



UNIVERSIDAD PRIVADA TELESUP

FACULTAD DE SALUD Y NUTRICIÓN
ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA

TESIS

“CLIMA SOCIAL FAMILIAR Y DESEMPEÑO LABORAL EN
LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD DE SANTA
ANITA, 2018”

PARA OBTENER EL TÍTULO DE:
LICENCIADA EN PSICOLOGÍA

AUTOR:
BACH. YESICA MARLENI LIRA ZAMBRANO

LIMA – PERÚ

2018

ASESOR DE TESIS

Dr. Walter Gómez Gonzales

JURADO EXAMINADOR

Dra. Barreto Munive, Marcela Rosalina
Presidente

Dr. Cruz Telada, Yreneo Eugenio
Secretario

Mg. Chirinos Susano, Rosa Esther
Vocal

DEDICATORIA

A mi linda madrecita por inculcarme los valores de vida.
A mis hermanos y sobrinos que me impulsaron a seguir todo este largo proceso.

Y a toda mi familia que día a día me transmitieron soporte incondicional para alcanzar unas de mis sueños y meta propuesta.

AGRADECIMIENTO

En primer lugar agradecer a dios por darme la vida, salud, sabiduría y fortaleza necesaria para lograr mi objetivo.

Y a toda mi familia que me acompañaron en este largo camino de estudio y me transmitieron su apoyo incondicional.

A mis, maestros quienes compartieron experiencias significativas para mí desarrollo personal y profesional.

RESUMEN

Objetivo: La investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre el clima social familiar y desempeño laboral en los trabajadores de la Municipalidad de Santa Anita, 2018. Materiales y métodos: La investigación es de enfoque cuantitativo, de tipo básica, nivel descriptivo y correlacional, se utilizó un diseño no experimental, la población estuvo compuesto por 268 colaboradores administrativos de la Municipalidad de Santa Anita, muestro probabilístico (aleatoria), la muestra estuvo conformada por 84 colaboradores, a quienes se les aplico el cuestionario con una fiabilidad de acuerdo al alpha de Cronbach de 0,88 a 0,91 para la variable clima social familiar y 0,839 para la variable desempeño laboral, nivel aceptable. Resultados: De acuerdo a las variables de estudio se determinó una relación significativa de $r = 0.505^{**}$ (correlación moderada) entre las variables clima social familiar y el desempeño de los trabajadores, con una significancia de 0.000 menor que $p < 0.05$. Conclusiones: Se concluye que existe una correlación significativa entre el clima social familiar, relaciones, desarrollo y estabilidad y el desempeño laboral en los trabajadores de la Municipalidad de Santa Anita, 2018. Asimismo existe correlación significativa entre las dimensiones de clima social familiar y el desempeño laboral.

Palabras clave: clima social familiar, desempeño laboral, relaciones, desarrollo, estabilidad, funciones, comportamiento y rendimiento.

ABSTRACT

Objective: The objective of the research was to determine the relationship between the family social climate and work performance in the workers of the Municipality of Santa Anita, 2018. Materials and methods: The research is quantitative, basic type, descriptive and correlational level, a non-experimental design was used, the population was composed of 268 administrative collaborators of the Municipality of Santa Anita, probabilistic sampling (random), the sample It consisted of 84 collaborators, to whom the questionnaire was applied with reliability according to the Cronbach's alpha of 0.88 to 0.91 for the family social climate variable and 0.839 for the variable of work performance, acceptable level. Results: According to the study variables, a significant relationship of $r = 0.505^{**}$ (moderate correlation) was determined between the family social climate variables and the workers' performance, with a significance of 0.000 less than $p < 0.05$. Conclusions: It is concluded that there is a significant correlation between the family social climate, relationships, development and stability and work performance in the workers of the Municipality of Santa Anita, 2018. There is also significant correlation between the dimensions of family social climate and performance labor.

Keywords: family social climate, work performance, relationships, development, stability, functions, behavior and performance.

ÍNDICE DE CONTENIDO

ASESOR DE TESIS	ii
JURADO EXAMINADOR	iii
DEDICATORIA	iv
AGRADECIMIENTO	v
RESUMEN	vi
ABSTRACT	vii
ÍNDICE DE CONTENIDO	viii
ÍNDICE DE TABLAS	xi
ÍNDICE DE GRÁFICOS	xii
INTRODUCCIÓN	13
I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	15
1.1. Planteamiento del problema	15
1.2. Formulación del problema	19
1.2.1. Problema general.	19
1.2.2. Problemas específicos.....	19
1.3. Justificación del estudio	19
1.3.1. Teórico.....	20
1.3.2. Práctico - social.....	20
1.3.3. Metodológico	20
1.3.4. Contribución.....	21
1.4. Objetivos.....	21
1.4.1. Objetivo general.....	21
1.4.2. Objetivos específicos	21

II.	MARCO TEÓRICO	22
2.1.	Antecedentes de la investigación	22
2.1.1.	Antecedentes Nacionales	22
2.1.2.	Antecedentes Internacionales	24
2.2.	Bases teóricas de las variables	28
2.2.1.	Variable 1. Clima social familiar.	28
2.2.2.	Variable 2. Desempeño laboral.	38
2.3.	Definición de términos básicos	45
III.	MARCO METODOLÓGICO	48
3.1.	Hipótesis de la investigación.	48
3.1.1.	Hipótesis general	48
3.1.2.	Hipótesis específicos.....	48
3.2.	Variables de estudio.	49
3.2.1.	Definición conceptual.	49
3.2.2.	Definición operacional.....	49
3.3.	Tipo y nivel de investigación.....	53
3.4.	Diseño de la investigación	53
3.5.	Población y muestra de estudio.....	56
3.5.1.	Población.	56
3.5.2.	Muestra.....	56
3.6.	Técnicas e instrumentos de recolección de datos	58
3.6.1.	Técnica.	58
3.6.2.	Instrumentos.	58
3.7.	Método de análisis de datos.....	64
3.8.	Aspectos éticos.....	65

IV. RESULTADOS	67
4.1. Resultados.....	67
V. DISCUSIÓN.....	86
5.1. Análisis de discusión de resultados	86
VI. CONCLUSIÓN	91
6.1. Conclusiones.....	91
VII. RECOMENDACIÓN.....	92
7.1. Recomendación.....	92
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	94
ANEXOS	98
Anexo 1: Matriz de consistencia	99
Anexo 2: Matriz de operacionalización	100
Anexo 3: Instrumentos de recolección de datos.	102
Anexo 4: Validación de instrumentos	108
Anexo 5: Matriz de datos.....	111

