



UNIVERSIDAD PRIVADA TELESUP
FACULTAD DE DERECHO Y CIENCIAS SOCIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE DERECHO CORPORATIVO

TESIS

CLIMA ORGANIZACIONAL Y EL DESEMPEÑO
LABORAL DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS DEL PODER
JUDICIAL-CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA AREQUIPA,
2020

PARA OPTAR EL TITULO PROFESIONAL DE:

ABOGADO

AUTOR:

Bach. VARGAS RIVERA JOSE RANDY

LIMA - PERU

2021

ASESOR DE TESIS

.....

Dr. CESAR INOCENTE RAMIREZ

JURADO EXAMINADOR

DR. JUAN HUMBERTO QUIROZ ROSAS
Presidente

DRA. FLOR DE MARIA SISNIEGAS LINARES
Secretaria

MG. LUZ YACKELIN PARDAVE DIONICIO
Vocal

DEDICATORIA

A DIOS Todopoderoso, A Nuestra Madre Santísima VIRGEN DE COPACABANA, quien ha bendecido mí existir, junto a mis padres e hijos, quienes guían mi vida.

A MIS PADRES, Mateo Vargas, a quien Dios lo tiene en su Divina Gloria y Justina Rivera, quienes me brindaron su protección y amor para que pueda lograr mis metas en mi vida.

A MIS HIJOS, Williams, Gherson y Luis, por ellos que de alguna manera son el motivo que me incitan a seguir adelante para lograr mis objetivos.

RANDY.

AGRADECIMIENTO

Al Dr. **Cesar Inocente Ramírez**,
quien con mucha paciencia me
encamino para el logro del presente
trabajo de investigación.

A la **C.P.C. Rosenda Choque Velásquez**,
por su apoyo desinteresado y constante de
manera incondicional.

Al **Lic. Eduardo Mejía Vargas**, quien me
brindó su apoyo incondicional, y demás
personas que de alguna manera me
apoyaron de diversas formas, para el logro
del presente trabajo de investigación.

RANDY.

RESUMEN

Este estudio tuvo como objetivo general determinar la relación existente entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los servidores públicos de Poder Judicial-Corte Superior de Justicia Arequipa, 2020.

Para cumplir con ello se la metodología a seguir fue la siguiente: se aplicaron los pasos de la investigación científica, con una tipología de estudio básica, alcance descriptivo, y con un diseño descriptivo-correlacional, transversal. La unidad de estudio se conformó por los 195 servidores públicos del Poder Judicial, usándose una muestra censal, tomando el total poblacional, como técnica se empleó la encuesta y el instrumento un cuestionario de las variables de estudios, para analizar los datos se empleó el Programa Estadístico S.P.S.S. V.25, realizando el análisis estadístico e inferencial.

Conclusión: Existe una relación directa y positivamente muy alta entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los servidores públicos del Poder Judicial-Corte Superior de Justicia Arequipa, 2020, ya que su valor $r=0.956$, demostrándose que es positiva la hipótesis formulada en este estudio. Por lo tanto, a mayor nivel de clima mejor es el nivel de desempeño laboral de los servidores públicos.

Palabras Clave: Clima organizacional, comunicación, desempeño laboral resultados.

ABSTRACT

This research was proposed as a general objective to determine the relationship between the organizational climate and the work performance of public servants of the Judicial Power-Superior Court of Justice Arequipa, 2020.

To comply with this, the methodology to be followed was the following: the Scientific Research process was applied, with a basic type of research, descriptive level, and with a descriptive-correlational, cross-sectional design. The study unit was made up of 195 public servants of the Judiciary, using a census sample, that is, the entire population was taken, applying the survey as a technique and a survey on the study variables as an instrument, for analysis of the data, the SPSS V.25 Statistical Program was used, performing the statistical and inferential analysis.

Conclusion: There is a direct and positively very high relationship between the organizational climate and the work performance of the public servants of the Judicial Power-Superior Court of Justice Arequipa, 2020, since its value $r = 0.956$, which shows that if the correlation hypothesis. Therefore, the higher the organizational climate, the better the level of job performance of public servants.

Key Words: organizational climate, job performance, communication, results.

ÍNDICE DE CONTENIDO

CARÁTULA.....	i
ASESOR DE TESIS	ii
JURADO EXAMINADOR.....	iii
DEDICATORIA.....	iv
AGRADECIMIENTO.....	v
RESUMEN	vi
ABSTRACT	vii
ÍNDICE DE CONTENIDO.....	viii
ÍNDICE DE TABLAS	x
ÍNDICE DE FIGURAS	xi
INTRODUCCIÓN	xii
I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	14
1.1. Planteamiento de problema.....	14
1.2. Formulación del problema.	15
1.2.1. Problema general.....	15
1.2.2. Problemas específicos.	15
1.3. Justificación del estudio.....	16
1.4. Objetivo de la investigación.....	16
1.4.1. Objetivo general.	16
1.4.2. Objetivos específicos.	17
II. MARCO TEÓRICO	18
2.1. Antecedentes de la Investigación.....	18
2.1.1. Antecedentes Internacionales.....	18
2.1.2. Antecedentes Nacionales.....	20
2.2. Bases teóricas de las variables.	23
2.2.1. El Clima organizacional.....	23
2.2.1.1. Características del clima organizacional.....	25
2.2.1.2. Dimensiones del clima organizacional	26
2.2.1.2. Teoría del clima organizacional	29
2.2.2. Desempeño laboral.....	30
2.2.2.1. Factores que influyen al desempeño laboral	31

2.2.2.2.	Dimensiones del desempeño laboral.....	33
2.2.2.3.	Niveles de desempeño laboral.....	34
2.2.2.4.	Teoría que sustenta el desempeño laboral.....	35
2.2.3.	El clima organizacional y el desempeño laboral	37
2.3.	Definición de términos básicos.....	38
III.	MÉTODOS Y MATERIALES	40
3.1.	Hipótesis de la investigación	40
3.1.1.	Hipótesis general	40
3.2.	Variables de estudio	40
3.2.1.	Definición conceptual	40
3.2.2.	Definición operacional	40
3.3.	Tipo y nivel de la investigación	41
3.4.	Diseño de la investigación	41
3.5.	Población y muestra de estudio.....	42
3.5.1.	Población	42
3.5.2.	Muestra	42
3.6.	Técnicas e instrumentos de recolección de datos	42
3.6.1.	Técnicas de recolección de datos	42
3.6.2.	Instrumentos de recolección de datos.....	43
3.7.	Métodos de análisis de datos	43
3.8.	Aspectos éticos	44
IV.	RESULTADOS	45
V.	DISCUSIÓN.....	56
VI.	CONCLUSIONES.....	59
VII.	RECOMENDACIONES	60
	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICA	61
	ANEXOS	63
	Anexo 1 : Matriz de consistencia	64
	Anexo 2 : Operacionalización de la Variable	66
	Anexo 3 : Instrumentos.....	69
	Anexo 4. Validación de expertos	73

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Dimensión Buena Comunicación	45
Tabla 2. Dimensión Motivación	46
Tabla 3 Dimensión Identificación	47
Tabla 4 Clima Organizacional	48
Tabla 5 Dimensión Trabajo en Equipo.....	49
Tabla 6 Dimensión Resultados Alcanzados.....	50
Tabla 7 Dimensión Desarrollo Profesional	51
Tabla 8 Dimensión Responsabilidad.....	52
Tabla 9 Desempeño Laboral	53
Tabla 10 Comprobación De Hipótesis	54

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Dimensión Buena Comunicación	45
Figura 2 Dimensión Motivación	46
Figura 3. Dimensión Identificación.....	47
Figura 4. Clima Organizacional	48
Figura 5. Dimensión Trabajo en Equipo	49
Figura 6. Dimensión Resultados Alcanzados	50
Figura 7. Dimensión Desarrollo Profesional.....	51
Figura 8. Dimensión Responsabilidad	52
Figura 9. Desempeño Laboral.....	53

INTRODUCCIÓN

Actualmente aspectos como el clima dentro de una organización y la adecuada práctica de la labor se revisten de suma relevancia para las empresas, pues están enfocadas en una gestión y permanente actualización de la misma, ya que, se ha comprobado que cuando el trabajador se maneja en un ambiente propicio, con un excelente equipo de trabajo, los frutos se observarán en la productividad y competitividad organizacional, alcanzando los resultados y logros planteados.

Por lo tanto, se ha considerado al clima dentro de una organización y práctica de la labor como elementos claves para el progreso de la institución, en especial las del poder judicial, de allí que a través de la presente investigación se busca medir si existe correlación entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los servidores públicos del Poder Judicial-Corte Superior de Justicia Arequipa, 2020.

Para ello, es necesario aplicar una encuesta contentiva de las variables que permitirán establecer el nexo que existe entre el desempeño laboral del clima organizacional de los servidores públicos, la cual servirá para ser usada en otras investigaciones, contribuyendo así en la ampliación del conocimiento referido a estas variables, además los datos podrán utilizarse para tomar mejores decisiones que optimicen el rendimiento de la organización, estableciendo los lineamientos que permitan optimizar la efectividad laboral de los servidores.

De igual forma, esta investigación aportará significativamente datos científicos a la corte superior de justicia de Arequipa, considerando la gran relevancia que tiene el clima organizacional y el desempeño laboral dentro de esta institución pública, lo que propiciará un mejor bienestar a los servidores.

Este documento de investigación se compone de 6 grandes apartados, descritos a continuación:

- I. Problema de investigación: el cual comprende la descripción de la problemática general, señalando la descripción de la problemática, formulación, la justificación investigativa y el propósito de estudio.
- II. Marco teórico: donde se detallan los antecedentes nacionales e internacionales relacionados con el estudio, además, de las bases teóricas

que solventan la investigación, y una definición básica de términos relacionados con el estudio.

- III. Métodos y materiales: en este apartado se describe la metodología a seguir, la hipótesis de investigación y las variables de estudio, el tipo y diseño de estudio, la población y muestra, las técnicas e instrumento de recolección de datos y el método empleado para la analizar la información.
- IV. Resultados, se describen los resultados encontrados en el estudio por medio de tablas y gráficos y la discusión de estos resultados.
- V. Conclusiones: basadas en los resultados del estudio, los cuales dan respuesta a las interrogantes planteadas.
- VI. Recomendaciones: las misma planteadas en función de los objetivos encontrados

Luego de los capítulos se muestran las referencias bibliográficas y los anexos que avalan este estudio.

I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Planteamiento de problema.

El clima organizacional se considera como el ambiente físico y humano en donde interactúan una serie de elementos para la práctica de la labor, lo que influye en la adecuada producción los mismos relacionándose con el conocimiento del servidor y su conducta con los otros individuos que integran a institución, así como la forma de trabajar y su interacción con los bienes, enseres y usuarios que hacen vida dentro de este mismo ambiente. Por lo general se considera que la alta dirección con su forma de gestión y la cultura que propicia o no un ambiente adecuado pues esto se compone con las políticas del recurso humano e implementación de técnicas precisas, en tanto que un adecuado clima laboral se orientará hacia los objetivos laborales y un clima negativo mermará un ambiente favorable de trabajo, favoreciendo circunstancias conflictivas y de bajo rendimiento. Es necesario que para conocer el clima laboral se apliquen escalas evaluativas que permitan establecer en qué estado se encuentra.

A partir de este principio, esta investigación pretende establecer la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los servidores del Poder Judicial Corte Superior de Justicia de Arequipa, conjugando variables que se abordan en todas las instituciones y que son de gran relevancia entre la labor en la que intervienen los servidores que realizan un rol básico en la estructura administrativa organizacional, y en particular la cultura de cada institución, incidiendo en el éxito o fracaso dependiendo de la personalidad determinada en los niveles o áreas jerárquicas. En este sentido, Chiavenato (2007) explica que el clima de una empresa es la propiedad o cualidad del entorno organizacional, experimentada y percibida por los que la integran y que influirá proporcionalmente en su conducta. Es necesario indicar que la forma de comportarse de los miembros no es el resultado de los elementos existentes en la empresa, sino de lo que estos puedan percibir sobre cada uno de los elementos, no obstante, tales percepciones dependerán en gran medida de la interacción, acciones y otras experiencias que los miembros tengan en la institución por lo tanto el clima reflejará la interrelación entre las cualidades particulares y empresariales. (Rodríguez, 2016)

Lo que se busca con este estudio es establecer la analogía existente entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los servidores públicos, ya que en este tipo de instituciones busca alcanzar una óptima calidad de la asistencia que se presta a usuarios, por lo que se requiere mantener a un personal capacitado que solucione eficiente y eficazmente los problemas que presentan los usuarios. La importancia de ello radica en la forma en que la conducta del servidor se ve afectada por la estabilidad psicológica o emocional cuando se desenvuelve en un ambiente negativo para el cumplimiento de sus funciones, ya sea influenciada por factores jerárquicos existentes que frustran sus deseos, anhelos y preferencias.

En función de estos inconvenientes planteados se hace necesario identificar la circunstancia en la que se desenvuelven los asistentes públicos del poder judicial, por lo tanto se requiere comprobar cómo es el clima laboral, el nivel de desempeño de los servidores y la correlación entre ambas, ya que si se establece esta información se pueden aplicar los correctivos necesarios para alcanzar la satisfacción de los usuarios que buscan día a día solventar sus conflictos a través de esta institución.

1.2. Formulación del problema.

1.2.1. Problema general.

¿Qué relación existe entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los servidores públicos del Poder Judicial - Corte Superior de Justicia de Arequipa. 2020?

1.2.2. Problemas específicos.

¿Cuál es el nivel de clima organizacional que perciben los servidores públicos del Poder Judicial - Corte Superior de Justicia Arequipa. 2020?

¿Cuál es el nivel de desempeño laboral de los servidores públicos del Poder Judicial - Corte Superior de Justicia Arequipa. 2020?

¿Cuál es el grado de relación que existe entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los servidores públicos del Poder Judicial - Corte Superior

de Justicia Arequipa. 2020?

1.3. Justificación del estudio.

La labor profesional en la vida del ser humano cumple un rol de gran importancia pues las personas pasan la mayoría del tiempo trabajando e interactuando en las instituciones a las que están adscritos, de la cual dependerá el vínculo entre el clima laboral y el desempeño manifestado en una relación satisfactoria y estimulante que no perjudique el progreso de la organización, pues un clima desfavorable representa un sin número de desventajas tanto para la organización como para los empleados.

Este estudio tiene una relevancia social, por cuanto el mejorar el clima genera una huella socioeconómica positiva para la institución objeto de estudio, promoviendo en los servidores públicos un estímulo de competencia sana entre sí, adquiriendo excelentes resultados, señalando que un clima laboral próspero se transforma en un indicador básico para el desempeño de las labores del servidor público.

La relevancia práctica de esta investigación radica en los beneficios que se obtendrán a partir de los datos recabados en este estudio, podrán ser utilizados por la institución y especialmente por los asistentes públicos quienes se ven perturbados por el clima dado en la institución, pues se consideraron aspectos para un mejor clima organizacional como el reconocimiento público, la adecuada comunicación, el liderazgo, la participación y la identificación, como otros talentos que les permitirán ser más competitivo y motivados entre los compañeros, logrando una mejor satisfacción que los induce a realizar una mejor labor, pues un trabajador satisfecho y motivado reflejará su agradecimiento en el cumplimiento de su función diaria, siendo el motor para el desarrollo institucional.

