscales, Apurímac, sede Abancay 2021.”, con un valor de 0.455 de Rho de Spearman, se acepta la quinta Hipótesis específica, ya que este valor indica una correlación positiva moderada.

## V. DISCUSIÓN

Basado en los resultados logrados en la presente tesis podemos encontrar que en su mayoría el 90.3% los asistentes de la fiscalía de Apurímac consideran que la escala de Clima Laboral que perciben de la organización es regular, también el 90.31% de estos colaboradores tiene un alto desempeño laboral. Si bien los asistentes de la institución no rechazan el clima laboral percibido habría que tomar medidas para poder reforzarlo teniendo en cuenta que el clima laboral influye desde el momento de interrelacionarse de los asistentes hasta la satisfacción de estos mismos. Por otro lado, los datos recabados nos permitieron establecer la relación entre el Clima Laboral y el Desempeño Laboral en los asistentes de los despachos fiscales, en Apurímac sede Abancay, se puede encontrar que el valor de  $Rho = 0.090$ , a través de la prueba no paramétrica de Spearman, lo cual nos indica que coexiste una relación positiva muy baja entre ambas variables.

Frente a lo mencionado se rechaza la hipótesis nula, y se acepta la hipótesis de la investigación, donde refiere que existe relación en medio del nivel de Autorrealización y el desempeño laboral, de los asistentes de los despachos fiscales, en Apurímac sede Abancay.

Estos resultados son corroborados por Cortázar (2014) quien concluye en su tesis que el clima laboral es una variable que puede predominar positiva o negativamente en el logro de resultados. Así como también el estudio de Valderrama (2016) quien concluyo que coexiste una reciprocidad verdadera en medio del clima laboral y del grado de producción dentro de la entidad.

Si bien el presente estudio encaja con la mayoría de autores en que el clima Laboral incide directamente con el nivel de Desempeño Laboral dentro de la Organización, dista de estos en el nivel de correlación; el estudio encuentra un grado de correlación positiva débil  $Rho=0.290$  a diferencia de los resultados obtenidos por nuestros antecedentes, por lo tanto, es indispensable analizar el grado de relación que guardan



las dimensiones que conforman las variables clima laboral con la variable desempeño laboral, para de esta forma poder analizar estos casos individualmente.

Con respecto a la primera Hipótesis específica, con el fin de establecer la relación que hay en medio del nivel de autorrealización y el desempeño laboral de los asistentes, dentro de los despachos fiscales, Apurímac, sede Abancay. Se pudo encontrar los siguientes resultados; el 61.1% de colaboradores de la fiscalía de Apurímac consideran que el nivel de autorrealización dentro de la Organización es regular, mientras que el otro 38.9% considera que esta tiene un nivel adecuado. Por otro lado, los datos recabados nos permitieron diagnosticar la relación que hay en medio del nivel de Autorrealización y el desempeño laboral de los asistentes de los despachos fiscales, en Apurímac sede Abancay, se pudo encontrar que el valor de  $Rho = 0.342$  por medio de la prueba no paramétrica de Spearman, lo cual nos indica que hay una relación positiva muy baja en medio de ambas variables.

Frente a lo mencionado se rechaza la hipótesis nula, y se acepta la hipótesis de la investigación, donde refiere que existe relación entre el nivel de Autorrealización y el desempeño laboral de los asistentes de los despachos fiscales, en Apurímac sede Abancay.

Estos resultados son corroborados por Potocino (2018) quien como objetivo determinado busca establecer la relación en medio del nivel de autorrealización y el desempeño laboral dentro de una empresa constructora, obteniendo por resultado un  $Rho = 0.508$  de coeficiente Spearman el cual contrasta su hipótesis específica.

En tal sentido, con respecto a lo indicado precedentemente y analizando los resultados podemos afirmar que mientras mejor sea el nivel de autorrealización, dentro de la institución, mayor será el desempeño de sus colaboradores.

Con respecto a la segunda Hipótesis específica la cual busca determinar la relación que existe entre el nivel de involucramiento laboral y el desempeño laboral de los asistentes, dentro de los despachos fiscales, Apurímac, sede Abancay. Se pudo encontrar los siguientes resultados, el 51.4% de colaboradores de la fiscalía de Apurímac consideran que el grado de Involucramiento Laboral dentro de la entidad es

regular, otro 48.6% considera que esta tiene un nivel adecuado. Por otro lado, los datos recabados nos permitieron diagnosticar la relación que existe entre el nivel de Involucramiento laboral y el desempeño laboral de los asistentes de los despachos fiscales, en Apurímac sede Abancay, se puede ver que el valor de  $Rho = 0.266$  a través de la prueba no paramétrica de Spearman, lo cual nos indica que existe una relación positiva baja entre las dos variables

Contra lo anterior se rechaza la hipótesis nula, y se acepta la hipótesis de la investigación, donde refiere que existe relación entre el nivel de Involucramiento Laboral y el desempeño laboral de los asistentes de los despachos fiscales, en Apurímac sede Abancay.

Estos resultados son corroborados por Potocino (2018) quien como objetivo específico busca establecer la relación entre el nivel de involucramiento laboral y el desempeño laboral dentro de una empresa constructora, obteniendo por resultado un  $Rho = 0.572$  de coeficiente Spearman el cual contrasta su hipótesis específica. Así también, Pastor (2018) en cuyo trabajo encuentra que coexiste una correlación directa positiva entre el nivel de involucramiento laboral y el desempeño laboral dentro de una empresa de hidrocarburos cuyo resultado es corroborado por una  $Rho = 0.427$  de Spearman,

Por lo tanto, según los datos anteriores podemos confirmar que a mayor nivel de involucramiento laboral dentro de la institución mayor será el desempeño laboral en ella.

