

Universidad Católica de Santa María
Escuela de Postgrado
Maestría en Administración de Negocios



**“INFLUENCIA DE LAS RELACIONES LABORALES SOBRE EL
DESEMPEÑO DE LOS SERVIDORES DE LA TERCERA FISCALIA
PROVINCIAL PENAL CORPORATIVA DEL MINISTERIO PÚBLICO DEL
DISTRITO FISCAL DE AREQUIPA, 2016”**

Tesis presentada por el Bachiller
Alarcón Hurtado, Abraham
Para optar el Grado Académico de
Maestro en Administración de Negocios

Asesor:
Dr. Ruíz Vélchez, Willy Alejandro

Arequipa – Perú
2017

Arequipa, 26 de Junio de 2017

Señor Doctor:

HUGO TEJADA PRADELL

Director de la Escuela de Postgrado

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

Presente.-

Dictamen para el Borrador de Tesis titulada: ***"INFLUENCIA DE LAS RELACIONES LABORALES SOBRE EL DESEMPEÑO DE LOS SERVIDORES DE TERCERA FISCALÍA PROVINCIAL PENAL CORPORATIVA DEL MINISTERIO PÚBLICO DEL DISTRITO FISCAL DE AREQUIPA, 2016"***

Me he es muy grato dirigirme a usted para informarle que he revisado el Borrador de Tesis presentado por el Bachiller **ALARCÓN HURTADO, Abraham** para optar el Grado Académico de Maestro en Administración de Negocios.

Al respecto, el autor puede proceder a la defensa del Borrador de Tesis.

Aprovechando la oportunidad para renovar los sentimientos de mi especial consideración y estima personal.

Atentamente,



DR. WILLY ALEJANDRO RUIZ VILCHEZ
Jurado Dictaminador





AREQUIPA - PERÚ

Universidad Católica de Santa María

☎ (5154) 251210 Fax: (5154) 251213 E: ucsm@ucsm.edu.pe Web: http://www.ucsm.edu.pe Apartado: 1330

« IN SCIENTIA ET FIDE EST FORITUDO NOBIS »

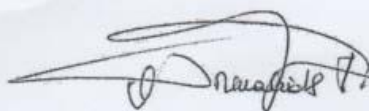
DICTAMEN

A : Dr. Hugo Tejada Pradell
Director de la Escuela de Postgrado de la UCSM
Asunto : Dictamen de borrador de tesis para el grado académico de Maestro
Enunciado : " Influencia de las relaciones laborales sobre el desempeño de los servidores de la tercera fiscalía provincial penal corporativa del Ministerio Público del distrito fiscal de Arequipa, 2016
Graduando : Bachiller Sr. Abraham Alarcón Hurtado
Fecha : Arequipa, 7 de julio de 2017.

Previo atento saludo, le informo que habiendo cumplido el graduando con levantar las observaciones, el borrador de tesis cuenta con *opinión favorable* del suscrito,

Es cuanto tengo por informar,

Atentamente,



Dr. Elberth Hernán Samalvides Márquez
Docente Dictaminador

c.c. arch.



Arequipa, 07 de julio del 2017

Señor Doctor:

Hugo Tejada Pradell

DIRECTOR DE LA ESCUELA DE POSTGRADO UCSM

Presente

Ref. -Boleta nombramiento Jurado Dictaminado N°91: Borrador de Tesis para el Grado Académico de Maestro visto el expediente n° 20170000025599

De mi mayor consideración:

Es grato dirigirme a Ud. en relación a la referencia en ese sentido hago de su conocimiento el Dictamen del borrador de tesis:

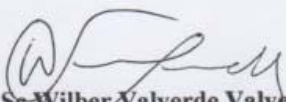
"INFLUENCIA DE LAS RELACIONES LABORALES SOBRE EL DESEMPEÑO DE LOS SERVIDORES DE LA TERCERA FISCALIA PROVINCIAL PENAL CORPORATIVA DEL MINISTERIO PUBLICO DEL DISTRITO FISCAL DE AREQUIPA, 2016"

Presentado por el Bachiller ALARCÓN HURTADO, Abraham para optar el Grado Académico de Maestro en Administración de Negocios.

No habiendo observaciones al proyecto referido, dictamino favorablemente para ser sustentado

Sin otro particular, lo saludo:

ATENTAMENTE


M. Sc. Wilber Valverde Valverde
Docente de la Escuela de Posgrado



DEDICATORIA

A mi familia, amigos y personas especiales en mi vida, por el gran aliento que me dieron para poder realizar el presente proyecto y por darme su apoyo en todas mis metas.

A mis maestros por su sabia atención para alentarme y poder enfrentar los obstáculos en mi carrera.

AGRADECIMIENTO

A Dios, por toda su bendición e infinita grandeza.

A mi madre, por su esfuerzo y apoyo de manera incondicional, por haberme proporcionado la mejor educación y lecciones de la vida.

A mi familia, por haberme apoyado en este proyecto personal y el cual culmina con éxito.

A mis compañeros de clase, con los que he compartido grandes momentos.

A todos aquellos que siguen estando cerca de mí y que le regalan a mi vida algo de ellos.

¡¡Muchas gracias!!

EPÍGRAFE

“El que tiene imaginación, con qué facilidad saca de la nada un mundo”.

Gustavo Adolfo Bécquer.

INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de investigación tiene como objetivo principal el determinar la influencia de las relaciones laborales sobre el desempeño de los servidores de Tercera Fiscalía Provincial Penal Corporativa del Ministerio Público del Distrito Fiscal de Arequipa en el periodo 2016.

Dado que las relaciones laborales entre los servidores de la Tercera Fiscalía Provincial Penal Corporativa del Ministerio Público del Distrito Fiscal de Arequipa se han deteriorado es probable que influyan en el desempeño laboral de los servidores de la Tercera Fiscalía Provincial Penal Corporativa del Ministerio Público del Distrito Fiscal de Arequipa.

La presente investigación es de campo y documental, de diseño no experimental, en cuanto a la temporalidad de la información, es de tipo trasversal y el nivel de investigación es explicativo.

I. Relaciones Laborales, en este punto se hace un análisis completo de sus indicadores, los cuales son: Conocimiento Personal, Trabajo en Equipo, Interacción, Serenidad e Imparcialidad y Diplomacia en los Desacuerdos, graficando y analizando los resultados estadísticos de los encuestados.

II. Desempeño Laboral, en este punto se analiza el nivel de desempeño laboral a través de sus indicadores, los cuales son: Perspectiva, Equidad, Fortaleza y Equilibrio, graficando y analizando los resultados estadísticos de los encuestados.

III. Estadísticos de Fiabilidad, en este punto es donde se realizan los análisis estadísticos a través de Alpha de Cronbach de las Relaciones Laborales y el Desempeño Laboral.

RESUMEN

El presente estudio tuvo como finalidad demostrar la influencia de las relaciones laborales sobre el desempeño de los servidores de la Tercera Fiscalía Provincial Penal Corporativa del Ministerio Público del Distrito Fiscal de Arequipa en el periodo 2016.

La unidad de estudio han sido los funcionarios y servidores de la Tercera Fiscalía Provincial Penal Corporativa del Ministerio Público del Distrito Fiscal de Arequipa,

El estudio concluye que:

1. Los servidores de la Tercera Fiscalía Provincial Penal Corporativa del Ministerio Público del Distrito Fiscal de Arequipa, consideran que existe un nivel adecuado de interrelación laboral con los compañeros de trabajo; siendo la “Serenidad e Imparcialidad” el indicador más destacado y los enfocados a mejorar el “Conocimiento Personal” y el “Trabajo en Equipo”.
2. En la presente investigación se observa que los servidores de la Tercera Fiscalía Provincial Penal Corporativa del Ministerio Público del Distrito Fiscal de Arequipa, consideran que su nivel de desempeño laboral es adecuado puesto que se logra cumplir con las funciones encomendadas y atender los requerimientos de la población; siendo la “Equidad” el indicador más destacado y los enfocados a mejorar la “Perspectiva” y la “Fortaleza”.
3. Existe una relación directa y significativa entre los indicadores de las relaciones laborales y los indicadores del desempeño laboral de los servidores de la Tercera Fiscalía Provincial Penal Corporativa del Ministerio Público del Distrito Fiscal de Arequipa.

Palabras clave: Relaciones Laborales, Desempeño Laboral, Ministerio Público

ABSTRACT

This study aimed to demonstrate the influence of labor relations on the performance of the servers of the Third Provincial Corporate Criminal Prosecutor of the Public Ministry of the Arequipa Fiscal District in the period 2016.

The unit of study has been the officers and servants of the Third Provincial Corporate Criminal Prosecutor of the Public Ministry of the Tax District of Arequipa,

The study concludes that:

1. The servers of the Third Provincial Criminal Prosecutor's Office of the Public Prosecutor's Office of the Tax District of Arequipa consider that there is an acceptable level of labor interrelation with their co-workers; Being "Serenity and impartiality" the most outstanding indicator, and those focused on improving "Personal Knowledge" and "Teamwork".
2. In the present investigation it is observed that the servers of the Third Provincial Criminal Prosecutor's Office of the Public Ministry of the Tax District of Arequipa consider that their level of work performance is adequate since it manages to comply with the requested reports; Being "Equity" the most outstanding indicator, and those focused on improving the "Perspective" and "Strength".
3. There is a direct and significant relationship between indicators of labor relations and labor performance indicators of the servers of the Third Provincial Criminal Prosecutor's Office of the Public Ministry of the Tax District of Arequipa.

Principal words: Labor Relations, Job Performance, Public Ministry

INDICE GENERAL

INTRODUCCIÓN

RESUMEN

ABSTRACT

INFORME DE INVESTIGACIÓN.....	1
CAPÍTULO UNICO.....	2
RESULTADOS DE LA INVESTIGACION	2
1. RELACIONES LABORALES.....	2
1.1 CARACTERÍSTICAS DE LAS RELACIONES LABORALES EXISTENTES ENTRE LOS SERVIDORES DE LA TERCERA FISCALÍA PROVINCIAL PENAL CORPORATIVA DEL MINISTERIO PÚBLICO DEL DISTRITO FISCAL DE AREQUIPA	2
1.1.1. Conocimiento Personal.....	2
1.1.2. Trabajo en Equipo	5
1.1.3. Interacción	7
1.1.4. Serenidad e Imparcialidad	9
1.1.5. Diplomacia en los Desacuerdos.....	11
1.1.6. ANÁLISIS GENERAL RELACIONES LABORALES	13
2. DESEMPEÑO LABORAL	16
2.1. NIVEL DE DESEMPEÑO LABORAL	16
2.1.1. Perspectiva.....	16
2.1.2. Equidad.....	18
2.1.3. Fortaleza	20
2.1.4. Equilibrio.....	22
2.1.5. ANÁLISIS GENERAL DESEMPEÑO LABORAL	24
3.1. ALPHA DE CRONBACH: Relaciones Laborales	27
3.3. RELACIÓN ÍTEM - INDICADOR.....	28
3.4. ESCALA DE VALORACIÓN	29
CONCLUSIONES.....	36
BIBLIOGRAFÍA	39

INFORMATOGRAFIA	41
ANEXOS	42
ANEXO N° 01:PLAN DE TESIS	43
ANEXO N° 02: MATRIZ DE CONSISTENCIA	70
ANEXO N° 03: CUESTIONARIO DE RELACIONES LABORALES.....	72
ANEXO N° 04: TEST DE AUTOEVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO	73



ÍNDICE DE TABLAS

TABLA N° 1 CONOCIMIENTO PERSONAL	2
TABLA N° 2 TRABAJO EN EQUIPO.....	5
TABLA N° 3 INTERACCIÓN.....	7
TABLA N° 4 SERENIDAD E IMPARCIALIDAD.....	9
TABLA N° 5 DIPLOMACIA EN LOS DESACUERDOS.....	11
TABLA N° 6 ANÁLISIS GENERAL RELACIONES LABORALES	13
TABLA N° 7 PERSPECTIVA	16
TABLA N° 8 EQUIDAD	18
TABLA N° 9 FORTALEZA	20
TABLA N° 10 EQUILIBRIO.....	22
TABLA N° 11 DESEMPEÑO LABORAL.....	24
TABLA N° 12 ESTADÍSTICOS DE FIABILIDAD RELACIONES LABORALES	27
TABLA N° 13 ESTADÍSTICOS DE FIABILIDAD DESEMPEÑO LABORAL.....	27
TABLA N° 14 RELACIONES LABORALES: Relación Ítem-indicador	28
TABLA N° 15 DESEMPEÑO LABORAL: Relación Ítem-indicador.....	28
TABLA N° 16 ESCALA DE VALORACION: Relaciones Laborales	29
TABLA N° 17 ESCALA DE VALORACION: Desempeño Laboral	29
TABLA N° 18 ESTADISTICA DE CARGA LABORAL AÑO 2015	30
TABLA N° 19 ESTADISTICA DE CARGA LABORAL AÑO 2016.....	32

ÍNDICE DE GRÁFICAS

GRÁFICA N° 1 CONOCIMIENTO PERSONAL	3
GRÁFICA N° 2 TRABAJO EN EQUIPO	6
GRÁFICA N° 3 INTERACCIÓN	8
GRÁFICA N° 4 SERENIDAD E IMPARCIALIDAD	10
GRÁFICA N° 5 DIPLOMACIA EN LOS DESACUERDOS	12
GRÁFICA N° 6 ANÁLISIS GENERAL RELACIONES LABORALES (por área).....	14
GRÁFICA N° 7 ANÁLISIS GENERAL RELACIONES LABORALES (por indicador) 14	
GRÁFICA N° 8 PERSPECTIVA	17
GRÁFICA N° 9 EQUIDAD	19
GRÁFICA N° 10 FORTALEZA	21
GRÁFICA N° 11 EQUILIBRIO.....	23
GRÁFICA N° 12 DESEMPEÑO LABORAL (Por área).....	25
GRÁFICA N° 13 DESEMPEÑO LABORAL (Por indicador)	25
GRÁFICA N° 14 CARPETAS FISCALES INGRESADAS – AÑO 2015.....	31
GRÁFICA N° 15 CARPETAS FISCALES INGRESADAS – AÑO 2016.....	33
GRÁFICA N° 16 CARPETAS FISCALES RESUELTAS POR AÑO	34
GRÁFICA N° 17 NÚMERO DE SERVIDORES POR AÑO.....	34
GRÁFICA N° 18 CARPETAS FISCALES PROMEDIO RESUELTAS POR SERVIDOR	35

LISTA DE ABREVIATURAS

- MP : Ministerio Público
DF : Distrito Fiscal
PJFS : Presidencia de la Junta de Fiscales Superiores.
RL : Relaciones laborales
DL : Desempeño laboral





INFORME DE INVESTIGACIÓN

CAPÍTULO UNICO

RESULTADOS DE LA INVESTIGACION

1. RELACIONES LABORALES

1.1 CARACTERÍSTICAS DE LAS RELACIONES LABORALES EXISTENTES ENTRE LOS SERVIDORES DE LA TERCERA FISCALÍA PROVINCIAL PENAL CORPORATIVA DEL MINISTERIO PÚBLICO DEL DISTRITO FISCAL DE AREQUIPA

1.1.1. Conocimiento Personal

1.1.1.1. Análisis por indicador

TABLA N° 1
CONOCIMIENTO PERSONAL

Indicador	N	Media	Desv. Típ.
Conocimiento Personal	47	3,2200	0,9050

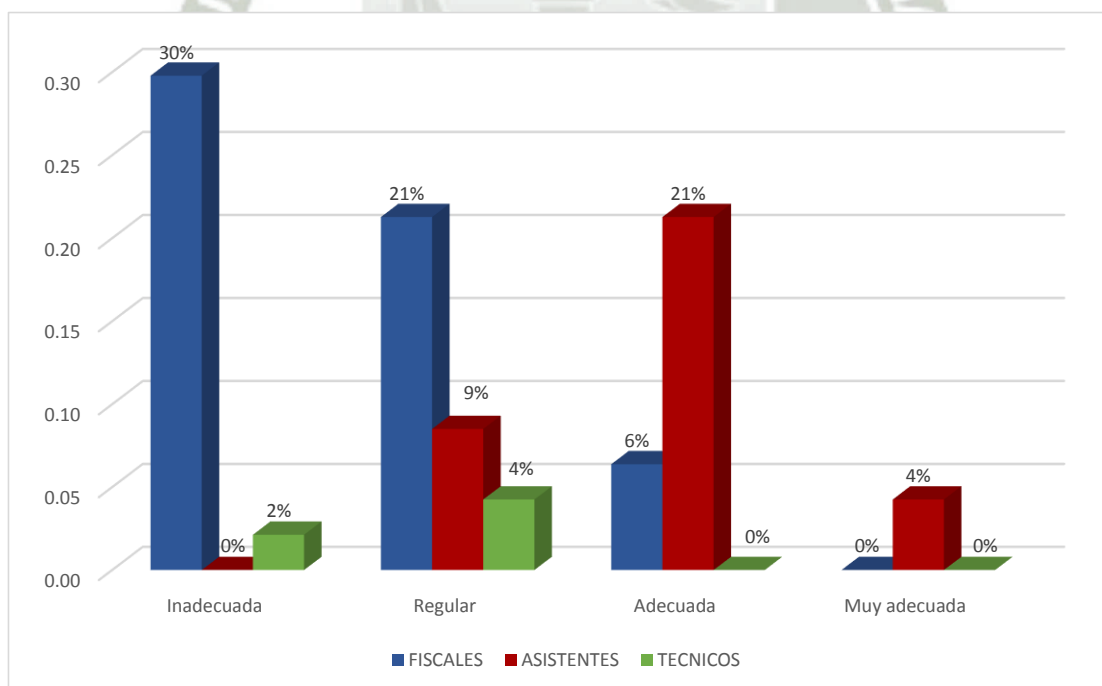
Pregunta	Media	Desv. Típ.
Me intereso de forma sincera por los problemas personales de mis compañeros de trabajo.	3,23	0,859
Tengo conocimiento general de las condiciones de vida de mis compañeros de trabajo de la oficina.	2,99	0,896
Con frecuencia comparto actividades extra laborales con mis compañeros de trabajo.	3,44	0,961

		Áreas			Total
		Fiscales	Asistentes	Técnicos	
Conocimiento Personal	Inadecuada	14	0	1	15
	Regular	10	4	2	16
	Adecuada	3	10	0	13
	Muy adecuada	0	3	0	3
	Total	27	17	3	47

Fuente: Cuestionario de “Relaciones Laborales”