1.4. Objetivo de la investigación.

1.4.1. Objetivo general.

Determinar la relación que existe entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los servidores públicos del Poder Judicial-Corte Superior de Justicia

Arequipa, 2020.

1.4.2. Objetivos específicos.

Identificar el nivel de clima organizacional que perciben los servidores públicos del Poder Judicial-Corte Superior de Justicia Arequipa, 2020.

Identificar el nivel de desempeño laboral de los servidores públicos del Poder Judicial-Corte Superior de Justicia Arequipa, 2020.

Establecer el grado de relación que existe entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los servidores públicos del Poder Judicial-Corte Superior de Justicia Arequipa, 2020.

II. MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la Investigación.

2.1.1. Antecedentes Internacionales.

Arriata (2016), presentó un estudio de título: "*Cometido laboral y contextos de trabajo docente en Chile:* " Universidad de Chile. En esta investigación se formuló como propósito analizar la forma en que los docentes perciben sus condiciones laborales y el nivel de satisfacción que estos tienen, los cuales son elementos que intervienen en su desempeño laboral. Metodológicamente es un estudio de tipo descriptivo, considerando como unidad a los profesores del sector metropolitano que están adscrito a los colegios municipales, siendo estos partícipes de una valoración del desempeño docente a quienes se les aplicó la técnica de la entrevista semiestructurada por el contacto directo que les permitió corroborar lo establecido por la teoría. Lo que permitió concluir que es de gran importancia el nexo que existe entre el desempeño las condiciones laborales y la evaluación del desempeño docente, pues están relacionadas con un sentido identificativo de la profesión.

Carrión (2016) mostró su estudio: "*Correspondencia entre el clima profesional y el desempeño de los asistentes del ministerio de finanzas, en el periodo 2015-2016*"; Universidad Tecnológica Equinoccial Dirección General De Posgrados -Quito-Ecuador. Propuso como objetivo el establecer cómo incide el clima profesional y el desempeño de los asistentes del ministerio de finanzas para ellos quedo establecido un tipo de estudio descriptivo transversal, correlacional y de campo cuya población fueron los 380 servidores públicos de la subsecretaría quedando establecida la muestra por 13 personas, los cuales conforman la plantilla de inspectores de calidad aplicándoles un cuestionario contentivo de las dos variables para así obtener datos referentes a la investigación, siendo interpretados a través de técnicas estadística. Finalmente se pudo concluir que las organizaciones competitivas requieren de un personal capaz y calificado para evaluar el desempeño es necesario aplicar evaluaciones periódicas que le proporcionarán datos a la gerencia para establecer la eficiencia y la efectividad de

los servidores con el propósito final de obtener sus objetivos institucionales.

Portela (2001) en su estudio titulado: “*Correspondencia entre el clima, la satisfacción del trabajador y la del cliente por el servicio de una empresa de encomiendas Bogotá, en la Cooperativa de transportes Velotax*”. Cuyo objetivo fue el de medir el coeficiente relacional entre el clima, la satisfacción laboral y la del cliente por los servicios de una organización de encomiendas de Bogotá, siendo de tipología descriptiva-correlacional, cuya población son los trabajadores y clientes de la misma, demostrándose a través de los resultados obtenidos que existe una correlación entre las variables clima organizacional y satisfacción del cliente con un valor de 0.24, es decir una correlación negativa señalando que al menguar la percepción negativa del ambiente de trabajo la satisfacción del cliente, mejorará por tal motivo en este estudio el clima organizacional no interviene en la satisfacción del cliente. De igual forma ocurre con las variables satisfacción laboral del cliente dónde se obtuvo una correlación de 0.145, en pocas palabras es negativa débil, indicando que al menguar la satisfacción laboral mejora la satisfacción del cliente, por lo tanto, la satisfacción laboral no interviene en la satisfacción que pueda presentar el cliente, concluyendo por lo tanto, que el clima organizacional y la satisfacción laboral se relaciona íntimamente, pero no necesariamente influye en la satisfacción del cliente, pues es una realidad multicausal, controlando en esta investigación el nexo de las dos variables consideradas en esta investigación.

Pérez (2011) lleva a cabo su trabajo de grado titulado: “El Clima de una organización y su correspondencia con el desempeño laboral de los trabajadores del MIES (Dirección Provincial Pichincha)” presentada ante la Universidad Central del Ecuador. Se planteó como objetivo general determinar cómo influye el clima en el cumplimiento de la labor de los trabajadores del Ministerio. El sustento teórico de esta investigación fue el modelo de Martín y Colbs, basado en que el clima es un compendio de percepciones generales que poseen los individuos sobre el contexto en el que se desenvuelve, reflejando su interrelación con la organización y sus características principales, considerando principalmente al trabajo en equipo, clima laboral, motivación y relaciones interpersonales como las dimensiones de estudio. Metodológicamente es un estudio no experimental y de correlación bajo el método deductivo, inductivo y estadístico, cuya población se conformó por 40 individuos.

Conclusión: se evidencia una directa correspondencia entre el clima organizacional del desempeño de los servidores, recomendando así mejorar el nivel del ambiente organizacional para que se optimice su desempeño y productividad.

Vera & Suarez (2018) elaboro un artículo científico: “Correspondencia entre el ambiente laboral y el desempeño, el servicio al cliente: Corporación de Telecomunicaciones del Cantón” Ecuador. El objetivo general fue analizar la correspondencia entre el ambiente laboral y el desempeño, el servicio al cliente. Para ello se estableció un tipo de enfoque científico, receptivo y analítico sustentado en las teorías y modelos de clima organizacional, donde se aplicó la técnica cuali-cuantitativa para así recabar la información y llevar a cabo el análisis de la investigación. Se concluyó que la empresa poco reconoce a sus empleados, lo que interviene en su autoestima, de allí la necesidad de incentivarlos para que mejoren su satisfacción laboral y por ende la productividad de la empresa. En tal sentido, el 80% de los colaboradores indicaron unos bajos niveles motivacional por el poco reconocimiento al cumplimiento de su labor, que puede ser manifestada a través de bonos, incentivos y vacaciones. De igual forma, se corroboró que el desempeño laboral está en sus más bajos niveles, por lo que no hay competencias laborales que alcanzar, influyendo en la realización de actividades deficientes y por ende en la escasa calidad del servicio y productividad por parte de los servidores.

2.1.2. Antecedentes Nacionales.

Pérez & Rivera (2015) elaboró un estudio: “Ambiente Organizacional y complacencia laboral de los colaboradores del Instituto De Investigaciones De La Amazonia Peruana, Período 2013”, Universidad Nacional de la Amazonía Peruana. Planteándose como propósito establecer el ambiente organizacional y complacencia laboral de los colaboradores. Metodológicamente es una tesis correlacional-descriptiva no experimental, la unidad de estudio se conformó por 148 trabajadores de esta institución, no obstante, la muestra se constituyó por 107 trabajadores a partir de la aplicación de la fórmula estadística de población finita, a los que se les aplicó como instrumento en el cuestionario para las variables independientes y dependientes. y otro cuestionario para la variable dependiente, la información fue analizada estadísticamente y presentados en tablas y gráficos. Se

concluyó que se evidencia empíricamente la existencia de la relación entre los niveles de clima organizacional y los de satisfacción de los trabajadores de la institución de investigación, aceptando así la hipótesis de investigación.

Gutiérrez. (2015), en su estudio titulado: “Incidencia de elementos motivacionales e higiénicos de Herzberg en el clima del centro de abastecimiento Metro del distrito de Lambayeque. Elabora un estudio descriptivo con el propósito de determinar los elementos motivacionales, analizando además el clima organizacional. Metodológicamente es un estudio de tipo correlacional en donde se aplicaron dos cuestionarios para determinar los elementos motivacionales e higiénico y otro para establecer el nivel de ambiente basados en la Teoría Bifactorial de Frederick Herbert y en la teoría de Litwin y Stringer. Para señalar el coeficiente de correlación se utilizó el estadístico de Spearman. La muestra fue de tipo censal pues eso tomó la totalidad de la población. Se corroboró que un número importante de trabajadores se encuentran motivados intrínsecamente, encontrándose por lo general en un alto nivel para el 53.3% de los encuestados. Sobre la evaluación del clima organizacional se obtuvo que está se encontraba en un nivel regular, de acuerdo al 50% de los encuestados caracterizada por un nivel de estructura e identidad que expone estas dimensiones en los más altos niveles. Los resultados obtenidos sobre el estadístico inferencial señalan que los aspectos de motivación corresponden en un 90.60% en el ambiente organizacional de la institución objeto de estudio.

Peláez (2010) en su trabajo de grado titulado: “Correspondencia entre el ambiente organizacional y la complacencia del cliente en una empresa de servicios telefónicos Lima- Perú”. Se planteó como propósito general establecer la correspondencia entre el ambiente organizacional y la complacencia del cliente en una empresa telefónica del Perú. Metodológicamente este trabajo de grado es correlacional-descriptivo, la muestra se constituyó por los clientes de dicha telefónica, el instrumento fue diseñado para valorar las variables. Se concluyó que se da una correspondencia de 0.64 en las variables, por lo que en cuanto mejoran los niveles de nexos interpersonales en la organización mejora el clima. De igual forma se corroboró la relación existente entre el ambiente organizacional y la complacencia del cliente a través del valor de 0.81, demostrando que a mayor estilo

de Liderazgo democrático y participativo mejor será la complacencia del cliente hacia a la empresa. Asimismo, se logró evidenciar la correlación positiva y directa entre el ambiente, la identificación con la organización y la complacencia del cliente de la empresa cuyo valor mostró un 0.62, indicando que a mayor identificación con la organización de los colaboradores mejor será la complacencia del cliente con la institución.

Velarde (2012) en estudio denominado: “Correspondencia ente el ambiente laboral y el servicio de calidad al usuario de la municipalidad provincial de Puno – 2012” para obtener el grado de Licenciada en Ciencias de la Comunicación Social de la Universidad Nacional del Altiplano – Puno. Estableció como propósito general determinar la correspondencia ente el ambiente laboral y el servicio de calidad al usuario. Obteniendo como conclusión principal que sobre la base de los resultados alcanzados por las encuestas realizadas los elementos motivacionales se relacionan directamente con la cortesía brindada por el servidor público. Asimismo, se determinó que las respuestas de acuerdo a la encuesta aplicada son negativas por lo que no se proporciona un buen servicio de acuerdo al 60% de los encuestados. Finalmente se estableció que los usuarios se encuentran inconforme frente a la calidad del servicio proporcionado por la Municipalidad Provincial de Puno especialmente por su procedimiento de atención y lento.

Rivero (2017) en su investigación de título: “Ambiente laboral y el cumplimiento de las funciones de los Servidores Públicos del Poder Judicial Sede Caylloma–Arequipa,2016.” Universidad Cesar Vallejo. Se planteó como objetivo general establecer la influencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los servidores públicos del Poder Judicial de Arequipa sede Caylloma, 2016. Se planteó como propósito central establecer como el ambiente laboral corresponde con el cumplimiento de las funciones de los servidores públicos del Poder Judicial. Fue necesario aplicar un método correlacional, de diseño no experimental y muestreo no probabilístico, arrojando un total de 80 trabajadores objetos de estudio, los cuales cumplen una función directa en el poder judicial, a ellos se les aplicó un instrumento en donde se miden las dimensiones de comunicación, identificación organizacional y motivación que corresponden al ambiente laboral y las dimensiones de desarrollo personal, responsabilidad, resultados alcanzados y

trabajo en equipo que son de la variable desempeño laboral finalmente se aplicó el programa estadístico SPSS para medir los datos, lo que permitió concluir que el ambiente laboral tiene una positiva y fuerte correspondencia con el cumplimiento de las funciones de los servidores, es decir, que sí el servidor público se maneja en un clima organizacional positivo su desempeño laboral será mucho más óptimo y de calidad.

2.2. Bases teóricas de las variables.

2.2.1. El Clima organizacional

El clima organizacional ha sido un aspecto de gran estudio científico a lo largo de los años, logrando una gran relevancia para las ciencias sociales, pues, dejó de ser un elemento aislado de las empresas para ser un aspecto de gran interés. En función de ello Pedraza (2018) señala que el clima organizacional está fundamentado en las percepciones que poseen los individuos que forman parte de él, por lo general es definido como el modelo constante de actitud de conducta y sentimientos que forman parte de la vida organizacional, referido a las circunstancias actuales que se suscitan dentro de ella y los nexos establecidos entre los empleados, el equipo de trabajo y el desempeño laboral.

Por lo tanto, el clima es un compendio de percepciones y generales que poseen los individuos sobre el contexto en el que se maneja reflejado en el nexo que se establece por sus características personales y las de la organización.

Por su parte Chiavenato (2007) explica que el ambiente influye sustancialmente en el impulso que tienen los miembros que hacen vida dentro de la empresa, lo que se puede explicar cómo una cualidad o propiedad del contexto organizacional experimentado y percibido por quienes la integran, influenciando su comportamiento dentro de ella. La huella que marca el clima se puede observar en lo que perciben los individuos del contexto de trabajo. El ambiente laboral no es un argumento meramente científico o una realidad necesaria para comprender el funcionamiento de las instituciones, sino que es un argumento global y amplio que permitirá la optimización intervención de las consecuencias obtenidas a través del proceso organizacional en la productividad y cumplimiento de los colaboradores.

De igual forma, Merino (2015) explica que existen tres concepciones referidas al clima organizacional: la primera está definida como una variable independiente que interviene en aspectos como la satisfacción, productividad y motivación. La segunda definición es indicada como una variable dependiente, la cual se determina por aspectos como la edad, el género, la antigüedad y las condiciones laborales. Finalmente, la tercera definición explica que el clima laboral es una variable de tipo interviniente que media entre la conducta individual y los aspectos sociales y orgánicos de la empresa.

Para Zenteno y Duran (2016) es el estudio y la aplicabilidad de las cualidades y fortalezas psicológicas, que con la que cuenta el recurso humano, las cuales son medidas, desarrolladas y administradas eficientemente para mejorar así su desempeño en el sitio de labor actual.

Es necesario señalar que se han usado términos como clima laboral y clima organizacional, los cuales algunos autores utilizan como sinónimos, pero para otros existe una diferencia entre ellos, las cuales son explicadas por Soto (2018) quien señala que el clima organizacional está definido para aquellas empresas que buscan persistentemente la optimización de su procedimiento productivo y donde esté tiene una gran importancia para ello. El clima laboral considera aspectos como las relaciones entre los distintos actores de la institución, conformándose como el contexto en donde los colaboradores llevan a cabo sus funciones, por lo tanto, el clima organizacional podrá ser un nexo positivo dentro de la institución o un inconveniente para el desempeño de los que forman parte de ella.

De igual forma, se ha considerado que los factores internos y externos intervienen en el clima organizacional, impactando en el desempeño de los que conforman la organización. Esto ocurre porque los elementos característicos del contexto laboral que perciben los trabajadores directa o indirectamente influyen en un cierto nivel en su conducta y rendimiento laboral. Por lo tanto, los beneficios y obstáculos del clima se mostrarán con gran profundidad en los aspectos positivos alcanzados que podrán ser la integración, la retención de talentos, la productividad, la imagen de la empresa, la filiación, el logro, la satisfacción, entre otras cosas.