Con respecto a la tercera Hipótesis específica, la cual busca diagnosticar la correspondencia que hay en medio del nivel de supervisión y el desempeño laboral de los asistentes, dentro de los despachos fiscales, Apurímac, sede Abancay. Se pudo encontrar los siguientes resultados, el 77.8% de colaboradores de la fiscalía de Apurímac consideran que el nivel de Supervisión dentro de la Organización es regular, otro 8.3% considera que esta tiene un nivel adecuado, mientras que un 13.9% indican que perciben un nivel inadecuado de supervisión. Por otro lado, los datos recabados nos permitieron disponer la relación que existe en medio del nivel de supervisión y el

desempeño laboral de los asistentes de los despachos fiscales, en Apurímac sede Abancay, se pudo encontrar que el valor de  $Rho = -0.036$  a través de la prueba no paramétrica de Spearman, lo cual nos indica que existe una relación negativa muy baja entre ambas variables.

Frente a lo mencionado se rechaza la hipótesis de investigación, y se acepta la hipótesis nula, donde refiere que existe una relación negativa entre el nivel de Supervisión y el desempeño laboral de los asistentes de los despachos fiscales, en Apurímac sede Abancay.

Se intento buscar estudios anteriores que pudieran corroborar estos resultados, sin embargo, no existen estudios previos que puedan comprobar que el nivel de supervisión tenga un efecto negativo en el desempeño laboral, tal como indica Moreno (2018) quien considera que este tipo de mala supervisión se da en ausencia de un liderazgo efectivo dentro de la administración. Es importante investigar qué tipo de supervisión se lleva a cabo dentro de la institución y cuáles son las consecuencias directas de ella.

Con respecto a la cuarta Hipótesis específica, la cual busca diagnosticar la relación que existe entre el nivel de comunicación y el desempeño laboral de los asistentes, dentro de los despachos fiscales, Apurímac, sede Abancay encontramos los siguientes resultados, el 43.1% de colaboradores de la fiscalía de Apurímac consideran que el grado de Comunicación en el interior de la entidad es regular, otro 37.5% considera que esta tiene un nivel adecuado, mientras que un 19.4% lo considera inadecuado. Por otro lado, los datos recabados nos permitieron establecer la relación que existe entre el nivel de Involucramiento laboral y el desempeño laboral de los asistentes de los despachos fiscales, en Apurímac sede Abancay, se pudo encontrar que el valor de  $Rho = 0.283$  a través de la prueba no paramétrica de Spearman, lo cual nos indica que existe una relación positiva baja entre ambas variables.

A lo mencionado se refuta la hipótesis nula, y se admite la hipótesis de la investigación, donde narra que existe relación en medio del nivel de Comunicación y

el desempeño de actividades de los asistentes de los despachos fiscales, en Apurímac sede Abancay.

Estos resultados son corroborados por, Pastor (2018) en cuyo trabajo encuentra que coexiste una correlación directa positiva entre el nivel de comunicación y el desempeño laboral dentro de una empresa de hidrocarburos cuyo resultado es corroborado por una  $Rho = 0.820$  de Spearman.

En tal sentido, con respecto a lo referido anteriormente y analizando los resultados podemos afirmar que mientras mejor sea el nivel de comunicación dentro de la institución, mayor será el desempeño de sus colaboradores.

Con respecto a la quinta Hipótesis específica, la cual busca establecer la correspondencia que existe en medio de los contextos laborales y el desempeño laboral de los asistentes, dentro de los despachos fiscales, Apurímac, sede Abancay. Podemos encontrar los siguientes resultados, el 70.8% de colaboradores de la fiscalía de Apurímac consideran que las condiciones laborales dentro de la Organización son regulares, otro 23.6% considera que estas tienen un nivel inadecuado, mientras que un 5.6% las considera adecuadas. Por otro lado, los datos recabados nos permitieron establecer la relación que existe las condiciones laborales y el desempeño laboral de los asistentes de los despachos fiscales, en Apurímac sede Abancay, se pudo advertir que el valor de  $Rho = 0.455$  a través de la prueba no paramétrica de Spearman, lo cual nos indica que existe una relación positiva moderada entre las dos variables.

Frente a lo mencionado se rechaza la hipótesis nula, y se acepta la hipótesis de la investigación, donde refiere que existe relación entre las condiciones laborales y el desempeño laboral de los asistentes de los despachos fiscales, en Apurímac sede Abancay.

Los resultados se contrastan con Murillo (2014) quien busca encontrar la relación entre las condiciones laborales y el rendimiento laboral en la empresa Vanipubli, encontrando que estas variables guardan una relación positiva con un  $P=0.57$  coeficiente de Pearson que lo sustenta. Por último, Pastor (2018) en cuyo trabajo encuentra una correspondencia directa verdadera en medio de las condiciones

laborales y el desempeño laboral dentro de una empresa de hidrocarburos cuyo resultado es corroborado por una  $Rho = 0.819$  de Spearman.

Al referirse a las condiciones laborales, el estudio no solo toca el tema jurídico y remunerativo, sino que también incluye los aspectos físicos de los ambientes y espacios de trabajo, así como también los recursos y herramientas de los cuales dispone el colaborador para ejercer sus funciones.

Con respecto a todos los datos encontrados podemos afirmar que mientras mejores sean las condiciones laborales (jurídicas, remunerativas o físicas) dentro de la organización, mejor será el nivel de desempeño laboral dentro de ella. También cabe resaltar que las condiciones laborales es la dimensión que, a arrojado mayor grado de correlación dentro del estudio, mostrando que éste es uno de los aspectos muy importantes a evaluar dentro de la organización.

