

UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CIENCIAS
ECONÓMICAS



TESIS

**CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO
LABORAL DE LOS TRABAJADORES DEL MINISTERIO PUBLICO
APURÍMAC, 2019**

Presentado por:

BACH. ADM: GUTIERREZ NUÑEZ, RONALD

Para optar el título profesional de:

Licenciado en Administración

LIMA – PERÚ

2019

DEDICATORIA

Este trabajo está dedicado a mis hijos, a mí amada esposa y mis padres, porque sin ellos no hubiera alcanzado mi sueño, por creer en mí y darme fuerzas para llegar hasta el final, por eso siempre estarán presentes en mí.

AGRADECIMIENTO

Al todo poderoso Dios, por ayudarme a no abandonar mi sueño y darme fuerza para terminar este camino que me trace en mi vida, ya que él personifica mis aspiraciones de proseguir hacia adelante.

A mis hijos, esposa y padres, quienes me apoyaron en mi formación académica.

PRESENTACIÓN

Señores miembros del Jurado Dictaminador:

En atención a lo dispuesto en el Reglamento de Grados y Títulos de la **Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega**, presento a su consideración la tesis titulada: **“Clima Organizacional y su Relación con el Desempeño Laboral de los Trabajadores del Ministerio Público Apurímac, 2019”** con el propósito de obtener el **título profesional de Licenciada en Administración.**

Espero que la presente tesis sea de su satisfacción y sirva de fuente de conocimiento para los estudiantes y futuros profesionales de la Carrera de Administración.

Abancay, Junio del 2019

ÍNDICE

DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
PRESENTACIÓN.....	iv
ÍNDICE	v
INDICE DE TABLAS.....	viii
INDICE DE GRÁFICOS.....	x
RESUMEN.....	xi
ABSTRACT	xiii
CAPÍTULO I PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	1
1.1 Situación problemática	1
1.2. Problema General	7
1.2.1. Problemas específicos	7
1.3. Justificación	7
1.3.1. Justificación Teórica	7
1.3.2. Justificación Práctica	8
1.4. Objetivos	8
1.4.1. Objetivos General:	8
1.4.2. Objetivos específicos	8
CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO	10
2.1. Antecedentes de la investigación	10
2.1.1. Antecedentes Internacionales	10
2.1.2. Antecedentes Nacionales.....	13
2.2. Bases Teóricas.....	16
2.2.1. Clima Organizacional.....	16

2.2.1.1. Enfoque de Clima Organizacional.....	18
2.2.1.2. Tipos de Clima Organizacional.....	19
2.2.1.3. Diseño Organizacional.....	25
2.2.1.4. Cultura Organizacional.....	25
2.2.1.5. Teorías del Clima Organizacional.....	26
2.2.1.6. Teorías de las Relaciones Humanas.....	27
2.2.2. Desempeño Laboral.....	28
2.2.2.1. Teorías de Satisfacción Laboral.....	29
2.2.2.2. Factores del Desempeño Laboral.....	32
2.2.2.3. Dimensiones del Desempeño Laboral.....	34
2.3. Glosario de términos	39
CAPÍTULO III HIPÓTESIS Y VARIABLES	42
3.1. Hipótesis General	42
3.2. Hipótesis Específicas	42
3.3. Identificación de variables	42
3.3.1. Variable independiente: Clima Organizacional.....	42
3.3.2. Variable dependiente: Desempeño laboral	43
3.4. Operacionalización de variables	43
3.5 Matriz de Consistencia	44
CAPÍTULO IV METODOLOGÍA.....	45
4.1. Tipo de investigación	45
4.2. Nivel de Investigación	45
4.3. Diseño de Investigación	46
4.4. Unidad de Análisis	47
4.5. Población de Estudio.....	47
4.6. Tamaño de la Muestra.....	47
4.7. Selección de Muestra	47
4.8. Técnicas de Recolección de Datos.....	48

4.9. Análisis e Interpretación de la Información.....	49
CAPÍTULO V PRESENTACIÓN DE RESULTADOS	50
5.1 Análisis e Interpretación de Resultados.....	50
5.2 PRUEBA DE HIPOTESIS	68
DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS.....	87
RECOMENDACIONES.....	92
BIBLIOGRAFÍA.....	94
ANEXOS	99

INDICE DE TABLAS

Tabla N° 1 - Resultado del Cuestionario de la Relación Interpersonal	50
Tabla N° 2 - Resultado del Cuestionario de los Canales de Comunicación.....	51
Tabla N° 3 - Resultado del Cuestionario del Organigrama de la Organización.	52
Tabla N° 4 - Resultado del Cuestionario de la Toma de Decisiones.....	53
Tabla N° 5 - Resultado del Cuestionario del Responsable del Trabajo	54
Tabla N° 6 - Resultado del Cuestionario de las Exigencias de su Trabajo	55
Tabla N° 7 - Resultado del Cuestionario del Medio Ambiente.....	56
Tabla N° 8 - Resultado del Cuestionario de la Asignación Salarial.....	57
Tabla N° 9 - Resultado del Cuestionario de las Políticas de la Organización....	58
Tabla N° 10 - Resultado del Cuestionario de las Tareas Asignadas	59
Tabla N° 11 - Resultado del Cuestionario de las Políticas de la Institución	60
Tabla N° 12 - Resultado del Cuestionario de las Metas Establecidas.....	61
Tabla N° 13- Resultado del Cuestionario si Cumple con las Tareas Asignadas	62
Tabla N° 14 - Resultado del Cuestionario del Puesto de Trabajo	63
Tabla N° 15 - Resultado del Cuestionario del Trabajo con Calidad	64
Tabla N° 16 - Resultado del Cuestionario de los Cambios que Generan	65
Tabla N° 17 - Resultado del Cuestionario si Permite su Desarrollo.....	66
Tabla N° 18 - Resultado del Cuestionario de Liderazgo y Cooperación	67
Tabla N° 19 - Frecuencia Observada de la Primera Hipótesis Especifica	70
Tabla N° 20 - Frecuencia Esperada de la Primera Hipótesis Especifica.....	71
Tabla N° 21 – Chi Cuadrado de la Primera Hipótesis Especifica	72
Tabla N° 22 - Frecuencia Observada de la Segunda Hipótesis Especifica	74
Tabla N° 23 - Frecuencia Esperada de la Segunda Hipótesis Especifica.....	75
Tabla N° 24 - Chi Cuadrada de la Segunda Hipótesis Especifica.....	76
Tabla N° 25 - Frecuencia Observada de la Tercera Hipótesis Especifica.....	78
Tabla N° 26 - Frecuencia Esperada de la Tercera Hipótesis Especifica	79
Tabla N° 27 - Chi Cuadrada de la Tercera Hipótesis Especifica	80
Tabla N° 28 - Frecuencia Observada de la Hipótesis General	82

Tabla N° 29 - Frecuencia Esperada de la Hipótesis General.....	83
Tabla N° 30 - Chi Cuadrada de la Hipótesis General.....	84

INDICE DE GRÁFICOS

Gráfico N° 1 – Resultado Gráfico de la Relación Interpersonal	50
Gráfico N° 2 - Resultado Gráfico de los Canales de Comunicación.....	51
Gráfico N° 3 - Resultado Gráfico del Organigrama de la Organización.....	52
Gráfico N° 4 - Resultado Gráfico de la Toma de Decisiones	53
Gráfico N° 5 - Resultado Gráfico del Responsable del Trabajo	54
Gráfico N° 6 - Resultado Gráfico de las Exigencias de su Trabajo	55
Gráfico N° 7 - Resultado Gráfico del Medio Ambiente.....	56
Gráfico N° 8 - Resultado Gráfico de la Asignación Salarial.....	57
Gráfico N° 9 - Resultado Gráfico de las Políticas de la Organización.....	58
Gráfico N° 10 - Resultado Gráfico de las Tareas Asignadas	59
Gráfico N° 11 - Resultado Gráfico de las Políticas de la Institución	60
Gráfico N° 12 - Resultado Gráfico de las Metas Establecidas	61
Gráfico N° 13 - Resultado Gráfico de si Cumple Tareas Asignadas	62
Gráfico N° 14 - Resultado Gráfico del Puesto de Trabajo	63
Gráfico N° 15 - Resultado Gráfico del Trabajo con Calidad	64
Gráfico N° 16 - Resultado Gráfico de los Cambios que Generan.....	65
Gráfico N° 17 - Resultado Gráfico si Permiten su Desarrollo.....	66
Gráfico N° 18 - Resultado Gráfico de Liderazgo y Cooperación	67
Gráfico N° 19 - Región de Rechazo de la Hipótesis Nula	69
Gráfico N° 20 - Chi Cuadrado de la Primera Hipótesis Especifica.....	73
Gráfico N° 21 - Chi Cuadrado de la Segunda Hipótesis Especifica.....	77
Gráfico N° 22 - Chi Cuadrado de la Tercera Hipótesis Especifica	81
Gráfico N° 23 - Chi Cuadrado de la Hipótesis General	85

RESUMEN

La presente tesis titulada: “Clima Organizacional y su Relación con el Desempeño Laboral de los Trabajadores del Ministerio Público Apurímac, 2019”, se trabajó teniendo en cuenta un enfoque cuantitativo de tipo aplicada, de nivel descriptivo correlacional y tiene un diseño no experimental.

La muestra en la presente investigación se constituyó por 135 servidores del Ministerio Público del Distrito Fiscal de Apurímac, se determinó la muestra de manera probabilística, de donde se obtuvo un resultado de 100 servidores.

Para obtener datos del comportamiento de las variables Clima Organizacional y Desempeño Laboral, se optó por la técnica de recolección de datos y encuesta; además, se empleó un cuestionario de 18 ítems, con la escala de valoración de Likert.

Se empleó la técnica de codificación y tabulación de la información, para analizar el resultado, obtenida la información que fue ordenada y tabulada se procedió a un proceso de análisis y/o tratamiento mediante técnicas de carácter estadístico.

Para presentar los resultados obtenidos se utilizó tablas y gráficos, y para contrastar la hipótesis se aplicó la técnica estadística del Chi Cuadrado, pudiendo demostrar que la hipótesis general de Clima Organizacional se relaciona directa y positivamente con el Desempeño Laboral en la institución Ministerio Público Apurímac 2019.

Para finalizar se presentará conclusiones y recomendaciones como propuestas del estudio.

Palabras claves: Eficiencia, gestión, servicio, calidad, organización, control, evaluación.

ABSTRACT

This thesis entitled: "Organizational Climate and its Relationship with the Labor Performance of Workers of the Apurimac Public Ministry, 2019", was worked taking into account a quantitative approach of applied type, correlational descriptive level and has a non-experimental design.

The sample in the present investigation was constituted by 135 servants of the Public Prosecutor of the Fiscal District of Apurimac, the sample was determined in a probabilistic manner, from which a result of 100 servers was obtained.

To obtain data on the behavior of the variables Organizational Climate and Labor Performance, we opted for the data collection and survey technique; In addition, an 18-item questionnaire was used, with the Likert rating scale.

The information coding and tabulation technique was used, to analyze the result, obtained the information that was ordered and tabulated, an analysis and / or treatment process was carried out using statistical techniques.

To present the results obtained, tables and graphs were used, and to test the hypothesis the statistical technique of Chi Squared was applied, being able to demonstrate that the general hypothesis of Organizational Climate is directly and

positively related to Labor Performance at the Apurimac Public Prosecutor 2019 institution.

Finally, conclusions and recommendations will be presented as proposals for the study.

Keywords: Efficiency, management, service, quality, organization, control, evaluation.

INTRODUCCIÓN

El Ministerio Público es un órgano desconcentrado autónomo del Estado, que tiene como función principal la defensa de la legalidad, la presente investigación tiene como objetivo determinar la relación del Desempeño Laboral con el Clima Organizacional en los trabajadores del Ministerio Público en el Distrito Fiscal de Apurímac, teniendo en consideración los siguientes capítulos:

En el **capítulo I**, se procedió a identificar el planteamiento del problema, las consecuencias del bajo Desempeño Laboral y de los problemas existente entre el personal del Ministerio Público del Distrito Fiscal de Apurímac en relación al Clima Organizacional.

En el **capítulo II**, presentamos el marco teórico de la investigación; contiene los antecedentes relacionados con el problema de investigación; internacional, nacional y local así mismo la información teórica tanto de las variables a estudiar como de sus respectivas dimensiones con la finalidad de enriquecer la investigación.

En el **capítulo III**, presentamos las hipótesis y variable; En este capítulo se presenta los supuestos que ayudarán a resolver el problema de la investigación, así mismo estableceremos indicadores para facilitar la medición de las dimensiones de cada una de nuestras variables.

En el **capítulo IV**, presentamos la metodología de la investigación, mediante la cual nos da a conocer el método que emplearemos que en este caso es el descriptivo correlacional, que consiste en describir, analizar e interpretar

sistemáticamente un conjunto de hechos relacionados con otras variables tal como se dan en el presente trabajo de investigación, así mismo el diseño de la investigación es no experimental transversal; decimos que nuestra investigación es transversal porque recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único y es correlacional porque se orienta a la determinación del grado de relación existente entre dos variables de interés en una misma muestra de sujeto o el grado de relación entre dos fenómenos o eventos observados.

En el **capítulo V**: encontrará la presentación de resultados, en este capítulo desarrollaremos el análisis e interpretación de los resultados obtenidos mediante las encuestas las cuales fueron demostrados estadísticamente fiables para determinar la influencia entre ambas variables, a su vez demostraremos las hipótesis planteadas.

Las conclusiones y recomendaciones se realizan con el propósito de fortalecer las actividades de integración entre el personal y sus directivos de la institución, a fin permitir un buen desarrollo de sus actividades diarias.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Situación problemática

La investigación de la variable Clima Organizacional a través del tiempo dan cuenta de su importancia, ya que tienen secuencia con los procesos de calidad, como son la eficiencia, productividad y eficacia que ayudan a obtener un desarrollo organizacional más acorde para cada institución. Por lo que, las organizaciones deben impulsar entre los trabajadores un positivo clima, que genere tolerancia, autonomía, confianza y buenas relaciones, lo que puede lograr comprometer más a los servidores con la organización.

En nuestra historia la psicología social, al igual que la psicología organizacional, es la encargada de llevar a cabo la interacción de los trabajadores - institución (servidor - institución) y trabajador - trabajador (Asistente en Función Fiscal – Asistente Administrativo) previniendo conflictos, se debe aplicar la técnica de negociar, además se debe generar esquemas para la prevención de conflictos, sincerar el trabajo que se realiza en los diversos puesto laborables, capacitando al personal para obtener mejores trabajadores. Por lo que, la organización debe de mejorar sus procesos en el análisis, capacitación y evaluación de las dificultades que se presentan en el día a día.

Asimismo, en forma cronológica el Desempeño Laboral es la evaluación que se realiza por parte de su jefe inmediato superior, el cual se realiza de acuerdo al rendimiento laboral de cada trabajador, evaluación que se realiza en el “Formato de evaluación de rendimiento laboral” donde se adjunta un anexo de evaluación de factores de éxito, que tiene una puntuación de 1 a 4 siendo: 1) Insatisfecho, 2) regular, 3) Bueno, 4) excelente, conteniendo además 06 ítem con los siguientes factores de evaluación: i) Comunicación y motivación, ii) Actitud, colaboración y resolución de problemas, iii) Trabajo en equipo y liderazgo, iv) Puntualidad, compromiso y responsabilidad, v) Organización, calidad de trabajo y producción, vi) iniciativa; con 25 preguntas en total, donde la menor puntuación es 25 y la máxima 100 puntos, puntuación que determina tu continuidad o no en la institución.

La evaluación dentro de la institución del Ministerio Público de la variable de Desempeño Laboral significa un componente importante para ver el desempeño de los trabajadores, esta herramienta permite tomar decisiones para el funcionamiento de los despachos fiscales, se menciona como ejemplo que en el siglo dieciséis, San Ignacio de Loyola, tenía un forma diferente de evaluar a los Jesuitas, donde se registraban sus actividades, como también sus notas, asimismo en el año de 1918, la Empresa General Motors, mando a diseñar un formato de evaluaciones para que se aplique a

sus ejecutivos, el mencionado diseño causó una revolución importante para la época.

Sobre el particular se conoció diferentes estudios en el manejo de recursos humanos, donde se da a conocer sobre la evaluación del desempeño, el lugar donde surgió fue en los Estados Unidos, entre los años 1920 a 1930, porque en esa época todas las empresas estaban buscando la forma de obtener estrategias que permitan obtener mejores beneficios de sus ejecutivos con la premisa de la responsabilidad, lo que repercutiría en las ventas en el mercado, un claro ejemplo es la expansión en el mundo de la republica de España durante la década de los año 1970 y 1980.

Actualmente las evaluaciones de desempeño laboral se realizan en empresas privadas en su mayoría; en el Perú se realiza este tipo de evaluaciones dentro de las instituciones solo al personal contratado bajo el D.L. 1057 – CAS (Contrato Administrativo de Servicios) y esto ocurre en pocas instituciones del Estado, siendo una de esas pocas el Ministerio Público a nivel nacional. Por otra parte, el personal contratado bajo esta modalidad son las que más rendimiento muestran a comparación de los demás trabajadores contratados bajo otros regímenes laborables como son el D.L. 728 con contratados a plazo indeterminado y los del D.L. 276 con nombramientos, a quienes no se les evalúa de ninguna forma y son los que menos rendimiento tienen y los que son beneficiados con todas las gollerías

que el estado les da (aumentos de sueldos, reprogramación de vacaciones bajo el alcance del D.L. 1405, gratificaciones, CTS, bonificación familiar, etc.) gollerías que no cuenta un personal contratado bajo los alcances del D.L. 1057, lo cual genera un malestar entre los servidores.

La tesis que presento, no se centrara solo en la variable del Clima Organizacional, sino también se centrara en la variable de desempeño laboral. El Clima Organizacional es el punto principal dentro de una organización, que tiene relación directa con la variable Desempeño Laboral, estas dos variables son determinantes para alcanzar los objetivos de la organización.

