FACULTAD DE CIENCIAS DE GESTIÓN
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

TESIS

CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD DE MALA, 2018

PARA OBTENER EL TÍTULO DE

LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

AUTORA

CARMEN NICOL CAYCHO SANDOVAL
ORCID: 0000-0001-6296-6968

ASESOR

ING. WILBER HUGO FLORES VILCA
ORCID: 0000-0002-7630-1059

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

GESTIÓN DEL RECURSO HUMANO

LIMA, PERÚ, OCTUBRE DE 2018

DEDICATORIA

En primera instancia dedicado principalmente a mis padres, porque se han esforzados en ayudarme a cuidar a mi hijo. Asimismo, se lo dedico a mi hijo por ser el principal cimiento para la construcción de mi vida profesional.

AGRADECIMIENTOS

A Dios, por la bendición de darme la vida y por las fuerzas que me brindó a lo largo de mi vida académica, ofreciéndome sabiduría y salud. A mi apreciada familia por otorgarme su apoyo incondicional día a día, brindándome la fuerza que requería para lograr mis objetivos. A mis padres Percy Caycho Portocarrero y Mery Sandoval Ávalos por su apoyo desmedido. Finalmente, a mis profesores que me encaminaron en el camino del saber en esta sacrificada y larga carrera universitaria.

ÍNDICE

DEDICATORIA 2
AGRADECIMIENTOS 3
RESUMEN 8
ABSTRACT 9
INTRODUCCIÓN 10
CAPÍTULO I: PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN
1.1 Realidad problemática 13
1.2 Justificación e importancia de la investigación 17
1.3 Objetivos de la investigación: general y específico 18
1.4 Limitaciones de la investigación 18
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO
2.1 Antecedentes de estudios 20
2.2 Desarrollo de la temática correspondiente al tema investigado 25
2.3 Definición conceptual de la terminología empleada 37
CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO
3.1 Tipo y diseño de investigación 40
3.2 Población y muestra 41
3.3 Hipótesis 41
3.4 Variables – Operacionalización 42
3.5 Métodos y técnicas de investigación 43
3.6 Descripción de los instrumentos utilizados 44
3.7 Análisis estadístico e interpretación de los datos 47
CAPÍTULO IV: ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS
4.1 Validación del instrumento 49
4.2 Resultados descriptivos de las variables 51
4.3 Resultados descriptivos de las dimensiones 53
4.4 Resultados descriptivos de las variables relacionadas 56
4.5 Prueba de la normalidad de la variable de estudio 60
4.6 Procedimientos correlacionales 60
CAPÍTULO V: DISCUSIONES, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES
5.1 Discusiones 65

5.2 Conclusiones 66
5.3 Recomendaciones 67
REFERENCIAS
ANEXOS

LISTA DE TABLAS

Tabla 1 Cuadro de operacionalización de la variable clima organizacional
Tabla 2 Cuadro de operacionalización de la variable desempeño laboral
Tabla 3 Resultado de la validación del cuestionario clima organizacional
Tabla 4 Resultado de validación del cuestionario desempeño laboral
Tabla 5 Resultado de confiabilidad del cuestionario de clima organizacional
Tabla 6 Resultado de confiabilidad del cuestionario de desempeño laboral
Tabla 7 Análisis descriptivo de la variable clima organizacional
Tabla 8 Análisis descriptivo de la variable desempeño laboral
Tabla 9 Análisis descriptivo de la dimensión autonomía
Tabla 10 Análisis descriptivo de la dimensión motivación
Tabla 11 Análisis descriptivo de la dimensión eficacia
Tabla 12 Distribución de frecuencias y porcentajes entre el clima organizacional y el desempeño laboral
Tabla 13 Distribución de frecuencias y porcentajes entre la motivación y el desempeño laboral
Tabla 14 Distribución de frecuencias y porcentajes entre la eficacia y el desempeño laboral
Tabla 15 Distribución de frecuencias y porcentajes entre la autonomía y el desempeño laboral
Tabla 16 Prueba de normalidad de las variables según Kolmogorov Smirnov.
Tabla 17 Resultados de correlación entre el clima institucional y el desempeño laboral
Tabla 18 Resultados de correlación entre la autonomía y el desempeño laboral
Tabla 19 Resultados de correlación entre la dimensión motivación y el desempeño laboral
Tabla 20 Resultados de correlación entre la eficacia y desempeño laboral

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 Distribución porcentual de la variable clima organizacional
Figura 2 Distribución porcentual de la variable desempeño laboral
Figura 3 Distribución porcentual de la dimensión autonomía
Figura 4 Distribución porcentual de la dimensión motivación
Figura 5 Distribución porcentual de la dimensión eficacia
Figura 6 Distribución de porcentajes entre el clima organizacional y desempeño laboral
Figura 7 Distribución de porcentajes entre la motivación y el desempeño laboral
Figura 8 Distribución de porcentajes entre la eficiencia y el desempeño laboral
Figura 9 Distribución de porcentajes entre la autonomía y el desempeño laboral

CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD DE MALA, 2018

CARMEN NICOL CAYCHO SANDOVAL

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL PERÚ

RESUMEN

La investigación tuvo su fundamento en el estudio de dos variables importantes para las organizaciones como son el clima organizaciones y el desempeño laboral, puesto que autores consideran que un clima positivo y cordial crea las condiciones necesarias para un mejor desempeño laboral. En este contexto, la investigación ha sido elaborada con el objetivo de identificar la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral en los trabajadores de la Municipalidad distrital de Mala, provincia de Cañete. En este estudio se consideró como muestra a los 39 trabajadores de la Municipalidad. El tipo de investigación empleado fue descriptivo y el diseño fue no experimental de corte transaccional. La recolección de datos se realizó aplicando como instrumento los cuestionarios y como técnica la encuesta. Los cuestionarios que miden las variables clima organizacional y desempeño laboral están compuestos por 27 preguntas cada uno. Los resultados de contrastación de hipótesis indicaron la existencia de una correlación positiva entre las variables clima organizacional y el desempeño laboral siendo demostrado mediante el coeficiente de correlación de Pearson de 0.995 y un p valor de 0.00. Este resultado permitió formular recomendaciones viables que respondan a las expectativas y realidad de una institución pública como es la Municipalidad distrital de Mala, provincia de Cañete.

Palabras clave: clima organizacional, motivación, desempeño laboral.

ORGANIZATIONAL CLIMATE AND LABOR PERFORMANCE IN WORKERS IN THE MUNICIPALITY OF MALA, 2018

CARMEN NICOL CAYCHO SANDOVAL

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL PERÚ

ABSTRACT

The research is based on the study of two important variables for organizations such as the organizational climate and work performance, since authors consider that a positive and cordial climate creates the necessary conditions for better work performance. In this context, the research has been carried out with the objective of identifying the relationship between the organizational climate and job performance in the workers of the District Municipality of Mala, province of Cañete. In this study, the 39 workers of the Municipality were considered as a sample. The type of research used was descriptive and the design was non-experimental transactional. The data collection was carried out applying the questionnaires as an instrument and the survey as a technique. The questionnaires that measure the organizational climate and job performance variables are made up of 27 questions each. The results of hypothesis testing indicate the existence of a positive correlation between the organizational climate variables and job performance, being demonstrated by the Pearson correlation coefficient of 0.995 and a p value of 0.00. This result allowed the formulation of viable recommendations that respond to the expectations and reality of a public institution such as the District Municipality of Mala, province of Cañete.

Keywords: organizational climate, motivation, work performance.

INTRODUCCIÓN

La situación problemática que se observa en la Municipalidad de Mala radica en un clima laboral no propicio para el desarrollo de las funciones de los colaboradores, siendo una de las razones por la cual la institución no puede cumplir con sus objetivos planteados, esto conlleva a que la organización funcione de forma poco eficiente y el desempeño laboral de los trabajadores no sea el adecuado.

Este análisis realizado permitió plantear el siguiente problema de investigación ¿En qué medida el clima organizacional se relaciona con el desempeño laboral en la Municipalidad distrital de Mala, 2018?

En ese sentido, a raíz del problema y la metodología realizada se formuló el siguiente objetivo general que consiste en determinar el nivel de relación que presenta el clima organizacional y el desempeño laboral en la Municipalidad distrital de Mala, 2018.

El desarrollo íntegro de la presente investigación estuvo compuesto por cinco capítulos, los cuales se plasma de la siguiente manera:

En el capítulo I, se desarrolló el planteamiento del problema que está compuesto por la situación problemática a nivel mundial, nacional y local, el análisis de la realizar permitió la formulación de los problemas de investigación, por otro lado, se desarrollaron los objetivos del estudio, se fundamentó la justificación y por último se evidenció las limitaciones que presentó el desarrollo del estudio.

En el capítulo II, se desarrolló el marco teórico del estudio que integra la revisión de los antecedentes nacionales como internacionales y que comprendan las variables, asimismo, se fundamentó el desarrollo teórico científico de las variables de estudió y finalmente, se desarrolló las conceptualizaciones de los principales términos empleados en las bases teóricas.

En el capítulo III, se desarrolló la metodología desarrollada principalmente la identificación del tipo, diseño, población y muestra que comprende el estudio, asimismo, se desarrolló las hipótesis de investigación, se describió los instrumentos a que permitieron medir las variables, así como la operacionalización de las variables y la descripción de los procedimientos estadísticos seguidos para la prueba de hipótesis.

En el capítulo V, se desarrolló los procesos estadísticos que comprende el analisis de validación y confiabilidad de los cuestionarios, así como los análisis descriptivos de las variables y sus dimensiones, seguidamente de la prueba de normalidad y finalmente, los resultados de la contrastación de las hipótesis.

Finalmente, se desarrolló las principales discusiones de resultados, las conclusiones a las que se llegó en la investigacion y las recomendaciones que sirvieron para mejorar la problemas identificada y analizada.

CAPÍTULO I

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Realidad problemática

En el actual escenario donde predomina la competitividad ha aumentado la exigencia puesto que la sociedad está más informada y exigente donde presionan a las instituciones tanto públicas como privadas a modernizar y mejorar sus formas de gestión, procesos y servicios.

En el ámbito internacional el clima organizacional está considerado como un aspecto muy relevante para alcanzar altos niveles de eficacia y eficiencia en la organización, el desempeño laboral de los trabajadores se ve reflejado en los resultados organizacionales. Medir el clima organizacional hace que las empresas obtengan un indicador de satisfacción laboral lo cual facilita adelantar acciones para fortalecer el desempeño y dinámica organizacional por lo tanto se realizara el éxito en la empresa y de sus trabajadores. Para poder colaborar con estas exigencias las organizaciones necesitan trabajadores con mejor conocimiento, habilidades y actitudes que les permitan realizar su trabajo de manera eficaz y eficiente.

Saavedra (2008) indica:

> En toda organización es necesario ocupar de manera favorable todo espacio físico para realizarlos trabajos de manera óptima. Esto encamina las actividades que se llevan a cabo en un ambiente favorable de comodidad y bienestar, logrando unos medios aceptables encaminados a motivar a las personas a trabajar. (p. 28)

En este sentido, el clima organizacional positivo y adecuado es imprescindible debido que está comprobado que un colaborador motivado y en un adecuado ambiente laboral aumenta la productividad de la empresa u organización. También se debe de precisar que el ser humano requiere de un apropiado y adecuado medio para su buen desenvolvimiento. Esto evidencia que el fracaso o el éxito de las empresas

está relacionado con el nivel de apreciación que tiene sus colaboradores respecto a su trabajo y la organización. Es así como se logra conseguir el éxito las empresas deben garantizar las condiciones necesarias para que los colaboradores lleven a cabo sus deberes en la mejor de las condiciones que les permita explotar sus mejores condiciones. En ese sentido, la manera que se designa la autoridad en la estructura de una entidad es una decisión primordial para organizarla puesto que asignar a un colaborador la autoridad y responsabilidad para desempeñar actividades específicas necesita de empoderamiento para la toma de decisiones.

En una institución estatal o pública como una municipalidad la manera más eficaz de mantener satisfechos a sus empleados y lograr establecer un clima laboral oportuno radica en entender el estado de ánimo y sentimiento de los colaboradores. Por otra parte, la condición física, así como considerar el ambiente social que contemple el compañerismo, los conflictos y los problemas laborales que se pueden originar en el horario laboral influyen en el desempeño laboral de los colaboradores. Al respecto, Rodríguez (2014) indica: “El clima organizacional está condicionado por la satisfacción general que manifiesta el personal, respecto a trabajar en la organización por lo que se puede conocer la relación tan estrecha entre la satisfacción y nivel de motivación” (p. 15).

En el Perú hay empresas que solo les importa la parte lucrativa o rentabilidad dejando de lado al trabajador, logrando que el trabajador no se desempeñe de una buena manera adecuada propiciando la falta de cumplimiento de los objetivos de la empresa. Al respecto, Chiavenato (2012) argumenta: “La organización solo existe cuando una o más personas se juntan para cooperar entre sí para alcanzar los objetivos comunes donde está estrechamente ligados a los grados de motivación que debe tener una persona para desarrollar sus funciones” (p. 7).

En el ámbito nacional, en las municipalidades del Perú el clima organizacional no es tomado en cuenta o no se considera relevante pasándose a un segundo plano. La preocupación primordial de las áreas responsables de incentivar el clima un buen clima organizacional en algunas entidades públicas se ha enmarcado en las relaciones colectivas de los colaboradores y la administración de las planillas. Actualmente aún existen algunas entidades donde se evidencia que siguen funcionando con el enfoque tradicional sin considerar que los colaboradores necesitan un adecuado clima laboral para su mejor desempeño, en este sentido, el logro de un buen desempeño depende de las condiciones necesarias para que el colaborador realice sus actividades con eficiencia.

La importancia de un diagnóstico sobre el clima organizacional de una entidad se basa en el hecho de que el comportamiento de un colaborador no es una resultante de los factores organizacionales presentes en la institución, por lo contrario, depende de cómo el colaborador percibe estos factores dentro de la organización, estas percepciones están relacionadas con las interacciones, actividades y otra serie de destreza que cada colaborador tiene en la organización. Es por ello que el clima organizacional evidencia la interacción que existe entre las características individuales de los colaboradores y las características de la empresa. Por lo antes mencionado se considera desarrollar esta investigación sobre el clima organizacional y sus alcances en el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad de Mala donde se observa que el ambiente trabajo no es lo óptimo ni la adecuada, razón por la cual no se están cumpliendo con los objetivos que la institución pública desearía alcanzar, asimismo, se nota la real influencia del clima organizacional en el comportamiento de los trabajadores. Muchos colaboradores no propician un buen ambiente laboral o simplemente no se involucran en este proceso; debido a esta

circunstancia se debe fortalecer e identificar los factores que intervienen en el desarrollo de un clima organizacional.

Alles (2011) menciona: “El clima laboral es una valiosa herramienta que resulta de gran utilidad para comprender el comportamiento de las personas ya así evaluar las acciones, decisiones y programas puestos en práctica dentro de la empresa” (p. 16).

En la Municipalidad distrital de Mala, se evidencia que el personal que labora no se encuentra debidamente preparado para el cargo en el cual han sido designados y lamentablemente la entidad no le da debida importancia para mejorar la gestión ya que en la mayoría de los cargos son otorgados por familiaridad, amistad, devolución de favores, entre otros. No todos los trabajadores de la entidad tienen las mismas habilidades y mucho menos tienen una actitud positiva para lograr un buen desarrollo emocional, enriquecer y explotar mucho mejor sus conocimientos. En este sentido, se requiere ver el impacto en los colaboradores referente al clima organizacional y conocer la percepción del personal que labora actualmente y así Identificar los factores organizacionales de mayor incidencia positiva o negativa y proponer sugerencias para mejorar.

Problema general

¿En qué medida el clima organizacional se relaciona con el desempeño laboral en los trabajadores de la Municipalidad distrital de Mala, 2018?

Problemas específicos

¿Cuál es la relación que existe entre la autonomía y el desempeño laboral en los trabajadores de la Municipalidad distrital de Mala, 2018?

¿De qué manera se relaciona la motivación y el desempeño laboral en los trabajadores de la Municipalidad distrital de Mala, 2018?

¿Cuál es la relación que existe entre la eficacia y el desempeño laboral en los trabajadores de la Municipalidad distrital de Mala, 2018?

1.2. Justificación e importancia de la investigación

El clima organizacional es una variable importante en toda organización y fundamental en el mundo empresarial, en los últimos años la sociedad está más exigente que el colaborador necesita tener todas las condiciones que permita cumplir con las exigencias de las personas. Por ello este trabajo pretende demostrar que existen dificultades en el desempeño laboral de los colaboradores de la Municipalidad de Mala, por lo tanto, este estudio busca identificar los problemas y malestares que dificultan cumplir los objetivos de la organización, ya que existen factores que no les permiten a los colaboradores ser productivos en su puesto de trabajo, lo cual afecta a la población del lugar ya que no brindan un adecuado servicio a la comunidad. Por otro lado, se observa que en la Municipalidad existe una carencia de autonomía de los colaboradores lo cual hace que el desempeño laboral no permite elevar los niveles de productividad afectando el desarrollo de nuestra sociedad puesto que es una institución de índole público. Por otro lado, esta investigación se justifica porque pretende informar a las municipalidades sobre la importancia de la autonomía en la eficacia de los trabajadores.