## VI. CONCLUSIONES

1. Se ha determinado el grado de relación que existe entre la variable clima laboral y la variable desempeño laboral en los despachos fiscales de Apurímac, sede Abancay, los resultados confirman que existe una relación positiva muy baja entre las variables.
2. Se ha determinado el grado de relación que existe entre el nivel de autorrealización y la variable desempeño laboral en los despachos fiscales de Apurímac, sede Abancay, los resultados confirman que existe una relación positiva media entre las variables.
3. Se ha determinado el grado de relación que existe entre el involucramiento laboral y la variable desempeño laboral en los despachos fiscales de Apurímac, sede Abancay, los resultados confirman que existe una relación positiva baja entre las variables.
4. Se ha determinado el grado de relación que existe entre el nivel de supervisión y la variable desempeño laboral en los despachos fiscales de Apurímac, sede Abancay, los resultados confirman que existe una relación negativa muy baja entre las variables.
5. Se ha determinado el grado de relación que existe entre el nivel de comunicación y la variable desempeño laboral en los despachos fiscales de Apurímac, sede Abancay, los resultados confirman que existe una relación positiva baja entre las variables.
6. Se ha determinado el grado de relación que existe entre las condiciones laborales y la variable desempeño laboral en los despachos fiscales de Apurímac, sede Abancay, los resultados confirman que existe una relación positiva media entre las variables.

## VII. RECOMENDACIONES

1. Para los futuros investigadores que deseen elaborar estudios sobre los temas estudiados, para que el presente estudio sirva como antecedente y como una fuente de investigación para poder llegar a un mejor análisis de las variables y dimensiones estudiadas, aplicando estos resultados tanto en organización públicas como privadas.
2. A los organismos públicos encargados de supervisar las instituciones públicas, que les permita poder implementar planes de mejora con respecto al clima laboral, haciendo uso de herramientas que puedan medir la satisfacción del colaborador, así como también evaluar el desempeño individual y colectivo.
3. A los directivos de la institución, mejorar los niveles de motivación del personal, aplicando distintos tipos de herramientas que permitan fomentar la toma de decisiones, aplicar capacitaciones que refuercen el grado de comunicación dentro de la institución, también tomar medidas que permitan premiar o reconocer el buen desempeño laboral.
4. A los directivos de la institución, monitorear los sistemas de supervisión del personal, encontrar si la supervisión se está llevando de manera adecuada, investigar las consecuencias directas de los procesos de supervisión y analizar si existe una retroalimentación después de este proceso de control.
5. A los directivos de la institución, mejorar los canales de comunicación interna dentro de la organización, es importante fomentar el dialogo entre las distintas áreas y entre los distintos rangos jerárquicos, de esta manera los trabajadores conocen mejor a la organización y está a ellos.
6. A los directivos de la institución, es importante enfocar los esfuerzos de la organización en conocer y poder mejorar las condiciones laborales, ya que estas influyen positivamente en el desempeño laboral del personal.

## REFERENCIAS

- Acosta, N. (29 de diciembre de 2018). Desempeño Laboral  
<https://www.cuidatudinero.com/13098642/cual-es-la-definicion-de-desempeno-laboral>.
- Agudelo, L., y Escobar, J. (2010). Gestión por procesos. Medellín: ICONTEC.
- Baguer, A. (2012). Alerta!: descubre de forma sencilla y práctica los problemas graves de tu empresa, sus vías (7a ed) Díaz de Santos, Madrid, España
- Baltazar, D. y. (2014). Clima laboral y dimensiones de la personalidad en colaboradores de una empresa de servicios en el norte del Perú. (Tesis de pregrado). Chiclayo, Perú. : Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo.
- Bouza, O. (2010). Desarrollo del ámbito informacional desde la perspectiva de la sistematización de la Vigilancia Científica y Tecnológica (VCT) en organizaciones empresariales. (Tesis doctoral). Universidad de Granada – España.
- Bravo, J. (2013). Gestión de Procesos. Chile: Evolución S.A.
- Brunet, L. (2011). El Clima de Trabajo en las Organizaciones. México: Trillas.
- Brunet, L. (2004). El clima de trabajo en las organizaciones, definiciones, diagnósticos y consecuencias. México: Trillas.
- Casana, M. (2015). Clima organizacional y satisfacción laboral en trabajadores de una empresa azucarera de Chiquitoy. (Tesis de maestría ). Universidad Privada Antenor Orrego. Trujillo , Perú.
- Carrera, R. (2014). Motivación y Desempeño laboral de los cajeros de área de procesos operativos de una empresa de seguridad de lima metropolitana 2014. (Tesis de licenciatura) Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú.