Con respecto, al Clima Organizacional dentro del Distrito Fiscal de Apurímac, se puede apreciar que el ambiente de trabajo no es el óptimo, debido a varios factores, que a continuación detallo:

Primero: De los ambientes donde funcionan los despachos fiscales, con respecto a esto este tema debo manifestar que, en el Distrito Fiscal de Apurímac solo se cuenta con un local propio donde funciona la Unidad Médico Legal II – Apurímac, el resto de los despachos funcionan en edificios alquilados que no cumplen con los estándares para el funcionamiento de una oficina, porque su construcción inicial es de uso como viviendas familiares, los cuales fueron acondicionados en oficina,

generando esto dentro de los servidores malestar por el poco espacio con que cuentan para el desarrollo de su labor diaria, teniendo en cuenta que en ese espacio pasan la mayor parte del día que es entre 8 a 12 horas de labores.

Segundo: De la comunicación entre los servidores, esto no es con la fluidez necesaria debido a varios factores como son: i) locales distantes que no permiten interactuar frente a frente, ii) no se cuenta con anexos en todos los despachos, iii) la comunicación se realiza a través de los teléfonos móviles de cada trabajador. Situación que genera que el personal se queje constantemente al no poder comunicarse con los diferentes despachos.

Tercero: De la autonomía del servidor dentro del despacho fiscal, está limitado a lo dispuesto por el Fiscal Provincial, quien pone los tiempos límites para la presentación de las carpetas fiscales, se trabaja lo que planifica el jefe en el día y otros, lo que no permite al servidor tener autonomía, generando esto una influencia directa de su jefe inmediato superior hacia el servidor de menor jerarquía.

Cuarto: Con respecto a la motivación del servidor, este factor es el más controversial debido a que dentro de la institución existe tres niveles de regímenes como son: i) Servidores contratados bajo el régimen del D.L. 276 (nombrados), ii) Servidores contratados bajo el régimen del D.L. 728 (plazo indeterminado), iii) Servidores contratados bajo el régimen del D.L.

1057 – (contrato administrativo de servicios), para diferenciar los beneficios de cada régimen les daré un ejemplo: conductor contratado bajo los alcances del D.L. 728, sueldo mensual S/. 3,500.00, conductor contratado bajo los alcances del D.L. 1057, sueldo mensual S/. 1,300.00, pese a que ambos servidores cumplen la misma función, además, la alta rotación del personal a diferentes despachos genera un descontento entre los servidores.

Para finalizar, el Clima Organizacional y el Desempeño Laboral dentro del Ministerio Público – Distrito Fiscal de Apurímac, no es la adecuada por los problemas que se describió anteriormente, lo cual no permite tener un adecuado desempeño de los servidores, esto a su vez se refleja en el maltrato que se da a los justiciables.

La investigación se desarrollará dentro de las oficinas del Ministerio Público Distrito Fiscal de Apurímac, el problema más resaltante para cumplir con éxito esta investigación son los ambientes donde funcionan debido a la lejanía de los mismos.

Asimismo, dentro de las instituciones el trabajador debe tener la mayor atención con la finalidad de cumplir un buen desempeño laboral y a su vez ser valorado como una pieza importante dentro de la organización

1.2. Problema General

¿De qué manera el Clima Organizacional se relaciona con el Desempeño Laboral de los trabajadores del Ministerio Público Apurímac 2019?

1.2.1. Problemas específicos

Para sistematizar el problema antes descrito, nos planteamos las siguientes sub preguntas:

- a) ¿De qué manera el Clima Organizacional se relaciona con el Desempeño Laboral de los trabajadores del Ministerio Público Apurímac 2019?
- b) ¿De qué manera la Autonomía para la toma de decisiones se relaciona en la Productividad de los trabajadores del Ministerio Público Apurímac 2019?
- c) ¿De qué manera la Motivación del Personal se relaciona en la Productividad Laboral de los trabajadores del Ministerio Público Apurímac 2019?

1.3. Justificación

1.3.1. Justificación teórica

El presente trabajo de investigación permitirá confirmar y corroborar la necesidad de una adecuada elección del personal por parte de la Oficina de Potencial Humano del Ministerio Público; lo que permitirá una mejor forma de elección de personal y así llegar a tener una mejor producción, todo esto será sustentado con las teorías que existen al respecto.

1.3.2. Justificación práctica

Los planteamientos desarrollados mejoraran la actitud para el trabajo de los servidores del Distrito Fiscal de Apurímac.

Los resultados que se obtenga en el presente trabajo, los beneficiados serán los servidores del Ministerio Público - Distrito Fiscal de Apurímac, así como los recurrentes quienes tendrán un mejor servicio, porque la atención será más rápida, esto como consecuencia del cambio de actitud del trabajo del personal.

Además, las conclusiones ayudaran al Ministerio Público Distrito Fiscal de Apurímac a mejorar las prácticas motivacionales y a otorgar los incentivos que mejorara el desempeño y satisfacción laboral.

1.4. Objetivos

1.4.1. Objetivos General:

Determinar la relación entre el Clima Organizacional y Desempeño Laboral de los trabajadores del Ministerio Público Apurímac 2019.

1.4.2. Objetivos específicos

- a) Determinar la relación entre la Comunicación Interpersonal y Productividad Laboral de los trabajadores del Ministerio Público Apurímac 2019.

- b) Determinar la relación entre la Autonomía para la toma de Decisiones y Productividad Laboral de los trabajadores del Ministerio Público Apurímac 2019.
- c) Determinar la relación entre la Motivación del Personal y Productividad Laboral de los trabajadores del Ministerio Público Apurímac 2019.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la investigación

2.1.1 Antecedentes Internacionales

Garza (2010), en su investigación concluye:

Dentro de la investigación se determinó que el Clima Organizacional dentro de la empresa no es ajeno a ello, más bien constantemente buscan mejorar su contexto como organización, para aumentar la venta de los productos. Teniendo en cuenta la venta individual. Se investigó la variable Clima Organizacional porque es la variable que tiene mucha influencia en el desempeño del personal lo que repercute en los resultados de los diferentes puestos laborales, dentro de la conclusión se concluyó que el clima laboral que se vive es neutral e inadecuado, ya que los trabajadores están en desacuerdo con los implementación y desarrollo de las dimensiones y autonomía, la motivación intrínseca, la dimensión de reconocimiento, visión, satisfacción general, lo cual tiene como acuerdo en expectativa.

Mora (2008), en su investigación concluye:

La organización al elaborar herramientas tecnológicas para hospitales y clínicas (Softwares), tienen la necesidad de actualizar la información en las páginas Web, herramienta muy importante para la comunicación con sus clientes potencial y fijos. Además, los empleados aumentaran su

productividad y mejorara su productividad; y, asimismo se ofrecerá talleres donde tendrán la oportunidad de superar los obstáculos que se les presentaran. El mayor número de colaboradores de CTN son ingenieros, es necesario que entre cada área haya una comunicación adecuada y oportuna para mejorar los flujos de la información que maneja la empresa.

Bueso (2016) concluyo:

Que la Universidad Tecnológica de Honduras, de la Facultad de Industrias de Calan zona norte, en su tesis investigo a la variable Clima Organizacional y la satisfacción laboral de los servidores. Como objetivo se planteó: La determinación de relacionar entre las dos variables. Las preguntas sobre clima organizacional estuvieron compuesta de treinta y uno preguntas o (ítem), con preguntas sobre liderazgo, motivación, capacitación y comunicación, con respecto a la variable de Satisfacción Laboral estuvo compuesto por treinta y uno preguntas o (ítem), con las variables oportunidad, dimensión de trabajo, oportunidad o desarrollo laboral, beneficio y condiciones laborales. Los colaboradores estuvieron conformados por 21 personas como son auxiliares administrativo y personal de mando medio. A la conclusión que se llegó en la presente investigación es que si hay relación entre Clima Organización y la variable Satisfacción Laboral.

Rodríguez, Lizana, Retamal y Cornejo (2013), en su investigación concluye:

En una organización del estado, se investigó la variable Clima organizacional y la variable Satisfacción Laboral como una de las consecuencias del mal Desempeño Laboral. Planteando como meta: Si la variable Clima Laboral es una consecuencia del mal desempeño de los trabajadores. Se tuvo una participación en el presente estudio de 96 trabajadores, la conclusión más relevante es que existió relación entre los en estudio, por lo que, se concluye que la variable Satisfacción Laboral predice el aumento de la productividad y rendimiento mientras que la variable Clima Laboral predice el comportamiento de sus funcionarios respecto al trabajo.

Díaz y Moran (2012) concluye que:

En la presente investigación analizaron la variable Clima Laboral como Cultura Organización dentro de la empresa America Call Center, proponiendo un plan para mejorar el estudio. Los objetivos planteados para analizar el estudio se involucraron al personal de la empresa para crear un plan basada en las actividades enfocadas en ello. La muestra está conformada por cuarenta y ocho personas las cuales se dividieron en ocho sub grupos de personas. Donde se concluyó que el principal problema de la empresa en la comunicación que está en nivel deficiente tanto en el

nivel operativo y en los departamentos administrativos, generando procesos lentos y deficientes y perjudica a la empresa.

2.1.2 Antecedentes Nacionales:

Salas (2017), en su investigación concluye:

Que las variables Clima Organizacional y la variable Satisfacción Laboral, estudio que se realizó en instituciones que prestan servicio de Salud pública en la ciudad de Lima durante el año 2017. El muestreo profesional se conformó de 420 servidores del sector salud de las cuales solo se tomó como muestra a 200 profesionales. El método empleado de recopilación de datos fue la encuesta para las para ambas variables. Durante la investigación se sometió a dar valides a los contenidos por tres expertos con un resultado favorable, se aplicó la prueba Alfa de Cronbach. Llegando a la conclusión de la existencia significativa de relación entre ambas variables, lo que repercute al personal del Centro de Salud.

Rivera y Llave (2018), en su investigación concluye:

Las investigaciones sobre motivación laboral y clima organizacional resultan necesarias, porque los empleados pueden opinar libremente del funcionamiento de una organización y de cómo se siente dentro de ella. Lo que contribuye a la generación de beneficios cuando se emplean los correctivos necesarios para el buen funcionamiento de la organización.

Esto propicia la mejora la mejora de la gestión de la organización. El objetivo de la investigación es de determinar la relación entre clima organizacional y motivación laboral, el propósito es de obtener información actualizada y válida para que los funcionarios de la Municipalidad Distrital de Characato elaboren estrategias orientadas a fomentar, fortalecer o mejorar el clima organizacional y la motivación laboral. Para tener una mayor comprensión del presente estudio se acompañó con varios gráficos estadísticos que hará la interpretación más didáctica y entendible.

Alvarado (2017), En el presente trabajo:

Se Relacionó de qué manera el Clima Laboral influye en el Desempeño de los servidores, el objetivo fue llegar a la conclusión de cuanto influyó la variable Clima Laboral en el Desempeño operativo, la población de muestra fue 196 trabajadores, con la técnica de encuesta. Las variables se evaluaron con los criterios de motivación y necesidad, comunicación, roles, objetivos, autoevaluación y satisfacción, cambios, liderazgo, y la segunda variable se evaluó con los componentes de Compromiso, criterios de trabajo en equipo orientado a resultados, integridad. Llegando a la conclusión de que la primera variable influye de manera positiva con la segunda variable.

Macedo, (2015), en su investigación concluye:

En la presente investigación sobre la variable de Clima Laboral y el Desempeño de los servidores de la Gerencia Sub Regional del Alto Amazonas, quienes no están de acuerdo con los problemas y clima laboral que tienen dentro de su centro laboral, este problema está afectando el rendimiento de los servidores, por lo que a razón de ello se planteó el problema. Además, el principal objetivo es llegar a la conclusión que el Clima Laboral y el Desempeño de los servidores de la Gerencia Sub Regional del Alto Amazonas. Llegando a concluir que la variable Clima Laboral se relaciona directamente con el Desempeño Laboral.

Quispe (2015), en su investigación concluye:

La investigación sobre la variable Desempeño Laboral y Clima Organización en la Municipalidad Distrital de Pacucha, Andahuaylas, tuvo un objetivo primordial llegar a determinar entre las dos variables que existe una relación, que estuvo conformado por 3 dimensiones: eficacia, productividad laboral y eficiencia laboral. Se aplicó una encuesta a sesenta y cuatro servidores entre hombres y mujeres donde el cuestionario de la variable clima organizacional tuvo quince preguntas (ítem) con una amplitud de la escala de Likert; asimismo, el cuestionario de desempeño laboral estuvo compuesta de quince preguntas (ítem) también, haciendo un total de treinta preguntas. Se concluyó que existe relación significativa entre ambas variables.

2.2. Bases Teóricas

Las investigaciones sobre recursos humanos deben estar orientadas a mejorar el rendimiento del personal en las labores que se realiza dentro de sus centros de trabajo; y así llegar a la mejora, satisfacción y al bienestar de cada servidor. El Jefe inmediato del servidor debe tener como objetivo las dos cuestiones fundamentales.

En la actualidad se está tomando mayor conciencia respecto a la seguridad, para obtener mayor bienestar y fuerza en las instituciones esto depende de las características cualitativas y cuantitativas del recurso humano.

Actualmente en nuestro país, vienen trabajando como consecuencia de las prácticas internacionales en los países y corporaciones exitosas, de cómo potenciar a los trabajadores como garantía dentro de las instituciones para alcanzar las metas en la ejecución de las labores encomendadas.

Para fundamentar el estudio, damos a conocer las ideas que se desarrolló en referencia a la Oficina de Potencial Humano.

2.2.1. Clima Organizacional

“El Clima Organizacional es el predecir de una sección claramente definida o de una organización. Lo que genera interacciones en toda organización y se genera información por ello” (Pulido, 2010, p.43).

Chiavenato (2002) menciona sobre el clima organizacional es la calidad del ambiente que se da dentro de una organización, los que informan de un positivo o no positivo Clima Organizacional, informan los mismos trabajadores de la empresa, el nivel de motivación del personal depende del nivel de clima organizacional que se tiene y esto a su vez influye en sus actividades cotidianas.

Para el autor, las relaciones intrapersonales que se generan dentro del centro laboral, propician un clima o ambiente que será agradable o no agradable, en ese sentido, mucho dependerán de la forma de relacionarse entre personas.

Por otro lado, Robbins (2004) manifiesta que, el desarrollo del desempeño laboral malo o bueno de los trabajadores, es causado por la sensación de un clima de trabajo o clima organizacional esto sea agradable o no agradable.

Asimismo, Gordillo (2003), sostiene que, sentirá orgullo del trabajador, cuando el servidor se comprometa y pertenezca al lugar de trabajo y cuando sus aspiraciones o necesidades personales lleguen a concretarse, para ello se debe tener una comunicación adecuada.

De igual forma Olaz (2009) pag. 195, se refiere que el clima laboral se puede percibir o sentir en el aire. El trabajo se puede reflejar minuto a minuto, donde el ambiente que se desarrolla las labores el trabajo pueden convivir conjuntamente los trabajadores: Directores, Gerentes, Sub directores, Jefes de línea, Coordinadores, personal técnico, empleados y personal administrativo. Kahr (2010)

2.2.1.1. Enfoque de Clima Organizacional

Los empleados que conviven día a día dentro de una organización perciben un determinado clima por la forma de la organización y su trabajo afectará la forma de cómo se desenvolverá dentro de la sociedad. Pulido (2010), p. 41.

A propósito, Burnet (1999) promueve 2 orientaciones epistemológicas con referencia al Clima Organizacional:

- a) **Enfoque Funcionalista:** los servidores o empleados dentro de la institución interactúan con su entorno, participan y moldean el Clima Organizacional dentro de sus centros de labores.

- b) **Enfoque Sistemático:** Esta se enfoca en el día a día de cada trabajador, cuando está dentro de un lugar donde influirá en él y viceversa,

2.2.1.2. Tipos de Clima Organizacional

Con referencia a los a los cuatro tipos de Clima Organizacional que Ramos (2010) propuso:

- a) **Clima Tipo Autoritario – Explorador:** Los Jefes inmediatos no brinda seguridad a los servidores y además no coordinar con ellos, la toma de decisión es tomadas solo por la alta dirección y se deben de cumplir tal cual ellos la propusieron, las funciones a realizar lo realizan dentro de un clima de miedo, sanciones, amenazas y desconfianza. Por lo que, la comunicación no se desarrollara en forma horizontal y favorable, más bien se centrara en forma vertical entre instrucciones y órdenes.
- b) **Clima Tipo Autoritario – Paternalista:** Este enfoque se refiere al clima donde los jefes inmediatos les dan la confianza a sus servidores – trabajadores como lo haría un jefe a su subordinado, en este tipo de Clima Organizacional los jefes se aprovechan de sus servidores – trabajadores por la necesidad de tener trabajo; por lo que, el servidor considera que tienen un puesto de labor estable y con orden.
- c) **Clima Tipo Participativo – Consultivo:** Este tipo de clima, las decisiones grandes se toman solo por los directivos, no obstante, es considerado la participación de los servidores, para cuestiones no muy

necesarias de nivel bajo dentro de la empresa, los servidores – trabajadores se desenvuelven dentro de un clima de apertura, confianza, comunicación horizontal y de recompensa.

d) Clima Tipo Participativo – En Grupo: Es un clima donde las decisiones son tomadas por los jefes de líneas y servidores – trabajadores de diferentes áreas que existen dentro de la organización, donde se muestra la buena relación laboral entre el jefe y los servidores y producto de ello existe mucha confianza, los servidores están dispuestos a llegar a alcanzar las metas programadas y los objetivos trazados.

e) Clima Organizacional Positivo

En una organización el trabajo del Clima Organizacional favorable es muy importante para un buen funcionamiento, la confianza y una sana convivencia permitirá el desarrollo de los servidores dentro de la organización y a su vez estos se sentirán orgullosos de pertenecer a ella.

El trabajo dentro de la organización de un Clima Organizacional positivo impulsará la satisfacción de los servidores a realizar sus funciones de la mejor forma posible y con un desempeño eficiente.

Por lo que, la presente variable está sujeta a los sucesos internos y externos del ámbito institucional.

Por otro lado, es importante desarrollar un clima psicosocial favorable para que los servidores encuentren satisfacción y realización plena, para lograr ese objetivo se debe trabajar la parte emocional y afectiva del servidor, lo que llevara a un buen desempeño en sus labores.