Por lo que, a mejor clima laboral superiores serán los resultados positivos,

apreciándose interna y externamente. Sobre las consecuencias negativas de un clima laboral deficiente serían el: absentismo, la improductividad, el malestar general, la inadaptación entre otras.

La relevancia que se tiene del conocimiento sobre el clima laboral está basada en la relación entre éste y la conducta de los individuos, siendo necesarias su identificación para así crear instrumentos que permitan una mejor gestión del recurso humano. Por lo que, se puede señalar que la diferencia entre clima organizacional y clima laboral es que el clima organizacional establece lo señalado por la institución buscando una constante mejora en la productividad, en donde el clima tiene un rol preponderante, mientras que el clima laboral es entendido como una serie de atributos, propiedades y cualidades constantes en el ambiente laboral y que son experimentadas, sentidas y percibidas por aquellos sujetos que forman parte de la organización, influyendo sobre su comportamiento.

2.2.1.1. Características del clima organizacional

Los elementos característicos que forman parte de una organización generan el denominado clima organizacional este impactará positiva o negativamente en el nivel de motivación de las personas que forman parte de la organización y por ende en su conducta.

Esta conducta puede ser variada como resultado del clima organizacional, los cuales generan como resultado positivo adaptación, rotación, productividad y satisfacción. De acuerdo a León (2016) el cual adapta elementos al concepto de Litwin y Stringer postulando que existen 9 dimensiones que componen al clima de una institución, considerando que cada una de ellas se interrelacionan entre sí en un cierto nivel de propiedad, estas son las siguientes:

- a. **Estructura:** está referida a lo que piensan los miembros de la organización en cuanto a sus procesos, trámites, limitaciones y normativas que pueden afectar el desarrollo de su labor. Es la medida en que la institución enfatiza su nivel burocrático versus el empeño que se hace en crear un ambiente de trabajo semiestructurado, libre e informal.
- b. **Responsabilidad:** es la sensación que tienen los individuos de la organización

sobre su autonomía y la capacidad de decidir, y el nivel de supervisión recibido. Es la sensación de autonomía y decisión propia dada por el jefe y no tener una constante evaluación de su labor.

- c. **Recompensa:** está relacionada a lo que los miembros piensan sobre el ajuste de las recompensas que reciben por una labor bien realizada. Se muestra como la recompensa o castigo recibido por parte de la organización a su función.
- d. **Desafío:** es la sensación que poseen los individuos que forman parte de una organización sobre los retos laborales que tienen dentro de su trabajo. Es la forma en la que la institución promueve la aceptación de retos calculado con el propósito de alcanzar los objetivos propuestos.
- e. **Relaciones:** es todo aquello que piensa el individuo sobre el nexo existente entre los sujetos de la organización, basado en las relaciones sociales y el trabajo grato entre los subordinados, jefes y compañeros.
- f. **Cooperación:** es la sensación que tienen los sujetos que forman parte de una organización sobre la ayuda dada entre los miembros. Esta situación de apoyo mutuo debe ser entre todos los niveles organizacionales.
- g. **Estándares:** es la sensación que poseen los individuos de una organización sobre las acciones realizadas por esta para el cumplimiento de las normativas de rendimiento.
- h. **Conflictos:** es la sensación que tienen los individuos de una organización sobre el nivel de la aceptación de las opiniones discrepantes y de la poca timidez a solucionar y afrontar las problemáticas suscitadas en el entorno laboral.
- i. **Identidad:** es el sentido de pertenencia que tienen los miembros hacia la organización, siendo un aspecto valioso y de gran importancia dentro del equipo de trabajo. Por lo general se concibe como ese sentimiento de apoyo y unificación con los objetivos personales y los de la institución.

2.2.1.2. Dimensiones del clima organizacional

Son diversos los autores y estudios que plantean una variedad de dimensiones que explican al clima organizacional, no obstante, a efectos de esta investigación se considerarán los planteamientos señalados por Cherry (2018) que a continuación

se explican:

Comunicación

La comunicación en toda institución pública judicial responderá a las circunstancias del mundo cambiante y competitivo, pues un nivel comunicacional interactivo y sistémico capaz de atender a sus colaboradores, busca transferir horizontalidad, igualdad, motivación y relaciones afectivas estables. La comunicación oficial deberá ser el primer medio para tratar con los colaboradores minimizando el impacto de una comunicación inefectiva e informal.

Arce (2017) señala que hacer una inversión en un sistema comunicacional interno es también realizarlo en el manejo del capital humano, alcanzando resultados positivos intangibles en un largo periodo de tiempo. Esta intervención genera beneficios organizacionales como la unidad, participación, identidad y pertenencia.

La comunicación suscitada dentro de la organización debe ser manejada intencionalmente, es decir, a través de una planificación previa, por lo que es necesario establecer propósitos y metas concretas y claras. La comunicación interna se configura como un mecanismo organizativo sistémico que les permite ser más efectivos y eficientes.

Si se comprende la comunicación como un sistema implícito de la institución se podrá incluir como un lineamiento institucional, sin limitarla a algo instrumental, por lo tanto, la comunicación interna es el espíritu y el alma de la organización.

El que no exista un verdadero sistema de comunicación interna genera una serie de consecuencias negativas como el secretismo, la rumorología y el chisme que se convierten en dificultades con los que debe lidiar por lo general en los organismos públicos, generando conflictos y desmotivaciones entre los miembros del instituto.

Motivación

Sobre la motivación Cherry (2018) señala que está basada en las necesidades de cada sujeto, pues las personas se esfuerzan por realizar una labor efectiva y así

obtener una satisfacción de sus necesidades individuales, las cuales deben estar compenetradas con las metas organizacionales, por lo que estas metas deben ser compatibles con las necesidades de sus miembros.

Por su parte Arce (2018) manifiesta que la motivación que posee el personal para el cumplimiento de sus labores abarca mucho más que el acto económico, por lo que las instituciones públicas deben identificar tales necesidades ofreciendo beneficios emocionales para servir tener en sus filas a los colaboradores más talentosos. El hecho de reconocer una labor bien efectuada genera un aspecto diferencial que propicia la motivación y el compromiso de las personas. No obstante, se da la diferencia de manejar como algo habitual las recompensas y el reconocimiento, pues son acciones distintas que deben tratarse como tal. Y es que las recompensas económicas ofrecen un aporte en dinero sobre los servicios, mientras que el reconocimiento personal en el contexto laboral es algo intrínseco convirtiéndose en una vía que aporta valor y mejora la autoestima en la persona.

La motivación laboral señala que el contexto laboral deberá estar adaptada a los cambios vertiginosos que se muestran en el contexto público de las instituciones, determinando de esta manera que el colaborador desarrolla actividades nuevas que le permitirán a la institución satisfacer sus necesidades específicas en un contexto exigente, que opera en la actualidad a través de circunstancias flexibles y dinámicas.

Identificación organizacional

La identificación organizacional se ha convertido en un tema de gran interés científico, de allí que autores como Topa y Morales (2007) y Contreras y Hernández (2011) realizarán estudios con respecto a esta realidad, ya que, es de gran importancia para las instituciones que los directivos busquen que sus colaboradores vayan más allá de lo que espera la empresa, es decir, que no sólo se limitan a cumplir las metas u objetivos propuestos, sino que estén identificados y comprometido con las metas y el grupo laboral, de forma que esto sea alcanzable. La identificación organizacional puede estar relacionada con la identidad social pues en la medida en que las personas logran un nexo con el grupo se logra la base para conformar la identidad. (Cherry, 2018)

Estos autores señalan que la identificación organizacional puede evidenciarse cuando los sujetos logran el éxito o el fracaso, afirmándose que la identificación es una común comprensión relacionada con la atención prestada dentro de la estructura cognitiva y que es compartida por los miembros de un grupo.

2.2.1.2. Teoría del clima organizacional

Teoría del clima organizacional de Pritchard y Karasick

Los autores de estas teorías buscaron explicar integralmente que el clima organizacional está medido por dimensiones descriptivas, independientes y completas. Tales dimensiones que se explican dentro de esta teoría son las siguientes:

- a. *Autonomía*: es el nivel de libertad que posee el trabajador para decidir la forma en que solucionan los conflictos laborales.
- b. *Conflicto y cooperación*: tal dimensión está referida al grado de apoyo observado entre los colaboradores en el cumplimiento de su labor y el apoyo humano y material recibido por parte de la institución.
- c. *Relaciones sociales*. se convierte en la atmósfera de amistad y sociabilidad que se manejan dentro de la institución.
- d. *Estructura*: tal dimensión abarca las consignas políticas y lineamientos emitidos por la organización y que se involucran directamente con la forma de cumplir sus funciones.
- e. *Remuneración*. esta dimensión está apoyada en la manera en la que se les brinda la remuneración a los trabajadores con respecto a los beneficios sueldos y salarios
- f. *Rendimiento*. está referida a la relación existente entre la labor bien realizada, remuneraciones recibidas y las capacidades y habilidades del trabajador.
- g. *Motivación*. tal dimensión se refiere a los elementos motivacionales que se suscitan dentro de la organización y que disminuyen o incrementan el impulso

que tienen los empleados a cumplir su labor.

- h. *Estatus*. esta dimensión está referida a las jerarquías suscitadas dentro del esquema estructural de la empresa y su importancia que tiene para la organización.
- i. *Innovación y flexibilidad*: esta dimensión refiere a la voluntad que tiene la institución para experimentar nuevos mecanismos y transformar la forma de hacer las cosas.
- j. *Centralización en la toma de decisión*: tal dimensión interpreta la forma en la que la empresa delega los procedimientos para decidir las acciones a realizar entre cada uno de los niveles jerárquicos.
- k. *Apoyo*. tal aspecto está basado en la forma en que la alta dirección delega el apoyo necesario a los colaboradores frente a las circunstancias problemáticas que se relacionan o no con el cumplimiento de su labor.

2.2.2. Desempeño laboral

Sobre el desempeño laboral Oscco (2015) la forma de desenvolverse de cada sujeto que cumpla con sus funciones laborales dentro de una organización, la cual deberá estar ajustada a los requerimientos y exigencias empresariales, de esta forma debe ser eficaz, efectivo y eficiente en la realización de sus funciones asignadas, para así alcanzar los propósitos planteados y el éxito de la organización.

En función de ello, Palmar (2014) define que el desempeño laboral son todas aquellas conductas y acciones que pueden ser observadas en los colaboradores y que son necesarios para lograr los objetivos organizacionales, los cuales podrán ser medidos en términos de desempeño y competencias y el nivel de apoyo a la institución. El desempeño laboral será la consecuencia de lo que una persona siente y piensa, tales factores influyen en la realización de su labor en el logro de sus metas y las cualidades para alcanzar el compromiso necesario dentro de la institución.

Adicional a ello, Chiavenato (2017) señala que el desempeño laboral son todas

aquellas conductas y acciones que pueden observarse en un colaborador y que son de gran importancia para alcanzar los propósitos de una institución, a tal efecto un adecuado desempeño laboral fortalecerá a la organización en la consecución de su éxito.

Finalmente, Medina (2017) manifiesta que el desempeño está influenciado por la meta y expectativas del colaborador sobre su labor a cumplir, el comportamiento hacia el logro y la búsqueda de la armonía, por lo tanto, el desempeño debe ser vinculada con los conocimientos y habilidades que sustentan la conducta del trabajador en pro de la consolidación de las metas institucionales.

2.2.2.1. Factores que influyen al desempeño laboral

Con respecto a los elementos que determinan en el desempeño laboral, Bobadilla (2017) sugiere los siguientes:

- a. Lo que percibe el empleado sobre las opiniones, ecuanimidad y actitudes suscitadas en el entorno laboral. Las actitudes le permitirán a la gerencia comprender la reacción que tienen los colaboradores frente a sus funciones.
- b. El nivel de importancia que tiene la labor para los individuos que la ejecuta, pues el trabajo requiere de ser motivador e interesante, más no necesario e indispensable para los miembros de la institución.
- c. El autoconcepto y la autoestima son factores que influyen en el desempeño, pues son sistemas que muestran las necesidades a lograr por cada individuo y que debe ser reconocida por la empresa para trabajar de la mano con ellos.
- d. La capacitación del colaborador: la capacitación es un elemento necesario para propiciar la productividad, de acuerdo a la aplicación de programas de capacitación se generan una serie de resultados favorables, implementados por el área de recursos humanos con el objetivo de que los colaboradores desempeñen sus funciones eficiente y eficazmente. Los resultados de una buena capacitación no son duraderos pues las situaciones son cambiantes y actualizables

- e. La remuneración: se identifican como los incentivos que no son más que las técnicas utilizadas por la empresa para mejorar la productividad y competitividad de sus colaboradores. Tanto Adán Smith, Taylor y los recientes estudios administrativos proponen técnicas de remuneraciones e incentivos que incrementen el desempeño del trabajador.
- f. Temperatura: es necesario que los colaboradores se manejen en un ambiente cuya temperatura sea regulada y aceptada por el individuo, esto involucra aspectos necesarios para conformar sitios de trabajo con temperaturas controladas.
- g. Ruido, muchas de las oficinas deben mantener un nivel bajo de sonidos o ruidos incómodos, pues los ruidos fuertes pueden aumentar la excitación, reduciendo la satisfacción laboral y la concentración.
- h. Iluminación, el nivel de intensidad de la luz dependerá de la tarea y precisión a cumplir. Un adecuado nivel de iluminación es necesario para la edad del empleado, un desempeño adecuado requiere de una iluminación conveniente tanto para empleados de mayor edad como para los jóvenes.
- i. Tamaño, un elemento de gran importancia se refiere al espacio con el que cuenta el empleado para desempeñar sus funciones. Un ejemplo claro se observa en los Estados Unidos dónde el individuo entre más alto sea su nivel jerárquico dentro de la organización tiene mayor espacio para desarrollar sus labores, por lo tanto, se observa que el estatus determinará el tamaño de su sitio de trabajo, las desviaciones en este modelo de aplicación del tamaño podrán disminuir la satisfacción laboral para aquellos sujetos que no se encuentran en los altos niveles jerárquicos.
- j. Distribución, la forma en que se distribuye el espacio dentro de la organización influye significativamente en la interacción social de los colaboradores, muchas investigaciones sustentan que una persona posiblemente interactúa más con los sujetos con los que trabaja cercanamente.
- k. Primacía, las cuales disminuyen las distracciones sobre todo en los cargos de

alta jerarquía, no obstante, muchos de los empleados necesitan de oportunidades de relación con los colegas, los cuales llegan al limitarse por la primacía aumentada.

2.2.2.2. Dimensiones del desempeño laboral

Trabajo en equipo

Las actividades que llevan a cabo los colaboradores que forman parte de un equipo laboral se puede incrementar si éste tiene una relación directa con los usuarios en donde prestan su servicio y los que permiten evaluar su calidad en lo interno de una organización se conforma equipos laborales que se dedican a dar respuesta al cúmulo de necesidades de los consumidores clientes o usuarios de esta manera se conformará una estructura consistente y permanente que permita articular un sistema duradero de interacciones. (Medina, 2017)

Se generarán fenómenos los cuales serán desarrollados como procedimientos entre los que prevalece la cohesión del equipo, la uniformidad de sus miembros, los medios comunicativos, el liderazgo y la uniformidad conllevando a un trabajo eficiente y efectivo.