INDICE DE TABLAS

Tabla 1. <i>Matriz de operacionalización de la variable de estudio clima social familiar.</i>	51
Tabla 2. <i>Matriz de operacionalización de la variable de estudio desempeño laboral.</i>	52
Tabla 3. <i>Validez de los instrumentos por los Juicio de expertos en Lima 2018. .</i>	62
Tabla 4. <i>Estadística de fiabilidad del Alpha de Cronbach del instrumento desempeño laboral.....</i>	64
Tabla 5. <i>Niveles de clima social familiar.....</i>	67
Tabla 6. <i>Nivel del clima social familiar según la dimensión relaciones.....</i>	68
Tabla 7. <i>Nivel del clima social familiar según la dimensión desarrollo.....</i>	69
Tabla 8. <i>Nivel del clima social familiar según la dimensión estabilidad.</i>	70
Tabla 9. <i>Nivel de desempeño laboral.....</i>	71
Tabla 10. <i>Nivel del desempeño laboral según la dimensión funciones.....</i>	71
Tabla 11. <i>Nivel del desempeño laboral según la dimensión comportamiento.</i>	72
Tabla 12. <i>Nivel del desempeño laboral según la dimensión rendimiento.....</i>	72
Tabla 13. <i>Prueba de normalidad de la variable y dimensiones para determinar el uso del proceso estadístico.....</i>	73
Tabla 14. <i>Tabla de distribución correlacional de las dos variables clima social familiar y desempeño laboral.....</i>	74
Tabla 15. <i>Correlación de Spearman entre el clima social familiar y el desempeño laboral.....</i>	75
Tabla 16. <i>Correlación entre las relaciones de clima social familiar y desempeño laboral.....</i>	78
Tabla 17. <i>Correlación entre el desarrollo de clima social familiar y desempeño laboral en los trabajadores de la Municipalidad de Santa Anita, 2018.</i>	81
Tabla 18. <i>Correlación entre la estabilidad de clima social familiar y desempeño laboral.....</i>	84

INDICE DE GRÁFICO

Gráfico 1. Gráfico de dispersión simple entre el clima social familiar y desempeño laboral.	76
Gráfico 2. Gráfico de dispersión simple entre las relaciones de clima social familiar y desempeño laboral.	79
Gráfico 3. Gráfico de dispersión simple entre el desarrollo de clima social familiar y desempeño laboral.	82
Gráfico 4. Gráfico de dispersión simple entre la estabilidad de clima social familiar y desempeño laboral.	85

INTRODUCCIÓN

Tengo el alto honor de presentar ante los Señores Miembros del Jurado de Grados y Títulos, uno de las investigaciones que considero de mucha importancia, cuyo título central es: “Clima social familiar y desempeño laboral en los trabajadores de la Municipalidad de Santa Anita, 2018”, con la finalidad de obtener el título profesional de licenciada en Psicología.

Como todos sabemos las organizaciones están compuestas por un factor muy importante que es el humano, quienes a su vez están relacionándose en forma constante, y en ella se puede observar que generan grupos amicales en el que surge la empatía, que se reúnen por afinidad, por su capacidad y voluntad comunicadora, pero también observamos que existen barreras psicológicas y físicas con relación a la familia que juega un rol determinante en la forma en que nosotros vamos aprender a relacionarnos, desarrollarnos y estabilizarnos, en cualquier ámbito de nuestras vidas. En nuestra realidad local se pueden observar diferentes problemas que atañen al desempeño laboral de los trabajadores del servicio público, debido a que probablemente al aspecto salarial, político y administrativo de parte de un gobierno que hace poco a favor del mejoramiento de los servicios del personal de salud y medio ambiente. El medio familiar en que nace y crece una persona determina algunas características económicas y culturales que pueden limitar o favorecer su desarrollo personal y laboral.

La naturaleza de la presente tesis está dividida en ocho capítulos coherentemente relacionados. Capítulo I, se presenta el planteamiento del problema, donde se describe la realidad problemática, se formulan las interrogantes de la investigación, justificación del estudio y los objetivos de la investigación que permitirán determinar la relación entre las variables de estudio. En el capítulo II, se presenta el marco teórico donde se aborda las conceptualizaciones teóricas de acuerdo a las variables de estudio, asimismo estudios previos de antecedentes nacionales e internacionales que configuran y fundamentan la investigación realizada. En el capítulo III, se presenta el marco metodológico donde se aborda la

formación de hipótesis, operacionalización de variables, nivel y diseño de investigación, población y muestra de estudio, instrumentos justificados y validados para sus respectivos análisis, asimismo se presenta métodos de análisis de datos y aspectos éticos. En el capítulo IV, aborda los resultados estadísticos de acuerdo a la recolección de datos realizada de manera descriptiva e inferencial a fin de fundamentar y comprobar las hipótesis formuladas. En el capítulo V, se presenta la discusión de resultados obtenidos, a fin de contrastar con los antecedentes nacionales e internacionales y bases teóricas conceptualizadas. En el Capítulo VI, se abordan las conclusiones de acuerdo a los resultados estadísticos obtenidos relacionados con los objetivos de la investigación. En el capítulo VII, se plantean las recomendaciones de acuerdo a los resultados obtenidos. En el capítulo VIII, se describen las fuentes de información de acuerdo a las variables de estudio.

I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Planteamiento del problema

En la actualidad, en un estudio realizado en los Estados Unidos se estructuraron los test de evaluación de desempeño laboral "NAEP" esto debido a que se encontró deficiencia de desempeño laboral por parte de los trabajadores en las empresas durante los años 90 y hoy en muchos estados evalúan el desempeño en sus programas anuales. También se incluyen en todas las evaluaciones internacionales. (Aurora, Foy, Martin y Mullis, 2009) y en el programa PISA (OECD, 2018).

Según Chiavenato (2000), "las personas no son recursos que la organización consume y utiliza y que producen costos; por el contrario, las personas constituyen un factor de competitividad, en el mercado y la tecnología" (p. 3).

Caiden y Caiden (2014) propone la evolución de la medición del desempeño laboral y de la evaluación de programas en las organizaciones del sector público, y se destaca la significación de la misma en la actualidad, haciendo alusión al caso de los países en desarrollo. Comenta los principales aspectos de la implementación de un sistema de evaluación y medición del desempeño laboral, y se discuten sus alcances y sus limitaciones. La búsqueda de medidas apropiadas para la estimación cuantitativa y cualitativa de las RSP organizaciones del sector público no es nueva. Sin embargo, en los últimos años la preocupación en torno a la evaluación de los programas se ha incrementado, al tiempo que se adelantan reformas del Estado con nuevos criterios. Así, la evaluación y la medición del desempeño laboral han pasado a ser parte de estas reformas, orientadas hacia una mayor flexibilización de nuevas responsabilidades por los servicios públicos, descentralización, privatización y atención a las necesidades de los usuarios.

Candel Ruiz, M. J., Soler Sánchez, M. I., & Meseguer de Pedro, M. (2014), realizaron una investigación referente a las competencias de Bartram como predictoras del desempeño laboral en el sector del juego, el cual, tuvo como

objetivo analizar las competencias genéricas del modelo de Dave Bartram y determinar si pueden ser indicativas la influencia familiar en relación al desempeño laboral en el puesto de trabajo, informándonos también que existió una muestra de 95 trabajadores (para ser específicos 56 hombres y 39 mujeres) del sector de casinos con el fin de que puntuaran el desempeño laboral de los trabajadores a su cargo.

