

**UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAJAMARCA**  
**ESCUELA DE POSGRADO**



**UNIDAD DE POSGRADO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS**  
**ECONÓMICAS CONTABLES Y ADMINISTRATIVAS**

**PROGRAMA DE MAESTRÍA EN CIENCIAS**

**TESIS:**

**CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS**  
**COLABORADORES ADMINISTRATIVOS DEL MINISTERIO PÚBLICO DE**  
**CAJAMARCA, SEDE CAJAMARCA -2022.**

Para optar el Grado Académico de

**MAESTRO EN CIENCIAS**

**MENCIÓN: ADMINISTRACIÓN Y GERENCIA PÚBLICA**

Presentada por:

**MARÍA CECILIA TERRONES SÁNCHEZ**

Asesora:

**Mg. ROXANA ELIZABETH MESTANZA CACHO**

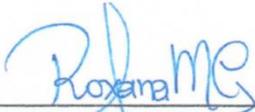
Cajamarca, Perú

2024

### CONSTANCIA DE INFORME DE ORIGINALIDAD

1. Investigador: MARÍA CECILIA TERRONES SÁNCHEZ
2. DNI: 40920208  
Escuela Profesional/Unidad de Posgrado de la Facultad de CIENCIAS ECONÓMICAS,  
CONTABLES Y ADMINISTRATIVAS, con Mención en ADMINISTRACIÓN Y GERENCIA PÚBLICA
3. Asesor: Mtro. ROXANA ELIZABETH MESTANZA CACHO
4. Grado académico o título profesional  
 Bachiller     Título profesional     Segunda especialidad  
 Maestro     Doctor
5. Tipo de Investigación:  
 Tesis     Trabajo de investigación     Trabajo de suficiencia profesional  
 Trabajo académico
6. Título de Trabajo de Investigación: **Clima organizacional y desempeño laboral de los colaboradores administrativos del Ministerio Público de Cajamarca, sede Cajamarca, 2022.**
7. Fecha de evaluación: 4 DE JUNIO DE 2024
8. Software antiplagio:  TURNITIN     URKUND (OURIGINAL) (\*)
9. Porcentaje de Informe de Similitud: 15%
10. Código Documento: 3117:359309759
11. Resultado de la Evaluación de Similitud:  
 APROBADO     PARA LEVANTAMIENTO DE OBSERVACIONES O DESAPROBADO

Fecha Emisión: 21 DE JUNIO DE 2024

<i>Firma y/o Sello Emisor Constancia</i>
 <hr/> <b>Mtro. Roxana Elizabeth Mestanza Cacho</b> DNI: 41515642

\* En caso se realizó la evaluación hasta setiembre de 2023

COPYRIGHT © 2024 by  
**MARÍA CECILIA TERRONES SÁNCHEZ**  
Todos los derechos reservados



**Universidad Nacional de Cajamarca**  
LICENCIADA CON RESOLUCIÓN DE CONSEJO DIRECTIVO N° 050-2018-SUNEDUC/D  
**Escuela de Posgrado**  
CAJAMARCA - PERU



**PROGRAMA DE MAESTRÍA EN CIENCIAS**

**ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS**

Siendo las **12:10** horas del día 19 de abril de dos mil veinticuatro, reunidos en el Auditorio de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de Cajamarca, el Jurado Evaluador presidido por el **Dr. VÍCTOR HUGO DELGADO CÉSPEDES**, el **Dr. MIGUEL ANGEL MACETAS HERNÁNDEZ** el **Dr. REYNALDO MENDOZA HUARIPATA**, y en calidad de Asesor la **Dr. ROXANA ELIZABETH MESTANZA CACHO**. Actuando de conformidad con el Reglamento Interno de la Escuela de Posgrado y la Directiva para la Sustentación de Proyectos de Tesis, Seminarios de Tesis, Sustentación de Tesis y Actualización de Marco Teórico de los Programas de Maestría y Doctorado, se dio inicio a la Sustentación de la Tesis titulada: **"CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES ADMINISTRATIVOS DEL MINISTERIO PÚBLICO DE CAJAMARCA, SEDE CAJAMARCA, 2022"**; presentada por la Bach. en Derecho **MARÍA CECILIA TERRONES SÁNCHEZ**.

Realizada la exposición de la Tesis y absueltas las preguntas formuladas por el Jurado Evaluador, y luego de la deliberación, se acordó **APROBAR** con la calificación de **17 (DIECISIETE) - EXCELENTE** ..... la mencionada Tesis; en tal virtud, la Bach. en Derecho **MARÍA CECILIA TERRONES SÁNCHEZ**, está apta para recibir en ceremonia especial el Diploma que lo acredita como **MAESTRO EN CIENCIAS**, de la Unidad de Posgrado de la Facultad de Ciencias Económicas, Contables y Administrativas, con Mención en **ADMINISTRACIÓN Y GERENCIA PÚBLICA**.

Siendo las **1:40pm** horas del mismo día, se dio por concluido el acto.

Mg. Roxana Elizabeth Mestanza Cacho  
Asesor

Dr. Víctor Hugo Delgado Céspedes  
Jurado Evaluador

Dr. Miguel Ángel Macetas Hernández  
Jurado Evaluador

Dr. Reynaldo Mendoza Huaripata  
Jurado Evaluador

**A:**

Dios por haberme demostrado su infinito amor y a mi madre, por su apoyo incondicional en cada paso que doy.

## **AGRADECIMIENTO**

A los colaboradores administrativos del Ministerio Público por el apoyo con el desarrollo de la investigación.

Al Ministerio Público por permitirme realizar el estudio en dicha institución.

A la Universidad Nacional de Cajamarca, por permitirme proseguir con mis estudios de post grado y lograr así una de mis metas profesionales.

Mantén tus sueños con vida. Comprende que para lograr cualquier cosa se requiere de fe en ti mismo, visión, trabajo arduo, determinación y dedicación. Recuerda que todas las cosas son posibles para aquellos que creen

- Gail C. Maxell

## ÍNDICE GENERAL

<b>AGRADECIMIENTO</b> .....	<b>vi</b>
<b>ÍNDICE GENERAL</b> .....	<b>viii</b>
<b>ÍNDICE DE TABLAS</b> .....	<b>xi</b>
<b>ÍNDICE DE FIGURAS</b> .....	<b>xiii</b>
<b>RESUMEN</b> .....	<b>xiv</b>
<b>CAPÍTULO I</b> .....	<b>1</b>
<b>INTRODUCCIÓN</b> .....	<b>1</b>
<b>1.1. Planteamiento del problema</b> .....	<b>1</b>
1.1.1. Contextualización .....	1
1.1.2. Descripción del problema .....	2
1.1.3. Formulación del problema .....	3
<b>1.2. Justificación e importancia de la investigación</b> .....	<b>4</b>
1.2.1. Justificación científica .....	4
1.2.2. Justificación técnica-práctica .....	5
1.2.3. Justificación institucional y personal.....	5
<b>1.3. Delimitación de la investigación</b> .....	<b>6</b>
1.3.1. Delimitación Espacial.....	6
1.3.2. Delimitación Temporal.....	6
1.3.3. Delimitación Temática .....	6
<b>1.4. Limitaciones</b> .....	<b>6</b>
<b>1.5. Objetivos</b> .....	<b>6</b>
1.5.1. Objetivo General .....	6
1.5.2. Objetivos Específicos .....	7
<b>CAPÍTULO II</b> .....	<b>8</b>
<b>MARCO TEÓRICO</b> .....	<b>8</b>
<b>2.1. Antecedentes de la investigación o marco referencial</b> .....	<b>8</b>
2.1.1. A nivel internacional .....	8
2.1.2. A nivel nacional .....	11

2.1.3. A nivel local .....	13
<b>2.2. Bases teóricas .....</b>	<b>15</b>
2.2.1. Teorías que sustentan el Clima Organizacional .....	15
2.2.2. Teorías sobre el desempeño laboral .....	17
<b>2.3. Marco Conceptual.....</b>	<b>19</b>
2.3.1. Clima Organizacional .....	19
2.3.1.1. Dimensiones del clima organizacional: .....	19
2.3.2. Desempeño laboral .....	26
2.3.1.2. Dimensiones del desempeño laboral .....	27
<b>2.4. Definición de términos básicos .....</b>	<b>30</b>
<b>CAPÍTULO III.....</b>	<b>33</b>
<b>PLANTEAMIENTO DE LA(S) HIPÓTESIS Y VARIABLES .....</b>	<b>33</b>
<b>3.1. Hipótesis.....</b>	<b>33</b>
3.1.1. Hipótesis General .....	33
3.1.2. Hipótesis Específica .....	33
<b>3.2. Variables .....</b>	<b>33</b>
<b>3.3. Operacionalización de los componentes de las hipótesis .....</b>	<b>35</b>
<b>CAPÍTULO IV .....</b>	<b>37</b>
<b>MARCO METODOLÓGICO .....</b>	<b>37</b>
<b>4.1. Ubicación geográfica.....</b>	<b>37</b>
<b>4.2. Diseño de la investigación .....</b>	<b>38</b>
<b>4.3. Métodos de investigación .....</b>	<b>39</b>
<b>4.4. Población, muestra, unidad de análisis y unidad de observación .....</b>	<b>40</b>
4.4.1. Población .....	40
4.4.2. Muestra .....	40
4.4.3. Unidad de Análisis .....	40
4.4.4. Unidades de Observación .....	41
<b>4.5. Técnicas e instrumentos de recopilación de información .....</b>	<b>41</b>
4.5.1. Técnicas .....	41
4.5.2. Instrumentos.....	41

4.5.3 Validez .....	42
4.5.4. Fiabilidad .....	42
<b>4.6. Técnicas para el procesamiento y análisis de la información .....</b>	<b>44</b>
4.7 Equipos, materiales, insumos, etc. ....	45
<b>4.8. Matriz de consistencia metodológica.....</b>	<b>46</b>
<b>CAPÍTULO V .....</b>	<b>50</b>
<b>RESULTADOS Y DISCUSIÓN .....</b>	<b>50</b>
<b>5.1. Presentación de resultados.....</b>	<b>50</b>
<b>5.3 Discusión de Resultados.....</b>	<b>62</b>
<b>CONCLUSIONES.....</b>	<b>66</b>
<b>RECOMENDACIONES Y/O SUGERENCIAS .....</b>	<b>68</b>
<b>REFERENCIAS.....</b>	<b>70</b>
<b>APÉNDICES .....</b>	<b>76</b>
<b>INSTRUMENTOS DE RECOJO DE INFORMACIÓN.....</b>	<b>82</b>
<b>ANEXO 1.....</b>	<b>89</b>
<i>Fuente: Lind, 2004. ....</i>	<i>89</i>
<b>ANEXO 2.....</b>	<b>90</b>
<b>FORMATO DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN POR     EXPERTOS.....</b>	<b>90</b>
<b>FORMATO DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN POR     EXPERTOS.....</b>	<b>91</b>
<b>FORMATO DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN POR     EXPERTOS.....</b>	<b>92</b>

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1:</b> Operacionalización de variables .....	35
<b>Tabla 2:</b> Escala de Likert.....	42
<b>Tabla 3:</b> Tabla de valoración y fórmula de aplicación.....	43
<b>Tabla 4:</b> Resumen de procesamiento de casos.....	43
<b>Tabla 5:</b> Estadística de fiabilidad para la Variable: Clima Organizacional .....	43
<b>Tabla 6:</b> Estadística de fiabilidad para la Variable: Desempeño Laboral .....	44
<b>Tabla 7:</b> Matriz de consistencia metodológica .....	46
<b>Tabla 8:</b> Pruebas de normalidad del Clima Organizacional y el Desempeño Laboral .....	51
<b>Tabla 9:</b> Clima Organizacional y el Desempeño Laboral de los colaboradores administrativos del Ministerio Público de Cajamarca, sede Cajamarca, 2022.....	51
<b>Tabla 10:</b> Nivel del Clima Organizacional de los colaboradores administrativos del Ministerio Público de Cajamarca, sede Cajamarca, 2022 .....	52
<b>Tabla 11:</b> Desempeño Laboral de los colaboradores administrativos del Ministerio Público de Cajamarca, sede Cajamarca, 2022 .....	53
<b>Tabla 12:</b> Relación entre el Clima Organizacional y las dimensiones del Desempeño Laboral de los colaboradores administrativos del Ministerio Público de Cajamarca. ....	55
<b>Tabla 13:</b> Correlación Clima Organizacional y Desempeño Laboral .....	57
<b>Tabla 14:</b> Baremos aplicados para la variable Clima Organizacional .....	65
<b>Tabla 15:</b> Baremos para medir la Dimensión Perspectiva Psicológica del Clima Organizacional .....	76
<b>Tabla 16:</b> Baremos para medir la Dimensión Perspectiva Organizacional del Clima Organizacional .....	76

<b>Tabla 17:</b> Baremos para medir la Dimensión Perspectiva Integradora del Clima Organizacional .....	77
<b>Tabla 18:</b> Baremos aplicados para la variable Desempeño Laboral .....	77
<b>Tabla 19:</b> Baremos para medir las Dimensión Calidad del Desempeño Laboral .....	78
<b>Tabla 20:</b> Baremos para medir la Dimensión Velocidad del Desempeño Laboral .....	78
<b>Tabla 21:</b> Baremos para medir la Dimensión Confiabilidad del Desempeño Laboral .....	78
<b>Tabla 22:</b> Baremos para medir la Dimensión Flexibilidad del Desempeño Laboral .....	79
<b>Tabla 23:</b> Diagrama de dispersión que representa correlación cero, débil y fuerte .....	87

## ÍNDICE DE FIGURAS

<b>Figura 1:</b> Ministerio Público de Cajamarca, sede Cajamarca .....	38
<b>Figura 2:</b> Diseño de investigación .....	39

## RESUMEN

El rol del Ministerio Público en la sociedad es fundamental, pues en cumplimiento de sus funciones como persecutor del delito, defensor de la legalidad y de derechos de menores e incapaces, está llamado a prestar un servicio dentro de los parámetros establecidos tanto en su Ley Orgánica como en otros cuerpos normativos que así lo disponen; por lo que estar en el ojo de la sociedad como ente administrador de justicia denota mucha responsabilidad; en tal sentido, lo que se busca es que el servicio que se presta sea el más adecuado, dentro de los plazos de ley y con satisfacción de los usuarios, a quienes nos debemos, para lo cual se debe corregir las debilidades o falencias que se den dentro de la entidad; por ello el presente trabajo de investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores administrativos del Ministerio Público de Cajamarca, sede Cajamarca, en el año 2022, a fin de determinar si existe relación entre dichas variables y si la mejora de una va en favor de la otra, o si por el contrario, interactúan de modo independiente. La investigación es de enfoque cuantitativo, de alcance correlacional, de diseño no experimental y, según temporalidad es transeccional. Se precisó como grupo de estudio a 50 colaboradores administrativos de dicha institución. El instrumento utilizado fue el cuestionario a través de la escala de Likert a fin de evaluar opiniones de los colaboradores administrativos del Ministerio Público de Cajamarca. Para la normalidad de los datos se utilizó la prueba estadística Shapiro Wilk y se trabajó con una prueba no paramétrica Rho de Spearman para comprobar la correlación de ambas variables; y los resultados obtenidos en el estudio indicaron que existe una relación significativa (0,001) positiva y moderada según el coeficiente Rho de Spearman de 0,657 entre ambas variables y se concluye que existe relación entre el clima organizacional y las dimensiones del desempeño laboral, esto es, el clima organizacional se relaciona de manera

significativa, con una relación positiva y moderada para las dimensiones calidad; lo propio ocurrió para la dimensión flexibilidad; mientras que para las dimensiones velocidad y confiabilidad, se apreció una relación positiva débil. Se obtuvo un nivel de significancia de  $p < 0.05$ ; por lo tanto, se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alternativa  $H_1: \rho \neq 0$ . Los datos obtenidos se procesaron a través de programas estadísticos como el SPSS y Microsoft Excel.

**PALABRAS CLAVE:** Clima organizacional, desempeño laboral.

## **ABSTRACT**

The role of the Public Prosecutor's Office in society is fundamental, since in compliance with its functions as a pursuer of crime, defender of legality and the rights of minors and incapable persons, it is called to provide a service within the parameters established in both its Organic Law as in other regulatory bodies that provide it; Therefore, being in the eye of society as an entity administering justice denotes a lot of responsibility; In this sense, what is sought is that the service provided is the most appropriate, within the legal deadlines and with the satisfaction of the users, to whom we owe ourselves, for which the weaknesses or shortcomings that are identified must be corrected. den within the entity; Therefore, the objective of this research work was to determine the relationship between the organizational climate and the work performance of the administrative collaborators of the Public Ministry of Cajamarca, Cajamarca headquarters, in the year 2022, in order to determine if there is a relationship between said variables and if the improvement of one goes in favor of the other, or if, on the contrary, they interact independently. The research has a quantitative approach, correlational scope, non-experimental design and, depending on temporality, it is transectional. 50 administrative collaborators of said institution were specified as a study group. The instrument used was the questionnaire using the Likert scale in order to evaluate opinions of the administrative collaborators of the Public Ministry of Cajamarca. For the normality of the data, the Shapiro Wilk statistical test was used and a non-parametric Spearman's Rho test was used to check the correlation of both variables; and the results obtained in the study indicated that there is a significant positive and moderate relationship (0.001) according to Spearman's Rho coefficient of 0.657 between both variables and it is concluded that there is a relationship between the organizational climate and the dimensions of work performance, that is, The organizational climate is significantly related, with

a positive and moderate relationship for the quality dimensions; The same thing happened for the flexibility dimension; while for the speed and reliability dimensions, a weak positive relationship was observed. A significance level of  $p < 0.05$  was obtained; therefore, the null hypothesis was rejected and the alternative hypothesis  $H_1: \rho \neq 0$  was accepted. The data obtained was processed through statistical programs such as SPSS and Microsoft Excel.

**KEYWORDS:** Organizational climate, work performance.

# CAPÍTULO I

## INTRODUCCIÓN

### 1.1. Planteamiento del problema

#### 1.1.1. Contextualización

El clima organizacional se analiza desde un punto de vista estructural o subjetivo, referidos al conjunto de características permanentes que describen una organización y su relación con en el comportamiento de quienes la conforman; o a la opinión que puedan tener lo colaboradores que allí laboran; por ello, configura un aspecto fundamental de cualquier tipo de organización, dado que se busca una mejora en su ambiente laboral a fin de incrementar la productividad del servicio, sin dejar de lado el aspecto humano; por lo que conocedores de ello, se debe buscar cambios en el comportamiento de los miembros y en la estructura organizacional en general; pues cuando se cuenta con un clima organizacional adecuado, el desempeño laboral de igual forma resulta favorable; por el contrario, si el clima organizacional resulta desfavorable, el desempeño laboral de igual modo también lo es.