- Chiavenato, I. (2011). "Administración de Recursos Humanos. El capital humano de las organizaciones" Tesis de Maestría. México: (9na.Edic.) México: Mc Graw Hill
- Cortazar y Chamorro (2014). Incidencia del clima laboral en la calidad de atención en servicios de salud. Cali Colombia.
- Corvo, H. S. (28 de noviembre de 2018). Desempeño Laboral Características y ejemplos. <https://www.lifeder.com/desempeno-laboral/>.
- Corvo, H. S. (28 de noviembre de 2018). <https://www.lifeder.com/desempeno-laboral/>.
- Domínguez, W. (2015). Gestión por procesos y su influencia en la satisfacción de los trabajadores del Banco de Desarrollo de Ecuador. (Tesis de maestría). Universidad Panamericana de Cuenca , Ecuador.
- Elias, F. (2015). El clima laboral y su influencia en el desempeño de los colaboradores de la empresa Limones Piuranos S.A.CC. Piura, Perú.
- Franco, M. (2006). Relación entre los factores del clima laboral y las competencias del desempeño laboral en docentes del consorcio de colegios parroquiales del departamento de Piura. Piura.
- Fischman. (05 de 2017). Evaluaciones del desempeño. Diario el Comercio. Obtenido de Evaluaciones del desempeño. Diario el Comercio.: <https://elcomercio.pe/economia/dia-1/evaluaciones-desempeno-david-fischman412888-noticia/>
- Gamarra, H. (2014). Percepción de Directivos y Docentes sobre cuatro categorías del Clima Organizacional en una Institución Educativa Estatal de la UGEL 04 de Comas. (Tesis de Maestría). Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima, Perú.
- González, M. (2004). Documento de Clima Organizacional. México: Negocios del Futuro.

- Guillén, G. (2000). *Psicología del trabajo para relaciones laborales*. Madrid: Mc Graw Hill.
- Gutierrez, A. (2017). *Diseño de un modelo de gestión por procesos y su influencia en la dirección estratégica de la empresa Ponci Plus S.A.C., Trujillo 2017*. (Tesis de maestría ). Universidad Privada del Norte, Trujillo , Perú.
- Haynes, B. (2008). The impact of office layout on productivity. *Journal of Facilities Management*. 6(3),189-201 DOI: 10.1108/14725960810885961.
- Hernández, A. (2010). *Contribución a la gestión y mejora de procesos en instalaciones hospitalarias del territorio matancero*. (Tesis Doctoral). Universidad de Matanzas “Camilo Cienfuegos”, La Habana, Cuba.
- Hernández Sampieri, Fernández Collado. Baptista Lucio (2014). *Metodología de la investigación*. 6ta edición Editorial McGraw-Hill. México, D
- Herzberg, F. (1964). The Motivation-Hygiene Concept and Problems of Manpower. *Personnel Administrator*. <https://www.significados.com/trabajo/>. (s.f.). Obtenido de <https://www.significados.com/trabajo/>.
- Imai, M. (1998). *Cómo Implementar el Kaizen en el Sitio de Trabajo (Gemba)*. McGraw Hill, Colombia.
- Jimenez, Rodriguez y Romero. (2016). *Clima laboral y su incidencia en la satisfaccion de los trabajadores de una empresa de consumo masivo*.
- Krajewski, I., Ritzman, I., y Malhotra, M. (2013). *Administración de operaciones procesos y cadena de suministros*. (10a ed) Naucalpan de Juárez, Pearson educación, México.
- La Guardia, J. G. (2009). Developing who I am: A self-determination theory approach to the establishment of healthy identities. *Educational Psychologist*, <http://dx.doi.org/10.1080/00461520902832350>
- Likert, R. (1974). *Le gouvernement participatif de l'entreprise*. París: Collection Hommens et organizations.

- Litwin, G., y Stringer, R. (1968). Motivation and organizational climate. Boston: Harvard Business School Press.
- Lizarraga, M. A. (2017). Motivation and job performance in the Euroshop company of the Volkswagen group Lima 2017. Lima. Obtenido de Motivation and job performance in the Euroshop company of the Volkswagen group Lima 2017. Lima.
- Medina, E. (2015). La Motivación y Desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Taxi Corporativo SAC, Miraflores Oeste, 2015. (Tesis de licenciatura). Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú
- Méndez, C. (2006). Clima organizacional en Colombia El IMCOC: Un método de análisis para su intervención. Universidad del Rosario, Bogotá, Colombia.
- Moos, R. (2008). A Social Climate Scale, Work Environment Scale Manual, Development, Applications, Research. (4a ed) Palo Alto, California: Mind Garden, Inc.
- McGregor, D. (1960). The Human Side of Enterprise. Nueva York: McGraw-Hill.
- Morales, F. C. (12 de mayo de 2020). <https://economipedia.com/definiciones/clima-laboral.html>. <https://economipedia.com/definiciones/clima-laboral.html>.
- Morales Serrano, F. (18 de diciembre de 2012). Dirección de Comunicación empresarial e institucional Interna: herramienta estratégica de gestión para empresas excelentes. 34, págs. 46-51. (p. R. Humanos, Entrevistador)
- Naranjo, L. S. (2012). El Desempeño Laboral en el Balcón de Servicios del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipalidad de Ambato y su Incidencia en la Satisfacción al Cliente. Universidad Técnica de Ambato. Tesis de Magíster, Ecuador.
- Pérez, E. (2017) Motivar a los colaboradores puede incrementar su producción en 80%. Gestión. <https://gestion.pe/tendencias/managementempleo/motivar-colaboradores-incrementar-productividad-80-135636>