El clima organizacional se refiere a la aplicación y estudio de todas las capacidades y fortalezas positivas de los colaboradores, lo cual se administra, mide y desarrolla eficientemente para mejorar el desempeño laborar en el lugar de trabajo (Chiavenato, 2010).

En cuanto a la metodología aplicada consistió en la aplicación de cuestionario como instrumentos para determinar la relación existente entre el clima organizacional y el desempeño laboral en los colaboradores de la Municipalidad de Mala realizando

la validación de los instrumentos mediante el juicio de expertos y la confiabilidad del instrumento a través de las técnicas estadísticas como el alfa de Cronbach.

1.3. Objetivos de la investigación

Objetivo general

Determinar la relación que existe entre el clima organizacional y el desempeño laboral en la Municipalidad de Mala, 2018.

Objetivos específicos

Determinar la relación que existe entre la autonomía y el desempeño laboral en los trabajadores de la Municipalidad de Mala 2018.

Identificar la relación que existe entre la motivación y el desempeño laboral en los trabajadores en la Municipalidad de Mala 2018.

Establecer la relación que existe entre la eficacia y el desempeño laboral en los trabajadores en la Municipalidad de Mala, 2018.

1.4. Limitaciones de la investigación

En la ejecución del trabajo de investigación se presentaron una serie de limitaciones las cuales se explican a continuación:

Limitaciones bibliográficas

Las referencias de fuentes de información primaria y secundaria fueron escazas, es decir, no se encontraron investigaciones que involucren las dos variables en estudio y las pocas que se encontraron tenían muchos años de antigüedad.

Limitación relacionada a los antecedentes

En la investigación se encontró una ausencia de investigaciones actualizadas con relación a las dimensiones de las variables y al diseño de estudio realizado.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de estudio

Antecedentes internacionales

Chacón (2015) en su investigación denominada *Análisis del clima organizacional de la empresa presentaciones CEM ubicada en Chiquimula, Chiquimula*, se tuvo como objetivo analizar los factores que afectan el clima en los trabajadores del municipio. Asimismo, la investigación presenta un diseño correlacional de corte transaccional siendo desarrollada en una muestra de 57 colaboradores conformado por 8 colaboradores de nivel administrativo y 49 del nivel operativo. En sus conclusiones se analiza el impacto de los individuos sobre el comportamiento dentro de la organización permitiendo mejorar la eficacia para el cumplimiento de los objetivos donde se quiere analizar los factores que afectan el clima en el municipio. Por otro lado, se identificó que el liderazgo es bueno y democrático, pero lo más resaltante es que la comunicación ayuda a tomar buenas decisiones por parte de los jefes y colaboradores donde prima el trabajo en equipo que permite alcanzar niveles adecuado de productividad laboral.

Chang (2014) en su investigación denominada *Administración: Atención al cliente en los servicios de la Municipalidad de Malacatan San Marco, Guatemala*, desarrollada con el objetivo de fortalecer la calidad de los servicios prestados y elevar la satisfacción del usuario y crear una buena imagen. La investigación se desarrolló con un diseño descriptivo correlacional y se consideró una muestra de 80 personas. En sus conclusiones se indica que en el municipio tienen la intención de crear maneras de mejorar la atención al cliente requiriéndose para ello evaluar la satisfacción del usuario de servicios públicos brindados en la municipalidad y en base a ellos analizar y emitir conclusiones y recomendaciones relevantes que permita plantear lineamientos estratégicos que informe sobre la conducta (aptitud y actitud)

de los colaboradores. Por otro lado, la municipalidad carece de una apropiada ambientación en sus instalaciones que fortalezca la calidad de los servicios brindados que permita incrementar la satisfacción del público usuario. Por tal motivo, gran parte de los usuarios evalúa la atención brindada actualmente como regular, indicando que requieren diseñar un plan de atención a los usuarios para alcanzar el objetivo de fortalecer e incrementar la calidad de los servicios prestados para aumentar la satisfacción del público usuario y crear una buena imagen institucional.

Menéndez (2014) en su investigación denominada *Clima organizacional y el desempeño en la Municipalidad del progreso Jutiapa – Guatemala,* desarrollada con el objetivo de elaborar un programa de capacitación laboral. Este estudio es de tipo descriptivo y fue desarrollado en una muestra de 60 trabajadores. El investigador concluye que requieren diseñar un programa de actualización laboral, en el cual el eje temático principal sea la cultura organizacional, involucrando a todos los colaboradores de la municipalidad, para ello necesitan la recolección de información de primera mano que permita a la municipalidad desempeñar sus diversas funciones con plena libertad, realizando y administrando servicios que necesita el pueblo de Jutiapa atendiendo la demanda de otros municipios.

Cajamarca (2011) en su investigación denominada *Clima organizacional en un gobierno seccional y su relación con la legislación laboral nacional del Ecuador: estudio del caso del Municipio de Biblián*, tuvo como objetivo analizar el nivel de percepción que el trabajador respecto al ambiente laboral que percibe dentro la organización. El estudio presenta un diseño descriptivo correlacional y fue desarrollado en una muestra de 50 personas. El investigador analiza la percepción que el trabajador tiene respecto a cómo se ve reflejada el ambiente donde realiza su actividad, asimismo, se concluye que la organización tiene una buena estructura a

nivel organizacional donde la recompensa tiene uno de los niveles más bajos, ya que los empleados no están de acuerdo con el salario que reciben, y no cuentan con parámetros para promover ascensos en el trabajo.

Garza (2010) en su tesis titulada *Clima organizacional en la dirección general de ejecución de sanciones de la secretaria de seguridad pública en Tamaulipas,* tuvo como objetivo mejorar la percepción que tienen los empleados en su área de trabajo. Esta investigación presenta un diseño descriptivo y consideró una muestra conformada por 93 trabajadores. El autor realizó el estudio para analizar la percepción del trabajo referente al ambiente laboral, deseando proponer recomendaciones que contribuyan a mejorar la percepción de los empleados en su área de trabajo. Los resultados obtenidos indican que están en desacuerdo manifestando que existen deficiencias en la implementación de trabajo en equipo, el salario, el apoyo y la comunicación. Finalmente, en esta investigación se recomienda reforzar al personal con políticas de desarrollo personal y profesional que les permita estar motivados para el desarrollo de sus funciones.

Antecedentes nacionales

Villanueva (2016) en su tesis titulada *Gestión de la calidad bajo el enfoque de la cultura de colaboradores y su clima laboral en Mypes del sector comercio, rubro de materiales de construcción, en el distrito de Chimbote, año 2016*, tuvo como objetivo determinar y analizar la gestión de la calidad bajo el enfoque de la cultura de los colaboradores y su relación con el clima laboral de las Mypes en el sector comercio. Este estudio se desarrolló con un diseño no experimental y fue desarrollado en una muestra de 103 colaboradores. El investigador en sus conclusiones indica que el grado de satisfacción por su labor se encuentran identificados con las metas y objetivos que se traza la empresa. asimismo, los resultados obtenidos expresan que

el 90% de los encuestados manifiestan que se pueden expresar libremente y dan respuestas categóricas sin temor a ser criticados e ignorados. Por otro lado, el 65% de los trabajadores encuestados participan en la toma de decisiones y el 80% de los trabajadores están de acuerdo con el liderazgo de los individuos con mayor experiencia ya sea en aspectos técnicos o en ventas.

Casas y López (2015) en su tesis titulada *Programa de participación y reconocimiento para mejorar el clima organizacional de la Municipalidad Distrital de Santiago de Cao*, tuvo como objetivo implementar un programa de participación y reconocimiento para mejorar el clima y satisfacción de los colaboradores de la municipalidad. El estudio se desarrolló con un diseño cuasi experimental en una muestra de 92 trabajadores que laboran en la municipalidad. En esta investigación se analizaron los resultados evaluados y se determinó que los problemas más frecuentes que ocurren en la organización son el conflicto entre los miembros ya que no tiene una buena comunicación, en función a los resultados se sugiere implementar un plan que le permita mejorar el clima organización y así ayudar a resolver los conflictos más comunes en la municipalidad donde se realizó el estudio.

Checa y Flores (2015) en su tesis titulada *Clima organizacional y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores de Lambayeque 2013,* tuvo como objetivo determinar el nivel de relación que presenta el clima organizacional y el desempeño en la Municipalidad distrital de Pacucha. Este estudio presenta un diseño no experimental de corte transversal y fue desarrollado en una muestra de 233 trabajadores. El investigador en sus conclusiones menciona que los colaboradores encuentran un clima laboral positivo y débil; es decir, no existe diferencias significativas entre colaboradores masculinos y femeninos, por lo tanto, el desempeño laboral y el clima organizacional es semejante en varones y mujeres. Por otro lado, el

clima organizacional y el desempeño laboral, no es determinado por la condición laboral de los colaboradores CAS, contratados y nombrados de la Municipalidad Provincial de Lambayeque.

Mucha y Portal (2014) en su investigación denominada *Clima organizacional y desempeño laboral en los trabajadores de la Municipalidad distrital de Pilcomayo*, tuvo como objetivo identificar la forma en que el clima laboral se asocia con el nivel de desempeño de los trabajadores. Respecto a la metodología, la investigación se desarrolló con un diseño no experimental siendo desarrollada en una muestra de 11 trabajadores. Se realizó una investigación entre los colaboradores de la entidad tanto empleados como personal de cargo alto, en los resultados se observan opiniones divergentes y no generalmente se enfrentan aspecto que impide solucionar los problemas por la cual tiene que realizar un planeamiento estratégico de cómo establecer condiciones que generan un buen clima organizacional que permita que los colaboradores tengan un buen desempeño en beneficio de la comunidad.

Castañeda (2016) en su investigación denominada *El clima organizacional y el desempeño laboral del personal de serenazgo de la Municipalidad de Barranco, 2016*, tuvo como objetivo medir el nivel de incidencia del clima organizacional en los niveles de desempeño laboral del cuerpo de serenazgo de la municipalidad. Respecto a la metodología, el estudio se desarrolló con un diseño no experimental de nivel correlacional en una muestra de 86 serenos de la municipalidad. El investigador concluyó que el valor de significancia al momento de contrastar la hipótesis fue menor que el valor de 0.05, por lo cual se opta por rechazarla hipótesis nula y afirmar la hipótesis alterna, este resultado permite asegurar que existe una relación significativa entre el clima organizacional y el desempeño laboral en los trabajadores de serenazgo de la municipalidad, siendo esta una correlación positiva moderada (r = 0,659). Por lo

tanto, se infiere que, a mejores condiciones del clima laboral se incrementa o mejora los niveles de desempeño laboral en el personal de serenazgo de la municipalidad de Barranco.

2.2. Desarrollo de la temática correspondiente al tema investigado

2.2.1. Bases teóricas de clima organizacional

2.2.1.1. Definiciones de clima organizacional.

Respecto al clima organizacional Lunthas (2008) sostiene que: “El clima organizacional positivo es estudio y aplicación de las fortalezas y capacidades positivas de las personas, que se miden se desarrollan y se administran eficazmente para el mejoramiento del desempeño en el lugar del trabajo actual” (p. 123).

Por otra parte, Ivancevich (2006) aporta: “El clima organizacional de los comportamientos, actitudes y desempeño humano en el lugar de trabajo; implica en basarse en teorías, para aprender sobre percepciones, valores, capacidades de aprendizaje y acciones individuales mientras se trabaja en grupos” (p. 336).

De la misma manera Chiavenato (2000) afirma:

> Clima organizacional constituye el medio interno de una organización, asimismo menciona que el clima organizacional involucra diferentes aspectos de la situación, que se sobreponen mutuamente en diversos grados, como el tipo de organización, las políticas, sistemas de valores y formas de comportamiento social impulsadas o castigadas. (p. 30)

2.2.1.2. Importancia de clima organizacional.

Brunet (2000) sostiene que: “La importancia del clima organizacional permite visualizar en términos de causa y efecto la naturaleza de los climas que se estudian, y permite también analizar el papel de las variables que conforman el clima que se observa” (p. 118).

2.2.1.3. Características de clima organizacional.

Respecto a las características del clima organizacional Brunet (2011) manifiesta:

> El clima organizacional constituye una configuración de las características de una organización, así como las características personales de un individuo pueden construir su personalidad. Es obvio que el clima organizacional influye en el comportamiento de un individuo en su trabajo, así como el clima atmosférico puede jugar un cierto papel en su forma de comportarse. El clima organizacional es un componente multidimensional de elementos al igual que el clima atmosférico. El clima dentro de una organización también puede descomponerse en términos de estructuras organizacionales, tamaño de la organización, modos de comunicación, estilo de liderazgo de la dirección. (p. 117)

El clima organizacional tienes varias características y estas están sujetas a los autores, a continuación, se mencionan las principales:

- El clima organizacional es estable en las empresas, pero con ciertos cambios y peculiaridades.
- El clima organizacional modifica y molda el comportamiento de los colaboradores.
- La identificación del colaborador con la empresa se ve influenciado por el clima organizacional.
- En algunas organizaciones los colaboradores modifican el clima laborar y por ende también su propios comportamiento y actitudes.
- Algunas variables estructurales de la organización influyen de forma negativa en el clima laboral y viceversa

- La rotación y ausencia de los colaboradores puede ser un indicio de que en la organización existe un pésimo clima laboral; es decir, los colaboradores pueden estar poco satisfechos.

2.2.1.4. Teorías relacionadas a la variable clima organizacional.

Brunet (2011) menciona: “Los aspectos de la conducta del personal en las instituciones o empresas, en términos de clima y motivación se describen tal como lo perciben subjetivamente los colaboradores de la empresa” (p. 160).

El modelo establece al clima organizacional como un constructor molar que permite:

- Reducir los problemas de medición de los determinantes conductuales y situacionales.
- Analizar los determinantes de las motivaciones de la conducta en circunstancias actuales de acuerdo con su complejidad social.
- Hacer posible la caracterización de la influencia ambiental total de varios ambientes.

El tradicional enfoque de clima organizacional establecido por Litwin y Stringer (1967) tiene como principales características:

- Sugiere que el ambiente organizacional y el estilo de liderazgo, son influenciados por el clima, la motivación y conducta del individuo.
- En clima laboral tiene varios aspectos irracionales, por tanto, los colaboradores, pueden ser poco consientes del efecto que el clima laboral está teniendo sobre ellos y los otros.

De la misma manera Litwin y Stringer (1967) mencionan: “Una teoría de la motivación enfocada en la investigación puede incrementar la compresión del desarrollo de las empresas” (p. 204).

2.2.1.4.1. Teoría de la motivación.

El primer nivel de la teoría corresponde a las necesidades primarias o fisiológicas que son cruciales para la subsistencia del humano, estas son los alimentos, la bebida y el descanso. El segundo nivel de la pirámide se denomina de las necesidades de protección y seguridad, esto involucra el aspecto laboral como estabilidad, seguridad, seguridad social y sueldo por encima del mínimo legal. El tercer nivel de la pirámide hace referencia a las necesidades sociales como la amistad en diversos espacios como su propia comunidad y en el trabajo, afecto e intimidad. El cuarto nivel de la pirámide corresponde a la estima, reconocimiento, mantenimiento de un estatus y consideración en el ámbito del empelo seria poder realizar actividades que permita reconocimiento, promociones, responsabilidad, recompensas y sentimiento de satisfacción y logro. El nivel más elevado de la pirámide incluye la autorrealización laboral e individual que hace referencia a la posibilidad de utilizar íntegramente sus competencias y capacidades. Se identificó las siguientes características que se mencionan a continuación:

- Solamente la necesidad no satisfecha afecta el comportamiento de los individuos ya que la necesidad satisfecha no genera ningún comportamiento.
- Solo las necesidades primarias o fisiológicas nacen junto al ser humano, el resto de las necesidades surge en el transcurso de la vida.
- Cuando los individuos logran controlar sus necesidades fisiológicas aparecen paulatinamente las necesidades superiores, y las personas sienten la necesidad de saciarlas ya que tienen necesidades de autorrealización.
- Las necesidades fisiológicas requieren para la satisfacción un ciclo corto de tiempo, en contraste, las necesidades superiores (segunda, tercera y cuarta) requieren de un ciclo más largo de tiempo.

2.2.1.4.2. Teoría X y teoría Y.

Los supuestos de la teoría X son:

- Los individuos no les agradan realizar quehaceres y evitan de toda forma hacerlo, lo cual motiva a la segunda.
- Los colaboradores son como los caballos si no se les espuelea no laboran, los trabajadores necesitan que se les dirijan, fuercen, controlen y sancionen para que se esfuercen e involucren con las metas de la organización.
- Los trabajadores tratan de evitar toda responsabilidad debido a que tienen poca ambición, pero buscan la estabilidad.
- La dependencia de los colaboradores los hace incapaces de autocontrol y autodisciplina, es decir los trabajadores necesitan ser dirigidos y controlados por la administración de la organización.