En la organización se debe tener la participación de un líder, quien debe tener autoridad y que los trabajadores admiren y respeten por tener una carrera ejemplar dentro de la organización. El Jefe o líder debe promover el trabajo en equipo y la comunicación eficiente para que los servidores tengan un clima laboral favorable.

f) Talento Humano

Según Chiavenato (2009), esgrimió 4 elementos relacionado a la captación del talento humano: Primero, Saber (conocimiento), segundo, Saber y Hacer, (habilidad para resolver problemas), tercero, Saber analizar la situación y el contexto, (ser juicioso), cuatro, Saber hacer que ocurra, (actitud), relacionado con llegar a alcanzar la voluntad, objetivos, compromiso, responsabilidad y actitud.

De lo antes descrito podemos apreciar cuatro talentos, se debe presentar de manera conjunta, no alcanza tener un solo talento como el conocimiento son necesarios también la habilidad, el juicio y la actitud. Dentro de la organización del Ministerio Público las autoridades del más alto nivel o los jefes de línea, deben darse cuenta de quienes tienen habilidades diferentes para la organización de eventos, elaboración de programas informáticos y otros.

Por otra parte, Martínez (2004) p. 17, manifiesta que la habilidad (talento) es en conjunto de competencias como son: i) como el conocimiento (sé hacer), ii) la capacidad y destreza (puedo hacerlo) y iii) compromiso (quiero hacerlo).

De lo antes expuesto, el talento viene a formar parte de los mismos componentes de una competencia, ya que esto agrupa al conocimiento, actitud y destreza.

El desarrollo de los talentos de las personas es de vital importancia para el desarrollo de la organización. En el presente los directivos de alto nivel y todos jefes de línea, se debe identificar primeramente el talento de todos sus servidores a su cargo, para posteriormente manejar de manera eficiente sus capacidades. por otro lado, Chiavenato (2002), manifestó sobre el talento humano, que para llegar al éxito en una empresa u

organización se tiene que administrar de manera eficiente al talento humano, contar con personal no es necesariamente contar con personal con talento.

Asimismo, Chiavenato (2009), concluyo que: El talento humano es una gestión que mira a los trabajadores como personas con talento, lo que quiere decir que para lograr el objetivo trazado dentro de la organización depende de la habilidad y capacidad intelectual. (P.18).

De esta definición podemos apreciar que, para gestionar la capacidad del ser humano se tiene que consolidar y administrar con eficiencia el talento humano.

En este contexto Chiavenato (2002) manifestó que, para el reclutamiento de personal o (talento humano) es un tema muy sensible y predominante dentro de la organización. Esto depende mucho de la contingencia situacional y de la cultura de cada organización, en este contexto organizacional se adopta una cultura estructural adaptada a utilizar tecnología en procesos importantes, procesos internos u otras infinidades. (P.18).

Garcia, Sanchez y Zapata (2008), investigaron la gestión del talento humano como: Que el soporte y apoyo a la jefatura o dirección está

motivado por un conjunto de actividades relacionadas a la motivación, el cual permite formar, desarrollar y potenciar al personal en sus habilidades, con la finalidad de converger dentro de la organización, equilibrar y alcanzar los objetivos de manera más eficiente. (P.16).

De la misma forma Cuestas (2010), manifiesta que las estrategias de la gestión del talento humano como es, la toma de decisión y la toma de acciones el cual será aplicado a los directivos de la organización, con la finalidad de convencer a los servidores o trabajadores incluyéndolas estrategias que la empresa tiene a fin de mejorar continuamente. (P.3).

Por otra parte, Martínez (2004), que es citado por Martínez (2013), en su investigación definió de la siguiente manera el talento humano: “La administración correcta en la captación del personal o talento humano, además de la capacitación, la inducción y el proceso de evaluación del desempeño laboral, repercute en los objetivos trazados por cada empresa, especialmente al nivel financiero” (P.60).

De lo antes manifestado, se puede concluir que para llegar a un adecuado funcionamiento de la organización, se debe tener en cuenta la gestión del talento humano que reside en gestionar, dirigir y administrar adecuadamente por parte de los funcionarios la capacidad de cada trabajador, en lo que respecta a la motivación, conocimiento, capacitación

de los trabajadores, esto con la finalidad de alcanzar los objetivos trazados; asimismo, se tiene que llegar a acuerdos entre los trabajadores y servidores de la empresa.

2.2.1.3.Diseño Organizacional

Según Chiavenato (2002), manifiesta que, de los procesos de planificación, modificación cultural y estructural, estos se deben modificar en todos los ambientes con ayuda del consultor. Esto ayudara a la organización a cambiar de actitud, valores, estructura organizacional y comportamiento en los servidores, además, ayudara a adaptarse a los desafíos y cambios frecuentes en el mercado.

Asimismo Mintzberg (1998), manifestó sobre el Diseño Organizacional “Es coherente el flujo entre sus componentes y que no modificaría la estructura sin tener conocimiento de las consecuencias”. (P.53).

Lo escrito anteriormente, para la organización es muy importante, porque alcanza la eficacia y eficiencia dentro de la organización.

2.2.1.4.Cultura Organizacional

Chiavenato (2002), en su investigación sobre la Cultura Organizacional refiere: que la relación propia de la organización, es la interacción de sus valores y las creencias de su modo de vida.

Asimismo, Granell (1997) manifiesta: “es todo aquello que se comparte entre casi todos los componentes de un grupo social y que interaccionan entre otros componentes sociales de la empresa que se determina por los valores, las actitudes, conductas y creencias”. (P.222).

De otra manera Phegann(1998) manifiesta que: “En toda empresa el trabajo debe ser considerado como un lugar de compromiso y ofrecerles satisfacción, el cual se reflejara en una vida agradable”. P.13.

Las organizaciones se diferencian de otras por sus principios, política laboral, creencia, valor agregado, experiencia de los servidores, forma de trabajo, etc.

2.2.1.5. Teorías del Clima Organizacional

Mc-Gregor, En su libro “El lado humano de las organizaciones”, Planteo las teorías X y Y, que son aplicadas por los directivos de las diferentes organizaciones:

- a) **Teoría X:** Mc-Gregor hace referencia al castigo del trabajador como un animal el que funciona solo con golpes y sanciones, por la creencia de que es un ser ocioso, que no tiene ganas de laborar, tiene pocas ambiciones, solo labora con amenazas, los obligan y castigan con el

fin de laborar en forma eficiente para lograr cumplir las metas de la empresa y así alcanzar los objetivos trazados. El autor no cree que el problema sea el servidor, más bien es responsable de los jefes de línea quienes dirigen la gestión, filosofía y política. En ese contexto se aprecia un clima de trabajo hostil para los servidores.

- b) Teoría Y:** Esta teoría es contrario a la anterior, ya que el servidor se encuentra comprometido con el trabajo dentro de la organización, porque todo lo que realiza dentro de la empresa se encuentran plenamente recompensado, además, se cuenta con un trabajo favorable y un buen ambiente.

2.2.1.6. Teoría de las relaciones humanas.

“Se gesta en oposición a las teorías clásicas de la administración, con la finalidad de humanizar el trabajo de las organizaciones”, citado por Chiavenato (2002).

De acuerdo a este enfoque, el jefe de personal que se hace cargo de la gestión del personal tiene que tener interrelaciones con las instituciones públicas, porque él se encarga de realizar la evaluación de la necesidad de los servidores para su buen desempeño laboral, los servidores del Ministerio Público no deben actuar aisladamente sino como un grupo

homogéneo o compacto. Los Directivos deben ser capaces de comunicar y comprender las necesidades del servidor.

De lo manifestado anteriormente se puede concluir que: Clima Organizacional “Son las relaciones personales y laborales que se da día a día en tu centro de trabajo. Depende de la organización del clima dentro de la empresa o institución se puede medir y evaluar el desempeño”.

2.2.2. Desempeño Laboral

(Chiavenato, 2006), La observación del comportamiento de los servidores dentro de la organización, será relevante para alcanzar la meta programada dentro de la empresa. Lo que demuestra que un buen desempeño laboral fortalece más a una organización.

Por otra parte, Bittel (2000), plantea que el deseo de alcanzar logros y armonía influenciado en gran parte por el servidor sobre su trabajo, alcanza un desempeño adecuado. Por lo que, se vincula esto con las habilidades y conocimiento que posee el servidor, con la finalidad de alcanzar los objetivos trazados por la organización.

Asimismo Ghiselli (1998), manifiesta que el desempeño se influencia por 4 factores: i) claridad y aceptación del rol; ii) habilidades y rasgos personales; iii) la motivación; iv) oportunidades para realizarse.

El desempeño del servidor esta correlacionado con las aptitudes y actitudes individual de cada trabajador tiene hacia las metas trazadas y que se lleguen a obtener, estos tienen que estar enmarcados en las políticas, normas, visión y misión de cada organización.

Además, podemos mencionar que existen otras teorías del desempeño laboral que se enmarcan en diferentes contextos y enfoques, estas teorías son:

2.2.2.1. Teorías de satisfacción laboral

Wehrich (2004) manifiesta, que es el sabor que se alcanza cuando se ha llegado a cumplir con los objetivos trazados. Para mayor ilustración sustentaremos con las teorías siguientes:

a) Teoría del ajuste en el trabajo. - Está catalogada como la más completa en el desarrollo de los valores y necesidades. Se manifiesta porque está relacionada con el ambiente y el individuo y su concepto de la misma; por lo que el mantenimiento y el ambiente laboral corresponden a un proceso dinámico y continuo, esto a su vez los autores lo denominan “Ajuste en el Trabajo”.

El grado de satisfacción del trabajador no deriva únicamente de las necesidades de los trabajadores, sino del contexto laboral, valores y necesidad del servidor. Existen 3 variables que son: i) la satisfacción laboral del individuo, ii) los resultados satisfactorios, iii) la antigüedad laboral.

b) Teoría del grupo de referencia social. - Se emplea como marco referencial para realizar las evaluaciones del servidor, bajo las reglas, características y los valores de un grupo referencial del entorno donde laboran, esta encuesta determinan el grado de satisfacción de los servidores debido a las apreciaciones laborales.

c) Teoría de la discrepancia. - Se plantea que los valores laborales están en función a la satisfacción laboral, que antepone la importancia sobre la persona con el fin de llegar a las metas propuestas y obtener el propio trabajo y necesidades de ésta.

Cada persona tiene sus valores ordenados de acuerdo a su importancia, toda vez que mantienen su jerarquía de valores, un valor dado se puede obtener o frustrar de acuerdo a las emociones que uno tiene.

La obtención de la satisfacción laboral depende de cómo encuentres o percibas que una oportunidad laboral cumple o no los valores

importantes para el servidor, teniendo en cuenta que el grado de valores.

Satisfacción laboral es la resultante de que un puesto de labor, satisface y llega a cumplir con todos los requisitos laborales e importantes para un servidor, es la resultante del grado de valores que son convenientes para lo que busca cada servidor.

d) Teoría de los eventos situacionales. - Esta teoría sostiene que la satisfacción laboral se determina por 2 factores denominados: i) Característica situacional, ii) Eventos situacionales.

i) **Características situacionales**, esta faceta se caracteriza por que el servidor antes de aceptar una propuesta laboral evalúa todas las condiciones tales como una buena remuneración, promoción de puestos, lugar de trabajo, política institucional y las supervisiones, toda esta información debe ser comunicada oportunamente antes de ocupar el puesto.

ii) **Eventos situacionales**, Esta faceta no tienen que ser pre – evaluadas, ocurre cuando el servidor ya ocupa el puesto de labor, evento que no espera el servidor y causan extrañeza al servidor. Esta situación se categoriza fácilmente.

2.2.2.2. Factores del desempeño laboral

Con respecto a la variable, Bain (2003) manifiesta que hay 2 factores que cumplen a mejorar la producción:

a) **Factores Internos.** - Este factor se modifica de manera más rápida que otros, se clasifican en dos: i) duros, ii) blandos.

i) **Factores duros.** - Este factor se refiere a la satisfacción de las exigencias del cliente con el producto que ofrecemos; esto puede ser mejorado de acuerdo a perfeccionar el diseño y mejorar la especificación técnica. Para el mejoramiento de la productividad del equipo hay que prestar atención a varios factores como son la modernización, antigüedad, utilización, costo, inversión, entre otros.

ii) **Factores blandos.** - En este factor para mejorar la productividad se puede obtener la participación y cooperación de los servidores a través de un programa de incentivos el cual motivara y cimentara un conjunto de valores favorables en bien de la organización. Este factor mejoraría la productividad de la empresa el cual debe volverse más flexible, ver los cambios existentes en los mercados y tener un plan de contingencia para ello, estar diseñando nuevas formas de capacitar la mano de obra, traer nueva tecnología, invertir en una buena red de comunicación para llegar a todos los niveles. Además, tener la capacidad de sintetizar labores

innecesarias a través de los profesionales competentes. Los que manejan a la organización (jefes de línea) son los responsables de los recursos de la organización y esto a su vez influye en el diseño organizativo

b) Factores Externos. - Este factor será quien determine la mayor escala de la producción y el bienestar de la población, por esta razón se esfuerzan en descubrir las razones de la disminución o crecimiento de la producción, dentro de estos factores se tiene:

- i) **Ajustes Estructurales.** - Las compañías a menudo se influyen de la empresa independiente y la productividad nacional, por lo que adoptan la dirección de las compañías. A largo plazo sufren cambios en la productividad que modifican su estructura.
- ii) **Cambios Económicos.** - El movimiento de un rubro a otro, el movimiento y descomposición del capital, afecta a las empresas en su estructura, el cambiar de trabajo de la agricultura a una labor manufacturera o de manufacturero al servicio de bienes, tienden a modificar esta estructura.
- iii) **Cambios Demográficos y Sociales.** - En este factor se destaca el nacimiento y muerte de la población, lo que a largo plazo trae consecuencias al mercado laboral, así como, el

crecimiento de la fuerza femenina, la edad de jubilación, los ingresos mensuales y los valores y actitudes culturales.

- iv) **Recursos Naturales.** - Este factor toma como prioridad la competencia y el perfeccionamiento del profesional en la comprensión de la tierra, donde se mide el grado de erosión, contaminación, abundancia y otros factores.
- v) **Administración Pública e Infraestructura.** - De igual forma este factor se compromete con las directivas internas, leyes, normas, manuales de procedimientos, entre otras, que entran en funcionamiento y que tienen un directo contacto con la productividad de la empresa.

2.2.2.3. Dimensiones del Desempeño Laboral

a) Dimensión Productividad laboral

D'Alessio (2012), Tiene como definición por la producción de bienes y servicios y los recursos para obtenerlo, es decir el uso adecuado de los recursos en la producción de bienes y servicios, que es representado de la siguiente forma:

$$\text{Productividad} = \frac{\text{Producto}}{\text{Insumo}} = \frac{\text{Resultado}}{\text{Recursos}}$$

"La productividad es el resultado de mejorar los procesos de producción. Mejorar la cantidad de recursos utilizados se compara con la cantidad de bienes y servicios producidos". Paz & Gonzales (2013).

"La producción es la razón de la productividad (bienes y servicios) y de los factores productivos (recursos como el trabajo y el capital". Heizer&Render (2007).

Gaither and Frazier (2005), "Es el resultado de la producción de bienes y servicios y los demás factores productivos como son el capital o gestión y la mano de obra". Entonces para mejorar la producción en la organización de debe mejorar la eficiencia. La tarea será de mejorar los factores de producción y los factores productivos. Los autores antes mencionados dan a conocer 2 formas de mejorar:

- i) Bajando los servicios que se produce mientras se mantiene la producción contantemente
- ii) Aumentando lo que se produce mientras se mantiene igual los factores que producen.

Por lo que, de la conjunción de ambas propuestas se producirá un aumento en la producción.

La productividad tiene relación con el total de la producción y el consumo de los insumos totales. Haciendo una comparación de la producción entre un año al otro, significaría que la organización doblaría la generación de bienes en relación al año pasado, pero con el uso del doble de productos. Por lo que, no debe de confundirse que el incremento de los bienes es igual al incremento de productividad, este se mantendría igual.

“La productividad se manifiesta por el resultado obtenido entre la producción y el costo de los insumos que se utilizó para terminar el producto”. Alfaro & Alfaro (2000).

"La obtención de una mejor productividad, resulta de la capacidad económica e inteligente de utilizar los recursos disponibles". Rodríguez (1999).

Por lo tanto, productividad es la relación del resultado de los insumos utilizados entre los insumos invertidos más el producto obtenido. "La productividad es la cantidad de productos y servicios realizados con los recursos utilizados". Gaither&Frazier (2000).

$$\text{Productividad} = \frac{\text{Cantidad de productos o servicios realizados}}{\text{Cantidad de recursos utilizados}}$$

Las empresas actualmente, como son las pequeñas agro industrias, para la generación de nuevos productos se requiere la transformación de recursos en productos; si utilizamos los recursos con eficiencia y los transformemos seremos más productivos.

Asimismo, Velazco (2007), refiere que la productividad: "Es la relación entre lo producido y lo consumido". P. (51). Por lo que se desprende que es la optimización de recursos con la más baja pérdida de la materia prima.

Por otro lado, Geografica (2012), manifiesta que la productividad laboral, se puede medir de lo obtenido en la producción o los productos vendidos, y la cantidad de trabajadores que tuvieron un contacto directo en la producción en un período determinado. Se puede medir la productividad laboral dentro de una empresa, sector, establecimiento o dentro de un país.

b) Eficacia

Coulter (2008), define a la eficacia como "es obtener un resultado con muy poca inversión", lo que quiere decir: que, para alcanzar una meta o un resultado concreto dentro de la organización, esta debe de ser con el mínimo esfuerzo o muy poca inversión. Además, la eficacia "Es la forma de utilizar de manera eficaz los recursos y de forma adecuada "; es decir, que se debe de utilizar la materia prima de la manera más eficiente y con

el menor recurso y alcanzar con la misma eficacia las metas trazadas, objetivos o resultados". Da Silva O.Reinaldo (2008).