- Palma, S. (2006). "Percepción del Clima Laboral según el Grupo Ocupacional de los Trabajadores de la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz, Chiclayo. (Tesis de maestría). Perú.
- Quiroz, Z. (2007). Clima laboral en las empresas de Telefonía fija y móvil de servicio digitales S.A.C.y Elite.com. Chiclayo.
- Ramirez y Buitrago. (2016). Medicion del clima social laboral en cooperativade transportadores de Cumaral, meta. colombia.
- Romero, M. (2014). Motivación y Desempeño laboral en trabajadores de la empresa minerales andinos MTR SAC, lima, durante el año 2014. (Tesis de licenciatura). Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú.
- Sánchez, G. (2017). Gestión por procesos en la mejora del proceso comercial de la empresa brumoda S.A.C. – Lima, 2017. (Tesis de maestría) Universidad César Vallejo , Lima, Perú.
- Sánchez, H. y Reyes, C. (2015). Metodología y Diseños en la Investigacióncientífica. Business Support Aneth.SRL. Lima, Perú: Hozlo S.R.L.
- Sharma, J., & Dhar, R. L. (2016). Factors influencing job performance of nursing staff: mediating role of affective commitment. Personnel Review, <http://www.sciepub.com/reference/234428>.
- Tapia, K., y Ventura, Y. (2016). Clima laboral y asertividad en trabajadores de una empresa distribuidora de abarrotes. (Tesis de maestría). Universidad Santo Toribio de Mogrovejo. Chiclayo, Perú
- Torres, Y. (2012). "Clima Laboral y Conflictos en el Ambiente de Trabajo: Caso Área de Salud No. 2 Fray Bartolomé de Las Casas". (Tesis de maestría). Ecuador: Universidad Andina Simón Bolívar.
- Vaca, C. (2009). La administración por procesos en la productividad de las empresas. Universidad Tecnológica Equinoccial, Quito, Ecuador.

- Valderrama, J. (2016). El clima laboral y su influencia en la productividad de los colaboradores de la empresa Anypsa Corporation Trapiche-Carabayllo. Carabayllo Lima.
- Valverde, F. (2014). Síndrome de burnout y clima social laboral en el personal de una empresa de transportes y servicios múltiples de la ciudad de Trujillo. (Tesis de maestría) Universidad Privada Antenor Orrego, Trujillo, Perú.
- Vargas, M. (2017). Percepciones de los docentes sobre el clima laboral en el departamento de Inglés de una Universidad Privada en Lima. (Tesis de Maestría). Universidad de Piura, Lima, Perú.
- Wright, T., & Pollert, A. (2006). The experience of ethnic minority workers in the hotel and catering industry: Routes to support and advice on workplace problems. [http://www.acas.org.uk/media/pdf/e/7/03-06\\_1-accessible-version-July2011.pdf](http://www.acas.org.uk/media/pdf/e/7/03-06_1-accessible-version-July2011.pdf).

**ANEXOS**

Anexo 1: Matriz de consistencia.

PROBLEMA	HIPÓTESIS	OBJETIVOS	VARIABLES	DISEÑO METODOLÓGICO	POBLACIÓN Y MUESTRA
<p>¿Qué relación tiene el clima laboral con el desempeño laboral de los asistentes, en los despachos fiscales, Apurímac, sede Abancay 2021?</p>	<p><b>General:</b> Existe una relación significativa positiva entre el clima laboral y el desempeño laboral de los asistentes, dentro de los despachos fiscales, Apurímac, sede Abancay 2021.</p> <p><b>Específicas:</b> 1. Existe una relación significativa positiva entre el nivel de autorealización y el desempeño laboral de los asistentes, dentro de los despachos fiscales, Apurímac, sede Abancay 2021. 2 Existe una relación significativa positiva entre el nivel de involucramiento laboral y el desempeño laboral de los asistentes, dentro de los despachos fiscales, Apurímac, sede Abancay 2021.</p>	<p><b>General:</b> Establecer el nivel de relación que existe entre el clima laboral y el desempeño laboral de los asistentes, dentro de los despachos fiscales, Apurímac, sede Abancay 2021.</p> <p><b>Específicos:</b> 1.Determinar la influencia del nivel de autorrealización personal en el desempeño laboral de los asistentes, en los despachos fiscales, Apurímac, sede Abancay 2021. 2 Determinar la influencia del nivel de involucramiento profesional en el desempeño laboral de los asistentes, en los despachos fiscales, Apurímac, sede Abancay 2021.</p>	<p><b>Variable Independiente</b> Clima Laboral</p> <p><b>Variable Dependiente</b> Desempeño Laboral</p>	<p><b>Tipo de investigación:</b> El tipo de investigación del presente estudio es aplicada.</p> <p><b>Diseño de investigación:</b> El diseño del estudio cuenta con un enfoque cuantitativo, no experimental. El nivel empleado fue descriptivo correlacional, el mismo que se sustenta en la descripción, análisis y explicar sistemáticamente de variables distintas, así como el nivel de relación que puedan darse entre ellas</p>	<p><b>Población-muestra:</b> Estuvo constituida por la totalidad de los asistentes (asistentes en función fiscal y administrativos sistema fiscal) de los despachos fiscales de la sede de Abancay, Región de Apurímac, la misma que estuvo conformada por un total de 72 Asistentes.</p>

	<p>3 Existe una relación significativa positiva entre el nivel de supervisión y el desempeño laboral de los asistentes, dentro de los despachos fiscales, Apurímac, sede Abancay 2021.</p> <p>4. Existe una relación significativa positiva entre el nivel de comunicación y el desempeño laboral de los asistentes, dentro de los despachos fiscales, Apurímac, sede Abancay 2021.</p> <p>5. Existe una relación significativa positiva entre las condiciones laborales y el desempeño laboral de los asistentes, dentro de los despachos fiscales, Apurímac, sede Abancay 2021.</p>	<p>3. Determinar cómo influye el nivel de Supervisión en el desempeño laboral de los asistentes, en los despachos fiscales, Apurímac, sede Abancay 2021.</p> <p>4 Determinar cómo influye el nivel de Comunicación en el desempeño laboral de los asistentes, en los despachos fiscales, Apurímac, sede Abancay 2021.</p> <p>5 Determinar cómo influyen las condiciones laborales en el desempeño laboral de los asistentes, en los despachos fiscales, Apurímac, sede Abancay 2021”.</p>			
--	---	---	--	--	--



