



**USMP**  
UNIVERSIDAD DE  
SAN MARTÍN DE PORRES

## Instituto de Gobierno y de Gestión Pública

### Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la dirección territorial de policía de Huancayo 2018

### Organizational climate and labor performance of workers of the territorial directorate of police of Huancayo 2018

### Línea de Investigación: Sistemas Administrativos del Estado

Recibido: 15 de agosto de 2018

Aceptado: 15 de octubre de 2018

#### RESUMEN:

#### AUTOR

**Autor1.** Iván Porfirio Rojas Canchan. Maestro en Gestión Pública. Ministerio de Economía y Finanzas, Universidad de San Martín de Porres, Lima, Perú.  
Correo: irc\_2709@yahoo.es

**Autor2.** Hildebrando Iván Hidalgo Romero. Doctor en Gobierno y Gestión Pública, Universidad de San Martín de Porres, Lima, Perú.  
Correo: ihidalgor@usmp.pe

**Autor3.** Armando Edgardo Figueroa Sánchez. Doctor en Planificación y Gestión. Universidad de San Martín de Porres, Lima, Perú.  
Correo: armanfig@gmail.com  
Orcid: 0000-0003-1891-9739

La investigación tuvo como objetivo, determinar cómo se relaciona el clima organizacional con el desempeño laboral de los trabajadores de la Dirección Territorial de la Policía Huancayo 2018, el diseño fue correlacional, no experimental. Se utilizó la técnica de encuesta, a través de cuestionarios que se aplicaron a los trabajadores de la Dirección Territorial de Policía de Huancayo. Se apreció una correlación de 0,459, entre el ambiente físico y el desempeño laboral. En la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral se observó la correlación de 0,381, con  $p\text{-valor}=0,018 < \alpha=0,05$ , lo que resulta ser significativa, al 95% de confianza, por lo tanto, el clima organizacional, está relacionado con el desempeño laboral de los trabajadores de la Dirección Territorial de Huancayo. En cuanto a la descripción del desempeño laboral en general, se pudo apreciar que, los trabajadores, casi siempre tienen un buen desempeño laboral. Los promedios entre 1 y 10, obtenidos de la recolección de datos sobre el clima organizacional, trabajo en equipo, iluminación del área laboral, el interés del personal, la información recibida y los acuerdos que realizan en la institución, fue 7, valor que cualitativamente, son adecuados, lo que coincide con (Rodríguez, 2014), quien en su investigación encontró que: "Con respecto al trabajo en equipo de cada sección de esta dependencia policial, más del sesenta por ciento refiere que sí existe y que se debe a que se apoyan, se sienten más unidos y existe empatía y respeto entre ellos".

**Palabras clave:** *Clima organizacional, desempeño laboral, policías*

The objective of the investigation was to determine how the organizational climate is related to the work performance of the workers of the Huancayo Police Territorial Directorate 2018, the design was correlational, not experimental. The survey technique was used, through questionnaires that were applied to the workers of the Huancayo Territorial Police Directorate. A correlation of 0.459 was observed, between the physical environment and work performance. In the relationship between the organizational climate and work performance, the correlation of 0.381 was observed, with  $p\text{-value} = 0.018 < \alpha = 0.05$ , which turns out to be significant, at 95% confidence, therefore, the organizational climate, is related to the labor performance of the workers of the Huancayo Territorial Directorate. As for the description of work performance in general, it was observed that, workers, almost always have a good work performance. The averages between 1 and 10, obtained from the collection of data on the organizational climate, teamwork, lighting of the work area, the interest of the staff, the information received and the agreements made in the institution, was 7, value that qualitatively, are adequate, which coincides with (Rodríguez, 2014), who in his investigation found that: "With respect to the teamwork of each section of this police unit, more than sixty percent say that it does exist and that it is due to that they support each other, feel more united and there is empathy and respect between them"

**Keywords:** *Organizational climate, work performance, police.*

## INTRODUCCIÓN

La (Policia Nacional del Perú (PNP), 2017), es una institución autónoma del Estado que tiene su propia cultura, por ende, su propio clima organizacional. Por lo que a lo largo de la historia se ha caracterizado por poseer límites consistentes y firmes en cuanto a la división de trabajo, las comunicaciones, ascensos, entre otros, de manera que se puede decir que estas tienden a estandarizar el comportamiento de sus empleados, esto debido fundamentalmente a que poseen reglamentados sus procedimientos de acuerdo con los propósitos de la misma. Al igual que cualquier organización el clima organizacional de la policía está sujeta a revisión tanto en la sociedad civil como la organización policial, donde manifiesta sus valores y motivaciones, los cuales se orienta a los cambios y transformaciones en una policía. (Aguirre, 2014), sustenta que: “A diferencia de la policía de otros países la Policía Nacional del Perú tiene organización castrense debido al riguroso entrenamiento desarrollado, para combatir la subversión, durante las décadas de los años 80 y 90 del siglo XX”.

En Huánuco, en un estudio realizado por (Duran & Medrano, 2013), se encontró resultados de las encuestas realizadas, observando que, la organización policial se preocupa por identificación con el trabajo, la estructura de la organización, trabajo en equipo y la motivación. De acuerdo a los puntajes y promedios obtenidos en cada una de las dimensiones que conforman el clima organizacional en la comisaría PNP-Huánuco, se determinó que las dimensiones: trabajo en equipo, motivación, estructura organizacional, identificación con la organización e identificación con el trabajo constituyen una fortaleza organizacional por considerarse bueno, mientras que por su parte las dimensiones recursos, materiales y equipos; sistemas de remuneración, demuestran ser las debilidades que inciden de manera más significativa en el clima organizacional de la institución policial considerándose estas como una limitación.

En tal sentido, se podría estar pensando en el desfavorable Clima Organizacional en la Policía; lo cual se podría evidenciar en la efectividad de su personal, en los servicios policiales ineficientes. Por tanto, se considera que las posibles causas podrían ser la falta de motivación al personal PNP, así como la falta de comunicación, una estructura organizacional rígida. De encontrarse un clima organizacional desfavorable en el presente trabajo de investigación, podría estar influenciando en el desempeño laboral, tal como investigó (Alva, 2012), para su obtención de grado Doctoral en la Universidad Mayor de San Marcos, quien encontró que la variable estudiada clima organizacional estudiada en 39 comisarías, tuvieron el siguiente comportamiento, que se observa en la figura 1.

	Promedio	Medición
<b>RELACIONES HUMANAS</b>	<b>2,3066</b>	<b>Presenta Clima Medio</b>
PROCESOS INTERNOS	2,0436	Presenta Clima regular
SISTEMAS ABIERTOS	1,8305	Presenta Clima regular
DESEMPEÑO COMISARIOS	1,8610	Presenta Clima regular
<b>CLIMA ORGANIZACIONAL</b>	<b>2,0602</b>	<b>Presenta Clima Medio</b>

Figura 1 Promedios del clima organizacional

Concluyendo categóricamente con un 95% de confianza, que el clima organizacional se relaciona con el desempeño de los comisarios en las Comisarías tipo “A” de Lima, Metropolitana octubre 2007 octubre 2008. Además, la correlación es positiva, y alcanzó un 75.8 %.

Se ha podido observar que existen oficinas pequeñas que albergan hasta 4 funcionarios por cada oficina, así mismo, se ha notado que, los ambientes físicos de trabajo no cuentan con sistemas de calefacción, a pesar del frío reinante, y llega a temperaturas de hasta 3 °C, en donde se encuentra localizadas las oficinas de la institución objeto de estudio, lo que hace poco favorable el clima laboral en la Dirección Territorial de Policía de Huancayo.

En Huancayo aún no se han realizado estudios de clima organizacional, ni menos aún relacionándolo con el desempeño laboral. Pero se ha notado que la policía de Huancayo, se encuentra en un Clima Organizacional de una organización burocrática, donde resaltaría este clima, como una variable que podría estar directamente relacionada con el desempeño laboral. La presente investigación está orientada a investigar el clima organizacional que los 38 trabajadores de la Dirección Territorial de Policía de Huancayo, distribuidos en el organigrama que se presenta en la figura 2.