En 2015, solo en siete de 19 países de América Latina y el Caribe la tasa de desempeño laboral aumentó, mientras que en nueve cayó y en otros tres se mantuvo prácticamente estable. En general, en los países de Centroamérica, México, República Dominicana y las naciones del Caribe la evolución del mercado laboral fue más favorable que en América del Sur, cuyo desempeño se vio afectado por el impacto del contexto externo en su actividad económica y la inflación, entre otros factores.

Sannin Posada, J.A; Salvador Soria, M. (2014) presentaron un estudio sobre desempeño laboral y las relaciones intrafamiliares en empresas colombianas industriales y de servicios. En este estudio se observó un bajo rendimiento en cuanto al desempeño laboral y sus influencias en el manejo de las relaciones de flexibilidad, conducta, crecimiento y cumplimiento de normas. En tal sentido la visión cortoplacista perjudica a la empresa, no se proyectan en ella, sienten que son instrumentos y no crea el compromiso emocional con el trabajo.

De acuerdo con Baguer (2009), "[...] la única viabilidad para las empresas es disponer de personas multifuncionales, bien formadas y motivadas, que tengan capacidad para aprender rápidamente con el fin de amoldarse a los continuos cambios que precisan realizar las organizaciones para acoplarse, y también a los movimientos continuos del entorno" (p.14).

Está demostrado que el desempeño en el trabajo conduce a la satisfacción en el mismo. La calidad del desempeño el trabajador puede dar como resultado, que reciba recompensa que la proporcionan satisfacciones y esta pueden ser de

naturaleza intrínseca tales como. La cesación de haber hecho algo digno. O de la naturaleza extrínseca como el aumento de sueldo, un ascenso etc.

Para generar ventajas competitivas, el personal debe ser competitivo, valioso, único, estar organizado, de alto desempeño y ser difícil de imitar (Arbaiza, 2012).

Si la competencia consigue con facilidad personal con competencias similares, entonces la ventaja competitiva no existe.

Anderson (OIT 2011) hace hincapié que, en nuestro país existen cada vez mayor variedad de familias. La sociedad se está urbanizando, lo cual ha traído nuevas opciones de vida que se hacen posibles sólo en la ciudad. Todo esto tiene importantes consecuencias para el funcionamiento de los hogares. En paralelo, se vienen dando fuertes procesos de cambio en las actitudes y aspiraciones de la población peruana. (p.20).

En nuestra realidad peruana se pueden observar diferentes problemas que atañen al desempeño laboral de los trabajadores del servicio público, dentro de los principales factores a considerar, se encuentra el medio familiar, que es donde nace y crece una persona, estos hechos determinan algunas características económicas y culturales que pueden limitar o favorecer su desarrollo personal y laboral. (García, 2005).

En la actualidad en nuestro país, el clima social familiar viene adquiriendo gran importancia en las instituciones públicas, debido a que los involucrados en las altas direcciones son conscientes de que solamente se logrará alcanzar la calidad total en el servicio, al conocer y optimizar la relación entre estructura física, relaciones humanas y estrategias laborales que operan dentro de una organización, ello determinará la forma en que se está trabajando para alcanzar los objetivos de la institución. Sin embargo, esta preocupación muchas veces queda en el papel, ya que las instituciones públicas albergan personal sumamente desgastados emocionalmente, esto a causa de un inadecuado clima social familiar.

Existen agentes que ocasionan un deterioro en la adecuada dinámica familiar, puesto que la presencia de estas dos variables en los profesionales que laboran en salud ambiental en nuestra ciudad, son muy importantes en su desempeño laboral, es de considerar entonces que posiblemente la satisfacción laboral, se encuentre asociada a las características del clima social familiar. (Sonia Palma, 2002) & (Perot, 1989 & Ponce 2003).

En la presente investigación se encontró deficiencias de desempeño laboral por los diferentes factores que influye en los trabajadores en los diferentes estados. Por tanto en la Municipalidad de Santa Anita se puede observar que la realización de las labores por parte del personal no es del todo eficiente, vienen a laborar desmotivados o simplemente con un estado de ánimo bajo ya que en que sus hogares presentan deficiencia familiar. En cuanto al desempeño, esta oficina trabaja con metas establecidas y plazos determinados, sin embargo, se detectó una variación en cuanto al promedio de cumplimientos. Existe trimestres donde el desempeño es óptimo y otros donde y otros donde baja, por ello se plantea esta investigación para conocer la relación entre la relación de clima social familiar y desempeño familiar en los trabajadores de la municipalidad de santa Anita 2018.

Ya que lo que se desea es obtener un conocimiento profundo de cómo funciona en la actualidad una determinada organización, para compararla con la que planea obtener, en otras palabras, es que se busca obtener una visión completa del futuro posible en la institución. (Torres, S; 2005).

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general.

¿Qué relación existe entre el clima social familiar y el desempeño laboral en los trabajadores de la Municipalidad de Santa Anita, 2018?

1.2.2. Problemas específicos.

Problema específico 1.

¿Cuál es la relación entre las relaciones de clima social familiar y el desempeño laboral en los trabajadores de la Municipalidad de Santa Anita, 2018?

Problema específico 2.

¿Cuál es la relación entre el desarrollo de clima social familiar y el desempeño laboral en los trabajadores de la Municipalidad de Santa Anita, 2018?

Problema específico 3.

¿Cuál es la relación entre la estabilidad de clima social familiar y el desempeño laboral en los trabajadores de la Municipalidad de Santa Anita, 2018?

1.3. Justificación del estudio

El presente trabajo de investigación considerado que el clima social familiar es fundamental para un buen desarrollo de desempeño laboral. Ya que no se han realizado investigación de este tipo en dicha institución.

1.3.1. Teórico.

Se han reportado investigaciones que relacionan las variables clima social familiar con otras variables, pero no se han presentado investigaciones que relacionan con desempeño laboral, viéndose ahí un vacío teórico que esta investigación propone a las familias peruanas y se fomenten un clima social familiar que busque el desarrollo personal de sus integrantes a través del fortalecimiento de vínculos afectivos, la comunicación, el crear espacios para el desarrollo cultural, religioso y el desarrollo personal.

1.3.2. Práctico – social.

Se considera de vital importancia para la comunidad el tratar está presente investigación el cual permitió sugerir estrategias para el desarrollo de un buen clima social familiar en relación al bajo desempeño laboral y así mismo implementar y promover talleres similares que se desarrollen a futuro, ya sea como material de consulta o como fuente de información. Todo este con la finalidad de lograr un ambiente armonioso, favorable para trabajar, salvaguardando la salud mental de la población. Teniendo en cuenta la teoría del clima social familiar de Rudolf Herman Mojás y de otros autores y el desempeño laboral evaluado por Pernía Y Carrera (2014), quien proporciona las siguientes dimensiones: funciones, comportamiento y rendimiento para una correcta evaluación del nivel de desempeño laboral.