## Anexo 2: Matriz de Operacionalización de Variables:

VARIABLES DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
Clima Laboral	(Forehand y Von Gilmer 1964) definen al clima laboral "como el conjunto de características que describen a una organización y que la distinguen de otras organizaciones, estas características son relativamente perdurables a lo largo del tiempo e influyen en el comportamiento de las personas en la organización" (pág. 41).	Actividades realizadas para medir la variable clima laboral, cuyas dimensiones son: autorrealización personal, involucramiento laboral, supervisión, comunicación y condiciones laborales las mismas que serán medidas mediante una herramienta de escala nominal.	Autorrealización personal	Capacidades para el puesto	Preguntas de 34 ítems y cuenta con cinco niveles de respuesta: 1.-Totalmente en desacuerdo. 2.-En desacuerdo. 3.-Ni de acuerdo ni en desacuerdo. 4.-De acuerdo. 5.-Totalmente de acuerdo.
				Responsabilidades	
				Motivación	
				Seguridad	
			Involucramiento Laboral	Aceptación del puesto	
				Aceptación de horarios	
				Reconocimiento Institucional	
			Supervisión	Presión	
				Reconocimientos	
			Comunicación	Relación con la Jefatura	
				Trato con compañeros	
				Comunicación con Compañeros	
			Condiciones Laborales	Integración con compañeros	
				Remuneraciones	
Herramientas disponibles					
Ambiente del lugar					
Desempeño Laboral	(Acosta, 2018) Define "el desempeño laboral como la evaluación de la aptitud que demuestra un empleado durante la ejecución de su trabajo. Es una evaluación individual basada en el esfuerzo de cada persona" (pag. 63)	Actividades realizadas para medir la variable desempeño laboral, cuyas dimensiones son: desempeño de tareas, desempeño contextual y conducta laboral las mismas que serán medidas mediante una herramienta de escala nominal.	Desempeño de tareas	Manejo del tiempo	Preguntas de 18 ítems y cuenta con cinco niveles de respuesta: 1.-En desacuerdo. 2.-Parcialmente en desacuerdo. 3.- Indiferente. 4.- Parcialmente de acuerdo. 5.-De acuerdo.
				Eficacia y eficiencia	
			Desempeño contextual	Responsabilidad	
				Capacitación	
				Creatividad	
			Conducta laboral	Participación	
				Resolución de conflictos	
				Optimismo	
				Lealtad	

### Anexo 3: Instrumentos de recolección de datos

#### Cuestionario sobre Clima laboral

Estimado colaborador: la presente encuesta ha sido elaborada con el propósito de obtener información acerca del Clima laboral en los despachos fiscales de la sede de Abancay; la cual consiste en 34 ítems y cuenta con cinco niveles de respuesta: 1(Totalmente en desacuerdo), 2(En desacuerdo), 3(Ni de acuerdo ni en desacuerdo), 4(De acuerdo), 5 (Totalmente de acuerdo). Se le pide sinceridad en sus respuestas. Muchas gracias.

N°	Preguntas	Respuestas				
		Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	Me encuentro debidamente capacitado para desempeñar el puesto que me han asignado.					
2	Tengo experiencia previa desempeñando la misma labor.					
3	La variedad de tareas que realizo en el trabajo corresponden con las funciones de mi puesto.					
4	Cumplo debidamente con las funciones que se me han asignado.					

5	Se siente que los trabajadores se sienten motivados en el desarrollo de sus labores diarias.					
6	Constantemente soy motivado por la empresa en pro de mejorar mi labor.					
7	La institución me permite oportunidades para desarrollarme profesionalmente.					
8	La empresa me capacita constantemente para mejorar en mi trabajo.					
9	Estoy conforme con la responsabilidad que se me ha asignado en el puesto de trabajo.					
10	Las funciones que se me asignaron guardan relación con respecto al puesto de trabajo.					
11	El horario de trabajo es el adecuado para un buen desempeño laboral					
12	Cumplo debidamente con el horario que se me estableció.					
13	La Institución tiene prestigio por estar debidamente organizada y gestionada					
14	Considero que se realiza una buena gestión dentro de la organización					

15	Tengo autonomía suficiente para desempeñar mi trabajo					
16	Estoy constantemente bajo vigilancia de mis supervisores.					
17	La institución me reconoce cuando realizo el trabajo bien hecho.					
18	Existe un sistema de recompensas por metas alcanzadas.					
19	Tengo aceptables relaciones laborales con mi superior inmediato.					
20	Los supervisores y altos mandos están siempre accesibles.					
21	Existe un trato amigable y respetuoso entre mis compañeros y compañeras de trabajo.					
22	Las interrelaciones dentro de mi área de trabajo son buenas.					
23	Hay una comunicación fluida entre el personal que labora en la Institución					
24	El intercambio de información en todos los niveles de la organización es fluido.					

25	Existe un ambiente positivo de integración entre compañeros de trabajo					
26	Existe un compromiso grupal por parte del personal con respecto a objetivos y metas en común.					
27	Percibo una remuneración adecuada al tipo de trabajo que realizo					
28	Recibo recompensas y bonos cuando realizo funciones y trabajos extra.					
29	Los recursos y herramientas con los que cuento son suficientes para desempeñar mi trabajo					
30	Los equipos disponibles en mi área de trabajo son					
	los adecuados para desempeñar mis funciones.					
31	Las condiciones ambientales (iluminación, climatización, etc.) de mi puesto son aceptables					
32	La estructura y diseño del espacio de trabajo es el adecuado para un buen desplazamiento dentro de él.					