La eficiencia, es lo que se desea o se espera. (Epañola, 2008); por otro lado, Andrade (2008), manifiesta que la eficiencia "es la forma de llegar a alcanzar los objetivos trazados. Es como se manifiesta administrativamente la eficacia, razón por la cual se le conoce también como eficacia directa "; otras definiciones de la eficacia "es una forma de medir al logro de un resultado". Idalverto (2008). También manifiesta que: "La eficiencia es el cumplimiento de los objetivos". Koontz (2008).

c) Eficiencia laboral

Es la forma correcta de utilizar el recurso disponible. Puede definirse mediante la siguiente ecuación: $E=P/R$, donde P es los productos resultantes y R los recursos utilizados. Chiavenato I (2010). Asimismo, Wehrich (2010) manifiesta que la eficiencia es "el logro de las metas con la menor cantidad de recursos".

Por otro lado, Coulter R (2010) define a la eficiencia como "tener mejores cosas con la inversión mínima". Además, "La eficiencia tiene que ser operado de una forma más adecuada". Esta definición corresponde a, Da Silva (2010).

De lo antes manifestado podemos concluir que la eficiencia es la relación de los recursos con el cumplimiento de las metas, donde se puede comparar que los recursos utilizados y programado se transformen en productos finales.

De otra forma Mejía (2013), la eficiencia es la efectividad para obtener los objetivos, en ese sentido, se obtiene los resultados para reflejar la efectividad, asimismo se manifiesta cuando utilizamos los recursos adecuadamente para lograr los objetivos, esto se referiría a la eficiencia.

2.3. **Glosario de términos**

- **Autonomía:** Es una aptitud de las personas o entidad mediante el cual se les da la facultad de tener su propio criterio, teniendo independencia en sus opiniones o los deseos de otros.
- **Calidad de Vida en el Trabajo:** Es la característica entro lo positivo o negativo de un ambiente laboral.
- **Clima Organizacional:** Es la cualidad de captar las emociones generadas en un ambiente.
- **Calidad de Vida en el Trabajo:** Es aquello que se encuentra dentro de un ambiente como es el carácter negativo o positivo.
- **Comunicación:** Es la transmisión o comunicación que los seres humanos tienen al reunirse en grupos.

- **Comunicación interpersonal:** Es la interacción que se tiene entre dos individuos. Cada individuo da un mensaje que es la respuesta al otro producido por su par y a otros mensajes que están implicados dentro de la conversación.
- **Desempeño laboral:** Es lo que da el trabajador al realizar sus principales funciones o tareas inherentes a su cargo o contexto laboral, el cual le permite demostrar su idoneidad.
- **Eficacia:** Es lo que permite medir los objetivos trazados por la institución.
- **Eficiencia:** Es la forma de llegar hacer un producto con el mínimo esfuerzo y poco costo.
- **Eficacia Económica:** Es la capacidad de trabajar con los recursos disponibles y utilizarlos de forma inteligente.
- **Eficacia laboral:** Es utilizar el tiempo de manera inteligente, para concluir un trabajo asignado.
- **Evaluación del rendimiento laboral:** Es la forma de evaluación del rendimiento laboral con la utilización de la metodología pertinente.
- **Formación personal:** Son las capacidades que cada trabajador logro obtener durante su adiestramiento como son: el involucramiento de los valores organizaciones y la capacitación.
- **Frustración:** Es cuando no llega a alcanzar sus metas personales en un determinado tiempo lo que causa una frustración al individuo.

- **La productividad:** Es la relación entre la cantidad de productos obtenida por un sistema productivo y los recursos utilizados para obtener dicha producción.
- **La tensión (Estrés):** Es un estado de cansancio mental del trabajador que se relaciona a múltiples actividades, el cual repercute en el rendimiento del trabajador cuando lo padece.
- **Productividad laboral:** Es cuando se nota la disminución o el aumento en la rendición laboral, debido a un cambio de labor.
- **Rendimiento laboral:** Es lo que produce un trabajador en condiciones laborales normales.
- **Motivación:** Es lo que incita la razón o no realizar una acción. Es un componente psicológico que orienta, determina y mantiene la conducta de una persona.
- **Motivación Laboral:** Es la mejora salarial o premios que se da a una persona, esto determina un mejor o peor desempeño laboral.

CAPÍTULO III

HIPÓTESIS Y VARIABLES

3.1. Hipótesis General

Existe relación significativa entre el Clima Organizacional y Desempeño Laboral de los trabajadores del Ministerio Público Apurímac 2019.

3.2. Hipótesis Específicas

- a) Existe relación significativa entre la comunicación interpersonal y productividad laboral de los trabajadores del Ministerio Público Apurímac 2019.
- b) Existe relación significativa entre la autonomía para la toma de decisiones y productividad laboral de los trabajadores del Ministerio Público Apurímac 2019.
- c) Existe relación significativa entre la motivación del personal y productividad laboral de los trabajadores del Ministerio Público Apurímac 2019.

3.3. Identificación de variables

3.3.1. Variable independiente: Clima Organizacional

a) Definición conceptual:

Ivancevich, (2006) señala que: “Es la investigación del comportamiento, desempeño humano y de actitudes; lo que implicaría que se base en métodos y principios que se extraen de varias

disciplinas, esto permite conocer los valores de aprendizaje, percepciones y otras aptitudes de los que trabajan en grupo”.

3.3.2. Variable dependiente: Desempeño laboral

a) Definición conceptual:

Chiavenato (2001) expone que “el desempeño laboral es la eficiencia del personal que realiza su trabajo dentro de la empresa, esto permite que la organización funcione con satisfacción laboral” (p.236).

3.4. Operacionalización de variables

Variables	Indicadores
Variable independiente: Clima Organizacional	1.1 Comunicación 1.2 Autonomía 1.3 Motivación del Personal
Variable dependiente: Desempeño laboral	2.1 Productividad laboral 2.2 Eficacia 2.3 Eficiencia

3.5 Matriz de Consistencia

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	INDICADORES
<p>Problema general ¿De qué manera el Clima Organizacional se relaciona con el Desempeño Laboral de los trabajadores del Ministerio Público Apurímac 2019?</p>	<p>Objetivo general ¿Determinar la relación entre el Clima Organizacional y Desempeño Laboral de los trabajadores del Ministerio Público Apurímac 2019?</p>	<p>Hipótesis general Existe relación significativa entre el Clima Organizacional y Desempeño Laboral de los trabajadores del Ministerio Público Apurímac 2019.</p>	<p>Variable Independiente Clima Organizacional</p>	<p>a) Comunicación b) Autonomía c) Motivación del Personal</p>
<p>Problemas Específicos. - 1. ¿De qué manera la Comunicación Interpersonal se relaciona en la Productividad Laboral de los trabajadores del Ministerio Público Apurímac 2019? 2. ¿De qué manera la Autonomía para la toma de decisiones se relaciona en la Productividad Laboral de los trabajadores del Ministerio Público Apurímac 2019? 3. ¿De qué manera la Motivación del Personal se relaciona en la productividad laboral de los trabajadores del Ministerio Público Apurímac 2019?</p>	<p>Objetivos Específicos. - 1. Determinar la relación entre la comunicación interpersonal y productividad laboral de los trabajadores del Ministerio Público Apurímac 2019. 2. Determinar la relación entre la autonomía para la toma de decisiones y productividad laboral de los trabajadores del Ministerio Público Apurímac 2019. 3. Determinar la relación entre la motivación del personal y productividad laboral de los trabajadores del Ministerio Público Apurímac 2019.</p>	<p>Hipótesis Específicos. - 1. Existe relación significativa entre la comunicación interpersonal y productividad laboral de los trabajadores del Ministerio Público Apurímac 2019. 2. Existe relación significativa entre la autonomía para la toma de decisiones y productividad laboral de los trabajadores del Ministerio Público Apurímac 2019. 3. Existe relación significativa entre la motivación del personal y productividad laboral de los trabajadores del Ministerio Público Apurímac 2019.</p>	<p>Variable Dependiente Desempeño Laboral</p>	<p>a) Productividad laboral b) Eficacia c) Eficiencia</p>

CAPÍTULO IV

METODOLOGÍA

4.1. Tipo de investigación

La presente investigación será de tipo aplicada ya que se busca dar información veraz para buscar soluciones alternativas a los problemas en un determinado tiempo.

Para (Carrasco 2007), la investigación aplicada “se diferencia por tener propósitos prácticos inmediatos bien definidos, es decir, se investiga para actuar, transformar, modificar o producir cambios en un determinado sector de la realidad. (p.43)

4.2. Nivel de Investigación

La presentación del trabajo de investigación, se enmarca en el tipo de investigación descriptiva y correlacional, de enfoque cuantitativo ya que describe y explica la influencia o relación entre las variables de investigación en la realidad concreta del universo.

a) Descriptiva:

Para Hernández (2006), manifiesta que es descriptivo porque “recolecta, evalúan y miden datos sobre diversos conceptos (variables), aspectos dimensiones o componentes del fenómeno a investigar”. (p.102)

El procesamiento de datos corresponde al enfoque cuantitativo.

b) Correlacional:

Según Hernández (2006), “Busca conocer la relación que existe entre dos o más conceptos o variables en un contexto en particular”. (p.104).

Como en el presente caso entre la V_1 y la V_2 .

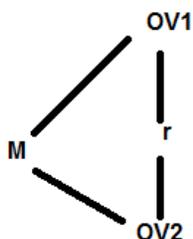
c) Enfoque Cuantitativo:

Según Hernández, Fernández y Baptista (2014), “Se usa para la recolección de datos para probar la hipótesis, con base a la medición y el análisis estadístico, para establecer patrones, comportamiento y probar teorías”. (p. 4).

4.3. Diseño de Investigación

La investigación corresponde a un diseño no experimental de corte transversal, además el diseño es no experimental según Carrasco (2007), “Analizan y estudias hechos y fenómenos de lo real después de lo ocurrido. Asimismo, son variables que no pueden ser manipulados y no se pueden experimentar”. (p. 71).

Es transversal, porque según manifiesta Carrasco (2007), “Está diseñado para hacer investigar los hechos y fenómenos de la realidad en un determinado tiempo”. (p.72).



Dónde:

M = Muestra

O = Observación

V₁ = Clima Organizacional

V₂ = Desempeño Laboral

r = Nivel de relación o impacto entre las variables

4.4. Unidad de Análisis

El análisis de la unidad se denomina como elemento de la población, en una muestra puede existir más de un elemento de población.

La unidad de análisis de investigación serán los trabajadores del Ministerio Público Distrito Fiscal de Apurímac.

4.5. Población de Estudio

La muestra para el presente estudio está conformada por un total de 135 servidores del Ministerio Público Distrito Fiscal de Apurímac.

4.6. Tamaño de la Muestra

La muestra a determinar fue para realizar ciertas inferencias de la población (justiciables), servidores y jefes con relación a la variable: Clima Organizacional y Desempeño laboral de los trabajadores del Ministerio Público Distrito Fiscal de Apurímac.

4.7. Selección de Muestra

Se decidió tomar una muestra probabilística aleatoria simple de 100 trabajadores, (dado que la muestra total es de 135); asimismo, se tomó en cuenta para la aplicación de las encuestas el año 2018.

Además, para determinar la cantidad total de elementos muestrales con las que se trabajara se tomara la siguiente fórmula:

$$n = (Z^2 \cdot p \cdot q \cdot N) / [e^2 \cdot (N - 1)] + (Z^2 \cdot p \cdot q)$$

Donde:

$Z = 1.96$ (95% de confianza)

$p = 0.50$ (probabilidad de éxito)

$q = 0.50$ (probabilidad de fracaso)

$e = 0.05$ (error permisible)

$N = 135$ servidores

Remplazando valores tenemos:

$$N = [(1.96)^2 (0.50)(0.50)(135)] / [(0.05)^2 - (135 - 1)] + [(1.96)^2 (0.50)(0.50)]$$

$$\boxed{N = 100}$$

Tamaño de muestra será de 100 trabajadores.

4.8. Técnicas de Recolección de Datos.

Para obtener la información pertinente respecto a las variables arriba indicadas se aplicarán las siguientes técnicas:

- a. **La Técnica del Análisis Documental:** Utilizando, como instrumento de recolección de datos: fichas textuales y de resumen; teniendo como fuentes de informes y otros documentos de la institución respecto a las variables dependientes.
- b. **La Técnica de la Encuesta:** Utilizando como instrumento un cuestionario, recurriendo como informantes a los actores de la institución, el cual se aplicará para obtener los datos de la variable: Clima Laboral y Desempeño Laboral de los servidores del Ministerio Público.

4.9. Análisis e Interpretación de la Información.

De la información que se obtenga al aplicar las técnicas e instrumentos antes descritos, y recurriendo a la información antes indicada, el cual fue ordenado y tabulado para su análisis correspondiente.

la información obtenida será ordenada y tabulada se analizará mediante estadística descriptiva, con el uso de tablas de frecuencia y de gráficos, para interpretar el resultado de las preguntas de forma adecuada.

Asimismo, para contrastar la hipótesis, se plantearon hipótesis estadísticas (Hipótesis nula e hipótesis alternativa), para lo cual se utilizó la prueba de la correlación como prueba estadística, toda vez que trataremos de demostrar la relación existente entre las dos variables del presente estudio.

Al tener el resultado de la contrastación de la hipótesis, se llegará a proponer las conclusiones de la investigación, que a su vez permitirá llegar a las conclusiones generales de la investigación.

CAPÍTULO V

PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

5.1 Análisis e Interpretación de Resultados

Aplicado el cuestionario como herramienta de la recolección de datos, se obtuvo la siguiente información:

Tabla N° 1

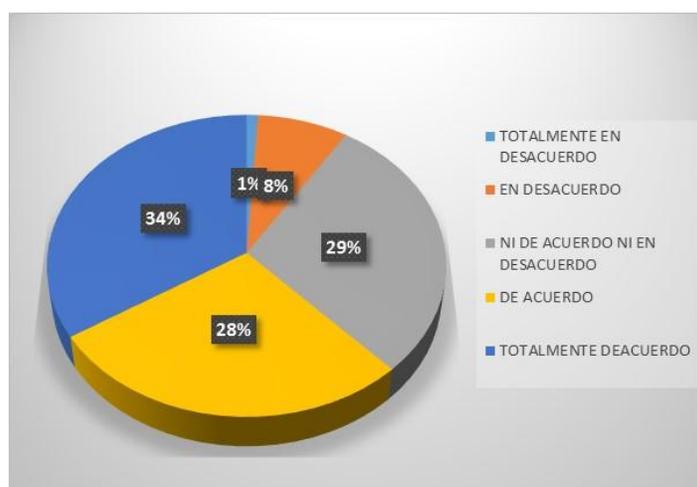
¿Para usted existe una relación interpersonal adecuada entre los compañeros de trabajo?

Escala	Número	%
1 Totalmente en Desacuerdo	1	1%
2 En Desacuerdo	8	8%
3 Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	29	29%
4 De Acuerdo	28	28%
5 Totalmente De acuerdo	34	34%
Total	100	100%

Fuente: Elaboración propia

Gráfico N° 1

¿Para usted existe una relación interpersonal adecuada entre los compañeros de trabajo?



Fuente: Elaboración propia

De la muestra grafica se puede deducir que el 100% de los datos encuestados, un 34% está totalmente de acuerdo que existe una relación interpersonal adecuada entre sus compañeros de trabajo, igualmente un 28% está de acuerdo, mientras que 29% de la muestra está ni acuerdo ni en desacuerdo, mientras que, el 8% está en desacuerdo y un 1% está totalmente en desacuerdo.

Tabla N° 2

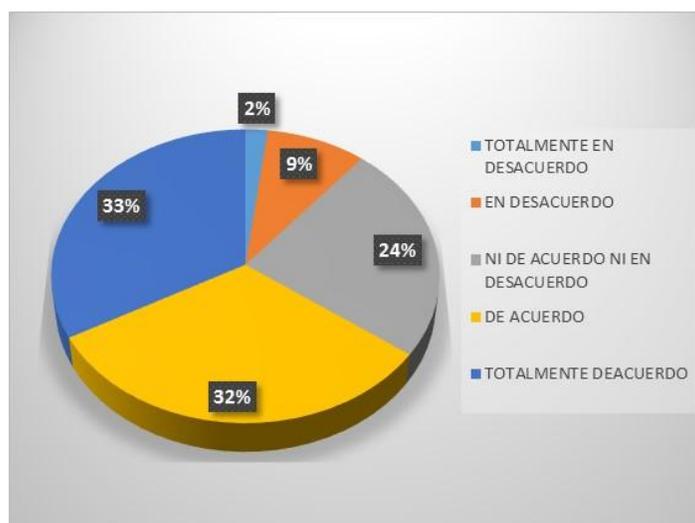
¿Para usted los canales de comunicación son suficientes para comunicarse entre los trabajadores?

Escala	Número	%
1 Totalmente en Desacuerdo	2	2%
2 En Desacuerdo	9	9%
3 Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	24	24%
4 De Acuerdo	32	32%
5 Totalmente De acuerdo	33	33%
Total	100	100%

Fuente: Elaboración propia

Gráfico N° 2

¿Para usted los canales de comunicación son suficientes para comunicarse entre los trabajadores?



Fuente: Elaboración propia

De la muestra grafica se puede deducir que el 100% de los datos encuestados, un 33% está totalmente de acuerdo que los canales de comunicación son suficientes para comunicarse entre los trabajadores, igualmente un 32% está de acuerdo, mientras que 24% de la muestra está ni acuerdo ni en desacuerdo, mientras que, el 9% está en desacuerdo y un 2% está totalmente en desacuerdo.