1.3.3. Metodológico.

El presente trabajo de investigación tiene justificación por que se utilizaron instrumentos de recolección de datos para medir las dos variables de: clima social familiar y desempeño laboral, se puso en práctica los instrumentos ya elaborados, dentro de un contexto diferente, asimismo se utilizó procedimientos para hallar los resultados y obtener información oportuna y verídica.

1.3.4. Contribución.

Es importante tener en cuenta que a través de esta investigación se podrá determinar el nivel de relación que existe entre las dos variables, y concluir cual es el correcto funcionamiento y proceso que debemos realizar para llegar a un óptimo desempeño laboral basado en un adecuado clima social familiar el cual cuenta con validez y confiabilidad de los instrumentos utilizados en la evaluación.

1.4. Objetivos

1.4.1. Objetivo general.

Determinar la relación entre el clima social familiar y desempeño laboral en los trabajadores de la Municipalidad de Santa Anita, 2018.

1.4.2. Objetivos específicos.

Objetivo específico 1.

Determinar la relación entre las relaciones de clima social familiar y desempeño laboral en los trabajadores de la Municipalidad de Santa Anita, 2018.

Objetivo específico 2.

Determinar la relación entre el desarrollo de clima social familiar y desempeño laboral en los trabajadores de la Municipalidad de Santa Anita, 2018.

Objetivo específico 3.

Determinar la relación entre la estabilidad de clima social familiar y desempeño laboral en los trabajadores de la Municipalidad de Santa Anita, 2018.

II. MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la investigación

2.1.1. Antecedentes Nacionales.

Cutí (2016) en Espinar – Cusco, realizó un estudio sobre relaciones familiares y el desempeño laboral de los trabajadores (obreros) del consorcio vial Negro mayo distrito de Pallpata – Espinar 2016”, concluye que el 36.1% indican que las relaciones familiares son malas y su desempeño laboral es regular. Afirmando así la ausencia de valores (tolerancia, respeto, cariño, cooperación) y la falta de comprensión, son situaciones que influyen en el estado emocional del trabajador y esto se refleja en su desempeño laboral que es regular, situación que no favorece a los logros y objetivos de la empresa. Se concluye que los conflictos familiares afectan la personalidad y el estado anímico de los trabajadores; en la interrelación con sus compañeros de trabajo y la eficiencia en el logro de objetivos en equipo de trabajo. El tipo de comunicación familiar se relaciona directamente con el desempeño laboral de los trabajadores (Obreros) del Consorcio Vial Negro mayo Distrito de Pallpata – Espinar, donde el 44.4% indica que el tipo de comunicación que predomina en la familia es pasivo, y su desempeño laboral es regular. La investigación es importante porque las relaciones entre miembros que componen el ámbito familiar permiten comprender la responsabilidad laboral.

Aparicio (2015) realizó un estudio en Paita – Piura sobre Clima Social Familiar y Satisfacción laboral en los trabajadores estables de la Municipalidad Provincial de Paita- Piura 2013, siendo el objetivo de esta investigación conocer la relación entre Clima Social Familiar y Satisfacción laboral en los trabajadores estables de la Municipalidad Provincial de Paita- Piura 2013. El método utilizado en la presente investigación pertenece al tipo cuantitativo; descriptivo Correlacional no experimental - transaccional. Se utilizaron: La Escala del Clima Social Familiar (FES) y la escala de satisfacción laboral (SPC). El resultado obtenido en cuanto al nivel del clima social familiar fue de un 42% en los trabajadores estables de la

Municipalidad Provincial de Paita – Piura 2013 esto se ubica en una categoría media. Y finalmente en la satisfacción laboral se obtuvo que un 48.8 % de los (as) trabajadores estables de la Municipalidad Provincial de Paita – Piura 2013 se ubican en el nivel promedio. Se concluye que existe relación entre clima social familiar y satisfacción laboral en los trabajadores estables de la Municipalidad Provincial de Paita. Esta investigación es importante porque permite conocer el nivel de satisfacción de los trabajadores en las organizaciones públicas y privadas.

Morí (2017) realizó un estudio en Lima sobre la Influencia de los factores familiares en el rendimiento laboral de los colaboradores del área administrativa de la empresa representaciones Martín S.A.C. Siendo el objetivo de estudio y dar a conocer como los factores familiares vienen afectando el rendimiento laboral de los trabajadores de la empresa. Los resultados muestran que la Influencia de los factores familiares en el rendimiento laboral de los colaboradores del área administrativa de la empresa representaciones MARTIN S.A.C.”, la muestra con la cual se intervino fue de 70 trabajadores. Metodología: Las técnicas utilizadas fueron: observación, entrevista, estructurada, encuesta y la recopilación bibliográfica. Se concluye que existen factores en el entorno familiar que influyen en el rendimiento de los trabajadores, estos factores generan cambios en el estado de ánimo y el desempeño no es el óptimo en las labores administrativas. La investigación es relevante porque permite identificar factores familiares relacionados al ámbito laboral.

Vidangos (2015) realizó una investigación en Sullana – Piura sobre Clima Social Familiar y la satisfacción laboral del personal del área de pediatría y cirugía del Hospital de Apoyo II de Sullana - Piura 2013. El objetivo de la presente investigación se llevó a cabo con la finalidad de determinar la relación entre Clima Social Familiar y la satisfacción laboral del personal del área de pediatría y cirugía del Hospital de Apoyo II de Sullana - Piura 2013. Metodológicamente Se trata de un estudio de tipo Cuantitativo con un nivel Descriptivo - Correccional. Así mismo se seleccionó de manera intencional una muestra de 96 trabajadores a quienes, en primera instancia se les aplicó un cuestionario para precisar su nivel de Clima Social familiar y en segundo lugar la Escala de Satisfacción Laboral. Los resultados se

puede evidenciar que existe relación significativa de las variables estudiadas como clima Social Familiar y Satisfacción Laboral. Se llega a la conclusión que existe relación directa entre el clima social familiar y la satisfacción labora de los trabajadores del área de pediatría. La investigación es relevante porque permite determinar la relación entre el clima social familiar y la satisfacción de acuerdo a los factores que existen en una organización o ambiente familiar.

Gomes (2013) realizo un estudio en Huancavelica sobre Clima organizacional y su Relación con el Desempeño laboral del Personal Administrativo de la Municipalidad Provincial de Huancavelica. Considera de acuerdo a los resultados obtenidos se puede destacar que el personal está parcialmente motivado ya que a pesar de que obtienen beneficios como parte de reconocimiento de su buena labor, el pago otorgado por la empresa no es muy bueno ya que no cumple con las expectativas de los mismos, con esto se considera que el aspecto económico sigue siendo importante para incrementar e impulsar la motivación del personal de la organización. Se concluyó que el personal es el centro de la institución, pero no se siente motivado al realizar su trabajo por tanto los resultados no van hacer óptimos por haber llegado en la rutina diaria de sus actividades. La investigación es importante porque a través del clima organizacional podemos identificar un personal motivado y así mismo valorar su desempeño considerando premios y reconocimientos para desarrollar sus actividades laborales de manera óptima.