Las premisas de la teoría Y son:

- Se considera al individuo promedio no les disgusta el trabajo les encanta realizarlo de manera adecuada y sin reproches estos individuos son los ideales para las empresas.
- Los colaboradores se comprometen con las metas de la organización en medida se le reconozca y recompensen sus logros.
- Implicar y comprometer a los colaboradores a sus respectivos cargos para que se den cuenta de lo importante que es su contribución, con esto se logra el compromiso laboral.
- Descentralización de las labores decisiones, delegaciones y responsabilidades, para que de esta forma los colaboradores dirijan sus propias actividades y asuman sus retos y satisfagan sus necesidades de autorrealización.

2.2.1.4.3. Teoría del clima organizacional de Brunet (2011)

La teoría del clima organizacional plantea que el comportamiento de los colaboradores está relacionado directamente con el comportamiento administrativo y de las condiciones de la organización que ellos mismos perciben, por lo tanto, se plantea que la reacción estará determinada por la percepción.

En esta teoría se plantea tres variables que determinan las características de una entidad y que se relacionan con la percepción personal del clima laboral, a continuación, se mencionan dichas variables:

a. Variables causales, establecidas como variables independientes, dicha variable está relacionada con la evolución y resultados de la organización. Las mencionadas variables están comprendidas por la estructura, las competencias y decisiones de la organización.
b. Variables intermedias, están determinadas a medir el estado interno de la organización reflejado en aspectos tales como: toma de decisiones, rendimiento, motivación y comunicación. Estas cuatro variables son importantes porque influyen significativamente en los procesos de una empresa.
c. Variables finales, estas variables surgen de las causales y de las intermediarias, están orientadas a establecer los resultados obtenidos por la organización tales como la productividad, ganancia y pérdida.

2.2.1.4.4. Teoría de las necesidades según los objetivos humanos.

Esta teoría clasifica dos necesidades según los objetivos humanos y los inferiores que son los factores de higiene y los motivadores. Los factores de higiene son los elementos ambientales en una situación de trabajo que requieren atención constante para prevenir la insatisfacción.

Los factores motivadores y las satisfacciones solo pueden surgir de fuentes internas y de las oportunidades que proporcione el trabajo para la realización del personal. Con lo dicho de esta teoría un colaborador considera su trabajo como carente donde puede ocasionar apatía. Por ello los administradores tiene la obligación de fomentar un buen clima y hacer el mayor esfuerzo para enriquecer el centro laboral.

2.2.1.4.5. Teoría de las relaciones humanas.

Esta teoría explica las causas del surgimiento de la teoría de las relaciones humanas son la necesidad de humanizar y democratizar la administración y el desarrollo de las llamadas ciencias humanas.

- Los colaboradores no solo tienen el afán de satisfacer sus necesidades monetarias también buscan la comodidad material de la siguiente manera:
- Los colaboradores forman sus propios grupos con sus propias normales y estrategias.
- Las relaciones humanas la tarea principal de la administración es educar una elite capacidad de comunicar y comprender, conformada por gerentes democráticos, persuasivos y apreciados por todos los colaboradores.
- Las recompensas y sanciones sociales, el individuo es motivado por la necesidad de estar en compañía, de ser reconocido.
- Énfasis en los aspectos emocionales: los conflictos sociales deben prevenirse mediante una administración humanizada que implante un tratamiento oportuno y preventivo.

2.2.1.4.6. La teoría de la motivación ERC (existencia, relación y crecimiento).

Esta teoría plantea que existen tres grupos de necesidades primarias las cuales son las existencias, las relaciones y el crecimiento; por ello se llama ERC.

El equipo de la existencia se encarga de satisfacer las exigencias básicas importantes para la vida, estas incluyen a las necesidades primarias (fisiológicas) y secundarias (de seguridad).

El segundo equipo de necesidades son las relaciones que involucra a la necesidad que tiene un individuo de establecer relaciones interpersonales y conseguir un status. Este segundo grupo es semejante a las necesidades sociales que involucra amistad, afecto e intimidad.

Por último, se establece las necesidades de crecimiento; esto involucra el desarrollo personal y profesional, este grupo de necesidades se asemejan a las necesidades de estima y reconocimiento.

2.2.1.5. Dimensiones clima organizacional.

Autonomía.

Respecto a la autonomía, Fernández (1981) afirma:

> La autonomía como la facultad inherente a algunos entes públicos de organizarse jurídicamente, de darse derecho propio, el cual no sólo es reconocido como tal por el Estado, sino que, además, es adoptado por éste para integrar su propio sistema jurídico y declararlo obligatorio como sus propios reglamentos y leyes. (p. 110)

Motivación.

Respecto a la motivación, Chiavenato (2010) aporta:

> La motivación es el deseo de hacer mucho esfuerzo por alcanzar las metas de la organización, condicionado por la necesidad de satisfacer alguna necesidad individual. Si bien la motivación general se refiere al esfuerzo por conseguir cualquier meta, nos concentramos en metas organizacionales a fin de reflejar

> nuestro interés primordial por el comportamiento conexo con la motivación y el sistema de valores que rige la organización. (p. 42)

Eficacia.

Respecto a la eficiencia Chiavenato (2010) sostiene: “La eficacia es la actuación para lograr las metas previstas; es la representación administrativa de la eficiencia, por lo cual se conoce como eficiencia directiva” (p. 29).

2.2.2. Bases teóricas de la variable desempeño laboral

2.2.2.1. Definiciones de desempeño laboral.

Capuano (2004) define el desempeño laboral de la siguiente manera:

> Desempeño como la idoneidad, la competencia y los resultados del evaluado, vinculado a los objetivos de la organización, da participación al evaluado a partir de su autoevaluación y a los criterios del resto de los colaboradores y aprecia la importancia de la evaluación para el desarrollo individual de la persona. (p 17)

Por otra parte, Escobar (2005) define al desempeño laboral como: “El cumplimiento la capacidad el colaborador para utilizar sus conocimientos y habilidades lo cual desarrolla un trabajador para realizarlo en su puesto de trabajo” (p. 9).

2.2.2.2. Importancia de la variable desempeño laboral.

Respecto a la importancia del desempeño laboral, Alles (2011) menciona: “Los beneficios importantes del desempeño laboral hacen referencia a las características del personal, comportamientos que generan un desempeño exitoso en un puesto de trabajo. Cada puesto de trabajo puede tener diferentes características en empresas” (p. 25).

Por otra parte, Bittel (2000) aporta:

> El desempeño es influenciado en gran parte por las expectativas del empleado sobre el trabajo, sus actitudes hacia los logros y su deseo de armonía, por lo tanto, se vincula con las habilidades y conocimientos que apoyan las acciones del trabajador. (p. 20)

Chiavenato (2010) concluye: “El desempeño como el comportamiento observado en los empleados que son relevantes en el logro de sus objetivos, donde se afirma que un buen desempeño es la fortaleza más relevante de una organización” (p. 11).

2.2.2.3. Características de la variable desempeño laboral.

Queipo y Useche (2002) mencionan que las peculiaridades individuales del desempeño laboral son: “Las cualidades, habilidades y capacidades que se relacionan con la naturaleza del trabajo y de la empresa para provocar comportamientos que pueden alterar resultados y los cambios sin precedentes que se están dando en las entidades” (p. 7).

Por otra parte, Capuano (2004) determina un modelo que se orienta a establecer el punto en que un colaborador puede tener algunas características, como autonomía, calidad de trabajo y motivación, el resultado dará una opinión subjetiva para la organización ya que estará alejado de la realidad.

2.2.2.4. Teorías relacionadas al desempeño laboral.

Teoría del reforzamiento del comportamiento.

La teoría presenta una postura del reforzamiento relacionada con el comportamiento, es decir, se puede argumentar que la conducta es influenciada por el medio. En esa teoría se dejan de lado las actitudes, sentimientos, esperanzas, es decir, todo lo ligado al comportamiento interior de los individuos, esta teoría se centra

solamente en lo que le acontece al individuo cuando desarrolla una actividad, se puede decir con exactitud las acciones.

Los refuerzos negativos están conformados por sanciones y amenazas que ocasionan una modificación en el comportamiento, pero en manera no predecible, es una conducta indebida no aplica la supresión de hacer mal las cosas, ni tampoco asegura que las personas estén dispuestas a comportarse de una forma determinada.

Explica la conducta humana en correspondencia con el medio ambiente los estímulos que lo rodean. Se utilizan reforzadores positivos y negativos en una persona, y así se podría ejercer una influencia en dicha reacción o conducta la cual puede potenciar o inhibirse. La teoría se podría explicar que una persona tiene más probabilidades de repetir una conducta que es reforzada de manera positiva, así como será más probable que repita aquellas que estén asociadas a estímulos o refuerzos negativos, como:

- Reforzadores positivos (gratificaciones, premios y recompensas).
- Reforzadores negativos (buscar aumentar la tasa de respuesta de esta mediada la eliminación de aquellas consecuencias que este considere negativas).

Teoría de evaluación de desempeño laboral.

La teoría de evaluación de desempeño es una técnica para apreciar el desempeño de cada persona en el cargo potencial de desarrollo futuro. Todas evaluaciones son un procedimiento para incentivar o juzgar la existencia, el valor y las cualidades de los individuos. La evaluación de los colaboradores desempeña roles dentro de una organización puede llevarse a cabo utilizando varios enfoques, que reciben denominaciones como evaluación mérita, evaluación de desempeño, evaluación de los colaboradores, evaluación de eficiencia personal e informe de

progreso. La evaluación de desempeño hace posible teóricamente: el descubrimiento de colaboradores clave, la detección de necesidades de capacitación, la toma de decisiones sobre sueldos. la ubicación de cada colaborador en su puesto idóneo y desarrollo de esta, la retroalimentación para una autoevaluación de rendimiento y el descubrimiento de competencias del evaluado. Algunas competencias que se pueden evaluar a los colaboradores son: integridad, iniciativa, liderazgo, orientación al cliente, trabajo en equipo y empoderamiento.

Evaluación de 360°.

Este tipo de evaluación brinda una metodología para evaluar el desempeño integral donde las personas evalúan a sus jefes, entorno, proveedores, subordinados y clientes; es decir, a mayor número de evaluadores, mayor grado de fiabilidad.

Después de haberse realizado la evaluación se inicia el feedback de la misma, esto se realiza con la finalidad de involucrar al evaluado y que sea el protagonista de la evaluación y conozca como fueron procesados los datos que ellos aportaron.

En la investigación se propone un instrumento de evaluación de 360 grados por ser una de las metodologías más innovadoras para medir el desempeño laboral de los trabajadores de una entidad pública. Esta metodología está dirigido a los colaboradores, a la satisfacción de las necesidades y expectativas de todos aquellos que reciben sus servicios tanto interno como externo, es decir, autoevaluación, evaluación a coordinadores, evaluación a pares.

2.2.2.5. Dimensiones de la variable desempeño laboral.

Evaluación.

Respecto a la evaluación, Capuano (2004) menciona:

> Proceso continuo y periódico de evaluación a todos los trabajadores del cumplimiento de la idoneidad demostrada, las competencias y los resultados

> de trabajo para lograr los objetivos de la empresa, realizado por el jefe inmediato, partiendo de la autoevaluación del trabajador y los criterios de los compañeros que laboran en el área. Sin la evaluación del desempeño no hay desarrollo individual. (p 119)

Competencia.

Quintero (2010) menciona sobre la competencia lo siguiente:

> Para el éxito en la contratación de una persona, no era suficiente con el título que aportaba y el resultado de las pruebas psicológicos a los que se sometía, sino el desempeño que tiene dependía más de las características propias de la persona y de sus competencias que de sus conocimientos, currículum, experiencia y habilidades. (p. 3)

Productividad.

Villarroya (2012) menciona sobre la productividad lo siguiente: “La productividad está en función de los recursos tecnológicos, organizativos y humanos, son pocas la que tratan de aumentarlo a través de la mejora de rendimiento de recursos humanos” (p. 16).

2.3. Definición conceptual de la terminología empleada

Clima organizacional

Es el estado de ánimo de los trabajadores en una empresa donde se refleja las actividades que realiza, influyendo así en su satisfacción, su productividad y su nivel de desempeño laboral.

Autonomía

Es la capacidad de tomar decisiones por sí mismo, hacer las cosas con voluntad propia, entendiéndose como la capacidad para resolver con rapidez de forma clara y simple.

Motivación

Es un impulso mental que nos da la fuerza necesaria para iniciar la ejecución de una acción y manteniendo actitud positiva para realizar una acción.

Eficacia

Es como un trabajador logra los objetivos en una empresa utilizando de la menor manera los recursos de la organización**.**

Desempeño laboral

Es la situación en que un trabajador realiza sus funciones y tareas, ayudando a cumplir con los objetivos propuestos dentro de la organización.

Seguridad

Es cuando un trabajador se siente protegido en su ambiente de trabajo evitando los riesgos que le puedan suceder en el desempeño de sus funciones.

Evaluación

Es donde se recolecta o se analiza información acerca de cómo los trabajadores están realizando de manera adecuada sus funciones y allí se analiza.

Productividad

Se efectúa cuando los trabajadores utilizan la cantidad de recursos de la empresa, analizando el rendimiento y logrando mejorar los resultados de su desempeño.

Competencia

Es el esfuerzo de una persona que se siente capaz de lograrlo, desarrollando sus capacidades y habilidades.

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

3.1. Tipo y diseño de investigación

Tipo de estudio

El trabajo de investigación corresponde al tipo de investigación no experimental transversal debido a que tiene como objetivo primario determinar la relación que existen entre las variables clima organizacional y desempeño laboral en los trabajadores de la Municipalidad de Mala en el año 2018. Al respecto, Hernández et al. (2010) menciona: “La investigación no experimental, el objetivo es describir las variables y analizar su interrelación e incidencia en un momento dado” (p .14). por otro lado, la investigación transversal consiste en recoger datos de la muestra una sola vez en un solo momento, con el propósito de describir las variables a estudiar para posteriormente analizarlas y ver con una se relaciona con la otra (Hernández et al., 2010).

Diseño de investigación

El presente estudio se enmarcó en la investigación de diseño correlacional; porque se determinará si existe correlación entre las variables clima organizacional y desempeño laboral en la Municipalidad distrital de Mala. Al respecto, Hernández et al. (2010) menciona: “Este diseño de investigación implica la recolección de datos o más conjunto de datos de un grupo de sujetos con la intención de determinar la subsecuentica relación entre los conjuntos de datos” (p .376). Por otro lado, los mismos autores, Hernández et al. (2010) mencionan:

> Los estudios correlacionales agrupan las variables mediante un patrón para una población o grupo. Es este tipo de estudios que tiene como fin conocer el grado o relación de agrupados que exista entre dos o más conceptos, cuyas variables o categorías sea en un contexto particular o en unidades muestrales. (p .145)

3.2. Población y muestra

Población

El actual trabajo de investigación se llevó a cabo en la Municipalidad de Mala, provincia de Cañete, departamento de Lima. La población objeto de estudio de esta investigación está integrada por la totalidad de colaboradores (39) del área administrativa que prestan servicio en la Municipalidad distrital de Mala. Respecto a la población, Hernández et al. (2010) mencionan: “Señala que la población es la totalidad de un estudio, en un lugar y un momento determinado donde se desarrollara la investigación” (p. 456).

Muestra

La muestra de la siguiente investigación estuvo compuesta por los 39 trabajadores del área administrativa de la Municipalidad de Mala.

Hayes (1999) menciona: “La muestra censal es donde la muestra es toda la población, este tipo de método se utiliza cuando es necesario saber las opiniones de todos los clientes o cuando se cuenta con una base de datos de fácil acceso” (p. 356).

3.3. Hipótesis

Hipótesis general

Existe relación significativa entre clima organizacional y desempeño laboral en los trabajadores de la Municipalidad de Mala, 2018.

Hipótesis específicas

Existe relación significativa entre la Autonomía y el desempeño laboral en los trabajadores de la Municipalidad de Mala, 2018.

Existe relación significativa entre la Motivación y el desempeño laboral en los trabajadores de la Municipalidad de Mala, 2018.

Existe relación significativa entre la eficacia y el desempeño laboral en los trabajadores de la Municipalidad de Mala, 2018.

3.4. Variables - Operacionalización

Definición conceptual de la variable clima organizacional

El clima organizacional hace referencia al ambiente laboral que existe entre los colaboradores de una organización. Chiavenato (2009) explica: “El clima está severamente vinculado con el nivel de motivación de los colaboradores y establece de forma precisa las propiedades motivacionales del amiente organizacional” (p. 45)

Definición operacional de la variable clima organizacional

El clima organizacional permite hacer un diagnóstico de las percepciones de los colaboradores, este cuestionario consta de 27 ítems, con cinco alternativas tipos Likert, para determinar el grado del clima institucional en base a las dimensiones eficacia, autonomía y motivación.

Tabla 1

Cuadro de operacionalización de la variable clima organizacional.