Resultados alcanzados

Un logro esperado es obtener lo que se ha intentado lograr por largo tiempo y en dónde se han destinado los esfuerzos físicos y psíquicos para conseguirlo finalmente y materializarlo. (Medina, 2017)

Responsabilidad

La responsabilidad de todos los involucrados en una organización se conforma como un pilar básico donde se configura como la virtud que debe poseer los miembros para cumplir su función con sencillez seriedad y compromiso.

Primeramente para definir la responsabilidad se deben considerar los deberes y obligaciones a cumplir por el servidor en el área encomendada, incidiendo en los resultados que se reflejan en las funciones principales, es por ello que se dice que la responsabilidad es el compromiso que adquiere el trabajador para alcanzar los

objetivos por medio de las funciones encomendadas, basándose en sus cualidades y capacidades se ha señalado que las características de una persona responsable son cumplir y adquirir sus compromisos, asumir las consecuencias de sus actos y brindar más funciones y esfuerzos para lograr los objetivos planteados. (Medina, 2017)

Las responsabilidades laborales son básicas para una organización que forma parte entre las personas que realizan las funciones y las otras que se imponen por la autoridad, por lo que se hace necesario asumir las responsabilidades dentro de la institución cumpliendo cabalmente las funciones determinadas y apropiándose de los valores propios del cargo, poniéndolos en práctica en pro de la institución, lo que conlleva a poseer una responsabilidad laboral frente a las elecciones y acciones cuidando los procesos emociones y relaciones profesionales.

Desarrollo profesional

Con respecto al desarrollo profesional se concibe que son las cualidades adquiridas para obtener las capacidades necesarias para la gestión de las instituciones, la información verificable asimismo es de gran importancia que los encuentros de capacitación dentro de la institución mejoren la realización de la tarea en cuanto a las oportunidades de mejorar la asociación.

2.2.2.3. Niveles de desempeño laboral

Sobre los niveles de desempeño laboral, Caballeros Rojas (2015) explica que se dan diversos niveles de desempeño laboral en las instituciones públicas donde se han definidos categorías que establecerán como es el desempeño de la labor en este contexto, los mismos se delimitan y definen de la siguiente manera:

Elevado desempeño laboral

El alto desempeño laboral se ve reflejado en los funcionarios que imprimen un mayor refuerzo en la realización de sus funciones que va más allá de estas, saliéndose de lo acostumbrado. Por lo general este tipo de nivel de desempeño muestra aportes que superan los requerimientos establecidos. Tales personas se encuentran motivadas en la realización del trabajo, siendo la motivación un factor

de gran importancia para realizar su labor. Por lo general este tipo de colaboradores se siente estimulado por la institución y quienes los dirigen.

Regular desempeño laboral

El nivel regular de desempeño laboral se observa en los servidores que cumplen sus funciones honrada y puntualmente, además de conformarse con sus salarios. Estos realizan las tareas para los que fueron contratados sin ir más allá. Los funcionarios que tienen un regular desempeño laboral se limitan a cumplir sus funciones y trabajar sólo lo necesario, no tienen el propósito de aportar más de lo que deben a la institución, siendo usual observar una falta de impulso para hacer más de lo que corresponde.

Bajo desempeño laboral

El bajo nivel de desempeño laboral se caracteriza en aquellos individuos que no valoran su oportunidad laboral, pues no agradecen el salario recibido y ni siquiera cumplen adecuadamente con sus funciones. Se diferencia notablemente del nivel anterior porque ni siquiera buscan alcanzar un mínimo resultado competente, no dudan en mostrar su desánimo, pesimismo y la poca disposición y compromiso de sus funciones, es probable que los resultados obtenidos de su trabajo sean bastante bajos y de probables.

2.2.2.4. Teoría que sustenta el desempeño laboral

Teoría de Desempeño Laboral de Hacker “Desempeño Laboral y proceso de Acción”

Esta teoría es desarrollada por el psicólogo Hacker en el año 1944, el cual cuenta con un gran prestigio en el campo de la psicología laboral en Europa. Tal teoría es de corte cognitivo y fundamentada en el manejo de la información, pero la relacionada a la conducta y el comportamiento. En esta teoría se pueden observar elementos comunes que se relacionan a otras teorías cognitivas del comportamiento, su diferencia está que se especializa al contexto laboral. El autor de esta teoría plantea dos visiones siento la primera la actividad derivada conformada a partir de un planteamiento meta hasta la construcción del plan, su

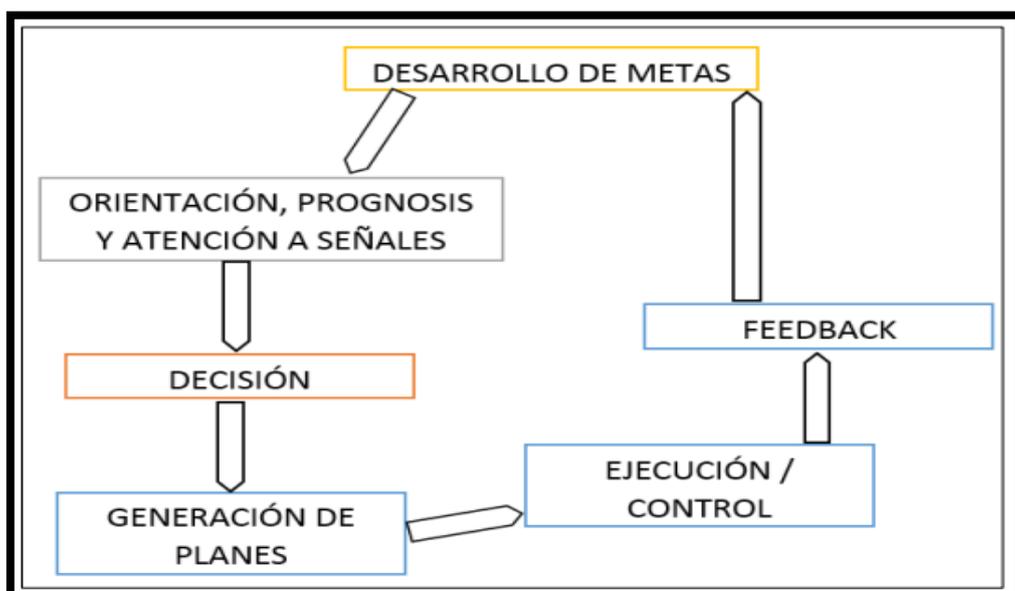
aplicación y feedback. La otra visión indica la aplicabilidad que se determina por el conocimiento dado consciente y automáticamente.

Asimismo, el autor de esta teoría señala que la acción se compone de cinco pasos:

1. Plantear una meta.
2. Toma de decisiones
3. Proponer un plan para cumplir la meta.
4. Ejecución.
5. Control
6. Proceso de retroalimentación

De acuerdo a esta teoría el procedimiento comunicativo para lograr un buen desempeño laboral se basa en estas dos perspectivas las cuales llevan a la acción desde la meta hasta la culminación del plan, considerando su ejecución y retroalimentación. En el siguiente diagrama veremos la representación de esta teoría.

Cuadro 1: Diagrama del cumplimiento de la labor y el procedimiento de acción.



Fuente: Pastor (2018)

2.2.3. El clima organizacional y el desempeño laboral

Actualmente aspectos como el clima organizacional y el desempeño laboral son temas que han despertado el interés de las organizaciones pues enfocan el continuo mejoramiento de la gestión de la organización, cuando una empresa se maneja un ambiente propicio para sus colaboradores con buenas relaciones de trabajo, los resultados se evidencian en la productividad y desarrollo de la misma, alcanzando sus metas y logros planteados. (Rivero, 2017)

La problemática suscitada en torno al desempeño laboral y clima organizacional en las organizaciones se dan, primeramente, porque el clima percibido por los trabajadores es negativo ya que sus necesidades son diferentes a los de la organización. Asimismo, no existe un solo factor para alcanzar la satisfacción laboral, por lo que se presentan varias facetas y realidades de acuerdo a la empresa, en algunas circunstancias se presenta la tendencia de considerar los términos de desempeño y clima laboral, aunque parecen íntimamente relacionados son elementos de una organización con diferentes percepciones.

Esta realidad se observa en aquellas empresas que poseen un departamento administrativo y otro tipos de departamento que se relacionan entre sí, en los que se hace necesario una comunicación directa pero por el número de personal y colaboradores se llega a generar un contexto inestable con un nivel alto de rotación y por ende surgen los conflictos personales o laborales que se suscitan de acusaciones, burlas y rumores, repercutiendo emocionalmente en los miembros, lo que genera una disminución de su productividad. Un trabajador que es víctima de rumores, burlas, acusaciones infundadas o chismes no tendrá la concentración ni la motivación necesaria para cumplir su labor, obteniendo los resultados negativos de su función. De allí que las relaciones interpersonales y el entorno laboral jueguen un rol preponderante en el desarrollo integral de los individuos, incluyendo el trato con los demás y los beneficios que le proporciona la organización en su desempeño laboral.

En tal sentido, el desempeño laboral surge cuando el sujeto tiene una necesidad de transforma su estado de equilibrio, el cual se manifiesta en insatisfacción o tensión escogiendo conductas que lo libere del desequilibrio y la inconformidad, si

las acciones o comportamientos aplicados son eficaces el individuo satisfacer a sus necesidades y logra el equilibrio que necesita, si por el contrario la necesidad no es satisfecha el rendimiento será menor, por lo tanto la necesidad es un impulso del comportamiento laboral pero cuando está se cumple dejará una motivación fuerte hasta que surge otra necesidad formando así un ciclo que impulsa el comportamiento del individuo.

2.3. Definición de términos básicos.

1. **Clima organizacional:** es un compendio de percepciones y generales que poseen los individuos sobre el contexto en el que se maneja reflejado en el nexo que se establece por sus características personales y las de la organización.
2. **Desempeño laboral:** Es la conducta que asume el trabajador en la consecución de sus propósitos establecidos. Está se conforma por una estrategia individual para lograr las metas. El desempeño laboral se transige por un conjunto de características individuales entre las que se mencionan las necesidades cualidades, capacidades, aptitudes y habilidades entre otras, que se relacionan entre sí en el cumplimiento de su labor.
3. **Tipos de clima organizacional:** Es la interacción y la combinación de esta variable, la cual permite establecer la existencia de dos tipos de clima organizacional, cada uno con su subcategoría. Los climas suscitados se basan en un sistema participativo o autoritario.
4. **Categorías del clima organizacional:** Esto se orientan a evaluar el clima organizacional postulando que existen categorías que se hace necesario determinar y las cuales no son excluyentes ni únicas, cabe señalar que no existe un clima ideal y dependerá de las características o circunstancias que se den en la institución.
5. **Efectos del clima organizacional** Los resultados del clima laboral dentro de una empresa están centrados en la forma de interacción de los componentes organizacionales que se suscitan en el entorno.

6. **Consecuencias del clima organizacional:** Son los resultados de gran relevancia que surgen del clima organizacional, los cuales se verán reflejadas en su competitividad y productividad, así como en el desarrollo, progreso y calidad de vida del personal.
7. **Evaluación del rendimiento:** qué está basada en la percepción sistemática de los subordinados, de acuerdo a la labor cumplida considerando sus actitudes y cualidades esenciales necesarias para ejecutar eficazmente su labor.
8. **Nivel jerárquico del personal:** La variedad en las modalidades de niveles jerárquicos que utilizan las instituciones son lo bastante extensa, lo que dificulta el realizar una comparación pues la mayoría utilizará terminología corriente para el manejo de su estructura como: gerentes, jefes de área, directores, administradores, entre otros.
9. **Motivación:** La motivación laboral es una dimensión de gran importancia, la misma puede ser extrínseca o intrínseca, su relación funcional se describe de forma proporcional y directa tomándose como persistente las metas trazadas por el individuo, así como el disfrutar de una labor desempeñada adecuadamente.

III. MÉTODOS Y MATERIALES

3.1. Hipótesis de la investigación

3.1.1. Hipótesis general

Existe relación el clima organizacional y el desempeño laboral en los servidores públicos del Poder Judicial-Corte Superior de Justicia Arequipa, 2020.

3.2. Variables de estudio

3.2.1. Definición conceptual

V1: Clima organizacional

El clima es una variable multidimensional la cual se puede descomponer en elementos como la comunicación, estilo de liderazgo, tamaño de la organización y estructura, entre otros que conformarán un clima peculiar, donde emergen sus características propias y que en cierta manera se presenta el espíritu de una empresa que influirá en la conducta de sus trabajadores. (Cherry, 2018)

V2: Desempeño laboral

El desempeño laboral son todas aquellas conductas y acciones que pueden ser observadas en los colaboradores y que son de gran importancia para alcanzar los objetivos organizacionales, los cuales podrán ser medidos en términos de desempeño y competencias y el nivel de apoyo a la institución. (Palmar, 2014)

3.2.2. Definición operacional

V1: Clima organizacional

El clima organizacional se compone de 3 dimensiones: buena comunicación, motivación e identificación organizacional.

V2: Desempeño laboral

El desempeño laboral se conforma por las siguientes dimensiones: resultados alcanzados, trabajo en equipo y desarrollo profesional y responsabilidad.

3.3. Tipo y nivel de la investigación

Esta investigación se ciñó bajo el proceso de investigación científica, cuyo propósito es dar respuesta a los problemas prácticos y de conocimientos suscitados a una realidad específica, por lo que estudia fenómenos o hechos con una aplicabilidad práctica. (Hernández, 2014). El tipo de investigación aplicada fue básica, pues se busca ampliar el conocimiento que se tienen de la variable clima organizacional y desempeño laboral. Con respecto al nivel de investigación el mismo es descriptivo, porque se darán a conocer los hechos tal y como que se presentan al momento de su estudio, caracterizando la realidad observada

3.4. Diseño de la investigación

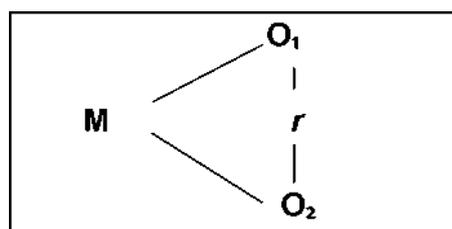
El diseño de este estudio es correlacional, descriptivo y transversal pues se recabaron los datos en un momento determinado y en un solo tiempo. En función de ello, Hernández, Fernández y Baptista (2014) indica que el diseño transversal busca recabar los datos en un solo tiempo y en un momento único, su objetivo es caracterizar una variable analizando su interrelación en el justo momento.

De acuerdo al carácter de esta investigación se contempla un diseño descriptivo, por cuanto permite evidenciar el conocimiento metodológico y teórico a fin de solucionar el dilema a través de los datos obtenidos de la institución, es decir se aplicó una encuesta con preguntas cerradas a una unidad considerada como muestra.

De igual forma es correlacional ya que establecerá el nivel de correlación entre las variables clima organizacional y desempeño laboral para así instaurar el nivel de influencia entre ambas, en un tiempo establecido a un número específico de servidores públicos.

El diseño de investigación es graficado de la siguiente forma;

Donde:



M = Muestra.