**ORGANIGRAMA DE LA UNIDAD EJECUTORA 0010- VIII DIRTEPOL HUANCAYO**

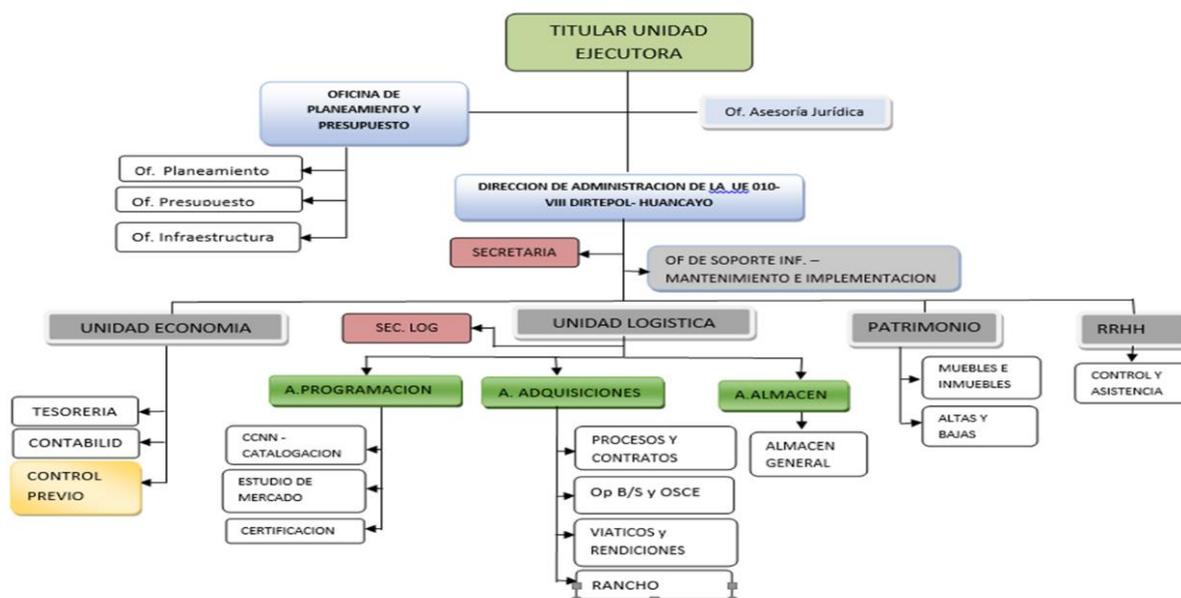


Figura 2 Organización de la unidad ejecutora 0010-VIII Dirtepol Huancayo  
Fuente: unidad ejecutora 0010-VIII Dirtepol Huancayo

Como se puede observar en el organigrama representada en la figura 1, los 38 trabajadores están distribuidos en las unidades de planeamiento, asesoría y ejecución, el mismo que orientó, para la aplicación de los cuestionarios del clima organizacional y desempeño laboral de la Dirección Territorial Policial de Huancayo, el clima organizacional cuyas dimensiones de estudio son: Ambiente Físico, Estructura, Ambiente social, Personales, Comportamiento organizacional; y el desempeño laboral que se estudió, midiendo la efectividad de las funciones, en sus 2 dimensiones: eficiencia y eficacia. Por lo que se presentan los siguientes objetivos de la investigación:

## **Objetivos de la investigación**

### **Objetivo General**

**OG.** Determinar cómo se relaciona el clima organizacional con el desempeño laboral de los trabajadores de la Dirección Territorial de Policía Huancayo 2018.

### **Objetivos Específicos**

**O1.** Establecer de qué forma el ambiente físico se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores de la Dirección Territorial de Policía Huancayo 2018.

**O2.** Explicar cómo la estructura organizacional se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores de la Dirección Territorial de Policía Huancayo 2018.

**O3.** Determinar de qué modo el ambiente social se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores de la Dirección Territorial de Policía Huancayo 2018.

**O4.** Explicar cómo se relacionan las dimensiones personales en el desempeño laboral de los trabajadores de la Dirección Territorial de Policía Huancayo 2018.

**O5.** Determinar de qué manera el comportamiento Organizacional se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores de la Dirección Territorial de Policía Huancayo 2018.

### **Importancia de la investigación**

La presente investigación se justifica porque permitió identificar cómo es que se encuentra el clima organizacional al interior de la Dirección Territorial de Policía Huancayo 2018, y cómo es que se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores de la misma.

Los resultados permitieron conocer las debilidades de estos factores: clima organizacional y desempeño laboral, lo que a su vez permitiría mejorar la gestión pública del ámbito organizacional que se pretende investigar.

Su valor Teórico, expresado en las bases teóricas del presente trabajo de investigación, se evidencio mediante la aplicación del conocimiento científico, de las teorías expuestas de lo que se obtuvo un resultado objetivo acerca del problema planteado. Inmediatamente después la Diterpol podrá plantear medidas correctivas oportunamente.

La utilidad del presente trabajo de investigación se podrá apreciar, por los resultados que serán de gran ventaja para la mejor gestión de la organización, así mismo, facilitará y servirá de base para futuras investigaciones que se deseen realizar acerca de los temas tratados en este trabajo de investigación. El procedimiento metodológico para la recolección de datos en la presente investigación podría ser aplicado en otras investigaciones que se pretenda abordar, de la temática similar a la presente.

El procedimiento realizado en el tratamiento de las variables coinciden con, (O'Donnell, Deaton, Durand, Halpern, & Layard, 2014) y (Schnettler at el., 2014), en el tratamiento de variables ordinales convirtiéndolas en variables cuantitativas continuas para sus respectivos análisis estadísticos, por lo que se ha efectuado el tratamiento estadístico considerando las investigaciones efectuadas por los estudiosos (O'Donnell, Deaton, Durand, Halpern, & Layard,

2014) en 9 países del mundo y (Schnettler et al., 2014), en Chile, sobre satisfacción.

Entre los antecedentes de la investigación nos encontramos con (Alva, 2012), quien explica que, “La realización de investigaciones organizacionales, que toman en cuenta variables como el clima organizacional, la satisfacción laboral o el desempeño laboral, toman especial relevancia, pues contribuyen en la detección de identificar las variables críticas a potenciar en una determinada organización”. Por su parte, (Figueroa, Sosa, Ruiz, & Rivera, 2015, págs. 42-62), en su artículo, concuerdan que, “La satisfacción laboral del policía es una condición imprescindible para un adecuado cumplimiento de las funciones que la sociedad le encomienda”. Por otro lado, (Rodríguez, 2014, págs. 7-136), en su tesis encontró que, “Más del sesenta por ciento refiere que sí existe y que se debe a se apoyan, se sienten más unidos y existe respeto entre ellos. Mientras que casi un cuarenta por ciento refiere que no existe trabajo en equipo”.

También, (Pérez & Rivera, 2015, págs. 1-46), en su investigación, aplicaron cuestionarios de Clima Organizacional a un total de 107 trabajadores del Instituto de Investigaciones de la Amazonia Peruana en las ciudades de Iquitos y Pucallpa, encontrando que, “El 86% de la población estudiada indican que existen oportunidades de progresar en la Organización de manera regular”. Asimismo, (Romero, 2012), en su estudio propone “un plan de mejora que favorezca el clima organizacional, basado en el análisis y gestión de la satisfacción del personal policial de la Seccional de Tránsito y Transporte del departamento de Santander, encontrando que, el 42% de los entrevistados se encuentran en desacuerdo con el reconocimiento y valoración de las acciones por parte de los superiores. Mientras que el 35% de este personal se encuentran de acuerdo con este concepto”.

Respecto al clima organizacional, (García, 2009) sostiene que. “En lo que sí se visualiza un consenso es en expresar que el clima organizacional tiene efectos sobre los resultados individuales debido a su impacto sobre el empleado, de acuerdo a su percepción”.