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición y valores	Niveles y rangos
Autonomía	- Trabajo en equipo - Integración laboral - Toma de decisiones	Del 1 al 9	1. completamente en desacuerdo 2. En desacuerdo 3. Ni de acuerdo, ni desacuerdo 4. De acuerdo 5. Completamente de acuerdo	Ineficiente [60 - 140⟩ Medianamente Eficiente [141 - 220⟩ Eficiente [221 – 300⟩
Motivación	- Responsabilidad - Liderazgo - Capacitación - Calidad de trabajo	Del 10 al 18		
Eficacia	- Confianza cumplimiento de tareas	Del 19 al 27		

Definición conceptual de la variable desempeño laboral

Es la manera en que las personas cumplen sus funciones, actividades y obligaciones. El desempeño excelente facilita el éxito organizacional. Chiavenato (2000) menciona: “Es el rendimiento laboral la manera en que las personas cumplen sus actividades y obligaciones, el desempeño facilita el éxito en la empresa” (p. 80).

Definición operacional variable desempeño laboral

El desempeño laboral permite hacer un diagnóstico de las percepciones de los colaboradores. Este cuestionario está compuesto por 27 ítems, con cinco alternativas tipo Likert, para determinar el grado de desempeño laboral en base a las dimensiones evaluación, productividad, competencia.

Tabla 2

Cuadro de operacionalización de la variable desempeño laboral.

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición y valores	Niveles y rangos
Evaluación	- Remuneración - Cortesía - Puntualidad	Del 28 al 36	1. Completamente en desacuerdo 2. En desacuerdo 3. Ni de acuerdo, ni desacuerdo 4. De acuerdo 5. Completamente de acuerdo	Ineficiente [60 – 140⟩
Productividad	- Rendimiento - Capacidades - Estrategia	Del 37 al 45		Medianamente Eficiente [141 – 220⟩
Competencia	- Habilidades Liderazgo - Superación	Del 46 al 54		Eficiente [221 – 300⟩

3.5. Métodos y técnicas de investigación

Método

El método empleado es el cuantitativo, ya que las variables son medibles y este proceso ayuda a deducir las hipótesis llegando así a nuestro objetivo. Al

respecto, Hernández et al. (2014) afirman: “La investigación cuantitativa inicia con la deducción de las hipótesis, continuando con a la operacionalización de las variables y la definición de sus indicadores, la recolección y el procesamiento de los datos” (p. 104).

Técnica

En esta investigación se consideró aplicar la técnica de la encuesta que permita recoger los datos de la muestra y además es una técnica propia de los estudios cuantitativos.

Arias y Covinos (2012) mencionan: “La encuesta es una estrategia (oral o escrita) cuyo propósito es obtener información, mediante las respuestas que reflejan en los conocimientos de las personas” (p .119).

3.6. Descripción de los instrumentos utilizados.

En la investigación fueron aplicados dos cuestionarios, el primero para evaluar el clima organizacional y el segundo para evaluar el desempeño laboral de los colaboradores de la Municipalidad del distrito de Mala este instrumento fue elaborado por la investigadora Carmen Caycho Sandoval.

Antes de aplicar los instrumentos pasaron por una prueba de validez. Morales (2000) menciona: " La validez es el grado con el cual un instrumento sirve a la finalidad para a cuál está definido” (p. 244). En función de ello, la validez que se aplicó a los instrumentos de esta investigación fue de contenido.

Instrumento I. Ficha técnica del cuestionario del clima organizacional

Nombre : Cuestionario de clima organizacional

Autor : Carmen Caycho Sandoval

Procedencia : Perú

Administración : Individual

Duración : Sin límite de tiempo

Aplicación : Trabajadores de la municipalidad de Mala

Materiales : Hoja de aplicación y lapicero

Descripción

El cuestionario es un instrumento de investigación que se emplea para medir las tres dimensiones del clima organizacional dentro de una organización como son: autonomía, motivación y eficacia. El cuestionario fue confeccionado por la investigadora y consta de 27 preguntas, de los cuales nueve preguntas son para la dimensión autonomía, las otras nueve preguntas son para la dimensión motivación y las últimas nueve preguntas para la dimensión eficacia. La escala utilizada para la valoración de las preguntas fue tipo Likert con cinco opciones.

Normas de aplicación

La aplicación de la encuesta puede darse de manera colectiva o personal, donde el colaborador encuestado debe marcar con una X una de las cinco alternativas tentativas, el encuestador debe de recalcar al encuestado la confidencialidad de los resultados. Considerando los siguientes criterios: nunca (1), ocasionalmente (2), algunas veces (3), frecuentemente (4) y siempre (5).

Normas de calificación

Para obtener los resultados, solo se debe sumar los totales por dimensión y sumar el total de las preguntas del instrumento, luego los resultados obtenidos se ubican en la tabla de baremos para determinar el nivel clima organizacional y de sus dimensiones.

Instrumento II. Ficha técnica del cuestionario del desempeño laboral

Nombre : Cuestionario desempeño laboral

Autor : Carmen Caycho Sandoval

Procedencia : Perú

Administración : Individual

Duración : Sin límite de tiempo

Aplicación : Trabajadores de la municipalidad de Mala

Materiales : Hoja de aplicación y lapicero

Descripción

El cuestionario sirve para medir tres dimensiones del desempeño laboral dentro de una organización como son: evaluación, productividad y competencia. El cuestionario fue confeccionado por la investigadora y consta de 27 preguntas, de los cuales nueve preguntas son para la dimensión evaluación, las otras nueve preguntas son para la dimensión productividad y las últimas nueve preguntas para la dimensión competencia. La escala utilizada para la valoración de las preguntas fue tipo Likert con cinco opciones.

Normas de aplicación

La aplicación de la encuesta puede darse de manera colectiva o personal, donde el colaborador encuestado debe marcar con una X una de las cinco posibles alternativas, el encuestador debe de recalcar al encuestado la confidencialidad de los resultados. Considerando los siguientes criterios: nunca (1), ocasionalmente (2), algunas veces (3), frecuentemente (4) y siempre (5).

Normas de calificación

Para obtener los resultados, solo se debe sumar los totales por dimensión y sumar el total de las preguntas del instrumento, luego los resultados obtenidos se ubican en la tabla de puntuaciones repartidas en tres bloques de acuerdo con la desviación estándar permite valorar el nivel de desempeño laboral y sus dimensiones.

3.7. Procesamiento de datos

Una vez terminada con la recolección de datos, se siguió con procesamientos estadísticos para comprobar las hipótesis planteadas. Los pasos para tal fin se explican a continuación:

Los datos que se obtuvieron a través de los cuestionarios aplicados, ya mencionados con anterioridad, fueron ingresados al programa SPSS versión 23 de donde se obtuvo resultados descriptivos representados tablas de precisiones porcentuales, otros resultados que se obtuvieron sirvieron para el contraste de hipótesis y de esa manera aceptar o rechazar la hipótesis.

Finalmente, después de obtener los resultados se pasó a redactar la interpretación, discusión de resultados conclusiones y recomendaciones.

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

4.1. Análisis de fiabilidad de las variables

Validez del instrumento clima organizacional

El instrumento que permite medir la variable clima organizacional fue validado mediante el juicio de expertos en la temática tratada, estos jueces fueron designados por la universidad. Los jueces al revisar el cuestionario dieron algunas observaciones que se tuvo que mejorar, una vez levantadas las observaciones determinaron que el cuestionario tenía validez de contenido. En la siguiente tabla se muestran los resultados de la validación del instrumento.

Tabla 3

Resultado de validación del cuestionario clima organizacional.

Validador	*Experto*	*Aplicabilidad*
Mag. Juan Bacigalupo Pozo	Temático	Aplicable
Ing. Segundo Zoilo Vásquez Ruiz	Metodológico	Aplicable
Ing. Wilber Hugo Flores Vilca	Estadístico	Aplicable

Validez del instrumento desempeño laboral

El instrumento que permite medir la variable desempeño laboral fue validado mediante el juicio de expertos en la temática tratada, estos jueces fueron designados por la Universidad Autónoma del Perú. Los jueces revisaron el cuestionario y brindados algunos alcances de mejora a los ítems considerados en la prueba, una vez levantadas las observaciones determinaron que el cuestionario presenta validez de contenido.

Tabla 4

Resultado de validación del cuestionario desempeño laboral.

Validador	Experto	Aplicabilidad
Mag. Juan Bacigalupo Pozo	Temático	Aplicable
Ing. Segundo Zoilo Vásquez Ruiz	Metodológico	Aplicable
Ing. Wilber Hugo Flores Vilca	Estadístico	Aplicable

4.1.1. Análisis de fiabilidad

Análisis de confiabilidad del instrumento de clima organizacional.

El cuestionario de clima organizacional antes de su aplicación pasó por procesos de analisis de confiabilidad o consistencia interna mediante el estadístico alfa de Cronbach, considerando que los ítems presentan alternativas múltiples.

Tabla 5

Resultado de confiabilidad del cuestionario de clima organizacional.

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,803	26

Al someter el instrumento a la prueba alfa de Cronbach se obtuvo como resultado un coeficiente de confiabilidad de 0.803, evidenciado en la tabla 5 por lo que se asumen que el instrumento tiene un alto grado de confiabilidad y puede ser aplicado en la investigación.

Análisis de confiabilidad del instrumento de desempeño laboral.

El cuestionario de clima organizacional antes de su aplicación pasó por procesos de analisis de confiabilidad o consistencia interna mediante el estadístico alfa de Cronbach, considerando que los ítems presentan alternativas múltiples.

Tabla 6

Resultado de confiabilidad del cuestionario de desempeño laboral.

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,811	27

Al someter el instrumento a la prueba alfa de Cronbach se obtuvo como resultado un coeficiente de confiabilidad de 0.811, evidenciado en la tabla 6 por lo que se asumen que el instrumento tiene un alto grado de confiabilidad y puede ser aplicado en la investigación.

4.2. Resultados descriptivos de las variables

Resultados descriptivos de los niveles del clima organizacional

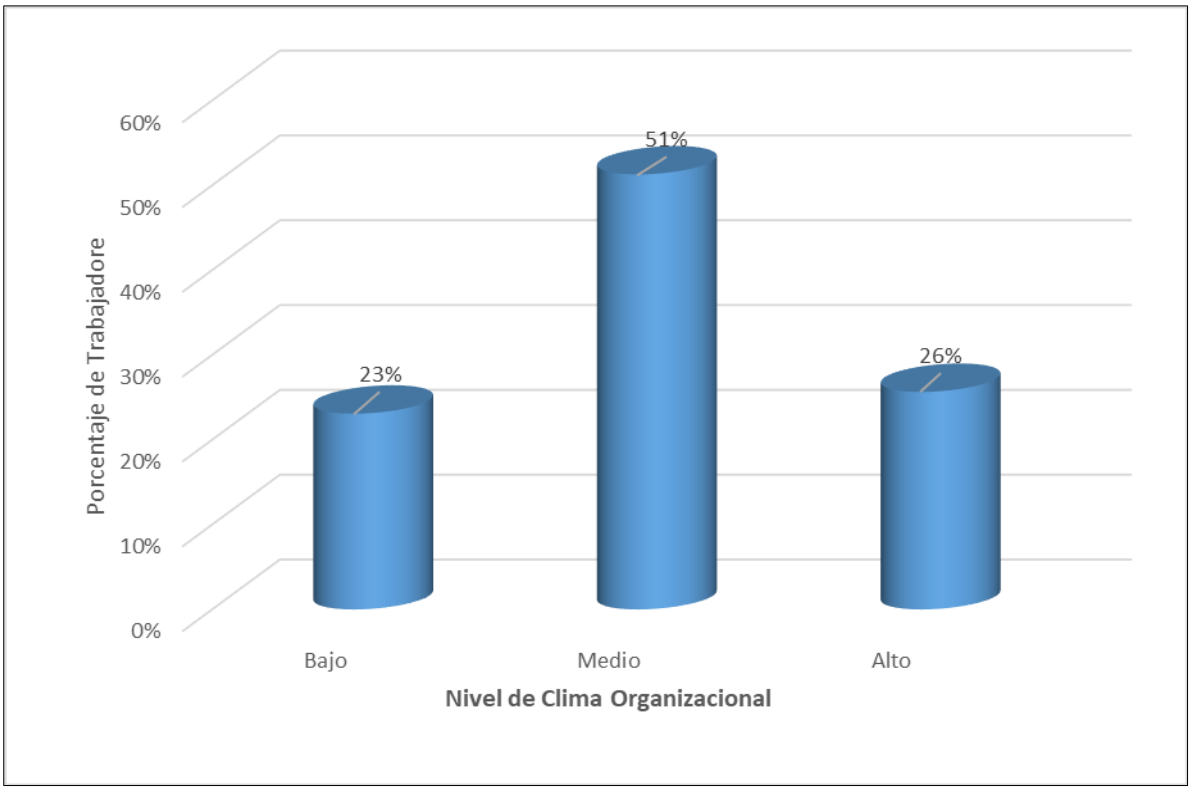
Tabla 7

Análisis descriptivo de la variable clima organizacional.

	Fi	%
Malo	9	23%
Regular	20	51%
Bueno	10	26%
Total	39	100%

Figura 1

Distribución porcentual de la variable clima organizacional.



En la tabla 7 y figura 1 se observa que el 51% de los colaboradores al clima organizacional en un nivel regular, el 26% considera un clima organizacional en un nivel bueno y finalmente, solo el 23% considera que existe un nivel de clima organizacional malo respecto al clima organizacional.

Análisis descriptivos de los niveles del desempeño laboral

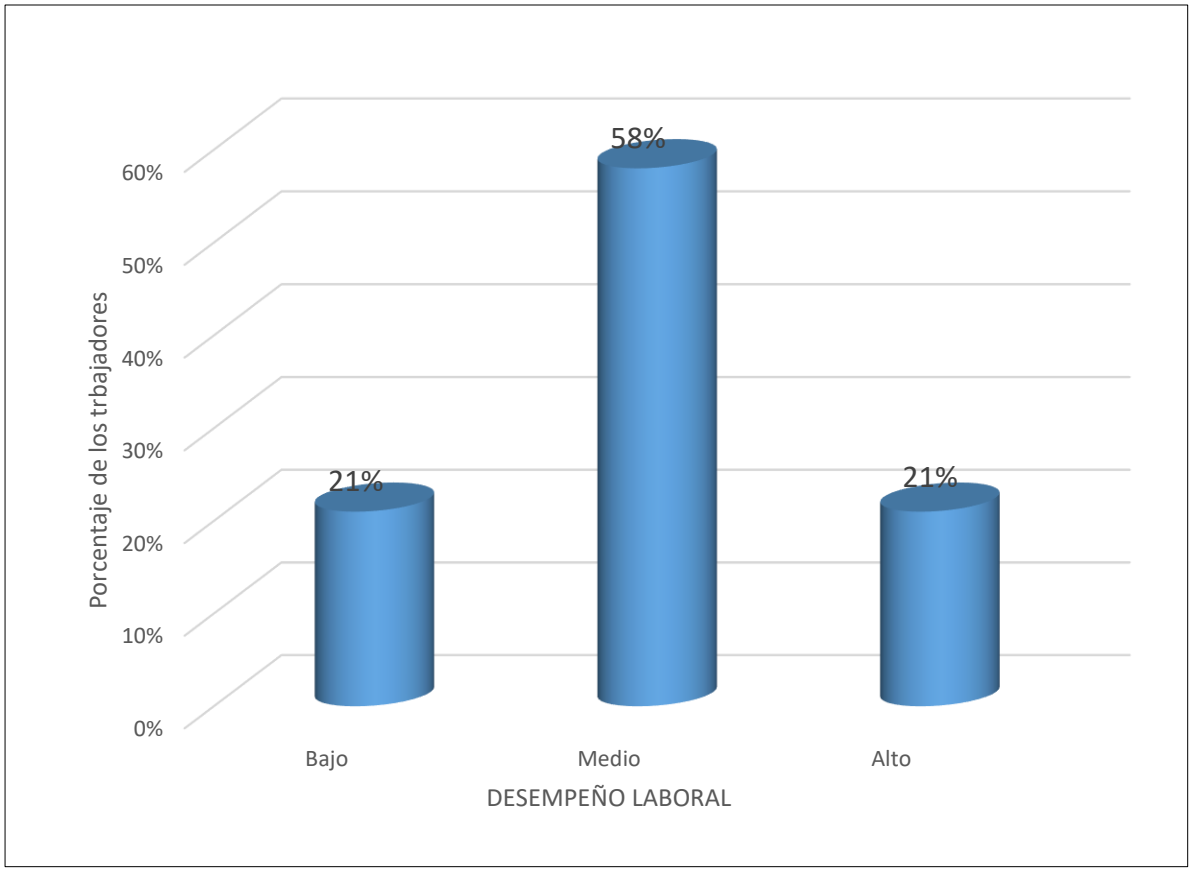
Tabla 8

Análisis descriptivo de la variable desempeño laboral.

	fi	%
Bajo	8	21%
Medio	23	58%
Alto	8	21%
Total	39	100%

Figura 2

Distribución porcentual de la variable desempeño laboral.



En la tabla 8 y figura 2 se evidencia que el 58% de los colaboradores presenta un desempeño laboral en un nivel medio, el 21% de los colaboradores presenta un nivel de desempeño alto y finalmente, solo el 21% de los colaboradores presenta un nivel de desempeño laboral bajo.