O₁ = Variable 1: Clima organizacional

O₂ = Variable 2. Desempeño laboral

r= Relación de las variables de estudio

3.5. Población y muestra de estudio

3.5.1. Población

La población se configura como el conjunto infinito o finito de elementos con especificaciones en común, las cuales serán extendidas en las conclusiones del estudio, esta es delimitada por los objetivos y la problemática a investigar. A efectos de esta investigación el conjunto de elementos con especificaciones comunes utilizadas fueron los 195 servidores públicos que forman parte del poder judicial de Arequipa.

3.5.2. Muestra

La muestra es considerada una porción representativa de la población objeto de estudio, el cual se conforma por un conjunto de elementos representativos que permiten corroborar las características existentes. Por ser un estudio cuantitativo-descriptivo se aplicó el muestreo no probabilístico.

3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.6.1. Técnicas de recolección de datos

Como medio para obtener la información se aplicó la técnica de la encuesta para las variables de estudio a la muestra de la investigación, de dónde se obtuvieron los datos necesarios a analizar.

Cabe señalar que la técnica son todos aquellos pasos realizados para obtener la información necesaria para la investigación, la cual permite a través de una serie de preguntas cerradas o abiertas dirigidas a la muestra representativa alcanzar los

resultados y que estos puedan generalizarse al conjunto finito poblacional, considerando los principios estadísticos para ello. En tal sentido, Hernández (2014) manifiesta que la técnica es el medio aplicado para recabar la información, estas técnicas pueden ser el cuestionario, la encuesta, la observación y la entrevista.

3.6.2. Instrumentos de recolección de datos

Por su parte los instrumentos son las herramientas en las que se apoya el investigador para almacenar los datos requeridos, estos pueden ser cambiantes en cuanto a contenido y forma de acuerdo al tipo de investigación que se realiza. En función de ello, Hernández (2014) señala que “los instrumentos son los recursos utilizados por el investigador para registrar los datos que corresponden a la variable de estudio.” (p.246)

Con respecto a la variable del clima organizacional se aplicó un cuestionario que contiene 20 preguntas que se clasifican en las dimensiones de comunicación, motivación e identidad organizacional cuyas respuestas tienen un nivel de valoración de nunca, a veces, casi siempre y siempre, cuyo puntaje inicia del 1 al 4.

Por su parte el cuestionario para la variable desempeño laboral contiene igualmente 20 ítems divididos entre las dimensiones de la investigación: trabajo de equipo, resultados, responsabilidad y desarrollo profesional. La respuesta tendrá un nivel del 1 al 4 que comienzan de nunca, a veces, casi siempre y siempre, siendo en resumen una escala de Likert.

3.7. Métodos de análisis de datos

Al realizar la recaudación de los datos, siguiendo los debidos pasos de la aplicabilidad del instrumento se elaboró una base de datos para cada una de las dimensiones que conforman la variable, las cuales sirvieron para presentar las tablas y gráficos a través de frecuencias y porcentajes para su interpretación respectiva.

De igual forma se realizó el análisis inferencial aplicando procesos estadísticos para analizar los datos alcanzados a través de la R de Pearson con el propósito de

establecer la relación entre las variables de estudio.

Asimismo, se utilizó el programa SPSS con el propósito de analizar estadísticamente y en un tiempo menor los datos recogidos facilitando la presentación de los resultados y su respectivo análisis.

3.8. Aspectos éticos

En esta investigación los datos son presentados de manera legal; con el fin de dar valor a los aportes de las personas que originaron dichas ideas, conocimientos y/o aportaciones, es decir respetar su autonomía.

Por lo antes expuesto, esta investigación se llevó a cabo conforme a los siguientes criterios:

- Las fuentes bibliográficas fueron citadas según el manual de normas APA.,
- El investigador ante la sociedad, debe mantener su responsabilidad científica y profesional.
- El investigador debe asegurar la eficacia, la credibilidad y fiabilidad de sus metodologías, fuentes y fichas de datos.
- En la publicación se debe cumplir con el Reglamento de Propiedad Intelectual Institucional y normas de orden público representadas a derechos de autor.
- El investigador se compromete a respetar el principio de confidencialidad de las personas que aportaron datos a la investigación.

IV.RESULTADOS

Tabla 1 Dimensión Buena Comunicación

	f	%
Bajo	45	23.07692
Regular	83	42.5641
Alto	67	34.35897
Total	195	100

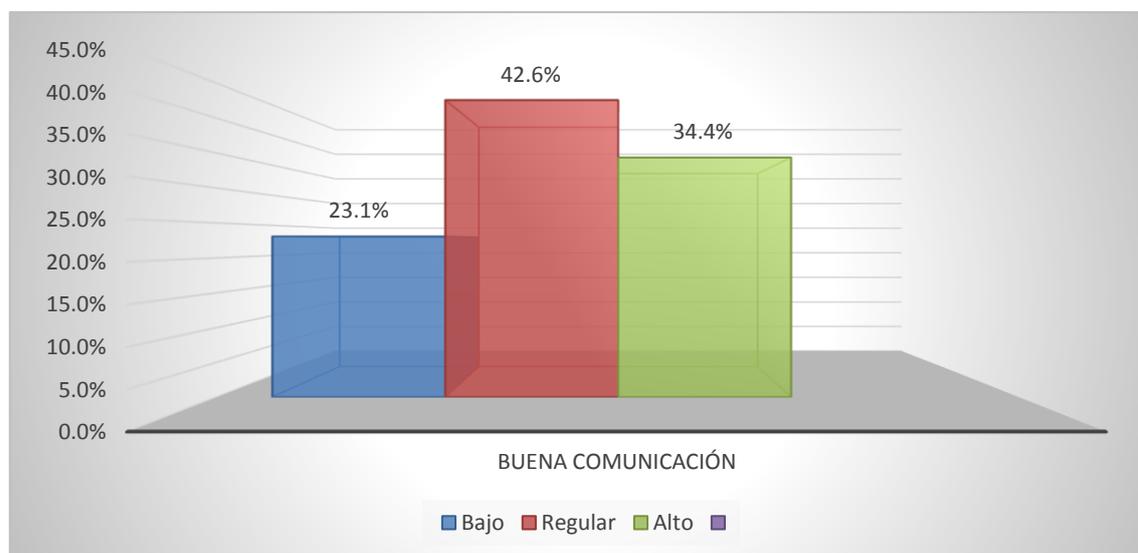


Figura 1 Dimensión Buena Comunicación

Fuente: Propia

INTERPRETACIÓN

Con respecto a la dimensión de buena comunicación los resultados muestran que el 42.6% considera que esta se encuentra en un nivel regular, seguido del 34.4% quienes señalan que la comunicación está en un alto nivel y para el 23.1% la comunicación están un bajo nivel. Los resultados evidencian una tendencia entre regular y alta del manejo de la comunicación y la cual debe ser gestionada intencionalmente previa planificación, por lo tanto, la comunicación dada entre los servidores públicos de la institución debe tener un objetivo y resultado claro por lo que se constituye como una herramienta organizativa que permitirá a los servidores ser más efectivo y eficiente, de allí la necesidad de mejorar estos niveles de comunicación.

Tabla 2. Dimensión Motivación

	f	%
Bajo	79	40.51282
Regular	86	44.10256
Alto	30	15.38462
Total	195	100

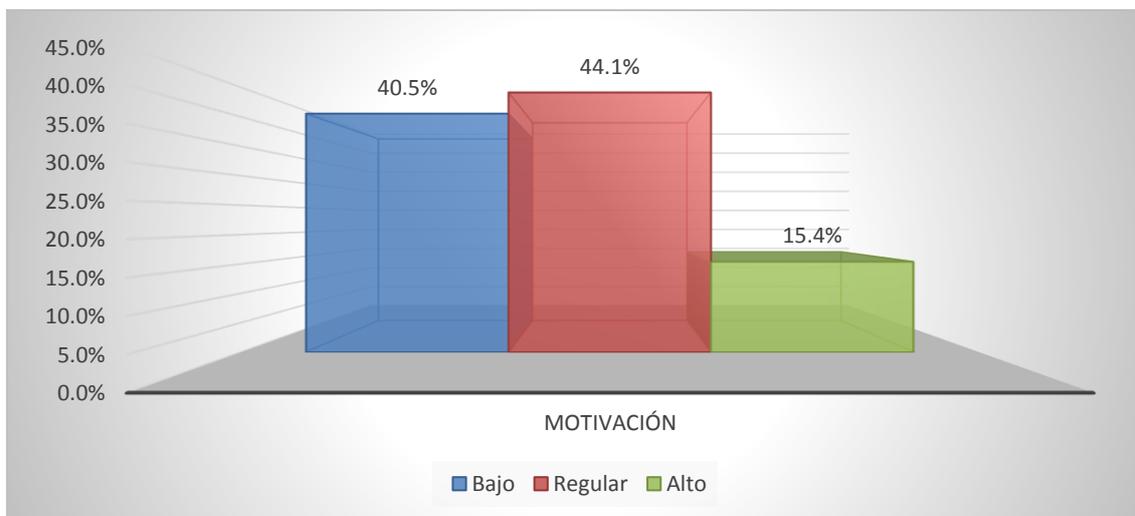


Figura 2 Dimensión Motivación

Fuente: Propia

INTERPRETACIÓN

Sobre la dimensión Motivación, los resultados muestran que para el 44.1% la motivación se encuentra en un nivel regular, mientras que para el 40.5% está en un nivel bajo, en menor proporción se el 15.4% señala que su motivación está en un alto nivel. En tan sentido, los resultados muestran una tendencia entre regular y baja de niveles de motivación para los servidores públicos encuestado, indicando que el esfuerzo que realizan estos servidores no logra satisfacer sus necesidades individuales, lo que no se compenetra con las metas organizacionales. De allí la importancia de que las metas de la institución sean compatibles con las metas de los servidores.

Tabla 3 Dimensión Identificación

	f	%
Bajo	54	27.69231
Regular	81	41.53846
Alto	60	30.76923
Total	195	100

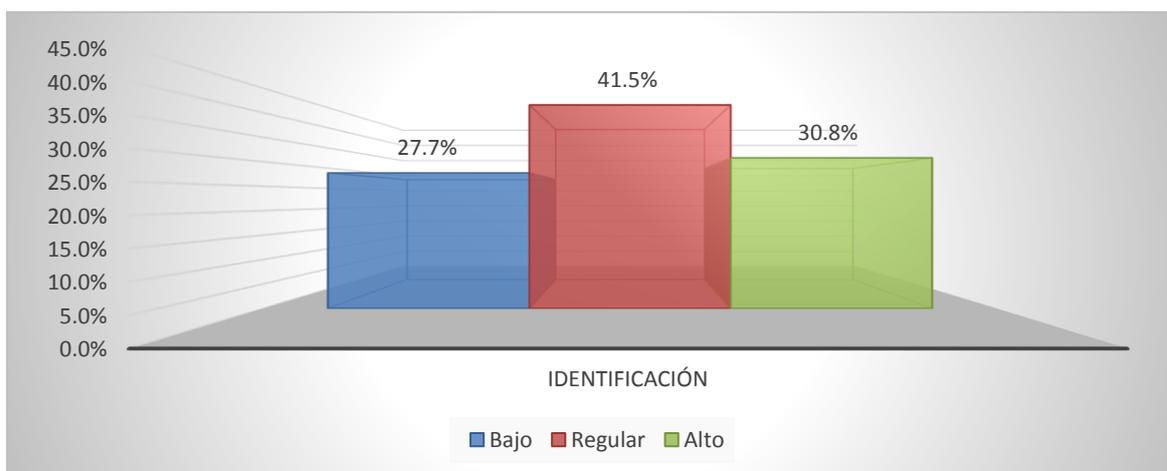


Figura 3. Dimensión Identificación

Fuente: Propia

INTERPRETACIÓN

Con respecto a la dimensión identificación los resultados muestran un nivel regular de identificación por parte de los servidores con la institución, representada por el 41.5%, mientras que para el 30.8% este nivel de identificación es alto y para el 27.7% este nivel de identificación es bajo. En tal sentido los resultados evidencian el éxito y fracaso de la organización con respecto al nexo construido con el servidor público, ya que un importante número de servidores aún no comparten los valores organizacionales que los harán identificarse con la institución.

Tabla 4 CLIMA ORGANIZACIONAL

	f	%
Bajo	68	34.87179
Regular	74	37.94872
Alto	53	27.17949
Total	195	100

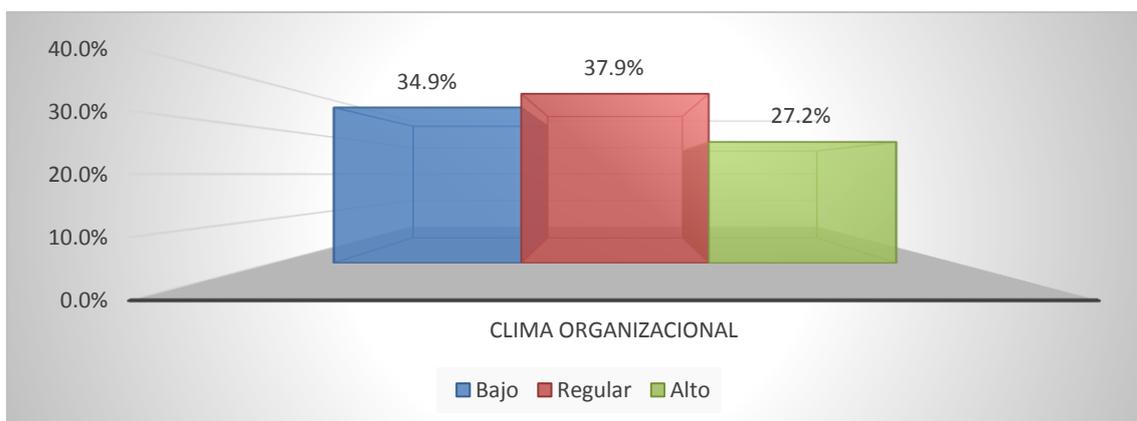


Figura 4. CLIMA ORGANIZACIONAL

Fuente: Propia

INTERPRETACIÓN

Con respecto a los resultados obtenidos de la variable clima organizacional, se observa que el 37.9% considera que el clima está en un nivel regular, el 34.9% señala que están en un bajo nivel y un 27.2% cree que el clima organizacional es alto. En tal sentido, para los servidores públicos encuestados los elementos que componen el clima organizacional se encuentran en un nivel medio, lo que determina el comportamiento de estos individuos dentro de la institución. El clima laboral por lo tanto determina las condiciones ambientales, sociales y psicológicas en la que se desarrollan las acciones dentro de la organización, para estos servidores públicos la acción está en un nivel medio pues tales condiciones no son las más óptimas para sentirse a gusto dentro de la institución.