Elaboración: Propia

GRÁFICA N° 1
CONOCIMIENTO PERSONAL



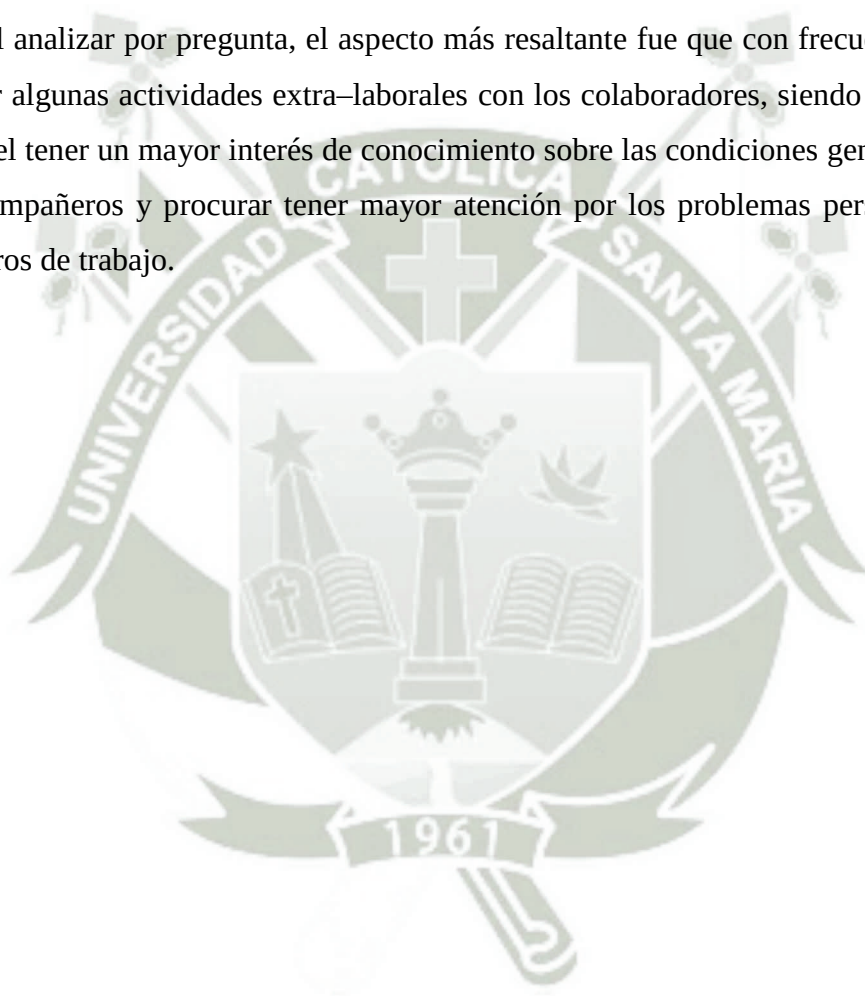
Fuente: Cuestionario de “Relaciones Laborales”

Elaboración: Propia

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Los resultados hacen referencia al comportamiento del indicador “Conocimiento Personal”, cuyo valor medio es de 3,2200 y una desviación típica de 0,9050; que implica que los servidores de la Tercera Fiscalía Provincial Penal Corporativa del Ministerio Público del Distrito Fiscal de Arequipa, consideran que su nivel de conocimiento sobre las características personales y/o afines de sus compañeros es regular (de forma específica son 16 personas que precisan ello); siendo los fiscales los que más resaltan este comportamiento.

Al analizar por pregunta, el aspecto más resaltante fue que con frecuencia se busca compartir algunas actividades extra-laborales con los colaboradores, siendo los aspectos a mejorar, el tener un mayor interés de conocimiento sobre las condiciones generales de vida de los compañeros y procurar tener mayor atención por los problemas personales de los compañeros de trabajo.



1.1.2. Trabajo en Equipo

TABLA N° 2

TRABAJO EN EQUIPO

Indicador	N	Media	Desv. Típ.
Trabajo en Equipo	47	3,4460	0,8296

Pregunta	Media	Desv. Típ.
Me caracterizo por estimular la participación de los demás.	3,39	0,798
Busco analizar los problemas del área de forma conjunta.	3,10	0,876
Me caracterizo por transmitir que prevalezca la confianza en el entorno laboral.	3,85	0,815

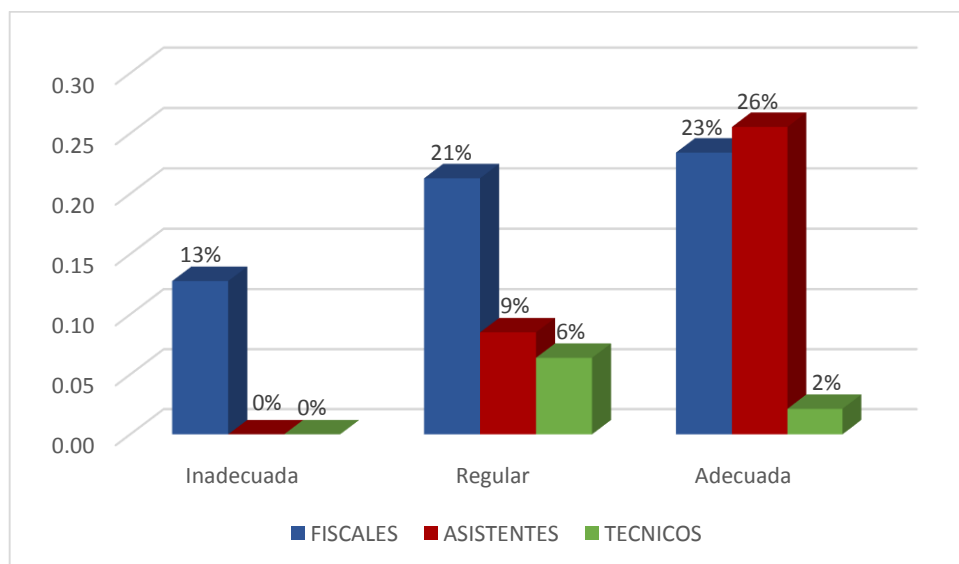
		Áreas			Total
		Fiscales	Asistentes	Técnicos	
Trabajo en Equipo	Inadecuada	6	0	0	6
	Regular	10	4	3	17
	Adecuada	11	12	1	24
	Total	27	16	4	47

Fuente: Cuestionario de “Relaciones Laborales”

Elaboración: Propia

GRÁFICA N° 2

TRABAJO EN EQUIPO



Fuente: Cuestionario de “Relaciones Laborales”

Elaboración: Propia

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Los resultados hacen referencia al comportamiento del indicador “Trabajo en Equipo”, cuyo valor medio es de 3,4460 y una desviación típica de 0,8296; que implica que los servidores de la Tercera Fiscalía Provincial Penal Corporativa del Ministerio Público del Distrito Fiscal de Arequipa, consideran que su nivel de trabajo en equipo para desarrollar conjuntamente las funciones encomendadas es adecuada (de forma específica son 24 personas que precisan ello); siendo los asistentes los que más resaltan este comportamiento.

Al analizar por pregunta, el aspecto más resaltante del personal es que consideran que buscar transmitir confianza en las acciones laborales es positivo, siendo los aspectos a mejorar, incentivar la participación de los compañeros y buscar siempre analizar conjuntamente las dificultades que se presenten en el área.

1.1.3. Interacción

TABLA N° 3

INTERACCIÓN

Indicador	N	Media	Desv. Típ.
Interacción	47	3,5633	0,9733

Pregunta	Media	Desv. Típ.
Impulso la cooperación con la finalidad de lograr los objetivos del área.	3,68	0,921
Busco promover que se den reconocimientos a los compañeros de trabajo.	3,53	0,989
Me caracterizo por una actitud de impulsar las interrelaciones laborales.	3,48	1,010

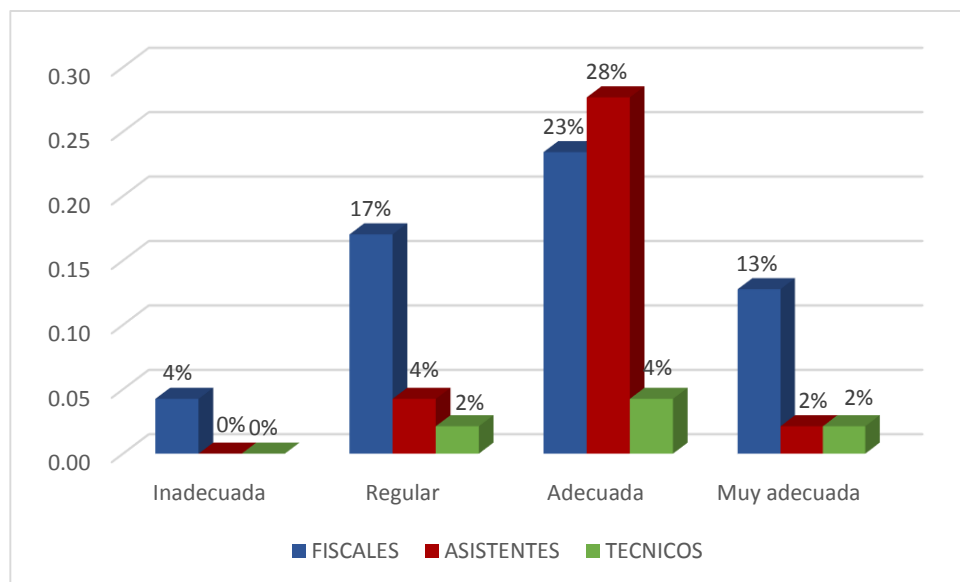
	Áreas			Total
	Fiscales	Asistentes	Técnicos	
Inadecuada	2	0	0	2
Regular	8	2	1	11
Adecuada	11	13	2	26
Muy adecuada	6	1	1	8
Total	27	16	4	47

Fuente: Cuestionario de “Relaciones Laborales”

Elaboración: Propia

GRÁFICA N° 3

INTERACCIÓN



Fuente: Cuestionario de “Relaciones Laborales”

Elaboración: Propia

ANÁLISIS E INTERPRETACION

Los resultados hacen referencia al comportamiento del indicador “Interacción”, cuyo valor medio es de 3,5633 y una desviación típica de 0,9733; que implica que los servidores de la Tercera Fiscalía Provincial Penal Corporativa del Ministerio Público del Distrito Fiscal de Arequipa, consideran que su nivel de interacción con los compañeros de trabajo dentro y fuera del área de trabajo es adecuada (de forma específica son 26 personas que precisan ello); siendo los asistentes los que más resaltan este comportamiento.

Al analizar por pregunta, el aspecto más resaltante del personal es que buscan impulsar la cooperación con la finalidad de atender las obligaciones laborales y cumplir con los objetivos planteados, siendo los aspectos a mejorar, tener la actitud para impulsar y mejorar las relaciones con los compañeros de trabajo y en la medida de lo posible promover el reconocimiento laboral a los compañeros en el entorno laboral.

1.1.4. Serenidad e Imparcialidad

TABLA N° 4

SERENIDAD E IMPARCIALIDAD

Indicador	N	Media	Desv. Típ.
Serenidad e Imparcialidad	47	3,8033	0,8453

Pregunta	Media	Desv. Típ.
Me caracterizo por conservar la serenidad frente a mis compañeros de trabajo.	3,38	0,866
Busco actuar de forma imparcial y velando por los intereses de la entidad.	4,17	0,766
Si siento antipatía por algún compañero de trabajo, trato de no demostrarlo y cambiar de actitud.	3,86	0,904

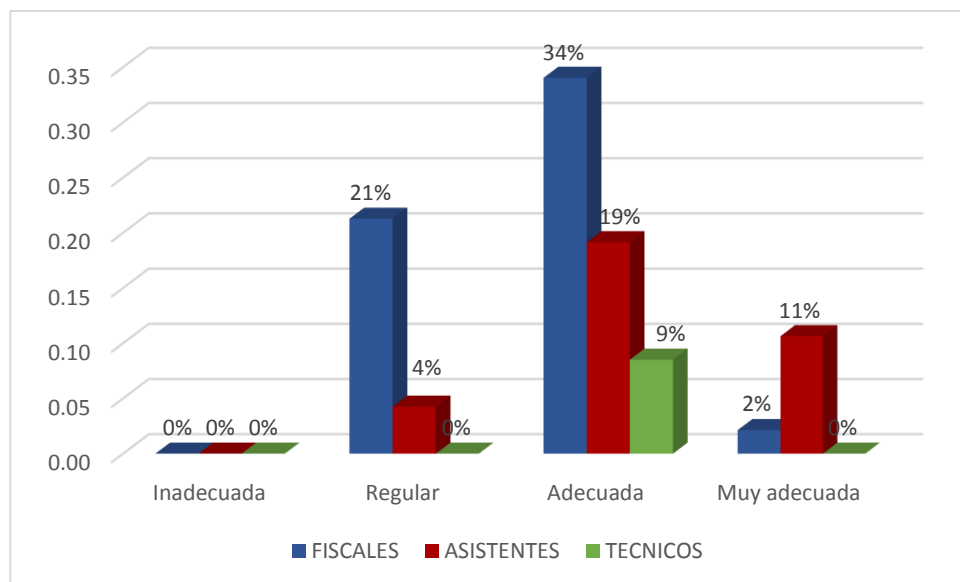
		Áreas			Total
		Fiscales	Asistentes	Técnicos	
Serenidad e Imparcialidad	Inadecuada	0	0	0	0
	Regular	10	2	0	12
	Adecuada	16	9	4	29
	Muy adecuada	1	5	0	6
	Total	27	16	4	47

Fuente: Cuestionario de “Relaciones Laborales”

Elaboración: Propia

GRÁFICA N° 4

SERENIDAD E IMPARCIALIDAD



Fuente: Cuestionario de “Relaciones Laborales”

Elaboración: Propia

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Los resultados hacen referencia al comportamiento del indicador “Serenidad e Imparcialidad”, cuyo valor medio es de 3,8033 y una desviación típica de 0,8453; que implica que los servidores de la Tercera Fiscalía Provincial Penal Corporativa del Ministerio Público del Distrito Fiscal de Arequipa, consideran que su nivel de serenidad e imparcialidad cuando desarrollan sus funciones y labores encomendadas es adecuada (de forma específica son 29 personas que precisan ello); siendo los fiscales los que más resaltan este comportamiento.

Al analizar por pregunta, el aspecto más resaltante del personal es que buscan actuar de manera imparcial y velando en primer lugar por los intereses institucionales, siendo los aspectos a mejorar, buscar mantener la serenidad ante momentos de presión frente a los compañeros de trabajo y tener actitud positiva frente a alguna antipatía que se genere con algún compañero.

1.1.5. Diplomacia en los Desacuerdos

TABLA N° 5

DIPLOMACIA EN LOS DESACUERDOS

Indicador	N	Media	Desv. Típ.
Diplomacia en los Desacuerdos	47	3,7866	0,9393

Pregunta	Media	Desv. Típ.
Busca que prevalezca el trato cortés cuando existen desacuerdos en la oficina.	3,89	0,868
Impulso que los puntos de desacuerdos se resuelvan rápidamente.	3,85	0,959
Considere que es prioritario ceder algún punto de vista en bien de los intereses de la mayoría.	3,62	0,991

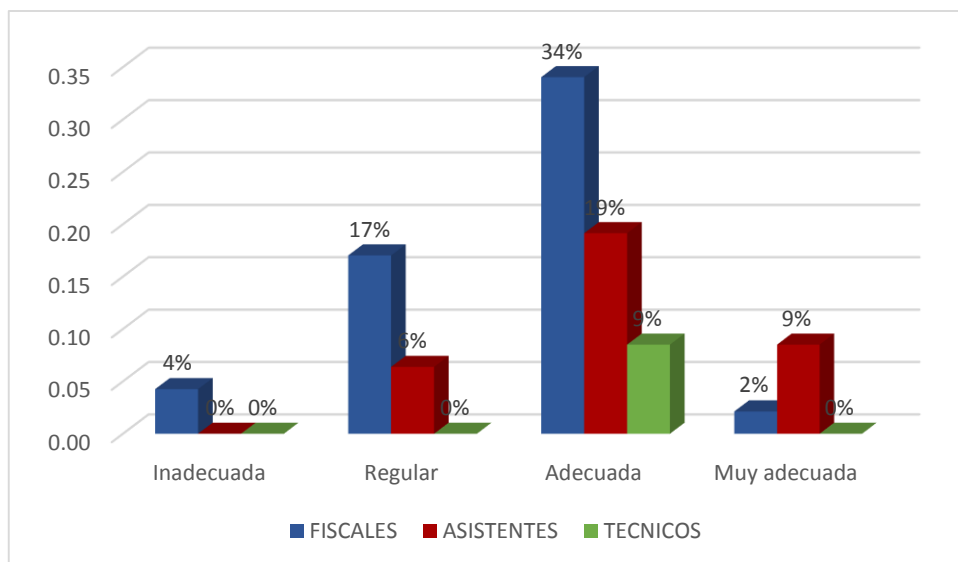
		Áreas			Total
		Fiscales	Asistentes	Técnicos	
Diplomacia en los Desacuerdos	Inadecuada	2	0	0	2
	Regular	8	3	0	11
	Adecuada	16	9	4	29
	Muy adecuada	1	4	0	5
	Total	27	16	4	47

Fuente: Cuestionario de “Relaciones Laborales”

Elaboración: Propia

GRÁFICA N° 5

DIPLOMACIA EN LOS DESACUERDOS



Fuente: Cuestionario de “Relaciones Laborales”
Elaboración: Propia

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Los resultados hacen referencia al comportamiento del indicador “Diplomacia en los Desacuerdos”, cuyo valor medio es de 3,7866 y una desviación típica de 0,9393; que implica que los servidores de la Tercera Fiscalía Provincial Penal Corporativa del Ministerio Público del Distrito Fiscal de Arequipa, consideran que su nivel de atender las diferencias afines a los temas laborales dentro del área es adecuada (de forma específica son 29 personas que precisan ello); siendo los fiscales los que más resaltan este comportamiento.

Al analizar por pregunta, el aspecto más resaltante del personal es que opinan que prevalezca el trato cortés ante la existencia de diferencia de opinión sobre temas laborales y afines, siendo los aspectos a mejorar, ceder oportunamente ante la existencia de mejores puntos de vista sustentados o que sean diferentes a nuestra postura inicial e impulsar rápidamente vías de solución ante algún desacuerdo.