Tabla N° 3

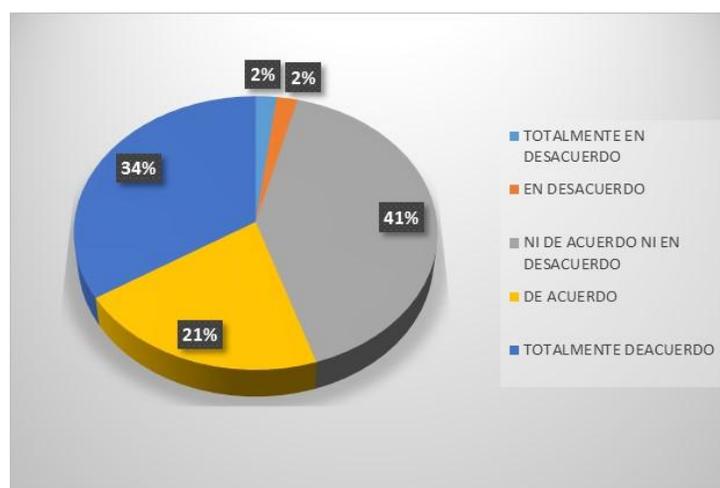
¿Para usted el organigrama de la organización le permite tener mayor interrelación con otras áreas de la institución?

Escala	Número	%
1 Totalmente en Desacuerdo	2	2%
2 En Desacuerdo	2	2%
3 Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	41	41%
4 De Acuerdo	21	21%
5 Totalmente De acuerdo	34	34%
Total	100	100%

Fuente: Elaboración propia

Gráfico N° 3

¿Para usted el organigrama de la organización le permite tener mayor interrelación con otras áreas de la institución?



Fuente: Elaboración propia

De la muestra grafica se puede deducir que el 100% de los datos encuestados, un 34% está totalmente de acuerdo que el organigrama de la organización le permite tener mayor interrelación con otras áreas de la institución, igualmente un 21% está de acuerdo, mientras que 41% de la muestra está ni acuerdo ni en desacuerdo, mientras que, el 2% está en desacuerdo y un 2% está totalmente en desacuerdo.

Tabla N° 4

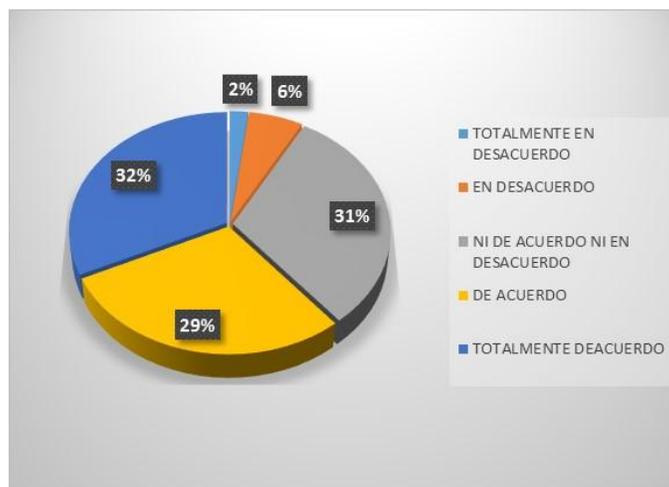
¿Considera usted que el trabajador toma decisiones en su puesto de trabajo?

Escala	Número	%
1 Totalmente en Desacuerdo	2	2%
2 En Desacuerdo	6	6%
3 Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	31	31%
4 De Acuerdo	29	29%
5 Totalmente De acuerdo	32	32%
Total	100	100%

Fuente: Elaboración propia

Gráfico N° 4

¿Considera usted que el trabajador toma decisiones en su puesto de trabajo?



Fuente: Elaboración propia

De la muestra grafica se puede deducir que el 100% de los datos encuestados, un 32% está totalmente de acuerdo que el trabajador toma decisiones en su puesto de trabajo,

igualmente un 29% está de acuerdo, mientras que 31% de la muestra está ni acuerdo ni en desacuerdo, mientras que, el 6% está en desacuerdo y un 2% está totalmente en desacuerdo.

Tabla N° 5

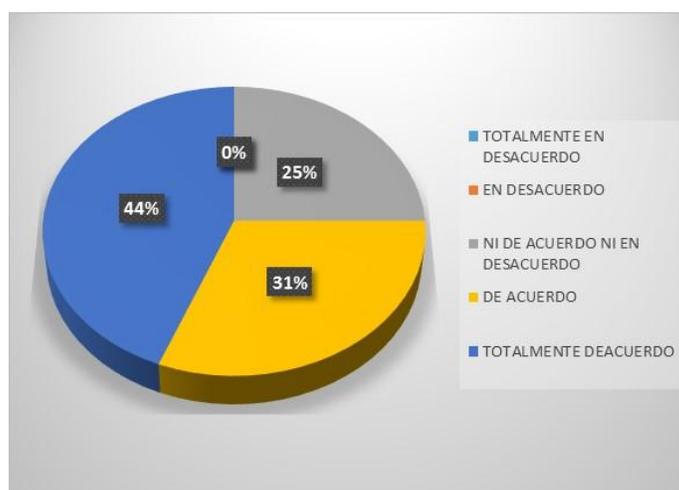
¿Considera usted que es responsable del trabajo que realiza?

Escala	Número	%
1 Totalmente en Desacuerdo	0	0%
2 En Desacuerdo	0	0%
3 Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	25	25%
4 De Acuerdo	31	31%
5 Totalmente De acuerdo	44	44%
Total	100	100%

Fuente: Elaboración propia

Gráfico N° 5

¿Considera usted que es responsable del trabajo que realiza?



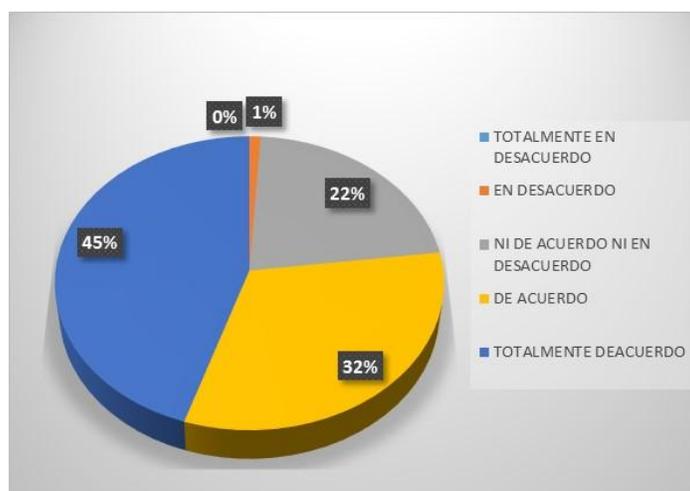
Fuente: Elaboración propia

De la muestra grafica se puede deducir que el 100% de los datos encuestados, un 44% está totalmente de acuerdo que es responsable del trabajo que realiza, igualmente un 31% está de acuerdo, mientras que 25% de la muestra está ni acuerdo ni en desacuerdo, mientras que, el 0% está en desacuerdo y un 0% está totalmente en desacuerdo.

Tabla N° 6**¿Considera usted que conoce las exigencias de su trabajo?**

Escala	Número	%
1 Totalmente en Desacuerdo	0	0%
2 En Desacuerdo	1	1%
3 Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	22	22%
4 De Acuerdo	32	32%
5 Totalmente De acuerdo	45	45%
Total	100	100%

Fuente: Elaboración propia

Gráfico N° 6**¿Considera usted que conoce las exigencias de su trabajo?**

Fuente: Elaboración propia

De la muestra grafica se puede deducir que el 100% de los datos encuestados, un 45% está totalmente de acuerdo que conoce las exigencias de su trabajo, igualmente un 32% está de acuerdo, mientras que 22% de la muestra está ni acuerdo ni en desacuerdo, mientras que, el 1% está en desacuerdo y un 0% está totalmente en desacuerdo.

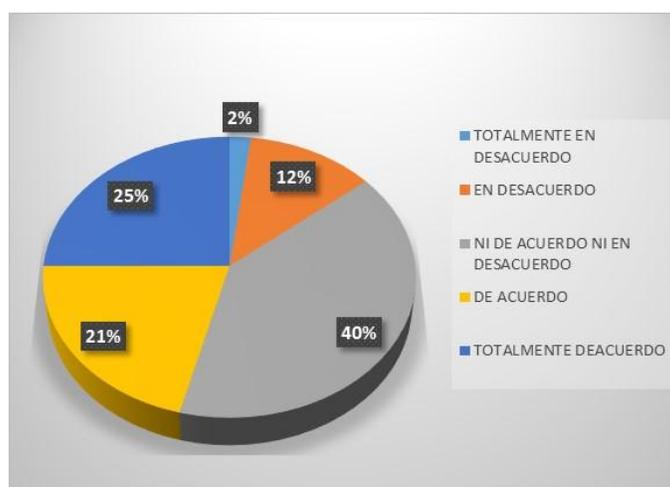
Tabla N° 7

¿El medio ambiente le permite desenvolverse adecuadamente en su trabajo?

Escala	Número	%
1 Totalmente en Desacuerdo	2	2%
2 En Desacuerdo	12	12%
3 Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	40	40%
4 De Acuerdo	21	21%
5 Totalmente De acuerdo	25	25%
Total	100	100%

Fuente: Elaboración propia

Gráfico N° 7

¿El medio ambiente le permite desenvolverse adecuadamente en su trabajo?

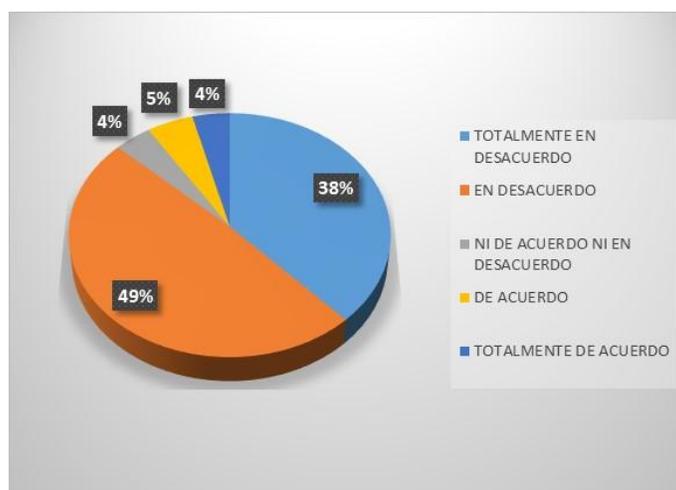
Fuente: Elaboración propia

De la muestra grafica se puede deducir que el 100% de los datos encuestados, un 25% está totalmente de acuerdo que el medio ambiente le permite desenvolverse adecuadamente en su trabajo, igualmente un 21% está de acuerdo, mientras que 40% de la muestra está ni acuerdo ni en desacuerdo, mientras que, el 12% está en desacuerdo y un 2% está totalmente en desacuerdo.

Tabla N° 8**¿Usted está de acuerdo con la asignación salarial?**

Escala	Número	%
1 Totalmente en Desacuerdo	38	38%
2 En Desacuerdo	49	49%
3 Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	4	4%
4 De Acuerdo	5	5%
5 Totalmente De acuerdo	4	4%
Total	100	100%

Fuente: Elaboración propia

Gráfico N° 8**¿Usted está de acuerdo con la asignación salarial?**

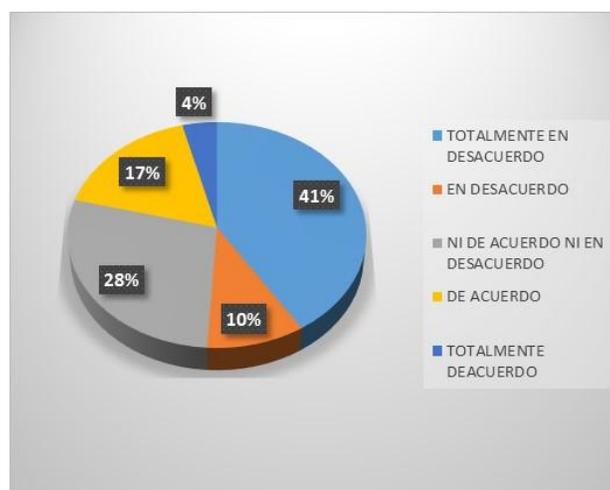
Fuente: Elaboración propia

De la muestra grafica se puede deducir que el 100% de los datos encuestados, un 4% está totalmente de acuerdo con la asignación salarial, igualmente un 5% está de acuerdo, mientras que 4% de la muestra está ni acuerdo ni en desacuerdo, mientras que, el 49% está en desacuerdo y un 38% está totalmente en desacuerdo.

Tabla N° 9**¿Sus aspiraciones se ven prosperas por la políticas de la organización?**

Escala	Número	%
1 Totalmente en Desacuerdo	41	41%
2 En Desacuerdo	10	10%
3 Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	28	28%
4 De Acuerdo	17	17%
5 Totalmente De acuerdo	4	4%
Total	100	100%

Fuente: Elaboración propia

Gráfico N° 9**¿Sus aspiraciones se ven prosperas por la políticas de la organización?**

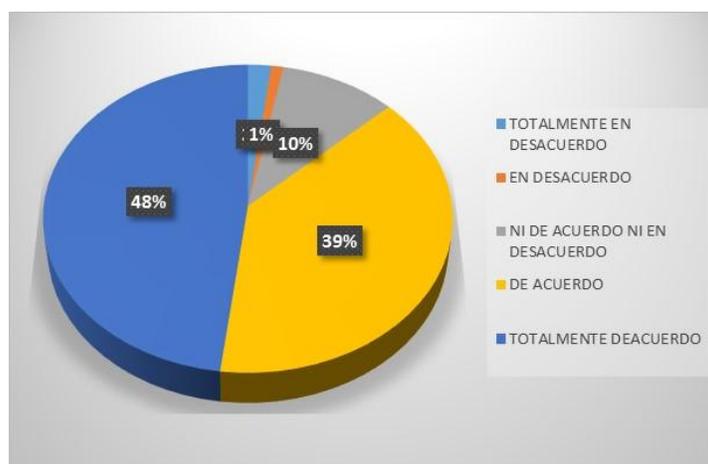
Fuente: Elaboración propia

De la muestra grafica se puede deducir que el 100% de los datos encuestados, un 4% está totalmente de acuerdo que sus aspiraciones se ven prosperas por la políticas de la organización, igualmente un 17% está de acuerdo, mientras que 28% de la muestra está ni acuerdo ni en desacuerdo, mientras que, el 10% está en desacuerdo y un 41% está totalmente en desacuerdo.

Tabla N° 10**¿Logra eficientemente las tareas asignadas?**

Escala	Número	%
1 Totalmente en Desacuerdo	2	2%
2 En Desacuerdo	1	1%
3 Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	10	10%
4 De Acuerdo	39	39%
5 Totalmente De acuerdo	48	48%
Total	100	100%

Fuente: Elaboración propia

Gráfico N° 10**¿Logra eficientemente las tareas asignadas?**

Fuente: Elaboración propia

De la muestra grafica se puede deducir que el 100% de los datos encuestados, un 48% está totalmente de acuerdo que logra eficientemente las tareas asignadas, igualmente un 39% está de acuerdo, mientras que 10% de la muestra está ni acuerdo ni en desacuerdo, mientras que, el 1% está en desacuerdo y un 2% está totalmente en desacuerdo.

Tabla N° 11

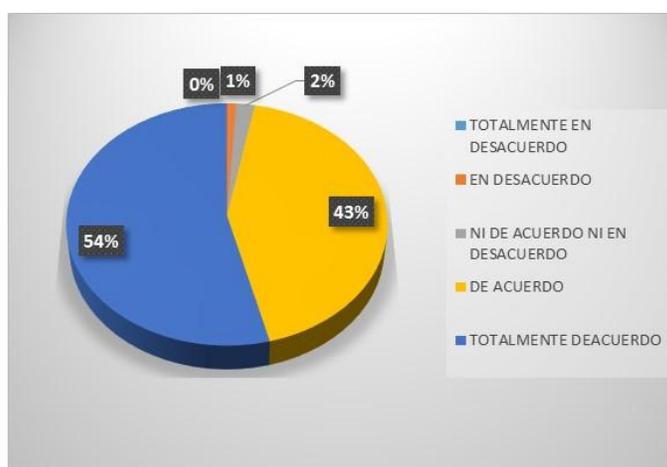
¿Su nivel de producción es acorde a lo que está establecido por las políticas de la institución?

Escala	Número	%
1 Totalmente en Desacuerdo	0	0%
2 En Desacuerdo	1	1%
3 Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	2	2%
4 De Acuerdo	43	43%
5 Totalmente De acuerdo	54	54%
Total	100	100%

Fuente: Elaboración propia

Gráfico N° 11

¿Su nivel de producción es acorde a lo que está establecido por las políticas de la institución?



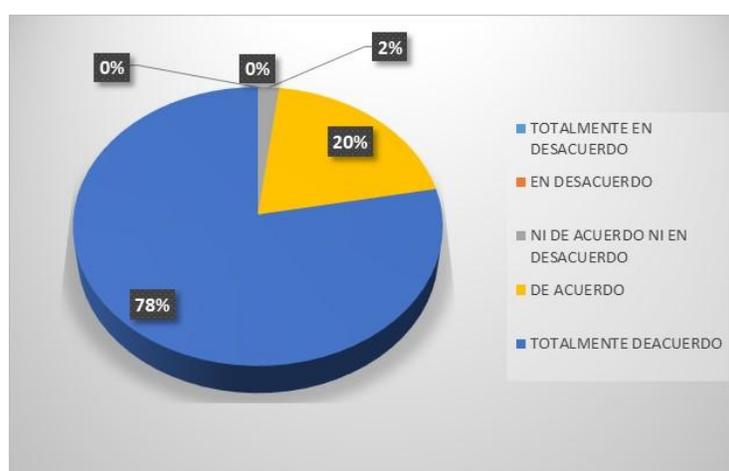
Fuente: Elaboración propia

De la muestra grafica se puede deducir que el 100% de los datos encuestados, un 54% está totalmente de acuerdo que su nivel de producción es acorde a lo que está establecido por las políticas de la institución, igualmente un 43% está de acuerdo, mientras que 2% de la muestra está ni acuerdo ni en desacuerdo, mientras que, el 1% está en desacuerdo y un 0% está totalmente en desacuerdo.