Asimismo, (Chiavenato, El capital humano de las organizaciones, 2007), sostiene que, entre “Los primeros pasos del encargado de la función de administración de recursos humanos dirigidos a implantar la evaluación del desempeño deben ser: 1. Garantizar que exista un clima laboral de respeto y confianza entre las personas”. Según (Torrecilla, 2009), “Las características del sistema organizacional generan un determinado clima organizacional. Un buen clima o un mal clima organizacional, tendrá consecuencias para la organización a nivel positivo y negativo, definidas por la percepción que los miembros tienen de la organización”.

Asimismo, según (Torrecilla, 2009), las dimensiones consideradas en el concepto de clima organizacional son; Variables del ambiente físico, tales como espacio físico, condiciones de ruido, calor, instalaciones, etc. Variables estructurales, tales como tamaño de la organización, estructura formal, estilo de dirección, etc. Variables del ambiente social, tales como compañerismo, conflictos entre personas o entre departamentos, comunicaciones, etc. Variables personales, tales como aptitudes, actitudes, motivaciones, expectativas, etc. Variables propias del comportamiento organizacional, tales como productividad, ausentismo, rotación, satisfacción

laboral, tensiones y stress, etc”.

Respecto a la evaluación del desempeño, (Chiavenato, Administración de Recursos Humanos, 2001), explica que: “El desempeño del cargo es situacional en extremo, varía de persona a persona y depende de innumerables factores condicionales que influyen poderosamente. El valor de las recompensas y la percepción de que las recompensas dependen del esfuerzo determinan el volumen de esfuerzo individual que la persona está dispuesta a realizar: una perfecta relación de costo-beneficio. A su vez, el esfuerzo individual depende de las habilidades y capacidades de la persona y de su percepción del papel que desempeñará”. Por otro lado, respecto a la evaluación de efectividad de funciones, según (Lusthaus, Adrien, Anderson, Carden, & Plinio, 2002, pág. 118), mencionan que, “Definimos la efectividad en términos de hasta qué punto una persona está cumpliendo las funciones encomendadas, el primer punto en la evaluación de la efectividad de funciones es identificar las metas, propósitos, misión, visión entre otros”

Por otro lado, según, (Cohuo, 2004), “La efectividad de funciones es uno de esos términos sobre los cuales no hay demasiado consenso alrededor de su significado cabal, situación que empeora, puesto que un buen número de términos han sido empleados como sustitutos, muchas veces forzando la equivalencia por las cañerías del sentido común y las analogías. desempeño, éxito, habilidad, eficiencia, mejoramiento, calidad, productividad, e incluso la responsabilidad, han sido utilizadas para este propósito, entre estos modelos existe un cierto grado de complementariedad que no obliga a que se seleccione uno de ellos y se desechen los otros. el modelo de toma de decisiones permite calibrar mejor los procesos dinámicos en el tiempo y diferenciar los impactos en el futuro a corto, mediano y largo plazo. existen tres enfoques determinantes para conocer o determinar la efectividad de funciones”.

Por su parte, (Robbins & Judge, 2009), define como “el grado en el que un empleado se identifica con el desarrollo de sus funciones dentro de la organización en particular y las metas de ésta, y desea mantener su relación con ella. por tanto, significa identificarse con un trabajo específico, en tanto que el compromiso organizacional es la identificación del trabajador con la organización”

Por otro lado, existen numerosas definiciones del clima organizacional, entre ellas tenemos, según (Aguilar, Pereyra, & Miguel, 2003): “el clima organizacional es la expresión personal de la percepción que los trabajadores y directivos se forman de la dirección a lo que pertenecen y que incide directamente en la efectividad de las funciones de los trabajadores”. Asimismo, según (Caligiore & Díaz, 2003); “Todos los elementos conforman un clima particular que influye en el comportamiento de los individuos en el trabajo”. Según (Palma, 2004): “El clima organizacional es entendido como la percepción sobre aspectos vinculados al ambiente de trabajo, permite ser un aspecto diagnóstico que orienta acciones preventivas y correctivas necesarias para optimizar y/o fortalecer el funcionamiento de procesos y resultados organizacionales”.

Por otro lado, respecto a las funciones (Jimenez & Puerto, 2014), sostiene que:

“Se deben incluir brevemente cada una de las funciones y responsabilidades básicas que describa adecuadamente los límites y la esencia del cargo”

Asimismo, sobre la efectividad (Heras & Huaman, 2018), señalan que “efectivo es todo aquello que produce los efectos que se esperan; consecuentemente, efectividad es el grado en que se producen esos efectos esperados”. Por otro lado, (Chiavenato, El capital humano de las organizaciones, 2007), menciona que, “la eficiencia es una relación entre costos y beneficios. Asimismo, la eficiencia se refiere a la mejor forma de hacer o realizar (método) las cosas, a fin de que los recursos (personas, máquinas, materias primas) se apliquen de la forma más racional posible”. Asimismo, (Ganga, Cassinell, Piñones, & Quiroz, 2014), señalan que, la eficiencia “está referida a la relación entre el nivel del objetivo logrado y la adecuada utilización de los recursos disponibles, es decir, es la relación entre la producción de un bien o servicio y los inputs que fueron usados para alcanzar ese nivel de producción, implica por lo tanto, que el logro del objetivo debe realizarse en el marco de una óptima estructura de costos” La eficacia según (Quijano, 2006) se refiere a “la cualidad de eficaz, aplicándose este adjetivo más a cosas que a personas, en concreto a aquellas que producen el efecto o presentan el servicio a que están destinadas”. Por otro lado, respecto al ambiente físico, (Máxima, 2018), “El clima organizacional o laboral está determinado por un espacio físico común a todos los integrantes de una empresa”.

## **MATERIALES Y MÉTODOS**

### **Tipo de estudio**

La presente investigación es no experimental, según (Hernández, R; Fernández, C; Baptista, P, 2006), la investigación, es no experimental, porque no existió manipulación de ninguna variable. Por otro lado, es de enfoque cuantitativo, de diseño es correlacional, según (Hernández, 2004), “tiene como objetivo medir el grado de relación que existe entre dos o más conceptos o variables, en un contexto en particular. En ocasiones solo se realiza la relación entre dos variables”.

### **Población**

La población para la variable dependiente de la Ditepol Huancayo estuvo compuesta de 38 trabajadores.

### **Tamaño de muestra**

La muestra que se utilizó para el desarrollo en el presente trabajo de investigación estuvo conformada por toda la población, por lo que la muestra es de carácter poblacional, por ser la población de tamaño pequeño.

### **Instrumentos para la recolección de datos**

Los instrumentos utilizados para la recolección de datos fueron los cuestionarios; el primer cuestionario aplicado a los trabajadores de la Dirección Territorial de Policía de Huancayo para los indicadores del clima organizacional, utilizando una variable ordinal para las respuestas que dieron los trabajadores, en una escala de Likert.

El segundo cuestionario, para evaluar el desempeño laboral, se aplicó a los jefes de área, de los trabajadores de la Dirección Territorial de Policía de Huancayo, utilizando una variable ordinal para las respuestas que dieron jefes de área, en una escala de Likert.

### **Técnicas de procesamiento y análisis estadístico**

La información recopilada fue sistematizada y analizada, utilizando el software estadístico SPSS v24. Las técnicas estadísticas descriptivas de las variables y las dimensiones de las variables de estudio, tales como: - Organización de los indicadores, dimensiones y variables, en una base de datos sav del SPSS, registrando en esta base de datos, la información recopilada de los cuestionarios. - Determinación de los promedios de cada uno de los indicadores por cada dimensión del clima organizacional y desempeño laboral.

Las técnicas inferenciales para establecer la relación entre Clima Organizacional y el desempeño laboral, fueron las siguientes: - Técnica de cálculo de correlación de Pearson, por tratarse de valores cuantitativos continuos, entre los promedios del clima organizacional y los promedios del desempeño laboral.

## **RESULTADOS**

### **1. El clima organizacional**

Seguidamente, en la descripción del clima organizacional, se presenta la descripción del ambiente físico, estructura organizacional, ambiente social, interés personal y comportamiento organizacional.

#### **1.1 Descripción del ambiente físico**

A continuación, en la tabla 1, se observa que, de acuerdo a la información recopilada de los trabajadores, la iluminación en el puesto de trabajo es adecuada, mientras que, la temperatura y los espacio donde se realizan las tareas es regular.