En atención a ello, resulta necesario identificar el nivel del clima organizacional y del desempeño laboral, que a decir de Chiavenato (2009), el clima organizacional reúne información acerca del campo psicológico del ambiente de trabajo de las personas y su sensación personal en ese contexto; pues refleja la manera en que las personas interactúan con otras, con los clientes y con los proveedores internos y externos, así como el grado de satisfacción con el contexto que las rodea. Éste puede ser en un extremo agradable, receptivo, cálido e incluyente o, en otro, desagradable, agresivo, frío y alienante; por lo tanto, la evaluación del desempeño se da por una valoración conjunta que va en función de las actividades que se desempeñan, objetivos y resultados que se desea alcanzar; lo que resulta en un proceso dinámico, pues mide al empleado,

empleador y las relaciones entre ellos, que en la actualidad se ha convertido en una técnica de dirección imprescindible para la administración; y resulta un medio importante para detectar problemas de administración, interrelación y comunicación.

Ello hace resaltar la importancia de tener una visión conjunta del clima organizacional y el desempeño laboral dentro de las entidades públicas o privadas, y para el caso específico del Ministerio Público de Cajamarca, donde investigó cuál es la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores administrativos que laboran ahí a fin brindar un mejor servicio a la sociedad, sin dejar de lado, el bienestar personal de sus integrantes, pues bien es sabido que cuando dichas variables no van de la mano, los resultados no son los esperados, lo que resulta perjudicial no sólo para la entidad sino para el propio colaborador, quien se siente insatisfecho y hasta renegado de su labor; por ello la investigación sólo comprendió a colaboradores administrativos de despacho fiscales quienes trabajan con un orden jerárquico directo y de los que se obtuvo las respuestas a través del instrumento respectivo.

### ***1.1.2. Descripción del problema***

Desde la creación del Ministerio Público, hace 43 años, dicha institución ha pasado por diversas etapas de desarrollo, pues en un inicio desarrollaba sus funciones en base a un sistema autoritarista extremo, al punto de poder ser considerado explotador, que muchas veces iba en detrimento de la dignidad humana, en el caso concreto de los colaboradores de la entidad, dado que las decisiones se tomaban desde arriba y los empleados laboraban en un ambiente de miedo y amenaza, que por fortuna ha ido cambiando al pasar del tiempo, pues poco a poco y con el cambio social y cultural se pasó a un sistema más paternalista, aunque aún autoritario, en donde las decisiones se tomaban desde arriba y solo algunas desde abajo; no obstante, en la última década se ha mejorado de forma paulatina, incluso sin darse cuenta, pues el cambio de siglo trajo

también cambios dentro de la institución y se instauró un sistema consultivo sin decirlo ni implantarlo de forma brusca, sino de forma casi imperceptible, en donde si bien las decisiones generalmente se toman en la parte superior, los subordinados pueden tomar decisiones más detalladas en los niveles inferiores, lo que constituye una delegación de funciones que además de dar confianza en los colaboradores, da responsabilidad sobre la toma de sus decisiones, lo que ha dado como resultado que a la fecha el clima organizacional haya mejorado respecto del que se percibía en los inicios de vida institucional, y por lo tanto el desempeño laboral también ha ido en mejora en los últimos años, pues los colaboradores administrativos trabajan hoy en día con mayor identificación con la institución y en busca del cumplimiento de las funciones institucionales; sin embargo, se pretende pasar a un sistema de participación en grupo en donde los que gerencian la institución confíen plenamente en los empleados, y los procesos de toma de decisiones estén distribuidos en toda la organización y estén bien integrados en todos los niveles, y que la comunicación no sea solo en dirección ascendente o descendente, sino también en dirección lateral, a la espera de un desempeño laboral ideal, que es difícil de cumplir, pero no imposible, si se implementan todas las herramientas necesarias para su logro; lo que conllevó interés por el desarrollo de la investigación.

Por lo que el propósito de la investigación fue determinar la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral, misma que se dio con la opinión de los colaboradores administrativos.

### ***1.1.3. Formulación del problema***

#### **1.1.3.1. Pregunta General.**

¿Cuál es la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores administrativos del Ministerio Público de Cajamarca, sede Cajamarca, 2022?

### **1.1.2.3. Preguntas auxiliares.**

- a. ¿Cuál es el nivel de clima organizacional de los colaboradores administrativos del Ministerio Público de Cajamarca, sede Cajamarca, 2022?
- b. ¿Cuál es el nivel del desempeño laboral de los colaboradores administrativos del Ministerio Público de Cajamarca, sede Cajamarca, 2022?
- c. ¿Cómo se relaciona el clima organizacional y las dimensiones del desempeño laboral de los colaboradores administrativos del Ministerio Público de Cajamarca, sede Cajamarca, 2022?

## **1.2. Justificación e importancia de la investigación**

La investigación tuvo como fin investigar si existe relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores administrativos del Ministerio Público de Cajamarca, sede Cajamarca, 2022 a fin de buscar mejorar ambos aspectos y lograr los fines de dicha institución.

### **1.2.1. Justificación científica**

La investigación se desarrolló con el fin de aportar conocimiento respecto al clima organizacional y el desempeño laboral dentro del Ministerio Público de Cajamarca, además coadyuvó a conocer la actuación de ambas variables y la relación que guardan entre sí.

Esta investigación se apoyó en la Teoría de Likert, desarrollada por (Borda Martínez, 2016), según la cual existen cuatro sistemas dentro de una organización que va desde el sistema autoritarista explotador, pasando al autoritarista paternalista, luego al sistema consultivo; y por último al sistema de participación del grupo, éste último es lo que se pretende lograr dentro de la institución, pues los tres primeros sistemas ya han sido superados, lo que no debe significar un

desdén por buscar llegar a un sistema de participación grupal, ya que lograr ello significaría cumplir con la misión de la institución y el beneficio a los usuarios y por ende a la sociedad.

También se apoyó en la Teoría del Campo, desarrollada por (Miles, citado en García et al., 2020, pp. 13-14), según la cual el comportamiento de los trabajadores está en función del medio en que se desenvuelven y su adecuada o inadecuada relación va a repercutir en el resultado final de la labor; dada la importancia que tiene dentro de nuestro medio la administración de justicia y lo que de ella se espera.

### ***1.2.2. Justificación técnica-práctica***

La investigación se realizó por la necesidad de analizar tanto al clima organizacional como al desempeño laboral de los colaboradores administrativos del Ministerio Público de Cajamarca, sede Cajamarca, con esta información recabada se buscó proponer puntos de mejora para la institución, como incentivar una mayor comunicación entre la alta dirección y los empleados, que no sea solo ascendente o descendente, sino también lateral, a fin de conocer las debilidades de la institución y recibir propuestas de mejora en pro de la misma.

### ***1.2.3. Justificación institucional y personal***

La investigación contribuyó a la tarea de investigación de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de Cajamarca, para lo cual se recibió el apoyo del Ministerio Público de Cajamarca, en donde se realizó la investigación, con lo cual se logró determinar la relación que existe entre el clima organizacional y desempeño laboral dentro de la institución estudiada.

Además, contribuyó para la obtención del grado de maestro de la investigadora, que va en pro de su crecimiento profesional.

### **1.3. Delimitación de la investigación**

#### ***1.3.1. Delimitación Espacial***

La investigación se realizó en el distrito fiscal de Cajamarca, en el año 2022.

#### ***1.3.2. Delimitación Temporal***

La investigación se realizó en el año 2022.

#### ***1.3.3. Delimitación Temática***

**1.3.3.1. Clima Organizacional.** Las dimensiones del clima organizacional que se analizaron fueron: Perspectiva psicológica, perspectiva organizacional, perspectiva integradora.

**1.3.3.2. Desempeño Laboral.** Las dimensiones del desempeño laboral que se analizaron fueron: Calidad, velocidad, confiabilidad, flexibilidad.

### **1.4. Limitaciones**

Las presentadas durante el desarrollo de la investigación fueron superadas satisfactoriamente, pues se brindó conversaciones directas con los colaboradores a fin que coadyuven con el llenado de los cuestionarios y den a conocer su punto de vista sobre las diferentes preguntas planteadas relacionadas con el clima organizacional y el desempeño laboral.

### **1.5. Objetivos**

#### ***1.5.1. Objetivo General***

Determinar la relación entre Clima Organizacional y el Desempeño Laboral de los colaboradores administrativos del Ministerio Público de Cajamarca, sede Cajamarca, en el año 2022.

### ***1.5.2. Objetivos Específicos***

- a. Identificar el nivel del clima organizacional de los colaboradores administrativos del Ministerio Público de Cajamarca, sede Cajamarca, 2022.
- b. Describir el desempeño laboral de los colaboradores administrativos del Ministerio Público de Cajamarca, sede Cajamarca, 2022.
- c. Determinar la relación entre el clima organizacional y las dimensiones del desempeño laboral de los colaboradores administrativos del Ministerio Público de Cajamarca, sede Cajamarca, 2022.

## CAPÍTULO II

### MARCO TEÓRICO

#### **2.1. Antecedentes de la investigación o marco referencial**

##### ***2.1.1. A nivel internacional***

(Mendoza y Mendoza, 2022), en su trabajo de investigación denominado *Relación entre clima organizacional y desempeño laboral: estudio focalizado en el laboratorio empresarial LAEMCO en Tunja (Colombia)*, tuvo como objetivo analizar la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral del personal que participa en las prácticas empresariales LAEMCO de la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas de la Universidad Pedagógica y Tecnología de Colombia (UPTC) ubicado en la ciudad de Tunja (Colombia). La metodología fue descriptivo correlacional, la recolección de información se realizó a través de una encuesta a 75 personas. Los resultados muestran a través de una prueba chi-cuadrado con nivel de significancia del 0.05, la existencia de una correlación altamente significativa entre las variables de estudio, se muestra que un 77.4% de los encuestados perciben que un buen clima organizacional favorece al desempeño laboral y de igual manera en sentido contrario, un 13.3% manifiesta que un desempeño regular afecta de manera directa al clima organizacional y 9.3% manifiesta que un inadecuado clima organizacional incita a un mal desempeño laboral.

Palomino y Peña (2016), desarrolló *El clima organizacional y su relación con el desempeño laboral de los empleados de la empresa distribuidora y papelería Venoplast Ltda.*, tuvo como hipótesis general que a mejor valoración del clima organizacional por parte de los empleados, mayor va a resultar la apreciación del desempeño laboral; cuyo objetivo general es analizar la relación del clima organizacional y el desempeño laboral de los empleados de la empresa Distribuidora y Papelería Venoplast Ltda.; para lo cual se desarrolló una investigación de tipo

descriptivo y correlacional, el diseño metodológico se basó en un estudio transversal y correlacional, método descriptivo; se utilizó como instrumento el denominado modelo IMCOC, con el que se obtuvo información por medio de encuestas. Cuyos resultados arrojaron que la dimensión del clima organizacional con mayor repercusión en el desempeño laboral está en función de sus objetivos, dado que cuando su valoración mejora, el desempeño varía positivamente en 66,3%, seguidamente apareció la motivación con 53,9% y relaciones interpersonales con 52,6%; en contraste, la correspondiente a cooperación no tiene un efecto importante sobre el desempeño de estos trabajadores. Se arribó a la conclusión que existe una relación directa entre el clima organizacional y el desempeño laboral, pues a medida que las dimensiones del clima organizacional presentaron una mejor valoración por parte de los empleados, mayor resultó su apreciación en cuanto al desempeño laboral; fueron consistentes las teorías que fundamentan que a mejor clima organizacional mayor desempeño. Además se confirmó la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los empleados de la empresa, pues el procedimiento estadístico llevó a concluir que la mayor parte de las dimensiones del clima organizacional tuvieron una positiva e importante repercusión sobre el desempeño, destacándose aquellas correspondientes a objetivos, relaciones interpersonales y motivación, así como la percepción global del clima organizacional; por tanto, todas aquellas medidas que se tomen desde la gerencia de la empresa con miras a mejorar el clima organizacional en Venoplast Ltda. tendrán repercusiones en el mediano o largo plazo sobre el desempeño laboral de los trabajadores.

Villadiego y Alzate (2017), presentó la investigación titulada *Análisis del clima organizacional y su relación con el desempeño laboral y sus relaciones interpersonales en Petroleum & Logistics S.A.S en la ciudad de Bogotá, durante el primer semestre de 2016*, tuvo como hipótesis general que el desempeño laboral tiene gran relación con el clima organizacional; cuyo objetivo general fue analizar el clima organizacional y su relación con el desempeño laboral y las relaciones interpersonales en Petroleum & Logistics S.A.S. de la ciudad de Bogotá, durante el primer semestre de 2016 con el fin de proponer soluciones que conlleven al mejoramiento de dicho clima; para lo cual se realizó una investigación de tipo descriptiva, enfoque mixto, debido a que se analizó la situación al interior de la empresa con respecto al clima organizacional y tuvo en cuenta principalmente las variables de desempeño laboral y relaciones interpersonales; y utilizó como instrumento el cuestionario. El análisis de los resultados se realizó por los niveles de riesgo, cuyas definiciones se exponen a continuación: Sin riesgo o riesgo despreciable: Ausencia de riesgo tan bajo que no amerita desarrollar actividades de intervención. Nivel de riesgo bajo: No se espera que los factores psicosociales que obtengan puntuaciones de este nivel estén relacionados con síntomas o respuestas de estrés significativas. Riesgo medio: Nivel de riesgo en el que se esperaría una respuesta de estrés moderada. Riesgo alto: Nivel de riesgo que tiene una importante posibilidad de asociación con respuestas de estrés alto. Riesgo muy alto: Nivel de riesgo con amplia posibilidad de asociarse a respuestas muy altas de estrés. A nivel general se pudo concluir que la organización se encuentra en el nivel de riesgo medio con un 50%, sin dejar de lado que el nivel alto y muy alto poseen el 25% y 12,5% respectivamente, lo que da un total de 87,5% en los niveles más críticos de riesgo, lo que indica que la intervención debe ser inmediata.

### **2.1.2. A nivel nacional**

Contreras (2017), en su trabajo de investigación denominado *Clima organizacional y desempeño laboral en trabajadores de la Municipalidad de Mi Perú, 2017*, tuvo como hipótesis general que existe relación significativa entre el clima organizacional y desempeño laboral en los trabajadores de la Municipalidad de Mi Perú, 2017; cuyo objetivo general fue determinar la relación que existe entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad de Mi Perú, 2017; para lo cual se desarrolló una investigación de tipo básica, enfoque cuantitativo, diseño no experimental – transversal -descriptivo correlacional, método hipotético deductivo. Se utilizó como instrumento la escala de clima laboral (Palma, 2004), y el formulario de evaluación de desempeño mediante escalas gráficas (Chiavenato, 2010). Se obtuvo como resultados que el clima organizacional percibido por los trabajadores de la Municipalidad de Mi Perú, 2017, tiene una tendencia a ser desfavorable; se concluyó de forma general que existe relación significativa entre el clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores y como conclusiones de los objetivos específicos se halló que existe relación significativa entre la dimensión desarrollo personal y desempeño laboral de dichos trabajadores. En este caso no sólo se aprecia que existe relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores, sino que existe relación entre el desarrollo personal, el desempeño laboral y el involucramiento laboral, por lo que debe considerarse que existe una interrelación de factores diversos cuando se trata de clima organizacional y desempeño laboral.

Briones (2019), en su tesis titulada *Clima Organizacional y Desempeño Laboral en los trabajadores de la Unidad Ejecutora 407 – Red de Salud Puerto Inca – Huánuco, 2018*, tuvo como hipótesis general que existe relación positiva y significativa entre el clima organizacional y

el desempeño laboral en los trabajadores de la Unidad Ejecutora 407 – Red de Salud Puerto Inca – Huánuco, 2018; cuyo objetivo general fue determinar la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral en los trabajadores de la Unidad Ejecutora 407 Red de Salud Puerto Inca – Huánuco, 2018; para lo cual se desarrolló una investigación de tipo no experimental, transversal y diseño correlacional. Se aplicó como instrumento el cuestionario. Se obtuvo como resultados que el 62,5% de los encuestados refieren que el clima organizacional se realiza casi siempre, seguido del 17,5% siempre, el 15,0% a veces y 5,0% casi nunca; por su parte, el 70,0% de los encuestados refirieron que el desempeño laboral se realiza casi siempre, seguido del 25,0% a veces y 5,0% siempre. Se concluyó que existe relación directa y significativa entre dichas variables; por otro lado, se determinó que la comunicación como parte del clima organizacional no tiene una relación directa y significativa con el desempeño laboral; así como que el involucramiento laboral como parte del clima organizacional tiene una relación directa y significativa con el desempeño laboral; y por último, que la motivación como parte del clima organizacional tiene una relación directa y significativa con el desempeño laboral en dichos trabajadores.

Orrego y Suárez (2023), en su trabajo de investigación titulado *Clima organizacional y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores de la Oficina de Peritajes del Ministerio Público. Lima-2021*, tuvo como objetivo precisar la asociación entre el desempeño laboral y el clima organizacional en los servidores de la Oficina de Peritajes del Ministerio Público, Lima – 2022; como consecuencia del estudio se obtuvo una correlación equivalente a 0,728, lo que evidenció que las variables mantienen entre sí una relación, con un resultado positivo; asimismo, en relación al nivel se obtuvo una alta correlación, cuya interpretación es bilateral e igual a

$p=0.000<0.01$ . Se verificó que el clima organizacional y el desempeño laboral se interrelacionan en dichos servidores, con una asociación de variables alta y correlación positiva.

### **2.1.3. A nivel local**

Fernández (2019), en su investigación *El clima organizacional y su relación con el desempeño laboral de la Dirección Subregional de Salud Cutervo, Cajamarca 2017*, tuvo como objetivo general determinar el nivel de relación existente entre el clima organizacional y el desempeño laboral de esta institución. La investigación fue de tipo no experimental de corte transversal, diseño descriptivo correlacional, la población estuvo conformada por 110 trabajadores administrativos. El cuestionario tuvo 22 preguntas y los resultados fueron procesados por SPSS v.24. Los resultados obtenidos muestran un valor significativo de la prueba Gamma para variables ordinales, también se encontró la existencia de una relación directa de un grado moderado entre las variables de estudio. También encontró que el nivel de clima organizacional está ubicado en un nivel medio – alto, así también el desempeño se encuentra en un nivel medio.

Goicochea (2020), presentó la investigación titulada *Relación entre la comunicación efectiva y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Autonort Cajamarca S.A.C. de la ciudad de Cajamarca – 2020*, tuvo como hipótesis general que existe relación positiva entre la comunicación efectiva y el desempeño laboral en los colaboradores de la Empresa Autonort Cajamarca S.A.C. de la ciudad de Cajamarca – 2020; cuyo objetivo general fue determinar la relación entre la comunicación efectiva y el desempeño en los colaboradores de la Empresa Autonort S.A.C. de la ciudad de Cajamarca – 2020; por lo que desarrolló una investigación de

tipo básica, alcance correlacional; diseño correlacional – descriptivo; el instrumento utilizado fue el cuestionario. Lo que dio como resultados que existe relación directa entre la comunicación efectiva y el desempeño laboral en los colaboradores de la Empresa Autonort Cajamarca S.A.C. de la ciudad de Cajamarca – 2020; por tanto, se puede señalar que el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa depende de la efectiva comunicación que se tiene en dicha entidad; se arribó a la conclusión que hay relación directa entre la comunicación efectiva y el desempeño de los colaboradores de la empresa Autonort Cajamarca S.A.C. de la ciudad de Cajamarca – 2020.