Tabla 5 Dimensión Trabajo en Equipo

	f	%
Bajo	47	24.10256
Regular	90	46.15385
Alto	58	29.74359
Total	195	100

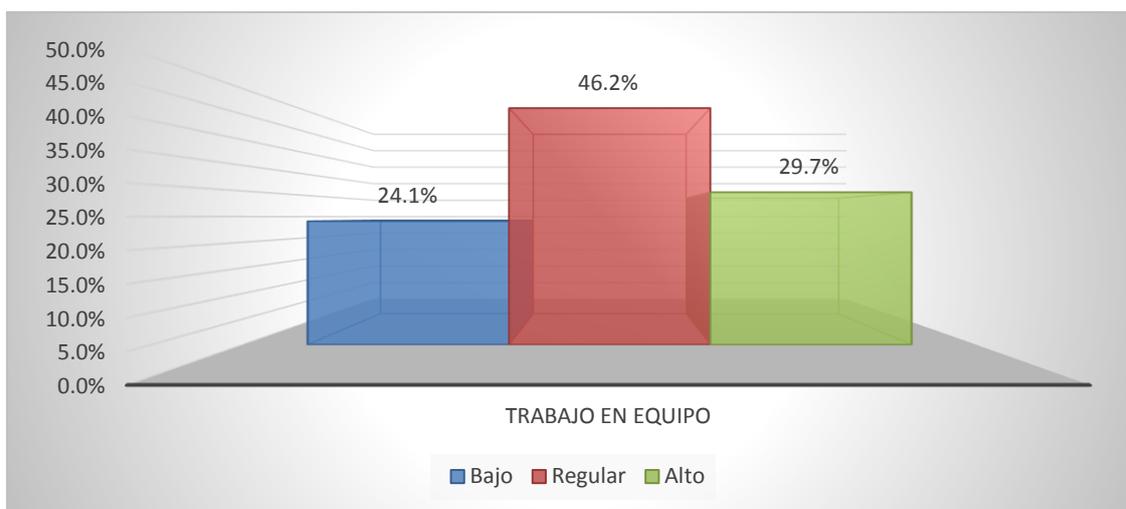


Figura 5. Dimensión Trabajo en Equipo

Fuente: Propia

INTERPRETACIÓN

Sobre la dimensión de trabajo en equipo los servidores públicos encuestados manifestaron que este se encontraba en un nivel medio, por cuanto hay poca cohesión entre los miembros del equipo, representado esta opinión por el 46.2%, mientras que el 29.7% señala que el nivel de trabajo en equipo es alto y el 24.1% manifiesta que el trabajo en equipo es bajo. En función de ello el trabajo en equipo dentro de la institución se ve mermado por elementos que no permiten una adecuada cohesión grupal y el resolver los problemas que se presentan de forma integrada.

Tabla 6 Dimensión Resultados Alcanzados

	f	%
Bajo	60	30.76923
Regular	81	41.53846
Alto	54	27.69231
Total	195	100

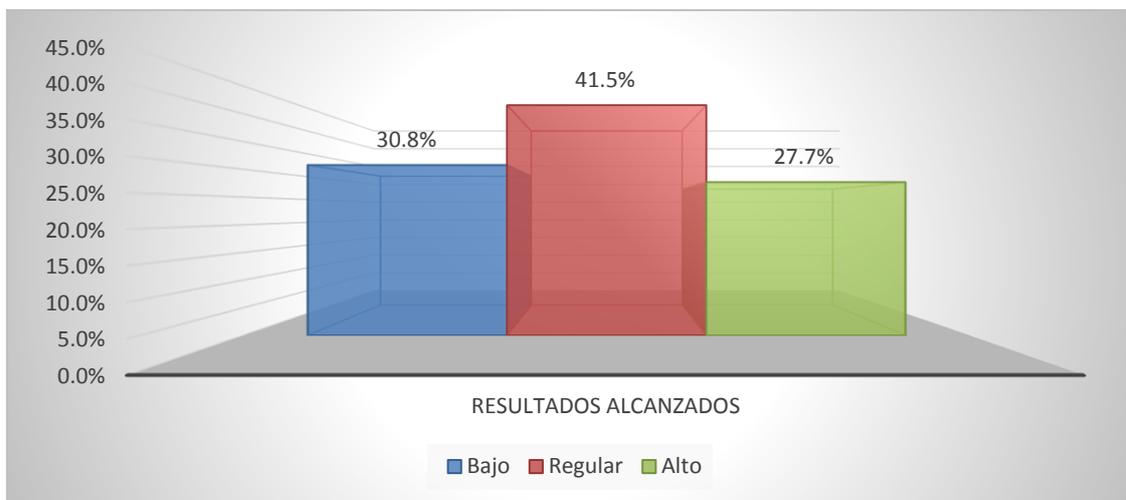


Figura 6. Dimensión Resultados Alcanzados

Fuente: propia

INTERPRETACIÓN

Con respecto a la dimensión de resultados alcanzados en el gráfico anterior se muestra que para el 41.5% está en un nivel regular, por cuanto no se alcanzan los resultados planeados, el 30.8% manifiesta que los resultados alcanzados son bajos y para el 27.7% los resultados alcanzados se encuentran en un alto nivel, ya que, se alcanzan todos los propósitos establecidos. Los resultados muestran una tendencia a un nivel entre regular y bajo a consideración de los servidores públicos, pues los objetivos planteados por la institución no se logran satisfactoriamente.

Tabla 7 Dimensión Desarrollo Profesional

	f	%
Bajo	64	32.82051
Regular	82	42.05128
Alto	49	25.12821
Total	195	100

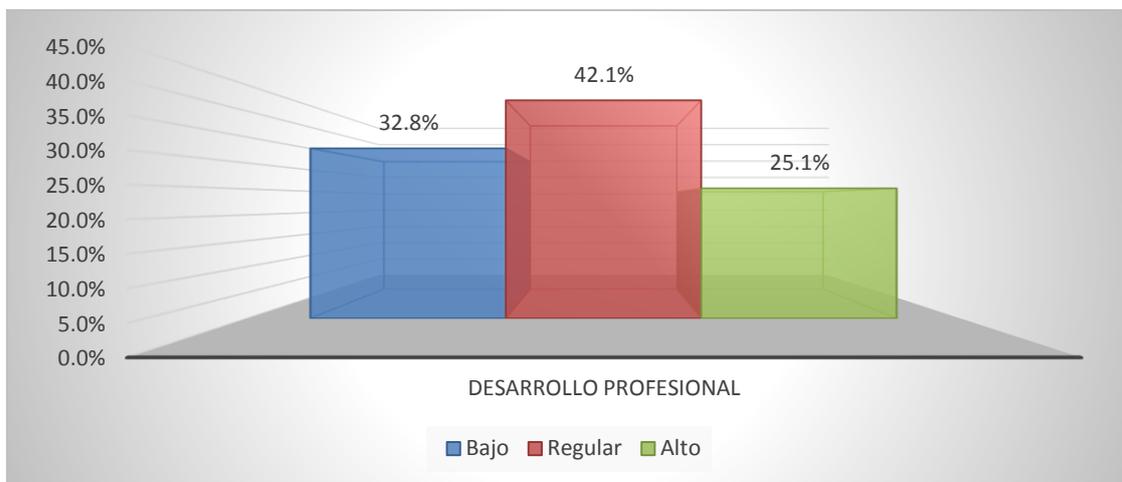


Figura 7. Dimensión Desarrollo Profesional

Fuente: Propia

INTERPRETACIÓN

Sobre la dimensión de desarrollo profesional el 42.1% de los servidores encuestados considera que su nivel de desarrollo regular para el 32.8% el nivel de desarrollo bajo, mientras que el 25.1% considera que están óptimamente desarrollados a nivel profesional. En tal sentido, los servidores consideran que aún no han alcanzado su progreso profesional, por cuanto la institución no brinda las condiciones para ello, y que necesitan asumir retos y competencias para sentirse profesionalmente desarrollados.

Tabla 8 Dimensión Responsabilidad

	f	%
Bajo	45	23.07692
Regular	86	44.10256
Alto	64	32.82051
Total	195	100

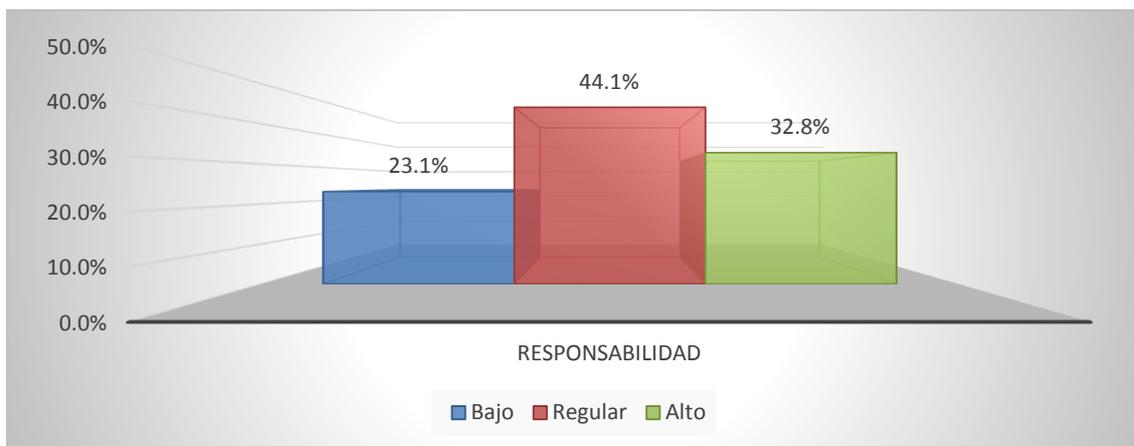


Figura 8. Dimensión Responsabilidad

Fuente: propia

INTERPRETACIÓN

Con respecto a la responsabilidad se observa que para el 44.1% está en un nivel regular, mientras que el 32.8% considera que la responsabilidad dentro de la institución está en alto nivel y el 23.1% señala que la responsabilidad se da en un nivel bajo. En tal sentido, los entrevistados consideran que la responsabilidad está entre un nivel regular y un nivel alto, por cuanto no se cumplen adecuadamente las funciones establecidas para cada quien.

Tabla 9 DESEMPEÑO LABORAL

	f	%
Bajo	67	34.35897
Regular	76	38.97436
Alto	52	26.66667
Total	195	100

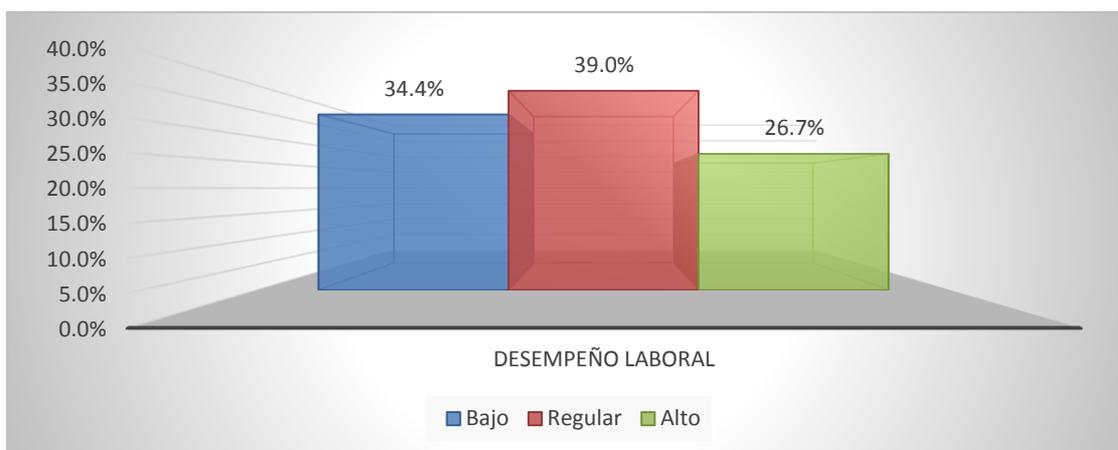


Figura 9. DESEMPEÑO LABORAL

Fuente: propia

INTERPRETACIÓN

Sobre la variable de desempeño laboral los resultados muestran que el 39% considera que el desempeño está en un nivel regular, seguido del 34.4% quienes manifiestan que el desempeño es bajo, para el 26.7% el desempeño laboral es alto. En tal sentido, la literatura consultada manifiesta que los funcionarios que tienen un regular desempeño laboral se abocan sólo a cumplir lo necesario, no aportan ni más o menos a la institución, pues existe una falta de motivación e impulso para realizar y entregar más de lo que le corresponde.

Tabla 10 COMPROBACIÓN DE HIPÓTESIS

		Medidas simétricas			
		Valor	Error estándar asintótico ^a	T aproximada ^b	Significación aproximada
Intervalo por intervalo	R de Pearson	,956	,038	15,637	,000 ^c
Ordinal por ordinal	Correlación de Spearman	,975	,025	21,151	,000 ^c
N de casos válidos		25			

a. No se presupone la hipótesis nula.

b. Utilización del error estándar asintótico que presupone la hipótesis nula.

c. Se basa en aproximación normal.

En los valores que nos da el estadígrafo de Pearson se aprecia claramente que existe relación directa entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los servidores públicos del Poder Judicial-Corte Superior de Justicia Arequipa, 2020, existiendo una influencia positivamente muy alta, ya que su valor $r=0.956$, lo que demuestra que si es positiva la hipótesis de correlación.

La comprobación de hipótesis mediante la significancia se procede de la siguiente manera:

Hipótesis nula:

H₀= No Existe relación directa entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los servidores públicos del Poder Judicial-Corte Superior de Justicia Arequipa, 2020.

Para que se cumpla, esta sentencia el valor de la significancia debe ser:

$p > 0.05$

La significancia hallada $p=0.000$ es menor al parámetro planteado y se rechaza la presente hipótesis

Hipótesis verdadera:

H₁= Existe relación directa entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los servidores públicos del Poder Judicial-Corte Superior de Justicia Arequipa, 2020.

El cumplimiento de esta sentencia radica que el valor de la significancia deberá ser:
 $P < 0.05$

No obstante, la significancia encontrada es de $p = 0.000$, es decir, inferior al parámetro formulado por lo que se acepta la hipótesis alternativa.

V. DISCUSIÓN

El clima organizacional en los últimos años ha logrado convertirse en un tema relevante para las empresas públicas y privadas, por la concientización que han asumido las altas gerencias, las cuales opinan que la calidad del servicio se logrará conociendo las circunstancias en las que los trabajadores cumplen sus funciones. Con respecto a los servidores públicos del poder judicial de Arequipa, el trabajar en un clima con condiciones carente que no satisfaga sus expectativas, perjudicará tanto el ambiente laboral interno como el servicio que prestan al usuario y la imagen de la institución.

A partir de este planteamiento, este estudio busco establecer la relación que existe entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los servidores públicos del Poder Judicial-Corte Superior de Justicia Arequipa, 2020, en tal sentido los resultados mostrados en los valores que nos da el estadígrafo de Pearson se aprecian claramente que existe relación directa, cuyos valores muestran $r=0.956$, siendo una correlación positivamente alta.

Los resultados de este estudio se relacionan con los encontrados por Pérez (2011) quien evidenció una relación directa entre el clima organizacional y el desempeño de los funcionarios, por cuanto alude que el clima de la institución interviene en el cumplimiento de las funciones de los servidores al no sentirse motivados. Asimismo, el estudio de Rivero (2017) concuerda con esta investigación ya que se consideraron las mismas dimensiones de estudio, demostrando determinar que ciertamente el clima organizacional tiene una fuerte correlación con el desempeño laboral, es decir, que sí el servidor público se maneja en un clima organizacional positivo su desempeño laboral será mucho más óptimo y de calidad.