**Tabla 1 Promedios de los indicadores del ambiente físico**

	N	Mínimo	Máximo	Media	Valor cualitativo
Iluminación en el puesto de trabajo	38	3	9	6,92	Adecuado
Temperatura en el puesto de trabajo	38	1	9	5,68	Regular
Espacio donde se realiza las tareas	38	1	10	5,97	Regular

Fuente: Cuestionario aplicados a los trabajadores de la dirección territorial de policía de Huancayo 2018.  
Elaboración: Propia

#### **1.2 Descripción de la estructura organizacional**

En la tabla 2 se muestran los resultados promedios, de acuerdo a la información recopilada de los trabajadores, la estructura en el puesto de trabajo es regular, mientras que las funciones y la asignación de responsabilidad, donde se realizan las tareas es adecuada para los trabajadores de la dirección territorial de policía de Huancayo 2018.

**Tabla 2 Promedios de los indicadores de la estructura organizacional**

	N	Mínimo	Máximo	Media	Valor cualitativo
La estructura organizacional es	38	2	9	6,26	Regular
Se cumplen las funciones y se asigna responsabilidad de forma	38	1	9	6,50	Adecuado

Fuentes: Cuestionarios aplicados a los trabajadores de la dirección territorial de policía de Huancayo 2018.  
Elaboración: Propia

### 1.3 Descripción de ambiente social

En la tabla 3 se presentan de los resultados promedios de los indicadores de ambiente social, de los trabajadores de la dirección territorial de policía de Huancayo 2018, encontrándose que la ayuda entre colegas, el trabajo en equipo en la institución y la información a los trabajadores tienen un valor cualitativo adecuado.

**Tabla 3 Promedio de los indicadores del ambiente social**

	N	Mínimo	Máximo	Media	Valor cualitativo
Se cuenta con la ayuda de mis colegas de forma	38	1	9	7,08	Adecuada
En esta institución se trabaja en equipo, en forma	38	1	9	7,00	Adecuada
Se nos mantiene informados de forma	38	1	9	6,50	Adecuada

Fuentes: Cuestionarios aplicados a los trabajadores de la dirección territorial de policía de Huancayo 2018.  
Elaboración: Propia

### 1.4 Descripción de Interés personal y posibilidades de ascenso.

En la tabla 4 se presentan los resultados promedios de acuerdo a la información recopilada de los trabajadores, donde se observa que, el interés del personal es adecuado, mientras que en la institución la posibilidad de ascenso es regular.

**Tabla 4 promedio de los indicadores del interés personal y posibilidad de ascenso**

	N	Mínimo	Máximo	Media	Valor Cualitativo
El interés del personal es	38	1	9	6,71	Adecuado
En esta institución las posibilidades de ascenso, se presentan de forma	38	2	9	6,47	Regular

Fuentes: Cuestionarios aplicados a los trabajadores de la dirección territorial de policía de Huancayo 2018  
Elaboración: Propia

### 1.5 Descripción del comportamiento institucional

En la tabla 5 se presentan los promedios de los indicadores de acuerdo a la información recopilada de los trabajadores, respecto a: las ideas presentadas por los trabajadores, tienen un valor cualitativo regular, mientras que en la institución se llegan a acuerdos de forma adecuada.

**Tabla 5 Promedio del comportamiento institucional**

	N	Mínimo	Máximo	Media	Valor Cualitativo
Aquí cualquier trabajador puede presentar ideas y las toman en cuenta, de forma	38	1	9	6,42	Regular
En esta institución se llega a acuerdos de forma	38	3	9	6,58	Adecuada

Fuentes: Cuestionarios aplicados a los trabajadores de la dirección territorial de policía de Huancayo 2018.  
Elaboración: Propia

## 2. El desempeño laboral por dimensiones

A continuación, en el desempeño laboral se presenta la descripción de la eficiencia, y la eficacia, donde se muestran los resultados promedios de los indicadores proporcionados.

### 2.1 Descripción de la eficiencia

A continuación, en la tabla 6 se presentan los resultados promedios de los indicadores correspondientes a eficiencia: donde se aprecia que, de acuerdo a la información recolectada de la evaluación de los jefes inmediatos, del cumplimiento de metas y tareas en el tiempo solicitado, vehículos, uniformes y materiales reduciendo costos para cumplir con sus labores, y realización de funciones sin exponer riesgos a compañeros y a la institución tienen un valor cualitativo de casi siempre.

**Tabla 6 Promedio de la eficiencia**

	N	Mínimo	Máximo	Media	Valor cualitativo
¿Cumple sus metas y tareas en el tiempo solicitado?	38	3	10	7,47	Casi siempre
¿Utiliza vehículos, uniformes y materiales, reduciendo costos para cumplir con sus labores?	38	1	10	7,16	Casi siempre
¿Realiza sus funciones sin exponer a riesgos a sus compañeros y a la institución?	38	4	10	7,58	Casi siempre

Fuentes: Cuestionarios aplicados a los trabajadores de la dirección territorial de policía de Huancayo 2018.  
Elaboración: Propia

### 2.2 Descripción de la eficacia

En la tabla 7 se muestran los resultados promedios de los indicadores correspondientes a la eficacia: donde se puede observar que, de acuerdo a la información recolectada de la evaluación de los trabajadores por parte de sus jefes inmediatos, mediante el cuestionario de desempeño laboral, los indicadores: el cumplimiento de las metas y tareas que se establecen, cumplimiento adicional de tareas encargadas, y la proactividad en el cumplimiento de metas y tareas, tiene un resultado promedio de casi siempre.

**Tabla 7 Promedio de la eficacia**

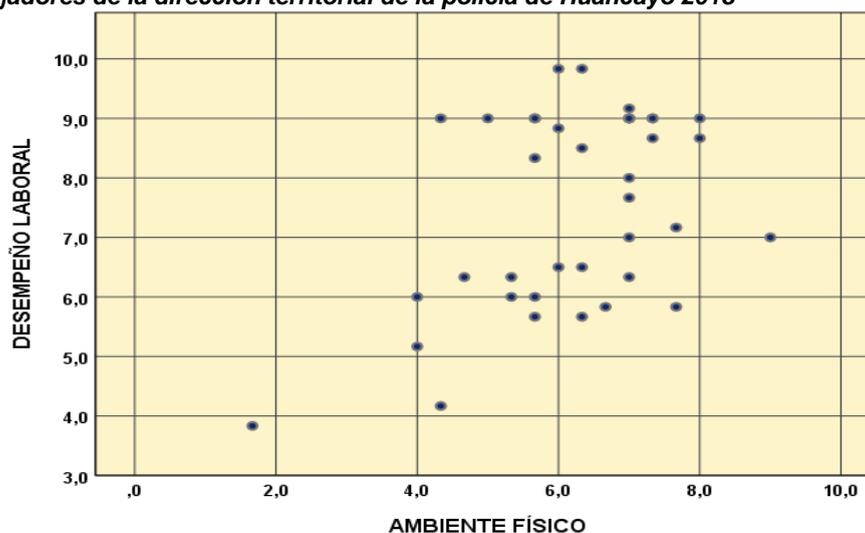
	N	Mínimo	Máximo	Media	Valor cualitativo
¿Cumple con las metas y tareas que usted establece?	38	3	10	7,53	Casi siempre
¿Adicionalmente cumple con otras tareas que usted le encarga?	38	3	10	7,58	Casi siempre
¿Es proactivo en el cumplimiento de sus metas y tareas?	38	4	10	7,66	Casi siempre

Fuentes: Cuestionarios aplicados a los trabajadores de la dirección territorial de policía de Huancayo 2018  
Elaboración: Propia

### 3. Determinación de la forma como el ambiente físico se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores de la Dirección Territorial de Policía Huancayo 2018.

Los resultados promedios de los indicadores de ambiente físico podrían estar relacionados con el desempeño laboral de los trabajadores, de la dirección territorial de la policía de Huancayo. Para lo cual se ha elaborado un diagrama de dispersión, que podría dar una idea más completa de esta relación, como se puede apreciar en el gráfico 1, donde se visualiza la correlación de 0,459, entre el ambiente físico y el desempeño laboral.