33	Cuento con espacio suficiente para hacer mi trabajo adecuadamente					
34	Existen áreas de recreación donde pueda descansar en horarios libres.					

## Cuestionario sobre Desempeño Laboral

Desempeño laboral		Escala				
Número	ÍTEM	En desacuerdo (1)	parcialmente en desacuerdo (2)	indiferente (3)	parcialmente de acuerdo (4)	de acuerdo (5)
1	He organizado mi trabajo para acabarlo a tiempo.					
2	He tenido en cuenta los resultados que necesitaba alcanzar con mi trabajo.					
3	He sido capaz de establecer prioridades					
4	He sido capaz de llevar a cabo mi trabajo de forma eficiente.					
5	He gestionado bien mi tiempo.					
6	Por iniciativa propia, he empezado con tareas nuevas cuando las anteriores ya estaban completadas.					
7	He asumido tareas desafiantes cuando estaban disponibles					
8	He dedicado tiempo a mantener actualizados los conocimientos sobre mi puesto de trabajo.					
9	He trabajado para mantener al día mis competencias laborales.					
10	He desarrollado soluciones creativas a nuevos problemas.					

<b>11</b>	He asumido responsabilidades adicionales.					
<b>12</b>	He buscado continuamente nuevos retos en mi trabajo.					
<b>13</b>	He participado activamente en reuniones y/o consultas.					
<b>14</b>	Me he quejado de asuntos laborales poco importantes en el trabajo.					
<b>15</b>	He empeorado los problemas del trabajo.					
<b>16</b>	Me he centrado en los aspectos negativos del trabajo en lugar de en los aspectos positivos.					
<b>17</b>	He hablado con mis compañeros sobre los aspectos negativos de mi trabajo.					
<b>18</b>	He hablado con personas ajenas a mi organización sobre aspectos negativos de mi trabajo.					




## Anexo 4: Validación de Instrumentos.

### Informe de opinión de expertos del instrumento de investigación

#### I. Datos generales:

Apellidos y Nombres del Informante	Cargo e Institución donde labora	Motivo de evaluación	Autor del Instrumento
Dr. Aurelio GONZALEZ FLOREZ	UNE Escuela de Posgrado	Presentación de tesis	Enrique Herminio ROJAS TAMBRA
Titulo: Clima Laboral y su relación con la Identificación del Personal en la Oficina Registral de Tarapoto			

#### II. Aspectos de validación:

Indicadores	Criterios	Deficiente 0-20%				Regular 21-40%				Buena 41-60%				Muy Buena 61-80%				Excelente 81-100%					
		0-5	6-10	11-15	16-20	21-25	26-30	31-35	36-40	41-45	46-50	51-55	56-60	61-65	66-70	71-75	76-80	81-85	86-90	91-95	96-100		
1. claridad	Está formulado con lenguaje apropiado.																				X		
2. objetividad	Está expresado en conductas observables.																					X	
3. actualidad	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.																					X	
4. organización	Existe una organización lógica.																					X	
5. suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad																					X	
6. intencionalidad	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias del Nuevo Enfoque Pedagógico.																					X	
7. consistencia	Basado en aspectos teórico-científicos de la Tecnología Educativa.																					X	
8. coherencia	Entre las variables, dimensiones, indicadores e índices.																					X	
9. metodología	Responde al propósito del diagnóstico.																					X	
10. pertinencia	Responde al propósito de la investigación.																					X	
III. Opinión de aplicabilidad: Aplicable																							
IV. Promedio de valoración: 95 %																							
10/06/2019												936962496											
Lugar y fecha	D.N.I. N°	Dr. Aurelio GONZALEZ FLOREZ										Teléfono N°											

**Informe de opinión de expertos del instrumento de investigación**

**I. Datos generales:**

Apellidos y Nombres del Informante	Cargo e Institución donde labora	Motivo de evaluación	Autor del Instrumento
Dr. Fernando Antonio FLORES LIMO	UNE Escuela de Posgrado	Presentación de tesis	Enrique Herminio ROJAS TAMBRA
Titulo: Clima Laboral y su relación con la Identificación del Personal en la Oficina Registral de Tarapoto			

**II. Aspectos de validación:**

Indicadores	Criterios	Deficiente 0-20%				Regular 21-40%				Buena 41-60%				Muy Buena 61-80%				Excelente 81-100%					
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96		
1.claridad	Está formulado con lenguaje apropiado.																				X		
2.objetividad	Está expresado en conductas observables.																					X	
3.actualidad	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.																					X	
4.organizacion	Existe una organización lógica.																					X	
5.suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad																					X	
6.intencionalidad	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias del Nuevo Enfoque Pedagógico.																					X	
7.consistencia	Basado en aspectos teórico-científicos de la Tecnología Educativa.																					X	
8.coherencia	Entre las variables, dimensiones, indicadores e índices.																					X	
9.metodologia	Responde al propósito del diagnóstico.																					X	
10.pertinencia	Responde al propósito de la investigación.																					X	
III. Opinión de aplicabilidad: Aplicable																							
IV. Promedio de valoración: 95 %																							
10/06/2019																				999937666			
Lugar y fecha	D.N.I. N°	Dr. Fernando Antonio FLORES LIMO																		Teléfono N°			



**Informe de opinión de expertos del instrumento de investigación**

**I. Datos generales:**

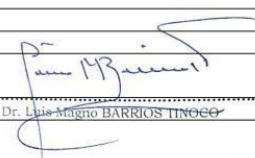
Apellidos y Nombres del Informante	Cargo e Institución donde labora	Motivo de evaluación	Autor del Instrumento
Dr. Luis Magno BARRIOS TINOCO	UNE Escuela de Posgrado	Presentación de tesis	Enrique Herminio ROJAS TAMBRA
Titulo: Clima Laboral y su relación con la Identificación del Personal en la Oficina Registral de Tarapoto			