2.1.2. Antecedentes Internacionales.

Ojeda (2011) en México, realizo una Propuesta para determinar la reacción entre el clima organizacional y el desempeño laboral, en la Universidad Nacional Autónoma de México. Siendo el objetivo de estudio determinar el funcionamiento de una organización, a nivel individual, grupal u organizacional, determinar los factores que intervienen en dicha corporación, identificar con precisión las diferentes problemáticas en el funcionamiento global de la organización pudiendo determinar el nivel de intervención, y las áreas susceptibles de mejora y cambio. La metodología de esta investigación es un diseño cuasi experimental y a partir de la

elaboración de un cuestionario sustentar las redes semánticas mediante el Alfa de Cronbach. Los resultados indicaron alcanzar un nivel de mejora en el trabajo está asociado con las relaciones interpersonales. Se concluye que el clima organizacional es uno de los mejores indicadores, para poder determinar el funcionamiento de una organización, a nivel individual, grupal u organizacional, además ayuda a determinar los factores que intervienen en dicha corporación, permitiendo identificar con precisión las diferentes problemáticas en el funcionamiento global de la organización pudiendo determinar el nivel de intervención, y las áreas susceptibles de mejora y cambio. La investigación es relevante porque es necesario considerar que en una organización existen factores relacionados al buen funcionamiento de una organización y las buenas relaciones interpersonales que existen entre los miembros de la empresa.

Morales (2010) México, realizó una investigación titulada Clima Organizacional y desempeño laboral del personal operativo en una dependencia gubernamental, en la Universidad Salesiana de México. Siendo el objetivo de estudio evaluar el funcionamiento de la organización, a nivel organizacional, de manera individual evaluar al personal periódicamente para determinar el nivel de intervención, ya que cuenta con gran cantidad de departamentos. Metodología: Mediante estudios con medición pre-post e intermedia elaborar un cuestionario medir los factores de la varianza y el índice de confiabilidad. Los resultados indicaron alcanzar un nivel de mejora en el trabajo está asociado con las relaciones interpersonales. Se concluye que la importancia del clima organizacional positivo es máxima. El clima debe ser evaluado individual y periódicamente pues usualmente una empresa tiene tantos climas como departamentos. La investigación es relevante porque uno de los factores para mejorar el rendimiento laboral son las relaciones interpersonales que deben existir en una organización.

Jiménez (2011) Chile presento un estudio sobre Satisfacción Familiar, Soporte Familiar y Conflicto Trabajo-Familia, la investigación tuvo como objetivo analizar la relación existente entre satisfacción familiar, soporte familiar y conflicto trabajo-familia, Metodología: Se aplicó tres instrumentos de medición de las variables referidas: Escala de Satisfacción Familiar por Adjetivos, ESFA,

Cuestionario de Conflicto Trabajo-Familia, C.T.F., Inventario de Percepción de Apoyo Familiar, I.P.A.F., compuesto por 42 ítems que miden tres dimensiones: consistencia afectiva, adaptación familiar y autonomía familiar. Los resultados muestran que tanto el soporte familiar como la satisfacción familiar son variables que se encuentran relacionadas, ($r= 0,470$; $p=0,001$) por tanto se pueden utilizar en conjunto y ambas se ven a su vez relacionadas con el conflicto trabajo-familia. En conclusión al realizar el análisis de regresión obtuvieron que el soporte familiar y satisfacción familiar son predictores del conflicto trabajo-familia, relacionándose significativa y negativamente con el conflicto trabajo-familia, es decir, que, a mayores niveles de soporte y satisfacción familiar, menores son los niveles de conflicto trabajo-familia. La investigación es relevante porque se determina que la satisfacción, el soporte y los conflictos son factores significativamente relacionados.

Marroquín y Pérez (2011) en Guatemala realizó una investigación sobre El Clima Organizacional y su relación con el Desempeño Laboral en los Trabajadores de Burger King- Guatemala, la investigación tuvo como objetivo de estudio investigar el clima organizacional y su relación con el desempeño laboral; debido a que Guatemala es un país que ha crecido en comercio e industria y la realización de este estudio es de gran utilidad como fuente de información clara y concisa, para futuras investigaciones acerca del tema. Para llevar a cabo esta investigación se utilizó el método cuantitativo para evaluar los diferentes procesos y actividades en los restaurantes seleccionados de comida rápida, se utilizó como instrumento un cuestionario. Los resultados muestran que la empresa dentro de su estructura muestra que los trabajadores tienen conciencia y conocimiento de las reglas, procedimientos, normas y obstáculos, ante los que se enfrentan en su labor cotidiana, esto sirve para que las funciones administrativas, técnicas y operativas tengan resultados positivos en el desempeño que cada uno debe tener en la organización. Se concluye que el clima organizacional del personal de los restaurantes es favorable para la organización y en las actividades asignadas en sus funciones son positivas para su desempeño laboral. En los trabajadores se permite la libertad en la realización de sus labores, tiene una apreciación que sus condiciones laborales son buenas, las relaciones interpersonales con los compañeros de trabajo responden a sus obligaciones, tienen calidad y compromiso

de responsabilidad. La investigación es relevante porque está permitido que todo trabajador en una organización debe sentirse satisfecho por los resultados logrados según las responsabilidades y deberes que cumplen de manera diaria.

Herrán y Pérez (2014) realizó la tesis titulada El clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores del MIES Dirección Provincial Pichincha. Universidad Central del Ecuador. Tuvo como objetivo principal establecer la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los servidores del Ministerio de Inclusión Económica y Social, MIES. El método utilizado en el trabajo de investigación fue de tipo no experimental con un diseño descriptivo Correlacional. Para la recolección de información se utilizó una encuesta que fue aplicada a 40 colaboradores del Ministerio de Inclusión Económica y Social, MIES. Llegando a la conclusión que existe una relación directa entre el clima organización y el desempeño laboral. Los colaboradores mencionan que la relación que existe entre los compañeros no es adecuada, ya que existe descoordinación y falta de comprensión entre algunos. La falta de comunicación ha generado disgustos entre algunas áreas, ocasionando que las labores no sean productivas. Por otro lado, el desempeño laboral se ha visto perjudicado por los factores mencionados, la falta de un buen clima laboral ocasiono de las funciones no sean desarrolladas de manera eficiente. La investigación es relevante porque en toda organización es necesario crear un ambiente agradable que permita a los trabajadores desempeñarse de manera productiva, considerando que la comunicación es importante para que en la organización no existan factores que ocasionen insatisfacción laboral.

2.2. Bases teóricas de las variables

2.2.1. Variable 1. Clima social familiar.

Conceptualización.

Moos (1985) considera que el clima social familiar es la apreciación de las características socio-ambientales de la familia, la misma que es descrita en función de las relaciones interpersonales de los miembros de la familia, los aspectos del desarrollo que tienen mayor importancia en ella y su estructura básica. Citado en Albuja (2013).

Perot, (1989) (Ponce, 2003) considera que el clima familiar constituye una estructura natural en la cual se elabora pautas de interacción psicosociales, en el rige el funcionamiento de los miembros definiendo una gama de conducta que facilita una interacción recíproca.