1.1.6. ANÁLISIS GENERAL RELACIONES LABORALES

TABLA N° 6

ANÁLISIS GENERAL RELACIONES LABORALES

Variable	N	Media	Desv. Típ.
Relaciones Laborales	47	3,5638	0,8985

		Áreas			Total
		Fiscales	Asistentes	Técnicos	
Relaciones Laborales	Regular	15	3	1	19
	Adecuada	11	11	3	25
	Muy adecuada	1	2	0	3
	Total	27	16	4	47

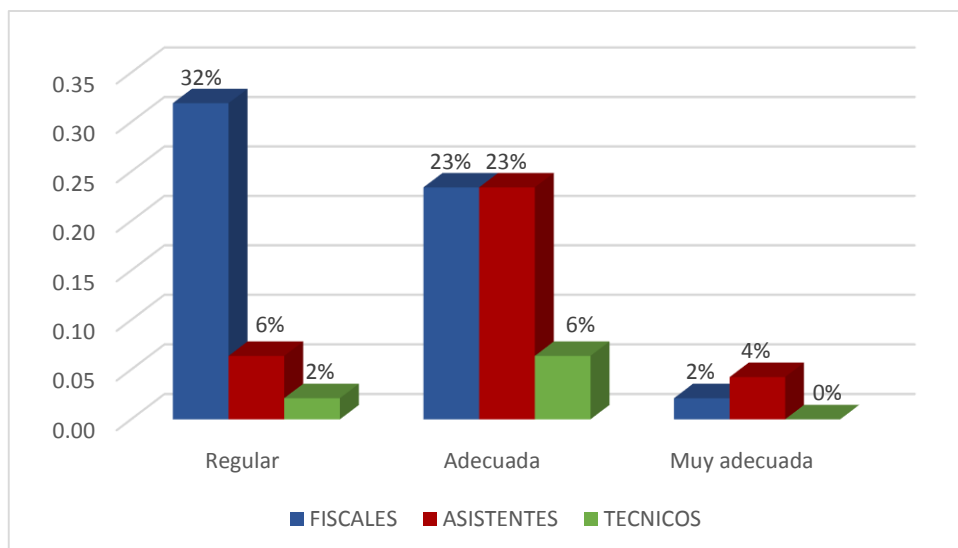
Indicadores	Media	Desv. Típ.
Conocimiento Personal	3,2200	0,9050
Trabajo en Equipo	3,4460	0,8296
Interacción	3,5633	0,9733
Serenidad e Imparcialidad	3,8033	0,8453
Diplomacia en los Desacuerdos	3,7866	0,9393

Fuente: Cuestionario de “Relaciones Laborales”

Elaboración: Propia

GRÁFICA N° 6

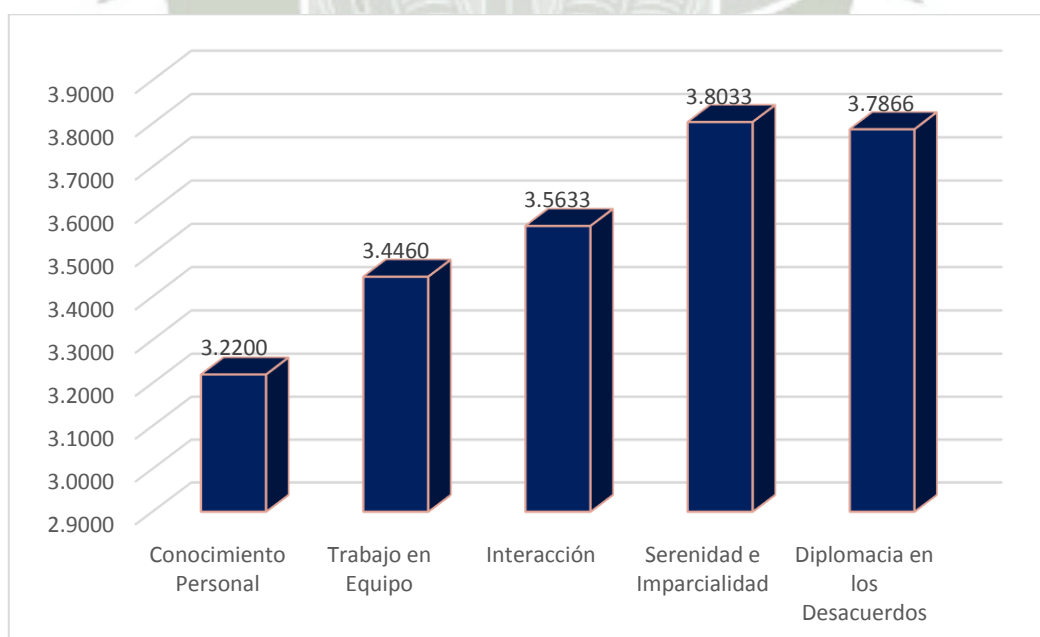
ANÁLISIS GENERAL RELACIONES LABORALES (por área)



Fuente: Cuestionario de “Relaciones Laborales”
Elaboración: Propia

GRÁFICA N° 7

ANÁLISIS GENERAL RELACIONES LABORALES (por indicador)

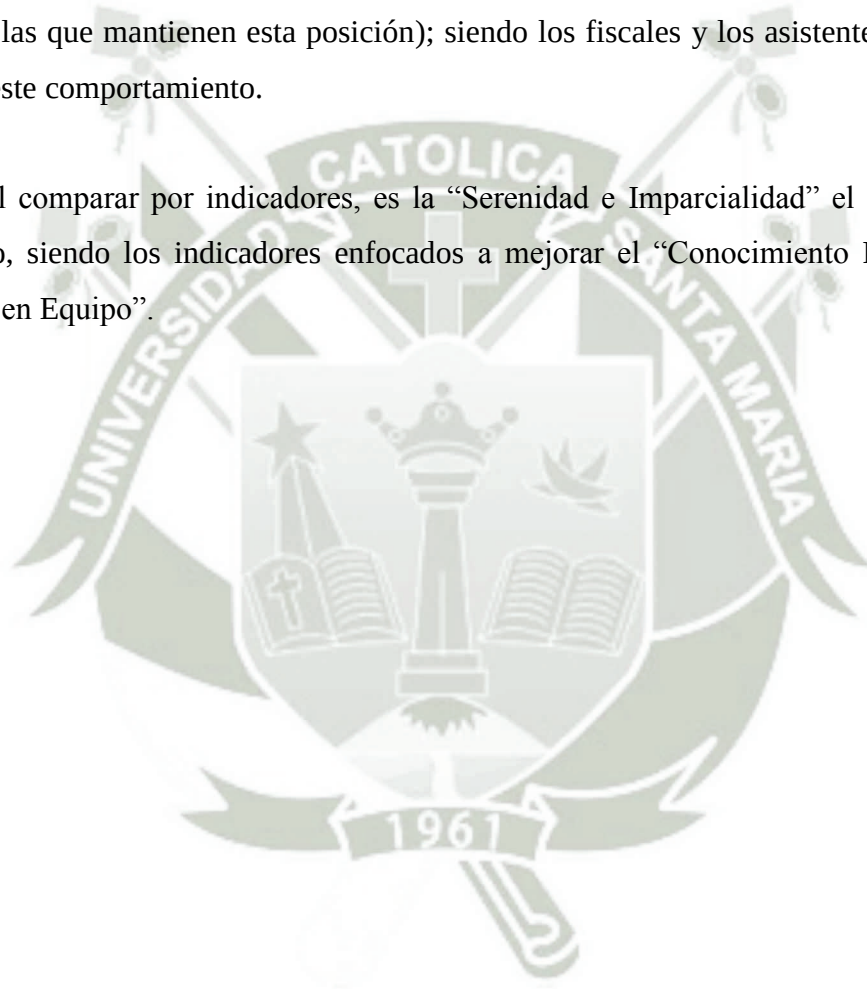


Fuente: Cuestionario de “Relaciones Laborales”
Elaboración: Propia

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Después de efectuar el análisis de cada uno de los indicadores de la Variable Independiente, se procede a desarrollar y analizar el comportamiento medio cuyo valor fue de 3,5638 y una desviación típica de 0,8985, que al ubicarlo en la escala de valoración ya definida recae en la zona denominada “Relaciones Laborales adecuadas”; lo cual permite concluir que los servidores de la Tercera Fiscalía Provincial Penal Corporativa del Ministerio Público del Distrito Fiscal de Arequipa, consideran que existe un nivel adecuado de interrelación laboral con sus compañeros de las áreas de trabajo (de forma específica son 25 personas las que mantienen esta posición); siendo los fiscales y los asistentes los que más resaltan este comportamiento.

Al comparar por indicadores, es la “Serenidad e Imparcialidad” el indicador más destacado, siendo los indicadores enfocados a mejorar el “Conocimiento Personal” y el “Trabajo en Equipo”.



2. DESEMPEÑO LABORAL

2.1. NIVEL DE DESEMPEÑO LABORAL

2.1.1. Perspectiva

TABLA N° 7
PERSPECTIVA

Indicador	N	Media	Desv. Típ.
Perspectiva	47	3,585	0,846

Pregunta	Media	Desv. Típ.
Antes de tomar una decisión recabas toda la información necesaria y tienes presente las consecuencias que puede arrojar.	3,89	0,958
Tengo la visión clara sobre cómo debe evolucionar el trabajo de mi área en los próximos años y qué debo hacer para situarla en esa meta.	3,01	0,770
Planifico mi trabajo y el de mis colaboradores y las acciones que se realizan están alineadas a los objetivos.	3,82	0,843
Me involucro en el trabajo de mis colaboradores y conozco sus metas personales y profesionales.	3,62	0,813

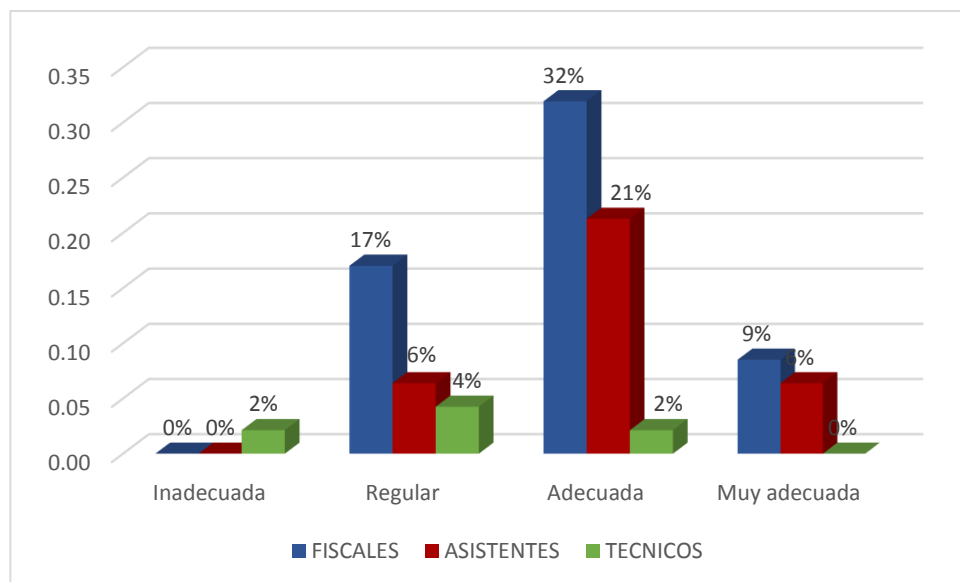
		Áreas			Total
		Fiscales	Asistentes	Técnicos	
Perspectiva	Inadecuada	0	0	1	1
	Regular	8	3	2	13
	Adecuada	15	10	1	26
	Muy adecuada	4	3	0	7
	Total	27	16	4	47

Fuente: Test de “Desempeño”

Elaboración: Propia

GRÁFICA N° 8

PERSPECTIVA



Fuente: Test de “Desempeño”

Elaboración: Propia

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Los resultados hacen referencia al comportamiento del indicador “Perspectiva”, cuyo valor medio es de 3,585 y una desviación típica de 0,846; que implica que los servidores de la Tercera Fiscalía Provincial Penal Corporativa del Ministerio Público del Distrito Fiscal de Arequipa, consideran que su nivel de proyección sobre las actividades a efectuar en su área de trabajo es adecuada (de forma específica son 26 personas que precisan ello); siendo los fiscales que más resaltan este comportamiento.

Al analizar por pregunta, el aspecto más resaltante del personal es que precisan que antes de tomar decisiones se recaba toda la información necesaria, siendo los aspectos el aspecto a mejorar el tener claro que pasará con las actividades priorizadas en el área de trabajo en los próximos periodos y procurar tener un mayor conocimiento de los proyectos personales y profesionales de los compañeros de trabajo.

2.1.2. Equidad

TABLA N° 8

EQUIDAD

Indicador	N	Media	Desv. Típ.
Equidad	47	3,8075	0,8927

Pregunta	Media	Desv. Típ.
Al tomar una decisión pongo por encima de los objetivos de mi área, los de la entidad.	3,79	0,863
Reconozco y estimo los logros de mis colaboradores.	3,34	0,841
Si cometo una injusticia con algún colaborador, pido disculpas.	4,00	0,884
Escucho y tomo en cuenta a todos mis colaboradores sin importar su jerarquía.	4,10	0,983

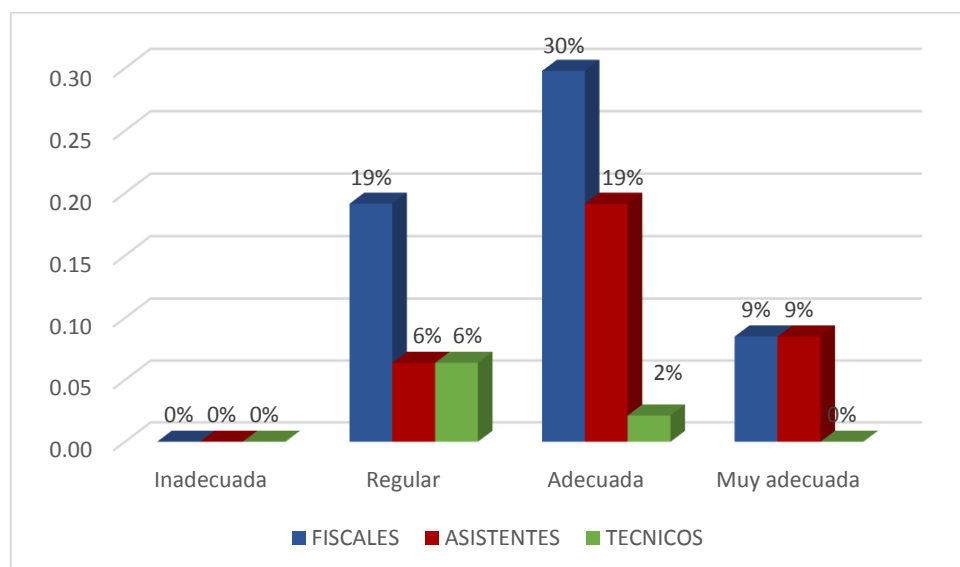
		Áreas			Total
		Fiscales	Asistentes	Técnicos	
Equidad	Inadecuada	0	0	0	0
	Regular	9	3	3	15
	Adecuada	14	9	1	24
	Muy adecuada	4	4	0	8
	Total	27	16	4	47

Fuente: Test de “Desempeño”

Elaboración: Propia

GRÁFICA N° 9

EQUIDAD



Fuente: Test de “Desempeño”
Elaboración: Propia

ANÁLISIS E INTERPRETACION

Los resultados hacen referencia al comportamiento del indicador “Equidad”, cuyo valor medio es de 3,8075 y una desviación típica de 0,8927; que implica que los servidores de la Tercera Fiscalía Provincial Penal Corporativa del Ministerio Público del Distrito Fiscal de Arequipa, consideran que su nivel de relación con su entorno sustentado en un trato equitativo hacia los compañeros de trabajo y con la ciudadanía es adecuada (de forma específica son 24 personas que precisan ello); siendo los fiscales los que más resaltan este comportamiento.

Al analizar por pregunta, el aspecto más resaltante del personal es que buscan escuchar a los demás tomando en cuenta sus opiniones sin considerar la jerarquía, siendo el aspecto a mejorar el buscar estimular que los demás servidores cumplan con sus logros personales, laborales y profesionales. Además se puede apreciar que en mayor porcentaje, un 30% consideran adecuada la Equidad, un 19% lo consideran adecuada y un 6% lo consideran regular.

2.1.3. Fortaleza

TABLA N° 9

FORTALEZA

Indicador	N	Media	Desv. Típ.
Fortaleza	47	3,7011	0.4276

Pregunta	Media	Desv. Típ.
Cuando se presenta un problema no me desánimo y procuro motivar a mi equipo.	3,66	0,874
Cuando las circunstancias no son perfectas, trato de corregir y sacar el mejor provecho sin enojarme.	3,36	0,915
Se renunciar a mis objetivos cuando considero que no van a llevar a ningún resultado.	3,68	0,785
Pongo atención a los problemas de mis colaboradores antes que a los propios.	4,11	0,827

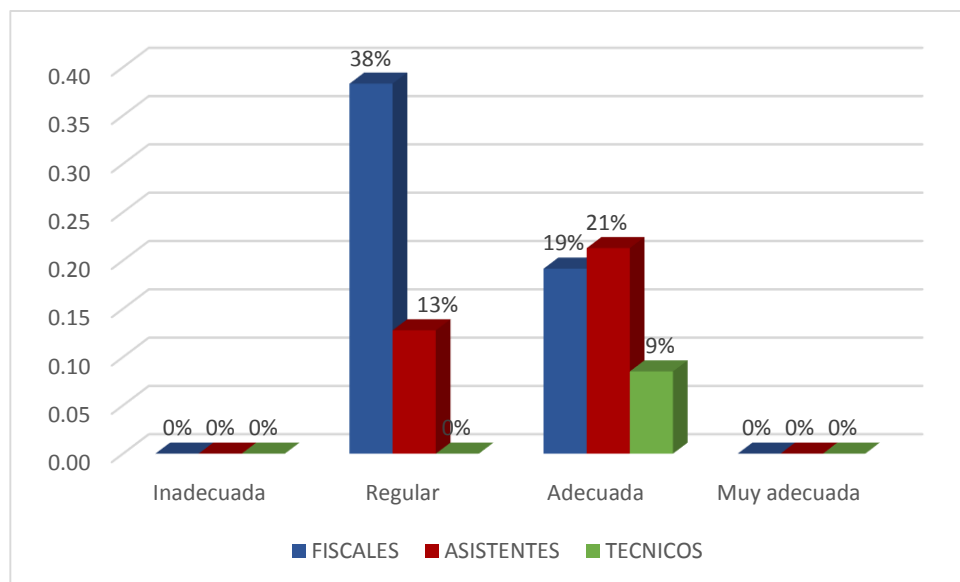
		Áreas			Total
		Fiscales	Asistentes	Técnicos	
Fortaleza	Inadecuada	0	0	0	0
	Regular	18	6	0	24
	Adecuada	9	10	4	23
	Muy adecuada	0	0	0	0
	Total	27	16	4	47

Fuente: Test de “Desempeño”

Elaboración: Propia

GRÁFICA N° 10

FORTALEZA



Fuente: Test de “Desempeño”

Elaboración: Propia

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Los resultados hacen referencia al comportamiento del indicador “Fortaleza”, cuyo valor medio es de 3,7011 y una desviación típica de 0,4276; que implica que los servidores de la Tercera Fiscalía Provincial Penal Corporativa del Ministerio Público del Distrito Fiscal de Arequipa, consideran que su nivel de fuerza y fortaleza para hacer frente a las dificultades afines a las obligaciones y responsabilidades de sus puestos de trabajo es regular (de forma específica son 24 personas que precisan ello); siendo los fiscales los que más resaltan este comportamiento.