Núñez (2019), en su tesis titulada *Clima organizacional y su relación con la satisfacción de los estudiantes de la Universidad Alas Peruanas Filial Cajamarca 2018*, tuvo como hipótesis general que existe relación entre el clima organizacional y la satisfacción de los estudiantes de la E.A.P. de Enfermería de la Universidad Alas Peruanas Filial Cajamarca 2018; cuyo objetivo general fue establecer la relación entre el clima organizacional y su relación con la satisfacción de los estudiantes de la E.A.P. de Enfermería de la Universidad Alas Peruanas Filial Cajamarca 2018; para lo cual desarrolló una investigación de tipo aplicada, alcance correlacional, diseño descriptiva – no experimental – transversal; el instrumento utilizado fue el cuestionario. Se obtuvo como resultado que un gran porcentaje de docentes (56%) estuvieron de acuerdo con la evaluación de su desempeño, un 32% están totalmente de acuerdo y en una menor proporción en desacuerdo (12%). Por otro lado, se halló que el 44% de docentes respondieron estar de acuerdo con la promoción del trabajo en equipo; sin embargo, el 36% manifestó estar en desacuerdo y en contraste el 20% manifestó estar totalmente de acuerdo. Otro resultado importante fue que un gran porcentaje de estudiantes (80%) refirieron estar satisfechos con la planificación de la

enseñanza, en menor proporción con el 12% estar en desacuerdo y finalmente el 8% estar totalmente de acuerdo. Se concluyó que la satisfacción de los estudiantes de enfermería en las diversas dimensiones fue la siguiente: En relación a la planificación y desarrollo de la enseñanza, el 62% estuvo de acuerdo y el 20% refirieron estar totalmente de acuerdo y finalmente el 18% refirieron estar en desacuerdo; además en la satisfacción de los estudiantes con la labor docente, el 55% de estudiantes refirieron estar satisfechos con la actividad docente del profesorado y el 45% refirieron estar totalmente de acuerdo. Se llegó a concluir que el clima organizacional en las dimensiones imagen gerencial, relaciones sociales y tarea docente se relaciona significativamente con la satisfacción de los estudiantes de enfermería; mientras que en la dimensión toma de decisiones no se relaciona de forma significativa; en lo referente a la variable satisfacción de los estudiantes en las diversas dimensiones fue el siguiente: en relación a la planificación y desarrollo de la enseñanza, el 62% estuvo de acuerdo y el 20% totalmente de acuerdo y el 18% en desacuerdo.

## **2.2. Bases teóricas**

### ***2.2.1. Teorías que sustentan el Clima Organizacional***

#### **a) Teoría de Likert**

Likert como se citó en Bordas Martínez (2016), propone la existencia de dos tipos de clima organizacional cada uno de ellos con dos subdivisiones:

Clima de tipo autoritario Sistema I – Autoritarismo explotador. En este tipo de sistema, la mayor parte de las decisiones y de los objetivos se toman en las esferas superiores; por lo que los empleados tienen que trabajar dentro de una atmósfera de miedo, de castigos, de amenazas, ocasionalmente de recompensas, y la satisfacción de las necesidades permanecen en los niveles psicológicos y de seguridad. Sistema II – Autoritarismo paternalista. En este tipo de sistema, la mayor parte de las decisiones se toman desde la máxima autoridad, pero algunas se toman en los escalones inferiores; siendo las recompensas y algunas veces los castigos son los métodos utilizados por excelencia para motivar a los trabajadores. Sistema III – Consultivo. Según este sistema, las decisiones se

toman generalmente desde arriba; no obstante, se permite a los empleados que tomen decisiones más específicas; en este tipo de clima se observa un ambiente dinámico. Sistema IV – Participación en grupo, si bien la dirección tiene plena confianza en sus empleados, la toma de decisiones está distribuidas en toda la organización y están bien integrados en todos sus niveles, de la que se puede apreciar una relación más bilateral, pues se considera a todos los compañeros de trabajo como un equipo que buscan alcanzar los objetivos de la entidad (p. 22-24).

De lo que se advierte que estos sistemas revelan las diversas formas de trabajo que existe en las instituciones, y se advierte que cuanto más cerca del sistema IV esté situado el modo de administración de la empresa, existe mayor probabilidad de una alta productividad, buenas relaciones y alto rendimiento, por el contrario mientras más cerca se esté del sistema I, existe mayor probabilidad de ineficiencia, malas relaciones interpersonales así como una crisis laboral; por lo que propone una evolución progresiva hacia el sistema IV.

### **b) Teoría del Campo**

Propusieron que esta teoría es vista como un marco útil para comprender los aspectos cognitivos, afectivos y comportamentales de los individuos en distintos contextos (Miles, como se citó en García, 2020, pp. 13-14). Además, una influencia importante en el desarrollo de la investigación sobre el clima ha sido la teoría de campo de Lewin que describe el comportamiento como una función del medio ambiente y la persona, pues el clima organizacional como constructo está definido como un fenómeno compuesto por la interacción de los individuos de una organización y el contexto laboral que les rodea, lo que evidencia un nexo entre la persona y el ambiente. Desde esta perspectiva, el clima organizacional como fenómeno presente en las organizaciones se entiende como una experiencia de trabajo de los miembros de una organización, a partir del ambiente laboral en que se hallan insertos. En tal sentido, el clima organizacional se refiere a un fenómeno de la dinámica de trabajo de las organizaciones que resulta de la interacción de los individuos con su entorno de trabajo

### **c) Teoría de la Motivación**

Desarrollada por Chiavenato (2009), quien señaló que al aplicarse esta teoría en las instituciones se lograría que se mejore el ánimo y el clima de trabajo, pues existirían incentivos que motiven a los empleados a dar lo mejor de sí durante la jornada, señaló que existen cuatro elementos que se observan en las organizaciones: las recompensas monetarias, dadas por las compensaciones económicas de las cuales se haría acreedores los empleados que cumplan las metas del mes, por ejemplo; recompensas extra monetarias, tales como premios o condecoraciones a los más destacados, que es una forma de motivarlos a seguir cumpliendo su labor de forma eficiente; el enriquecimiento de las tareas, que puede consistir en delegar nuevas tareas al empleado para que pueda aportar todo su potencial, a fin que amplíe sus competencias y responsabilidades; mientras que la flexibilización del horario de trabajo, es la motivación que está ligada con el estado de ánimo del personal, pues uno de los grandes desafíos de las organizaciones es motivar a sus colaboradores, lo que se traduce en generar el deseo de hacer esfuerzos importantes para alcanzar determinados objetivos organizacionales.

### **d) Teoría de las Expectativas**

Desarrolladas por Chiavenato (2009), quien señala que, “Los individuos eligen aquellas conductas que consideran que les darán resultados (salario, reconocimiento, éxito). Esta teoría postula que las personas se sienten motivadas cuando consideran que pueden cumplir la tarea y las recompensas serán mayores que el esfuerzo que realicen” (p. 251-252).

### **2.2.2. Teorías sobre el desempeño laboral**

Modelo teórico de Campbell como se citó en Bautista, Cienfuegos y Aguilar (2020), este modelo surge de la necesidad de tener un indicador del desempeño laboral de manera integral, es considerado como uno de los pilares de la evaluación de desempeño, ya que tiene como objetivo

tener los componentes para formular estrategias. Este modelo se origina en una investigación en el ejército de USA, quienes requería medir el desempeño de manera integral, Campbell incorpora 4 componentes nuevos a los 4 ya existentes formulados por Murphy. Con este modelo de 8 componentes se contribuye a reforzar la consistencia ya que es completo, ya que analiza las actividades observables para los objetivos. También este modelo contempla características conductuales que ayudan al cumplimiento de los objetivos estratégicos. Estos 8 componentes son: dominio de tareas específicas, habilidades en tareas no específicas, comunicación oral y escrita, demostración de esfuerzo, mantenimiento de la disciplina personal, facilitación del rendimiento en equipo, supervisión, administración.

Campbell et al, como se citó en Bautista, Cienfuegos y Aguilar (2020), manifiesta que el desempeño laboral son acciones y conductas que sobresalen en un colaborador lo cual apalanca el crecimiento de las empresas a través del cumplimiento de metas trazadas.

#### **a) Teoría de la Equidad**

Trata de explicar la justicia distributiva:

Es la forma en que los trabajadores perciben la distribución y la asignación de recompensas en la organización. Para aminorar posibles efectos nocivos, los ejecutivos deben compartir la información sobre decisiones relativas a las recompensas, seguir procesos coherentes y sin sesgos, y aplicar prácticas que mejoren la percepción de las personas sobre la justicia de los procesos; y al mejorar la percepción de justicia, los jefes y la organización también serán percibidos de manera positiva, aun cuando las personas estén insatisfechas con su remuneración o con las oportunidades de crecimiento. (como se citó en Chiavenato, 2009, p. 250).

#### **b) Teoría de la Fijación de Metas**

Para Gálvez (2012), la teoría de la fijación de metas de Locke, sostiene que el establecer metas específicas y desafiantes puede motivar a los empleados y mejorar su desempeño laboral; pues las metas precisas y determinadas que se tiene dentro de la institución dan un propósito a los colaboradores de la misma, pues cuando éstas son claras, los colaboradores van a esforzarse más

por lograr los objetivos propuestos, más aún cuando los empleados se sienten involucrados con los objetivos institucionales, lo que puede generar un mayor compromiso y esfuerzo para alcanzarlos, pero ello puede variar dependiendo de la situación laboral; pues dependiendo de la entidad y de las metas propuestas puede acarrear estrés en los empleados; además no se debe olvidar que el ser humano es un ente complejo, con emociones, motivaciones, problemas, etc. que evidentemente pueden influir en el desempeño laboral, pues las preferencias, necesidades y diferencias personales pueden afectar la forma en que los empleados responden a las metas establecidas.

## **2.3. Marco Conceptual**

### ***2.3.1. Clima Organizacional***

Uribe (2014), señala que: “el clima organizacional es el conjunto de atributos percibidos de una organización que determinan el comportamiento de los trabajadores y que pueden ser inducidos de forma que la organización sea acorde con sus miembros o en entorno” (p. 64-65).

En esa línea, Jáuregui y Louffat (2019), señalan que:

“El clima organizacional es considerado como un atributo de la organización, pero se mide mediante la percepción individual. Este ambiente incide en el comportamiento y productividad de los miembros de una organización, quienes unen diariamente sus relaciones laborales. Las perspectivas del Clima Organizacional son: Perspectiva psicológica, perspectiva organizacional y perspectiva integradora” (p. 314).

#### ***2.3.1.1. Dimensiones del clima organizacional:***

Jáuregui y Louffat (2019), señalan que el clima organizacional tiene las siguientes dimensiones:

**A. Perspectiva Psicológica:** Hace referencia a las percepciones individuales del ambiente laboral; las percepciones del colaborador sobre el clima son diferentes debido a las características propias de cada individuo, como la personalidad, los estilos cognitivos, la capacidad, la inteligencia, la edad, entre otros; por tanto, en la medida que una organización esté conformada por personas con una gama de estas características, se espera una mayor diversidad de percepciones; en tal sentido, la percepción de clima es un proceso psicológico que interviene en el proceso organizacional (Jáuregui y Louffat, 2019).

En tal sentido, es preciso desarrollar algunos alcances de las características de los estilos cognitivos, a fin de lograr entenderlas mejor; así tenemos que Ruiz (2019), señala que:

Personalidad, según la perspectiva psicológica, es un conjunto de características estructurales y funcionales, innatas y adquiridas bajo las especiales condiciones del desarrollo y que conforman la conducta de cada individuo. En tal sentido, la personalidad tiene ciertos rasgos que la caracterizan como tal y permite construir una identidad propia y adaptarse al mundo y al entorno, ya que es una particularidad de las personas e incluye rasgos positivos y negativos, tales como la empatía, solidaridad, la ira, el optimismo, el pesimismo, la alegría, el malhumor, la sinceridad, la honestidad, el rencor, etc.

Estilos cognitivos son la forma en que las personas perciben y organizan la información del medio que les rodea y se considera de carácter general y de carácter innato, el primero se refiere a que el individuo aplica un estilo cognitivo, tanto para aprender como para enseñar, al igual que para enfrentar cualquier evento social, laboral, de trabajo en equipo, de toma de decisiones; mientras que el segundo hace referencia a

los rasgos estructurales que caracterizan tales estilos desde el nacimiento. También se denomina así a la manera que tienen los individuos de entender la realidad, observar y procesar la información que de ella obtienen, estructurar los contenidos, construir y utilizar conceptos, interpretar la información, resolver problemas (Elorriaga, Batista, y Lugo, 2016).

La capacidad es una etapa superior de desarrollo de los procesos psíquicos, una particularidad psicológica que diferencia a un individuo de otro. Las capacidades comprendidas como anticipación devienen en potencial de la actividad futura del individuo y participan en la configuración de su personalidad. Se las puede clasificar en generales y especiales, las primeras se identifican con la denominada inteligencia o capacidad de aprendizaje de los individuos y las segundas determinan la realización de tipos específicos de actividad, las capacidades generales se manifiestan siempre en el contexto de las especiales, ambas se penetran y configuran mutuamente (Suárez, Dusú, & Sánchez, 2007).

La inteligencia, según González (1997), es:

la potencialidad de desarrollo cognoscitivo de una persona frente a problemas nuevos que lo requieren. O sea, es la capacidad de adquirir del medio o crear nuevos hábitos, conocimientos y habilidades necesarios para la solución de nuevos problemas y se expresa en la velocidad y calidad con que estos se adquieren del medio social o son creados por el sujeto. La inteligencia es una propiedad de la personalidad que participa fundamentalmente en la regulación ejecutora de la actividad y se expresa y surge en los procesos y en la actividad cognoscitiva del sujeto. Tiene una naturaleza específica que la diferencia de las demás propiedades y procesos cognoscitivos de la personalidad, pero en la medida en que es penetrada por ellos y participa en ellos, se puede identificar con el grado o nivel del funcionamiento cognoscitivo total del individuo. (p. 46).

La edad tiene como objetivo principal explicar los procesos sistemáticos de cambio en el ser humano; es un proceso biológico, psicológico y social, cada uno de los cuales tiene su propia versión para describir al individuo en cada etapa de su vida; lo que interesa en la investigación es la capacidad adaptativa del individuo; es decir, cuánto se puede acondicionar a las demandas del ambiente laboral cambiante, incluye el estudio de la memoria, el aprendizaje, la inteligencia, las destrezas, los sentimientos, la motivación y las emociones (Montalvo, 1997).

**B. Perspectiva Organizacional:** El clima es la percepción que el colaborador se forma de la organización para la cual trabaja a partir de un conjunto de características como: proceso, estructura, políticas, prácticas, procedimientos que se suscitan en el medio laboral y distinguen a una organización de otras (Jáuregui y Louffat, 2019).

Es importante desarrollar las características de la perspectiva organizacional a fin de entenderla mejor, así tenemos que:

El proceso organizacional consiste en recopilar datos, diagnosticar las organizaciones e intervenir activamente. El enfoque del proceso de desarrollo organizacional se encauza al desarrollo de nuevos conocimientos sobre organización y nuevas formas de enfrentarse a problemas y de resolverlos, así como su idoneidad para hacer frente a los necesarios cambios que se operan en su medio ambiente externo (Raúl, 2013).

La estructura señala que no solo intenta describir un organismo, sino la distribución de las responsabilidades a través de una jerarquía o cadena de mando que, mediante la correcta delegación de funciones y una adecuada flexibilidad promueve el buen desempeño y la comunicación efectiva entre áreas (Universidad de Champagnat, 2020).

Las políticas se refieren a un conjunto especial de conductas que se ejecutan para conseguir poder u otro tipo de ventajas sobre los demás; no obstante, el modelo teórico más adecuado para intentar explicar la conducta política en las organizaciones parece ser la teoría burocrática que, resalta la jerarquía, la especialización, la formalización y la estandarización; una segunda teoría es la de los grupos, que ya sean formales o informales, movilizan recursos significativos para cambiar, controlar o utilizar la gran multiplicidad de resultados que se dan en las organizaciones (Rodríguez, 1992).

Las prácticas organizacionales a decir de (Tejada & Arias, 2005) son mecanismos que utiliza una organización para hacer llegar sus valores, normas y metas a sus empleados, cumplen la función de señalar, comunicar y reforzar aquellos aspectos que la organización espera de los trabajadores en el contexto de la calidad; las prácticas enfatizan las actitudes y conductas necesarias para apoyarla.

Los procedimientos organizacionales, por su parte, según School Euroinnova Business, (2004), son aquellas actividades que se establecen en el orden cronológico y la secuencia estructurada de actividades homogéneas a realizar, donde existe un flujo de documentación en forma de unidad, coordinada con cada puesto que interviene en la realización de un trabajo; por ello los procedimientos no suelen cambiar a menos que se incorporen nuevos elementos de trabajo que lo haga necesario. Un procedimiento bien planteado es: accesible, concreto, completo.

**C. Perspectiva Integradora:** Con el avance de las investigaciones se fue confirma la integración de ambos enfoques, las variables que miden la percepción del entorno laboral se relacionan con el contexto organizacional, la estructura, los valores y las normas, el control, el liderazgo, autonomía, formalización (Jáuregui y Louffat 2019,

p. 314).

Respecto a la perspectiva integradora, se advierte que está conformada por diferentes aspectos, que pasaremos a analizar a continuación:

El contexto organizacional es la combinación de factores y condiciones internas y externas que pueden tener un efecto en el enfoque de una organización hacia sus productos, servicios e inversiones y las partes interesadas. Existen factores que influyen en contexto interno y externo de una organización, en el primero se encuentran aspectos como la cultura, estructura, gobierno, tecnología, decisiones estratégicas y visión para el futuro de la organización; en el segundo se encuentran el aspecto social, cultural, legal, político, regulatorio, estatutario económico, en todos los niveles, así como el local, estatal, nacional e incluso internacional (Valbuena, 2018).

Los valores son estructuras de nuestro pensamiento que mantenemos pre configuradas en nuestro cerebro como especie humana de nuestra supervivencia; sin embargo, es importante diferenciar entre los valores que podemos llamar finales y los de tipo instrumental; éstos últimos son modos de conductas o valores existenciales, mientras que los primeros pueden dividirse en personales y éticos - sociales; son personales aquellos a los que aspira el individuo para sí mismo y los éticos – sociales, aspiraciones o propósitos que benefician a toda la sociedad. (Fors, 2003).