4.3. Resultados descriptivos de las dimensiones

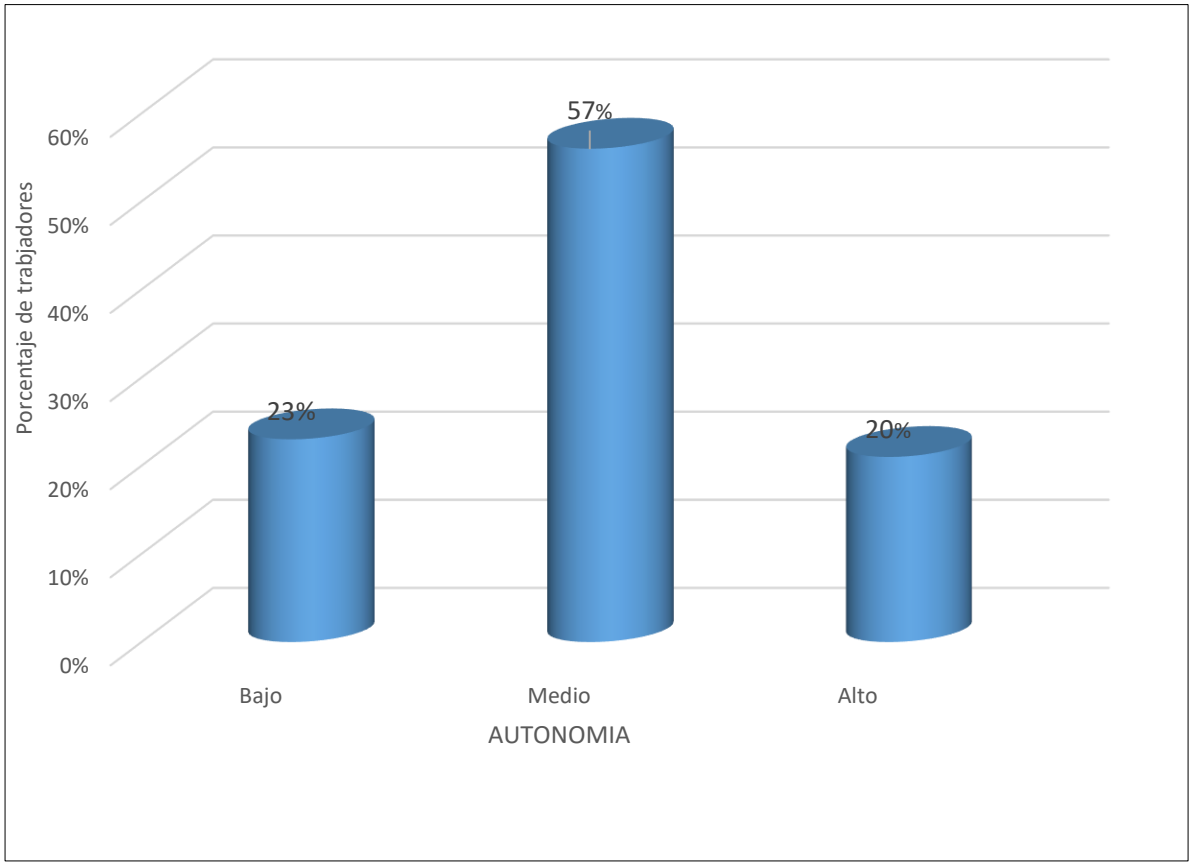
Tabla 9

Análisis descriptivo de la dimensión autonomía.

	Fi	%
Bajo	9	23%
Medio	22	57%
Alto	8	20%
Total	39	100%

Figura 3

Distribución porcentual de la dimensión autonomía



En la tabla 9 y figura 3, las cuales corresponde a la dimensión autonomía, se observa que el 57% de los colaboradores presentan un nivel de autonomía medio siendo el porcentaje más elevado de los tres niveles, luego el 20% de los colaboradores presenta un nivel de autonomía alto y solo el 23% de los colaboradores presenta un nivel de autonomía bajo.

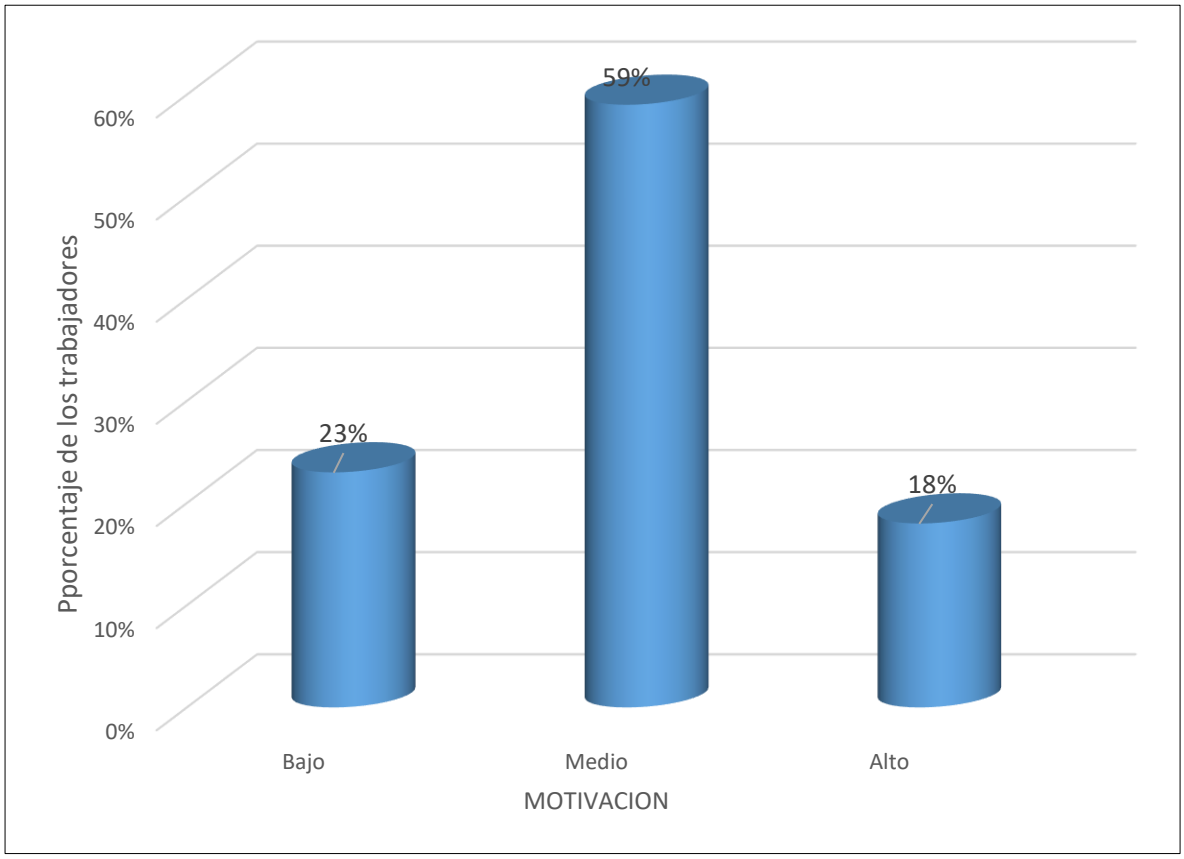
Tabla 10

Análisis descriptivo de la dimensión motivación.

	fi	%
Bajo	9	23%
Medio	23	59%
Alto	7	18%
Total	39	100%

Figura 4

Distribución porcentual de la dimensión motivación



En la tabla 10 y figura 4, las cuales corresponden a la dimensión motivación, evidencian que el 59% de los trabajadores presentan un nivel de motivación medio siendo el porcentaje más elevado de los tres niveles, luego el 23% presenta un nivel de motivación bajo y solo el 18% de los colaboradores presenta un nivel de motivación alto. Estos resultados reflejan que la motivación es uno de los aspectos a mejorar en los colaboradores de la Municipalidad de Mala.

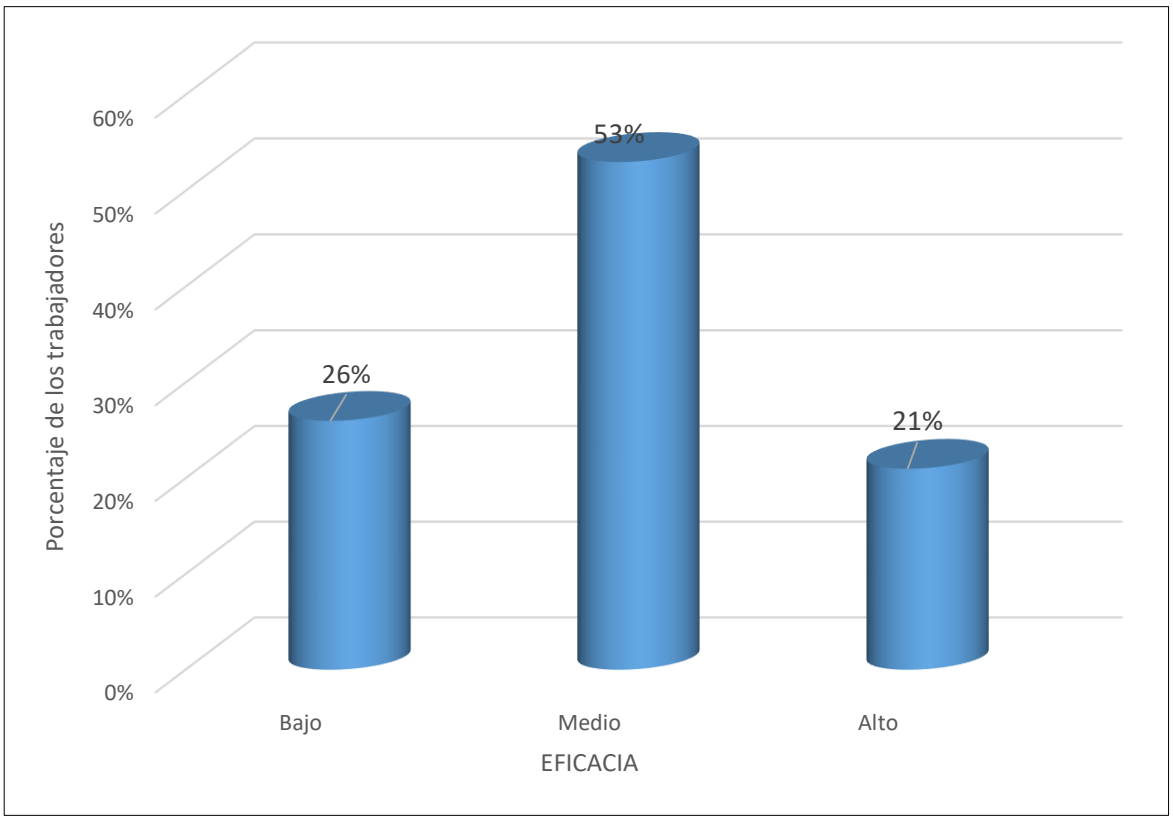
Tabla 11

Análisis descriptivo de la dimensión eficacia.

	Fi	%
Bajo	10	26%
Medio	21	53%
Alto	8	21%
Total	39	100%

Figura 5

Distribución porcentual de la dimensión eficacia



En la tabla 11 y figura 5, las cuales corresponden a la dimensión eficacia, se evidencia que el 53% de los colaboradores presentan un nivel de eficacia medio siendo el porcentaje más elevado de los tres niveles, luego el 26% de los colaboradores presenta un nivel de eficacia bajo y solo el 21% de los colaboradores presenta un nivel de eficacia alto. Lo cual refleja que la eficacia debe mejorar en los colaboradores de la Municipalidad de Mala.

4.4. Análisis descriptivo de las variables relacionadas

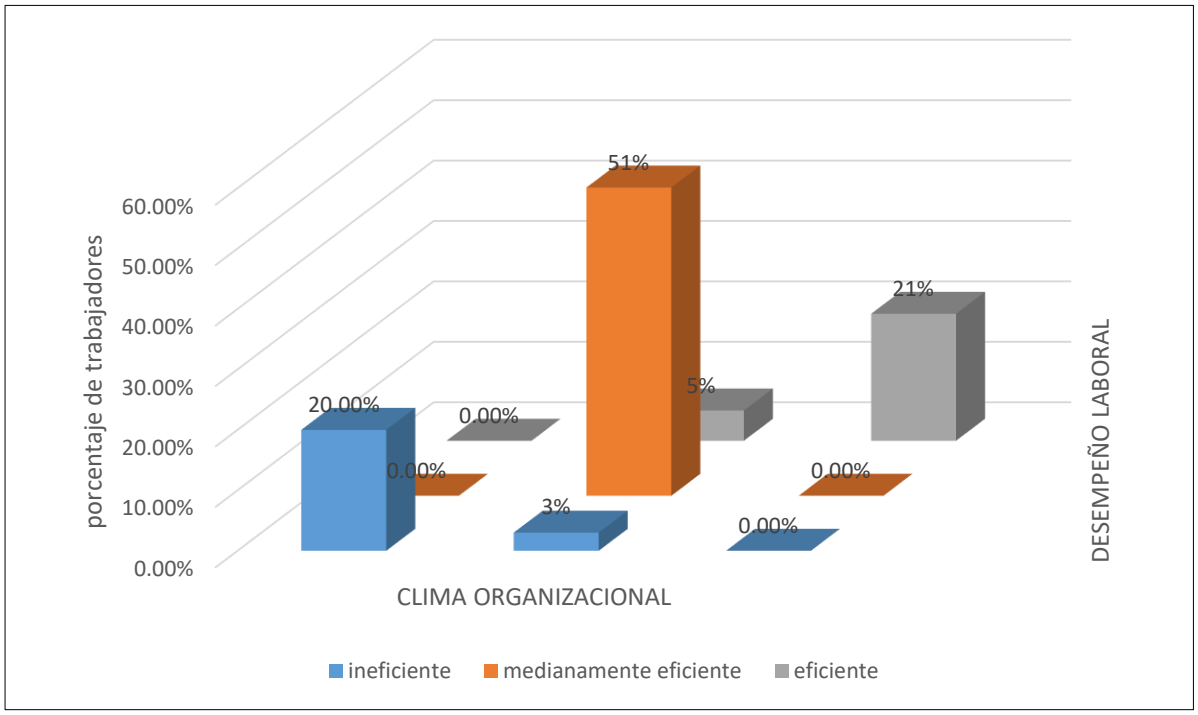
Tabla 4

Distribución de frecuencias y porcentajes entre el clima organizacional y el desempeño laboral.

Clima organizacional	Desempeño laboral							
	Ineficiente		Medianamente eficiente		Eficiente		Total	
	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
Bajo	8	20.0%	1	3%	0	0.0%	9	0%
Medio	0	0.0%	20	51%	0	0.0%	20	32%
Alto	0	0.0%	2	5%	8	21%	10	68%
Total	8	20%	23	59%	8	21%	39	100%

Figura 2

Distribución de porcentajes entre el clima organizacional y desempeño laboral



En tabla 12 y figura 6, evidencian los resultados de la descripción de las variables clima organizacional y desempeño laboral, en las cuales se observa que el 51% de los colaboradores perciben como nivel medianamente regular el clima organizacional y a la vez como nivel aceptable el desempeño laboral. Por otra parte,

los resultados evidencian que la relación es positiva; es decir, el clima organizacional es eficiente y el desempeño laboral es regularmente adecuado.

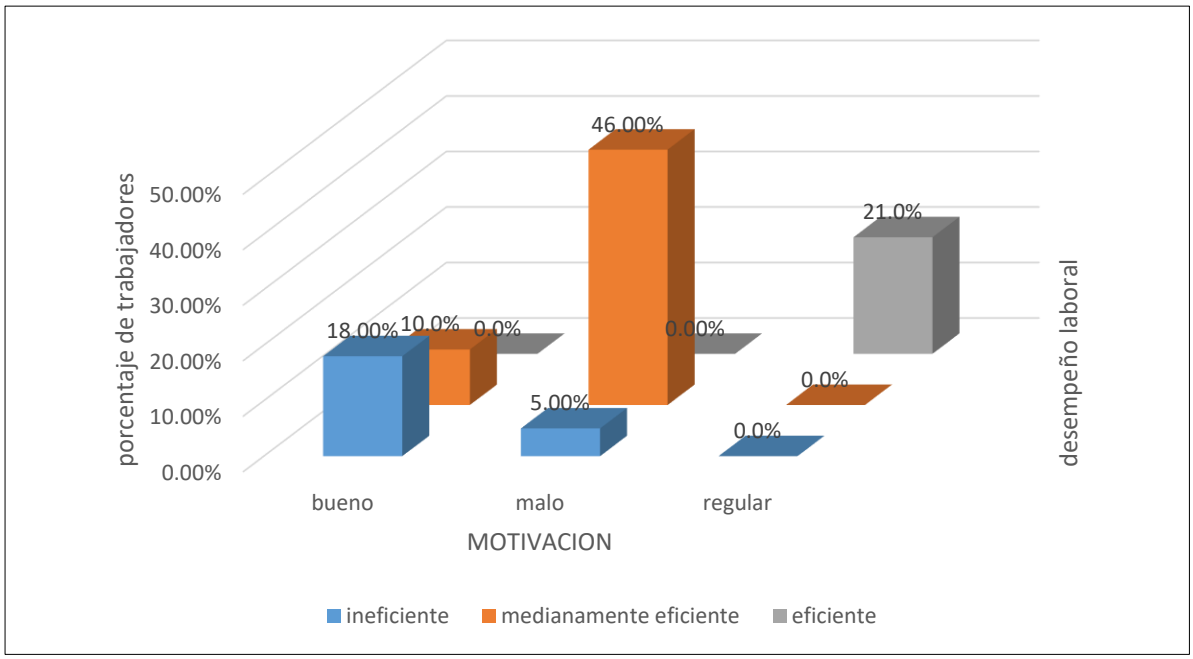
Tabla 5

Distribución de frecuencias y porcentajes entre la motivación y el desempeño laboral.