Al analizar por pregunta, el aspecto más resaltante del personal es que buscan poner atención a los problemas de sus compañeros de trabajo más que a los propios, siendo los aspectos a mejorar, analizar y superar comportamientos adversos frente a situaciones complicadas o de presión y evitar el desánimo cuando se presente un problema y por el contrario, buscar motivar a los compañeros del trabajo.

2.1.4. Equilibrio

TABLA N° 10

EQUILIBRIO

Indicador	N	Media	Desv. Típ.
Equilibrio	47	3,7126	0,8657

Pregunta	Media	Desv. Típ.
Respeto el tiempo y el espacio de los demás y procuro no interrumpir constantemente a mis colaboradores.	3,79	0,794
Soy una persona disciplinada y organizada.	3,95	0,791
Soy puntual en la entrada al trabajo.	4,01	0,994
Reconozco los sentimientos de mis colaboradores y trato de comprenderlos.	3,09	0,884

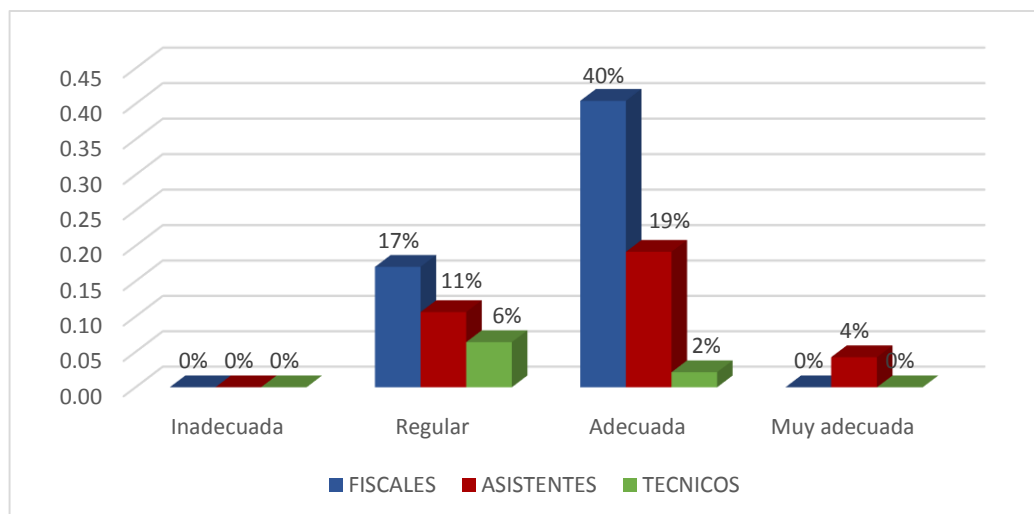
	Áreas			Total
	Fiscales	Asistentes	Técnicos	
Inadecuada	0	0	0	0
Regular	8	5	3	16
Adecuada	19	9	1	29
Muy adecuada	0	2	0	2
Total	27	16	4	47

Fuente: Test de “Desempeño”

Elaboración: Propia

GRÁFICA N° 11

EQUILIBRIO



Fuente: Test de “Desempeño”
Elaboración: Propia

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Los resultados hacen referencia al comportamiento del indicador “Equilibrio”, cuyo valor medio es de 3,71 y una desviación típica de 0,8657; que implica que los servidores de la Tercera Fiscalía Provincial Penal Corporativa del Ministerio Público del Distrito Fiscal de Arequipa, consideran que su nivel de equilibrio para tomar decisiones relacionadas con sus funciones es adecuado (de forma específica son 29 personas que precisan ello); siendo los fiscales los que más resaltan este comportamiento.

Al analizar por pregunta, el aspecto más resaltante del personal es que la puntualidad para con su horario de entrada al trabajo es importante, así con el cumplimiento de los informes y funciones encomendadas, siendo los aspectos a mejorar, comprender los comportamientos y sentimientos de los compañeros de trabajo, de igual modo respetar el espacio de los demás evitando interrumpir constantemente.

2.1.5. ANÁLISIS GENERAL DESEMPEÑO LABORAL

TABLA N° 11

DESEMPEÑO LABORAL

Variable	N	Media	Desv. Típ.
Desempeño Laboral	47	3,7013	0,8637

		Áreas			Total
		Fiscales	Asistentes	Técnicos	
Desempeño o Laboral	Regular	9	1	1	11
	Adecuada	17	11	2	30
	Muy adecuada	1	4	1	6
	Total	27	16	4	47

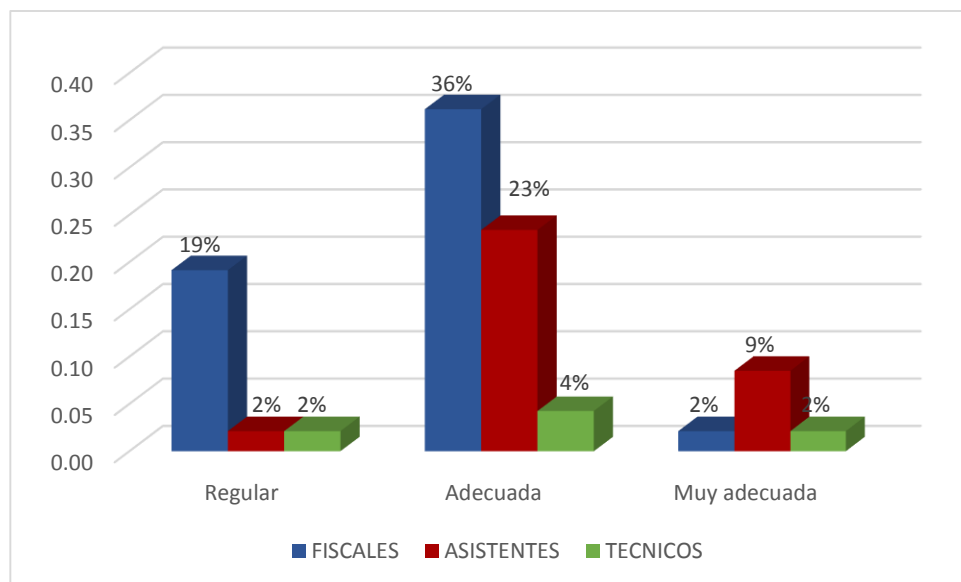
Indicador	Media	Desv. Típ.
Perspectiva	3,585	0,846
Equidad	3,8075	0,8927
Fortaleza	3,7011	0,4276
Equilibrio	3,7126	0,8657

Fuente: Test de “Desempeño”

Elaboración: Propia

GRÁFICA N° 12

DESEMPEÑO LABORAL (Por área)

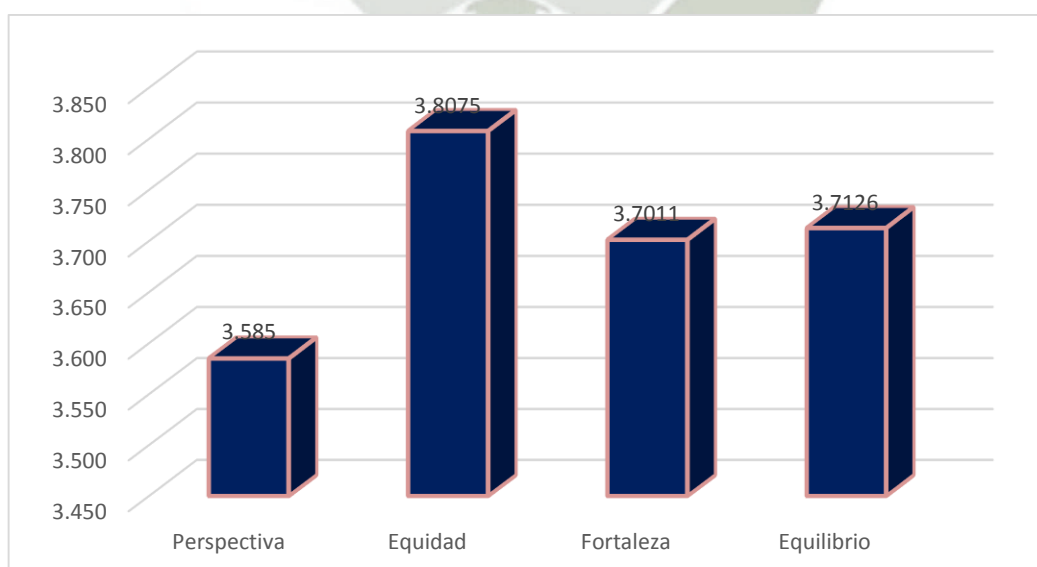


Fuente: Test de “Desempeño”

Elaboración: Propia

GRÁFICA N° 13

DESEMPEÑO LABORAL (Por indicador)



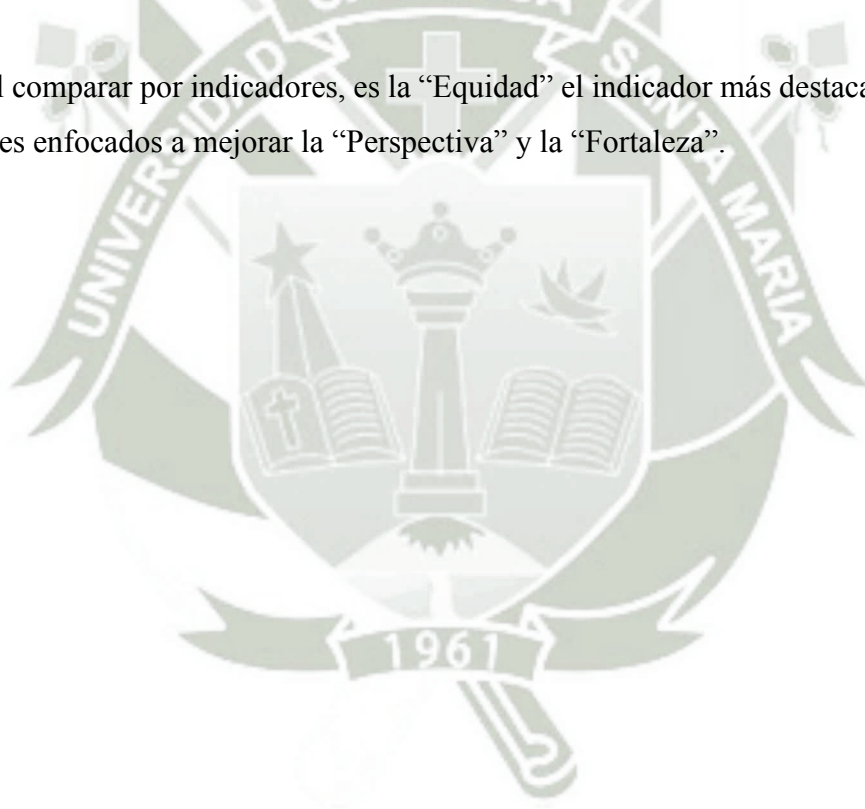
Fuente: Test de “Desempeño”

Elaboración: Propia

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Después de efectuar el análisis de cada uno de los indicadores de la Variable Dependiente, se procede a desarrollar a analizar el comportamiento medio cuyo valor fue de 3,7013 y una desviación típica de 0,8637, que al ubicarlo en la escala de valoración ya definida recae en la zona denominada “Desempeño Laboral adecuada”; lo cual permite concluir que los servidores de la Tercera Fiscalía Provincial Penal Corporativa del Ministerio Público del Distrito Fiscal de Arequipa, consideran que su nivel de desempeño laboral es adecuado puesto que logran cumplir con las funciones encomendadas y con atender los requerimientos y/o solicitudes legales de la población (de forma específica son 30 personas que precisan ello); siendo los fiscales los que más resaltan este comportamiento.

Al comparar por indicadores, es la “Equidad” el indicador más destacado, siendo los indicadores enfocados a mejorar la “Perspectiva” y la “Fortaleza”.



3. ESTADÍSTICOS DE FIABILIDAD

3.1. ALPHA DE CRONBACH: Relaciones Laborales

TABLA N° 12

ESTADÍSTICOS DE FIABILIDAD RELACIONES LABORALES

Alfa de Cronbach	Nro. de Elementos
0,872	15

Fuente: Reporte del SPSS 20,0

Elaboración: Propia

Se obtuvo un valor de 0,872 que representa que la confiabilidad del instrumento “Relaciones Laborales” es adecuada.

3.2. ALPHA DE CRONBACH: Desempeño Laboral

TABLA N° 13

ESTADÍSTICOS DE FIABILIDAD DESEMPEÑO LABORAL

Alfa de Cronbach	Nro. de Elementos
0,893	16

Fuente: Reporte del SPSS 20,0

Elaboración: Propia

Se obtuvo un valor de 0,893 que representa que la confiabilidad del instrumento “Desempeño Laboral” es adecuada.

3.3. RELACIÓN ÍTEM - INDICADOR

TABLA N° 14

RELACIONES LABORALES: Relación Ítem-indicador

VARIABLE	INDICADORES	ÍTEMS
RELACIONES LABORALES	Conocimiento Personal	01, 02, 03
	Trabajo en Equipo	04, 05, 06
	Interacción	07, 08, 09
	Serenidad e Imparcialidad	10, 11, 12
	Diplomacia en los Desacuerdos	13, 14, 15

Fuente: Cuestionario de “Relaciones Laborales”

Elaboración: Propia

TABLA N° 15

DESEMPEÑO LABORAL: Relación Ítem-indicador

VARIABLE	INDICADORES	ÍTEMS
DESEMPEÑO LABORAL	Perspectiva	01, 02, 03, 04
	Equidad	05, 06, 07, 08
	Fortaleza	09, 10, 11, 12
	Equilibrio	13, 14, 15, 16

Fuente: Test de “Desempeño”

Elaboración: Propia

Para efectuar el análisis general de ambas variables, se plantea una escala de valoración con intervalos de igual amplitud, en base a la Escala de Likert, se precisa:

3.4. ESCALA DE VALORACIÓN

TABLA N° 16

ESCALA DE VALORACION: Relaciones Laborales

ESCALA	INTERVALO
Relaciones laborales muy inadecuadas	15 – 26
Relaciones laborales inadecuadas	27 – 38
Relaciones laborales regulares	39 – 50
Relaciones laborales adecuadas	51 – 62
Relaciones laborales muy adecuadas	63 – 75

Fuente: Cuestionario de “Relaciones laborales”

Elaboración: Propia

TABLA N° 17

ESCALA DE VALORACION: Desempeño Laboral

ESCALA	INTERVALO
Desempeño muy inadecuado	16 – 28
Desempeño inadecuado	29 – 41
Desempeño regular	42 – 54
Desempeño adecuado	55 – 67
Desempeño muy adecuado	68 – 80

Fuente: Test de “Desempeño”

Elaboración: Propia

TABLA N° 18

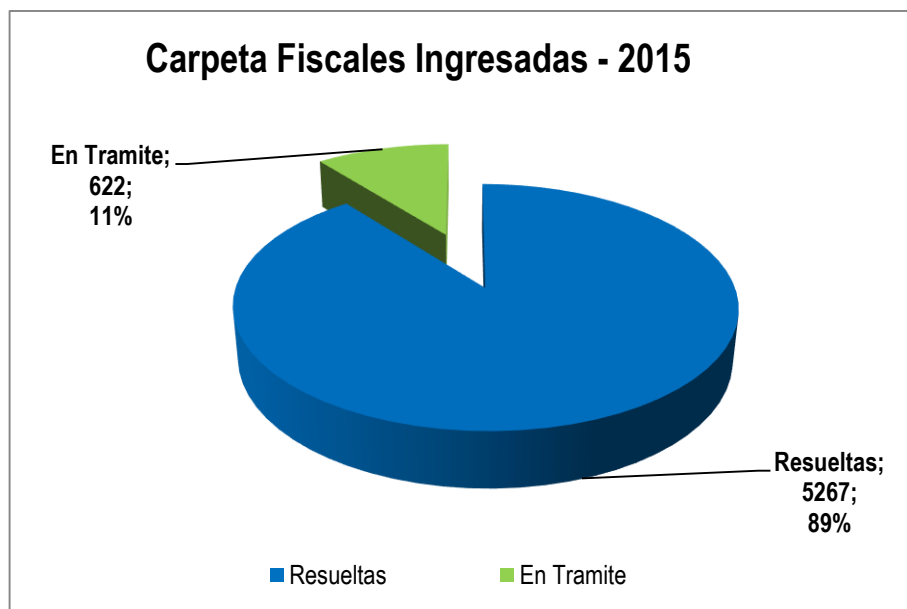
**ESTADISTICA DE CARGA LABORAL
TERCERA FISCALIA PROVINCIAL PENAL CORPORATIVA DE AREQUIPA
CARPETAS FISCALES INGRESADAS DEL 01 / 01 / 2015 AL 31 / 12 / 2015**

Fiscal	Carpetas Fiscales Resueltas	%	En Trámite	%	Carpetas Fiscales Ingresadas
Álvarez Lam Yuclan Rossiemary	135	79.88%	34	20.12%	169
Apaza Mamani Edén	121	89.63%	14	10.37%	135
Arismendi Rodríguez Abelardo	162	94.74%	9	5.26%	171
Atencio Ramos Eduardo Antonio	192	96.00%	8	4.00%	200
Ayala Roldan Manuel Antonio	181	96.28%	7	3.72%	188
Bayona Goicochea Raúl Dario	180	86.54%	28	13.46%	208
Bueno Cárdenas Jesús David	258	93.48%	18	6.52%	276
Callata Vega Reli Jacinto	171	87.24%	25	12.76%	196
Cari Apaza Wilson D.	110	80.88%	26	19.12%	136
Compa Quispe José Luis	80	70.18%	34	29.82%	114
Corzo Carbajal Myrna Nathalie	189	83.26%	38	16.74%	227
Curasi Cornejo Lizardo Christian	254	93.38%	18	6.62%	272
Cusi Acencio Valeriano Luis	167	82.27%	36	17.73%	203
Del Carpio Iquirá Luis	201	95.26%	10	4.74%	211
Estefanero Canaza Mayra Flor	101	81.45%	23	18.55%	124
Gallegos Zavala María del Rosario	109	100.00%	0	0.00%	109
Gamero Gómez Vanessa	117	90.70%	12	9.30%	129
García Huanca Luis Enrique	99	90.83%	10	9.17%	109
Gonzales Catunta Jessica Antonieta	199	92.13%	17	7.87%	216
Gonzales Elguera Oscar Benancio	150	81.97%	33	18.03%	183
Gonzales Oviedo Nelson Humberto	90	87.38%	13	12.62%	103
Justo Callacondo Wilber Leoncio	45	95.74%	2	4.26%	47
Luna Luna Lucia Brunela	71	91.03%	7	8.97%	78
Manrique Zúñiga Dolly Carmela	214	92.24%	18	7.76%	232
Mendiguri Peralta David Rosario	149	85.14%	26	14.86%	175
Monroy Pacheco Rocío	191	91.83%	17	8.17%	208
Ramos Quispe Greta Elena	49	100.00%	0	0.00%	49
Rodríguez Calderón Lesly Mayeli	67	88.16%	9	11.84%	76
Rodríguez Nina Jheinmy Kandy	200	100.00%	0	0.00%	200
Valdivia Ibárcena Mary Ann	130	80.25%	32	19.75%	162
Valdivia Martínez Viviana Pilar	196	84.85%	35	15.15%	231
Vargas Martínez Jorge Antonio	96	100.00%	0	0.00%	96
Velarde Pinto Gleny Karen	41	100.00%	0	0.00%	41
Velásquez Fernández Cristal	186	90.73%	19	9.27%	205
Velásquez Vargas Marlene Susana	79	94.05%	5	5.95%	84
Vizcardo Hernández Manuel	191	86.04%	31	13.96%	222
Yucasi Quispe Julia Domenica	96	92.31%	8	7.69%	104
TOTALES	5,267	89.44%	622	10.56%	5,889

Fuente: Base SGF (Sistema de Gestión Fiscal), Ministerio Público Año 2015

GRÁFICA N° 14

CARPETAS FISCALES INGRESADAS – AÑO 2015



Fuente: Elaboración propia

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Se puede observar que durante el año 2015, fueron ingresadas 5,889 carpetas fiscales en la Tercera Fiscalía Penal Corporativa de Arequipa, de las cuales lograron ser resueltas la cantidad de 5,267 carpetas fiscales representado por un 89,44% del total, en trámite la cantidad de 622 carpetas fiscales representado por un 10,56%, con un total de 37 servidores.