Las normas son el conjunto de directrices fijadas para que un equipo humano pueda orientarse al logro de los objetivos institucionales, con lo que se busca promover la autonomía de los colaboradores y con ello el aumento de su nivel de compromiso; además de fomentar la buena relación entre trabajadores pues promueve actividades dinámicas para optimizar el proceso de comunicación entre todo su personal; también

estimula la capacitación profesional y mantiene un espacio físico agradable (Nivaxel, 2019).

Control, se caracteriza por la flexibilidad, adaptación y aprendizaje continuo. En tal sentido, el control organizativo es un conjunto de mecanismos y acciones encaminadas a asegurar la cantidad y calidad del desempeño de los miembros de la organización; además se lo puede definir como aquel proceso que permite alinear los incentivos individuales con los organizacionales y así poder corregir cualquier desviación evidente con un amplio abanico de acciones correctoras, con énfasis en los objetivos; en la necesidad de coordinación; la autonomía y control así como en la planificación estratégica (Ruiz & Hernández, 2007).

El liderazgo es la influencia que tiene una persona sobre su grupo de referencia; los líderes construyen la naturaleza de los problemas de la organización, desarrollan y evalúan las soluciones potenciales y planean e implementan las decisiones tendientes a solucionar una problemática. De manera más específica, se ha probado que el estilo de liderazgo tiene en cuenta la conducta de los individuos en la institución, además afecta los procesos de trabajo grupal, el clima social y los resultados (Pedraja, Rodriguez, & Ponce, 2006).

La autonomía está determinada por la independencia de los colaboradores de una institución, que les brinda una sensación de libertad que todos necesitan para crear y recrear sus ideas; resulta ser una de las acciones que las personas más valoran, a través de ella, los individuos logran conocer sus capacidades y limitaciones y exploran nuevas experiencias. En tal sentido, las organizaciones se han dado cuenta que cuando se brinda ambientes de trabajo más autónomos, los trabajadores tienen una mejor productividad,

estos ambientes son parte de los conceptos de clima y cultura organizacional (Crovetto, 2015).

La formalización de una organización se manifiesta en la elaboración por escrito de todas las actividades que se desarrollan en la dinámica institucional u organizacional, pues la comunicación en una estructura organizacional tiende a formalizarse en la medida que la empresa crece planificadamente. De igual forma, las reglas y procedimientos diseñados para manejar las consecuencias que enfrenta la organización forman parte de lo que se llama formalización (Sánchez, 2007).

### ***2.3.2. Desempeño laboral***

Flores y Cervantes (2019), manifiestan que la evaluación del desempeño también conocida como evaluación de la actuación o del desempeño por competencias laborales, es el proceso que pretende valorar, de la forma más sistemática y objetiva posible, el rendimiento de los colaboradores de una organización, con el objetivo principal de mejorar la actuación vinculada con la eficiencia del sistema de trabajo, el aumento de la productividad o el incremento del buen desarrollo laboral. Chiavenato (2009), señala que “en la actualidad la evaluación es una técnica de dirección, insoslayable para la actividad administrativa y un medio para detectar problemas de supervisión, administración e integración de las personas a la organización; por lo que sirve para establecer los medios y programas que permitirán mejorar continuamente el desempeño humano y calidad de vida en las organizaciones” (como se citó en Flores y Cervantes, 2019, p. 149-150).

Chiavenato (2019) señala que el desempeño es el conjunto de características o capacidades de comportamiento o rendimiento de una persona, equipo u organización. Es el acto de ejecutar, ejercitar, llevar a cabo una actividad en particular; pues es la forma en que las personas, equipos u organizaciones realizan sus actividades y con ello alcanzan los objetivos organizacionales y promueven excelentes resultados. Por otra parte, la evaluación del desempeño es el proceso de medir o estimular el valor, la excelencia, cualidades de una persona que desempeña un papel dentro de una organización; este proceso funciona así:

- a. Planeación: Definir entre empleado y gestor en cuanto a las metas y objetivos a alcanzar.
- b. Gestión del desempeño: Es la fase de ejecución de las tareas y actividades.
- c. Monitoreo y seguimiento: Del desempeño del colaborador por parte del gestor.
- d. Evaluación del desempeño: Permanente y con retroalimentación.
- e. Revisión: De metas y objetivos y planeación del desempeño de la persona.

“La evaluación del desempeño: Constituye una técnica de dirección indispensable en la actividad administrativa, ya que representa un medio para localizar problemas de supervisión, integración, motivación de las personas” (Chiavenato 2019, p. 30).

Además, señala que el desempeño tiene objetivos tales como calidad, velocidad, confiabilidad y flexibilidad.

### ***2.3.1.2. Dimensiones del desempeño laboral***

**A. Calidad:** Implica que se realice una producción totalmente exenta de errores, esto es que sea un servicio de nivel óptimo y ofrezca productos y servicios dentro de las especificaciones preestablecidas.

Es importante desarrollar los aspectos que involucra la calidad como parte del desempeño laboral, así tenemos:

La producción exenta de errores busca que la entrega de servicios sea lo más óptima posible, pues las causas de los errores se asocian frecuentemente al sistema de trabajo como la carga laboral, el ritmo de trabajo, el contenido completo o las instrucciones poco claras y las condiciones del entorno (iluminación, ruido, etc.) entre otros. En la práctica existen un sin número de factores que pueden influir en el desempeño humano e inducir al trabajador a cometer errores (Torres, 2020).

Los servicios especificados, por su parte, significa que se brinda el servicio o se entrega la información en los términos señalados previamente, esto es ante un posible resultado; lo que genera que la experiencia sea lo suficientemente satisfactoria para el usuario, pues es el directamente beneficiado con el servicio recibido. Dicha labor genera empatía con las necesidades o requerimientos del usuario, una comunicación clara, fluida y concisa, así como una experiencia personalizada (DispatchTrack, 2020).

**B. Velocidad:** Todo implica que debe ser rápido y hacerse en poco tiempo. El tiempo ha pasado en un factor de competencia.

Cumplimiento de labores está dado por la ejecución de las tareas encomendadas realizar, dentro de los plazos señalados y cumpliendo con las expectativas del caso; así como con la satisfacción del receptor de las mismas.

Tiempo de entrega, la variable que ha tomado relevancia por sobre la calidad y el precio, es el tiempo, por ende, las empresas que ganan contratos son las que ofrecen tiempos de ejecución atractivos. Se ha pasado de economías de escala a economía de tiempo y el presidente de Intel, Andy Grove, afirma que solo existirán 2 tipos de organizaciones: las rápidas y las muertas. La velocidad, fue determinante en el éxito y fracaso de las empresas en la “guerra de las turbinas”, en la década de los 90, librándose en 3 ejes importantes:

rendimiento de las turbinas, el precio y los plazos de entrega. El mundo avanza hacia una sociedad de 24 horas, teniendo en cuenta la comunicación uno de los protagonistas (Ritter, 2008).

**C. Confiabilidad:** Involucra que se busque generar una producción correcta, así como una entrega segura y confiable del servicio, que puede mejorar al utilizar los medios tecnológicos, por ejemplo.

La producción correcta del trabajo, es uno de los aspectos más importantes para el trabajador, pues implica la satisfacción que le produce la labor que desempeña y los aspectos que rodean a su trabajo. Una elevada satisfacción de los empleados en el trabajo es algo que siempre desea la dirección de toda organización, porque tiende a relacionarse con los resultados positivos, con mayores índices de productividad, lo cual lleva al desarrollo institucional. (School, EAE Business, 2018).

La entrega segura, por su parte, es para una institución, la clave de toda su estructura, y la relación que se mantenga entre ambos vendrá marcada en gran parte por el nivel de satisfacción para el usuario; no obstante, cuando la demanda es exorbitante resulta difícil cumplir con la entrega segura, pues de nada sirve que el producto sea el mejor, si éste no llega a tiempo. Sin duda la implementación de nuevas tecnologías digitales ha permitido, no sólo optimizar los procesos de producción sino también reducir considerablemente los tiempos de entrega de productos o servicios. (Izertis, 2018).

**D. Flexibilidad:** Definida como una maniobra de competitividad sobre la economía y el mercado, y se clasifica en flexibilidad externa o numérica y flexibilidad interna o funcional; la primera implica las formas de contratos flexibles y las formas de despido, pues cuanto más bondadoso sea el sistema de contratación y despido, mayores serán los

beneficios de la empresa, lo que resulta beneficioso para el colaborador, pues se relaciona a productividad, competitividad y es el panorama final de una empresa innovadora. La segunda se enfoca en cubrir las necesidades y deseos de una organización y del colaborador como la conciliación entre la vida laboral y familiar, y muestra las capacidades de las personas para atender múltiples tareas (Landa, 2014).

La mejora continua es resultado administrar y mejorar de una forma adecuada y ordenada los procesos, identificando causas y cuellos de botella, estableciendo nuevas ideas de mejora, ejecutando planes, y haciéndole seguimiento a los resultados para obtener puntos de mejora estandarizando los efectos positivos para proyectar y controlar el nivel de desempeño nuevo. (Gutiérrez, 2010).

La innovación laboral requiere incentivar la generación y desarrollo de ideas de parte de los jefes, así como ser tolerante al error, esto es aceptar intentos fallidos; crear una cultura de confianza; los principales tipos de innovación son la innovación de productos, en los servicios, en los procesos de producción, en el modelo de negocio e innovación tecnológica. (Fernández A., 2021).

#### **2.4. Definición de términos básicos**

Se hizo necesario, dentro de la investigación, detallar algunos términos básicos para su mejor comprensión.

**Autonomía:** Es la distribución de competencias sobre de terminadas materias. Los organismos autónomos tienen una relación de interdependencia relativa y mantiene una estrecha relación con otros, que limita la esfera de otros individuos o bien se ve limitado s por éstos. Es la potestad para decidir en las materias de su competencia conforme a la constitución y la ley. (Blas y Pedro, 2014).

**Contexto organizacional:** Combinación de factores y/o condiciones internas y externas que puede tener un efecto en el enfoque de una organización hacia sus productos, servicios e inversiones (Gestiopolis - Diccionario de administración de empresas, 2009).

**Diferenciación etaria:** Personas o animales que se encuentran en un rango de edades, es decir entre una cantidad mínima y una cantidad máxima (Pérez & Gardey, 2021).

**Estilos cognitivos:** Modo en que un individuo aborda sus tareas perceptuales y cognitivas (Gestiopolis - Diccionario de administración de empresas, 2009).

**Estructura:** Distribución y disposición de las partes de un todo, cuyo orden y relación entre sí permiten el funcionamiento de un determinado sistema (Gestiopolis - Diccionario de administración de empresas, 2009).

**Ministerio Público:** Es una entidad autónoma, independiente de los poderes del Estado. Tiene por función promover la acción de la justicia, defender la legalidad, los intereses del estado y la sociedad, conforme a lo establecido en la Constitución y las leyes. (Ley Orgánica del Ministerio Público – Jurista Editores E.I.R.L., 2023).

**Producción correcta:** Elaboración del trabajo encomendado sin errores y de forma adecuada. (Gestiopolis - Diccionario de administración de empresas, 2009).

**Producción exenta de errores:** Elaboración de un trabajo o actividad sin fallas. (Gestiopolis - Diccionario de administración de empresas, 2009).

**Producción de servicios especificados:** Actividad económica que se encarga de transformar los insumos para convertirlos en productos. Proceso mediante el cual se crean servicios o bienes económicos según las indicaciones señaladas. (Gestiopolis - Diccionario de administración de empresas, 2009).

**Tiempo de entrega reducido:** Lapso corto que transcurre desde el pedido de realización de una tarea hasta su entrega final. (Gestiopolis - Diccionario de administración de empresas, 2009).

## CAPÍTULO III

### PLANTEAMIENTO DE LA(S) HIPÓTESIS Y VARIABLES

#### 3.1. Hipótesis

##### 3.1.1. *Hipótesis General*

El clima organizacional se relaciona positiva y significativamente con el desempeño laboral de los colaboradores administrativos del Ministerio Público de Cajamarca, sede Cajamarca, 2022.

##### 3.1.2. *Hipótesis Específica*

a) El Clima Organizacional se relaciona positiva y significativamente con cada dimensión del Desempeño Laboral de los colaboradores administrativos del Ministerio Público de Cajamarca, sede Cajamarca, 2022.

#### 3.2. Variables

a) **Variable 1.** Clima organizacional

b) **Variable 2.** Desempeño laboral

Definición de variables:

##### a) **Variable 1: Clima organizacional**

Jáuregui & Louffat, (2019) considera al clima organizacional como un atributo de la organización que se mide mediante la percepción individual, dicho ambiente incide en el comportamiento y productividad de los miembros de una organización, quienes unen diariamente sus relaciones laborales.

Dimensiones e Indicadores:

- Perspectiva Psicológica: Percepción de la personalidad, Percepción de los estilos cognitivos, Percepción de la capacidad, Percepción de la Inteligencia, Percepción de la

diferencia etárea.

- Perspectiva Organizacional: Percepción de procesos organizacionales, Percepción de estructura organizacional, Nivel de políticas organizacionales, Nivel de prácticas organizacionales, Nivel de procedimientos organizacionales.
- Perspectiva Integradora: Percepción de contexto organizacional, Percepción de prácticas de valores, Nivel de normas laborales, Nivel de control organizacional, Nivel de liderazgo, Nivel de autonomía, Nivel de formalización organizacional.

**b) Variable 1: Desempeño Laboral**

Chiavenato (2019), señala que el desempeño laboral es el acto de ejecutar, ejercitar, llevar a cabo una actividad en particular. Es la forma en que las personas, equipos u organizaciones realizan sus actividades y con ello alcanzan los objetivos organizacionales

Dimensiones e Indicadores:

- Calidad: Percepción de producción exenta de errores, Nivel de producción de servicios especificados.
- Velocidad: Nivel de cumplimiento de labores, Percepción de tiempo de entrega de trabajo.
- Confiabilidad: Nivel de producción correcta del trabajo, Percepción de entrega segura del servicio.
- Flexibilidad: Percepción de prácticas de mejora continua, Percepción de innovación laboral.

### 3.3. Operacionalización de los componentes de las hipótesis

**Tabla 1**

*Operacionalización de variables*

TÍTULO: CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES ADMINISTRATIVOS DEL MINISTERIO PÚBLICO DE CAJAMARCA, SEDE CAJAMARCA, 2022.						
HIPÓTESIS GENERAL	DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LAS VARIABLES	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	FUENTE O INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS	
El clima organizacional se relaciona de forma positiva y significativa con el desempeño laboral de los colaboradores administrativos del Ministerio Público de Cajamarca, sede Cajamarca, en el año 2022.	Jáuregui & Louffat, (2019): El clima organizacional es considerado como un atributo de la organización, pero se mide mediante la percepción individual. Este ambiente incide en el comportamiento y productividad de los miembros de una organización, quienes unen diariamente sus relaciones laborales. Las perspectivas del Clima Organizacional son: Perspectiva Psicológica, Perspectiva Organizacional, Perspectiva Integradora.	<b>CLIMA ORGANIZACIONAL</b>	<b>PERSPECTIVA PSICOLÓGICA</b>	Percepción de la personalidad	Cuestionario	
				Percepción de los estilos cognitivos		
				Percepción de la capacidad		
				Percepción de la inteligencia		
				Percepción de diferenciación etárea		
			<b>PERSPECTIVA ORGANIZACIONAL</b>	Percepción de importancia de los procesos organizacionales		
				Percepción de la estructura organizacional		
				Nivel de políticas organizacionales		
				Percepción de Prácticas organizacionales		
			<b>PERSPECTIVA INTEGRADORA</b>	Nivel de procedimientos organizacionales		
				Percepción del contexto organizacional		
				Percepción de práctica de valores		
Nivel de las normas laborales						
Nivel del control organizacional						
				Nivel del liderazgo		
				Nivel de autonomía		
				Nivel de formalización organizacional		
				Percepción de producción exenta		

<p>Chiavenato (2019): El desempeño laboral es el acto de ejecutar, ejercitar, llevar a cabo una actividad en particular. Es la forma en que las personas, equipos u organizaciones realizan sus actividades y con ello alcanzan los objetivos organizacionales</p>	<b>DESEMPEÑO LABORAL</b>	de errores	Cuestionario	
		<b>CALIDAD</b>		Nivel de producción de servicios especificados Nivel de cumplimiento de labores
		<b>VELOCIDAD</b>		Percepción del tiempo de entrega del trabajo Percepción del tiempo de entrega del trabajo Nivel de producción correcta del trabajo
		<b>CONFIABILIDAD</b>		Percepción de entrega segura del servicio Percepción de las prácticas de mejora continua
		<b>FLEXIBILIDAD</b>		Percepción de innovación laboral Percepción de innovación laboral

**HIPÓTESIS  
ESPECÍFICA**

El clima organizacional se relaciona positiva y significativamente con cada dimensión del desempeño laboral de los colaboradores administrativos del Ministerio Público de Cajamarca, sede Cajamarca, 2022.

*Nota.* Elaborado en base al Protocolo de investigación.

## CAPÍTULO IV

### MARCO METODOLÓGICO

#### **4.1. Ubicación geográfica**

**Situación Geográfica:** La presente investigación se desarrolló en el Ministerio Público del distrito fiscal de la ciudad de Cajamarca, que está ubicada al noroeste del país, en la cadena occidental de los Andes y abarca zonas de sierra y selva.

**Límites:** Por el norte con Ecuador, por el este con el departamento de Amazonas, por el sur con el departamento de La Libertad y por el oeste con el departamento de Lambayeque y el departamento de Piura.

**Clima:** El clima es templado, seco y soleado en el día y frío en la noche. Las precipitaciones se dan de diciembre a marzo y se presentan con el fenómeno de El Niño en forma cíclica, que es un fenómeno climatológico del norte peruano tropical. Su temperatura media anual es de 15,8 °C. Por la cercanía al Ecuador y por ser una ciudad ubicada en piso térmico bajo, tiene un invierno suave y un verano caluroso y lluvioso en febrero. Temperatura media anual: máxima media 21 °C y mínima media: 6°C

**Superficie:** El departamento presenta una extensión de 330,317,54 km<sup>2</sup>.

**Organización político-administrativa:** El departamento tiene 13 provincias y 126 distritos y su capital es la ciudad de Cajamarca.

**Población:** Cuenta con una población de 1,342.012 habitantes según el censo de 2017.

La investigación se desarrolló en el Ministerio Público del distrito fiscal de la ciudad de Cajamarca, sede Cajamarca, que está ubicado en la ciudad del mismo nombre, pero por la cantidad de despachos fiscales cuenta con diferentes direcciones; sin embargo, a efectos

didácticos, se presentará una ubicación de la sede central, que está ubicada en Jr. Sor Manuela Gil S/N de esta ciudad.

**Figura 1**  
*Ministerio Público de Cajamarca, sede Cajamarca*



*Nota:* El gráfico muestra la ubicación del Ministerio Público Cajamarca, obtenida desde Google Maps.