Motivación	Desempeño laboral						Total	
	Ineficiente		Medianamente eficiente		Eficiente			
	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
Bajo	7	18.0%	2	5%	0	0%	9	23%
Medio	2	5%	18	46%	3	0%	23	59%
Alto	0	0%	0	0%	7	21%	7	18%
Total	9	23%	20	51%	10	21%	39	100%

Figura 3

Distribución de porcentajes entre la motivación y el desempeño laboral



En la tabla 13 y figura 7, se plasman la descripción entre la dimensión motivación y el desempeño laboral, donde se evidencia que el 18% de los colaboradores perciben un nivel bueno a la motivación y a la vez como nivel eficiente al desempeño. Así mismo el 46% de los colaboradores señalaron que la motivación y el desempeño laboral se ubiquen en los niveles regular y medianamente eficiente.

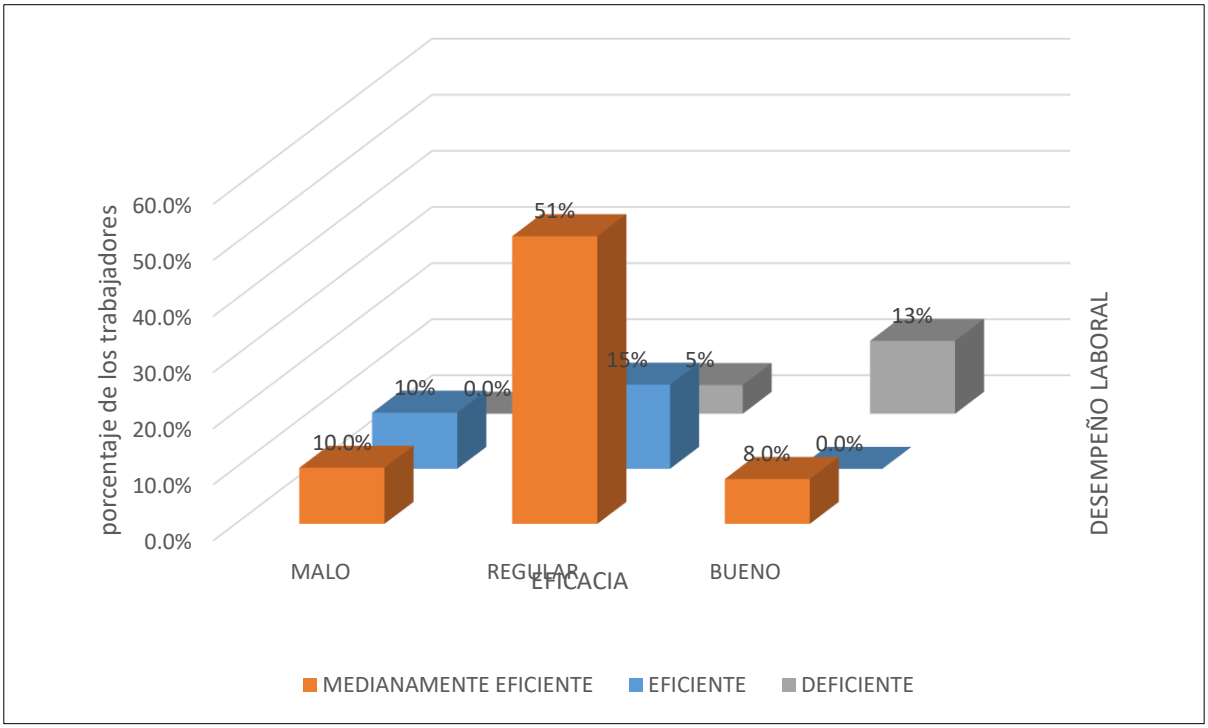
Tabla 6

Distribución de frecuencias y porcentajes entre la eficacia y el desempeño laboral.

Eficacia	Desempeño laboral						Total	
	Ineficiente		Medianamente eficiente		Eficiente			
	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
Malo	4	10.00%	6	15%	0	0%	0	26%
Regular	4	10%	18	36%	3	8%	3	54%
Bueno	0	0%	0	8%	7	13%	5	20%
Total	8	20%	20	51%	10	21%	8	100%

Figura 4

Distribución de porcentajes entre la eficiencia y el desempeño laboral.



En la tabla 14 y figura 8, plasman la descripción de la dimensión eficacia y desempeño laboral, donde se evidencia que el 20% de colaboradores perciben un nivel alto en la eficacia y a la vez como nivel medianamente eficiente al desempeño laboral. Del mismo modo, el 51% de los colaboradores señalaron que las condiciones laborales y el desempeño laboral se ubiquen en los niveles medio y medianamente eficiente.

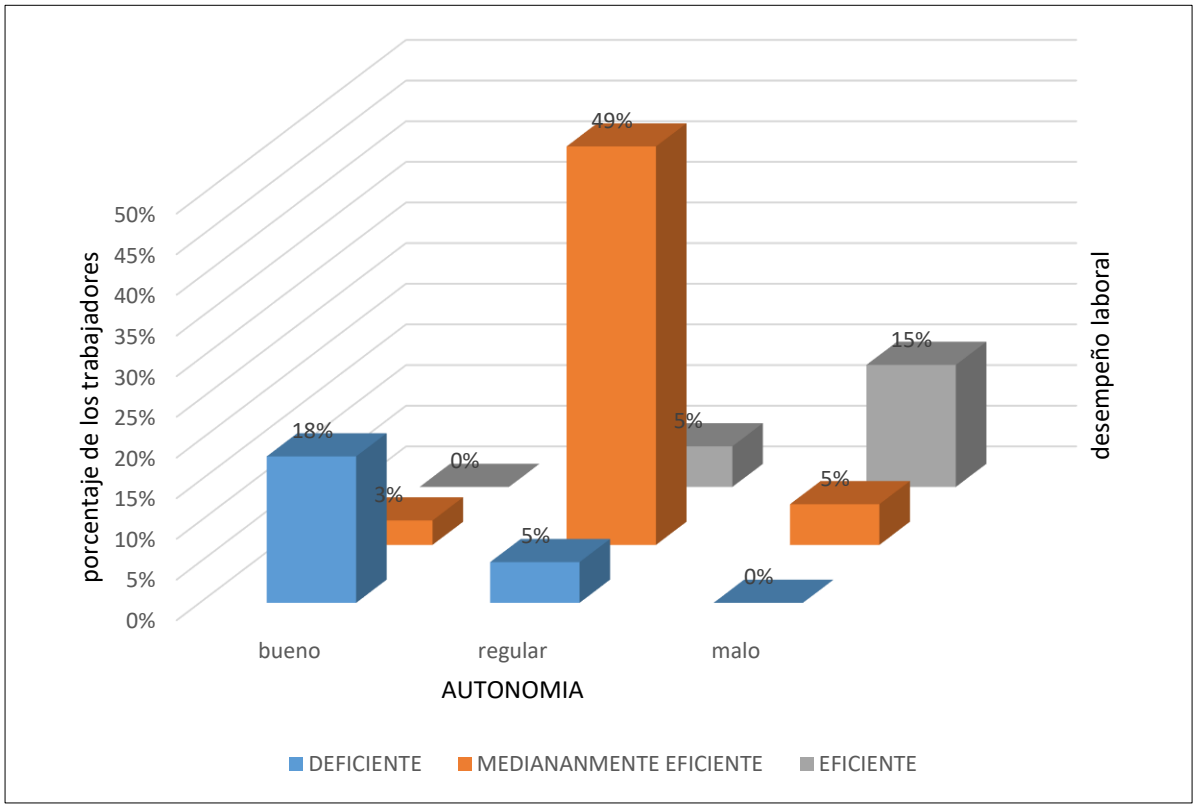
Tabla 7

Distribución de frecuencias y porcentajes entre la autonomía y el desempeño laboral.

Autonomía	Desempeño laboral						Total	
	Malo		Regular		Bueno			
	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
Bajo	7	18%	2	5%	0	0%	9	26%
Medio	1	3%	19	49%	2	5%	22	54%
Alto	0	0%	2	5%	6	15%	8	20%
Total	8	21%	20	59%	8	20%	39	100%

Figura 5

Distribución de porcentajes entre la autonomía y el desempeño laboral.



En la tabla 15 y figura 9, se plasma la descripción entre la dimensión autonomía y el desempeño laboral, en ella se observa que el 49% de los colaboradores perciben como nivel medianamente eficiente la autonomía, a la vez como un nivel aceptable del desempeño laboral. Por otra parte, se evidencian resultados que demuestran, que la relación es positiva.

4.5. Prueba de normalidad de la variable de estudio

La variable del estudio viene hacer desempeño laboral entonces se somete a la prueba de normalidad porque se desea conocer el comportamiento de la variable si es paramétrico o no paramétrico esto nos brindó un descarte estadístico a la hora de elegir la prueba estadística para probar las hipótesis.

H_o. La distribución del desempeño laboral es paramétrica.

H_1. La distribución del desempeño laboral es no paramétrica.

Tabla 8

Prueba de normalidad de las variables según Kolmogorov Smirnov.

		Clima organizacional	Desempeño laboral
N		39	39
Parámetros normales[a,b]	Media	77,51	80,90
	Desviación estándar	13,742	14,216
Máximas diferencias extremas	Absoluta	,069	,056
	Positivo	,069	,056
	Negativo	-,063	-,045
Estadístico de prueba		,069	,056
Sig. asintótica (bilateral)		,200[c,d]	,200[c,d]

En la tabla 16, se evidencia el análisis de la prueba de normalidad de la variable desempeño laboral, obteniendo como resultado un p valor de 0,200 > 0,05 por lo cual se toma la decisión de no rechazar la hipótesis nula, por lo tanto, se establece que las variables presentan una distribución paramétrica es decir los datos siguen una distribución normal.

4.6. Procedimientos correlacionales

Prueba de hipótesis general

H_o. No existe relación significativa entre el clima organizacional y el desempeño laboral en los trabajadores de la Municipalidad de Mala, 2018.

H_1. Existe relación significativa entre el clima organizacional y el desempeño laboral en los trabajadores de la Municipalidad de Mala, 2018.

Nivel de confianza: 95% (α = 0,05).

Regla de decisión: Sig. ≥ 0.05 → se acepta la hipótesis nula.

Sig. < 0.05 → se rechaza la hipótesis nula.

Tabla 9

Resultados de correlación entre el clima institucional y el desempeño laboral.

			Desempeño Laboral
Pearson	Clima Organizacional	Coeficiente de correlación	,923*
		Sig. (bilateral)	,000
		N	39

** la correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

En la tabla 17 se evidencia la prueba de hipótesis entre las variables clima institucional y desempeño laboral obteniendo como resultados un nivel de significancia de 0,00 < 0,05, por lo tanto, se toma la decisión de rechazar la hipótesis nula. Por otro lado, se observa un coeficiente de correlación de Pearson de 0,923 por lo que se afirma que existe una correlación muy alta y positiva entre las dos variables. Entonces se concluye que existe una correlación significativa entre el clima organizacional y el desempeño laboral en los trabajadores de la Municipalidad de Mala, 2018.

Prueba de hipótesis específica 1

H_o. No existe relación significativa entre autonomía y el desempeño laboral en los trabajadores de la Municipalidad de Mala ,2018.

H_1. Existe relación significativa entre la autonomía y el desempeño laboral en los trabajadores de la Municipalidad de Mala, 2018.

Tabla 10

Resultados de correlación entre la autonomía y el desempeño laboral.

			Desempeño laboral
Pearson	Autonomía	Coeficiente de correlación	,915**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	39

** la correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

En la tabla 18 se evidencia la prueba de hipótesis entre la dimensión autonomía y la variable desempeño laboral obteniendo como resultados un nivel de significancia de 0,00 < 0,05, por lo tanto, se toma la decisión de rechazar la hipótesis nula. Asimismo, se observa un coeficiente de correlación de Pearson de 0,915 por lo que se afirma que existe una correlación muy alta y positiva entre la dimensión y la variable. Entonces se concluye que existe una correlación significativa entre la autonomía y el desempeño laboral en los trabajadores de la Municipalidad de Mala, 2018.

Prueba de hipótesis específica 2

H_o. No existe relación significativa entre la motivación y el desempeño laboral en los trabajadores de la Municipalidad de Mala ,2018.

H_1. Existe relación significativa entre la motivación y el desempeño laboral en los trabajadores de la Municipalidad de Mala, 2018.

Tabla 11

Resultados de correlación entre la dimensión motivación y el desempeño laboral.

			Desempeño laboral
Pearson	Motivación	Coeficiente de correlación	,895**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	40

** la correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

En la tabla 19 se evidencia la prueba de hipótesis entre la dimensión motivación y la variable desempeño laboral obteniendo como resultados un nivel de significancia de 0,00 < 0,05, por lo tanto, se toma la decisión de rechazar la hipótesis nula. Asimismo, se observa un coeficiente de correlación de Pearson de 0,895 por lo que se afirma la existencia de una correlación alta y positiva entre la dimensión y la variable. Entonces se concluye que existe una correlación significativa entre la motivación y el desempeño laboral en los trabajadores de la Municipalidad de Mala, 2018.

Prueba de hipótesis específica 3

H_o. No existe relación significativa entre eficacia y el desempeño laboral en los trabajadores de la Municipalidad de Mala, 2018.

H_1. Existe relación significativa entre la entre eficacia y el desempeño laboral en los trabajadores de la Municipalidad de Mala, 2018.

Tabla 12

Resultados de correlación entre la eficacia y desempeño laboral.

			Desempeño laboral
Pearson	Eficacia	Coeficiente de correlación	,682**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	40

** la correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

En la tabla 20 se evidencia la prueba de hipótesis entre la dimensión eficacia y la variable desempeño laboral obteniendo como resultados un nivel de significancia de 0,00 < 0,05, por lo tanto, se decide rechazar la hipótesis nula. Asimismo, se observa un coeficiente de correlación de Pearson de 0,682 por lo que se afirma la existencia de una correlación moderada y positiva entre la dimensión y la variable. Entonces se concluye que existe correlación significativa entre la eficacia y el desempeño laboral en los trabajadores de la Municipalidad de Mala, 2018.

CAPÍTULO V

DISCUSIONES, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Discusiones

En los resultados de la investigación respecto al diagnóstico del clima organizacional y el desempeño, donde se ha encontrado niveles descriptivos de 51% respecto al clima organizacional, y un nivel porcentual de 58% respecto al desempeño laboral de los colaboradores de la Municipalidad de Mala.

El cuanto al primer objetivo del presente trabajo de tesis se encontró una correlación de Pearson de 0.923 con la probabilidad de 0.00 menor el valor a 0.05, se aprecia un nivel de correlación positiva fuerte con la cual se rechaza la hipótesis nula, es decir, existe relación significativa entre la entre clima organizacional y el desempeño laboral en los trabajadores de la Municipalidad de Mala, 2018. Este resultado coincide con el resultado de la investigación que desarrolló Sierra (2017) en su tesis titulada *Clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral de la empresa Metal Graf, del distrito de San Martín de Porres, Año 2017*, donde se determinó que las variables están relacionadas a un nivel alto y positivo, demostrado con un coeficiente de correlación de Pearson de 0,813, con un p-valor de 0,000 < 0.05.

Respecto al primer objetivo específico del presente trabajo de tesis se encontró una correlación positiva muy alta según el resultado de Pearson de 0.915 con la probabilidad de 0.00 menor el valor a 0.05, por tal motivo se concluye que la autonomía se relaciona con el desempeño laboral en los trabajadores de la Municipalidad de Mala, 2018. Este resultado se contrasta con la investigación realizada por Sierra (2017) titulada *Clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral de la empresa Metal Graf, del distrito de San Martín de Porres, Año 2017,* donde se concluye mediante una correlación de Pearson de 0.724 y un p

valor de 0.000 <0.05 comprobando que existe una correlación moderada entre la autonomía de los trabajadores y su nivel de desempeño laboral.

Respecto al segundo objetivo específico de la presente tesis se encontró una correlación de Pearson de 0.895 con la probabilidad de 0.00 menor el valor a 0.05, con lo cual se puede afirmar que existe relación significativa entre la motivación y el desempeño laboral en los trabajadores de la Municipalidad de Mala, 2028. Este resultado concuerda con los resultados obtenidos por Checa y Flores (2015) titulada *Clima organizacional y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores de Lambayeque 2013,* demostrado mediante un análisis estadístico de Pearson de 0,613 con una probabilidad de 0,00 < 0,05 comprobándose que existe correlación moderada entre la motivación del colaborador y el nivel de desempeño laboral.