TABLA N° 19

**ESTADISTICA DE CARGA LABORAL
TERCERA FISCALIA PROVINCIAL PENAL CORPORATIVA DE AREQUIPA
CARPETAS FISCALES INGRESADAS DEL 01 / 01 / 2016 AL 31 / 12 / 2016**

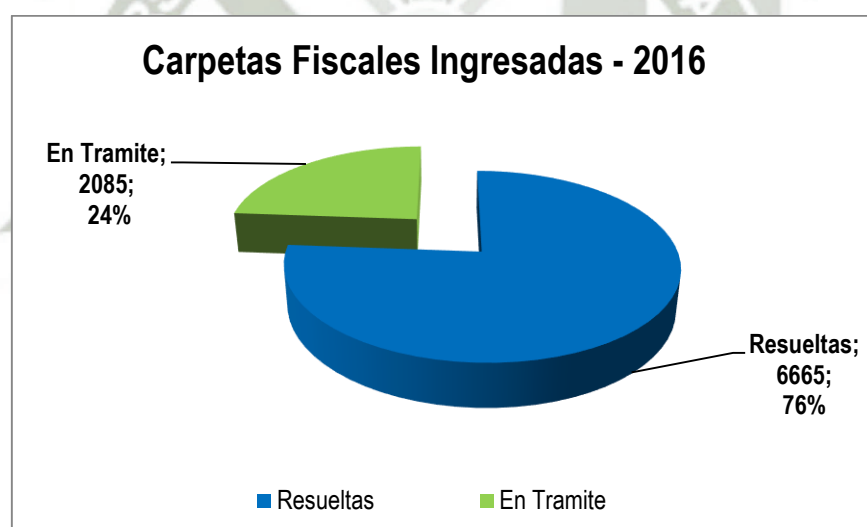
Fiscal	Carpetas Fiscales Resueltas	%	En Trámite	%	Carpetas Fiscales Ingresadas
Manrique Zúñiga Dolly Carmela	243	73.41%	88	26.59%	331
Velarde Pinto Gleny Karen	47	100.00%	0	0.00%	47
Compa Quispe José Luis	139	67.48%	67	32.52%	206
Velásquez Fernández Cristal	235	79.66%	60	20.34%	295
Lozano Rosado Johanna	1	100.00%	0	0.00%	1
Vargas Martínez Jorge Antonio	4	100.00%	0	0.00%	4
Tapio Cadillo Shirley Jackeline	3	100.00%	0	0.00%	3
Bayona Goicochea Raúl Dario	233	82.04%	51	17.96%	284
Mendoza García Edgar Alberto	2	40.00%	3	60.00%	5
Ramos Quispe Greta Elena	1	100.00%	0	0.00%	1
Yucasi Quispe Julia Domenica	14	93.33%	1	6.67%	15
Macedo Dueñas Helard Hipólito	1	100.00%	0	0.00%	1
Mendiguri Peralta David Rosario	95	49.74%	96	50.26%	191
Cari Apaza Wilson D.	222	77.35%	65	22.65%	287
Aldonates Molina Albert	14	31.11%	31	68.89%	45
Chire Álvarez Renzo Humberto	0	0.00%	1	100.00%	1
Gonzales Elguera Oscar Benancio	205	65.08%	110	34.92%	315
Callata Vega Reli Jacinto	236	75.16%	78	24.84%	314
Vizcardo Hernández Manuel	231	73.57%	83	26.43%	314
Menzala Huahuasonco Juan	55	54.46%	46	45.54%	101
Álvarez Lam Yuclan Rossiemary	260	79.75%	66	20.25%	326
Del Carpio Iquira Luis	248	85.81%	41	14.19%	289
Paitan Falcón Javier	1	7.69%	12	92.31%	13
Corzo Carbajal Myrna Nathalie	229	67.35%	111	32.65%	340
Cardeña Zarauz Jorge Luis	1	100.00%	0	0.00%	1
Gamero Gómez Vanessa	257	83.17%	52	16.83%	309
Gallegos Zavala María del Rosario	24	96.00%	1	4.00%	25
Valdivia Ibárcena Mary Ann	199	69.34%	88	30.66%	287
Estefanero Canaza Mayra Flor	157	57.72%	115	42.28%	272
Luna Luna Lucia Brunela	241	89.59%	28	10.41%	269
Alca Bernal Walter Efren	0	0.00%	1	100.00%	1
Monroy Pacheco Rocío	236	84.59%	43	15.41%	279
Atencio Ramos Eduardo Antonio	239	82.41%	51	17.59%	290
Arismendi Rodríguez Abelardo	251	80.97%	59	19.03%	310
Iscarra Pongo Nicolás	2	100.00%	0	0.00%	2
Pérez Infantas Sandra Melissa	85	75.22%	28	24.78%	113

Valdivia Martínez Viviana Pilar	161	58.55%	114	41.45%	275
Cusi Acencio Valeriano Luis	206	66.67%	103	33.33%	309
García Huanca Luis Enrique	1	100.00%	0	0.00%	1
Bueno Cárdenas Jesús David	232	69.46%	102	30.54%	334
Rodríguez Calderón Lesly Mayeli	253	74.85%	85	25.15%	338
Gonzales Catunta Jessica Antonieta	277	83.69%	54	16.31%	331
Gonzales Oviedo Nelson Humberto	204	81.27%	47	18.73%	251
Rodríguez Nina Jheinmy Kandy	256	95.17%	13	4.83%	269
Curasi Cornejo Lizardo Christian	282	81.98%	62	18.02%	344
Lozada Sotomayor María del Rosario	108	100.00%	0	0.00%	108
Ayala Roldan Manuel Antonio	270	90.30%	29	9.70%	299
Terroba Gutiérrez Susana	4	100.00%	0	0.00%	4
TOTALES	6,665	76.17%	2,085	23.83%	8,750

Fuente: Base SGF (Sistema de Gestión Fiscal), Ministerio Público Año 2016

GRÁFICA N° 15

CARPETAS FISCALES INGRESADAS – AÑO 2016



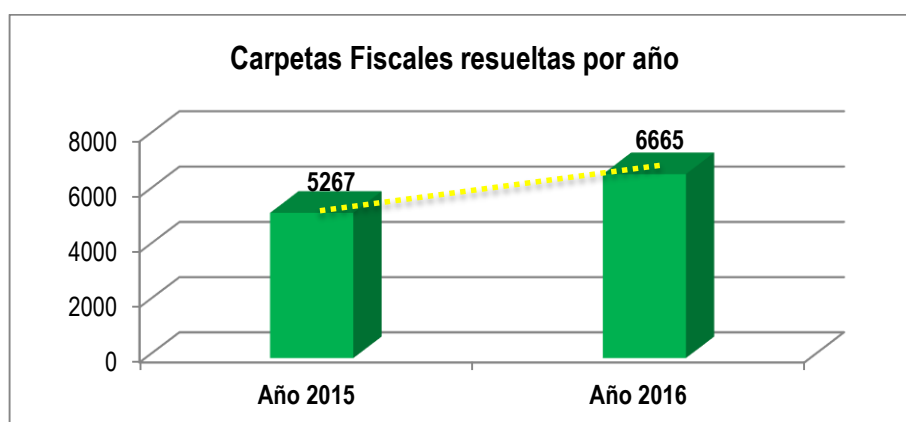
Fuente: Elaboración propia

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Se puede observar que durante el año 2016, fueron ingresadas 8,750 carpetas fiscales en la Tercera Fiscalía Penal Corporativa de Arequipa, de las cuales lograron ser resueltas la cantidad de 6,665 carpetas fiscales representado por un 76,17% del total, en trámite la cantidad de 2,085 carpetas fiscales representado por un 23,83%, con un total de 47 servidores.

GRÁFICA N° 16

CARPETAS FISCALES RESUELTAS POR AÑO



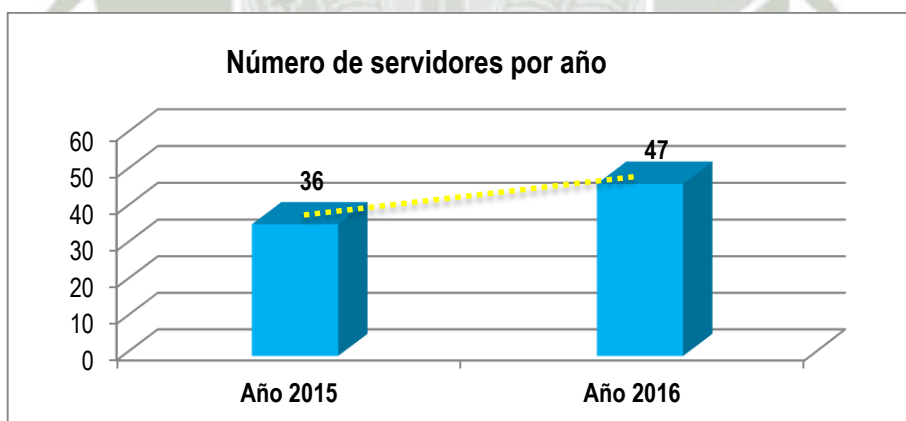
Elaboración: Propia

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Se puede observar que para el año 2015, se lograron resolver 5,267 carpetas fiscales, mientras que para el año 2016 se resolvieron 6,665 carpetas fiscales, equivalente a 1,398 carpetas fiscales adicionales que equivale al 26%.

GRÁFICA N° 17

NÚMERO DE SERVIDORES POR AÑO



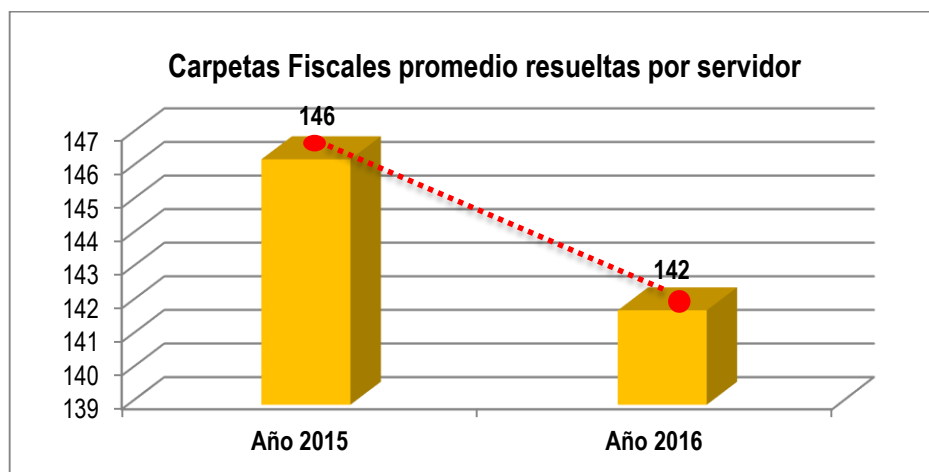
Elaboración: Propia

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Se puede observar que en el año 2015 se desempeñaban 36 servidores, mientras que para el año 2016 el número de servidores aumentó a 47, lo que equivale a 11 servidores adicionales.

GRÁFICA N° 18

CARPETAS FISCALES PROMEDIO RESUELTAS POR SERVIDOR



Elaboración: Propia

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Asimismo, se puede observar que en el año 2015 existe un promedio de 146 carpetas fiscales resueltas por servidor y para el año 2016 se tiene un promedio de 142 carpetas fiscales por servidor, siendo menor en 4 carpetas fiscales promedio resueltas por servidor en relación al año anterior, lo que indica una disminución en cuanto a la productividad debido a factores principalmente de carácter administrativo, no incidiendo de manera sustancial en el cumplimiento de las metas institucionales.

CONCLUSIONES

Primera

Se concluye que en las características de las relaciones laborales entre los servidores de la Tercera Fiscalía Provincial Penal Corporativa del Ministerio Público del Distrito Fiscal de Arequipa, existe un nivel adecuado de interrelación laboral entre los compañeros de trabajo; siendo el indicador “Serenidad e Imparcialidad” el más destacado y los indicadores enfocados a mejorar, “Conocimiento Personal” y “Trabajo en Equipo”.

Segunda

Se concluye que los servidores de la Tercera Fiscalía Provincial Penal Corporativa del Ministerio Público del Distrito Fiscal de Arequipa, consideran que su nivel de desempeño laboral es adecuado puesto que logran cumplir con las funciones encomendadas; siendo el indicador “Equidad” el más destacado y los indicadores enfocados a mejorar, “Perspectiva” y “Fortaleza”.

Tercera

Se concluye que existe evidencia estadística de la influencia significativa de las Relaciones Laborales sobre el Desempeño Laboral de los servidores de la Tercera Fiscalía Provincial Penal Corporativa del Ministerio Público del Distrito Fiscal de Arequipa. El presente trabajo de investigación abarcó una población muestra de 47 servidores.

Cuarta

Se concluye que existe una relación directa y significativa entre los indicadores de las Relaciones Laborales y los indicadores del Desempeño Laboral de los servidores de la Tercera Fiscalía Provincial Penal Corporativa del Ministerio Público del Distrito Fiscal de Arequipa.

RECOMENDACIONES

Primera

Dado que se encontró un nivel adecuado de interrelación laboral, se recomienda a la Presidencia de la Junta de Fiscales Superiores del Ministerio Público del Distrito Fiscal de Arequipa a considerar y tener presente que un buen ambiente de trabajo es fundamental para el desarrollo del personal, tener en cuenta que:

a) La interacción entre los compañeros de área

- El practicar la amabilidad en el trato con los demás.
- Mantener una actitud proactiva y de predisposición.
- No hablar mal de alguien, no comentar situaciones negativas a otros compañeros de trabajo.
- Minimizar situaciones negativas y enfocarse en mejorar las buenas prácticas laborales.

b) Los superiores deben saber relacionarse con el personal a cargo

- Se debe generar un ambiente armonioso al tratar con respeto y cordialidad al personal.
- Escuchar y entender de manera oportuna los problemas del personal permitirá ganar confianza y servirá de motivación para el desarrollo de sus funciones.
- Las instrucciones deben ser claras sobre la realización de las funciones.
- Generar un espacio para que el personal aporte con ideas para la consecución de los objetivos del área y de la Institución.

Segunda

Para mejorar el Desempeño Laboral se recomienda a la Presidencia de la Junta de Fiscales Superiores del Ministerio Público del Distrito Fiscal de Arequipa a impulsar los siguientes aspectos:

- Un buen ambiente de trabajo.
- Establecer objetivos claros y medibles por áreas.

- Priorizar el fortalecimiento de las capacidades laborales, focalizando las afines al ciclo de la gestión administrativa y fiscal.
- Fomentar el sentimiento de pertenencia a la Institución, para lo cual debe inculcarse la participación en la toma de decisiones.
- Realizar actividades periódicas que fomenten el reconocimiento de los servidores por labores destacadas y/o el cumplimiento de metas por área.
- Promover la retroalimentación para mejorar el cumplimiento de la misión y visión de la Institución.

Tercera

a) *El personal para mejorar su relación con los superiores*

- Debe mantener un nivel de compromiso y cumplimiento elevado de las labores encargadas.
- Es de prioridad tener una comunicación con claridad y respeto.
- Ante una situación de error, es importante reconocer y proponer alternativas de mejora.
- Es importante entender y destacar la ardua labor por parte del superior, aportar a la gestión con buenas ideas y tener presente la importancia del trabajo en equipo.

Cuarta

Se recomienda evaluar de manera trimestral a los servidores con la finalidad de implementar programas de capacitación y desarrollo de competencias que permitan mejorar la performance del trabajador.