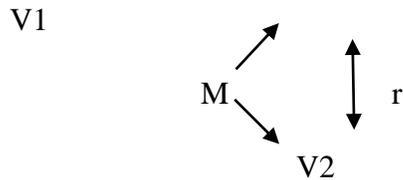
#### **4.2. Diseño de la investigación**

Según Hernández & Mendoza (2018), la investigación según su profundidad fue básica, pues produjo conocimiento y teorías y de diseño no experimental, pues se realizó sin manipular deliberadamente las variables, pues se hizo el estudio sin variar en forma intencional las variables independientes para ver su efecto sobre otras variables; en este tipo de investigación lo que se hace es observar fenómenos como se dan en su ámbito natural para analizarlos.

Por su temporalidad fue de tipo transversal dado que la recolección de la información se hizo en un momento determinado; esto es en solo acto. (Hernandez & Mendoza, 2018).

La investigación fue de alcance correlacional, pues se determinó la relación que existe entre las variables clima organizacional y la variable desempeño laboral de los colaboradores administrativos del Ministerio Público de Cajamarca, sede Cajamarca.

**Figura 2**  
*Diseño de investigación*



M: Muestra  
V1: Clima organizacional  
V2: Desempeño laboral  
r: coeficiente de correlación entre V1 y V2

Por otro lado, fue de enfoque cuantitativo, pues se utilizó la recolección de datos para probar hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico, a fin de establecer pautas de comportamiento y probar teorías. (Hernandez & Mendoza, 2018).

#### **4.3. Métodos de investigación**

El método de investigación utilizado fue el hipotético deductivo, según el cual se parte de una premisa -hipótesis-, establecida por un sistema de teorías construidas por pruebas empíricas, para arribar a particularidades, que permite hacer nuevas relaciones y llegar a conclusiones e inferencias de los hechos que valida la hipótesis (Babativa, 2017).

En la investigación se utilizó dicho método, pues se partió de la hipótesis general que el clima organizacional se relaciona de forma positiva y significativa con el desempeño laboral de los colaboradores administrativos del Ministerio Público, arribando a conclusiones particulares que así lo corroboraron. Además, se describieron, evaluaron y recolectaron datos que permitieron conocer la opinión de los colaboradores administrativos del Ministerio Público respecto a la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral en dicha institución, para lo cual se aplicaron dos cuestionarios a los colaboradores de dicha entidad.

#### **4.4. Población, muestra, unidad de análisis y unidad de observación**

##### ***4.4.1. Población***

La población es el conjunto de todos los casos que coinciden con determinadas especificaciones. (Hernandez & Mendoza, 2018).

En este caso se tuvo en cuenta el criterio de escoger solo a los colaboradores que laboran en despachos fiscales, en cuanto a espacio se tuvo en cuenta al Ministerio Público en el distrito fiscal de Cajamarca, sede Cajamarca, en el año 2022. Teniendo en cuenta esto, la población para la investigación son 50 colaboradores administrativos.

##### ***4.4.2. Muestra***

La muestra es un subconjunto de elementos que pertenecen a ese conjunto definido en sus características al que llamamos población, sobre el cual se obtendrán y analizará los datos necesarios para la investigación, esta muestra debe ser representativa. (Hernandez & Mendoza, 2018).

En la presente investigación, el tipo de muestreo probabilístico fue por conveniencia, de 50 colaboradores; pues se tomó como criterio aplicar el instrumento sólo a colaboradores administrativos de despachos fiscales de las tres Fiscalías de Familia; dos Fiscalías de Prevención del Delito, tres Fiscalías de Violencia, dos Fiscalías de Corrupción de funcionarios y dos Fiscalías de Medio Ambiente.

##### ***4.4.3. Unidad de Análisis***

La unidad de análisis estuvo conformada por cada uno de los colaboradores administrativos del Ministerio Público de Cajamarca, sede Cajamarca, 2022.

#### ***4.4.4. Unidades de Observación***

La unidad de observación estuvo constituida por el Ministerio Público de Cajamarca, sede Cajamarca, 2022.

### **4.5. Técnicas e instrumentos de recopilación de información**

#### ***4.5.1. Técnicas***

En la investigación, se utilizó como técnica de recopilación de información a la encuesta a través del instrumento cuestionario. Esta técnica permitió recolectar datos sobre actitudes, creencias y opiniones de dichos individuos e indagar sobre sus hábitos y prejuicios que tienen sobre el clima organizacional y su relación con el desempeño laboral, la importancia está dada por la recopilación de datos de fuente directa, por ser los propios colaboradores estudiados los que brindaron sus opiniones del tema.

#### ***4.5.2. Instrumentos***

El instrumento que se utilizó fue el cuestionario, se cuenta con 2 cuestionarios, uno para diagnosticar el nivel de clima organizacional (34 preguntas) y el otro para diagnosticar el nivel de desempeño laboral (16 preguntas) de los colaboradores administrativos del Ministerio Público de Cajamarca, 2022. Estos cuestionarios están elaborados en escala de Likert con valoraciones del 1 al 5 en los niveles de totalmente en desacuerdo (1), en desacuerdo (2), ni en acuerdo, ni en desacuerdo (3), de acuerdo (4), muy de acuerdo (5).

**Tabla 2**  
*Escala de Likert aplicada en la investigación*

Escala de Likert	Numeración
Totalmente en desacuerdo	1
En desacuerdo	2
Ni en acuerdo ni en desacuerdo	3
De acuerdo	4
Muy de acuerdo	5

*Nota.* Escala de Likert para aplicar en los instrumentos de las variables Clima Organizacional y Desempeño Laboral.

#### **4.5.3 Validez**

Para determinar la validez de cada uno de los instrumentos utilizados se accedió a juicio de expertos para corroborar la coherencia entre variables, dimensión, indicador, ítems y respuestas, con el fin de dar su aprobación y constituirse en instrumentos válidos. (Anexo 2)

#### **4.5.4 Fiabilidad**

A partir de la aplicación del instrumento de medición, se analizaron y procesaron los resultados mediante el programa estadístico IBM SPSS (Statistical Product and Service Solutions) versión 27, para los ítems de la Clima Organizacional e ítems para la Variable Desempeño Laboral, obteniéndose un Alfa de Cronbach ( $\alpha$ ) en las variables Clima Organizacional y Desempeño Laboral de 0,835 y 0,840 respectivamente con una fuerza de concordancia buena según la valoración del Coeficiente del alfa de Cronbach ( $\alpha$ ) (Landis y Koch, 1977).

**Tabla 3***Tabla de valoración y fórmula de aplicación*

Valor del CCI	Fuerza de la concordancia
>0,90	Excelente
0,81 – 0,90	Bueno
0,71– 0,80	Aceptable
0,61 – 0,70	Moderado
0,51 – 0,60	Cuestionable
0,30 – 0,50	Pobre
<0,30	Inaceptable

*Nota.* Valoración del Coeficiente del Alfa de Cronbach ( $\alpha$ ) (Landis y Koch, 1977).

**Tabla 4***Resumen de procesamiento de casos*

		N°	%
Casos	Válido	50	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	50	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

*Nota.* Procesamiento del total de colaboradores encuestados del Ministerio Público de Cajamarca, sede Cajamarca, 2022.

**Tabla 5***Estadística de fiabilidad para la Variable: Clima Organizacional*

Alfa de Cronbach	N de elementos
,835	34

*Nota.* Fiabilidad del instrumento de aplicación para la variable Clima Organizacional.

La fiabilidad para la variable Clima Organizacional es de 0.835, el cual se ubica en el rango Bueno según valoración del Coeficiente del Alfa de Cronbach ( $\alpha$ ) (Landis y Koch, 1977).

**Tabla 6**  
*Estadística de fiabilidad para la Variable: Desempeño Laboral*

Alfa de Cronbach	N de elementos
,840	16

*Nota.* Fiabilidad del instrumento de aplicación para la variable Desempeño Laboral.

La fiabilidad para la variable Desempeño Laboral es de 0,840 el cual se encuentra en el rango Bueno según valoración del Coeficiente del Alfa de Cronbach ( $\alpha$ ) (Landis y Koch, 1977).

#### **4.6. Técnicas para el procesamiento y análisis de la información**

Para el procesamiento de datos se utilizó el programa estadístico SPSS versión 27, así como también el programa Excel, Word. Los equipos que se utilizaron son laptop, impresora. Los materiales son papel bond, USB, libros, revistas, útiles de escritorio. Para el análisis de los datos se tuvo que identificar en primer lugar el nivel de clima organizacional y del desempeño laboral de los colaboradores de la institución, para hallar cada uno de los niveles que componen a las variables de estudio se realizó un análisis por dimensiones, realizando una sumatoria de las preguntas que las componen. Finalmente, se halló un indicador por cada uno de los

colaboradores (esta es la suma de cada una de las dimensiones que la componen) y se comparó con los rangos establecidos generales, para obtener el nivel de cada una de las variables. Para hallar la relación entre ambas variables se analizaron los datos del nivel de cada una de ellas y se las relacionó en el programa SPSS, utilizando la prueba de Rho de Spearman, esta prueba se eligió después de haber realizado la prueba de normalidad de Shapiro – Wilk debido a que la muestra es de 50, esto demostró que los datos no presentan una distribución normal, siendo las pruebas no paramétricas las que se utilizaron, entre ellas la de Rho Spearman.

#### **4.7 Equipos, materiales, insumos, etc.**

##### **4.7.1 Equipos**

Para realizar la investigación se utilizaron los siguientes equipos:

Computadora portátil (Laptop), impresora, materiales de escritorio, útiles de oficina, etc.

##### **4.7.2 Materiales**

- Papel Bond, cuaderno de notas, lapiceros, USB, computadora.

#### 4.8. Matriz de consistencia metodológica

**Tabla 7**

*Clima organizacional y desempeño laboral en los colaboradores administrativos del Ministerio Público de Cajamarca, sede Cajamarca, 2022.*

PREGUNTA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPÓTESIS GENERAL	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS RECOLECCIÓN DE DATOS	METODOLOGÍA	POBLACIÓN Y MUESTRA
¿Cuál es la relación entre clima organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores administrativos del Ministerio Público de Cajamarca, sede Cajamarca, 2022?	Determinar la relación entre clima organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores administrativos del Ministerio Público de Cajamarca, sede Cajamarca, 2022.	El clima organizacional se relaciona de forma positiva y significativa con el desempeño laboral de los colaboradores administrativos del Ministerio Público de Cajamarca, sede Cajamarca, 2022.	<b>VI: CLIMA ORGANIZACIONAL</b>	<b>V.1.1. Perspectiva Psicológica</b>	Percepción de la personalidad Percepción de los estilos cognitivos Percepción de la capacidad Percepción de la inteligencia Percepción de la diferenciación etárea Percepción de los procesos organizacionales Percepción de la estructura organizacional	Técnica: Encuesta  Instrumento: Cuestionario/Entrevista	Profundidad de la investigación: Básica  Diseño de Investigación: No experimental -  Temporalidad: Transversal  Alcance de la Investigación: Correlacional  Enfoque de la investigación: Cuantitativo  Método de Investigación: Hipotético - Deductivo	Población: La población para la investigación son 50 colaboradores administrativos del Ministerio Público en el distrito fiscal de Cajamarca, sede Cajamarca, 2022.  Muestra: La muestra es igual que la población; por tanto, no es aplicable la fórmula.
				<b>V.1.2. Perspectiva organizacional</b>	Nivel de políticas organizacionales Nivel de Prácticas organizacionales Nivel de procedimientos			

		organizacional
		es
		Percepción del contexto organizacional
		Percepción de práctica de valores
		Nivel de las normas laborales
		Nivel del control organizacional
		Nivel del liderazgo
		Nivel de autonomía
		Nivel de formalización organizacional
		Percepción de producción exenta de errores
	<b>V.2.1. Calidad</b>	Nivel de producción de servicios especificados
		Nivel de cumplimiento de labores
	<b>V.2.2. Velocidad</b>	Percepción del tiempo de entrega del trabajo
		Nivel de producción correcta del trabajo
	<b>V.2.3. Confiabilidad</b>	Percepción de entrega segura del servicio
	<b>V.2.4.</b>	Percepción de
<b>V2:</b>	<b>Desempeño laboral</b>	

---

**Flexibilidad**

las prácticas de  
mejora  
continua  
Percepción de  
innovación  
laboral

---

Preguntas Auxiliares	Objetivos Específicos	Hipótesis Específicas
1.- ¿Cuál es el nivel de Clima Organizacional de los colaboradores administrativos del Ministerio Público de Cajamarca, sede Cajamarca, 2022?	1.- Identificar el nivel del Clima Organizacional de los colaboradores administrativos del Ministerio Público de Cajamarca, sede Cajamarca, 2022	1.- El Clima Organizacional se relaciona positiva y significativamente con cada dimensión del Desempeño Laboral de los colaboradores administrativos del Ministerio Público de Cajamarca, sede Cajamarca, 2022.

---

2.- ¿Cómo es el Desempeño Laboral de los colaboradores administrativos del Ministerio Público de Cajamarca, sede Cajamarca, 2022??	2.- Describir el Desempeño Laboral de los colaboradores administrativos del Ministerio Público de
3.- ¿Cómo se	Público de

---

---

relaciona el Clima Organizacional y las dimensiones del Desempeño Laboral de los colaboradores administrativos del Ministerio Público de Cajamarca, sede Cajamarca, 2022?	Cajamarca, sede Cajamarca, 2022.  3.- Determinar la relación entre el Clima Organizacion al y las dimensiones del Desempeño Laboral de los colaboradore s administrativ os del Ministerio Público de Cajamarca, sede Cajamarca, 2022.
---	---

---

## CAPÍTULO V

### RESULTADOS Y DISCUSIÓN

#### 5.1. Presentación de resultados

Antes de presentar los resultados se realizó la prueba de normalidad.

##### Prueba de hipótesis de la normalidad

###### 1. Formulación de hipótesis

$H_0$ : La distribución de los datos se ajustan a una distribución normal  $\sim N(\mu, \sigma)$

$H_1$ : La distribución de los datos no se ajustan a una distribución normal  $\sim N(\mu, \sigma)$

###### 2. Nivel de significancia

$$\alpha = 0.05$$

###### 3. Estadígrafo de prueba

Se utilizó la prueba de Shapiro – Wilk, porque el tamaño de la muestra es menor o igual a 50. Dicha prueba se utiliza para determinar si un conjunto de datos proviene de una distribución normal.

$$t = \frac{r\sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}} \text{ con } n - 2 \text{ grados de libertad}$$

**Tabla 8***Pruebas de normalidad del Clima Organizacional y el Desempeño Laboral*

VARIABLES	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			<b>Shapiro-Wilk</b>		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	<b>Sig.</b>
Clima Organizacional	,191	50	,000	,904	50	<b>,001</b>
Desempeño Laboral	,193	50	,000	,937	50	<b>,010</b>

a. Corrección de significación de Lilliefors

**4. Toma de decisión**

Se observó que Sig. (bilateral) = 0.001 y 0.010 es menor que el nivel de significancia  $\alpha = 0.05$  en las variables Clima Organizacional y Desempeño Laboral. Por lo tanto, la distribución de los datos no se ajusta a una distribución normal  $\sim N(\mu, \sigma)$ , se trabajó con una prueba no paramétrica para comprobar la correlación, la prueba de Rho de Spearman por tener las respuestas en escala ordinal (1 = Totalmente en desacuerdo, 2 = En desacuerdo, 3 = Ni en acuerdo ni en desacuerdo, 4 = De acuerdo y 5 = Muy de acuerdo).

**Objetivo General:** Determinar la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores administrativos del Ministerio Público de Cajamarca, sede Cajamarca, 2022.

**Tabla 9**

*Clima organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores administrativos del Ministerio Público de Cajamarca, sede Cajamarca, 2022.*

CLIMA ORGANIZACIONAL	DESEMPEÑO LABORAL											
	Totalmente en desacuerdo		En desacuerdo		Ni en acuerdo, ni en desacuerdo		De acuerdo		Muy de acuerdo		Total	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Totalmente en desacuerdo	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
En desacuerdo	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
Ni en acuerdo ni en desacuerdo	0	0.0%	0	0.0%	6	12.0%	0	0.0%	0	0.0%	6	12.0%
De acuerdo	0	0.0%	0	0.0%	6	12.0%	38	76.0%	0	0.0%	44	88.0%
Muy de acuerdo	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
Total	0	0.0%	0	0.0%	12	24.0%	38	76.0%	0	0.0%	50	100,0%

*Nota.* Encuesta aplicada a los colaboradores administrativos del Ministerio Público de Cajamarca, sede Cajamarca, 2022.

Del 100% de los colaboradores administrativos del Ministerio Público de Cajamarca, sede Cajamarca, 2022, el 88% opina estar de acuerdo con el clima organizacional, mientras que el 12% señala estar ni en acuerdo ni en desacuerdo con dicho clima organizacional; por otro lado, el 24% opina estar ni en acuerdo ni en desacuerdo con el desempeño laboral, mientras 76% opina estar de acuerdo con el desempeño laboral. Por otro lado, también el 76% opinó estar de acuerdo tanto con el clima organizacional como con el desempeño laboral; mientras que el 12% opinó estar ni en acuerdo ni en desacuerdo tanto con el clima organizacional como con el desempeño laboral de dichos colaboradores.

De lo que puede observar que, si bien existe una opinión aceptable respecto del clima organizacional, así como del desempeño laboral, este porcentaje se puede mejorar con el trabajo

conjunto del equipo laboral; no obstante, necesita contar con un plan de trabajo que sea supervisado de manera constante a fin de verificar si tiene no efectos positivos o si se los tiene que cambiar.

**Objetivo Específico 1:** Identificar el nivel del clima organizacional de los colaboradores administrativos del Ministerio Público de Cajamarca, sede Cajamarca, 2022.

**Tabla 10**  
*Nivel del clima organizacional de los colaboradores administrativos del Ministerio Público de Cajamarca, sede Cajamarca, 2022.*

Clima Organizacional		N°	%
Perspectiva Psicológica	Totalmente en desacuerdo	0	0.0%
	En desacuerdo	0	0.0%
	Ni en acuerdo ni en desacuerdo	3	6.0%
	De acuerdo	47	94.0%
	Muy de acuerdo	0	0.0%
	<b>Total</b>	<b>50</b>	<b>100.0%</b>
Perspectiva Organizacional	Totalmente en desacuerdo	0	0.0%
	En desacuerdo	0	0.0%
	Ni en acuerdo ni en desacuerdo	8	16.0%
	De acuerdo	42	84.0%
	Muy de acuerdo	0	0.0%
	<b>Total</b>	<b>50</b>	<b>100.0%</b>
Perspectiva Integradora	Totalmente en desacuerdo	0	0.0%
	En desacuerdo	0	0.0%
	Ni en acuerdo ni en desacuerdo	11	22.0%
	De acuerdo	39	78.0%
	Muy de acuerdo	0	0.0%
	<b>Total</b>	<b>50</b>	<b>100.0%</b>

*Nota.* Encuesta aplicada a los colaboradores administrativos del Ministerio Público de Cajamarca, sede Cajamarca, 2022.