Por otro lado, Rodríguez R. y Vera V. (1998), definen al clima social familiar como el resultado de: sentimientos, actitudes, normas y formas de comunicarse que lo caracterizan cuando los componentes de la familia se encuentran reunidos.

Para Buendía (1999) “si el Clima es feliz el joven reaccionara de manera positiva, si es conflictivo llevan patrones negativos aprendidos en el hogar, ha situaciones extrañas” (p.66).

El clima social familiar en una comunidad donde la diversidad cultural normas, los niños pueden crecer con una realidad muy diferente de aquella que otras vecindades. El clima social, político, económico, físico e ideológico en una comunidad moldea las experiencias de una familia de muchas maneras.

En una comunidad donde la estabilidad económica es difícil de lograr, se genera un alto nivel de estrés en la familia, debido a la falta de oportunidades, a la poca oferta de empleo, al bajo poder adquisitivo y a la necesidad de ganar y ahorrar

dinero para la supervivencia. La toma de decisiones familiares puede centrarse solo alrededor de encontrar y mantener el trabajo. Citado en Albuja (2013).

Ponce (2003) considera que el clima familiar constituye una estructura natural en la cual se elabora pautas de interacción psicosociales, en el rige el funcionamiento de los miembros definiendo una gama de conducta que facilita una interacción recíproca.

A su vez Calderón y De la Torre (2006) considera que la manera cómo los padres educan a sus hijos, crean el clima familiar dependiendo del tono del ambiente familiar penetrado de gravedad y cordura, la armonía conyugal, el cuadro de valores que los cónyuges aceptan, la serenidad del hogar doméstico y la fijación de actitudes que declaran después relativamente estables durante la vida.

Jiménez y Misitu (2007) señala que la familia nuclear es aquella formada por el padre y la madre casados y sus hijos menores de 18 años. Y las familias externas son aquellas que influyen como miembros de una familia a varias generaciones: abuelas, padres, nietos, tíos, sobrinos entre otras. Pero estos no son los únicos tipos de familia debido a diversos factores que se han registrado en la sociedad.

Santos (2012) refiere que clima sea insatisfactorio para el adolescente en razón de que las fricciones con los componentes del núcleo se hallan en un punto máximo en ese periodo de su vida. Por desgracia pocos adolescentes creen que un buen clima favorece las relaciones familiares. Como consecuencia la mayoría de ellos se muestran infelices, critican y censuran la atmósfera psicológica en la que crece el adolescente tiene un efecto notable sobre su adaptación en lo personal y social. En forma directa influyen sus pautas de conducta características.

La familia se caracteriza porque las relaciones que se dan en su seno deben tener un carácter estable y favorecer un compromiso físico y afectivo entre sus miembros, que conforma el clima familiar. Buendía insiste que: “un clima familiar positivo favorece la transmisión de valores y normas sociales a los hijos, así como el sentimiento de seguridad y confianza en sí mismos” (p.66).

Asimismo, un clima familiar saludable es aquella que estimula el crecimiento de sus miembros, y, por lo tanto, de la autoestima, es decir, los hacen sentir personas capaces de todo, llenas de energía y de bienestar, seguras de que son muy importantes.

Para Moos, (1999), citado por Calderón y De la Torre, (2006) define el clima social familiar como aquella situación en la familiar que define tres dimensiones fundamentales y cada una constituida por elementos que lo componen como: cohesión, expresividad, conflicto, autonomía, intelectual - cultural, social, recreativo, moralidad – religiosidad, control y organización.

Dimensiones de clima social familiar

Moos (1974) diseñó diversas escalas de clima social familiar aplicable en varios ambientes como es el caso de clima social en la familia (FES). La teoría del clima Social familiar de Moos (mencionada en García, 2005) es aquella situación social de la familia que define en 3 dimensiones fundamentales y cada una está constituida por elementos que la componen:

Dimensión 1. Relaciones familiares

Mide el grado de comunicación y libre expresión dentro de la familia y grado de interacción conflictiva que la caracteriza. Conformado por:

Cohesión: Es el grado en el que los miembros del grupo familiar están compenetrados y se apoyan entre sí.

Expresividad: Es el grado que permite expresarse con libertad a los miembros de familia comunicando sus sentimientos, opiniones y valoraciones respecto a este.

Conflicto: Se define como el grado de expresar abiertamente la cólera, agresividad y conflicto entre los miembros de la familia.

Dimensión 2. Desarrollo familiar

Evalúa la importancia que tienen dentro de la familia ciertos procesos de desarrollo personal, que pueden ser fomentados o no por la vida en común. Conformado por las siguientes áreas.

Autonomía: Considerado como el grado en el que los miembros de la familia están seguros de sí mismo, son independientes y toman sus propias decisiones.

Área de Actuación: Se define como el grado en que las actividades (tal como el colegio o el trabajo) se enmarcan en una estructura orientada a la acción o competición.

Área social – Recreativo: Mide el grado de participación en diversas actividades de esparcimiento.

Área Intelectual - Cultural: Es el grado de interés en las actividades de tipo político intelectuales, cultura y sociales. Área social recreativa: mide el grado de participación en diversas actividades de esparcimiento.

Área de Moralidad – Religiosidad: Mide la importancia que se le da a las prácticas y valores de tipo ético y religioso.

Dimensión 3. Estabilidad familiar

Proporciona información sobre la estructura y organización de la familia y sobre el grado de control que normalmente ejercen unos miembros de la familia sobre otros. Conformado por las siguientes áreas.

Área de organización: Mide la importancia que se le da en el hogar a una clara organización y estructura al planificar las actividades y responsabilidades de la familia.

Área control: Se define como la forma en el que la dirección de la vida familiar se atiene a reglas y procedimientos establecidos.

Características familiares

Para Rodríguez y Torrente (2003) refiere que el clima social familiar tiene las siguientes características:

- Para que exista un buen clima familiar los padres deben estar siempre en Comunicación con los demás miembros de la familia.
- Deben mostrar tranquilidad y estabilidad con, su comportamiento hacia el niño.
- Los hijos deben siempre respetar a sus padres.
- La madre debe tener una autoridad bien establecida no mostrarse ansiosa.
- No proteger a los hijos de manera excesiva, no permitir que la crisis económica aguda recaiga en las familias, no hay conflictos graves entre los padres y si los hubiera esto no los exponen delante de los hijos.

La teoría del clima social de Moos

Para Kemper (2000). Escala de clima social en familia tiene como fundamento a la teoría del clima social de Rudolf Moos (1974), y esta tiene como base teórica a la psicología ambientalista, que analizaremos a continuación.

La psicología ambiental

Kemper (2000). La Psicología Ambiental comprende una amplia área de investigación relacionada con los efectos psicológicos del ambiente y su influencia sobre el individuo. También se puede afirmar que esta es un área de la psicología cuyo foco de investigación es la interrelación del ambiente físico con la conducta la experiencia humana. Este énfasis entre la interrelación del ambiente físico y la conducta es importante; no solamente los escenarios físicos afectan la vida de las personas, los individuos también influyen.