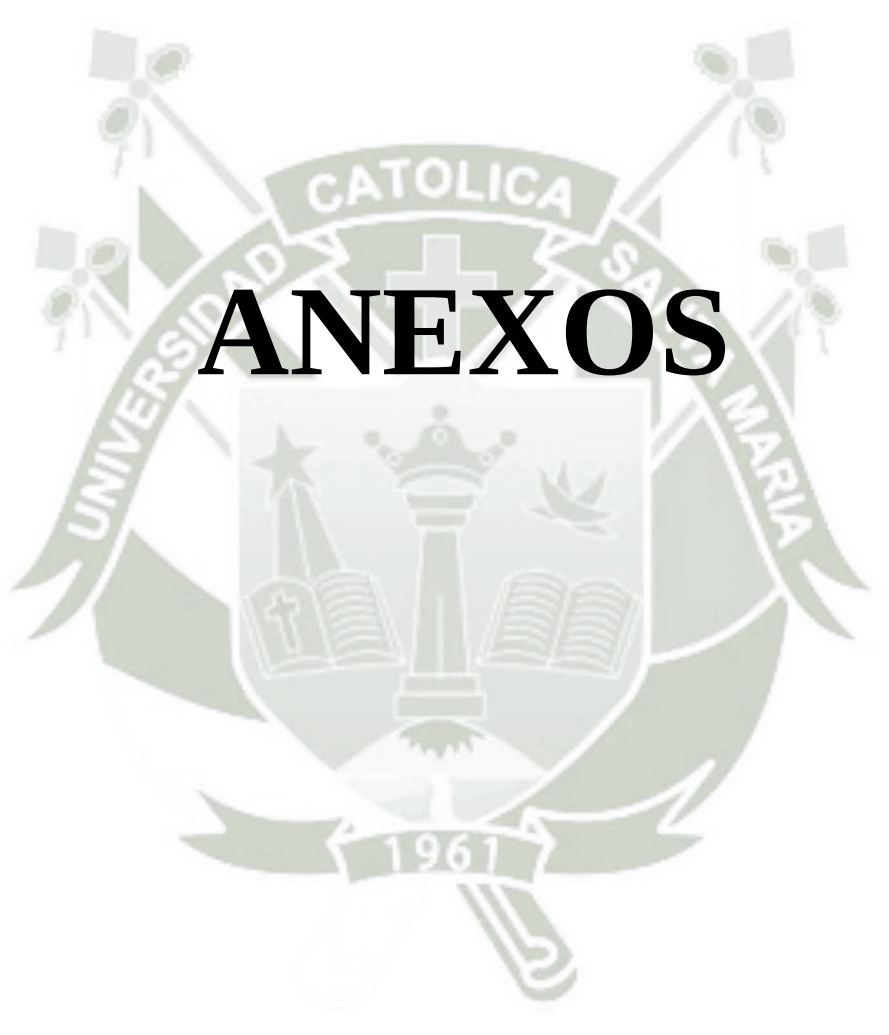
BIBLIOGRAFÍA

1. ARCINIEGA, L. (2002). “Compromiso organizacional en México: ¿Qué es lo que hace que la gente se ponga la camiseta?” Dirección Estratégica, Revista de Negocios del ITAM, México, Trillas.
2. CHIAVENATO, I. (1996). “Administración de recursos humanos”. Colombia, Editorial McGraw-Hill.
3. CUNNINGHAM, J.B. (1994). “A system-resource approach for evaluating organizational effectiveness”. Human Relations
4. DAVIS, K. y NEWSTROM, J. (2001). “Comportamiento humano en el trabajo”. México, Editorial McGraw-Hill.
5. DESSLER, G., (1996). “Administración de personal”. México, Editorial Prentice Hall Hispanoamericana, S.A.
6. GIBSON, J., IVANCEVICH, J. y DONNELLY, J. (1994). “Las organizaciones”. (EEUU), Editorial Addison-Wesley Iberoamericana.
7. GORDON, W. ALLPORT. (1989). “Revista de psicología social”.Vol. 4, Nº 3. Madrid, Editorial Universitas S.A.
8. HELLRIEGEL D., SLOCUM, J., y WOODMAN R. (1999). “Comportamiento organizacional”. México, International Thomson Editores.
9. KREITNER, Robert y KINICKI, Angelo. (2001). “Comportamiento de las organizaciones”. Madrid, Irwin.
10. PALMA, L. (1998). “Evaluación y validación de una escala de satisfacción laboral”.
11. PARASURAMAN, ZEITHAML y BERRY. (1988). “SERVQUAL, a multiple item scales for measuring customer perceptions of service quality”. Journal of retailing, spring.
12. PIERÓ, José María y Otros. (1999). “Tratado de psicología del trabajo”. Valencia.

13. ROBBINS, S. (1999). “Fundamentos del comportamiento organizacional”. México, Editorial Prentice Hall.
14. ROBBINS, Stephen. (2004). “Comportamiento organizacional”. México. Editorial Prentice Hall. X Edición.
15. RODRÍGUEZ, José. (2001). “El factor humano en la empresa”. España, Editorial Deusto S.A. I Edición.
16. SALINAS OVIEDO, C., LAGUNA CALDERÓN, J. y MENDOZA MARTÍNEZ, M. (1994) “La satisfacción laboral y su papel en la evaluación de la calidad de la atención médica”. México
17. SCHIFFMAN, León G. y Otros. (1998). “Comportamiento del consumidor”.
18. STONER, y otros. (1996). “Administración”, México. Pearson.
19. VON HALLER, Gilmer. (1999). “Tratado de psicología industrial”, Tomo I
20. ARIAS, F. (2001). “El compromiso personal hacia la organización y la intención de permanencia: algunos factores para su incremento”. E- journal.

INFORMATOGRAFIA

1. ARIAS, F. (2001). “El compromiso personal hacia la organización y la intención de permanencia: algunos factores para su incremento”. E- journal. <http://www.ejournal.unam.mx/rca/200/RCA20001.pdf>.
2. QUINTERO, Niria y otros. (2008). “Clima organizacional y desempeño laboral del personal empresa Vigilantes Asociados Costa Oriental del Lago”. Revista Negotium. <http://www.revistanegotium.org.ve/pdf/9/Art2.pdf>
3. CHIAVENATO, I. (1996). “Administración de recursos humanos”. Colombia. Editorial McGraw-Hill.
4. ROBBINS, Stephen. (2004). “Comportamiento organizacional”. https://psiqueunah.files.wordpress.com/2014/09/comportamiento-organizacional-13a-ed-_nodrm.pdf
5. HUAMANÍ Supo, Lily (2008). “Influencia de los factores de motivación en el desempeño laboral” <http://www.monografias.com/trabajos38/factores-de-motivacion/factores-de-motivacion.shtml>
6. PALMAS, S. (2009). Investigó la “Motivación y Clima Laboral en personal de entidades universitarias”. http://ateneo.unmsm.edu.pe/ateneo/bitstream/123456789/2020/1/revista_de_investigacion_en_psicolog%C3%ADa01v3n1_2000.pdf
7. García, Martina; Luján, María y Martínez, María (2009). Desarrollaron una investigación denominada “Satisfacción laboral del personal de salud” http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0212-97282015002200228.



ANEXOS



ANEXO N° 01:
PLAN DE TESIS

Universidad Católica de Santa María
Escuela de Postgrado
Maestría en Administración de Negocios



**“INFLUENCIA DE LAS RELACIONES LABORALES SOBRE EL
DESEMPEÑO DE LOS SERVIDORES DE LA TERCERA FISCALIA
PROVINCIAL PENAL CORPORATIVA DEL MINISTERIO PÚBLICO DEL
DISTRITO FISCAL DE AREQUIPA, 2016”.**

**Proyecto de tesis presentado por el Bachiller
Alarcón Hurtado, Abraham**

**Para optar el Grado Académico de
Maestro en Administración de Negocios**

Asesor:

Dr. Ruíz Vélchez, Willy Alejandro

AREQUIPA – PERU

2016

INDICE

I. PREÁMBULO

II. PLANTEAMIENTO TEORICO

1. Problema de Investigación

1.1. Enunciado del Problema

1.2. Descripción del Problema

1.2.1. Campo, área y línea de acción

1.2.2 Descripción del Problema

1.2.3 Variables de Estudio

1.2.4 Operacionalización de las Variables

1.2.5 Formulación del Problema

1.2.5.A Formulación del Problema General

1.2.5.B Formulación del Problema Específico

1.2.6 Tipo y nivel de Investigación

1.2.6.A Tipo de Investigación

1.2.6.B Nivel de Investigación

1.3. Justificación del Problema

2. Marco Teórico

2.1 Bases Teóricas Científicas

2.1.1. Conceptualización de Relaciones Laborales

2.1.2. Importancia de las Relaciones Laborales

2.1.3 Factores que influyen en las Relaciones Laborales

2.1.4 Modelos que explican las Relaciones Laborales

2.1.5 Modelos de Desempeño Laboral

2.2 Marco Conceptual

3. Antecedentes Investigativos

4. Objetivos

4.1 Objetivo General

4.2 Objetivos Específicos

5. Hipótesis

5.1 Hipótesis General

5.2 Hipótesis Específicas

III. PLANTEAMIENTO OPERACIONAL

1. Técnicas e Instrumentos
2. Campo de Verificación
 - 2.1. Ubicación espacial
 - 2.2. Ubicación temporal
 - 2.3. Unidad de estudio
 - 2.3.1 Criterios de Inclusión
 - 2.3.2 Población
 - 2.3.2.1 Población
 - 2.3.2.2 Muestra
3. Estrategia de recolección de datos
 - 3.1. Organización
 - 3.2. Recursos
 - 3.3. Validación de los instrumentos
 - 3.4. Criterios para el manejo de resultados
4. Cronograma del Trabajo
5. Presupuesto para realizar la Investigación

ANEXOS

Anexo N° 1: Matriz de Consistencia

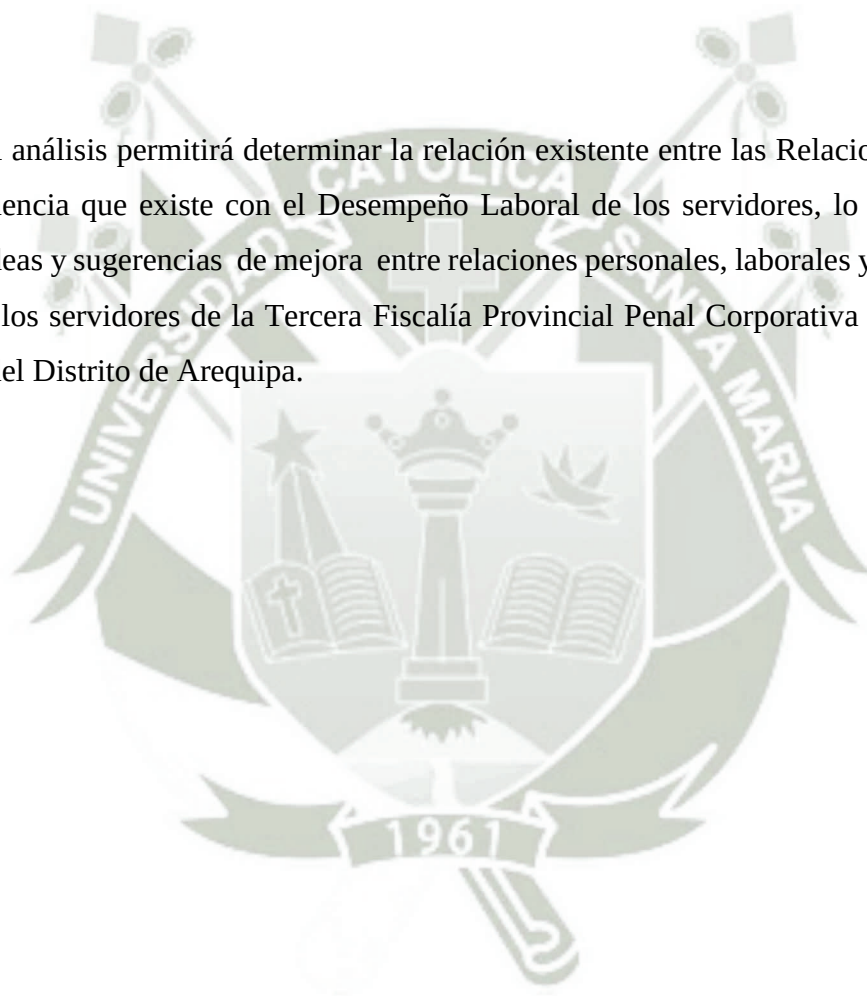
Anexo N° 2: Cuestionario de Relaciones Laborales

Anexo N° 3: Test de Autoevaluación del Desempeño

I. PREÁMBULO

Cuando las relaciones laborales se ejercen en forma hostil y opresiva, el trabajador no es eficiente, además debe ser empleado de acuerdo con sus habilidades y capacidades laborales. En base a la experiencia laboral y a la conversación con funcionarios y servidores de la Tercera Fiscalía Provincial Penal Corporativa del Ministerio Público del Distrito de Arequipa, actualmente se desea comprobar in situ si existen casos de inadecuadas relaciones y conflictos laborales entre compañeros de trabajo, lo cual podría generar la existencia de un ambiente laboral tenso en el desenvolvimiento de las funciones habituales en las áreas de trabajo.

El análisis permitirá determinar la relación existente entre las Relaciones Laborales y la influencia que existe con el Desempeño Laboral de los servidores, lo cual permitirá aportar ideas y sugerencias de mejora entre relaciones personales, laborales y profesionales para con los servidores de la Tercera Fiscalía Provincial Penal Corporativa del Ministerio Público del Distrito de Arequipa.



II. PLANTEAMIENTO TEORICO

1. Problema De Investigación

1.1 Enunciado Del Problema

Influencia de las relaciones laborales sobre el desempeño de los servidores de la Tercera Fiscalía Provincial Penal Corporativa del Ministerio Público del Distrito Fiscal de Arequipa, 2016.

1.2. Descripción Del Problema

1.2.1. Campo, área y línea de acción

- A. Campo: Administración de Negocios y Desarrollo Social.
- B. Área: Área de Recursos Humanos.
- C. Línea de acción: Relaciones Laborales.

1.2.2. Descripción del Problema

Se presentan casos que cuando las relaciones laborales se ejercen en forma hostil, mal trato y de manera opresiva, el trabajador y/o servidor tenderá a generar problemas de salud y ello puede acarrear una demanda contra la Institución, por eso todo trabajador merece respeto, recibir buen trato, oportunidad al reconocimiento de sus labores, todo trabajador debe desempeñarse acorde a sus habilidades profesionales y capacidades laborales por encima de cualquier otra circunstancia, generando de esta manera valor para la organización.

Si un superior no motiva a sus colaboradores, no propicia el enriquecimiento del conocimiento para con el área de trabajo incentivando funciones que lo induzcan a desarrollar su creatividad, generando confianza para proponer alternativas de solución de problemas, es de esperarse que las relaciones laborales se deterioren, exista descontento y roces entre los colaboradores.

Para la Tercera Fiscalía Provincial Penal Corporativa del Ministerio Público del Distrito Fiscal de Arequipa, las relaciones con los servidores es muy importante a nivel Institucional, siempre se desea contar con un óptimo clima laboral para el cumplimiento de los objetivos mediante la realización de las labores cotidianas y satisfacción profesional, para llevarlo a cabo se analizará en detalle la influencia que existe entre las relaciones laborales y el desempeño laboral de los servidores de la Tercera Fiscalía Provincial Penal Corporativa del Ministerio Público del Distrito Fiscal de Arequipa.

1.2.3 Variables De Estudio

A. Variable Independiente

Relaciones Laborales.

B. Variable Dependiente

Desempeño Laboral.

1.2.4 Operacionalización de las Variables

Operacionalización de las Variables

VARIABLE	INDICADOR	SUBINDICADOR
<u>Variable Independiente</u> Relaciones Laborales.	<ul style="list-style-type: none"> - Conocimiento Personal. - Trabajo en Equipo. - Interacción. - Serenidad e Imparcialidad. - Diplomacia en los Desacuerdos. 	<ul style="list-style-type: none"> - Técnicas de Evaluación de influencia en las Relaciones Laborales. - Herramientas para evaluación de influencias en las Relaciones Laborales.
<u>Variable Dependiente</u> Desempeño Laboral.	<ul style="list-style-type: none"> - Perspectiva. - Equidad. - Fortaleza. - Equilibrio. 	<ul style="list-style-type: none"> - Técnicas de Evaluación de Desempeño Laboral. - Herramientas para mejora de Desempeño Laboral.

Fuente: Elaboración Propia

1.2.5 Formulación del problema

1.2.5 A. Formulación del problema general

¿Cuál es la influencia de las relaciones laborales sobre el desempeño de los servidores de la Tercera Fiscalía Provincial Penal Corporativa del Ministerio Público del Distrito Fiscal de Arequipa?

1.2.5 B.- Formulación del problema específico

1. ¿Cuáles son las características de las relaciones laborales existentes en los servidores de la Tercera Fiscalía Provincial Penal Corporativa del Ministerio Público del Distrito Fiscal de Arequipa?
2. ¿Cuál es el nivel de desempeño laboral que caracteriza a los servidores de la Tercera Fiscalía Provincial Penal Corporativa del Ministerio Público del Distrito Fiscal de Arequipa?
3. ¿Cuál es la relación entre los indicadores de las relaciones laborales y los indicadores del desempeño laboral en la Tercera Fiscalía Provincial Penal Corporativa del Ministerio Público del Distrito Fiscal de Arequipa?

1.2.6 Tipo Y Nivel De Investigación

1.2.6 A.- Tipo de Investigación

Por su finalidad

Investigación documental y de campo.

Según el tipo de diseño de investigación

Investigación no experimental.

Según su prolongación en el tiempo

Investigación transversal.

1.2.7 B.- Nivel de investigación

El nivel de investigación es explicativo, dado que busca explicar la relación de las variables de estudio.

1.3. JUSTIFICACIÓN DEL PROBLEMA

Los servidores de la Tercera Fiscalía Provincial Penal Corporativa del Ministerio Público del Distrito Fiscal de Arequipa, interactúan en forma cotidiana con el público litigador, los cuales han percibido y han indicado que el comportamiento de los servidores no es la adecuada y es negativa, las relaciones laborales se han deteriorado, esto ha afectado la diligencia en los servidores y se traduce en la demora de tramitación de documentación fiscal y administrativa, lo que causa malestar en el público que desea ser atendido con un servicio legal de calidad, Finalmente, todo ello a su vez ha conllevado a la reducción de la productividad y la pérdida del clima organizacional entre los servidores.

La realización del presente estudio permitirá determinar el nivel de las relaciones laborales y desempeño laboral de los servidores de la Tercera Fiscalía Provincial Penal Corporativa del Ministerio Público del Distrito Fiscal de Arequipa.

2. Marco Teórico

2.1 Bases Teóricas

2.1.1. Conceptualización de relaciones laborales

Según Godio, Julio (2001), Sociología del trabajo y política, Buenos Aires, indica lo siguiente:

Las relaciones laborales se definen como la relación que se establece entre dos o más personas en el ámbito laboral o de trabajo. Las relaciones laborales son aquellas que ofrecen su trabajo y aquel que ofrece el capital o los medios para que la primera persona realice la tarea.