Se evidenció que del 100% de colaboradores administrativos del Ministerio Público de Cajamarca, sede Cajamarca, 2022, el 94.0% opinaron estar de acuerdo con la Perspectiva Psicológica del Clima Organizacional, mientras que el 6.0% opinaron estar ni en acuerdo ni en desacuerdo; el 84.0% opinaron estar de acuerdo con Perspectiva Organizacional y el 16.0% opinaron estar ni en acuerdo ni en desacuerdo. Por último, el 78.0% opinaron estar de acuerdo la Perspectiva Integradora y el 22.0% opinaron estar ni de acuerdo ni en desacuerdo. Por lo tanto, se cumplió con lo propuesto en la hipótesis alterna y se rechazó la hipótesis nula.

De dicha tabla se observa que la mayoría de los colaboradores encuestados señaló estar de acuerdo con las dimensiones de la variable clima organizacional, siendo el de mayor relación la perspectiva psicológica, mientras que con la perspectiva integradora son los menos, de lo que podemos indicar que si bien los encuestados se sienten emocionalmente estables en el ambiente en donde desarrollan sus actividades, no así se sienten totalmente parte del grupo laboral, lo que no está mal tampoco, pues somos personas diferentes, en función a lo cual es permisible tener un comportamiento y puntos de vista distintos, lo que lejos de entorpecer la labor, muchas veces la engrandece, por las opiniones diversas que pueden surgir del propio interactuar.

**Objetivo Específico 2:** Describir el desempeño laboral de los colaboradores administrativos

del Ministerio Público de Cajamarca, sede Cajamarca, 2022.

**Tabla 11**

*Nivel de desempeño laboral de los colaboradores administrativos del Ministerio Público de Cajamarca, sede Cajamarca, 2022.*

Desempeño Laboral	N°	%	
Calidad	Totalmente en desacuerdo	0	0.00%
	En desacuerdo	0	0.00%
	Ni en acuerdo ni en desacuerdo	5	10.00%
	De acuerdo	45	90.00%
	Muy de acuerdo	0	0.00%
	Total	50	100.00%
Velocidad	Totalmente en desacuerdo	0	0.00%
	En desacuerdo	0	0.00%
	Ni en acuerdo ni en desacuerdo	4	8.00%
	De acuerdo	46	92.00%
	Muy de acuerdo	0	0.00%
	Total	50	100.00%
Confiabilidad	Totalmente en desacuerdo	0	0.00%
	En desacuerdo	0	0.00%
	Ni en acuerdo ni en desacuerdo	4	8.00%
	De acuerdo	46	92.00%
	Muy de acuerdo	0	0.00%
	Total	50	100.00%
Flexibilidad	Totalmente en desacuerdo	0	0.00%
	En desacuerdo	0	0.00%
	Ni en acuerdo ni en desacuerdo	6	12.00%
	De acuerdo	44	88.00%
	Muy de acuerdo	0	0.00%
	Total	50	100.00%

*Nota.* Encuesta aplicada a colaboradores administrativos del Ministerio Público de Cajamarca, sede Cajamarca, 2022.

Se evidenció que el 90.0% de colaboradores administrativos del Ministerio Público de Cajamarca, sede Cajamarca, 2022 opinaron estar de acuerdo con la calidad del Desempeño Laboral; el 10.0% opinaron estar ni de acuerdo ni en desacuerdo. Por otro lado, el 92.0% opinaron estar de acuerdo con la velocidad del Desempeño Laboral, mientras que el 8.0% opinaron estar ni de acuerdo ni en desacuerdo. Además, el 92.0% opinaron estar de acuerdo con la confiabilidad del Desempeño Laboral y solo el 8.0% opinaron estar ni en acuerdo ni en desacuerdo. Por último, el 88.0% opinaron estar de acuerdo con la flexibilidad del Desempeño Laboral y solo el 12.0% opinaron estar ni en acuerdo ni en desacuerdo. Por lo tanto, se cumple con lo propuesto en la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula.

En cuanto a las dimensiones de la variable desempeño laboral se aprecia que existe mayor cohesión, pues todas están por encima de 88%, lo que evidencia que la opinión que tienen sobre el desempeño laboral es óptima, lo que se ve reflejado en las estadísticas que de forma regular nos dan a conocer.

**Objetivo Específico 3:** Determinar la relación entre el Clima Organizacional y las dimensiones del Desempeño Laboral de los colaboradores administrativos del Ministerio Público de Cajamarca, sede Cajamarca, 2022.

**Tabla 12**

Relación entre el Clima Organizacional y las dimensiones del Desempeño Laboral de los colaboradores administrativos del Ministerio Público de Cajamarca, sede Cajamarca, 2022.

		Correlaciones	Clima Organizacional
Rho de Spearman	Calidad	Coefficiente de correlación	,633**
		Sig. (bilateral)	0.001
		N	50
	Velocidad	Coefficiente de correlación	,440**
		Sig. (bilateral)	0.001
		N	50
	Confiabilidad	Coefficiente de correlación	,434**
		Sig. (bilateral)	0.002
		N	50
	Flexibilidad	Coefficiente de correlación	,526**
		Sig. (bilateral)	0.001
		N	50

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

*Nota.* Encuesta aplicada a los colaboradores del Ministerio Público de Cajamarca, sede Cajamarca, 2022.

Se aprecia que existe una correlación positiva moderada entre el Clima Organizacional y la dimensión calidad del Desempeño Laboral, por presentar un Rho de Spearman igual a 0.633. Además, se advirtió que presentó una correlación positiva débil entre el Clima Organizacional y la dimensión velocidad del Desempeño Laboral, por presentar un Rho de Spearman igual a 0.440. Por otro lado, se advirtió que presentó una correlación positiva débil entre el Clima Organizacional y la dimensión confiabilidad del Desempeño Laboral, por presentar un estadístico Rho de Spearman es igual a 0.434. Por último, se advirtió que

presentó una correlación positiva moderada entre el Clima Organizacional y la dimensión flexibilidad del Desempeño Laboral por presentar un Rho de Spearman igual a 0.526.

Respecto de la relación entre las variables clima organizacional y desempeño laboral, se advierte un coeficiente de correlación moderado respecto de algunas dimensiones del desempeño laboral, mientras que respecto de otras, un coeficiente de correlación débil, lo que debe ser un llamado de atención de la alta dirección de la entidad, que debe trabajar sobre dichos resultados, buscando su mejora, pero no de forma vertical, como se hacía antes, sino de forma horizontal con la participación de todos los colaboradores, recibiendo propuestas de mejora de parte de éstos, o atendiendo sus solicitudes de forma oportuna en beneficio sobre todo de la sociedad, quienes no deben ver truncas sus expectativas de administración de justicia.

## **5.2. Análisis, interpretación y discusión de resultados**

En la tabla 9, de los 50 colaboradores administrativos del Ministerio Público de Cajamarca, sede Cajamarca, 2022 se advirtió que el 76.0% de los mismos opinaron estar de acuerdo con el Desempeño Laboral porque presentó calidad, velocidad, confiabilidad y flexibilidad en el Ministerio Público de Cajamarca; por otro lado; el 76% de los colaboradores opinaron estar de acuerdo con el Clima Organizacional porque presentó perspectiva psicológica, perspectiva organizacional y perspectiva integradora.

Respecto a la tabla 10, se advirtió que el 94.0% de los colaboradores administrativos del Ministerio Público de Cajamarca, sede Cajamarca, 2022 opinaron estar de acuerdo con la Perspectiva Psicológica del Clima Organizacional porque se presentó percepción de las características estructurales y funcionales de la personalidad, percepción de los estilos

cognitivos, percepción de la capacidad laboral, percepción de la inteligencia y percepción de la diferenciación etárea y solo un 6.0% de los colaboradores opinaron estar ni en acuerdo ni en desacuerdo acuerdo con la Perspectiva Psicológica del Clima Psicológica.

Se advirtió por otro lado, que el 84.0% de los colaboradores administrativos del Ministerio Público de Cajamarca, sede Cajamarca, 2022 opinaron estar de acuerdo con Perspectiva Organizacional del Clima Organizacional porque se presentó percepción de los procesos organizacionales de la institución, percepción de la estructura organizacional, nivel de políticas de organización de la institución, percepción de prácticas organizacionales, nivel de los procedimientos organizacionales y solo el 16.0% de los colaboradores opinaron estar ni en acuerdo ni en desacuerdo acuerdo con la Perspectiva Organizacional del Clima Organizacional.

También se advirtió que el 78.0% de los colaboradores administrativos del Ministerio Público de Cajamarca, sede Cajamarca, 2022 opinaron estar de acuerdo la Perspectiva Integradora del Clima Organizacional porque se presentó percepción del contexto organizacional, percepción de práctica de valores, nivel de normas laborales, nivel de control organizacional, nivel de liderazgo, nivel de autonomía y nivel de formalización organizacional y el 22.0% de los colaboradores opinaron estar ni en acuerdo ni en desacuerdo con la Perspectiva Integradora del Clima Organizacional.

Respecto a la tabla 11 se advirtió que el 90.0% de colaboradores administrativos del Ministerio Público de Cajamarca, sede Cajamarca, 2022 opinaron estar de acuerdo con la calidad del Desempeño Laboral porque presentó percepción de producción exento de errores, nivel de producción de servicios especificados, y el 10.0% de los colaboradores opinaron estar ni de

acuerdo ni en desacuerdo con la calidad del Desempeño Laboral.

Se advirtió también que el 92.0% de colaboradores administrativos del Ministerio Público de Cajamarca, sede Cajamarca, 2022 opinaron estar de acuerdo con la velocidad del Desempeño Laboral porque presentó nivel de cumplimiento de labores, percepción del tiempo de entrega del trabajo, mientras que el 8.0% opinaron estar ni de acuerdo ni en desacuerdo con la velocidad del Desempeño Laboral.

Además, se advirtió que el 92.0% de los colaboradores administrativos del Ministerio Público de Cajamarca, sede Cajamarca, 2022 opinaron estar de acuerdo con la confiabilidad del Desempeño Laboral porque presentó nivel de producción correcta del trabajo, percepción de entrega segura del servicio, y solo el 8.0% de los encuestados opinaron estar ni en acuerdo ni en desacuerdo con la confiabilidad del Desempeño Laboral.

Se advirtió también que el 88.0% de los colaboradores administrativos del Ministerio Público de Cajamarca, sede Cajamarca, 2022 opinaron estar de acuerdo con la flexibilidad del Desempeño Laboral porque presentó percepción de reforzamiento de capacidades, percepción de innovación laboral y el 2.0% de los colaboradores opinaron estar ni en acuerdo ni en desacuerdo con la flexibilidad del Desempeño Laboral.

Respecto a la tabla 12 se advirtió que el estadístico Rho de Spearman es igual a 0.633 lo cual significa que presentó una correlación positiva moderada entre el Clima Organizacional y la dimensión calidad del Desempeño Laboral.

Se advirtió por otra parte que respecto al clima organizacional y la dimensión velocidad del desempeño laboral, presentó un estadístico Rho de Spearman igual a 0.440 lo cual significa que presentó una correlación positiva débil.

Se advirtió por otra parte que respecto al clima organizacional y la dimensión confiabilidad del desempeño laboral, presentó un estadístico Rho de Spearman igual a 0.434 lo cual significa que presentó una correlación positiva débil.

Por último, se apreció que respecto al clima organizacional y la dimensión flexibilidad del desempeño laboral presenta un estadístico Rho de Spearman igual a 0.526 lo cual significa que presentó una correlación positiva moderada.

### **Interpretación inferencial**

Se evidenció en el Rho de Spearman que el Sig. (bilateral) en la correlación entre el Clima Organizacional y la Calidad como parte del Desempeño Laboral es igual a (0,001) por lo que es menor al nivel de significancia ( $\alpha = 0.05$ ) por lo tanto, existe suficiente evidencia para afirmar que existe relación entre el Clima Organizacional y la Calidad como aspecto del Desempeño Laboral de los colaboradores administrativos del Ministerio Público de Cajamarca, sede Cajamarca, 2022.

Se evidenció en el Rho de Spearman que el Sig. (bilateral) en la correlación entre el Clima Organizacional y la Velocidad como parte del Desempeño Laboral es igual a (0,001) por lo que es menor al nivel de significancia ( $\alpha = 0.05$ ) por lo tanto, existe suficiente evidencia para afirmar que existe relación entre el Clima Organizacional y la Velocidad como aspecto del Desempeño Laboral de los colaboradores administrativos del Ministerio Público de Cajamarca, sede Cajamarca, 2022

Se evidenció en el Rho de Spearman que el Sig. (bilateral) en la correlación entre el Clima Organizacional y la Confiabilidad como parte del Desempeño Laboral es igual a (0,002) por lo que es menor al nivel de significancia ( $\alpha = 0.05$ ) por lo tanto, existe suficiente evidencia para afirmar que existe relación entre el Clima Organizacional y la Confiabilidad como aspecto del Desempeño Laboral de los colaboradores administrativos del Ministerio Público de Cajamarca, sede Cajamarca, 2022

Se evidenció en el Rho de Spearman que el Sig. (bilateral) en la correlación entre el Clima Organizacional y la Flexibilidad como parte del Desempeño Laboral es igual a (0,001) por lo que es menor al nivel de significancia ( $\alpha = 0.05$ ) por lo tanto, existe suficiente evidencia para afirmar que existe relación entre el Clima Organizacional y la Flexibilidad como aspecto del Desempeño Laboral de los colaboradores administrativos del Ministerio Público de Cajamarca, sede Cajamarca, 2022

### **5.3 Discusión de Resultados**

De acuerdo a los resultados obtenidos en la investigación, se pudo comprobar que existe una correlación positiva moderada entre el Clima Organizacional y el Desempeño Laboral de los colaboradores del Ministerio Público de Cajamarca, sede Cajamarca; habiéndose obtenido un valor de 0,657 en Rho de Spearman.

Estos resultados se contrastan con otras investigaciones llevadas a cabo, pues acerca del objetivo general, (Mendoza y Mendoza, 2022) sostuvieron que existe una correlación altamente significativa entre las variables de estudio, se muestra que un 77.4% de los encuestados perciben que un buen clima organizacional favorece al desempeño laboral y de

igual manera en sentido contrario, un 13.3% manifiesta que un desempeño regular afecta de manera directa al clima organizacional y 9.3% manifiesta que un inadecuado clima organizacional incita a un mal desempeño laboral, lo que se condice con la relación que guardan dichas variables en el Ministerio Público de Cajamarca, sede Cajamarca, 2022

Por otro lado, Palomino y Peña (2016), señalaron que existe una relación directa entre el clima organizacional y el desempeño laboral en una entidad, pues a medida que las dimensiones del clima organizacional presentaron una mejor valoración por parte de los empleados, mayor resultó su apreciación en cuanto al desempeño laboral; además la mayor parte de las dimensiones del clima organizacional tuvieron una positiva e importante repercusión sobre el desempeño, destacándose aquellas correspondientes a objetivos, relaciones interpersonales y motivación, así como la percepción global del clima organizacional, lo propio ocurre en el Ministerio Público de Cajamarca.

Por su parte Goicochea (2020), señaló que existe relación directa entre la comunicación efectiva y el desempeño laboral en los colaboradores de la Empresa Autonort Cajamarca S.A.C. de la ciudad de Cajamarca – 2020; por tanto, el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa depende de la efectiva comunicación que se tiene en dicha entidad.

Contreras (2017), afirmó que un el clima organizacional percibido por los trabajadores de la Municipalidad de Mi Perú, 2017, tiene una tendencia a ser desfavorable; se concluyó de forma general que existe relación significativa entre el clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores, además que existe relación entre el desarrollo personal, el desempeño laboral y el involucramiento laboral, por lo que debe considerarse que existe una interrelación de factores

diversos cuando se trata de clima organizacional y desempeño laboral; por tanto, ambas variables deben ser reforzadas en el Ministerio Público a fin de obtener los resultados requeridos para el cumplimiento de fines institucionales.

Por su parte Fernández (2019), señaló que se encontró la existencia de una relación directa de un grado moderado entre las variables de estudio, clima organizacional y desempeño laboral. También encontró que el nivel de clima organizacional está ubicado en un nivel medio – alto, así también el desempeño se encuentra en un nivel medio.

## **5.4. Contrastación de hipótesis**

### **5.4.1 Contrastación de hipótesis general**

#### **5.4.1.1 Formulación de Hipótesis.**

$H_0: \rho = 0$  El Clima Organizacional no se relaciona positiva ni significativamente con el Desempeño Laboral de los colaboradores administrativos del Ministerio Público de Cajamarca, sede Cajamarca, 2022.

$H_1: \rho \neq 0$  El Clima Organizacional se relaciona positiva y significativamente con el Desempeño Laboral de los colaboradores administrativos del Ministerio Público de Cajamarca, sede Cajamarca, 2022.

#### **5.4.1.2 Nivel de significancia.**

$$\alpha = 0.05$$

#### **5.4.1.3 Estadígrafo de prueba.**

$$t = \frac{r\sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}} \text{ con } n-2 \text{ grados de libertad}$$

**Tabla 13**  
*Correlación Clima Organizacional y Desempeño Laboral*

			Clima Organizacional (Agrupada)	Desempeño Laboral (Agrupada)
Rho de Spearman	Clima Organizacional (Agrupada)	Coefficiente de correlación	1.000	,657**
		Sig. (bilateral)		0.001
		N	50	50
	Desempeño Laboral (Agrupada)	Coefficiente de correlación	,657**	1.000
Sig. (bilateral)		0.001		
N		50	50	

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

*Nota.* Encuesta aplicada a los colaboradores del Ministerio Público de Cajamarca, sede Cajamarca, 2022.

**Interpretación descriptiva** Se observó que el estadístico Rho de Spearman es igual a 0.657 lo cual significa que presentó una correlación positiva moderada entre el Clima Organizacional y el Desempeño Labor.

**Interpretación inferencial** Se mostró que el Sig. (bilateral) es igual a 0.001 por lo que es menor al nivel de significancia ( $\alpha = 0.05$ ), por lo tanto, se rechazó la hipótesis nula. Existe suficiente evidencia para afirmar que el Clima Organizacional se relaciona positiva y significativamente con el Desempeño Laboral de los colaboradores administrativos del Ministerio Público de Cajamarca, sede Cajamarca, 2022.

## CONCLUSIONES

1. Los resultados en esta investigación mostraron que, de acuerdo al objetivo general la relación entre Clima Organizacional y el Desempeño Laboral de los colaboradores administrativos del Ministerio Público de Cajamarca, sede Cajamarca, en el año 2022, es (0,001) positiva moderada entre ambas variables según el coeficiente Rho de Spearman de 0,657, lo que significa que, si se refuerzan un poco más ambas variables se cumpliría con la misión de la institución, que es brindar un servicio óptimo de administración de justicia.
2. Respecto del primer objetivo específico, donde se analizó el nivel del Clima Organizacional de los colaboradores administrativos del Ministerio Público de Cajamarca, se tiene que el 94% señaló estar de acuerdo con la perspectiva psicológica, el 84% con la perspectiva organizacional y el 78% con la perspectiva integradora, lo que evidencia que existe una buena percepción de las características estructurales y funcionales de la personalidad, de los estilos cognitivos, así como de la capacidad laboral, de la inteligencia, diferencia etárea, de los procesos organizacionales de la institución, de la estructura de la organización, que existe un buen nivel de las políticas organizacionales de la institución, así como de los procedimientos organizacionales, así como de liderazgo, de control organizacional, lo que conllevó a obtener dichos resultados; no obstante, es preciso reforzar la práctica de valores, de liderazgo y autonomía de los colaboradores de dicha entidad, para mejorar la labor prestada a la sociedad.