**Gráfico 1 Promedios de Ambiente físico y promedios de desempeño laboral de los trabajadores de la dirección territorial de la policía de Huancayo 2018**



Fuente: Cuestionarios aplicados a los trabajadores de la dirección territorial de policía de Huancayo 2018. Elaboración: Propia

Una manera de contrastar la correlación significativa, entre el ambiente físico y el desempeño laboral de los trabajadores, es calculando el p-valor, el mismo que se presenta en la tabla 8.

**Tabla 8 Medida de la relación entre el ambiente físico y el desempeño laboral de los trabajadores de la dirección territorial de Huancayo.**

		Promedio del Ambiente físico del trabajador	Promedio del Desempeño laboral del trabajador
Promedio del Ambiente físico del trabajador	Correlación de Pearson	1	,459**
	Sig. (bilateral)		,004
	N	38	38
Promedio del Desempeño laboral del trabajador	Correlación de Pearson	,459**	1
	Sig. (bilateral)	,004	
	N	38	38

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

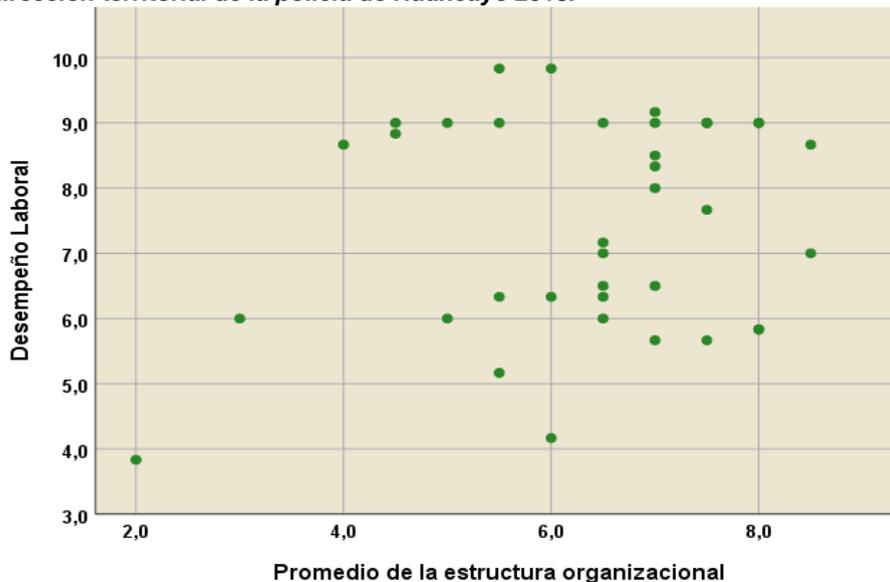
Fuente: Cuestionarios aplicados a los trabajadores de la dirección territorial de policía de Huancayo 2018. Elaboración: Propia

Como se puede apreciar en la tabla 8, la correlación es de 0,459, con p-valor=0,004< $\alpha$ =0,05, lo que resulta ser muy significativa, al 95% de confianza, la relación entre el ambiente físico y el desempeño laboral de los trabajadores de la Dirección Territorial de Huancayo.

#### 4. Explicación de cómo la estructura organizacional se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores de la Dirección Territorial de Policía Huancayo 2018.

Para la determinación de la relación entre la estructura, y el desempeño laboral de los trabajadores de la dirección territorial de la policía de Huancayo, se ha elaborado un diagrama que podría dar una idea más completa de esta relación, como se puede apreciar en la gráfica 2, donde se visualiza la correlación de 0,21, entre la estructura y el desempeño laboral.

**Gráfico 2 Promedios de estructura y promedios de desempeño laboral de los trabajadores de la dirección territorial de la policía de Huancayo 2018.**



Fuentes: Cuestionarios aplicados a los trabajadores de la dirección territorial de policía de Huancayo 2018  
Elaboración: Propia

La correlación, entre estructura y el desempeño laboral de los trabajadores, se encontró con el p-valor, el mismo que se presenta en la tabla 9.

**Tabla 9 Medida de la relación entre estructura y el desempeño laboral de los trabajadores de la dirección territorial de Huancayo.**

		Promedio de la estructura organizacional	Promedio del Desempeño laboral del trabajador
Promedio de la estructura organizacional	Correlación de Pearson	1	,214
	Sig. (bilateral)		,197
	N	38	38
Promedio del Desempeño laboral del trabajador	Correlación de Pearson	,214	1
	Sig. (bilateral)	,197	
	N	38	38

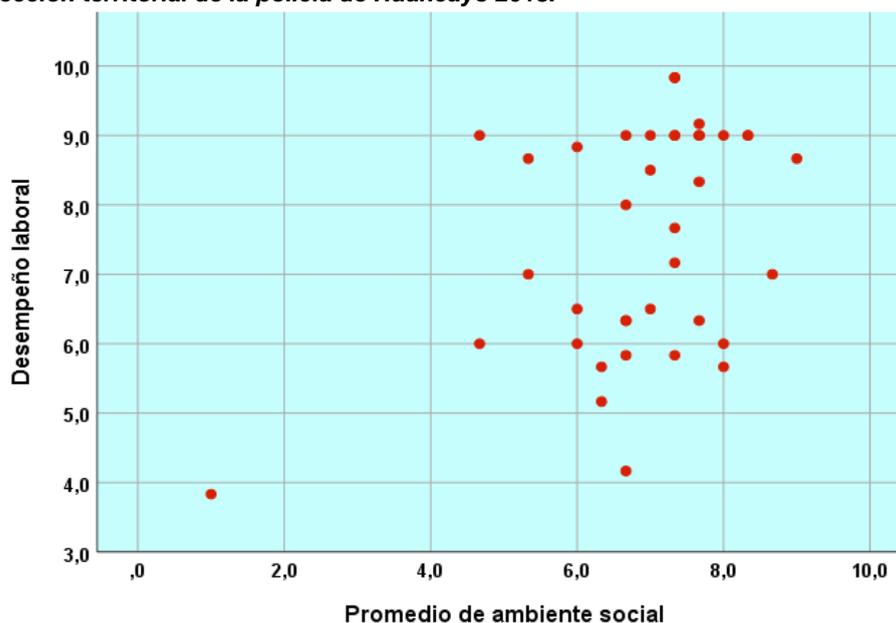
Fuente: Cuestionarios aplicados a los trabajadores de la dirección territorial de policía de Huancayo 2018  
Elaboración: Propia

Como se puede apreciar en la tabla 9, la correlación es de 0,214, con p-valor=0,197> $\alpha$ =0,05, lo que resulta no ser significativa, por lo tanto, la dimensión estructura del clima organizacional, no está relacionada al 95 % de confianza, en el desempeño laboral de los trabajadores de la Dirección Territorial de Huancayo.

## 5. Precisión de qué modo el ambiente social se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores de la Dirección Territorial de Policía Huancayo 2018.

Los resultados promedios de los indicadores de la dimensión ambiente social, y el desempeño laboral de la dirección territorial de la policía de Huancayo, se pueden apreciar en el gráfico 3, donde se ha elaborado una representación gráfica, de dispersión, que podría dar una idea más completa de esta relación, donde se visualiza la correlación de 0,41, entre ambiente social y el desempeño laboral.

**Gráfico 3 Promedios de Ambiente social y promedios de desempeño laboral de los trabajadores de la dirección territorial de la policía de Huancayo 2018.**



Fuentes: Cuestionarios aplicados a los trabajadores de la dirección territorial de policía de Huancayo 2018  
Elaboración: Propia

La correlación, entre ambiente social y el desempeño laboral de los trabajadores, se determinó, calculando el p-valor, el mismo que se presenta en la tabla 10.