**II. Aspectos de validación:**

Indicadores	Criterios	Deficiente 0-20%				Regular 21-40%				Buena 41-60%				Muy Buena 61-80%				Excelente 81-100%			
		0 5	6 10	11 15	16 20	21 25	26 30	31 35	36 40	41 45	46 50	51 55	56 60	61 65	66 70	71 75	76 80	81 85	86 90	91 95	96 100
1.claridad	Está formulado con lenguaje apropiado.																				X
2.objetividad	Está expresado en conductas observables.																				X
3.actualidad	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.																				X
4.organizacion	Existe una organización lógica.																				X
5.suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad																				X
6.intencionalidad	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias del Nuevo Enfoque Pedagógico.																				X
7.consistencia	Basado en aspectos teórico-científicos de la Tecnología Educativa.																				X
8.coherencia	Entre las variables, dimensiones, indicadores e índices.																				X
9.metodologia	Responde al propósito del diagnóstico.																				X
10.pertinencia	Responde al propósito de la investigación.																				X

III. Opinión de aplicabilidad: Aplicable

IV. Promedio de valoración: 95 %

10/06/2019	D.N.I. N°		992776260
Lugar y fecha	D.N.I. N°	Dr. Luis Magno BARRIOS TINOCO	Teléfono N°

**INSTRUMENTO PARA LA VALIDEZ DE CONTENIDO  
(JUICIO DE EXPERTOS)**

El presente documento tiene como finalidad validar el cuestionario de desempeño laboral, el mismo que será aplicado a los asesores de venta de una empresa multinivel en Ica que forman parte del estudio "Relación entre coaching y el desempeño laboral de los asesores de venta de una empresa multinivel en el departamento en Ica 2021", que corresponde a un diseño correlacional no experimental transversal

**Instrucciones**

La evaluación requiere de la lectura detallada y completa de cada uno de los ítems propuestos a fin de cotejarlos de manera cualitativa con los criterios propuestos relativos a: **Claridad de la redacción, congruencia con el contenido, contexto correcto del ítem y dominio del constructo**. Para ello deberá asignar una valoración si el ítem presenta o no los criterios propuestos, y en caso necesario se ofrecen un espacio para las observaciones si hubiera.

Juez N°: 1  
Fecha actual: 15 Abril 2021  
Nombres y Apellidos: Diego Octavio Nolasco Delgado Espejo  
Institución donde labora: Universidad San Ignacio de Loyola  
Años de experiencia profesional o científica: 25 años  
Grado de Instrucción: Maestría - MBA  
Profesión: Ingeniero Industrial  
Puesto que desempeña: Profesor - Consultor

  
Firma y Sello

**INSTRUMENTO PARA LA VALIDEZ DE CONTENIDO  
(JUICIO DE EXPERTOS)**

El presente documento tiene como finalidad validar el cuestionario de desempeño laboral, el mismo que será aplicado a los asesores de venta de una empresa multinivel en Ica que forman parte del estudio "Relación entre coaching y el desempeño laboral de los asesores de venta de una empresa multinivel en el departamento en Ica 2021", que corresponde a un diseño correlacional no experimental transversal

**Instrucciones**

La evaluación requiere de la lectura detallada y completa de cada uno de los ítems propuestos a fin de cotejarlos de manera cualitativa con los criterios propuestos relativos a: **Claridad de la redacción, congruencia con el contenido, contexto correcto del ítem y dominio del constructo**. Para ello deberá asignar una valoración si el ítem presenta o no los criterios propuestos, y en caso necesario se ofrecen un espacio para las observaciones si hubiera.

Juez N°: 205  
Fecha actual: 16-ABRIL-2021  
Nombres y Apellidos: ALDO WILLY BENAVIDES MAYAUTE  
Institución donde labora: UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DEL PERÚ  
Años de experiencia profesional o científica: DIEZ AÑOS  
Grado de Instrucción: MA GISTER  
Profesión: ADMINISTRACIÓN  
Puesto que desempeña: ROLANTE Y CONSULTOR INDEPENDIENTE

  
Firma y Sello

**INSTRUMENTO PARA LA VALIDEZ DE CONTENIDO  
(JUICIO DE EXPERTOS)**

El presente documento tiene como finalidad validar el cuestionario de desempeño laboral, el mismo que será aplicado a los asesores de venta de una empresa multinivel en Ica que forman parte del estudio "Relación entre coaching y el desempeño laboral de los asesores de venta de una empresa multinivel en el departamento en Ica 2021", que corresponde a un diseño correlacional no experimental transversal

**Instrucciones**

La evaluación requiere de la lectura detallada y completa de cada uno de los ítems propuestos a fin de cotejarlos de manera cualitativa con los criterios propuestos relativos a: **Claridad de la redacción, congruencia con el contenido, contexto correcto del ítem y dominio del constructo**. Para ello deberá asignar una valoración si el ítem presenta o no los criterios propuestos, y en caso necesario se ofrecen un espacio para las observaciones si hubiera.

Juez N°: 3

Fecha actual: 17-Abril-2021

Nombres y Apellidos: Joel Alderete Velita

Institución donde labora: USIL

Años de experiencia profesional o científica: 15 años

Grado de Instrucción: Doctor en Administración

Profesión: Administrador de Empresas

Puesto que desempeña: Coordinador Académico

  
Firma y Sello