Las relaciones laborales cuentan con varios elementos que las organizan de manera universal. Por un lado, uno de los elementos más importantes de cualquier relación laboral es el salario o remuneración que la persona recibirá por su trabajo. El monto del salario puede estar impuesto o puede variar dependiendo de circunstancias específicas.

2.1.2. Importancia de las relaciones laborales

Según María Clotilde Atalaya Pisco, 1999, Revista Psicología indica lo siguiente:

Las relaciones laborales influyen no solo en el ambiente de trabajo sino en las actividades diarias, es un factor fundamental en toda empresa que puede constituirse como factor de éxito o de fracaso de la organización.

Para impulsar una adecuada relación laboral al interior de las organizaciones, se debe priorizar los siguientes aspectos:

- a) La necesidad de encontrar el equilibrio entre la vida personal y laboral.
- b) El trabajo en equipo.
- c) Iniciativa propia y con responsabilidad.
- d) Interés por ampliar los conocimientos.
- e) El compromiso con la organización.
- f) Cumplir con las funciones encomendadas.
- g) Proponer con buenas ideas mejorar las prácticas laborales.
- h) Ser uno mismo, actuar de manera transparente y dar el ejemplo.

2.1.3. Factores que influyen en las relaciones laborales

Las buenas relaciones laborales ayudan a dirigir las instituciones de manera eficiente, puede sostener y elevar la moral entre los trabajadores, las relaciones laborales son más un arte que una ciencia, ya que equilibran una serie de factores para obtener la relación correcta entre el empleador y el trabajador, conocer los factores que afectan a las relaciones laborales ayudará a equilibrar adecuadamente la relación.

Los principales factores son:

2.1.3.1. Comunicación

La comunicación actúa como un factor importante en las relaciones laborales; la comunicación entre el empleado y el empleador permite a los trabajadores mantenerse plenamente informados en las expectativas del lugar de trabajo, así como de los cambios que puedan afectar.

2.1.3.2. Los sindicatos

Los sindicatos pueden afectar las relaciones laborales en una serie de complejas formas. Cuando un sindicato se instala en el lugar de trabajo, los trabajadores no negociarán por su cuenta, por el contrario, ahora están representados colectivamente por un representante coordinador que es el sindicato. Esto puede hacer que los empleados sientan que tienen más de una voz. También puede proporcionar un medio de arbitraje colectivo de los conflictos laborales.

2.1.3.3. Salarios y beneficios

Según Pell Nicholas, 2001 indica lo siguiente:

Los salarios y beneficios son tal vez el factor más determinante que afecta las relaciones laborales.

Mientras que los salarios y beneficios no hacen que las relaciones laborales funcionen mejor por sí solas, pueden ayudar a que los trabajadores se sientan más valorados. Pocas cosas son más frustrantes que trabajar por menos de lo que uno siente que vale la pena hacerlo.

2.1.4. Modelos que explican las relaciones laborales

Existen diversos modelos que explican las relaciones laborales, en el presente estudio se abordara tres modelos en forma breve:

2.1.4.1. Modelo intervencionista restrictivo

Según Antonio Ojeda Avilés, 2003, Derecho Sindical Octava Edición, Madrid indica lo siguiente:

El modelo intervencionista también se le denomina modelo tradicional latinoamericano. Las causas de la presencia de este modelo en el continente americano y en nuestro país son varias, pero, en términos generales, se identifica con los siguientes factores:

Causas económicas: el desarrollo económico de Latinoamérica fue tardío en comparación con las naciones de potencias del mundo, siendo aún una economía productora de materia prima, con la presencia de un sector industrial pequeño y atrasado tecnológicamente, la existencia de un sector público considerablemente grande y la emergencia, cada vez con mayor fuerza, de un pujante sector informal fue lo que retrasó el desarrollo industrial en el país y del cual ya gozaban los países europeos.

Causas históricas culturales: El producto normativo de la negociación colectiva; no encaja en la concepción reduccionista propia del derecho latinoamericano. Por cierto, no hay que dejar de lado el factor político, pues los Estados Latinoamericanos han mostrado en términos generales una obsesión por el control político del sindicato y de su acción, a través de su reglamentación exhaustiva y la falta de tratamiento normativo de contenidos promotores de la acción sindical.

Causas sindicales: Los factores antes mencionados han producido un movimiento sindical débil en esta parte del continente. En efecto, el fenómeno sindical latinoamericano carece de fuerza para plantear oposición a las imposiciones gubernamentales y del empleador, generándose de esta manera un círculo vicioso incontrolable.

2.1.4.2. Modelo democrático

Según Manuel Carlos Palomeque López, 1993, “El proceso especial de tutela de la libertad sindical y otros derechos fundamentales” indica:

Este modelo implica la presencia gravitante de la autonomía colectiva como la Institución en la que se expresa el papel preponderante que deben tener las representaciones

de trabajadores y de empleadores para autorregular sus intereses contrapuestos. Se trata, a fin de cuentas, de un sistema de autonomía máxima. Los rasgos principales que presenta este modelo son:

Concepción dialéctica: De las relaciones de trabajo y asignación al conflicto de un papel funcional dentro del esquema constitucional. Se parte del principio fundamental de que trabajadores y empleadores son portadores de intereses diferenciados que se encuentran en contraposición y conflicto y que precisamente el ordenamiento jurídico-laboral se propone para poder regular en ambos casos.

Consagración de la autonomía colectiva: Como pieza esencial del sistema normativo, esto hace que el papel del Estado como fuente exclusiva o preferente de las relaciones laborales se vea sustituido por el de los actores sociales.

2.1.4.3. Modelo promocional

Según Alfredo Villavicencio, 2012, “El modelo de relaciones colectivas peruano” indica:

El modelo se enmarca dentro del nuevo contexto latinoamericano de impulso de la autonomía colectiva que se vive en países tales como Brasil, Chile, Argentina, entre otros.

Además, se trata de una propuesta que viene refrendada por un elevado consenso social, puesto que la comisión de expertos ha respetado casi la totalidad de los consensos sociales existentes en el Consejo Nacional del Trabajo.

La propuesta de Ley General del Trabajo rediseñada aborda el conflicto sin hipocresía, lo hace como inherente a las relaciones laborales, por lo que busca que sus expresiones no sean negadas a priori sino que sean procesadas a través de instrumentos de composición que le permitan jugar el rol dinámico y de tutela de los intereses en juego en los mejores términos, es decir, en los términos que los propios actores de las relaciones laborales consideren.

2.1.5. Modelos de Desempeño Laboral

2.1.5.1. Modelo Básico de Desempeño Laboral Campbell

El modelo Campbell tiene en consideración la naturaleza multifacética del desempeño laboral, al principio, el modelo hace algunas distinciones fundamentales entre los aspectos de la evaluación del trabajo que están bajo el control del trabajador y los que no lo están las consecuencias del desempeño laboral, su productividad y el valor que la empresa asigna a cada uno de estos aspectos por la Institución que sería la utilidad.

Campbell propuso tres determinantes directos del desempeño laboral:

- Conocimiento declarativo
Que es la comprensión de lo requerido para la tarea.
 - Rendimiento de la tarea específica del puesto.
 - Mantenimiento de la disciplina personal.
 - Demostración del esfuerzo.
- Habilidades y conocimiento procedimental
Que es el conocimiento sobre cómo se realiza una tarea.
 - Facilitar el desempeño del equipo y de los compañeros.
 - Rendimiento de la tarea no específica del puesto.
 - Rendimiento de la tarea de comunicación.
- La motivación
Que son las condiciones responsables de las variaciones en intensidad, calidad y dirección de la conducta
 - Supervisión / Liderazgo.
 - Administración.

2.1.5.2. Modelo Causal de Desempeño y Clima Organizacional

Según George H. Litwin 1992, (*The Graduate Center*) *Journal of Management* (Vol.18, No. 3, 523-545) indica:

El modelo de Burke y Litwin o Modelo Causal de Desempeño y Clima Organizacional, sugiere interconexiones que plantean como se ve afectado el desempeño por factores internos y externos.

Ofrece un marco de referencia para evaluar dimensiones organizacionales y ambientales claves para un cambio exitoso y demuestra cómo estas dimensiones deben enlazarse causalmente para lograr un cambio en el desempeño.

El modelo causal enlaza lo que se entiende a partir de la práctica con lo que se conoce por la investigación y la teoría. Este modelo no solo examina como se enlazan entre sí y en diferentes dimensiones; también analiza como el medio externo afecta las diferentes dimensiones de una organización. El modelo se concentra en proporcionar una guía tanto para el diagnóstico organizacional como para el cambio organizacional planificado y gestionado, el mismo que muestra con claridad las relaciones de causa y efecto.

2.2 Marco Conceptual

1. Liderazgo.- Mide la capacidad de los líderes para relacionarse con sus colaboradores. Un liderazgo que es flexible ante las múltiples situaciones laborales que se presentan y que ofrece un trato a la medida de cada colaborador, genera un clima de trabajo positivo que es coherente con la misión de la empresa, que permite y fomenta el éxito. (Navarro, 2010)
2. Clima Laboral.- Conjunto de características objetivas de la organización, perdurables y fácilmente medibles, que distinguen a una entidad laboral de otra. Son unos estilos de dirección, unas normas y medio ambiente fisiológico, unas finalidades y unos procesos de contraprestación, aunque en la medida se hace intervenir la percepción individual, lo fundamental son unos índices de dichas características. (Rivero, 2005)
3. Satisfacción Global.- Un juicio global, percepción, o actitud relacionada con la superioridad del servicio. (Oscar, 2007)
4. Calidad del servicio.- Ir al encuentro de exceder las expectativas de los clientes. (Navarro, 2010)

5. Motivación.- Voluntad de ejercer altos niveles de esfuerzo hacia las metas organizacionales, condicionados por la capacidad del esfuerzo de satisfacer alguna necesidad individual. (Cave, 2004)
6. Trabajo en equipo.- El trabajo en equipo implica un grupo de personas trabajando de manera coordinada en la ejecución de un proyecto. El equipo responde al resultado final y no cada uno de sus miembros de forma independiente. Cada miembro está especializado en alguna área determinada que afecta al proyecto. Cada miembro del equipo es responsable de un cometido y sólo si todos ellos cumplen su función será posible continuar con el proyecto adelante. (Ecured, 2016)
7. Clima Organizacional.- El conjunto de características permanentes que describen una organización, la distinguen de otra e influye en el comportamiento de las personas que la forman. (Alina, 2012)
8. Independencia.- La independencia mide el grado de autonomía de las personas en la ejecución de sus tareas habituales, por ejemplo: una tarea contable que es simple tiene en sí misma pocas variaciones, es una tarea limitada, pero el administrador que la realiza podría gestionar su tiempo de ejecución atendiendo a las necesidades de la organización, conocido como independencia personal. Favorece al buen clima el hecho de que cualquier empleado disponga de toda la independencia que es capaz de asumir. (Navarro, 2010):
9. Relaciones.- Esta escala evalúa tanto los aspectos cualitativos como los cuantitativos en el ámbito de las relaciones. Con los resultados obtenidos se diseñan "sociogramas" que reflejan, la cantidad de relaciones que se establecen, el número de amistades, quiénes no se relacionan nunca aunque trabajen codo a codo, la cohesión entre los diferentes subgrupos, etcétera.

El grado de madurez, el respeto, la manera de comunicarse unos con otros, la colaboración o la falta de compañerismo, la confianza, todo ello son aspectos de suma importancia. La calidad en las relaciones humanas dentro de una organización es percibida por los clientes. (Navarro, 2010)

10. Implicación.- Es el grado de entrega de los empleados hacia su organización. Se da el escapismo, el absentismo o la dejadez. Es muy importante saber que no hay implicación sin un liderazgo eficiente y sin unas condiciones laborales aceptables. (Navarro, 2010)
11. Organización.- La organización hace referencia a si existen o no métodos operativos y establecidos de organización en el trabajo. Se trabaja mediante procesos productivos, se trabaja por inercia o por las urgencias del momento. (Navarro, 2010)
12. Reconocimiento.- Se trata de averiguar si la organización tiene un sistema de reconocimiento del trabajo bien realizado. En el área comercial, el reconocimiento se utiliza como instrumento para crear un espíritu combativo entre los vendedores, por ejemplo, estableciendo premios anuales para los mejores, por qué no trasladar la experiencia comercial hacia otras áreas, premiando o reconociendo a quien lo merece. Es fácil reconocer el prestigio de quienes lo ostentan habitualmente, pero cuesta más ofrecer una distinción a quien por su rango no suele destacar. Cuando nunca se reconoce un trabajo bien realizado, aparece la apatía y el clima laboral se deteriora progresivamente. (Navarro, 2010)
13. Remuneraciones.- Dicen dos conocidos consultores franceses: <<Si lo que pagas son cacahuates, lo que tienes son monos>>. El sistema de remuneración es fundamental. Los salarios medios y bajos con carácter fijo no contribuyen al buen clima laboral, porque no permiten una valoración de las mejoras ni de los resultados. Hay una peligrosa tendencia al respecto, la asignación de un salario inmóvil, inmoviliza a quien lo percibe. Los sueldos que sobrepasan los niveles medios son motivadores, pero tampoco impulsan el rendimiento.

Las organizaciones competitivas han creado políticas salariales sobre la base de parámetros de eficacia y de resultados que son medibles. Esto genera un ambiente hacia el logro y fomenta el esfuerzo. (Navarro, 2010):

3. Antecedentes Investigativos

1. CHIAVENATO, I. (1996). “Administración de recursos humanos”. Editorial McGraw-Hill. Colombia.

Concluye que: El éxito de toda organización depende del esfuerzo y las capacidades de su personal, es decir; del factor humano que posee, más allá de toda la tecnología que pueda existir, una organización; que no planifique sus recursos humanos y las políticas que deberá implementar para el control de éstos; está condenada al fracaso.

2. DESSLER, G., (1996). “Administración de personal”. Editorial Prentice Hall Hispanoamericana, S.A. México.

Concluye que: El suministro de personal o la administración de recursos humanos incluye actividades como reclutamiento, selección, capacitación, remuneración, evaluación y desarrollo de los empleados.

3. ARIAS, F. (2001). “El compromiso personal hacia la organización y la intención de permanencia: algunos factores para su incremento”.

Concluye que: El factor más importante para lograr el compromiso e incrementar la intención de permanencia es el apoyo organizacional; es decir, el hecho de que la organización brinde un soporte en caso de que los trabajadores necesiten ayuda ante emergencias, grado de consideración y valor como personas.

4. ROBBINS, Stephen. (2004). “Comportamiento Organizacional”. Editorial Prentice Hall. México. X Edición.

Concluye que: Basa su importancia en el hecho que es un proceso y que se fundamenta en el estudio del individuo como parte vital de una estructura y que su estado conductual va a repercutir en la producción de la organización, por lo tanto, conocerlo y apoyarlo a través de métodos organizados va a ser de elevada eficacia para la empresa.

5. HUAMANÍ SUPO, Lily (2008) efectuó una investigación denominada “Influencia de los factores de motivación en el desempeño laboral”

Concluye que: El trabajador como empleado potencial investiga sus propias aptitudes y conocimientos para determinar si se considera capaz de trabajar para

lograr la recompensa anticipada, analiza los recursos que dispone, considera también el grado y tipo de ayuda que puede esperar de sus superiores, compañeros y demás personal de los que puede depender.

6. PALMAS, SONIA. (2007). Investigó la “Motivación y Clima Laboral en personal de entidades universitarias”.

Concluye que: La motivación de logro que presenta el grupo contrasta con los mínimos requerimientos organizacionales que permitan asegurar el logro de metas personales e institucionales poniendo en riesgo la misión institucional y por lo tanto, la calidad en el servicio que debe caracterizar a instituciones que como estas giran en tomo a la formación humana.

7. GARCÍA LUJAN, Martina, MARTÍNEZ & María, (2009), desarrollaron una investigación denominada “Satisfacción laboral del personal de salud”. **Concluye que:** El nivel de satisfacción como indicador de calidad laboral requiere intervenciones para impulsar el desarrollo organizacional con impacto en la atención al usuario.

4. Objetivos

4.1. Objetivo General

Determinar la influencia de las relaciones laborales sobre el desempeño de los servidores de la Tercera Fiscalía Provincial Penal Corporativa del Ministerio Público del Distrito Fiscal de Arequipa, 2016.

4.2. Objetivos Específicos

1. Determinar las características de las relaciones laborales existentes entre los servidores de la Tercera Fiscalía Provincial Penal Corporativa del Ministerio Público del Distrito Fiscal de Arequipa.

2. Determinar el nivel de desempeño laboral de los servidores de la Tercera Fiscalía Provincial Penal Corporativa del Ministerio Público del Distrito Fiscal de Arequipa.
3. Determinar la relación entre los indicadores de las relaciones laborales y los indicadores del desempeño laboral de los servidores de la Tercera Fiscalía Provincial Penal Corporativa en el Ministerio Público del Distrito Fiscal de Arequipa.

5. Hipótesis

Hipótesis General

Dado que: Las relaciones laborales entre los servidores que laboran en la Tercera Fiscalía Provincial Penal Corporativa constituyen un aspecto importante en el desempeño funcional de estas instancias.

Es probable que: las relaciones laborales influyan en el desempeño laboral de los servidores de la Tercera Fiscalía Provincial Penal Corporativa del Ministerio Público del Distrito Fiscal de Arequipa.

Hipótesis Específicas

- a) Las relaciones laborales que caracterizan a los servidores de la Tercera Fiscalía Provincial Penal Corporativa del Ministerio Público del Distrito Fiscal de Arequipa son adecuadas al trabajo que se realiza.
- b) El nivel de desempeño laboral que caracteriza a los servidores de la Tercera Fiscalía Provincial Penal Corporativa del Ministerio Público del Distrito Fiscal de Arequipa es considerado como aceptable.
- c) Existe una relación directa y significativa entre los indicadores de las relaciones laborales y los indicadores del desempeño laboral de los servidores de la Tercera Fiscalía Provincial Penal Corporativa del Ministerio Público del Distrito Fiscal de Arequipa.

III. PLANTEAMIENTO OPERACIONAL

1. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS

A continuación se presenta las técnicas e instrumentos que se utilizara para la realización de la presente investigación.