3. Al analizar el nivel del Desempeño Laboral de los colaboradores del Ministerio Público de Cajamarca, éstos señalaron estar de acuerdo con la dimensión calidad en un 90%, del mismo modo el 92% indicó ello respecto de la dimensión velocidad y confiabilidad y 88% con la flexibilidad, lo que evidencia la necesidad de mayor tolerancia al cumplimiento de la labor dentro de los plazos previstos por ley, dada la elevada carga laboral que existe en los despachos fiscales; además se debe reforzar la retroalimentación, y el trabajo en equipo, en pro de la mejora laboral.
  
4. Se concluyó que existe relación entre el Clima Organizacional y las dimensiones del Desempeño laboral de manera positiva moderada para las dimensiones calidad, con un Rho de Spearman de 0.633, y un nivel de significancia de 0,001; lo propio ocurrió para la dimensión flexibilidad, con un Rho de Spearman de 0.526 y con un nivel de significancia de 0,001; mientras que para las dimensiones velocidad y confiabilidad, se apreció una relación positiva débil con un Rho de Spearman de 0.440 y un nivel de significancia de 0.001, la primera, y con un Rho de Spearman de 0.434 y un nivel de significancia de 0.002, la segunda, lo que significa que respecto de años anteriores, a la fecha, no solo la productividad sino el ambiente laboral ha mejorado en el Ministerio Público; sin embargo, aún presenta falencias en ciertas áreas del desempeño laboral, como en la velocidad de producción prevista por ley, así como en la confiabilidad que involucra la entrega segura o producción correcta del trabajo, situación que es de conocimiento de las altas esferas, las que si bien no dan mayores luces sobre cómo afrontar dichas falencias, desde cada despacho se forma interna se trabaja con lo que se tiene, tanto a nivel logístico como a nivel del personal con el que se cuenta, a fin de dar buen servicio a la ciudadanía.

## RECOMENDACIONES Y/O SUGERENCIAS

1. Se recomienda al área de Potencial Humano del Ministerio Público tome las medidas necesarias para mantener y mejorar el clima organizacional a fin que repercuta de forma positiva en el desempeño laboral de los colaboradores administrativos, que actualmente se encuentra bien, pero se pueden obtener mejores indicadores sobre todo en la dimensión de perspectiva psicológica del clima organizacional. Así también mantener los niveles de desempeño laboral y adoptar medidas para potenciar esta variable en las dimensiones de calidad y flexibilidad.
2. Se recomienda al área de Administración del Ministerio Público supervise e incentive el cumplimiento de los objetivos institucionales a fin de seguir con los porcentajes obtenidos en las dimensiones del clima organizacional, en pro de mejorar al máximo el servicio brindado a la sociedad.
3. Se recomienda a los jefes de cada despacho fiscal incentiven y promuevan la comunicación con el personal a su cargo, buscando mejorar las falencias en que puedan incurrir, en pro de mantener los elevados porcentajes en cuanto a la percepción que tienen respecto a la calidad, velocidad, confiabilidad y flexibilidad que arrojaran los resultados de la investigación
4. Se recomienda a la Presidencia del Ministerio Público, así como al área de administración, realicen reuniones constantes con los colaboradores administrativos, a fin que informen sobre las debilidades de sus despachos a fin de reforzarlas a través de

charlas e incentivos laborales, pues existen ciertas dimensiones del desempeño laboral como la velocidad y la confiabilidad que arrojaron un resultado débil, que debe ser reforzado con la colaboración de todo el grupo laboral.

## REFERENCIAS

Babativa, C. (2017). *Investigación cuantitativa*, Fondo editorial Areandino.

<https://acortar.link/qvuumk>

Bautista, R., Cienfuegos, R., (2020). *El desempeño laboral desde una perspectiva teórica* [Tesis de Pregrado de la Universidad Peruana Unión]. Repositorio Digital de Tesis y Trabajos de Investigación UPU. <https://acortar.link/WNU2Fp>

Blas J. Pedro (2014). *Diccionario de Administración y Finanzas*. <https://acortar.link/cP5J61>

Borda. M. (2016). *Gestión Estratégica del Clima Laboral*. Universidad Nacional de Educación a Distancia. <https://acortar.link/TkF5TU>

Briones, S. (2019). *Clima Organizacional y Desempeño Laboral en los trabajadores de la Unidad Ejecutora 407 - Red de Salud Puerto Inca – Huánuco, 2018* [Tesis de pregrado, Universidad Privada de Pucallpa]. RENATI.

<https://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/2880124>

Cegarra, J. (2004). *Metodología de la investigación científica y tecnológica*. Ediciones Diaz de Santos Doña Juana I de Castilla. <https://acortar.link/dvg2y5>

Chiang, M. M., & San Martín, N. J. (2018). Análisis de la satisfacción y el desempeño laboral en los funcionarios de la Municipalidad de Talcahuano. *Scielo*. 17(54),

<https://acortar.link/JVwlZ6>

Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento organizacional*: <https://acortar.link/IMSk2P>

Chiavenato, I. (2019). *Especialidad en recursos humanos 2*. Mc Graw Hill Edutacion.

<https://acortar.link/5JXc2y>.

Contreras, R. (2017). *Clima organizacional y desempeño laboral en trabajadores de la*

- Municipalidad Mi Perú, 2017* [Tesis de Posgrado, Universidad César Vallejo].  
Repositorio Digital de Tesis y Trabajos de Investigación de la Universidad César Vallejo. <https://acortar.link/HSIf7d>
- Crovetto, L. (17 de Agosto de 2015). *Talento para vivir*. <https://acortar.link/wGDwSZ>
- DispatchTrack*. (2020). Las características de un buen servicio al cliente.  
<https://acortar.link/Ci8080>
- EAE. (14 de Agosto de 2018). *Bussiness School*. Ventajas de reducir el lead time para la empresa. <https://acortar.link/zYSzRv>
- EAE BUSINESS SCHOOL. (11 de mayo de 2021). *Mejora Continua: ¿por qué es tan importante?*. El blog de retos para ser directivo. <https://acortar.link/vp2i9R>
- Educación a Distancia. <https://acortar.link/o2hxXF>
- Elorriaga, K., Batista, J., & Lugo, M. (2016). Perspectiva epistemológica de los estilos cognitivos y su incidencia en la enseñanza de la comunicación gráfica. *Revista Electrónica de Humanidades, Educaición y Comunicación Social*, 21 (11), 76-98.  
<https://acortar.link/c5vWrQ>
- Fabián, J. (2019). *El clima organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional de Cajamarca, 2018*. [Tesis de Posgrado, Universidad Nacional de Cajamarca]. Repositorio Digital de Tesis y Trabajos de Investigación de la UNC. <https://acortar.link/YE7iPf>
- Fernández, A. (2021). *Tres claves para la innovación laboral*. Great Place to work.  
<https://acortar.link/Zr7JHD>
- Fernández, E. (2019). *El clima organizacional y su relación con el desempeño laboral de la*

- Dirección Subregional de Salud Cutervo, Cajamarca 2017* [Tesis de Pregrado, Universidad Señor de Sipán]. Repositorio Digital de la Universidad de Sipan.  
<https://acortar.link/1Q1pql>
- Flores, R., & Cervantes, M. (2019). *Evaluación del desempeño del gobierno corporativo*. Instituto Mexicano de Contadores Públicos, A.C. <https://acortar.link/zeKDhF>
- Fors, D. (2003). *Los valores y su relación con la cultura organizacional*. Gestipolis.  
<https://acortar.link/YhNQR2>
- Gálvez (2012). La teoría de Locke sobre Fijación de Metas, conceptos básicos y aplicaciones.  
<https://acortar.link/q7yuhc>
- García, M., Vesga, J., & Gómez, C. (2020). *Clima Organizacional Teoría y práctica*. Universidad Católica de Colombia. <https://acortar.link/S2v71h>
- Goicochea, Y. (2020). *Relación entre la comunicación efectiva y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Autonort Cajamarca S.A.C de la ciudad de Cajamarca - 2020* [Tesis de pregrado, Universidad Privada del Norte]. Repositorio Digital de Tesis y Trabajos de Investigación de la UPN. <https://acortar.link/YoQR4u>
- González, D. (1997). ¿Qué es la inteligencia humana? *Revista Cubana de Psicología*, (1), 39-49.  
<https://acortar.link/TSExFC>
- Gutiérrez. (2010). ¿Que es la mejora continua según autores?. *Mejora continúa*.  
<https://acortar.link/Mqv7JN>
- Hernández, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. - McGRAW-HILL INTERAMERICANA EDITORES, S.A. de C. V.,  
<https://virtual.cuautitlan.unam.mx/rudics/?p=2612>

Izertis. (17 de Mayo de 2018). *6 claves de éxito para mejorar los plazos de entrega de producto*.

izertis. <https://acortar.link/zfafBB>

Jáuregui, K., & Louffat, E. (2019). *Fundamentos del clima organizacional, Cultura y clima organizacional: Fundamentos e instrumentos* (pp. 313-333). Pearson Education.

<https://acortar.link/31IU6F>

Landa, P. (2014). *Flexibilidad interna e innovación en la empresa*. Editorial DYKINSON.

<https://acortar.link/iEWUQS>

Mendoza, J., Burbano, V. & Mendoza (2022). *Relación entre clima organizacional y desempeño laboral: estudio focalizado en el laboratorio empresarial LAEMCO en Tunja*

(Colombia). *Información Tecnológica*, 33(6), 157-166. <https://acortar.link/x5uL1h>

Montalvo, J. (1997). La vejez y el envejecimiento desde la perspectiva de la síntesis experimental del comportamiento. *Revista Latinoamericana de Psicología*, 29,

<https://acortar.link/Kp6Zo6>

Nivaxel. (29 de Noviembre de 2019). *Normas de trabajo claves para un buen ambiente laboral*.

Nivaxel. <https://acortar.link/PARY8S>

Núñez, M. (2019). *Clima organizacional y su relación con la satisfacción de los estudiantes de la E.A.P. de Enfermería de la Universidad Alas Peruanas Filial Cajamarca 2018* [Tesis de posgrado, Universidad San Pedro]. Repositorio Digital de la Universidad de San

Pedro. <https://acortar.link/YFPc7G>

Orrego, L., & Suárez, R., (2023). *Clima organizacional y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores de la Oficina de Peritajes del Ministerio Público*. Lima-2021 [Tesis de posgrado, Universidad San Martín de Porres]. Repositorio digital de la Universidad San

- Martín de Porres. <https://hdl.handle.net/20.500.12727/12984>
- Palomino, M., & Peña, R. (2016). *El Clima organizacional y su relación con el desempeño laboral de los empleados de la empresa distribuidora y papelería Venoplast LTDA. Cartagena* [Tesis de pregrado de la Universidad de Cartagena]. Repositorio digital de la Universidad de Cartagena. <https://acortar.link/kg13Vc>
- Pedraja, L., Rodríguez, E., & Ponce, J. (2006). Liderazgo y decisiones estratégicas: una perspectiva integradora. *Scielo*, 31(8). <https://acortar.link/MtjnFL>
- Pérez, J., & Gardey, A. (5 de Julio de 2021). *Etario - Qué es, definición y concepto*. <https://definicion.de/etario/>
- Prieto, B. J. (2017). Cuadernos de Contabilidad. *Scielo*, 18(46), 56-82. <https://acortar.link/MarsXo>
- Raúl. (5 de septiembre de 2013). *Visión Industrial*. <https://acortar.link/EUq2Bt>
- Real Academia Española*. (2020). Celeridad. <https://dle.rae.es/celeridad>
- Ritter, M. (2008). *Cultura organizacional*. La Crujía Ediciones. <https://acortar.link/zdUEtA>
- Rodríguez, A. (1992). Poder y políticas en las organizaciones. *Psicología Política*, (5), 99-115. <https://acortar.link/FdO6Zb>
- Ruiz, C., & Hernández, J. (2007). El control en las organizaciones: Un marco de estudio. ResearchGate, 3366-3379. <https://www.researchgate.net/publication/28143608>
- Ruiz, L. (16 de Mayo de 2019). *¿Qué es la personalidad según la psicología?*. Psicología y Mente. <https://psicologiaymente.com/personalidad/que-es-personalidad>
- Sánchez, A. (2007). *Gestión empresarial, relaciones de poder, liderazgo, conflicto e intereses en una organización financiera colombiana*. Financiera Avancemos.

<https://acortar.link/y2FZEq>

Suárez, C., Dusú, R., & Sánchez, M. (2007). Las capacidades y las competencias: su comprensión para la formación del profesional. *Dialnet*. 16(1), 30-39. <https://acortar.link/bw9y3e>

Tejada, J., & Arias, F. (2005). Prácticas organizacionales y el compromiso de los trabajadores hacia la organización. *Enseñanza e investigación en psicología 10* (2), 295-307.

<https://acortar.link/BDvDvI>

Torcat O. (5 de Agosto de 2009). *Diccionario de administración de empresas*. Gestipolis.

<https://acortar.link/htQfGn>

Torres, Y. (28 de Mayo de 2020). ¿Cómo disminuir los errores y mejorar la calidad de la producción en la manufactura?. *Likedin*. <https://acortar.link/Fk6b9d>

Universidad de Champagnat. (16 de Agosto de 2020). *Estructura organizacional, qué es, cómo se diseña y su importancia*. Gestipolis. <https://acortar.link/5JpWnu>

Uribe, J. (2014). *Clima y ambiente organizacional*. México: El Manual Moderno S.A. de C.V.

<https://acortar.link/v1Gf4K>

Valbuena, C. (30 de Noviembre de 2018). ¿Cómo analizar el contexto de la organización?.

Kawak. <https://acortar.link/1iYNpN>

Vergara, C. (17 de Febrero de 2023). ¿Qué es la inteligencia?. *Actualidad en Psicología*.

<https://acortar.link/16C6ih>

Villadiego, A., & Alzate, K. (2017). *Análisis del clima organizacional y su relación con el desempeño laboral y las relaciones interpersonales en Petroleum & Logistics S.A.S. en la ciudad de Bogotá, durante el primer semestre de 2016*. [Tesis de pregrado, Universidad de Cartagena]. <https://acortar.link/zBcKhj>

## APÉNDICES

### Baremos utilizados para medir las variables Clima Organizacional y Desempeño

#### Laboral con sus respectivas dimensiones:

**Tabla 14**

*Baremos aplicados para la variable Clima Organizacional*

Clima Organizacional			[LInf	LSup>
n=	34	1= Totalmente en desacuerdo	34	61
Min=	34	2= En desacuerdo	61	88
Max=	170	3= Ni en acuerdo ni en desacuerdo	88	115
Rango=	136	4= De acuerdo	115	142
N° Intervalos	5	5= Muy de acuerdo	142	169
Amplitud	27.2	27		

**Tabla 15**

*Baremos para medir la Dimensión Perspectiva Psicológica del Clima Organizacional*

Perspectiva Psicológica			[LInf	LSup>
n=	10	1= Totalmente en desacuerdo	10	18
Min=	10	2= En desacuerdo	18	26
Max=	50	3= Ni en acuerdo ni en desacuerdo	26	34
Rango=	40	4= De acuerdo	34	42
N° Intervalos	5	5= Muy de acuerdo	42	50
Amplitud	8	8		

**Tabla 16***Baremos para medir la Dimensión Perspectiva Organizacional del Clima Organizacional*

Perspectiva Organizacional			[LInf	LSup>
n=	10	1= Totalmente en desacuerdo	10	18
Min=	10	2= En desacuerdo	18	26
Max=	50	3= Ni en acuerdo ni en desacuerdo	26	34
Rango=	40	4= De acuerdo	34	42
N° Intervalos	5	5= Muy de acuerdo	42	50
Amplitud	8	8		

**Tabla 17***Baremos para medir la Dimensión Perspectiva Integradora del Clima Organizacional*

Perspectiva Integradora			[LInf	LSup>
n=	14	1= Totalmente en desacuerdo	14	25
Min=	14	2= En desacuerdo	25	36
Max=	70	3= Ni en acuerdo ni en desacuerdo	36	47
Rango=	56	4= De acuerdo	47	58
N° Intervalos	5	5= Muy de acuerdo	58	69
Amplitud	11.2	11		

**Tabla 18**

*Baremos aplicados para la variable Desempeño Laboral*

Desempeño Laboral			[LInf	LSup>
n=	16	1= Totalmente en desacuerdo	16	29
Min=	16	2= En desacuerdo	29	42
Max=	80	3= Ni en acuerdo ni en desacuerdo	42	55
Rango=	64	4= De acuerdo	55	68
N° Intervalos	5	5= Muy de acuerdo	68	81
Amplitud	12.8	13		

**Tabla 19***Baremos para medir las Dimensión Calidad del Desempeño Laboral*

Calidad			[LInf	LSup>
n=	4	1= Totalmente en desacuerdo	4	7
Min=	4	2= En desacuerdo	7	10
Max=	20	3= Ni en acuerdo ni en desacuerdo	10	13
Rango=	16	4= De acuerdo	13	16
N° Intervalos	5	5= Muy de acuerdo	16	19
Amplitud	3.2	3		

**Tabla 20***Baremos para medir la Dimensión Velocidad del Desempeño Laboral*

Velocidad			[LInf	LSup>
n=	4	1= Totalmente en desacuerdo	4	7
Min=	4	2= En desacuerdo	7	10
Max=	20	3= Ni en acuerdo ni en desacuerdo	10	13
Rango=	16	4= De acuerdo	13	16
N° Intervalos	5	5= Muy de acuerdo	16	19
Amplitud	3.2	3		

**Tabla 21***Baremos para medir la Dimensión Confiabilidad del Desempeño Laboral*

Confiabilidad			[LInf	LSup>
n=	4	1= Totalmente en desacuerdo	4	7

Min=	4	2= En desacuerdo	7	10
Max=	20	3= Ni en acuerdo ni en desacuerdo	10	13
Rango=	16	4= De acuerdo	13	16
N° Intervalos	5	5= Muy de acuerdo	16	19
Amplitud	3.2	3		

---

**Tabla 22***Baremos para medir la Dimensión Flexibilidad del Desempeño Laboral*

Flexibilidad			[LInf	LSup>
n=	4	1= Totalmente en desacuerdo	4	7
Min=	4	2= En desacuerdo	7	10
Max=	20	3= Ni en acuerdo ni en desacuerdo	10	13
Rango=	16	4= De acuerdo	13	16
N° Intervalos	5	5= Muy de acuerdo	16	19
Amplitud	3.2	3		

## INSTRUMENTOS DE RECOJO DE INFORMACIÓN

### INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

#### INSTRUMENTO PARA DIAGNOSTICAR EL NIVEL DE CLIMA

#### ORGANIZACIONAL DE LOS COLABORADORES ADMINISTRATIVOS DEL

#### MINISTERIO PÚBLICO DE CAJAMARCA, SEDE CAJAMARCA, 2022

Estimado colaborador (a):

El presente cuestionario tiene por finalidad evaluar el Clima Organizacional de los colaboradores administrativos del Ministerio Público de Cajamarca, sede Cajamarca, 2022.