**Tabla 10 Medida de la relación entre ambiente social y el desempeño laboral de los trabajadores de la dirección territorial de Huancayo.**

		Promedio de ambiente social	Promedio del Desempeño laboral del trabajador
Promedio de ambiente social	Correlación de Pearson	1	,415**
	Sig. (bilateral)		,010
	N	38	38
Promedio del Desempeño laboral del trabajador	Correlación de Pearson	,415**	1
	Sig. (bilateral)	,010	
	N	38	38

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

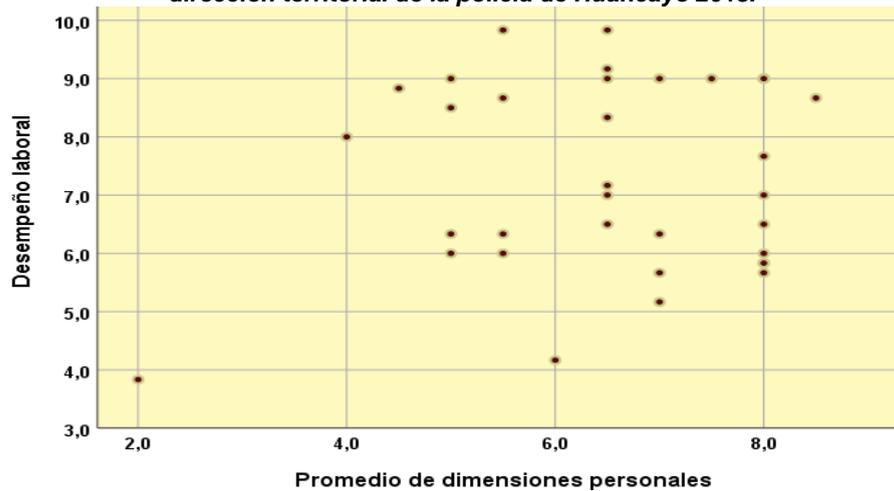
Fuentes: Cuestionarios aplicados a los trabajadores de la dirección territorial de policía de Huancayo 2018  
Elaboración: Propia

Como se puede observar en la tabla 10, la correlación es de 0,415, con p-valor=0,010 <  $\alpha$  = 0,05, lo que resulta ser significativa, al 95% de confianza, la relación entre el ambiente social, y el desempeño laboral de los trabajadores.

### 6. Exposición de cómo se relaciona las dimensiones personales con el desempeño laboral de los trabajadores de la Dirección Territorial de Policía Huancayo 2018.

Los resultados promedios de los indicadores de la dimensión personal, podrían estar relacionados con el desempeño laboral de los trabajadores. Para lo cual se elaboró un diagrama de dispersión, que podría dar una idea más completa de esta relación, como se puede apreciar en el gráfico 4, donde se visualiza la correlación de 0,172, entre la dimensión personales y el desempeño laboral.

**Gráfico 4 Promedios de dimensión personales y promedios de desempeño laboral de los trabajadores de la dirección territorial de la policía de Huancayo 2018.**



Fuentes: Cuestionarios aplicados a los trabajadores de la dirección territorial de policía de Huancayo 2018  
Elaboración: Propia

La correlación, entre la dimensión personales y el desempeño laboral de los trabajadores, se calculó con el p-valor, el mismo que se presenta en la tabla 11.

**Tabla 11 Medida de la relación entre dimensión personales y el desempeño laboral de los trabajadores de la dirección territorial de Huancayo**

		Promedio del interés personal	Promedio del Desempeño laboral del trabajador
Promedio del interés personal	Correlación de Pearson	1	,172
	Sig. (bilateral)		,301
	N	38	38
Promedio del Desempeño laboral del trabajador	Correlación de Pearson	,172	1
	Sig. (bilateral)	,301	
	N	38	38

Fuentes: Cuestionarios aplicados a los trabajadores de la dirección territorial de policía de Huancayo 2018.  
Elaboración: Propia

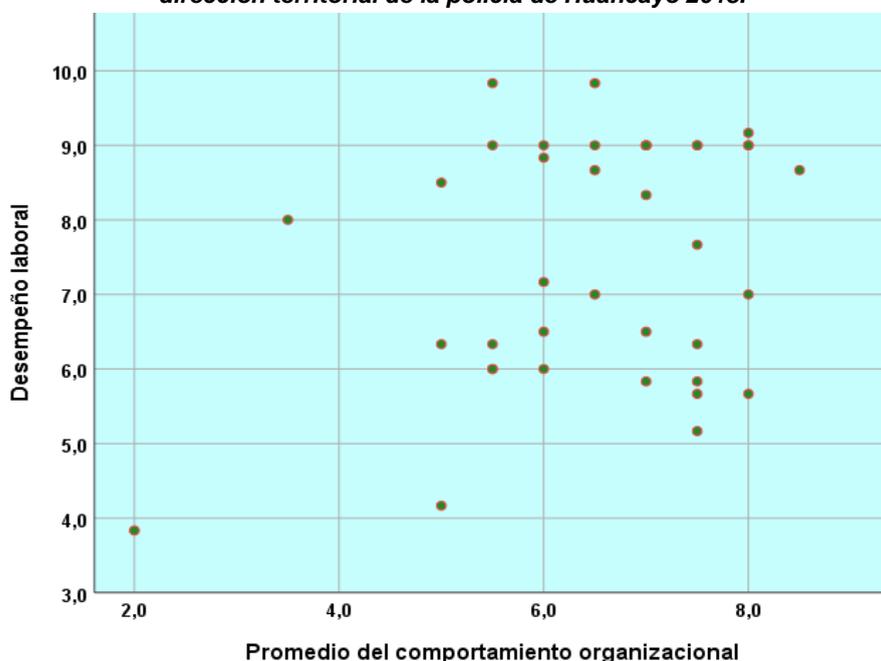
Como se puede observar en la tabla 11, la correlación es de 0,172, con p-valor=0,301> $\alpha$ =0,05, lo que resulta no ser significativa, por lo tanto, la dimensión personal, no está relacionada al 95% de confianza, con el desempeño laboral de los trabajadores de la Dirección Territorial de Huancayo.

### 7. Demostración de cómo el comportamiento Organizacional se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores de la Dirección Territorial de Policía Huancayo 2018.

Los resultados promedios de los indicadores de la dimensión comportamiento organizacional, podrían estar relacionados con el desempeño laboral de los trabajadores, de la dirección territorial

de la policía de Huancayo, obtenidos en la tabla 16. Para lo cual se ha confeccionado un diagrama de dispersión, que podría dar una idea más completa de esta relación, como se puede apreciar en la gráfica 12, donde se visualiza la correlación de 0,29, entre la dimensión comportamiento institucional y el desempeño laboral.

**Gráfico 5 Comportamiento organizacional influyente con el desempeño laboral de los trabajadores de la dirección territorial de la policía de Huancayo 2018.**



Fuentes: Cuestionarios aplicados a los trabajadores de la dirección territorial de policía de Huancayo 2018  
Elaboración: Propia

La correlación, entre el comportamiento organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores, se calculó con el p-valor, el mismo que se presenta en la tabla 17.

**Tabla 12 Medida de la relación entre ambiente social y el desempeño laboral de los trabajadores de la dirección territorial de Huancayo**

		Promedio del comportamiento institucional	Promedio del Desempeño laboral del trabajador
Promedio del comportamiento institucional	Correlación de Pearson	1	,297
	Sig. (bilateral)		,070
	N	38	38
Promedio del Desempeño laboral del trabajador	Correlación de Pearson	,297	1
	Sig. (bilateral)	,070	
	N	38	38

Fuentes: Cuestionarios aplicados a los trabajadores de la dirección territorial de policía de Huancayo 2018  
Elaboración: Propia

En la tabla 12, se ha estimado la correlación que resultó ser 0,297, con  $p\text{-valor}=0,070 > \alpha=0,05$ , lo que resulta no ser significativa, al 95% de confianza, la relación entre ambiente social, y el desempeño laboral de los trabajadores de la Dirección Territorial de Huancayo.

## 8. Relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral.

Los resultados promedios, de la relación entre clima organizacional con promedio 6,5 y desempeño laboral con promedio 7,5, de la dirección territorial de la policía de Huancayo,



La correlación, entre clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores, se calculó con un p-valor, el mismo que se presenta en la tabla 13.