Respecto al tercer objetivo específico de investigación después aplicar la técnica estadística de correlación de Pearson se obtuvo un coeficiente de correlación de 0.682 a un nivel de significancia de 0,000 < 0,05, este resultado permite afirmar que existe una correlación moderada entre la eficacia y el desempeño laboral en los trabajadores de la Municipalidad de Mala, 2018. Estos resultados coinciden con los obtenidos por Castañeda (2016) titulada *El clima organizacional y el desempeño laboral del personal de serenazgo de la Municipalidad de Barranco, 2016*, donde se demostró mediante un análisis estadístico de Pearson de 0.659 a un nivel de significancia de 0,000 < 0,005 comprobándose que existe una relación positiva moderada entre la eficiencia del clima y su nivel de desempeño laboral.

5.2. Conclusiones

Existe correlación muy alta y positiva entre las variables clima y desempeño laborales en los colaboradores de la Municipalidad de Mala, de acuerdo con los

resultados obtenidos al realizar el contraste de hipótesis general donde se obtuvo un p-valor 0,00 < 0,05 y un coeficiente de correlación de Pearson de 0,923.

Existe correlación muy alta y positiva entre la dimensión autonomía y la variable desempeño laboral en los colaboradores de la Municipalidad de Mala, de acuerdo con los resultados obtenidos al realizar el contraste de la primera hipótesis específica donde se obtuvo un p-valor 0,00 < 0,05 y un coeficiente de correlación de Pearson de 0,915.

Existe correlación alta y positiva entre la dimensión motivación y la variable desempeño laboral en los colaboradores de la Municipalidad de Mala, de acuerdo con los resultados obtenidos al realizar el contraste de la segunda hipótesis específica donde se obtuvo un p-valor 0,00 < 0,05 y un coeficiente de correlación de Pearson de 0,895.

Finalmente se demuestra que existe correlación moderada y positiva entre la dimensión eficacia y la variable desempeño laboral en los colaboradores de la Municipalidad de Mala, de acuerdo con los resultados obtenidos al realizar el contraste de la tercera hipótesis específica donde se obtuvo un p-valor 0,00 < 0,05 y un coeficiente de correlación de Pearson de 0,682.

5.3. Recomendaciones

La eficacia tiene una relación moderada con el desempeño laboral, por tal motivo que se recomienda a las autoridades de la Municipalidad de Mala que apliquen estrategias de evaluación hacia el personal administrativo, para que así mejore su efectividad y logre alcanzar los objetivos de la institución.

Respecto a la relación entre la motivación y el desempeño laboral se tiene una relación alta, por tal motivo se sugiere a las autoridades de la Municipalidad Mala plantear un plan de motivación laboral para así fortalecer las relaciones de

responsabilidad y liderazgo, también pueden incluir otras maneras de motivar como ascensos, incremento de remuneración y certificados de reconocimiento.

Respecto a la relación entre la autonomía y el desempeño laboral se tiene una relación moderada, en tal sentido, se recomienda capacitar a los trabajadores para que de esta manera desarrollen mejores sus habilidades en la empresa y de esta manera puedan realizar mejor sus obligaciones con la finalidad de mejorar el desempeño laboral.

.

REFERENCIAS

Alles, M. (2011). *Dirección estratégica de los recursos humanos* (2ª ed.). Granica.

Arias, J. y Covinos, M. (2012). *Diseño y metodología de la investigación.* Enfoques Consulting EIRL.

Bittel, L. (2000). *Administración del personal.* Pearson Educación.

Brunet, L. (2000). *El clima del trabajo en las organizaciones: definiciones, diagnóstico y consecuencias*. Trillas.

Brunet, L. (2011). *El clima de trabajo en las organizaciones* (2ª ed.). Trillas.

Cajamarca, L. (2011). *El clima organizacional en un gobierno seccional y su relación con la legislación laboral nacional del Ecuador: Estudio del caso municipio del Biblían* [Tesis de maestría, Universidad del Azuay]. Repositorio Institucional Uazuay. https://dspace.uazuay.edu.ec/bitstream/datos/3050/1/08123.pdf

Capuano, A. (2004). *Evaluación de desempeño por competencias. Invenio, 7*(13), 139-150. https://www.redalyc.org/pdf/877/87713710.pdf

Casas, L. y López, J. (2015). *Programa de participación y reconocimiento para mejorar el clima organizacional de la Municipalidad distrital de CAO* [Tesis de pregrado, Universidad Privada Antenor Orrego]. Repositorio Institucional UPAO. https://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/20.500.12759/719/1/lopez_jorge_programa_participaci%c3%93n_clima%20organizacional.pdf

Castañeda, N. (2016). *El clima organizacional y desempeño laboral del personal de serenazgo de la Municipalidad de Barranco, 2016* [Tesis de postgrado, Universidad César Vallejo]. Repositorio de la Universidad César Vallejo. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/4936/Casta%c3%b1eda_BNB.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Chacón, V. (2015). *Análisis del clima organizacional de la empresa representaciones CEM, ubicada en Chiquimula, Chiquimula* [Tesis de pregrado, Universidad

Rafael Landívar]. Repositorio Institucional URL. http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjcem/2015/01/01/Chacon-Vivian.pdf

Chang, J. (2014). *Atención al cliente en los servicios de la Municipalidad de Malacatán San Marcos, Guatemala* [Tesis de pregrado, Universidad Rafael Landívar]. Repositorio Institucional URL. http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2014/01/01/Chang-Juan.pdf

Checa, K. y Flores, O. (2015). *El clima organizacional y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad de Lambayeque - 2013* [Tesis de pregrado, Universidad Nacional Pedro Ruíz Gallo]. Repositorio Institucional UNPRG. https://repositorio.unprg.edu.pe/handle/20.500.12893/384

Chiavenato, I. (2000). *Administración de los recursos humanos* (7ª ed.). McGraw-Hill.

Chiavenato, I. (2009). *Administración de recursos humanos: Capital humano de las organizaciones* (3ª ed.). McGraw-Hill.

Chiavenato, I. (2010). *Comportamiento organizacional: La dinámica del éxito en las organizaciones* (2ª ed.). McGraw-Hill.

Chiavenato, I. (2012). *Administración de recursos humanos: El capital humano de las organizaciones*. McGraw-Hill.

Escobar, M. (2005). Las competencias laborales: ¿La estrategia laboral para la competitividad de las organizaciones? *Scielo*, *21*(96), 5-9. http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0123-59232005000300002

Fernández, A. (1981). *Gestión organizacional*. PyV.

Garza, D. (2010). *El clima organizacional en la dirección general de ejecución de sanciones de la secretaría de seguridad pública en Tamaulipas* [Tesis de

posgrado, Universidad Autónoma de Tamaulipas]. Repositorio Institucional UAT. https://riuat.uat.edu.mx/handle/123456789/1585

Hayes, L. (1999). *Dirección y gestión de recursos humanos* (7ª ed.). Díaz de Santos.

Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, M. (2010). *Metodología de la investigación* (5ª ed.). McGraw-Hill.

Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación* (6ª ed.). McGraw-Hill.

Ivancevich, E. (2006). *Influencia de la satisfacción laboral en el clima organizacional*. McGraw-Hill.

Litwin, G. y Stringer, R. (1967). *Motivation and organizational climate*. Harvard Bussiness School Press.

Lunthas, A. (2008). *Productividad y competitividad*. McGraw-Hill.

Menéndez, N. (2014). *Clima organizacional en la Municipalidad de El Progreso Jutiapa – Guatemala* [Tesis de pregrado, Universidad Rafael Landívar]. Repositorio Institucional URL. http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2014/01/01/Menendez-Nery.pdf

Morales, G. (2000). *Relación entre clima organizacional y desempeño laboral del personal operativo en una dependencia gubernamental* [Tesis de pregrado, Universidad Nacional Autónoma de México]. Repositorio Institucional UNAM. https://repositorio.unam.mx/contenidos/relacion-entre-clima-organizacional-y-desempeno-laboral-del-operativo-en-una-dependencia-gubernamental-140128?c=4AGxwV&d=false&q=*:*&i=1&v=1&t=search_0&as=2

Mucha, M. y Portal, E. (2014). *Clima organizacional y desempeño laboral en los trabajadores de la Municipalidad distrital de Pilcomayo - 2013* [Tesis de pregrado, Universidad Nacional del Centro del Perú]. Repositorio Institucional

UNCP. https://repositorio.uncp.edu.pe/handle/20.500.12894/4079#:~:text=En%20la%20Municipalidad%20Distrital%20de,seg%C3%BAn%20muestra%20la%20figura%203

Queipo, B. y Useche, M. (2002). El desempeño laboral en el departamento de mantenimiento del ambulatorio la Victoria. *Revista de ciencias sociales*, *8*(3), 486-496. https://www.redalyc.org/pdf/280/28080308.pdf

Quintero, J. (2010). Competencias laborales. Aproximación al estado del arte y su concepto. *Duazary*, *7*(2), 274-281. https://www.redalyc.org/pdf/5121/512156323010.pdf

Rodríguez, L. (2014). *Diagnóstico de clima organizacional en la dirección general de recursos humanos de la secretaria de desarrollo social del gobierno federal* [Tesis de pregrado, Universidad Nacional Autónoma de México]. Repositorio Institucional UNAM. https://ru.dgb.unam.mx/handle/DGB_UNAM/TES01000722562

Saavedra, R. (2008). *Gestión del talento humano*. Futuro.

Sierra, C. (2017). *Clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral de la empresa Metal Graf, del distrito de San Martín de Porres, año 2017* [Tesis de pregrado, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional UCV. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/9094/Sierra_MCB.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Villanueva, C. (2016). *Gestión de la calidad bajo el enfoque de la cultura de colaboradores y su clima laboral en Mypes del sector comercio, rubro material de construcción, en el distrito de Chimbote, año 2016* [Tesis de pregrado, Universidad Católica los Ángeles de Chimbote]. Repositorio Institucional Uladech. http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/353

/gestion_de_calidad_cesar_toribio_villanueva_salinas.pdf?sequence=1&isallowed=y

Villarroya, M. (2012). *Las prácticas de recursos humanos y el rendimiento organizacional* [Tesis de pregrado, Universidad Rovira i Virgili]. Repositorio Institucional URV. https://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/90243/Villarroya.pdf?sequence=1

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia

Clima organizacional y desempeño laboral en los trabajadores de la Municipalidad de Mala, 2018

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores			
Problema general ¿En qué medida el clima organizacional se relaciona con el desempeño laboral en la Municipalidad distrital de Mala, 2018? **Problemas Específicos** ¿En qué medida la autonomía se relaciona con el desempeño laboral en la Municipalidad distrital de mala, 2018? ¿De qué manera la	**Objetivo general** Determinar la relación que existe entre el clima organizacional y desempeño laboral en la Municipalidad distrital de mala, 2018. **Objetivos específicos** Determinar la relación que existe entre autonomía y desempeño laboral en los trabajadores de la Municipalidad distrital de Mala, 2018.	**Hipótesis general** Existe relación significativa entre el clima organizacional y desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Mala, 2018. **Hipótesis específicas** Existe relación significativa entre la autonomía y evaluación en la Municipalidad Distrital de Mala,	**Variable 1: clima organizacional**			
			Dimensiones	**Indicadores**	**Escala de medición**	**Niveles y rangos**
			Autonomía	- Trabajo en equipo - Integración laboral - Toma de decisiones	1. Completamente en desacuerdo 2. En desacuerdo 3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4. De acuerdo 5. completamente de acuerdo	Ineficiente [60 - 140⟩ Medianamente Eficiente [141 - 220⟩ Eficiente [221 – 300⟩
			Motivación	- Responsabilidad - Liderazgo - Capacitación		
			Eficacia	- Calidad de trabajo - Confianza - Cumplimiento de tareas		
			Variable 2: desempeño laboral			
			Dimensiones	**Indicadores**	**Escala de medición**	**Niveles y rangos**
			Evaluación	- Remuneración - Cortesía	1. Completamente n desacuerdo	Ineficiente

motivación se relaciona con el desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Mala, 2018? ¿De qué manera la eficacia se relaciona con el desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Mala, 2018?	Identificar la relación que existe entre motivación y desempeño laboral en los trabajadores en la Municipalidad distrital de Mala 2018. Establecer la relación que existe entre la eficacia y el desempeño laboral en los trabajadores en la Municipalidad Distrital de Mala, 2018.	2018. Existe relación significativa entre la motivación del personal y productividad en la Municipalidad distrital de mala, 2018. Existe relación significativa entre la eficacia y competencia en la Municipalidad distrital de mala, 2018.		- Puntualidad -	2. En desacuerdo 3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4. De acuerdo 5. Completamente de acuerdo	[60 – 140⟩ Medianamente Eficiente [141 – 220⟩ Eficiente [221 – 300⟩
			Productividad	- Rendimiento - Capacidades - Estrategias		
			Competencia	- Habilidades - Liderazgo - Superación		
Nivel - diseño de investigación	**Población y muestra**	**Técnicas e instrumentos**		**Estadísticos utilizados**		
Nivel Correlacional **Diseño** Descriptivo -	**Población** 39 trabajadores del área administrativa	**Variable 1:** Clima organizacional **Técnica**: encuesta **Instrumentos**: cuestionario de clima organizacional		**Estadísticos descriptivos.** - Tablas estadísticas - Gráficos de barras		

correlacional **Método** Método cuantitativo	**Muestra** Censal	**Variable 2:** Desempeño laboral **Técnica**: encuesta **Instrumentos**: cuestionario desempeño laboral	**Estadísticos inferenciales** - R de Pearson

Anexo 2. Cuestionarios de recolección de datos

CUESTIONARIO DEL CLIMA ORGANIZACIONAL

El presente cuestionario tiene por finalidad recabar información respecto al clima organizacional de la municipalidad de mala, la cual será utilizada con fines académicos y de investigación, por lo que se le agradece anticipadamente su colaboración. A continuación, le presentamos varias posiciones, le solicitamos que frente a ello exprese su opinión considerando que no existen respuestas correctas ni incorrectas marcando con un (x) la que mejor le exprese su punto de vista, de acuerdo con el siguiente código.

Nunca	Ocasionalmente	Algunas veces	Frecuentemente	Siempre
1	2	3	4	5

		1	2	3	4	5
1	¿Cómo calificaría el rendimiento en trabajo en equipo?					
2	¿La relación con sus compañeros de trabajo es buena?					
3	¿Tiene una buena comunicación con sus compañeros de trabajo?					
4	¿Considera que recibe un reconocimiento justo de su labor de parte de sus compañeros?					
5	¿Su jefe se preocupa por la labor que realiza?					
6	¿Tiene una cultura adecuada en el puesto de trabajo?					
7	¿Su jefe escucha las opiniones y sugerencias de los colaboradores?					
8	¿Reconocen adecuadamente las tareas que realiza?					
9	¿Ud. toma decisiones cuando hay trabajo en equipo?					
10	¿Asume responsabilidades en su puesto de trabajo?					
11	¿Existe respeto y compañerismo en su ambiente laboral?					
12	¿Usted cumple con las tareas asignadas que le otorgan?					
13	¿Ha tenido oportunidades en el trabajo para aprender y crecer?					
14	¿Usted realiza los objetivos asignados que le dan en su puesto de trabajo?					
15	¿Realiza la empresa evaluaciones mensuales de conocimiento para ascender a un puesto?					

16	¿Ud. realiza cursos de capacitación?					
17	¿Es importante la capacitación para el desarrollo de sus funciones?					
18	¿Cuenta con un programa de capacitación?					
19	¿Los salarios van de acorde a su trabajo asignado?					
20	¿Para Ud. es justa la remuneración que recibe?					
21	¿Existen bonificaciones por el tiempo extra?					
22	¿Cuenta con los equipos necesarios para desempeñar sus labores?					
23	¿Pueden mostrar sus ideas y propuestas libremente?					
24	¿Su conocimiento le proporciona ayuda en su comunicación dentro de la organización					
25	¿Usted cumple adecuadamente con las tareas asignadas en su puesto de trabajo?					
26	¿Interactúan entre ustedes para conocer más sobre su trabajo?					
27	¿Usted entrega los trabajos asignados a la fecha indicada?					

CUESTIONARIO DE LA VARIABLE DESEMPEÑO LABORAL

El presente cuestionario tiene por finalidad recabar información respecto al desempeño laboral en la municipalidad de mala, la cual será utilizada con fines académicos y de investigación, por lo que se le agradece anticipadamente su colaboración. A continuación, le presentamos varias posiciones, le solicitamos que frente a ello exprese su opinión considerando que no existen respuestas correctas ni incorrectas marcando con un (x) la que mejor le exprese su punto de vista, de acuerdo con el siguiente código.