Tabla N° 12**¿Llega a cumplir con las metas establecidas de la institución?**

Escala	Número	%
1 Totalmente en Desacuerdo	0	0%
2 En Desacuerdo	0	0%
3 Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	2	2%
4 De Acuerdo	20	20%
5 Totalmente De acuerdo	78	78%
Total	100	100%

Fuente: Elaboración propia

Gráfico N° 12**¿Llega a cumplir con las metas establecidas de la institución?**

Fuente: Elaboración propia

De la muestra grafica se puede deducir que el 100% de los datos encuestados, un 78% está totalmente de acuerdo que llega a cumplir con las metas establecidas de la institución, igualmente un 20% está de acuerdo, mientras que 2% de la muestra está ni acuerdo ni en desacuerdo, mientras que, el 0% está en desacuerdo y un 0% está totalmente en desacuerdo.

Tabla N° 13**¿Usted cumple con las tareas asignadas?**

Escala	Número	%
1 Totalmente en Desacuerdo	1	1%
2 En Desacuerdo	1	1%
3 Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	2	2%
4 De Acuerdo	21	21%
5 Totalmente De acuerdo	75	75%
Total	100	100%

Fuente: Elaboración propia

Gráfico N° 13**¿Usted cumple con las tareas asignadas?**

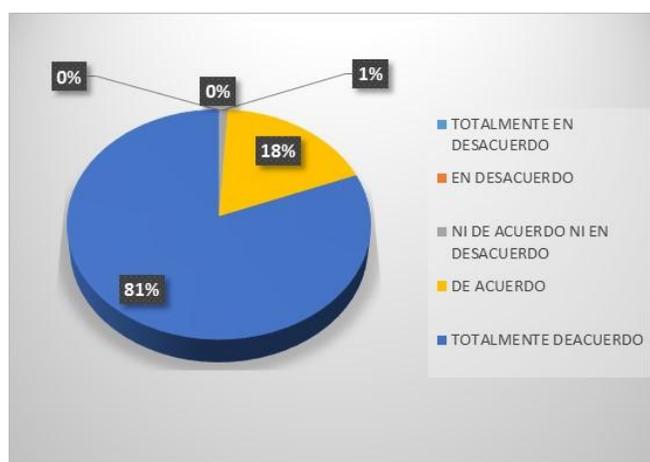
Fuente: Elaboración propia

De la muestra grafica se puede deducir que el 100% de los datos encuestados, un 75% está totalmente de acuerdo que cumple con las tareas asignadas, igualmente un 21% está de acuerdo, mientras que 2% de la muestra está ni acuerdo ni en desacuerdo, mientras que, el 1% está en desacuerdo y un 1% está totalmente en desacuerdo.

Tabla N° 14**¿Usted conoce las funciones que se desarrolla en su puesto de trabajo?**

Escala	Número	%
1 Totalmente en Desacuerdo	0	0%
2 En Desacuerdo	0	0%
3 Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	1	1%
4 De Acuerdo	18	18%
5 Totalmente De acuerdo	81	81%
Total	100	100%

Fuente: Elaboración propia

Gráfico N° 14**¿Usted conoce las funciones que se desarrolla en su puesto de trabajo?**

Fuente: Elaboración propia

De la muestra grafica se puede deducir que el 100% de los datos encuestados, un 81% está totalmente de acuerdo que conoce las funciones que se desarrolla en su puesto de trabajo, igualmente un 18% está de acuerdo, mientras que 1% de la muestra está ni acuerdo ni en desacuerdo, mientras que, el 0% está en desacuerdo y un 0% está totalmente en desacuerdo.

Tabla N° 15

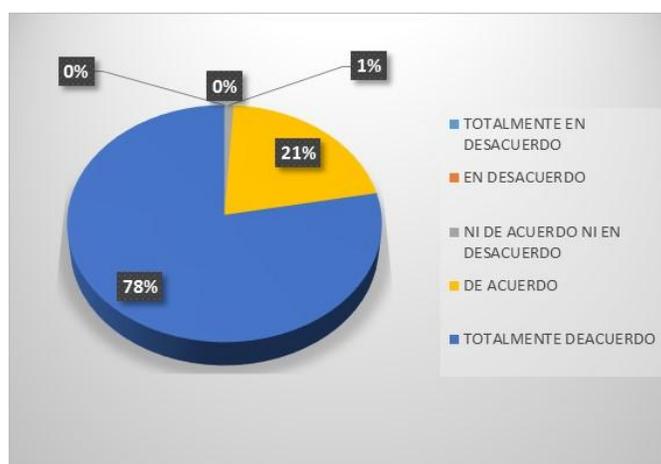
¿Usted logra desarrollar su trabajo con calidad?

Escala	Número	%
1 Totalmente en Desacuerdo	0	0%
2 En Desacuerdo	0	0%
3 Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	1	1%
4 De Acuerdo	21	21%
5 Totalmente De acuerdo	78	78%
Total	100	100%

Fuente: Elaboración propia

Gráfico N° 15

¿Usted logra desarrollar su trabajo con calidad?



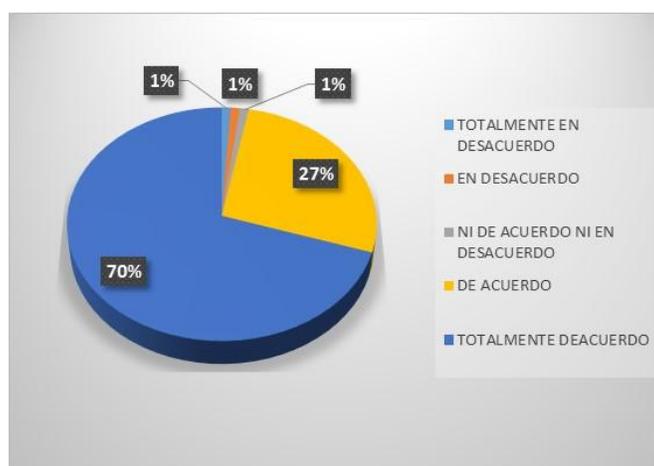
Fuente: Elaboración propia

De la muestra grafica se puede deducir que el 100% de los datos encuestados, un 78% está totalmente de acuerdo que logra desarrollar su trabajo con calidad, igualmente un 21% está de acuerdo, mientras que 1% de la muestra está ni acuerdo ni en desacuerdo, mientras que, el 0% está en desacuerdo y un 0% está totalmente en desacuerdo.

Tabla N° 16**¿Logra adaptarse con rapidez a los cambios que generan en su entorno?**

Escala	Número	%
1 Totalmente en Desacuerdo	1	1%
2 En Desacuerdo	1	1%
3 Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	1	1%
4 De Acuerdo	27	27%
5 Totalmente De acuerdo	70	70%
Total	100	100%

Fuente: Elaboración propia

Gráfico N° 16**¿Logra adaptarse con rapidez a los cambios que generan en su entorno?**

Fuente: Elaboración propia

De la muestra grafica se puede deducir que el 100% de los datos encuestados, un 70% está totalmente de acuerdo que logra adaptarse con rapidez a los cambios que generan en su entorno, igualmente un 27% está de acuerdo, mientras que 1% de la muestra está ni acuerdo ni en desacuerdo, mientras que, el 1% está en desacuerdo y un 1% está totalmente en desacuerdo.

Tabla N° 17

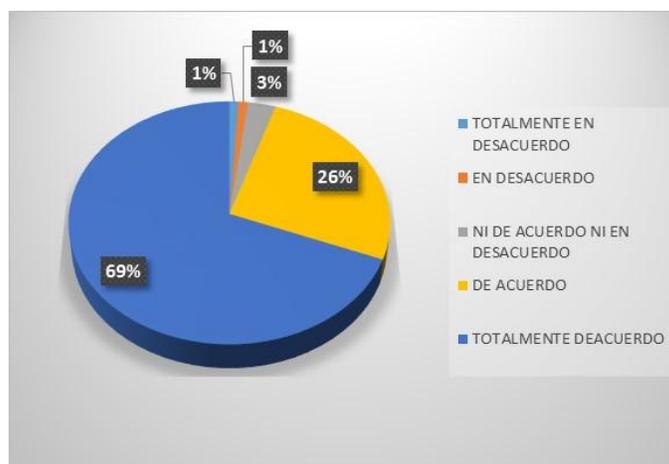
¿El nivel de conocimiento técnico o profesional que posee le permite su desenvolvimiento en su puesto de trabajo?

Escala	Número	%
1 Totalmente en Desacuerdo	1	1%
2 En Desacuerdo	1	1%
3 Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	3	3%
4 De Acuerdo	26	26%
5 Totalmente De acuerdo	69	69%
Total	100	100%

Fuente: Elaboración propia

Gráfico N° 17

¿El nivel de conocimiento técnico o profesional que posee le permite su desenvolvimiento en su puesto de trabajo?



Fuente: Elaboración propia

De la muestra grafica se puede deducir que el 100% de los datos encuestados, un 69% está totalmente de acuerdo que el nivel de conocimiento técnico o profesional que posee le permite su desenvolvimiento en su puesto de trabajo, igualmente un 26% está de acuerdo, mientras que 3% de la muestra está ni acuerdo ni en desacuerdo, mientras que, el 1% está en desacuerdo y un 1% está totalmente en desacuerdo.

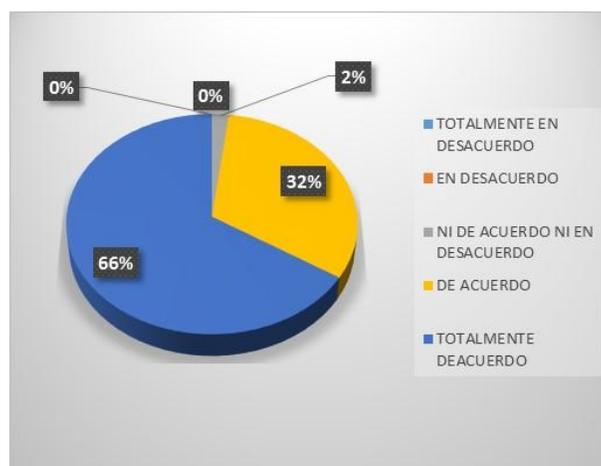
Tabla N° 18

¿Logra desarrollar con liderazgo y cooperación su trabajo?

Escala	Número	%
1 Totalmente en Desacuerdo	0	0%
2 En Desacuerdo	0	0%
3 Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	2	2%
4 De Acuerdo	32	32%
5 Totalmente De acuerdo	66	66%
Total	100	100%

Fuente: Elaboración propia

Gráfico N° 18

¿Logra desarrollar con liderazgo y cooperación su trabajo?

Fuente: Elaboración propia

De la muestra grafica se puede deducir que el 100% de los datos encuestados, un 66% está totalmente de acuerdo que logra desarrollar con liderazgo y cooperación su trabajo, igualmente un 32% está de acuerdo, mientras que 2% de la muestra está ni acuerdo ni en desacuerdo, mientras que, el 0% está en desacuerdo y un 0% está totalmente en desacuerdo.

5.2 PRUEBA DE HIPOTESIS

La **Prueba Chi-Cuadrada**, es una prueba que se adecua para estudiar las variables con un nivel de medición nominal y ordinal.

Nivel de significancia : $\alpha = 0.05$

Distribución muestral : Chi - Cuadrado calculada con la fórmula:

$$X^2 = \sum \frac{(f_o - f_e)^2}{f_e}$$

Donde:

f_o = Frecuencia observada o real

f_e = Frecuencia esperada

Σ = Sumatoria

La frecuencia esperada se determina de la siguiente manera:

A	B	C	D	E	n_1
F	G	H	I	J	n_2
K	L	M	N	O	n_3
P	Q	R	S	T	n_4
U	V	W	X	Y	n_5
n_6	n_7	n_8	n_9	n_{10}	n

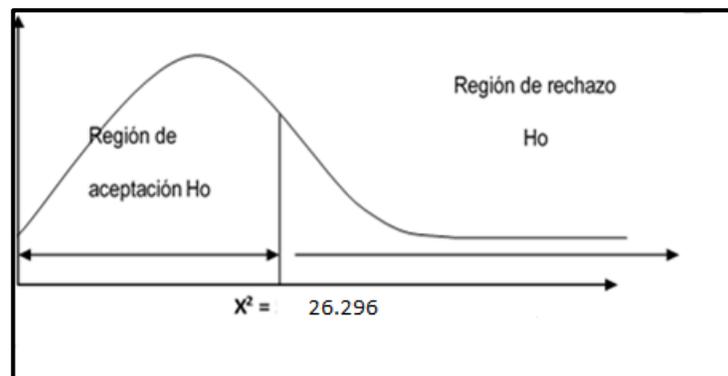
$$\begin{array}{ccccc}
 A = \frac{n_1 \times n_6}{n} & B = \frac{n_1 \times n_7}{n} & C = \frac{n_1 \times n_8}{n} & D = \frac{n_1 \times n_9}{n} & E = \frac{n_1 \times n_{10}}{n} \\
 F = \frac{n_2 \times n_6}{n} & G = \frac{n_2 \times n_7}{n} & H = \frac{n_2 \times n_8}{n} & I = \frac{n_2 \times n_9}{n} & J = \frac{n_2 \times n_{10}}{n} \\
 K = \frac{n_3 \times n_6}{n} & L = \frac{n_3 \times n_7}{n} & M = \frac{n_3 \times n_8}{n} & N = \frac{n_3 \times n_9}{n} & O = \frac{n_3 \times n_{10}}{n} \\
 P = \frac{n_4 \times n_6}{n} & Q = \frac{n_4 \times n_7}{n} & R = \frac{n_4 \times n_8}{n} & S = \frac{n_4 \times n_9}{n} & T = \frac{n_4 \times n_{10}}{n} \\
 U = \frac{n_5 \times n_6}{n} & V = \frac{n_5 \times n_7}{n} & W = \frac{n_5 \times n_8}{n} & X = \frac{n_5 \times n_9}{n} & Y = \frac{n_5 \times n_{10}}{n}
 \end{array}$$

Gráfico N° 19

Región de rechazo de la hipótesis nula

La región de rechazo resulta al lado derecho del valor crítico o valor tabular de Chi – cuadrado que para este caso es:

$\chi^2 (0.05, 16) = 26.296$, que de manera gráfica tenemos:



Fuente: Elaboración propia

a) Hipótesis Específicas.

Primera Hipótesis específica.

Hipótesis Alternativa H₁

Existe relación significativa entre la comunicación interpersonal y productividad laboral de los trabajadores del Ministerio Público Apurímac 2019.

Hipótesis Nula H₀

No existe relación significativa entre la comunicación interpersonal y productividad laboral de los trabajadores del Ministerio Público Apurímac 2019.

Tabla N° 19

Frecuencias Observadas de la primera Hipótesis Específica

Pregunta 1 ¿Para usted existe una relación interpersonal adecuada entre los compañeros de trabajo?	Pregunta 10 ¿Logra eficientemente las tareas asignadas?					
	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	totalmente de acuerdo	Total
Totalmente en desacuerdo	0	1	0	0	0	1
En desacuerdo	0	0	2	4	2	8
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	0	5	18	6	29
De acuerdo	0	0	2	13	13	28
totalmente de acuerdo	2	0	1	4	27	34
Total	2	1	10	39	48	100

Fuente: elaboración propia

Tabla N° 20

Frecuencias esperadas de la primera Hipótesis Específica

Pregunta 1 ¿Para usted existe una relación interpersonal adecuada entre los compañeros de trabajo?	Pregunta 10 ¿Logra eficientemente las tareas asignadas?					
	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	totalmente de acuerdo	Total
Totalmente en desacuerdo	0,02	0,01	0,10	0,39	0,48	1,00
En desacuerdo	0,16	0,08	0,80	3,12	3,84	8,00
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0,58	0,29	2,90	11,31	13,92	29,00
De acuerdo	0,56	0,28	2,80	10,92	13,44	28,00
totalmente de acuerdo	0,68	0,34	3,40	13,26	16,32	34,00
Total	2,00	1,00	10,00	39,00	48,00	100,00

Fuente: elaboración propia

Tabla N° 21***Chi cuadrada de la primera hipótesis específica***

Resolviendo la Chi – cuadrada, se tiene:

No	Fo	Fe	Fo-Fe	(Fo-Fe) ²	(Fo-Fe) ² /Fe
1	0	0,02	-0,02	0,00	0,02
2	1	0,01	0,99	0,98	98,01
3	0	0,10	-0,10	0,01	0,10
4	0	0,39	-0,39	0,15	0,39
5	0	0,48	-0,48	0,23	0,48
6	0	0,16	-0,16	0,03	0,16
7	0	0,08	-0,08	0,01	0,08
8	2	0,80	1,20	1,44	1,80
9	4	3,12	0,88	0,77	0,25
10	2	3,84	-1,84	3,39	0,88
11	0	0,58	-0,58	0,34	0,58
12	0	0,29	-0,29	0,08	0,29
13	5	2,90	2,10	4,41	1,52
14	18	11,31	6,69	44,76	3,96
15	6	13,92	-7,92	62,73	4,51
16	0	0,56	-0,56	0,31	0,56
17	0	0,28	-0,28	0,08	0,28
18	2	2,80	-0,80	0,64	0,23
19	13	10,92	2,08	4,33	0,40
20	13	13,44	-0,44	0,19	0,01
21	2	0,68	1,32	1,74	2,56
22	0	0,34	-0,34	0,12	0,34
23	1	3,40	-2,40	5,76	1,69
24	4	13,26	-9,26	85,75	6,47
25	27	16,32	10,68	114,06	6,99
					132,56

Fuente: elaboración propia

Nivel de significancia de : 0.05

Grados de libertad : $(m-1)(n-1) = (5-1)(5-1) = 16$

m : Número de fila = 5

n : Número de columnas = 5

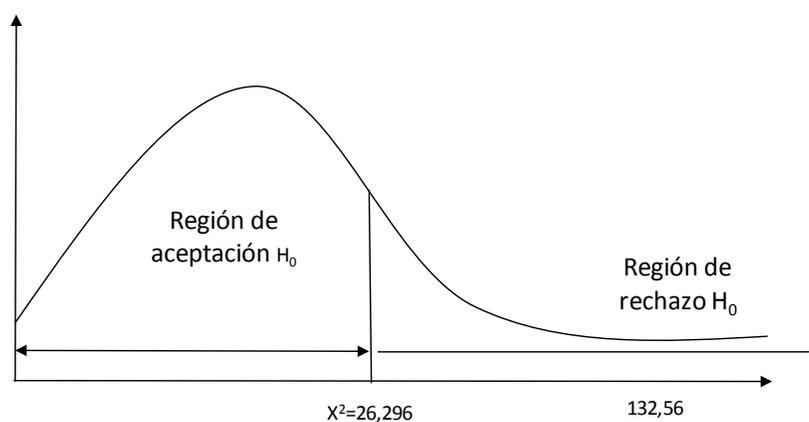
Chi cuadrado tabular

$$X^2 = 26.296$$

Gráfico N° 20

Chi cuadrada de la primera hipótesis específica

De manera gráfica tenemos:



Fuente: elaboración propia

Entonces, X^2 calculada es igual a 132.56, resultado que se compara con el valor de X^2 teórico que se obtiene de la distribución de Chi- cuadrada. En este caso, observamos que la X^2 calculada es mayor a la tabular (26.296), en efecto, la primera hipótesis específica nula (H_0): “No existe relación significativa entre la comunicación interpersonal y productividad laboral de los trabajadores del Ministerio Público Apurímac 2019” queda rechazada; aceptándose la primera hipótesis específica

alternativa (H_1): “Existe relación significativa entre la comunicación interpersonal y productividad laboral de los trabajadores del Ministerio Público Apurímac 2019”

Segunda Hipótesis específica.