**Tabla 13 Medida de relación entre clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de la dirección territorial de Huancayo**

		Promedio del clima organizacional	Promedio del Desempeño laboral del trabajador
Promedio del clima organizacional	Correlación de Pearson	1	,381*
	Sig. (bilateral)		,018
	N	38	38
Promedio del Desempeño laboral del trabajador	Correlación de Pearson	,381*	1
	Sig. (bilateral)	,018	
	N	38	38

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

Fuentes: Cuestionarios aplicados a los trabajadores de la dirección territorial de policía de Huancayo 2018  
Elaboración: Propia

Se puede apreciar en la tabla 13, la correlación de 0,381, con  $p\text{-valor}=0,018 < \alpha=0,05$ , lo que resulta ser significativa, al 95% de confianza, por lo tanto, el clima organizacional, está relacionado con el desempeño laboral de los trabajadores de la Dirección Territorial de Huancayo.

## DISCUSIÓN

Los resultados promedios de los indicadores correspondientes al ambiente físico laboral: iluminación, temperatura, y espacio donde se realizan las tareas de los trabajadores de la dirección territorial de policía de Huancayo 2018, para los trabajadores, fueron:

La iluminación en el puesto de trabajo es adecuada, mientras que, la temperatura y los espacio donde se realizan las tareas es regular.

Los resultados promedios, de los indicadores del ambiente físico obtenidos se inclinan a ser regular.

Estos resultados coinciden con, (Figueroa, Sosa, Ruiz, & Rivera, 2015), quienes en su artículo “Modelo para la Evaluación de la Satisfacción Laboral en una Organización Policial”, de la revista Dirección y Organización, en España, sostienen que:

“Estas preguntas se diseñaron con una escala de valores que se distribuye entre muy satisfecho (valor 4) hasta muy insatisfecho (valor 1), la satisfacción promedio en lo que respecta al ambiente institucional en la organización fue de 2,59. Esto demuestra que la mayoría de los encuestados están satisfechos con esta área, aunque el promedio se encuentra muy cercano a la media”

Los resultados promedios de los indicadores de ambiente social: ayuda entre colegas, trabajo en equipo e información al personal, de los trabajadores de la dirección territorial de policía de Huancayo 2018, de acuerdo a la información recopilada de los trabajadores, tienen un valor cualitativo adecuado.

De los resultados obtenidos se coincide con los de, (Rodríguez, 2014), en su tesis “Imagen institucional de la división de familia de la Policía Nacional del Perú-Huancayo”, indica que:

“Con respecto al trabajo en equipo de cada sección de esta dependencia policial, más del sesenta por ciento refiere que sí existe y que se debe a que se apoyan, se sienten más unidos y existe empatía y respeto entre ellos. Mientras que casi un cuarenta por ciento refiere que no existe trabajo en equipo porque el individualismo y la autosuficiencia mostrada por sus compañeros de trabajo impiden mejorar sus relaciones y crear un ambiente de trabajo más eficaz”.

Los resultados promedios de los indicadores correspondientes: Interés del personal, y las posibilidades de ascenso en la institución, de los trabajadores de la dirección territorial de policía de Huancayo 2018, se observa que, para los trabajadores, es regular.

Coincide con los resultados de, (Pérez & Rivera, 2015), en su Tesis “Clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores del instituto de investigaciones de la Amazonía peruana, período 2013”, indica que:

“El 86% de la población estudiada indican que existen oportunidades de progresar en la Organización de manera regular”.

En los resultados, respecto a las ideas presentadas por los trabajadores, tienen un valor cualitativo regular, mientras que, manifestaron que, en la institución se llegan a acuerdos de forma adecuada. Lo que difiere de (Alva, 2012, pág. 1), en su tesis Doctoral de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, titulada “Relación del clima organizacional con el desempeño de los comisarios, comisarías tipo “A” de la VII DIRTEPOL - año 2012”, en Lima, en sus resultados encontró que:

“El 10,3% del personal de comisarios encuestados manifiestan estar totalmente de acuerdo que el apoyo de los Comisarios en el desarrollo de nueva ideas se da con facilidad y es reconocido por el comando policial, el 51.3% de los encuestados están de acuerdo que el apoyo de los Comisarios en el desarrollo de nueva ideas se da con facilidad y es reconocido por el comando policial, mientras que el 38,4% del personal de comisarios encuestados perciben un total desacuerdo y desacuerdo con tal afirmación”.

Los resultados promedios de los indicadores correspondientes a eficiencia: metas y tareas en tiempo solicitado, vehículos, uniformes y materiales reduciendo costos para cumplir con sus labores, y realización de funciones sin exponer riesgos a compañeros y a la institución, de los trabajadores de la dirección territorial de policía de Huancayo 2018, muestran que, de acuerdo a la información recolectada de la evaluación de los jefes inmediatos, tienen un valor cualitativo de casi siempre cumplen sus labores. Los resultados obtenidos tienen coincidencia con de (Alva, 2012, pág. 1), quien, en su tesis Doctoral de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, titulada “Relación del clima organizacional con el desempeño de los comisarios, comisarías tipo “A” de la VII DIRTEPOL - año 2012”, encontró que:

“El 64.1% de los encuestados están totalmente de acuerdo que los comisarios hacen esfuerzos especiales en el desarrollo de sus tareas, mientras que el 35,9% manifiestan estar de acuerdo, evidenciándose que la principal meta de los comisarios es cumplir con el trabajo asignado”.

La evaluación de los trabajadores por parte de sus jefes inmediatos, mediante el cuestionario de desempeño laboral, dio como resultado que, el cumplimiento de las metas y tareas que se

establecen, cumplimiento adicional de tareas encargadas, y la proactividad en el cumplimiento de metas y tareas, tiene un resultado promedio de casi siempre. Lo que coincide con, (Alva, 2012, pág. 1), en su tesis Doctoral de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, titulada “Relación del clima organizacional con el desempeño de los comisarios, comisarías tipo “A” de la VII DIRTEPOL - año 2012”, explica lo siguiente:

“El 64.1% de los encuestados están totalmente de acuerdo que los comisarios hacen esfuerzos especiales en el desarrollo de sus tareas, mientras que el 35,9% manifiestan estar de acuerdo, evidenciándose que la principal meta de los comisarios es cumplir con el trabajo asignado”.

## **CONCLUSIONES.**

**PRIMERA:** Sobre el clima organizacional: el trabajo en equipo, la iluminación del área laboral el interés del personal, la información recibida y los acuerdos que realizan en la institución son adecuados, mientras que para, cumplir las funciones y asignar responsabilidad, las posibilidades de ascenso, para presentar ideas, el espacio donde realizan sus actividades, la estructura organizacional y la temperatura en la institución son regulares.

**SEGUNDA:** Los trabajadores de la Dirección Territorial de Policía de Huancayo, casi siempre tienen un buen desempeño laboral.

**TERCERA:** El ambiente físico podría estar relacionado con el desempeño laboral de los trabajadores, por haberse encontrado una correlación de 0,459, entre el ambiente físico y el desempeño laboral. Por lo tanto, se ha encontrado una correlación positiva entre el ambiente físico, y el desempeño laboral, al 95 % de confianza.

**CUARTA:** La estructura organizacional, no podría estar relacionada con el desempeño laboral de los trabajadores de la dirección territorial de la policía de Huancayo, por haberse encontrado la correlación de 0,21, entre estructura organizacional y el desempeño laboral, por lo tanto, la dimensión estructura organizacional del clima organizacional, no está relacionada al 95 % de confianza, con el desempeño laboral de los trabajadores de la Dirección Territorial de Huancayo.

**QUINTA:** El ambiente social, y el desempeño laboral de la dirección territorial de la policía de Huancayo, tiene una correlación de 0,41, es regular pero muy significativa, por lo tanto, se ha encontrado una correlación positiva entre la dimensión ambiente social, y desempeño laboral.

**SEXTA:** La dimensión personal, del clima organizacional no podría estar relacionado con el desempeño laboral de los trabajadores, por cuanto se encontró la correlación de 0,172, baja, y no significativa, por lo tanto, la dimensión personal no está relacionada al 95% de confianza, con el desempeño laboral de los trabajadores de la Dirección Territorial de Huancayo.