Nunca	Ocasionalmente	Algunas veces	Frecuentemente	Siempre
1	2	3	4	5

	Variable: desempeño laboral	1	2	3	4	5
1	Está de acuerdo con la asignación salarial					
2	¿Los beneficios que le otorgan son adecuados?					
3	¿Existen bonificaciones por el tiempo extra?					
4	El trato que le brinda la municipalidad es adecuado para Ud.					
5	Se ayudan entre ustedes para poder destacaren sus áreas.					
6	¿Se siente satisfecho en su puesto de trabajo?					
7	¿Llega puntalmente a su puesto de trabajo?					
8	¿Entrega los trabajos asignados a la fecha indicada?					
9	¿Realiza las actividades que le han asignado?					
10	¿Usted mide sus tiempos para realizar sus trabajos					
11	¿El tiempo de realización de las actividades que hace es lo óptimo?					
12	¿Le brindan incentivos y los motivan para conseguir sus metas?					
13	¿Logra adaptarse con rapidez a los cambios que se generan en su entorno?					
14	¿Logra eficientemente las tareas asignadas?					
15	¿Recibe instrucciones adecuadas para desarrollar su trabajo?					
16	¿Utiliza estrategias para mejorar su trabajo?					
17	¿Las estrategias son importantes para el trabajo en equipo?					
18	¿Toma decisiones adecuadas en la organización?					
19	¿El horario de trabajo le permite desarrollarse adecuadamente?					

20	¿Su rendimiento atrae a mayor clientela?					
21	¿Considera que recibe una buena orientación para realizar sus trabajos?					
22	¿Son capaces de adaptarse a cualquier situación y enfrentarla?					
23	¿El liderazgo es importante en su puesto de trabajo?					
24	¿Sienten que van superándose con el transcurso de los años?					
25	¿Son capaces de afrontar si se presenta una situación difícil?					
26	¿Su experiencia adquirida es de suma importancia?					
27	¿El buen desempeño es reconocido en la municipalidad?					

Anexo 3. Matriz de validación por criterios de experto

Validación del instrumento_____

Observaciones (precisar si hay suficiencia): HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable [X] **Aplicable después de corregir [ ]** **No aplicable [ ]**

Apellidos y nombres del juez validador. Mg/Lic./Ing.: Mg JUAN BIXCIGUPO.

DNI: 07623179

Especialidad del validador: Temático [X] **Metodológico [ ]** **Estadístico [ ]**

[1]**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
[2]**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
[3]**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

Firma del Experto Informante.

Validación del instrumento):_____

Observaciones (precisar si hay suficiencia): HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable [X] **Aplicable después de corregir [ ]** **No aplicable [ ]**

Apellidos y nombres del juez validador. Mg/Lic./Ing.: Mg JUAN BIXCIGUPO

DNI: 07623179

Especialidad del validador: Temático [X] **Metodológico [ ]** **Estadístico [ ]**

[1]**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
[2]**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
[3]**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

Firma del Experto Informante.

Validación del instrumento_____

Observaciones (precisar si hay suficiencia): HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable [X] **Aplicable después de corregir [ ]** **No aplicable [ ]**

Apellidos y nombres del juez validador. Mg/Lic./Ing.: VASQUEZ RUIZ SEGUNDO ZOILO

DNI: 18584981

Especialidad del validador: Temático [X] **Metodológico [ ]** **Estadístico [ ]**

[1]**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
[2]**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
[3]**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

Firma del Experto Informante.

Validación del instrumento):_____

Observaciones (precisar si hay suficiencia): HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable [X] **Aplicable después de corregir [ ]** **No aplicable [ ]**

Apellidos y nombres del juez validador. Mg/Lic./Ing.: VASQUEZ RUIZ SEGUNDO ZOILO

DNI: 18584981

Especialidad del validador: Temático [X] **Metodológico [ ]** **Estadístico [ ]**

[1]**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
[2]**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
[3]**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

Firma del Experto Informante.

Validación del instrumento_____

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Existe Suficiencia.

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable [X] **Aplicable después de corregir [ ]** **No aplicable [ ]**

Apellidos y nombres del juez validador. Mg/Lic./Ing.: Ing. Wilber H. Flores Vilca.

DNI: 01324100.....

Especialidad del validador: Temático [ ] Metodológico [ ] Estadístico [X]

[1]**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
[2]**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
[3]**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

Firma del Experto Informante.

Ing. Wilber H. Flores Vilca
ESTADÍSTICO E INFORMÁTICO
CIP 77059

Validación del instrumento):_____

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Existe Suficiencia

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable [X] **Aplicable después de corregir [ ]** **No aplicable [ ]**

Apellidos y nombres del juez validador. Mg/Lic./Ing.: Ing. Wilber H. Flores Vilca.

DNI: 01324100.....

Especialidad del validador: Temático [ ] Metodológico [ ] Estadístico [X]

[1]**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
[2]**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
[3]**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

Firma del Experto Informante.

Ing. Wilber H. Flores Vilca
ESTADÍSTICO E INFORMÁTICO
CIP 77059

Anexo 4. Informe de índice de coincidencias

Anexo 5. Documento de consentimiento de la empresa

Municipalidad Distrital de Mala

"Año del Dialogo y la Reconciliación Nacional"

El señor **SIMON MANTILLA VILLAR** identificado con DNI N°15434186 Gerente de administración tributaria y rentas del municipio del distrito de Mala.

CERTIFICA:

Que la señorita **Carmen Nicol Caycho Sandoval,** identificado con DNI N°74365589, autorizo el desarrollo del trabajo de investigación titulado "**CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD DE MALA, 2018",** y la realización de encuestas a nuestros colaboradores de la municipalidad distrital de Mala.

Mala 25 de Junio del 2018

MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE MALA

SIMON MANTILLA VILLAR

GERENTE DE ADMINISTRACION TRIBUTARIA Y RENTAS

CARGO

" Año del Diálogo y la Reconciliación Nacional"

SOLICITO: Permiso para Trabajo de Investigación

Att.:

SEÑOR ALCALDE DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE MALA

ROSALI PALERMO FIGUEROA GUTIERREZ.-

Yo, Carmen Nicol Caycho Sandoval *Peruano(a), identificado (a) con DNI Nº* 74365589 *y domiciliado (a) en* Buenos Aires Mz. C 2 , LT 8 - Dignidad nacional *, ante usted me dirijo con el debido respeto y digo:*

(Fundamentación)

Que, Siendo indispensable presentar sustentación de Trabajo de investigación para mi Tesis de estudios de administración de Empresas, solicito a UD. para que autorice el permiso para realizar una encuesta al personal que labora en esta institución

Acompaño los siguientes documentos:

1) copia DNI
2) carnet universitario
3) Ficha de matricula Universitaria
4) modelo de encuesta
5)
6)

MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE MALA
MESA DE PARTES
ENTRADA
Fecha: 22 JUN. 2018
Registro No. 05043-18
Hora: 11:38 Folio: 08

Por lo expuesto: A usted pido ser atendido en mi solicitud por ser de justicia

Mala, 22 *de* Junio *del 2018*

Firma:
DNI.: 74365589

Teléfono o Celular: 945672579

Correo electrónico: carmencaycho17@gmail.com

Anexo 6. Base de datos

Base de datos de clima laboral

ID	p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11	p12	p13	p14	p15	p16	p17	p18	p19	p20	p21	p22	p23	p24	p25	p26	p27
1	1	4	2	2	1	1	2	1	2	4	3	3	3	2	3	4	3	3	4	1	4	2	2	1	1	2	1
2	2	5	1	2	3	3	3	5	3	4	3	4	4	5	4	4	3	5	3	2	5	1	2	3	3	3	5
3	3	2	3	4	2	2	4	4	3	2	3	3	4	3	3	4	4	5	3	3	2	3	4	2	2	4	4
4	3	3	3	4	1	2	4	4	3	2	3	2	5	3	3	4	5	3	3	3	3	3	4	1	2	4	4
5	3	5	1	2	3	4	3	5	3	3	3	5	2	4	2	3	1	1	3	3	5	1	2	3	4	3	5
6	3	2	4	3	3	1	5	4	3	4	3	2	2	3	3	3	1	2	3	3	2	4	3	3	1	5	4
7	3	3	2	4	3	2	3	2	3	3	3	2	2	5	1	3	3	1	4	3	3	2	4	3	2	3	2
8	5	4	3	4	2	4	3	2	1	2	4	2	1	1	4	1	4	3	5	5	4	3	4	2	4	3	2
9	3	4	2	3	3	2	4	4	3	4	3	3	5	3	3	4	4	1	1	3	4	2	3	3	2	4	4
10	4	4	2	3	3	3	5	4	4	3	3	1	5	4	4	4	2	4	2	4	4	2	3	3	3	5	4
11	4	3	2	4	3	1	4	4	3	4	3	3	5	3	2	3	5	2	1	4	3	2	4	3	1	4	4
12	3	2	4	4	3	3	5	4	4	3	3	3	5	3	3	3	1	3	5	3	2	4	4	3	3	5	4
13	5	5	2	2	3	4	3	5	4	4	3	4	5	4	4	4	5	4	4	5	5	2	2	3	4	3	5
14	3	4	4	3	3	1	5	4	4	4	3	3	5	3	4	4	4	5	4	3	4	4	3	3	1	5	4
15	4	4	2	4	3	3	5	4	4	3	3	4	2	4	3	3	5	3	5	4	4	2	4	3	3	5	4
16	5	5	3	3	3	3	4	3	4	3	2	3	3	4	3	5	4	3	4	5	5	3	3	3	3	4	3
17	5	4	3	5	3	2	4	3	4	5	3	3	2	3	4	3	5	4	2	5	4	3	5	3	2	4	3
18	3	5	2	4	4	2	5	5	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5	3	5	2	4	4	2	5	5
19	3	4	4	4	3	2	4	2	3	5	3	2	5	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	3	2	4	2
20	5	3	4	3	3	2	4	4	3	4	3	3	5	3	2	3	4	2	3	5	3	4	3	3	2	4	4
21	4	4	5	2	3	3	3	5	4	3	3	5	5	4	3	3	3	3	3	4	4	5	2	3	3	3	5
22	3	3	5	4	3	3	4	5	3	4	4	4	4	4	3	3	4	5	5	3	3	5	4	3	3	4	5
23	4	4	5	4	1	2	1	2	1	1	1	3	5	2	1	2	1	1	2	4	4	5	4	1	2	1	2
24	5	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	1	5	4	3	3	5	3	2	5	3	3	4	3	3	3	4
25	4	4	5	4	2	3	4	3	3	4	3	3	2	2	3	4	4	3	3	4	4	5	4	2	3	4	3
26	4	3	5	4	3	2	4	4	3	5	3	3	5	3	2	3	4	3	3	4	3	5	4	3	2	4	4
27	5	4	4	4	2	3	4	3	4	5	3	3	3	2	4	4	5	3	2	5	4	4	4	2	3	4	3
28	4	3	4	4	4	5	5	3	3	2	5	3	4	3	5	4	4	3	5	4	3	4	4	4	5	5	3
29	4	5	3	3	4	2	5	5	3	4	4	5	4	3	5	4	3	4	4	4	5	3	3	4	2	5	5
30	2	4	5	4	4	3	5	5	3	4	4	5	4	4	5	3	3	4	5	2	4	5	4	4	3	5	5
31	5	4	2	5	3	2	4	3	4	5	3	3	2	2	4	3	4	3	4	5	4	2	5	3	2	4	3
32	5	5	5	3	3	3	2	2	1	4	5	5	4	3	3	4	4	3	2	5	5	5	3	3	3	2	2
33	5	5	4	5	3	2	4	4	4	5	3	3	3	3	4	3	5	3	4	5	5	4	5	3	2	4	4
34	5	5	4	5	3	2	4	4	4	5	3	3	4	3	4	3	5	2	4	5	5	4	5	3	2	4	4
35	4	5	5	3	3	3	5	4	4	3	3	4	1	1	4	1	5	4	5	4	5	5	3	3	3	5	4
36	4	4	3	4	5	5	5	3	3	5	4	3	5	3	5	3	4	3	5	4	4	3	4	5	5	5	3
37	5	5	4	4	3	4	3	4	3	4	3	5	2	1	2	3	2	4	5	5	5	4	4	3	4	3	4
38	4	5	3	4	5	2	5	3	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	5	3	4	5	2	5	3
39	5	5	4	4	3	3	3	5	4	4	3	4	5	4	4	3	3	3	2	5	5	4	4	3	3	3	5
40	5	5	3	4	5	2	5	5	3	4	5	4	4	3	5	3	3	4	4	5	5	3	4	5	2	5	5

Base de datos del desempeño laboral

V1	V2	V3	V4	V5	V6	V7	V8	V9	V10	V11	V12	V13	V14	V15	V16	V17	V18	V19	V20	V21	V22	V23	V24	V25	V26	V27
2	4	3	3	3	3	1	1	4	2	2	1	1	4	2	2	1	1	2	1	2	4	3	1	2	4	4
3	4	3	4	4	4	4	2	5	1	2	3	2	5	1	2	3	3	3	5	3	4	3	5	3	4	4
3	2	3	3	4	3	3	3	2	3	4	2	3	2	3	4	2	2	4	4	3	2	3	4	3	2	2
3	2	3	2	5	3	3	3	3	3	4	1	3	3	3	4	1	2	4	4	3	2	3	4	3	2	2
3	3	3	5	2	3	4	3	5	1	2	3	3	5	1	2	3	4	3	5	3	3	3	5	3	3	3
3	4	3	2	2	1	3	3	2	4	3	3	3	2	4	3	3	1	5	4	3	4	3	4	3	4	4
3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	4	3	3	3	2	4	3	2	3	2	3	3	3	2	3	3	3
1	2	4	2	1	3	4	3	3	3	3	3	5	4	3	4	2	4	3	2	1	2	4	2	1	2	2
3	4	3	3	5	3	3	3	4	2	3	3	3	4	2	3	3	2	4	4	3	4	3	4	3	4	4
4	3	3	1	5	2	1	4	4	2	3	3	4	4	2	3	3	3	5	4	4	3	3	4	4	3	3
3	4	3	3	5	3	4	4	3	2	4	3	4	3	2	4	3	1	4	4	3	4	3	4	3	4	4
4	3	3	3	5	3	3	3	2	4	4	3	3	2	4	4	3	3	5	4	4	3	3	4	4	3	3
4	4	3	4	5	2	3	5	5	2	2	3	5	5	2	2	3	4	3	5	4	4	3	5	4	4	4
4	4	3	3	5	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	1	5	4	4	4	3	4	4	4	4
4	3	3	4	2	2	4	4	4	2	4	3	4	4	2	4	3	3	5	4	4	3	3	4	4	3	3
4	3	2	3	3	3	5	5	3	3	3	3	5	5	3	3	3	3	4	3	4	3	2	3	4	3	3
4	5	3	3	2	4	5	4	3	5	3	2	5	4	3	5	3	2	4	3	4	5	3	3	4	5	5
3	4	4	4	4	3	2	3	5	2	4	4	3	5	2	4	4	2	5	5	3	4	4	5	3	4	4
3	5	3	2	5	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	2	4	2	3	5	3	2	3	5	5
3	4	3	3	5	2	5	5	3	4	3	3	5	3	4	3	3	2	4	4	3	4	3	4	3	4	4
4	3	3	5	5	4	3	4	4	5	2	3	4	4	5	2	3	3	3	5	4	3	3	5	4	3	3
3	4	4	4	4	5	2	3	3	5	4	3	3	3	5	4	3	3	4	5	3	4	4	5	3	4	4
1	1	1	3	5	5	3	4	4	5	4	1	4	4	5	4	1	2	1	2	1	1	1	2	1	1	1
4	3	3	1	5	5	3	5	3	3	4	3	5	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3
3	4	3	3	2	3	4	4	4	5	4	2	4	4	5	4	2	3	4	3	3	4	3	3	3	4	4
3	5	3	3	5	3	4	4	3	5	4	3	4	3	5	4	3	2	4	4	3	5	3	4	3	5	5
4	5	3	3	3	2	5	5	4	4	4	2	5	4	4	4	2	3	4	3	4	5	3	3	4	5	5
3	2	5	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	5	5	3	3	2	5	3	3	2	2
3	4	4	5	4	3	3	4	5	3	3	4	4	5	3	3	4	2	5	5	3	4	4	5	3	4	4
3	4	4	5	4	4	3	2	4	5	4	4	2	4	5	4	4	3	5	5	3	4	4	5	3	4	4
4	5	3	3	2	3	5	5	4	2	5	3	5	4	2	5	3	2	4	3	4	5	3	3	4	5	5
1	4	5	5	4	3	5	5	5	3	3	3	5	5	5	3	3	3	2	2	1	4	5	2	1	4	4
4	5	3	3	3	3	5	5	4	5	3	2	5	5	4	5	3	2	4	4	4	5	3	4	4	5	5
4	5	3	3	4	4	5	5	4	5	3	2	5	5	4	5	3	2	4	4	4	5	3	4	4	5	5
4	3	3	4	1	3	4	4	5	5	3	3	4	5	5	3	3	3	5	4	4	3	3	4	4	3	3
3	5	4	3	5	3	3	4	4	3	4	5	4	4	3	4	5	5	5	3	3	5	4	3	3	5	5
3	4	3	5	2	5	5	5	4	4	3	4	5	5	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4
3	4	4	3	4	2	3	4	5	3	4	5	4	5	3	4	5	2	5	3	3	4	4	3	3	4	4
4	4	3	4	5	2	3	5	5	4	4	3	5	5	4	4	3	3	3	5	4	4	3	5	4	4	4
3	4	5	4	4	4	4	5	5	3	4	5	5	5	3	4	5	2	5	5	3	4	5	5	3	4	4