La teoría consultada manifiesta que la problemática suscitada en torno al desempeño laboral y clima organizacional en las organizaciones se dan, primeramente, porque el clima percibido por los trabajadores es negativo ya que sus necesidades son diferentes a los de la organización. Asimismo, no existe un solo factor para alcanzar la satisfacción laboral, por lo que se presentan varias facetas y realidades de acuerdo a la empresa, en algunas circunstancias se

presenta la tendencia de considerar los términos de desempeño y clima laboral, aunque parecen íntimamente relacionados son elementos de una organización con diferentes percepciones.

Ahora bien, con respecto al clima laboral según los servidores públicos del Poder Judicial-Corte Superior de Justicia Arequipa se constató que este se encuentra en un nivel regular, en tal sentido, Pedraza (2018) señala “el clima organizacional está fundamentado en las percepciones que poseen los individuos que forman parte de él, por lo general es definido como el modelo constante de actitud de conducta y sentimientos que forman parte de la vida organizacional, referido a las circunstancias actuales que se suscitan dentro de ella y los nexos establecidos entre los empleados, el equipo de trabajo y el desempeño laboral”. Para los servidores públicos la situación y ambiente en el Poder Judicial-Corte Superior de Justicia Arequipa está a un nivel regular ya que las dimensiones consideradas están en un nivel regular, siendo la comunicación una de las más afectadas.

Tales resultados coinciden con la investigación de Vera y Suarez (2018) quien concluyó que la empresa poco reconoce a sus empleados, lo que interviene en su autoestima, de allí la necesidad de incentivarlos para que mejoren su satisfacción laboral y por ende la productividad de la empresa. En tal sentido, el 80% de los colaboradores indicaron unos bajos niveles motivacional por el poco reconocimiento al cumplimiento de su labor, que puede ser manifestada a través de bonos, incentivos y vacaciones. De igual forma, se corroboró que el desempeño laboral está en sus más bajos niveles, por lo que no hay competencias laborales que alcanzar, influyendo en la realización de actividades deficientes y por ende en la escasa calidad del servicio y productividad por parte de los servidores de la empresa objeto de estudio.

La teoría consultada del clima organizacional de Pritchard y Karasick afirma que el clima organizacional se mide por dimensiones independientes, completas y descriptivas y que si estas no se desarrollan adecuadamente el ambiente para los trabajadores será hostil y poco motivador.

Sobre la variable de desempeño laboral, los resultados muestran que para 39% el desempeño es regular, el 34.4% indican que el desempeño es bajo, y 26.7% indica un desempeño es alto. En función de ello la teoría consultada manifiesta que el nivel regular de desempeño laboral se observa en los servidores que cumplen sus funciones honrada y puntualmente, además de conformarse con sus salarios. Estos realizan las tareas para los que fueron contratados sin ir más allá. Los funcionarios que tienen un regular desempeño laboral se limitan a cumplir sus funciones y trabajar sólo lo necesario, no tienen el propósito de aportar más de lo que deben a la institución, siendo usual observar una falta de impulso para hacer más de lo que corresponde.

Cabe destacar que, el estudio de Rivero (2017) difiere de los encontrados en esta investigación ya que los funcionarios si tenían un nivel alto de desempeño representado por el 46.3% de los servidores mientras que el 53.8% señala un Desempeño Laboral medio.

En función de ello, la teoría referenciada de Hacker “Desempeño Laboral y proceso de Acción” señala que el autor de esta teoría plantea dos visiones sienta la primera la actividad derivada conformada a partir de un planteamiento meta hasta la construcción del plan, su aplicación y feedback. La otra visión indica la aplicabilidad que se determina por el conocimiento dado consciente y automáticamente.

Finalmente, este estudio corrobora lo indicado por la teoría consultada, Chiavenato (2007) explica que el ambiente influye sustancialmente en el impulso que tienen los miembros que hacen vida dentro de la empresa, lo que se puede explicar cómo una cualidad o propiedad del contexto organizacional experimentado y percibido por quiénes la integran, influenciando su comportamiento dentro de ella. La huella que marca el clima se puede observar en lo que perciben los individuos del contexto de trabajo. El ambiente laboral no es un argumento meramente científico o una realidad necesaria para comprender el funcionamiento de las instituciones, sino que es un argumento global y amplio que permitirá la optimización intervención de las consecuencias obtenidas a través del proceso organizacional en la productividad y cumplimiento de los colaboradores.

VI. CONCLUSIONES

1. Se corrobora que existe una relación directa y positivamente muy alta entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los servidores públicos del Poder Judicial-Corte Superior de Justicia Arequipa, 2020, ya que su valor $r=0.956$, demostrándose la hipótesis de estudio. Por lo tanto, a mayor nivel de clima organizacional mejor será el nivel de desempeño laboral de los servidores públicos.
2. El nivel de la variable clima organizacional según los servidores públicos del Poder Judicial-Corte Superior de Justicia Arequipa, 2020 está en un nivel regular, según el 37% de los encuestado. Por lo tanto, para estos servidores públicos la situación y ambiente laboral está en un nivel medio pues la comunicación, motivación e identidad no son las más óptimas para sentirse a gusto dentro de la institución.
3. El nivel de la variable de desempeño laboral de los servidores públicos del Poder Judicial-Corte Superior de Justicia Arequipa, 2020 es regular. Por lo tanto, los funcionarios que tienen un regular desempeño laboral se abocan sólo a cumplir lo necesario, no aportan ni más o menos a la institución, pues existe una falta de motivación e impulso para realizar y entregar más de lo que le corresponde.
4. El grado de relación que existe entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los servidores públicos del Poder Judicial-Corte Superior de Justicia Arequipa, 2020, según los datos encontrados es positivamente fuerte, según el estadígrafo de r de Pearson.

VII. RECOMENDACIONES

1. Se recomienda al Presidente del Poder Judicial - Corte Superior de Justicia Arequipa, aplicar mecanismos estratégicos con el propósito de optimizar la comunicación y el compromiso de los servidores fortaleciendo su labor y trabajo en equipo.
2. Se recomienda a la Gerencia y Recursos Humanos aplicar estrategias educativas, de capacitación y concientización dentro de la institución, con el propósito de alcanzar la confianza y seguridad en el planteamiento e inicio de una reestructuración organizacional.
3. Se recomienda al presidente del poder Judicial aplicar la estrategia de mesas de trabajo para tratar temas de incentivos, bonos y remuneraciones, especialmente a los funcionarios que tienen un alto nivel de compromiso con la institución.
4. Se recomienda al Poder Judicial-Corte Superior de Justicia Arequipa fortalecer las relaciones laborales entre los miembros, afianzando el compromiso institucional.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICA

- Arce,.A. (2017) Curso de *Actualización en Gestión del Clima Organizacional. Conferencia llevada a cabo en el curso Clima Organizacional*. Pontificia Universidad Católica del Perú. Lima.
- Arriata, A. (2016) *Desempeño laboral y condiciones de trabajo docente en Chile: influencias y percepciones desde los evaluados*. Universidad de Chile
- Bobadilla, C. (2017) *El clima organizacional y desempeño laboral en los Institutos Superiores Tecnológicos de Huancayo*. Universidad Nacional del Centro del Perú.
- Caballero, J. (2015). *Clima Organizacional y Desempeño Laboral de los Trabajadores de la Municipalidad Distrital de Independencia Lima Perú*
- Carrión J. (2016). *Relación entre el clima laboral y el desempeño de los servidores de la subsecretaría administrativa financiera del ministerio de finanzas, en el periodo 2015-2016*. Universidad Tecnológica Equinoccial Dirección General De Posgrados -Quito-Ecuador.
- Charry, O. (2018). *La gestión de la comunicación interna y el clima organizacional en el sector público. Ministerio de Educación, Unidad de Gestión Educativa Local N° 03 de Lima Metropolitana*. Revista Comuni@ccion, Vol. 9. Disponible en: http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2219-71682018000100003.
- Chiavenato, I. (2007) *Administración de Recursos Humanos*. México: Editorial McGraw Hill.
- Hernández, R. (2014). *Metodología de la Investigación*. México: McGraw-Hill.
- Gestiopolis. (2018). gestiopolis.com. Obtenido de <https://www.gestiopolis.com>: <https://www.gestiopolis.com/clima-laboral/>
- Gutiérrez, L. (2015). *Influencia de los Factores Motivacionales y de Higiene según Herzberg en el Clima Organizacional del Supermercado Metro* (Tesis para optar el título de Licenciado en Administración de Empresas). Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. Lima Peru,
- León, S. (2016). *Influencia del clima organizacional y el desempeño laboral de la Institución Fondo Mi Vivienda S.A. - Lima 2015*. Lima.
- Medina, S. (2017). *Desempeño laboral del personal administrativo nombrado de la*

- Municipalidad Provincial del Santa. Chimbote 2017. Universidad Cesar Vallejo.*
- Merino, M.; Carrera, F.; Roca, M.; Morro, M.; Martínez, A. y Fikri, N. (2017). *Relación entre la satisfacción laboral y la cultura de seguridad del paciente. Gaceta Sanitaria*, 1-10. doi: <https://doi.org/10.1016/j.gaceta.2017.02.009>.
- Oscoco, H. (2015). *Gestión del talento humano y su relación con el desempeño laboral del personal de la Municipalidad Distrital Pacucha-Andahuaylas 2014*. Apurímac.
- Palmar R., Valero U., y Jhoan M. (2014). *Competencias y desempeño laboral de los gerentes*.
- Pedraza, N. (2018). *El clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral desde la percepción del capital humano. Revista Lasallista de Investigación*. Vol. 15. Doi: 10.22507/rli.v15n1a9.
- Pérez, N. y Rivera, P. (2015) *“Clima Organizacional Y Satisfacción Laboral En Los Trabajadores Del Instituto De Investigaciones De La Amazonia Peruana, Período 2013*. Universidad Nacional De La Amazonía Peruana.
- Rivero, G. (2017) *Clima Organizacional y desempeño Laboral de los Servidores Públicos del Poder Judicial Sede Caylloma -Arequipa2016*. Universidad Cesar Vallejo.
- Rodríguez, M. (2016) *Influencia del clima organizacional en el Desempeño laboral del personal de la Dirección Regional de Agricultura Junín -2014*. Universidad Peruana de los Andes.
- Soto, B. (2018). *Clima organizacional y gestión de recursos humanos en la empresa verito Aqp, Arequipa Perú*
- Zenteno-, A. y Durán, C. (2016). *Factores y prácticas de alto desempeño que influyen en el clima laboral: análisis de un caso. INNOVAR. Revista de Ciencias Administrativas y Sociales*

ANEXOS

Anexo 1 : Matriz de consistencia

PREGUNTAS DE INVESTGACION	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES E INDICADORES	METODOLOGIA
<p>PROBLEMA GENERAL ¿Qué relación que existe entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los servidores públicos del Poder Judicial-Corte Superior de Justicia Arequipa, 2020?</p>	<p>-Determinar la relación que existe entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los servidores públicos del Poder Judicial-Corte Superior de Justicia Arequipa, 2020.</p>	<p>-H0. No Existe relación directa entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los servidores públicos del Poder Judicial-Corte Superior de Justicia Arequipa, 2020.</p>	<p>VARIABLE 1 CLIMA ORGANIZACIONAL Dimensiones -Buena Comunicación -Motivación -Identificación</p>	<p>TIPO DE INVESTIGACION Descriptiva Campo Correlacional</p> <p>DISEÑO no experimental-- correlativa</p>
<p>PROBLEMA ESPECIFICO ¿Cuál es el nivel de clima organizacional que perciben los servidores públicos del Poder Judicial-Corte Superior de Justicia Arequipa, 2020?</p>	<p>OBJETIVOS ESPECIFICOS -Identificar el nivel de clima organizacional que perciben los servidores públicos del Poder Judicial-Corte Superior de Justicia Arequipa, 2020.</p>	<p>-H1.- Existe relación directa entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los servidores públicos del Poder Judicial-Corte Superior de Justicia Arequipa, 2020.</p>	<p>VARIABLE 2 DESEMPEÑO LABORAL Dimensiones: -Trabajo en Equipo -Resultados Alcanzados -Desarrollo Profesional -Responsabilidad</p>	<p>$\begin{matrix} \lambda_01 \\ \uparrow r \\ m \searrow \lambda_02 \end{matrix}$ METODO Cuantitativa</p> <p>POBLACION Y MUESTRA Servidores Públicos del Poder Judicial-Corte Superior de Justicia Arequipa. Muestra Censal</p>
<p>¿Cuál es el nivel de desempeño laboral de los servidores públicos del Poder Judicial-Corte Superior de Justicia</p>	<p>Identificar el nivel de desempeño laboral de los servidores públicos del Poder Judicial-Corte Superior de Justicia Arequipa, 2020.</p>			<p>TECNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCION DE</p>

**Arequipa, 2020?-
-¿Cuál es el grado de
relación existe entre el
clima organizacional y el
desempeño laboral de
los servidores del Poder
Judicial-Corte Superior de
Justicia Arequipa, 2020?**

**Establecer el grado de
relación que existe entre el
clima organizacional y el
desempeño laboral de los
servidores públicos del
Poder Judicial-Corte
Superior de Justicia
Arequipa, 2020.**

DATOS:

**Encuesta. Cuestionario
ANALISIS DE DATOS:
Descriptivo**

Anexo 2 : Operacionalización de la Variable

Variable	Dimensiones	Indicadores	Items	Peso	Numero de Items
CLIMA ORGANIZACIONAL	Buena Comunicación	Empatía	¿Comprende las limitaciones como los puntos fuertes de sus compañeros?	12	3
			¿Colabora con las aptitudes positivas de alguno de sus compañeros?		
			Ud. Ayuda a sus compañeros a alcanzar sus anhelos laborales?		
		Tolerancia	¿Cree que la comprensión es importante en su centro laboral?	12	3
			¿Es Ud, una persona muy sociable?		
			¿Soporta a un compañero intransigente?		
	Respeto	¿Demuestra acatamiento de las normas, así como su puntualidad y asistencia?	8	2	
		¿Cree que es necesario el respeto entre compañeros?			
	Cortesía	¿Saluda cordialmente a todos los miembros de su Institución?	8	2	
		¿Su comportamiento provoca malestar entre sus demás compañeros?			
	Motivación	Entusiasmo	¿Comparte su entusiasmo con alguien?	8	2
			¿Cree que su remuneración está acorde a sus funciones y grupo ocupacional?		
		Promoción para Ascender	¿Cree que el ascenso hará que su carrera avance en la dirección que quiere?	8	2
¿En esta institución tienen todos igualdad de oportunidad para participar en un concurso de méritos?					
Incentivos	¿Recibe algún incentivo por parte de la empresa cuando realiza un trabajo bien hecho?	4	1		

DESEMPEÑO LABORAL	Identidad Organizacional	Representación	Ud. Participa de las actividades realizadas por su Institución?	4	1
		Compromiso	Ud. Participa de las actividades realizadas por su Institución?	4	1
		Lealtad	¿Es Ud. Discreto con los problemas existentes dentro de su Institución?	4	1
		Grado de Confianza	¿Su superior confía en su labor desempeñada?	8	2
	¿Su jefe inmediato superior comunica claramente sus expectativas?				
	Trabajo en Equipo	Cooperación	¿A fin de mejorar su labor comparte opiniones con sus compañeros?	12	3
			¿Cuenta con la ayuda o colaboración de sus compañeros?		
			¿En su Institución realizan actividades que fomenten el compañerismo?		
		Objetivo Común	¿Trabaja con los demás sin crear conflicto?	8	2
		Interacción	¿Alcanza las metas propuestas exigidas?		
Resultados Alcanzados		Perseverancia	¿Recibe apoyo por parte de sus compañeros a fin de alcanzar sus metas?	8	2
	¿Existe un alto grado de desempeño y entrega por parte de sus compañeros?				
	Iniciativa	¿Es consecuente en su desempeño laboral?	8	2	
		¿Aporta algo importante a fin de alcanzar su objetivo?			
		¿Soluciona un determinado problema en el tiempo estimado?			
Autodesarrollo	¿Cuenta con aceptables conocimientos para el trabajo encomendado?	8	2		
	Resolución de	¿Tiene la capacidad para resolver frecuentes problemas?	8	2	
		¿Los resultados obtenidos son satisfactorios?			
		¿Toma frecuentemente decisiones para resolver problemas?	4	1	

		problemas			
		Autonomía	¿Afronta las dificultades al momento de resolver un problema?	4	1
		Exigencia	¿Existe un control para obtener un buen rendimiento?	8	2
			¿Se siente feliz con los resultados alcanzados?		
	Desarrollo Profesional	Capacidad Profesional	¿Existe oportunidad brindada por la institución a fin de que se capacite constantemente?		
			¿Tiene buena predisposición para el conocimiento de los procesos y el aprendizaje?	12	3
			¿Las decisiones tomadas alcanzan su objetivo?		