**SEPTIMA:** El comportamiento organizacional, no podría estar relacionado con el desempeño laboral de los trabajadores, por haberse determinado la correlación de 0,29, lo que resulta ser no significativa, por lo tanto el comportamiento organizacional no está relacionado con el desempeño laboral de los trabajadores al 95% de confianza.

**OCTAVA:** Entre el clima organizacional y el desempeño laboral se observó la correlación de

0,381, con  $p\text{-valor}=0,018 < \alpha=0,05$ , lo que resulta ser muy significativa, al 95% de confianza, por lo tanto el clima organizacional está relacionado con el desempeño laboral de los trabajadores de la Dirección Territorial de Huancayo.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aguilar, M., Pereyra, L., & Miguel, F. (2003). *Clima, Cultura y Cambio Organizacional*. Caracas, Venezuela. Obtenido de <http://cursoampliacion.una.edu.ve/desarrollorganizacional/paginas/lectura9climacultura.pdf>
- Aguirre, J. (2014). *La Policía Nacional del Perú*. Recuperado el 01 de Setiembre de 2017, de <http://usxc.blogspot.pe/2014/06/policia-nacional-del-peru.html>
- Alva, R. (2012). *Relación del clima organizacional con el desempeño de los comisarios, comisarías tipo “A” de la VII DIRTEPOL - año 2012*. Universidad nacional mayor de san marcos. Recuperado el 19 de julio de 2017, de <http://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/cybertesis/5814>
- Caligiore, I., & Díaz, J. (2003). Clima organizacional y desempeño de los docentes en la ULA: Estudio de un caso. *Revista Venezolana de Gerencia*. Obtenido de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=29002408>
- Chiavenato, I. (2001). *Administración de Recursos Humanos*. Recuperado el 03 de 06 de 19
- Chiavenato, I. (2007). *Administración de recursos humanos*. Mexico: Mc Graw Hill.
- Cohuo, J. (2004). *Efectividad Organizacional*. ITESCAM, Campeche. Obtenido de <https://www.itescam.edu.mx/principal/sylabus/fpdb/recursos/r92642.PDF>
- Duran, D., & Medrano, K. (2013). *Clima organizacional en la comisaría pnp de huánuco - 2013*. Huánuco. Recuperado el 01 de setiembre de 2017, de <http://automatisoft.pe/documentation/1ARESUMENTEINVESTIGACIONENLAPNP.pdf>
- Figueroa, C., Sosa, J., Ruiz, J., & Rivera, F. (Diciembre de 2015). Modelo para la Evaluación de la Satisfacción Laboral en una Organización Policial. *Dirección y Organización*(57), 42-62. Recuperado el 19 de julio de 2017, de <http://ww.revistadyo.com/index.php/dyo/article/view/480/502>
- Ganga, F., Cassinell, A., Piñones, M., & Quiroz, J. (2014). El concepto de eficiencia organizativa: una aproximación a lo universitario. *Revista Lider*, 25. Obtenido de [http://ceder.ulagos.cl/lider/images/numeros/25/5\\_Ganga.pdf](http://ceder.ulagos.cl/lider/images/numeros/25/5_Ganga.pdf)
- García, M. (2009). *Clima Organizacional y su Diagnóstico: Una aproximación Conceptual*. Universidad del Valle Sede San Fernando, Cali-Colombia, Cali. Obtenido de <http://www.redalyc.org/html/2250/225014900004/>
- Heras, F., & Huaman, M. (2018). *EFFECTIVIDAD DEL ERP “SIGA-MEF” APLICADO A LAS DECISIONES FINANCIERAS EN LA DRE CAJAMARCA, 2016*. Cajamarca. Obtenido de <http://repositorio.upagu.edu.pe/bitstream/handle/UPAGU/551/INFORME%20DE%20TESIS-SIGA-MEF.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Hernández, R. (2004). *Metodología de la Investigación*. La Habana. Obtenido de [https://www.ecured.cu/Investigaci%C3%B3n\\_Correlacional](https://www.ecured.cu/Investigaci%C3%B3n_Correlacional)
- Hernández, R; Fernández, C; Baptista, P. (2006). *Metodología de la investigación*. México D.F.: Ed. Mc. Graw - Hill Interamericana.
- Jimenez, M., & Puerto, L. (2014). *Diseño de un manual de funciones de la empresa fundación Ser como estrategia para el mejoramiento de los procesos y Procedimientos administrativos*. UNIVERSIDAD DE CARTAGENA, Cartagena. Obtenido de <http://190.242.62.234:8080/jspui/bitstream/11227/2191/1/DISE%C3%91O%20DEL%20MANUAL%20DE%20FUNCIONES%20PARA%20FUNDACION%20SER%20.pdf>
- Lusthaus, C., Adrien, M., Anderson, G., Carden, F., & Plinio, G. (2002). *Evaluación organizacional*. Washington DC: IDB Bookstore. Obtenido de [http://moodle2.unid.edu.mx/dts\\_cursos\\_md/pos/E/CO/AM/01/Evaluacion\\_organizacional.pdf](http://moodle2.unid.edu.mx/dts_cursos_md/pos/E/CO/AM/01/Evaluacion_organizacional.pdf)
- Máxima, J. (2018). *Clima Organizacional*. Obtenido de <https://www.caracteristicas.co/clima-organizacional/>
- O'Donnell, G., Deaton, A., Durand, M., Halpern, D., & Layard, R. (2014). *Bienestar y Política*. The Legatum Institute .
- Palma, S. (2004). *Escala Clima Laboral*. Lima, Perú. Obtenido de [http://www.academia.edu/7596386/ESCALA\\_CLIMA\\_LABORAL\\_CL\\_SPC\\_Manual\\_1o\\_Edici%C3%B3n](http://www.academia.edu/7596386/ESCALA_CLIMA_LABORAL_CL_SPC_Manual_1o_Edici%C3%B3n)
- Pérez, N., & Rivera, P. (2015). *Clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores del instituto de investigaciones de la amazonía peruana, período 2013*. Universidad Nacional De La Amazonía Peruana, iquitos – Perú, Iquitos. Recuperado el 20 de Julio de 2017, de <http://repositorio.unapiquitos.edu.pe/handle/UNAP/3810>
- Policia Nacional del Perú (PNP). (2017). *Policia Nacional del Perú (PNP)*. Obtenido de <https://www.policia.gob.pe/>: <https://www.policia.gob.pe/>
- Quijano, S. (2006). *Dirección de Recursos Humanos y Consultoría en las Organizaciones*. Barcelona.
- Robbins, S., & Judge, T. (2009). *Comportamiento organizacional*. México: Pearson Educación de México, S.A. de C.V.
- Rodríguez, G. (2014). *Imagen institucional de la división de familia de la Policía Nacional del Perú-Huancayo*. Universidad nacional mayor de san marcos, huancayo. Recuperado el 19 de julio de 2017, de <http://200.62.146.130/handle/cybertesis/3623>
- Romero, J. (2012). *Propuesta para el mejoramiento del clima organizacional del personal policial de la Seccional de Tránsito y Transporte del departamento de Santander, Colombia*. Universidad EAN Facultad de Estudios en Ambientes virtuales , Santander- Colombia. Recuperado el 20 de julio de 2017, de <http://hdl.handle.net/10882/4065>
- Schnettler at el. (2014). *Variables que influyen en la satisfacción con la vida de personas de*

*distinto nivel socioeconómico en el sur de Chile*. Fundación Universitaria Konrad Lorenz. Publicado por Elsevier España, S.L.U, Chile. Obtenido de [https://ac.els-cdn.com/S0121438114700074/1-s2.0-S0121438114700074-main.pdf?\\_tid=b7777a9d-e68f-470f-bd21-38e986665030&acdnat=1525881201\\_c06f9026cb58a616b9248d1cf0e37a63](https://ac.els-cdn.com/S0121438114700074/1-s2.0-S0121438114700074-main.pdf?_tid=b7777a9d-e68f-470f-bd21-38e986665030&acdnat=1525881201_c06f9026cb58a616b9248d1cf0e37a63)

Torrecilla, O. (2009). *Clima organizacional y su relación con la productividad laboral*. Obtenido de <https://www.ucongreso.edu.ar/biblioteca/matcatedra/Climaorganizacional.pdf>