Hipótesis Alternativa H_1

Existe relación significativa entre la autonomía para la toma de decisiones y productividad laboral de los trabajadores del Ministerio Público Apurímac 2019.

Hipótesis Nula H_0

No existe relación significativa entre la autonomía para la toma de decisiones y productividad laboral de los trabajadores del Ministerio Público Apurímac 2019.

Tabla N° 22

Frecuencias Observadas de la segunda Hipótesis Específica

Pregunta 4 ¿Considera usted que el trabajador toma decisiones en su puesto de trabajo?	Pregunta 13 ¿Usted cumple con las tareas asignadas?					
	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	totalmente de acuerdo	Total
Totalmente en desacuerdo	0	0	0	2	0	2
En desacuerdo	0	0	1	2	3	6
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	1	0	1	9	20	31
De acuerdo	0	0	0	7	22	29
totalmente de acuerdo	0	1	0	1	30	32
Total	1	1	2	21	75	100

Fuente: elaboración propia

Tabla N° 23

Frecuencias esperadas de la segunda Hipótesis Específica

Pregunta 4 ¿Considera usted que el trabajador toma decisiones en su puesto de trabajo?	Pregunta 13 ¿Usted cumple con las tareas asignadas?					
	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	totalmente de acuerdo	Total
Totalmente en desacuerdo	0,02	0,02	0,04	0,42	1,50	2,00
En desacuerdo	0,06	0,06	0,12	1,26	4,50	6,00
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0,31	0,31	0,62	6,51	23,25	31,00
De acuerdo	0,29	0,29	0,58	6,09	21,75	29,00
totalmente de acuerdo	0,32	0,32	0,64	6,72	24,00	32,00
Total	1,00	1,00	2,00	21,00	75,00	100,00

Fuente: elaboración propia

Tabla N° 24***Chi cuadrada de la segunda hipótesis específica***

Resolviendo la Chi – cuadrada, se tiene:

No	Fo	Fe	Fo-Fe	(Fo-Fe) ²	(Fo-Fe) ² /Fe
1	0	0,02	-0,02	0,00	0,02
2	0	0,02	-0,02	0,00	0,02
3	0	0,04	-0,04	0,00	0,04
4	2	0,42	1,58	2,50	5,94
5	0	1,50	-1,50	2,25	1,50
6	0	0,06	-0,06	0,00	0,06
7	0	0,06	-0,06	0,00	0,06
8	1	0,12	0,88	0,77	6,45
9	2	1,26	0,74	0,55	0,43
10	3	4,50	-1,50	2,25	0,50
11	1	0,31	0,69	0,48	1,54
12	0	0,31	-0,31	0,10	0,31
13	1	0,62	0,38	0,14	0,23
14	9	6,51	2,49	6,20	0,95
15	20	23,25	-3,25	10,56	0,45
16	0	0,29	-0,29	0,08	0,29
17	0	0,29	-0,29	0,08	0,29
18	0	0,58	-0,58	0,34	0,58
19	7	6,09	0,91	0,83	0,14
20	22	21,75	0,25	0,06	0,00
21	0	0,32	-0,32	0,10	0,32
22	1	0,32	0,68	0,46	1,45
23	0	0,64	-0,64	0,41	0,64
24	1	6,72	-5,72	32,72	4,87
25	30	24,00	6,00	36,00	1,50
					28,59

Fuente: elaboración propia

Nivel de significancia de : 0.05

Grados de libertad : $(m-1)(n-1) = (5-1)(5-1) = 16$

m : Número de fila = 5

n : Número de columnas = 5

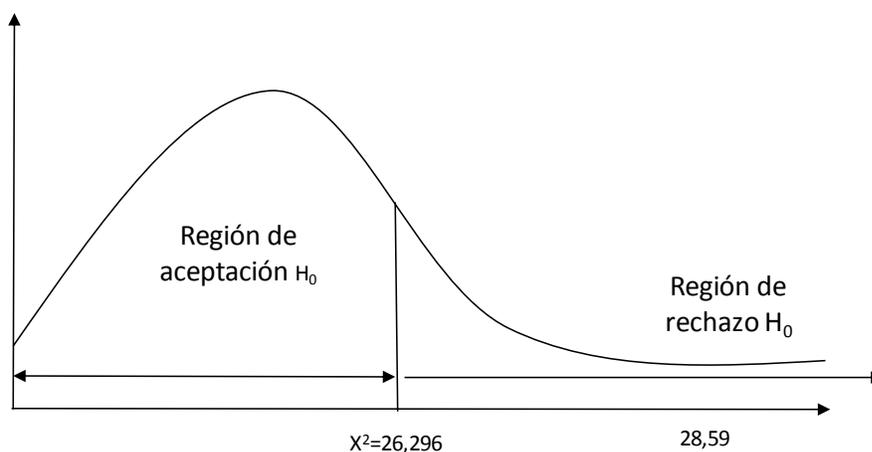
Chi cuadrado tabular

$$X^2 = 26.296$$

Gráfico N° 21

Chi cuadrada de la segunda hipótesis específica

De manera gráfica tenemos:



Fuente: elaboración propia

Entonces, X² calculada es igual a 28.59, resultado que se compara con el valor de X² teórico que se obtiene de la distribución de Chi- cuadrada. En este caso, observamos que la X² calculada es mayor a la tabular (26.296), en efecto, la primera hipótesis específica nula (H₀): “No existe relación significativa entre la autonomía para la toma de decisiones y productividad laboral de los trabajadores del Ministerio Público Apurímac 2019” queda rechazada; aceptándose la primera hipótesis específica

alternativa (H1): “Existe relación significativa entre la autonomía para la toma de decisiones y productividad laboral de los trabajadores del Ministerio Público Apurímac 2019”

Tercera Hipótesis específica.

Hipótesis Alternativa H₁

Existe relación significativa entre la motivación del personal y productividad laboral de los trabajadores del Ministerio Público Apurímac 2019.

Hipótesis Nula H₀

No existe relación significativa entre la motivación del personal y productividad laboral de los trabajadores del Ministerio Público Apurímac 2019.

Tabla N° 25

Frecuencias Observadas de la tercera Hipótesis Específica

		Pregunta 17 ¿El nivel de conocimiento técnico o profesional que posee le permite su desenvolvimiento en su puesto de trabajo?					
Pregunta 8 ¿Usted está de acuerdo con la asignación salarial?		Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	totalmente de acuerdo	Total
	Totalmente en desacuerdo		1	1	0	5	31
En desacuerdo		0	0	1	17	31	49
Ni de acuerdo ni en desacuerdo		0	0	2	0	2	4
De acuerdo		0	0	0	4	1	5
totalmente de acuerdo		0	0	0	0	4	4
Total		1	1	3	26	69	100

Fuente: elaboración propia

Tabla N° 26

Frecuencias esperadas de la tercera Hipótesis Específica

Pregunta 17 ¿El nivel de conocimiento técnico o profesional que posee le permite su desenvolvimiento en su puesto de trabajo?

Pregunta 8 ¿Usted está de acuerdo con la asignación salarial?	Totalmente		Ni de acuerdo ni en desacuerdo		totalmente		Total
	en desacuerdo	En desacuerdo	de acuerdo	De acuerdo	de acuerdo		
Totalmente en desacuerdo	0,38	0,38	1,14	9,88	26,22	38,00	
En desacuerdo	0,49	0,49	1,47	12,74	33,81	49,00	
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0,04	0,04	0,12	1,04	2,76	4,00	
De acuerdo	0,05	0,05	0,15	1,30	3,45	5,00	
totalmente de acuerdo	0,04	0,04	0,12	1,04	2,76	4,00	
Total	1,00	1,00	3,00	26,00	69,00	100,00	

Fuente: elaboración propia

Tabla N° 27***Chi cuadrada de la tercera hipótesis específica***

Resolviendo la Chi – cuadrada, se tiene:

No	Fo	Fe	Fo-Fe	(Fo-Fe) ²	(Fo-Fe) ² /Fe
1	1	0,38	0,62	0,38	1,01
2	1	0,38	0,62	0,38	1,01
3	0	1,14	-1,14	1,30	1,14
4	5	9,88	-4,88	23,81	2,41
5	31	26,22	4,78	22,85	0,87
6	0	0,49	-0,49	0,24	0,49
7	0	0,49	-0,49	0,24	0,49
8	1	1,47	-0,47	0,22	0,15
9	17	12,74	4,26	18,15	1,42
10	31	33,81	-2,81	7,90	0,23
11	0	0,04	-0,04	0,00	0,04
12	0	0,04	-0,04	0,00	0,04
13	2	0,12	1,88	3,53	29,45
14	0	1,04	-1,04	1,08	1,04
15	2	2,76	-0,76	0,58	0,21
16	0	0,05	-0,05	0,00	0,05
17	0	0,05	-0,05	0,00	0,05
18	0	0,15	-0,15	0,02	0,15
19	4	1,30	2,70	7,29	5,61
20	1	3,45	-2,45	6,00	1,74
21	0	0,04	-0,04	0,00	0,04
22	0	0,04	-0,04	0,00	0,04
23	0	0,12	-0,12	0,01	0,12
24	0	1,04	-1,04	1,08	1,04
25	4	2,76	1,24	1,54	0,56
					49,41

Fuente: elaboración propia

Nivel de significancia de : 0.05

Grados de libertad : $(m-1)(n-1) = (5-1)(5-1) = 16$

m : Número de fila = 5

n : Número de columnas = 5

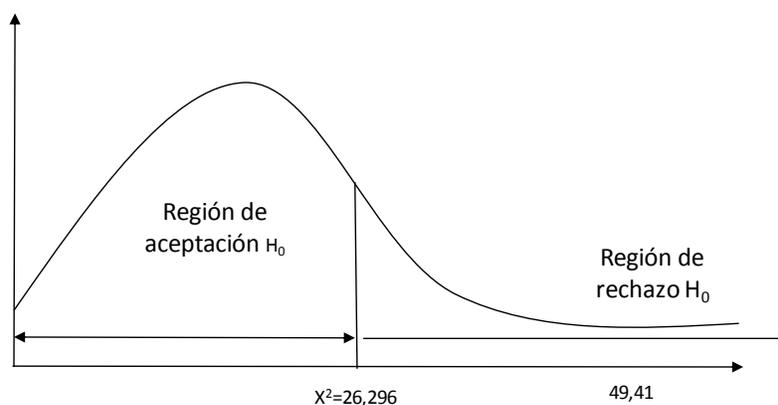
Chi cuadrado tabular

$$X^2 = 26.296$$

Gráfico N° 22

Chi cuadrada de la tercera hipótesis específica

De manera gráfica tenemos:



Fuente: elaboración propia

Entonces, X^2 calculada es igual a 49.41, resultado que se compara con el valor de X^2 teórico que se obtiene de la distribución de Chi- cuadrada. En este caso, observamos que la X^2 calculada es mayor a la tabular (26.296), en efecto, la tercera hipótesis específica nula (H_0): “No existe relación significativa entre la motivación del personal y productividad laboral de los trabajadores del Ministerio Público Apurímac 2019” queda rechazada; aceptándose la tercera hipótesis específica alternativa (H_1):

“Existe relación significativa entre la motivación del personal y productividad laboral de los trabajadores del Ministerio Público Apurímac 2019”.

b) Hipótesis General.

Hipótesis General Alternativa H₁

Existe relación significativa entre el Clima Organizacional y Desempeño Laboral de los trabajadores del Ministerio Público Apurímac 2019.

Hipótesis General Nula H₀

No existe relación significativa entre el Clima Organizacional y Desempeño Laboral de los trabajadores del Ministerio Público Apurímac 2019.

Tabla N° 28

Frecuencias Observadas de la Hipótesis General

	Nivel 1	Nivel 2	Nivel 3	Nivel 4	Nivel 5	Total
Pregunta 1	1	8	29	28	34	100
Pregunta 10	2	1	10	39	48	100
Pregunta 4	2	6	31	29	32	100
Pregunta 13	1	1	2	21	75	100
Pregunta 8	38	49	4	5	4	100
Pregunt1 17	1	1	3	26	69	100
Total	45	66	79	148	262	600

Fuente: elaboración propia

Tabla N° 29*Frecuencias esperadas de la Hipótesis General*

	Nivel 1	Nivel 2	Nivel 3	Nivel 4	Nivel 5	Total
Pregunta 2	7,50	11,00	13,17	24,67	43,67	100,00
Pregunta 15	7,50	11,00	13,17	24,67	43,67	100,00
Pregunta 5	7,50	11,00	13,17	24,67	43,67	100,00
Pregunta 18	7,50	11,00	13,17	24,67	43,67	100,00
Pregunta 8	7,50	11,00	13,17	24,67	43,67	100,00
Pregunt1 21	7,50	11,00	13,17	24,67	43,67	100,00
Total	45	66	79	148	262	600

Fuente: elaboración propia

Tabla N° 30***Chi cuadrada de la Hipótesis general***

Resolviendo la Chi – cuadrada, se tiene:

No	Fo	Fe	Fo-Fe	(Fo-Fe) ²	(Fo-Fe) ² /Fe
1	1	7,50	-6,50	42,25	5,63
2	8	11,00	-3,00	9,00	0,82
3	29	13,17	15,83	250,69	19,04
4	28	24,67	3,33	11,11	0,45
5	34	43,67	-9,67	93,44	2,14
6	2	7,50	-5,50	30,25	4,03
7	1	11,00	-10,00	100,00	9,09
8	10	13,17	-3,17	10,03	0,76
9	39	24,67	14,33	205,44	8,33
10	48	43,67	4,33	18,78	0,43
11	2	7,50	-5,50	30,25	4,03
12	6	11,00	-5,00	25,00	2,27
13	31	13,17	17,83	318,03	24,15
14	29	24,67	4,33	18,78	0,76
15	32	43,67	-11,67	136,11	3,12
16	1	7,50	-6,50	42,25	5,63
17	1	11,00	-10,00	100,00	9,09
18	2	13,17	-11,17	124,69	9,47
19	21	24,67	-3,67	13,44	0,55
20	75	43,67	31,33	981,78	22,48
21	38	7,50	30,50	930,25	124,03
22	49	11,00	38,00	1444,00	131,27
23	4	13,17	-9,17	84,03	6,38
24	5	24,67	-19,67	386,78	15,68
25	4	43,67	-39,67	1573,44	36,03
26	1	7,50	-6,50	42,25	5,63
27	1	11,00	-10,00	100,00	9,09
28	3	13,17	-10,17	103,36	7,85
29	26	24,67	1,33	1,78	0,07
30	69	43,67	25,33	641,78	14,70
					483,03

Fuente: elaboración propia

Nivel de significancia de : 0.05

Grados de libertad : $(m-1)(n-1) = (6-1)(5-1) = 20$

m : Número de fila = 6

n : Número de columnas = 5

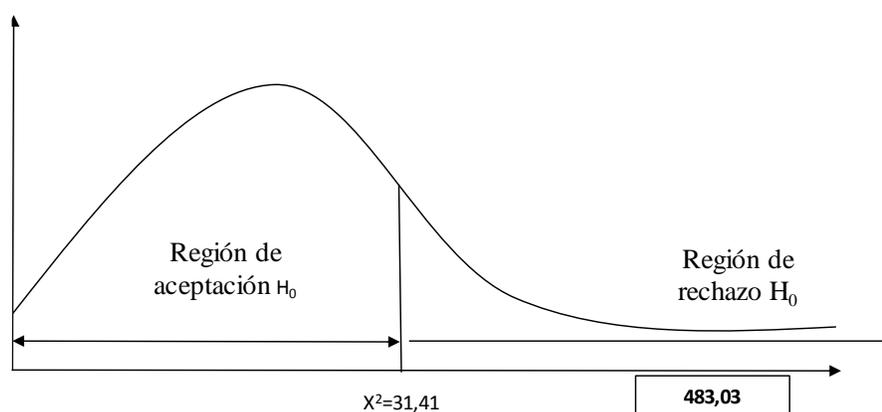
Chi cuadrado tabular

$$X^2 = 31.41$$

Gráfico N° 23

Chi cuadrada de la Hipótesis General

De manera gráfica tenemos:



Fuente: elaboración propia

Entonces, X^2 calculada es igual a 483.03, resultado que se compara con el valor de X^2 teórico que se obtiene de la distribución de Chi- cuadrada. En este caso, observamos que la X^2 calculada es mayor a la tabular (31.41), en efecto, la hipótesis general nula (H_0): “No existe relación significativa entre el Clima Organizacional y Desempeño Laboral de los trabajadores del Ministerio Público Apurímac 2019” queda rechazada; aceptándose la hipótesis general alternativa (H_1): “Existe relación significativa entre el

Clima Organizacional y Desempeño Laboral de los trabajadores del Ministerio Público
Apurímac 2019”

DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

1. A partir de los hallazgos encontrados aceptamos la hipótesis alternativa general que estable que existe relación de dependencia entre el Clima Organizacional y Desempeño Laboral de los servicios de atención y de la satisfacción de los trabajadores del Ministerio Público – Apurímac.