VARIABLE INDEPENDIENTE	INDICADORES	TECNICAS	INSTRUMENTO
Relaciones Laborales	<ul style="list-style-type: none"> • Conocimiento Personal. • Trabajo en Equipo. • Interacción. • Serenidad e Imparcialidad. • Diplomacia en los Desacuerdos 	<ul style="list-style-type: none"> • Encuesta • Entrevista • Análisis documental 	<ul style="list-style-type: none"> • Cuestionario • Escalas de actitudes

Fuente: Elaboración Propia

VARIABLE DEPENDIENTE	INDICADORES	TECNICAS	INSTRUMENTO
Desempeño Laboral	<ul style="list-style-type: none"> • Perspectiva • Equidad • Fortaleza • Equilibrio 	<ul style="list-style-type: none"> • Encuesta • Entrevista • Análisis documental 	<ul style="list-style-type: none"> • Cuestionario • Escalas de actitudes

Fuente: Elaboración Propia

2. Campo De Verificación

2.1. Ubicación Espacial

Ambiente geografía: Arequipa Metropolitana.

Ambiente funcional: A nivel de la Tercera Fiscalía Provincial Penal Corporativa del Ministerio Público del Distrito Fiscal de Arequipa.

2.2. Ubicación Temporal

De acuerdo a la cronología del tiempo, la presente investigación es transversal, dado que la información analizada tiene el espacio de 05 meses.

2.3. Ubicación De Estudio

2.3.1. Criterios de Inclusión

La unidad de análisis del estudio está conformada por:

- Tercera Fiscalía Provincial Penal Corporativa del Ministerio Público del Distrito Fiscal de Arequipa

2.3.2. Población

2.3.2.1. Población

La población está conformada por 47 servidores, número total que laboran actualmente en la Tercera Fiscalía Provincial Penal Corporativa del Ministerio Público del Distrito Fiscal de Arequipa.

2.3.2.2. Muestra

La muestra está conformada por la población, la misma que se considera como todo el universo.

3. Estrategias De Recolección De Datos

3.1. Organización

La estrategia para la recolección de información incluye la organización de varios aspectos. En primer lugar, se utilizará la técnica documental para realizar la elaboración del marco teórico.

Se realizará una revisión detallada de libros, artículos de revistas especializadas relacionados al tema y al problema de investigación planteado, que mayormente han sido publicados en los últimos 10 años. En segundo lugar, se realizará el trabajo de campo.

Para recabar la información necesaria para la investigación se aplicará una encuesta a los servidores administrativos y funcionarios de la Tercera Fiscalía Provincial Penal Corporativa del Ministerio Público del Distrito Fiscal de Arequipa

3.2. RECURSOS

A. Recursos Materiales

- Un equipo de cómputo
- Procesador de textos
- Impresora
- Papel bond
- Libros y revistas especializadas en relación al tema de estudio y al problema de investigación planteado
- Sistema de internet

B. Recursos Humanos

Se requiere de un asistente (bachiller) para apoyar al investigador en la aplicación de las encuestas, con la finalidad de poder obtener la información necesaria de nuestras variables.

C. Recursos Económicos

Se cuenta con todos los recursos económicos para la realización de la tesis. En ese sentido, todos los gastos que implica la realización del presente proyecto serán financiados por el investigador.

3.3. Validación De Los Instrumentos

La medida para evaluar la fiabilidad con relación al constructo es la siguiente:

MEDIDA	DEFINICIÓN	INTERPRETACIÓN
Alfa de Cronbach	Mide la consistencia interna	Valores superiores a 0,7 indican que el instrumento es fiable

De este estadístico se obtiene un resultado que muestra la validez y confiabilidad del instrumento, es decir, que muestra la confiabilidad del cuestionario que se utilizará y concretamente de los ítems del cuestionario.

MEDIDA UTILIZADA PARA EVALUAR LA VALIDEZ

TIPO	DEFINICIÓN	FASE DE ANALISIS
Validez convergente	Mide el grado en que un concepto está relacionado entre sí.	Análisis individual de la escala de medida
Validez discriminante	Mide el grado de los conceptos latentes que son especificados pero diferentes aunque se encuentren correlacionados entre sí.	Análisis conjunto de las escalas de medida

3.4. Criterios Para El Manejo De Resultados

A. Revisión de los datos

Se tomará en cuenta para este paso la revisión de cada uno de los instrumentos que se aplicarán, guarden armonía con relación al objeto de investigación, de tal forma que cumplan los parámetros de confiabilidad y calidad que requiere el presente estudio a fin de poder hacer las correcciones pertinentes.

B. Codificación de los datos

Para la presente investigación se tomará las previsiones correspondientes para poder procesar la información debidamente codificada y etiquetada, de tal forma que facilite el proceso de la información.

C. Clasificación de los datos

Se considerará en base a la codificación e indicadores

D. Recuento de los datos

Para la verificación de la data se hará uso de la estadística descriptiva.

E. Presentación de resultados

Hay que señalar que se tomará en cuenta los requisitos expuestos en el Reglamento de grados de la escuela de Post Grado.

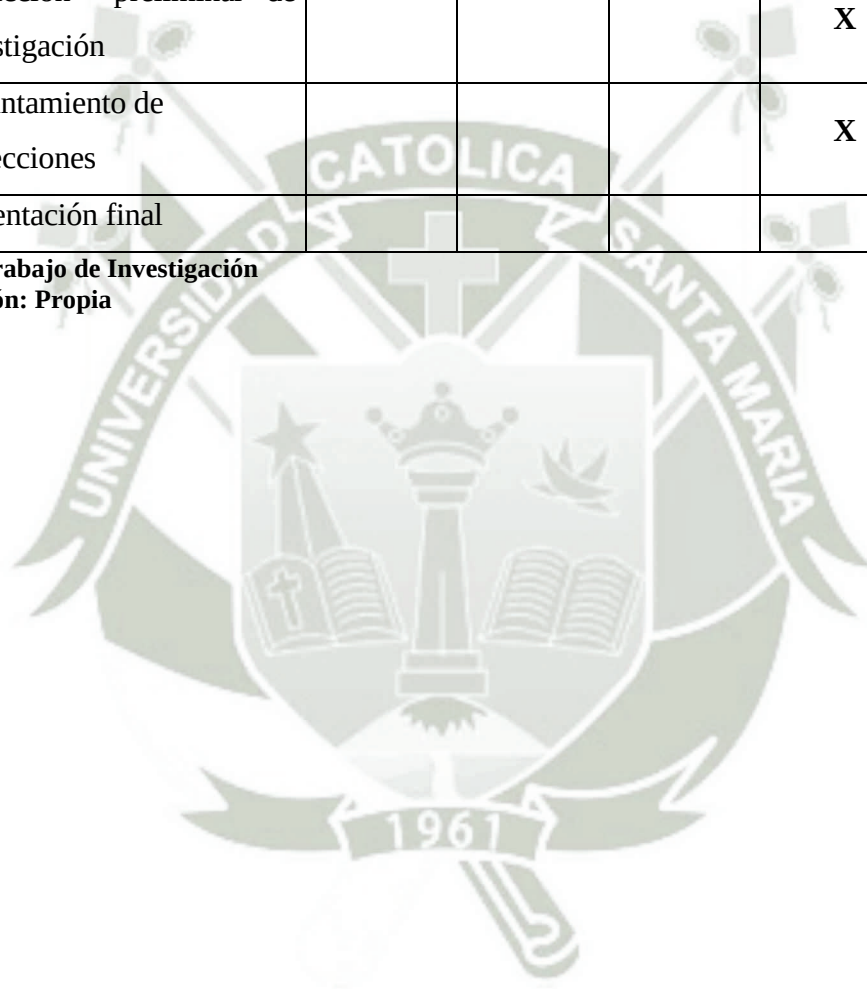
Los resultados de la investigación serán presentados en tablas estadísticas y de forma ordenada, con la respectiva interpretación y análisis de la información obtenida.

4. Cronograma Del Trabajo

<div> <div>ETAPAS</div> <div>ACTIVIDADES</div> </div>	AÑO 2016				
	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio
1. Recolección de datos		X			
2. Análisis de resultados			X	X	
3. Redacción preliminar de investigación				X	
4. Levantamiento de correcciones				X	X
5. Presentación final					X

Fuente: Trabajo de Investigación

Elaboración: Propia



5. Presupuesto Para Realizar La Investigación

<u>RUBROS</u>	<u>Unidad de Medida</u>	<u>Costo Unitario</u>	<u>Cantidad</u>	<u>Costo Parcial</u>	<u>Costo por rubro</u>
<u>REMUNERACIONES</u>					4000
Investigador	Hora	100	20	2000	
Asesor	Hora	60	20	1200	
Estadista	Hora	50	10	500	
Digitador	Hora	10	30	300	
<u>BIENES</u>					625
Papel Bond (70 gr.)	Millar	25	2	50	
Lapiceros	Unidad	5	3	15	
Libros	Unidad	70	8	560	
<u>SERVICIOS</u>					625
Fotocopiado	Página	0.10	2000	200	
Digitado	Página	0.50	250	125	
Movilidad	Pasaje	8.00	30	240	
Empastado	Unidad	20	3	60	
<u>TOTAL</u>					<u>5250.0</u>

ANEXO 02: MATRIZ DE CONSISTENCIA

TEMA: “ INFLUENCIA DE LAS RELACIONES LABORALES SOBRE EL DESEMPEÑO DE LOS SERVIDORES DE LA TERCERA FISCALIA PROVINCIAL PENAL CORPORATIVA DEL MINISTERIO PÚBLICO DEL DISTRITO FISCAL DE AREQUIPA, 2016”			
<u>PROBLEMA</u>	<u>OBJETIVOS</u>	<u>HIPÓTESIS</u>	<u>METODOLOGIA</u>
<u>PROBLEMA GENERAL</u> ¿Cuál es la influencia de las relaciones laborales sobre el desempeño de los servidores de la Tercera Fiscalía Provincial Penal Corporativa del Ministerio Público del Distrito Fiscal de Arequipa?	<u>OBJETIVO GENERAL</u> Determinar la influencia de las relaciones laborales en el desempeño de los servidores de la Tercera Fiscalía Provincial Penal Corporativa del Ministerio Público del Distrito Fiscal de Arequipa 2016	<u>HIPÓTESIS GENERAL</u> Dado que: Las relaciones laborales entre los servidores que laboran en la Tercera Fiscalía Provincial Penal Corporativa constituyen un aspecto importante en el desempeño funcional de estas instancias Es probable que: Las relaciones laborales influyan en el desempeño laboral de los servidores de la Tercera Fiscalía Provincial Penal Corporativa del Ministerio Público del Distrito Fiscal de Arequipa.	<u>TIPO y NIVEL DE INVESTIGACIÓN</u> - Tipo de Investigación: * Por su finalidad: Investigación de campo, documental. * Según el tipo de diseño de investigación: Investigación no experimental. * Según su prolongación en el tiempo: Investigación transversal - Nivel de Investigación: El nivel de investigación es explicativo, ya que busca explicar la relación entre las variables de estudio
<u>PROBLEMAS ESPECIFICOS</u> 1.- ¿Cuáles son las características de las relaciones laborales existentes en los servidores de la Tercera Fiscalía Provincial Penal Corporativa del Ministerio Público del Distrito Fiscal de Arequipa?	<u>OBJETIVOS ESPECIFICOS</u> 1.- Determinar las características de las relaciones laborales existentes entre los servidores de la Tercera Fiscalía Provincial Penal Corporativa del Ministerio Público del Distrito Fiscal de Arequipa. 2.- Determinar el nivel de desempeño laboral de los servidores de la Tercera Fiscalía Provincial Penal Corporativa	<u>HIPÓTESIS ESPECIFICAS</u> a) Las relaciones laborales que caracterizan a los servidores de la Tercera Fiscalía Provincial Penal Corporativa del Ministerio Publico del Distrito Fiscal de Arequipa son adecuadas al trabajo que se realiza. b) El nivel de desempeño laboral que caracteriza a los servidores de la Tercera Fiscalía Provincial Penal Corporativa del	<u>CAMPO DE VERIFICACIÓN</u> <u>Ubicación Espacial</u> Ámbito geográfico: Arequipa Metropolitana. Ámbito funcional: A nivel de la Tercera Fiscalía Provincial Penal Corporativa del Ministerio Público del Distrito Fiscal de Arequipa <u>Ubicación Temporal</u> De acuerdo a la cronología del tiempo, la presente investigación es sincrónica transversal.

<p>2.-¿Cuál es el nivel de desempeño laboral que caracteriza a los servidores de la Tercera Fiscalía Provincial Penal Corporativa del Ministerio Público del Distrito Fiscal de Arequipa?</p> <p>3.- ¿Cuál es la relación entre los indicadores de las relaciones laborales y los indicadores del desempeño laboral en la Tercera Fiscalía Provincial Penal Corporativa del Ministerio Público del Distrito Fiscal de Arequipa?</p>	<p>del Ministerio Público del Distrito Fiscal de Arequipa.</p> <p>3.- Determinar la relación entre los indicadores de las relaciones laborales y los indicadores del desempeño laboral de los servidores de la Tercera Fiscalía Provincial Penal Corporativa del Ministerio Público del Distrito Fiscal de Arequipa.</p>	<p>Ministerio Publico del Distrito Fiscal de Arequipa es considerado como aceptable.</p> <p>c) Existe una relación directa y significativa entre los indicadores de las relaciones laborales y los indicadores del desempeño laboral de los servidores de la Tercera Fiscalía Provincial Penal Corporativa del Ministerio Publico del Distrito Fiscal de Arequipa.</p>	<p><u>Unidades de Estudio</u></p> <p>Tercera Fiscalía Provincial Penal Corporativa del Ministerio Publico del Distrito Fiscal de Arequipa.</p> <p><u>Población</u></p> <p>47 servidores.</p> <p><u>Muestra</u></p> <p>Se considera la población como todo el universo.</p> <p><u>ESTRATEGIA DE RECOLECCION DE DATOS</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Técnica documental para realizar la elaboración del marco teórico - Revisión detallada de libros, artículos de revistas especializadas relacionados al tema y al problema de investigación planteado. - Trabajo de campo <p>* Se aplicará encuesta a los servidores de la Tercera Fiscalía Provincial Penal Corporativa del Ministerio Público del Distrito Fiscal de Arequipa.</p>
---	--	--	---

ANEXO N° 03: CUESTIONARIO DE RELACIONES LABORALES

INSTRUCCIONES: A continuación se describen un conjunto de proposiciones, relacionados con la interacción y comportamientos que puede tener Ud. con respecto a su trabajo. Marque con una X su respuesta dentro del recuadro según la escala siguiente:

A = Muy en desacuerdo B = En desacuerdo C = Ni de acuerdo ni en desacuerdo
D = De acuerdo E = Muy de acuerdo

Años de experiencia laboral: Sexo:

Condición laboral: Gerencia / Oficina:

N°	PREGUNTAS	RESPUESTA				
		A	B	C	D	E
CONOCIMIENTO PERSONAL						
01	Me intereso de forma sincera por los problemas personales de mis compañeros de trabajo.					
02	Tengo conocimiento general de las condiciones de vida de mis compañeros de trabajo de la oficina.					
03	Con frecuencia comparto actividades extra laborales con mis compañeros de trabajo.					
TRABAJO EN EQUIPO						
04	Me caracterizo por estimular la participación de los demás.					
05	Busco analizar los problemas del área de forma conjunta.					
06	Me caracterizo por transmitir que prevalezca la confianza en el entorno laboral.					
INTERACCIÓN						
07	Impulso la cooperación con la finalidad de lograr los objetivos del área.					
08	Busco promover que se den reconocimientos a los compañeros de trabajo.					
09	Me caracterizo por una actitud de impulsar las interrelaciones laborales.					
SERENIDAD E IMPARCIALIDAD						
10	Me caracterizo por conservar la serenidad frente a mis compañeros de trabajo.					
11	Busco actuar de forma imparcial y velando por los intereses de la entidad.					
12	Si siento antipatía por algún compañero de trabajo, trato de no demostrarlo y cambiar de actitud.					
DIPLOMACIA EN LOS DESACUERDOS						
13	Busca que prevalezca el trato cortés cuando existen desacuerdos en la oficina.					
14	Impulso que los puntos de desacuerdos se resuelvan rápidamente.					
15	Considere que es prioritario ceder algún punto de vista en bien de los intereses de la mayoría.					

Fuente: ARIAS, F. (2001). "El compromiso personal hacia la organización y la intención de permanencia: algunos factores para su incremento". E- journal. <http://www.ejournal.unam.mx/rca/200/RCA20001.pdf>.

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

ANEXO N° 04: TEST DE AUTOEVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

INSTRUCCIONES: A continuación se describen un conjunto de proposiciones, relacionados con los pensamientos y comportamientos que puede tener Ud. con respecto a su trabajo. Marque con una X su respuesta dentro del recuadro según la escala siguiente:

A = En total desacuerdo B = En desacuerdo C = Ni de acuerdo ni en desacuerdo
D = De acuerdo E = Muy de acuerdo

Años de experiencia laboral: Sexo:
Condición laboral: Gerencia / Oficina:

N°	ÍTEMS	RESPUESTA				
		A	B	C	D	E
	PERSPECTIVA					
01	Antes de tomar una decisión recabas toda la información necesaria y tienes presente las consecuencias que puede arrojar.					
02	Tengo la visión clara sobre cómo debe evolucionar el trabajo de mi área en los próximos años y qué debo hacer para situarla en esa meta.					
03	Planifico mi trabajo y el de mis colaboradores y las acciones que se realizan están alineadas a los objetivos.					
04	Me involucro en el trabajo de mis colaboradores y conozco sus metas personales y profesionales.					
	EQUIDAD					
05	Al tomar una decisión pongo por encima de los objetivos de mi área, los de la entidad.					
06	Reconozco y estimulo los logros de mis colaboradores.					
07	Si cometo una injusticia con algún colaborador, pido disculpas.					
08	Escucho y tomo en cuenta a todos mis colaboradores sin importar su jerarquía.					
	FORTALEZA					
09	Cuando se presenta un problema no me desánimo y procuro motivar a mi equipo.					
10	Cuando las circunstancias no son perfectas, trato de corregir y sacar el mejor provecho sin enojarme.					
11	Se renunciar a mis objetivos cuando considero que no van a llevar a ningún resultado.					
12	Pongo atención a los problemas de mis colaboradores antes que a los propios.					
	EQUILIBRIO					
13	Respeto el tiempo y el espacio de los demás y procuro no interrumpir constantemente a mis colaboradores.					
14	Soy una persona disciplinada y organizada.					
15	Soy puntual en la entrada al trabajo.					
16	Reconozco los sentimientos de mis colaboradores y trato de comprenderlos.					

Fuente: ARIAS, F. (2001). "El compromiso personal hacia la organización y la intención de permanencia: algunos factores para su incremento". E- journal. <http://www.ejournal.unam.mx/rca/200/RCA20001.pdf>.

GRACIAS POR SU COLABORACION