Anexo 3 : Instrumentos

CUESTIONARIO CLIMA ORGANIZACIONAL

Amigo servidor Judicial:

La presente tiene carácter de anónimo y su respuesta serán reservado, por lo que se le sugiere siga Ud. las siguientes recomendaciones:

1. Lea detenidamente y de forma clara las siguientes preguntas
 2. Por favor conteste todas las preguntas
 3. Marque con una equis en sólo uno de los cuadros de cada pregunta
1. Nunca 2.A veces 3.Casi Siempre 4. Siempre

		1	2	3	4
1	Comprende las limitaciones como los puntos fuertes de sus compañeros?				
2	.Colabora con las actitudes positivas de alguno de sus compañeros?				
3	Ud .ayuda a sus compañeros a alcanzar sus anhelos laborales?				
4	Cree que la comprensión es importante en su centro laboral?				
5	Es Ud. Una persona muy sociable?				
6	¿Soporta a un compañero intransigente ?				
7	Demuestra acatamiento de las normas, así como su puntualidad y asistencia?				
8	.-Cree que es necesario el respeto entre compañeros?				
9	Saluda cordialmente a todos los miembros de su Institución?				
10	Su comportamiento provoca malestar entre sus demás compañeros?				
11	Comparte su entusiasmo con alguien?				
12	Cree que su remuneración esta acorde a sus funciones y grupo ocupacional?				
13	.-Cree que el ascenso hará que su carrera avance en la dirección que quiere?				
14	En esta institución tienen todos igualdad de oportunidad para participar en un concurso de meritos?				

1 5	Recibe algún incentivo por parte de la empresa, cuando realiza un trabajo bien hecho?				
1 6	Ud. participa de las actividades realizadas por su institución?				
1 7	Ud. participa de las actividades realizadas por su institución				
1 8	Es Usted discreto con los problemas existentes dentro de su Institución?				
1 9	Su superior confía en su labor desempeñada?				
2 0	Su jefe inmediato Superior comunica claramente sus expectativas?				

CUESTIONARIO DESEMPEÑO LA BORAL

Amigo servidor Judicial:

La presente tiene carácter de anónimo y su respuesta serán reservado, por lo que se le sugiere siga Ud. las siguientes recomendaciones:

1. Lea detenidamente y de forma clara las siguientes preguntas
 2. Por favor conteste todas las preguntas
 3. Marque con una equis en sólo uno de los cuadros de cada pregunta
1. Nunca 2.A veces 3. Casi siempre 4. Siempre

		1	2	3	4
1	A fin de mejorar su labor comparte opiniones con sus compañeros ?				
2	¿Cuenta con la ayuda o colaboración de sus compañeros?				
3	En su Institución realizan actividades que fomenten el compañerismo ?				
4	.Trabaja con los demás sin crear conflicto?				
5	Alcanza las metas propuestas exigidas?'				
6	Recibe apoyo por parte de sus compañeros a fin de alcanzar sus metas?'				
7	Existe un alto grado de desempeño y entrega por parte de sus compañeros?				
8	-Es consecuente en su desempeño laboral?				
9	Aporta algo importante afin de alcanzar su objetivo?				
10	Se soluciona un determinado problema en el tiempo estimado?				
11	Cuenta con aceptables conocimientos para el trabajo encomendado?				
12	Tiene la capacidad para resolverfrecuentes problemas?				
13	Los resultados obtenidos son satisfactorios?				

14	Toma frecuentemente decisiones para resolver problemas ?				
15	Afronta las dificultades al momento de resolver un problema?				
16	Existe un control para obtener un buen rendimiento?				
17	Se siente feliz con los resultados alcanzados?				
18	Existe oportunidad brindada por la Institución a fin de que se capacite constantemente ?				
19	Tiene buena predisposición para el conocimiento de los procesos y el aprendizaje ?				
20	Las decisiones tomadas alcanzan su objetivo ?				

Anexo 4. Validación de expertos

ANEXO N° 01

CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor(a):

DR. CESAR INOCENTE RAMIREZ

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Nos es muy grato comunicarnos con usted para expresarle nuestros saludos y así mismo hacer de su conocimiento que, siendo estudiantes del **TALLER DE TESIS DE DERECHO, CON FECHA DE INICIO EL 01 DE OCTUBRE DEL 2020 HASTA EL 31 DE MARZO DEL 2021**, requiero validar los instrumentos con los cuales debo recoger la información necesaria para poder desarrollar la investigación para optar el Título Profesional de **ABOGADO**.

El título o nombre del proyecto de investigación es: **"CLIMA ORGANIZACIONAL Y EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS SERVIDORES PUBLICOS DEL PODER JUDICIAL – CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA AREQUIPA – 2020"**. y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos, recurrimos y apelamos a su connotada experiencia a efecto que se sirva aprobar el instrumento aludido.

El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables, dimensiones e indicadores.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.
- Operacionalización de las variables.

Expresándole mi sentimiento de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.



Firma

Bach. JOSE RANDY VARGAS RIVERA



DR. CESAR INOCENTE RAMIREZ
ABOGADO
REG. 54068 Colegio de Abogados
de Lima
Recibido
11-03-2021

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE LOS INSTRUMENTO VARIABLE DEPENDIENTE SATISFACCIÓN LABORAL

Nº	Dimensiones / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
I. Trabajo en Equipo								
1	A fin de mejorar su labor comparte opiniones con sus compañeros?	X		X		X		
2	¿Cuenta con la ayuda o colaboración de sus compañeros?	X		X		X		
3	En su Institución realizan actividades que fomenten el compañerismo?	X		X		X		
4	.Trabaja con los demás sin crear conflicto?	X		X		X		
5	Alcanza las metas propuestas exigidas?'	X		X		X		
6	Recibe apoyo por parte de sus compañeros a fin de alcanzar sus metas?	X		X		X		
7	Existe un alto grado de desempeño y entrega por parte de sus compañeros?	X		X		X		
II. Resultados Alcanzados								
8	-Es consecuente en su desempeño laboral?	X		X		X		
9	Aporta algo importante a fin de alcanzar su objetivo?	Si	No	Si	No	Si	No	
10	Se soluciona un determinado problema en el tiempo estimado?	X		X		X		
11	Cuenta con aceptables conocimientos para el trabajo encomendado?	X		X		X		
12	Tiene la capacidad para resolver frecuente frecuentes	X		X		X		
13	Los resultados obtenidos son satisfactorios?	X		X		X		
14	Toma frecuentemente decisiones para resolver problemas ?	X		X		X		
III. Desarrollo Profesional								
15	Afronta las dificultades al momento de resolver un problema?	X		X		X		
16	Existe un control para obtener un buen rendimiento?	X		X		X		
17	Se siente feliz con los resultados alcanzados?	X		X		X		
18	Existe oportunidad brindada por la Institución a fin de que se capacite constantemente?	X		X		X		
19	Tiene buena predisposición para el conocimiento de los procesos y el aprendizaje?	X		X		X		
20	Las decisiones tomadas alcanzan su objetivo?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Cesar Inocente Ramirez

DNI: 10495720 Especialidad del validador: Derecho Constitucional y Derechos Humanos

11 de 03 del 2021

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión


CESAR INOCENTE RAMIREZ
 ABOGADO
 Firmado digitalmente por Cesar Inocente Ramirez
 Firma del Validador

ANEXO N° 03

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DE LOS INSTRUMENTOS
VARIABLE INDEPENDIENTE: CLIMA ORGANIZACIONAL**

Nº	Dimensiones / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
I. Comunicación								
1	Comprende las limitaciones como los puntos fuertes de sus compañeros?	/		/		/		
2	.Colabora con las actitudes positivas de alguno de sus compañeros?	/		/		/		
3	Ud .ayuda a sus compañeros a alcanzar sus anhelos laborales?	/		/		/		
4	Cree que la comprensión es importante en su centro laboral?	/		/		/		
5	Es Ud. Una persona muy sociable?	/		/		/		
6	¿Soporta a un compañero intransigente ?	/		/		/		
7	Demuestra acatamiento de las normas, así como su puntualidad y asistencia?	/		/		/		
II. Motivación								
8	.-Cree que es necesario el respeto entre compañeros?			/		/		
9	Saluda cordialmente a todos los miembros de su Institución?	Si	No	Si	No	Si	No	
10	Su comportamiento provoca malestar entre sus demás compañeros?	/		/		/		
11	Comparte su entusiasmo con alguien?	/		/		/		
12	Cree que su remuneración esta acorde a sus funciones y grupo ocupacional?	/		/		/		
13	.-Cree que el ascenso hará que su carrera avance en la dirección que quiere?	/		/		/		
14	En esta institución tienen todos igualdad de oportunidad para participar en un concurso de meritos?	/		/		/		
III. Identidad Organizacional								
15	Recibe algún incentivo por parte de la empresa, cuando realiza un trabajo bien hecho?	/		/		/		
16	Ud. participa de las actividades realizadas por su institución?	/		/		/		
17	Ud. participa de las actividades realizadas por su institución	/		/		/		
18	Es Usted discreto con los problemas existentes dentro de su Institución?	/		/		/		
19	Su superior confía en su labor desempeñada?	/		/		/		
20	Su jefe inmediato Superior comunica claramente sus expectativas?	/		/		/		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Cesar Inocente Ramírez

DNI: 10495720 Especialidad del validador: Derecho Constitucional y Derechos Humanos

11 de 03 del 2021

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión


CESAR DAVID INOCENTE RAMIREZ
ABOGADO
REG. 56006 Colegio de Abogados
Firma del Validador

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DE LOS INSTRUMENTOS
VARIABLE DEPENDIENTE: DESEMPEÑO LA BORAL**

Nº	Dimensiones / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
I. Trabajo en Equipo								
1	A fin de mejorar su labor comparte opiniones con sus compañeros?	/		/				
2	¿Cuenta con la ayuda o colaboración de sus compañeros?	/		/				
3	En su Institución realizan actividades que fomenten el compañerismo?	/		/				
4	.Trabaja con los demás sin crear conflicto?	/		/				
5	Alcanza las metas propuestas exigidas?	/		/				
6	Recibe apoyo por parte de sus compañeros a fin de alcanzar sus metas?	/		/				
7	Existe un alto grado de desempeño y entrega por parte de sus compañeros?	/		/				
II. Resultados Alcanzados		Si	No	Si	No	Si	No	
8	-Es consecuente en su desempeño laboral?			/				
9	Aporta algo importante a fin de alcanzar su objetivo?	Si	No	Si	No	Si	No	
10	Se soluciona un determinado problema en el tiempo estimado?	/		/				
11	Cuenta con aceptables conocimientos para el trabajo encomendado?	/		/				
12	Tiene la capacidad para resolver frecuente frecuentes	/		/				
13	Los resultados obtenidos son satisfactorios?	/		/				
14	Toma frecuentemente decisiones para resolver problemas ?	/		/				
III. Desarrollo Profesional		Si	No	Si	No	Si	No	
15	Afronta las dificultades al momento de resolver un problema?	/		/		/		
16	Existe un control para obtener un buen rendimiento?	/		/		/		
17	Se siente feliz con los resultados alcanzados?	/		/		/		
18	Existe oportunidad brindada por la Institución a fin de que se capacite constantemente?	/		/		/		
19	Tiene buena predisposición para el conocimiento de los procesos y el aprendizaje?	/		/		/		
20	Las decisiones tomadas alcanzan su objetivo?	/		/		/		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg:

..... Doctor en Gestión Educativa

DNI : 2.947.8342

Especialidad del validador:..... Docente Universitario

.....10...de Febrero del 2021

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión


.....
Félix Alfredo Benavente Valdívia
Doctor en Gestión Educativa

Firma del Validador

ANEXO N° 03

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DE LOS INSTRUMENTOS
VARIABLE INDEPENDIENTE: CLIMA ORGANIZACIONAL**

Nº	Dimensiones / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
I. Comunicación								
1	Comprende las limitaciones como los puntos fuertes de sus compañeros?	/		/		/		
2	.Colabora con las actitudes positivas de alguno de sus compañeros?	/		/		/		
3	Ud .ayuda a sus compañeros a alcanzar sus anhelos laborales?	/		/		/		
4	Cree que la comprensión es importante en su centro laboral?	/		/		/		
5	Es Ud. Una persona muy sociable?	/		/		/		
6	¿Soporta a un compañero intransigente ?	/		/		/		
7	Demuestra acatamiento de las normas, así como su puntualidad y asistencia?	/		/		/		
II. Motivación								
8	.-Cree que es necesario el respeto entre compañeros?			/		/		
9	Saluda cordialmente a todos los miembros de su Institución?	Si	No	Si	No	Si	No	
10	Su comportamiento provoca malestar entre sus demás compañeros?	/		/		/		
11	Comparte su entusiasmo con alguien?	/		/		/		
12	Cree que su remuneración esta acorde a sus funciones y grupo ocupacional?	/		/		/		
13	.-Cree que el ascenso hará que su carrera avance en la dirección que quiere?	/		/		/		
14	En esta institución tienen todos igualdad de oportunidad para participar en un concurso de meritos?	/		/		/		
III. Identidad Organizacional								
15	Recibe algún incentivo por parte de la empresa, cuando realiza un trabajo bien hecho?	/		/		/		
16	Ud. participa de las actividades realizadas por su institución'?	/		/		/		
17	Ud. participa de las actividades realizadas por su institución	/		/		/		
18	Es Usted discreto con los problemas existentes dentro de su Institución?	/		/		/		
19	Su superior confía en su labor desempeñada?	/		/		/		
20	Su jefe inmediato Superior comunica claramente sus expectativas?	/		/		/		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg:

..... Doctor en Gestión Educativa

DNI : 29478342

Especialidad del validador: Docente Universitario

..... 10 de Febrero del 2021

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión


.....
Rita Alfredo Benavente Valdovinos
Doctor en Gestión Educativa

Firma del Validador