Estos resultados tienen relación con lo que sostiene Salas, (2017) quien señala que en su investigación demostró que existe relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral en el Centro de Salud de San Genaro. Salas utilizó como método para la recopilación de datos la encuesta para ambas variables independiente. Estos resultados coinciden con el estudio realizado.

Así mismo, sostiene Rivera y Llave, (2018), en su investigación concluyó que los empleados pueden opinar libremente del funcionamiento de la organización y de cómo se sienten dentro de la.

De igual forma Quispe, (2015), en su investigación sobre Desempeño Laboral y Clima Organizacional de la Municipalidad Distrital de Pacucha, Andahuaylas, llegó a determinar que existe una relación entre eficacia, productividad laboral y eficiencia laboral.

Ello es acorde con lo que en este estudio se halla.

2. A partir de los hallazgos encontrados aceptamos la primera hipótesis alternativa general que estable que existe relación de dependencia entre los servicios de

Comunicación Interpersonal y Productividad Laboral de los trabajadores del Ministerio Público Apurímac 2019.

Estos resultados guardan relación con lo que sostiene Garza (2010) quien manifiesta que, Clima Organizacional dentro de la empresa no es ajeno a la comunicación, más bien constantemente buscan mejorar el contexto como organización, para aumentar las ventas de los productos. De igual forma Mora (2008), sostiene que, la organización al elaborar herramientas tecnológicas para hospitales y clínicas (software), tienen la necesidad de actualizar la información en las páginas Web, herramienta muy importante para la comunicación.

Ello es acorde con lo que en este estudio de halla.

3. A partir de los hallazgos encontrados aceptamos la segunda hipótesis alternativa general que estable que existe relación de dependencia entre la Autonomía para la toma de decisiones y productividad laboral de los trabajadores del Ministerio Público Apurímac 2019.

Estos resultados guardan relación con lo que sostiene Bueso (2016) quien señala que, El Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral de los servidores, se planteó como objetivo determinar la relación entre las dos variables, la autonomía hace partícipe de la moralidad, por medio de la voluntad, en virtud a ello es posible que la voluntad racional formule un imperativo categórico. La voluntad al tomar la ley que no está dada por su propia razón práctica, sino por un objeto externo que lo determina, por lo que

participa moralmente por motivos subjetivos e intereses particulares, más que por el deber mismo.

Ello es acorde con lo que en este estudio de halla.

4. A partir de los hallazgos encontrados aceptamos la tercera hipótesis alternativa general que estable que existe relación de dependencia entre la Motivación del Personal y Productividad Laboral de los trabajadores del Ministerio Público Apurímac 2019.

Estos resultados guardan relación con lo que sostiene Macedo (2015) quien señala que, El Clima Laboral y el Desempeño de los servidores de la Gerencia Sub Regional del Alto Amazonas, quienes no están de acuerdo con los problemas y clima laboral que tiene dentro de su centro laboral, este problema afecta el rendimiento de los servidores, por esa razón se planteó el problema como objetivo para determinar la relación entre las dos variables.

Ello es acorde con lo que en este estudio de halla.

CONCLUSIONES

1. Se ha demostrado que existe relación significativa entre el Clima Organizacional y Desempeño Laboral, los servicios de atención se relacionan positivamente con la satisfacción de los trabajadores del Ministerio Público Apurímac 2019 lo cual implica que el Clima Organizacional se relacionan con el Desempeño Laboral, afirmación sustentada en los resultados estadísticos obtenidos, donde según el resultado de la chi cuadrada X 2 la hipótesis general alternativa queda aceptada (Tabla N° 30).
2. Se ha demostrado que existe relación significativa entre la comunicación interpersonal y productividad laboral, los servicios de atención se relacionan positivamente con la satisfacción de los trabajadores del Ministerio Público Apurímac 2019 lo cual implica que el Cima Organizacional se relacionan con el Desempeño Laboral, afirmación sustentada en los resultados estadísticos obtenidos, donde según el resultado de la chi cuadrada X 2 la hipótesis general alternativa queda aceptada (Tabla N° 27).
3. Se ha demostrado que existe relación significativa entre la autonomía para la toma de decisiones y productividad laboral, los servicios de atención se relacionan positivamente con la satisfacción de los trabajadores del Ministerio Público Apurímac 2019 lo cual implica que el Cima Organizacional se relacionan con el Desempeño Laboral, afirmación sustentada en los resultados estadísticos obtenidos, donde según

el resultado de la chi cuadrada X 2 la hipótesis general alternativa queda aceptada (Tabla N° 24).

4. Se ha demostrado que existe relación significativa entre la motivación del personal y productividad laboral, los servicios de atención se relacionan positivamente con la satisfacción de los trabajadores del Ministerio Público Apurímac 2019 lo cual implica que el Cima Organizacional se relacionan con el Desempeño Laboral, afirmación sustentada en los resultados estadísticos obtenidos, donde según el resultado de la chi cuadrada X 2 la hipótesis general alternativa queda aceptada (Tabla N° 21).

RECOMENDACIONES

A la Gerencia General del Ministerio Público:

1. Fortalecer el Clima Organizacional dentro del Ministerio Público Apurímac por parte de los jefes inmediatos superiores, a fin de que se constituya en una ventaja competitiva entre los trabajadores, esto efectuando cambios significativos dentro de la política de la Gerencia General, como: i) Elaborar un plan que permita mejorar el salario de todo el personal contratado bajo el D.L. 1057 – CAS (Contrato Administrativo de Servicios); ii) Que las evaluaciones trimestrales de “factores de éxito” sean reemplazadas por evaluaciones anuales de “rendimiento laboral”, el cual permitiría tener contratos anuales y no trimestrales como son las actuales; iii) Establecer un cronograma anual de capacitación permanente de los trabajadores del Ministerio Público Apurímac tanto al personal Fiscal, Administrativo y Forense; iv) No realizar rotaciones al personal sin su consentimiento. Estos cambios repercutirán en el desempeño laboral de los trabajadores del Ministerio Público, lo cual favorecerá a los justiciables que recurren diariamente al Ministerio Público de la Región Apurímac.

2. Fortalecer la comunicación interpersonal. Por lo cual, se recomienda al Ministerio Público de Apurímac, a elaborar un plan de comunicación interna entre los despachos para fortalecer los aspectos relacionados a la eficacia.

3. Fortalecer la motivación laboral y eficacia tienen una relación débil. Por tal motivo se le recomienda a la institución aplicar estrategias de motivación en relación a la política de la institución para impulsar la eficacia.

4. La motivación laboral y la productividad laboral tiene una relación muy débil, debida a que la motivación tiene una influencia directa en el desempeño del trabajador. Por tal razón se recomienda utilizar correctamente los medios de motivación laboral e incluir otras maneras de motivar al trabajador como: reconociendo laboral, promoción, incremento de remuneraciones y otros concerniente a la motivación.

BIBLIOGRAFÍA

- Alfaro, & Alfaro. (2000). *Diagnósticos de Productividad por Multimomentos. (3ra. edición ed.)*. España: Productica.
- Alfaro, R., Leyton, S., Meza, A., & Sáenz, I. (2012). *Tesis, "Satisfacción Laboral y su relación con algunas variables ocupacionales en tres Municipalidades"*. Lima.
- Alvarado. (2017). *El clima laboral y el desempeño laboral del personal operativo de la empresa Sedalib S.A. 2015*. Trujillo.
- Andrade. (enero de 2008). <http://www.promonegocios.net/administracion/definicion-eficacia.html>.
- Bain. (2003). *La productividad*. Colombia: McGraw-Hill.
- Bittel. (2000). *Administración de Personal*. México: Pearson educación.
- Brunet. (1999). *El clima de trabajo en las organizaciones: definiciones, diagnóstico y consecuencias*. México: Trillas.
- Bueso. (2016). *La relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en los empleados de Industrias el Calan en la zona norte*. Honduras.
- Carrasco. (2007). *Metodología de la investigación científica: Pautas metodológicas para diseñar y elaborar el proyecto de investigación*. San Marcos, Perú.
- Chiavenato. (2002). *Gestión Del Talento Humano (2ª ed.)*. Colombia: Mc Graw - Hill.
- Chiavenato. (2006). *Administración de los Recursos Humanos*. México: Mac Graw- Hill companies. Recuperado de <https://goo.gl/UvQgbj>.
- Chiavenato. (2009). *Gestión del talento humano*. Mexico: Mc Graw Hill.
- Chiavenato. (Noviembre de 2010). es.slideshare.net/karlos_sanz/definicion-de-eficiencia-admon-tiempo.
- Chiavenato, I. (2004). *Administración*. Sao Paulo: Limusa.

- Coulter. (Noviembre de 2010). *es.slideshare.net/karlos_sanz/definicion-de-eficiencia-admon-tiempo*.
- Cuesta. (2010). *Gestión del Talento Humano y del Conocimiento*. Bogota: ECOE Ediciones.
- D'Alessio. (2012). *Administración de las Operaciones Productivas (1 edición ed.)*. México : Pearson.
- Diaz y Moran. (2012). *Analisis del Clima y Laboral, Cultura Organizacional y realización de un plan de mejora en la Empresa America Call Center*, Quito - Ecuador.
- Epañola. (enero de 2008). *http://www.promonegocios.net/administracion/definicion-eficacia.html*.
- Frazier, G. y. (2005). *Administración de productos y Operaciones (8° edición ed.)*. Mexico: International Thomson.
- Gaither, & Frazier. (2000). *Administracion de producción y operaciones (4° edición ed.)*. México: Thomson Learning.
- García, Sanchez y Zapata. (2008). *(Compiladores) Perspectivas Teóricas para el estudio de la Gestión Humana. Una relación con el capital social, la cultura organizacional y el management*. Cali, Colombia: Programa Editorial Universidad del Valle.
- Garza. (2010). *El clima organizacional y dirección general de ejecución de sanciones de la secretaria de seguridad pública en Tamaulipas*. Mexico.
- Geografica. (2012). *Cálculo de Índices de productividad laboral y del costo unitario de la mano de obra*.
- Ghiselli. (1998). *Administración de Personal*. Traducción Jose Real Gutierrez.
- Gonzales, P. y. (2013). *Productividad y competitividad. Alfa & Omega, 1*. Recuperado el 18 de julio de 2015, de *http://nulan.mdp.edu.ar*. Argentina.
- Gordillo, B. (-2. (2003). *Diseño e implementación de un manual directivo para mejorar el clima laboral en una institución educativa particular de nivel básico: Primaria y*

secundaria en Morelia Michoacán durante el ciclo escolar 2002-2003. Mexico:
<https://goo.gl/md1mZQ>.

Granell. (1997). *Éxito Gerencial y Cultura*. Caracas: iesa.

Gregor, M. (1981). *Teoría sobre el Clima Laboral de Mc Gregor*. Sevilla, España: Alhucema.

Heizer&Render. (2007). *Dirección de la Producción y de Operaciones Desiciones Tácticas*.
Madrid: Pearson Educación S.A. .

Hernández. (2006). *Fundamentos de Metodología de la Investigación*. México : Tercera
Edición McGraw-Hill/ Interamericana Editores S. A. .

Hernández, Fernández, & Baptista. (2014). *Metodología de la investigación*. (6ª. Ed.). México:
McGraw-Hill.

Idalverto. (enero de 2008). <http://www.promonegocios.net/administracion/definicion-eficacia.html>.

Ivancevich. (2006). *Comportamiento Organizacional*. México: McGraw-HILL.

Kahr. (2010). *Clima institucional escolar y gestión directiva (Tesis de maestría)*. Universidad
Abierta Interamericana. Rosario, Santa Fe, Argentina.

Koontz. (enero de 2008). <http://www.promonegocios.net/administración/definición-eficacia.html>.

Kootz, & Weihrich. (2001). *Administración (11ª. Edición. ed.)*. México: McGraw-Hill.

Rivera y Llave (2018). *Influencia del clima organizacional en la motivación laboral de la
Municipalidad Distrital de Characato - 2018*. Arequipa.

Macedo. (2015). *Clima laboral y su relación con el desempeño laboral en los colaboradores
de la Gerencia Sub Regional de Alto Amazonas - 2015*. Amazonas.

Martínez. (2004). *Gestión Social del talento humano*. México: Mc. Graw Hill.

Martínez. (2004). *Gestión Social del talento humano*. México: Mc. Graw Hill.

- Martínez. (2013). *Optimización del talento en las organizaciones: gestión por expectativas*. España: Universidad Autónoma de Barcelona.
- Mazabel. (2006). *Diccionario de Recursos Humanos*. Lima, Perú: Centro de Investigaciones .
- Mejía. (2013). *Indicadores de efectividad y Eficacia*. Recuperado el 28 de Julio de 2015, de *Documentos Planing: www.planning.com.co*.
- Mintzberg. (1998). *La estructura de las Organizaciones*. Barcelona: Ariel.
- Mora. (2008). *Propuesta para la Gestión del Talento Humano y la Comunicación en CNT Sistemas de Información S.A*. Bogota, Colombia.
- Moran, D. y. (2012). *Análisis del clima laboral, cultura organizacional y realización de un plan de mejora en la empresa América Call Center en la ciudad de Quito*. Ecuador .
- Moran, D. y. (2012). *Clima Laboral como Cultura Organizacional dentro la la Empresa America Call Center*. Lima.
- Olaz. (2009). *El clima laboral en cuestión*. *Revista de ciencias sociales*. Recuperado de <https://goo.gl/kmkbMc>.
- Phegan. (1998). *Desarrollo de la Cultura de su Empresa*. México: Panorama S.A.
- Pulido. (2010). *Clima organizacional*. Perú : Mantaro.
- Pulido. (2010). *Clima organizacional*. Perú: Mantaro.
- Quispe. (2015). *Clima organizacional y desempeño laboral en la municipalidad distrital de pacucha, Andahuaylas, 2015*. Andahuaylas.
- Ramos. (2010). *Know-How las 8 Habilidades que distinguen a las personas de buen desempeño de las demás*. Colombia: Norma.
- Render, H. y. (2007). *Dirección de la producción y de operaciones. Decisiones estratégicas*. (8a. edición ed.). Madrid: Pearson educación, S.A.

- Robbins. (1987). *Cultura organizacional. En Comportamiento organizacional*. México: Prentice Hall Hispanoamericana.
- Robbins. (2003). *Administracion de Recursos Humanos*. Marcella: San Marcos.
- Robbins. (2004). *Comportamiento organizacional (10ª .ed.)*. México: Pearson.
- Rodríguez. (1999). *Gestión organizacional*. Chile: P y V.
- Rodríguez, Lizama, Retamal y Cornejo. R. L. (2013). *Clima y satisfacción laboral como predictores del desempeño: en una organización estatal chilena*. Santiago de Chile .
- Salas. (2017). *Clima Organizacional y satisfacción laboral en Clima organizacional y satisfacción laboral en instituciones prestadoras de servicios de salud públicas*. Lima.
- Silva, D. (Noviembre de 2010). *es.slideshare.net/karlos_sanz/definicin-de-eficiencia-admon-tiempo*.
- Silva, D. (Noviembre de 2010). *es.slideshare.net/karlos_sanz/definicin-de-eficiencia-admon-tiempo*.
- Velazco. (2007). *Organización de la Producción: Distribución de planta y mejora de los métodos y los tiempos*. Madrid, España: Pirámide.
- Weihrich. (2004). *Administración: Una perspectiva global*. Mexico: McGraw-Hill.
- weihrich. (Noviembre de 2010). *es.slideshare.net/karlos_sanz/definicin-de-eficiencia-admon-tiempo*.

ANEXOS
ANEXO N° 01

V1 Clima Organizacional

N°	INDICADORES DEL ESTUDIO	ESCALA VALORATIVA				
<i>Relación Interpersonal</i>						
1	¿Para usted existe una relación interpersonal adecuada entre los compañeros de trabajo?	1	2	3	4	5
2	¿Para usted los canales de comunicación son suficientes para comunicarse entre los trabajadores?	1	2	3	4	5
3	¿Para usted el organigrama de la organización le permite tener mayor interrelación con otras áreas de la institución?	1	2	3	4	5
<i>Autonomía</i>						
4	¿Considera usted que el trabajador toma decisiones en su puesto de trabajo?	1	2	3	4	5
5	¿Considera usted que es responsable del trabajo que realiza?	1	2	3	4	5
6	¿Considera usted que conoce las exigencias de su trabajo?	1	2	3	4	5
<i>Motivación del Personal</i>						
7	¿El medio ambiente le permite desenvolverse adecuadamente en su trabajo?	1	2	3	4	5
8	¿Usted está de acuerdo con la asignación salarial?	1	2	3	4	5
9	¿Sus aspiraciones se ven prosperas por la políticas de la organización?	1	2	3	4	5

ESCALA VALORATIVA

RANGO	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente en desacuerdo
ESCALA	1	2	3	4	5

ANEXO N° 02

V2 Desempeño Laboral

N°	INDICADORES DEL ESTUDIO	ESCALA VALORATIVA				
<i>Productividad Laboral</i>						
1	¿Logra eficientemente las tareas asignadas?	1	2	3	4	5
2	¿Su nivel de producción es acorde a lo que está establecido por las políticas de la institución?	1	2	3	4	5
3	¿Llega a cumplir con las metas establecidas de la institución?	1	2	3	4	5
<i>Eficacia</i>						
4	¿Usted cumple con las tareas asignadas?	1	2	3	4	5
5	¿Usted conoce las funciones que se desarrolla en su puesto de trabajo?	1	2	3	4	5
6	¿Usted logra desarrollar su trabajo con calidad?	1	2	3	4	5
<i>Eficiencia</i>						
7	¿Logra adaptarse con rapidez a los cambios que generan en su entorno?	1	2	3	4	5
8	¿El nivel de conocimiento técnico o profesional que posee le permite su desenvolvimiento en su puesto de trabajo?	1	2	3	4	5
9	¿Logra desarrollar con liderazgo y cooperación su trabajo?	1	2	3	4	5

ESCALA VALORATIVA

RANGO	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente en desacuerdo
ESCALA	1	2	3	4	5