Características de la psicología ambiental.

Kemper (2000), nos hace una breve descripción del trabajo del Claude Levy (1985) en enfocar las características de la psicología ambiental:

Refiere que estudia las relaciones Hombre-medio en un espacio dinámico, afirma que el hombre se adapta constantemente y de modo activo al medio ambiente donde vive logrando su evolución y modificando su entorno. Da cuenta de que la psicología del medio ambiente se interesa sobre todo por el ambiente físico pero que toma en consideración la dimensión social ya que constituye la trama de las relaciones hombre y medio ambiente; el ambiente físico simboliza, concretiza y condiciona a la vez el ambiente social.

El ambiente debe ser estudiado de una manera total para determinar las relaciones del hombre o su marco vital y su conducta en la sociedad. Afirma que la conducta de un individuo en su medio ambiente no es tan solo una respuesta a un hecho y a sus variaciones físicas; sino que este es todo un campo de posibles estímulos (p.37).

La familia

Según Dughi, Macher, Mendoza y Núñez, (1995). Es innegable la importancia que tiene la familia para la supervivencia del individuo y el moldeamiento de su personalidad. Esta ha demostrado su gran adaptabilidad para adecuarse a las continuas transformaciones sociales; con todas sus limitaciones, la familia desempeña y lo seguirá haciendo un rol fundamental para la supervivencia y el desarrollo de la especie humana. (p: 27).

La familia es un concepto básico para la vida social, sin embargo, las familias se manifiestan de diferentes maneras y con distintas funciones. El concepto del papel de la familia varía según las sociedades y las culturas. No existe una definición universalmente aplicable de familia, en lugar de referirnos a una familia, parece más adecuado hablar de "familias". Ya que sus formas varían de un lugar a

otras y a través de los tiempos, con arreglo a los cambios sociales, políticos y económicos (ONU, 1994).

Bajo este concepto la familia es una entidad basada en la unión biológica de una pareja que se consuma con los hijos y que constituye un grupo primario en el que cada miembro tiene funciones claramente definidas.

No podemos ignorar que la familia está inmersa en la sociedad de la que recibe continuos múltiples, tapidas e inexcusables influencias de lo que recibe cada sociedad tiene su tipo de familia de acuerdo a sus patrones e intereses culturales, (Escardo ,1964).

“La familia es una unidad de convivencia en la que se ponen los recursos en común, entre cuyos miembros hay una relación de filiación o matrimonio, padre - madre – hijos”. Ahora existen otras formas de familias; los divorciados/as, las mujeres con hijos que no se casan, las mujeres que voluntariamente que no tienen hijos o aquellos deseando no pueden tenerlos, hombres o mujeres solas que adoptan hijos, etc. (Alberdi, 1964; en Peña y Padilla, 1997:8).

Por otro lado, Lafosse (1996) define la familia como un grupo de personas unidas por lazos del matrimonio, la sangre o la adopción; constituyendo una sola unidad domestica; interactuando y comunicándose entre ellas en sus funciones sociales respectivas de marido y mujer, hijo, hija y hermana creando y manteniendo una cultura común.

Más recientemente, Benítez (1997) nos dice que la familia sigue siendo considerado como la estructura básica de la sociedad, cuyas funciones no han podido ser sustituidas por otras organizaciones creadas expresamente para asumir sus funciones de estas, la más importante es aquella es de servir como agente socializador que permite proveer condiciones y experiencias vitales que facilitan el óptimo desarrollo bio-psicosocial de los hijos.

Tipos de familia

Las naciones unidas (1994), define los siguientes tipos de familia que es conveniente considerar debido al carácter universal y orientador de organismo mundial.

Familia nuclear, formada por los padres e hijos.

Familia uniparentales o monoparentales, Se forma tras el fallecimiento de uno de los conyugues, el divorcio, la separación, el abandono o la decisión de no vivir juntos.

Familias polígamas, en las que un hombre vive con varias mujeres, o con menos frecuencia, una mujer se casa con varios hombres.

Familias compuestas, que habitualmente influye tres generaciones; abuelos, padres e hijos que viven juntos.

Familias extensas, además de tres generaciones, otros parientes tales como tíos, tías, primos y sobrinos viven en el mismo hogar.

Familias reorganizadas, que vienen de otros matrimonios o cohabitación de personas que tuvieron hijos con otras parejas.

Familias migrantes, compuesto por miembros que proceden de otros contextos sociales, generalmente, del campo hacia la ciudad.

Familias apartadas, aquellas en las que existe aislamiento y distancia emocional entre sus miembros.

Familias enredadas, son familias de padres predominantemente autoritaria.

Ambiente de clima familiar

La familia puede volverse nociva cuando sin saberlo, involuntariamente sin darse cuenta de que puede convertirse en un medio patógeno, no cumple con su rol, cuando las relaciones entre los individuos que lo componen son inadecuadas, cuando no se brinda afecto, o se le brinda mal, cuando la falta de cultura y de inteligencia, o la pobreza no permiten que el niño y posterior el adolescente se adapte; cuando los problemas psicológicos, el alcoholismo, la inadaptación social

del padre, de la madre o de los hermanos son para el niño fuente de profundas perturbaciones (Dot, 1988:117).

Funciones de la familia

Cada persona tiene diferentes necesidades que debe satisfacer y que son muy importantes para su calidad de vida. La familia es el primer lugar donde el ser humano aprende a satisfacer sus necesidades. Que en adelante le servirá de apoyo para integrarse a un medio y a su comunidad. Una de las funciones más importantes de la familia es satisfacer las necesidades de sus miembros.

Además de estas funciones la familia cumple otras funciones entre las que podemos mencionar:

La función biológica, que se cumple cuando una familia da alimento, calor y subsistencia.

La función económica, la cual se cumple cuando una familia entrega la posibilidad de tener vestuario, educación y salud.

La familia educativa, que tiene que ver con la transmisión de hábitos y conductas que permiten que la persona se eduque en las normas básicas de conducta de convivencia y así puede posteriormente aceptar a la sociedad.

La función psicológica, que ayuda a las personas a desarrollar sus afectos, su propia imagen y su manera de ser.

La función afectiva, que hacen que las personas se sientan queridas, apreciadas, apoyadas, protegidas y seguras.

La función social, que prepara a las personas para relacionarse, convivir, enfrentar, situaciones distintas ayudarse unos a otros, competir, negociar y aprender a relacionarse con el poder.

La función ética y moral, que transmite los valores necesarios para vivir y desarrollarse en armonía con los demás.

Todas las personas, especialmente los niños, necesitan que la familia a la que pertenecen cumpla estas funciones. Es tarea de cada miembro de la familia hacer todo lo posible para lograr esto. (Romero, Sarquiz y Zegers, 1997).

Influencia familiar

La Cruz Romero, 1998 (Alarcón y Urbina, 2001) sostiene que el clima social familiar influye de manera decisiva en nuestra personalidad. Las relaciones entre los miembros determinan valores, afectos, actitudes y modos de ser que el hijo va asimilando desde que nace. Así que un clima familiar positivo y constructivo propicia el desarrollo adecuado y feliz de sus miembros y un clima negativo con modelos inadecuados favorece conductas desadaptadas que muestran carencias afectivas.