Lea atentamente cada ítem y marque con una ASPA (X) la respuesta que más se acomode a su apreciación. Teniendo en cuenta la siguiente escala:

<i>Totalmente en desacuerdo</i> (1)	<i>En desacuerdo</i> (2)	<i>Ni en acuerdo, ni en desacuerdo</i> (3)	<i>De acuerdo</i> (4)	<i>Muy de acuerdo</i> (5)
--	-----------------------------	---	--------------------------	------------------------------

*Se le agradece su cooperación, el cuestionario es anónimo*

N°	Preguntas	1	2	3	4	5
<b>I. DIMENSIÓN: PERSPECTIVA PSICOLÓGICA</b>						
<b>I.1.</b>	<b>Indicador: Percepción de las características estructurales y funcionales de la personalidad</b>					
1.-	En su institución, la adaptación al entorno laboral contribuye a mejorar el ambiente de trabajo					
2.-	En su institución existe solidaridad de parte de sus compañeros de trabajo					
<b>I.2.</b>	<b>Indicador: Percepción de los estilos cognitivos. Generales e innatos</b>					

3.-	Sus compañeros de trabajo son capaces de tomar decisiones					
4.-	Sus compañeros de trabajo tienen la capacidad de resolver los problemas que se les presenta en su entorno laboral					
<b>I.3.</b>	<b>Percepción de la capacidad laboral</b>					
5.-	Su grupo de trabajo tiene facilidad para el aprendizaje					
6.-	En su institución, la competitividad laboral contribuye a mejorar el ambiente laboral					
<b>I.4.</b>	<b>Percepción de la inteligencia</b>					
7.-	En su institución, sus compañeros de trabajo demuestran sus habilidades cognitivas cuando realizan actividades complejas					
8.-	La organización le brinda facilidades para que se adapte a su entorno laboral					
<b>I.5.</b>	<b>Percepción de la diferenciación etárea</b>					
9.-	La edad es un determinante para adecuarse a los cambios					
10.-	Los trabajadores administrativos independientemente de la edad cumplen con las expectativas laborales de su institución					
<b>II. DIMENSIÓN: PERSPECTIVA ORGANIZACIONAL</b>						
<b>II.1.</b>	<b>Indicador: Percepción de los procesos organizacionales de la institución</b>					
11.-	Sus compañeros de trabajo se sienten capaces de enfrentar los problemas que se presentan durante sus labores					
12.-	Su grupo de trabajo busca adquirir nuevos conocimientos dentro de su institución					
<b>II.2.</b>	<b>Indicador: Percepción de la estructura organizacional</b>					
13.-	Está bien distribuida la asignación de funciones de cada colaborador					
14.-	La jerarquía que existe en su institución contribuye a mejorar el clima laboral					
<b>II.3.</b>	<b>Indicador: Nivel de políticas de organización de la institución</b>					

15.-	La especialización laboral es un elemento clave y determinante para el cumplimiento de sus labores					
16.-	Es buena política de su institución promover al personal administrativo a mejores puestos, siempre que cumplan con los requisitos necesarios					
<b>II.4.</b>	<b>Indicador: Percepción de prácticas organizacionales</b>					
17.-	Los mecanismos que utiliza su institución para comunicar sus normas, metas y valores son los adecuados					
18.-	El desempeño del personal con que cuenta su institución cumple con los estándares de calidad señalados en su Reglamento.					
<b>II.5.</b>	<b>Indicador: Nivel de los procedimientos organizacionales</b>					
19.-	El proceso organizacional establecido dentro de su institución tiene una secuencia estructurada					
20.-	El trabajo que realizan los colaboradores de su institución siempre está en el marco de sus funciones según el MOF y ROF					
<b>III. DIMENSIÓN: PERSPECTIVA INTEGRADORA</b>						
<b>III.1.</b>	<b>Indicador: Percepción del contexto organizacional</b>					
21.-	Las decisiones que toman las autoridades en su institución afectan de alguna forma el clima organizacional					
22.-	El aspecto cultural que tienen los trabajadores afecta el clima laboral de alguna forma					
<b>III.2.</b>	<b>Indicador: Percepción de práctica de valores</b>					
23.-	La práctica de valores debe ser uno de los pilares fundamentales dentro su institución					
24.-	La práctica de valores ético - sociales, está mejorando el clima laboral en su institución.					
<b>III.3.</b>	<b>Indicador: Nivel de normas laborales</b>					
25.-	Todos sus compañeros de trabajo conocen las directrices institucionales					

26.-	El fomento de la buena relación entre trabajadores se ha convertido en una norma institucional.					
<b>III.4.</b>	<b>Indicador: Nivel de control organizacional</b>					
27.-	Es una buena política de parte de su institución, el haber trasladado el control personal hacia el control de la organización					
28.-	En su institución, se controla el desempeño laboral de acuerdo a la calidad y cantidad de trabajo que realizan					
<b>III.5.</b>	<b>Indicador: Nivel del liderazgo</b>					
29.-	En su institución, el líder se conduce como tal.					
30.-	En su institución, el buen líder toma en cuenta las opiniones de los colaboradores					
<b>III.6.</b>	<b>Indicador: Nivel de autonomía</b>					
31.-	En su institución, la autonomía, contribuye a mantener un buen clima laboral					
32.-	La institución le brinda un ambiente de trabajo autónomo que facilita las labores diarias y ayuda a cumplir con las metas propuestas					
<b>III.7.</b>	<b>Indicador: Nivel de formalización organizacional</b>					
33.-	En su entidad, las reglas y procedimientos institucionales, como parte de la formalización organizacional, muestran que la organización es sólida					
34.-	En su institución se encuentra elaborado por escrito de todas las actividades institucionales para el cumplimiento de sus fines					

**INSTRUMENTO PARA DIAGNOSTICAR EL NIVEL DE DESEMPEÑO  
LABORAL DE LOS COLABORADORES ADMINISTRATIVOS DEL  
MINISTERIO PÚBLICO DE CAJAMARCA, SEDE CAJAMARCA, 2022**

Estimado colaborador (a):

El presente cuestionario tiene por finalidad evaluar el Desempeño Laboral de los colaboradores administrativos del Ministerio Público de Cajamarca, sede Cajamarca, 2022.

Lea atentamente cada ítem y marque con una ASPA (X) la respuesta que más se acomode a su apreciación. Teniendo en cuenta la siguiente escala:

<i><b>Totalmente desacuerdo</b></i> <b>(1)</b>	<i><b>en</b></i>	<i><b>En desacuerdo</b></i> <b>(2)</b>	<i><b>Ni en acuerdo, ni en desacuerdo</b></i> <b>(3)</b>	<i><b>De acuerdo</b></i> <b>(4)</b>	<i><b>Muy de acuerdo</b></i> <b>(5)</b>
---	------------------	---	---	--	--

*Se le agradece su cooperación, el cuestionario es anónimo*

N°	Preguntas	1	2	3	4	5
<b>I. DIMENSIÓN: CALIDAD</b>						
<b>I.1</b>	<b>Indicador: Percepción de producción exenta de errores</b>					
1.-	En su institución, la carga laboral influye en el desempeño laboral de los colaboradores administrativos					
2.-	En su institución se cuenta con instrucciones claras y condiciones laborales adecuadas para el desarrollo de funciones					
<b>I.2</b>	<b>Indicador: Nivel de producción de servicios especificados</b>					
3.-	Los usuarios se encuentran satisfechos con el servicio recibido por parte de los colaboradores de su institución					
4.-	El servicio que brinda su institución al usuario es eficiente, asertivo y claro					

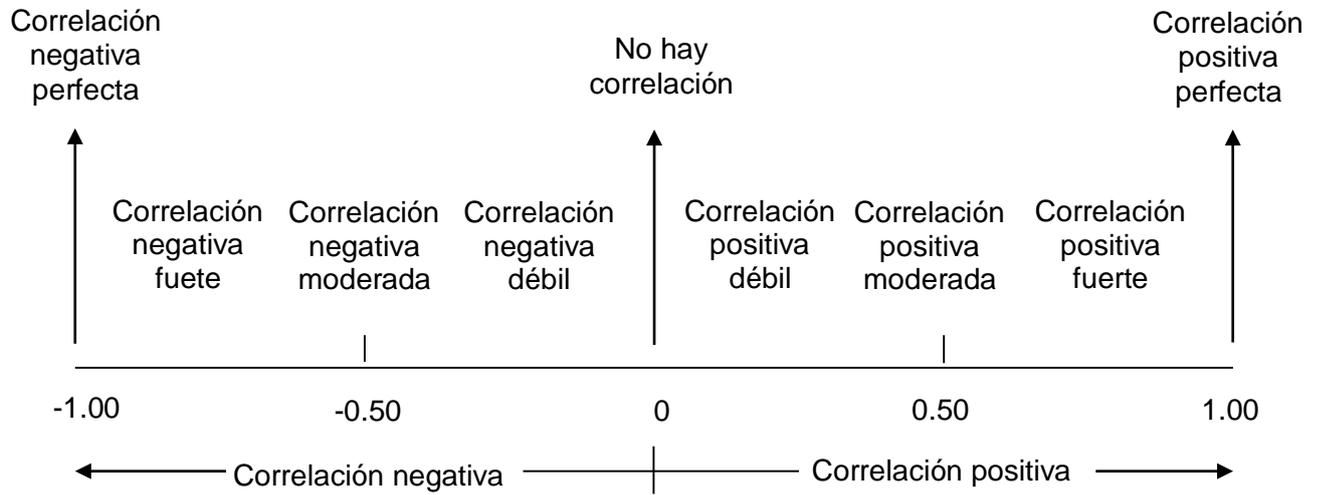
<b>II. DIMENSIÓN: VELOCIDAD</b>					
<b>II.1.</b>	<b>Indicador: Nivel de cumplimiento de labores</b>				
5.-	En su institución se labora con celeridad y presteza para el cumplimiento de sus metas				
6.-	Los usuarios consideran que recibir la información requerida en el plazo y términos establecidos es de vital importancia				
<b>II.2.</b>	<b>Indicador: Percepción del tiempo de entrega del trabajo</b>				
7.-	En su institución el tiempo en la entrega del servicio guarda relación con la eficiencia productiva				
8.-	Los usuarios se sienten plenamente satisfechos cuando reciben el servicio requerido dentro de los términos establecidos				
<b>III. DIMENSIÓN: CONFIABILIDAD</b>					
<b>III.1.</b>	<b>Indicador: Nivel de producción correcta del trabajo</b>				
9.-	Sus compañeros de trabajo están satisfechos con la labor que realizan				
10.-	En su institución, mientras mayor es la satisfacción laboral de los trabajadores, mayor es su productividad laboral				
<b>III.2.</b>	<b>Indicador: Percepción de entrega segura del servicio</b>				
11.-	En su institución, la carga laboral supervisada permite brindar el servicio de forma adecuada				
12.-	En su institución se cuenta con tecnologías digitales que reducen tiempos de entrega del servicio				
<b>IV. DIMENSIÓN: FLEXIBILIDAD</b>					
<b>IV.1.</b>	<b>Indicador: Percepción del reforzamiento de capacidades: eficiencia, eficacia</b>				
13.-	En su institución, la retroalimentación contribuye a un mejor desempeño laboral				
14.-	Es su institución el trabajo en equipo mejora el rendimiento operativo				
<b>IV.2.</b>	<b>Indicador: Percepción de innovación laboral</b>				
15.-	En su entidad su jefe incentiva la generación y desarrollo de ideas de los trabajadores				

16.-	En su entidad se ha establecido una cultura de confianza y tolerancia al error					
------	--	--	--	--	--	--

## ANEXO 1

**Tabla 23**

*Diagrama de dispersión que representa correlación cero, débil y fuerte*



*Fuente:* Lind, 2004.

## ANEXO 2

### FORMATO DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN POR EXPERTOS

**1.- Título de la Tesis:** “Clima organizacional y desempeño laboral de los colaboradores administrativos del Ministerio Público de Cajamarca, sede Cajamarca, 2022”.

**2.- Nombre de la Maestrante:** MARÍA CECILIA TERRONES SÁNCHEZ

**3.- Experto:** MBA. ROXANA ELIZABETH MESTANZA CACHO

**4.- Grado Académico:** MAGÍSTER

Estimado (a) experto(a):

Adjunto encuesta estructurada, matriz de consistencia metodológica, y análisis de confiabilidad, con la finalidad se sirva determinar si el instrumento de medición reúne los indicadores necesarios y evaluar si ha sido excelente, muy bueno, bueno, regular o deficiente, colocando un aspa (X) en el casillero correspondiente, conforme a cada definición.

Nº	Indicadores	Definición	Excelente	Muy bueno	Bueno	Regular	Deficiente
1	Claridad y precisión	Las preguntas están redactadas en forma clara y precisa, sin ambigüedades.			X		
2	Coherencia	Las preguntas guardan relación con la hipótesis, las variables e indicadores del proyecto.		X			
3	Validez	Las preguntas han sido redactadas teniendo en cuenta la validez de contenido y criterio.		X			
4	Organización	La estructura es adecuada. Comprende la presentación, agradecimiento, datos demográficos, instrucciones			X		
5	Confiabilidad	El instrumento es confiable porque se aplicó la prueba de fiabilidad estadística)		X			
6	Control de sesgo	Presenta algunas preguntas distractoras. para controlar la contaminación de las respuestas		X			
7	Orden	Las preguntas y reactivos han sido redactadas utilizando la técnica de lo general a lo particular.			X		
8	Marco de Referencia	Las preguntas han sido redactadas de acuerdo con el marco de referencia del encuestado: lenguaje, nivel de información.		X			
9	Extensión	El número de preguntas no es excesivo y está en relación con las variables, dimensiones e indicadores del problema.			X		
10	Inocuidad	Las preguntas no constituyen riesgo para el encuestado.			X		

Opinión:

(CONFORME).

Cajamarca. 20 de enero de 2023.

  
 MBA. Roxana Elizabeth Mestanza Cacho

## **FORMATO DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN POR EXPERTOS**

**1.- Título de la Tesis:** “Clima organizacional y desempeño laboral de los colaboradores administrativos del Ministerio Público de Cajamarca, sede Cajamarca, 2022”.

**2.- Nombre de la Maestrante:** MARÍA CECILIA TERRONES SÁNCHEZ

**3.- Experto:** DR. MIGUEL ÁNGEL MACETAS HERNÁNDEZ

**4.- Grado Académico:** DOCTOR

Estimado (a) experto(a):

Adjunto encuesta estructurada, matriz de consistencia metodológica, y análisis de confiabilidad, con la finalidad se sirva determinar si el instrumento de medición reúne los indicadores necesarios y evaluar si ha sido excelente, muy bueno, bueno, regular o deficiente, colocando un aspa (X) en el casillero correspondiente, conforme a cada definición.

Nº	Indicadores	Definición	Excelente	Muy bueno	Bueno	Regular	Deficiente
1	Claridad y precisión	Las preguntas están redactadas en forma clara y precisa, sin ambigüedades.	X				
2	Coherencia	Las preguntas guardan relación con la hipótesis, las variables e indicadores del proyecto.	X				
3	Validez	Las preguntas han sido redactadas teniendo en cuenta la validez de contenido y criterio.	X				
4	Organización	La estructura es adecuada. Comprende la presentación, agradecimiento, datos demográficos, instrucciones	X				
5	Confiabilidad	El instrumento es confiable porque se aplicó la prueba de fiabilidad estadística)	X				
6	Control de sesgo	Presenta algunas preguntas distractoras. para controlar la contaminación de las respuestas	X				
7	Orden	Las preguntas y reactivos han sido redactadas utilizando la técnica de lo general a lo particular.	X				
8	Marco de Referencia	Las preguntas han sido redactadas de acuerdo con el marco de referencia del encuestado: lenguaje, nivel de información.	X				
9	Extensión	El número de preguntas no es excesivo y está en relación con las variables, dimensiones e indicadores del problema.	X				
10	Inocuidad	Las preguntas no constituyen riesgo para el encuestado.	X				

Opinión: (APTO PARA SU APLICACIÓN).

Cajamarca, 23 de enero de

2023.



.....  
Dr. Miguel Ángel Macetas Hernández

**FORMATO DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN POR EXPERTOS**

<b>Nombre del Juez</b>	Juan José Julio Vera Abanto
<b>Grado Académico Profesional</b>	Dr. En Ciencias
<b>Profesión o especialidad</b>	Contador Público
<b>Cargo Actual</b>	Director Unidad de Investigación Facultad CECA
<b>Institución donde labora</b>	Universidad Nacional de Cajamarca
<b>Tipo de instrumento</b>	Cuestionario
<b>Autor del instrumento</b>	TERRONES SANCHEZ, MARIA CECILIA
<b>Lugar y fecha</b>	Cajamarca 31 de enero de 2023
<b>TÍTULO:</b> Clima organizacional y desempeño laboral de los colaboradores administrativos del Ministerio Público de Cajamarca, sede Cajamarca 2022.	

*FICHA DE EVALUACIÓN*

N°	Indicadores (Atributos)	Definición	5	4	3	2	1
			Muy bueno	Bueno	Aceptable	Malo	Muy malo
1	Claridad y precisión	Las preguntas están redactadas en forma clara y precisa, sin ambigüedades		4			
2	Coherencia	Las preguntas guardan relación con la hipótesis, las variables e indicadores del proyecto.	5				
3	Relevancia	Las preguntas contribuyen a recoger información importante para la investigación.	5				
4	Pertinencia	Las preguntas son pertinentes para lograr los objetivos de la investigación.	5				
5	Objetividad	Las preguntas están expresadas de manera objetiva para medir lo que se dese evaluar.		4			
6	Suficiencia	Las preguntas son suficientes para medir cada dimensión y las variables.	5				
7	Orden	Las preguntas y reactivos han sido redactadas utilizando la técnica de lo general a lo particular		4			
8	Contexto	Las preguntas han sido redactadas de acuerdo al marco de referencia del encuestado: lenguaje, nivel de información.	5				
9	Extensión	El número de preguntas no es excesivo y está en relación a las variables, dimensiones e indicadores del problema.	5				
10	Inocuidad	Las preguntas no constituyen riesgo para el encuestado	5				
SUBTOTALES			35	12			

Coeficiente de valoración porcentual c	Valoración global
<b>0.94</b>	Muy bueno

*Observaciones:*

**OPINIÓN:**

Apto para su aplicación (X)

No apto para su aplicación ( )

  
DNI: 26719154