La familia es la base fundamental para desarrollar nuestras capacidades personales por lo tanto es un lugar de crecimiento que nos permite explorar el mundo desde que somos pequeños para luego ser capaces de actuar en el desarrollo y fortalecer su personalidad. En estas ocasiones, los niños necesitan más que nunca ser tomados en serio y sentirse acogidos por la familia. Así la familia es la principal influencia socializadora sobre los adolescentes por ser el más importante transmisor de conocimiento, valores, actitudes, roles y hábitos. En una generación pasa a la otra en el crecimiento de los hijos. En este largo proceso los padres dan y también reciben seguridad interior a sus hijos al entregarlos calor afectivo y la sensación de que son útiles y valiosos, pero también son recompensados cuando sienten la satisfacción de verlos jugar, crecer y aprender todos los días algo nuevo.

En este sentido Kemper (2000), menciona que la “escala del clima social en la familia tiene como fundamento a la teoría del clima social de Rudolf Moos, (en García, 2005), y esta tiene como base teórica a la psicología ambientalista” (p. 25). Citado en Santos (2012).

2.2.2. Variable 2. Desempeño laboral.

Conceptualización.

Chiavenato (2000), define el desempeño, como las acciones o comportamientos observados en los empleados que son relevantes en el logro de los objetivos de la organización. En efecto, afirma que un buen desempeño laboral es la fortaleza más relevante con la que cuenta una organización.

Bittel (2000), plantea que 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 tanto, el desempeño se relaciona o vincula con las habilidades y conocimientos que apoyan las acciones del trabajador, en pro de consolidar los objetivos de la empresa.

Ghiselli (1998), señala como el desempeño está influenciado por cuatro factores: la motivación, habilidades y rasgos personales; claridad y aceptación del rol; oportunidades para realizarse.

La importancia de este enfoque reside en el hecho que el desempeño del trabajador va de la mano con las actitudes y aptitudes que estos tengan en función a los objetivos que se quieran alcanzar, seguidos por políticas normas, visión y misión de la organización. Por otro lado, existen teorías que sustentan acerca del desempeño laboral, las formas y de cómo se producen ellas de acuerdo a los diferentes enfoques y contextos.

Robbins (2005), concluye que los gerentes deben saber si sus empleados desempeñan sus trabajos con eficiencia y eficacia o si hay necesidad de mejorar el desempeño, Evaluar el desempeño de los empleados forma parte de un sistema de administración del desempeño, que es un proceso que establece las normas de éste y evalúa el desempeño de los empleados para tomar decisiones de recursos humanos objetivas, así como proporcionar documentación que apoye esas decisiones (p.296 Afirmo que los dueños o los jefes con altos cargos deben compenetrarse con la empresa y saber con certeza que tan eficientes son sus

trabajadores, es decir, su potencial humano cubre las necesidades básicas que la empresa requiere para cumplir sus objetivos y de esta forma desarrollarse empresarialmente.

Productividad laboral: Consiste en el aumento o disminución de los rendimientos originados de las variaciones de trabajo, el capital, la técnica y cualquier otro factor.

Eficacia: Está relacionada con el logro de los objetivos/resultados propuestos.

Eficiencia laboral: Grado o cantidad en que se utilizan los recursos de la organización para realizar un trabajo u obtener un producto. Implica la mejor manera de hacer o realizar las cosas (mínimo de esfuerzo y costo).

Motivación laboral: Para Ivancevich, Lorenzi, Skinner & Crosby (1996), refiere que, en el transcurso del tiempo, son muchos los que han intentado elaborar teorías para describir la relación entre motivación y conducta en el trabajo. Las teorías sobre la motivación del trabajador intentan explicar las maniobras internas, las iniciativas y las aspiraciones de las personas. Se describen tres tipos básicos de teorías sobre la motivación: de contenido, de proceso y de refuerzo.

Para Maslow (1987), la teoría de las necesidades son las siguientes: Llamadas también teorías de las necesidades, parten de la idea de que las personas se sienten impulsadas a satisfacer las necesidades básicas que producen gratificantes al ser satisfechas. Entre estas teorías destacan la Jerarquía de las necesidades básicas de Abraham Maslow:

- Necesidades fisiológicas, como la alimentación, el aire, y el agua.
- Necesidades de seguridad, como la ausencia de temores o de daños
- Necesidades sociales, como la amistad, el compañerismo y el trabajo en equipo.

- Necesidades de autoestima, es decir, la aceptación de sí mismo como portador de valores.
- Necesidades de autorrealización: la satisfacción del crecimiento potencial y personal.

Factores que determinan el desempeño laboral

Bain (2003) señala que existen dos factores que pueden contribuir al mejoramiento de la productividad.

Factores internos

Algunos factores internos son susceptibles de modificarse más fácilmente que otros, por lo que se les clasifica en dos grupos, duros y blandos. Los factores duros incluyen los productos, la tecnología, el equipo y las materias primas; mientras que los factores blandos incluyen la fuerza de trabajo, los sistemas y procedimiento de organización, los estilos de dirección y los métodos de trabajo.

Factores duros

La productividad de este factor significa el grado en el que el producto satisface las exigencias del cliente; y se le puede mejorar mediante un perfeccionamiento del diseño y de las especificaciones. Planta y equipo. La productividad de este factor se puede mejorar el prestar atención a la utilización, la antigüedad, la modernización, el costo, la inversión, el equipo producido internamente, el mantenimiento y la expansión de la capacidad, el control de los inventarios, la planificación y control de la producción, entre otros.

Factores blandos

Según Bain, (2003) Se puede mejorar la productividad de este factor para obtener la cooperación y participación de los trabajadores, a través de una buena motivación, de la constitución de un conjunto de valores favorables al aumento de

la productividad, de un adecuado programa de sueldos y salarios, de una buena formación y educación, y de programas de seguridad.

En cuanto a la mejorar de su productividad Bain (2003) afirma que se debe volver más flexible, capaz de prever los cambios del mercado y de responder a ellos, estar pendientes de las nuevas capacidades de la mano de obra, de las innovaciones tecnológicas, así como poseer una buena comunicación en todos los niveles. Métodos de trabajo. (p.35).

Se debe realizar un análisis sistemático de los métodos actuales, la eliminación del trabajo innecesario y la realización del trabajo necesario con más eficacia, a través de un estudio del trabajo y de la formación profesional. Estilos de dirección. Es el responsable del uso eficaz de todos los recursos sometidos al control de la empresa, debido a que influye en el diseño organizativo, las políticas de personal, la descripción del puesto de trabajo, la planificación y controles operativos, las políticas de mantenimiento y las compras, los costos de capital, las fuentes de capital, los sistemas de elaboración del presupuesto, las técnicas de control de costos y otros.

Factores externos

La productividad determina en gran medida los ingresos reales, la inflación, la competitividad y el bienestar de la población, razón por la cual las organizaciones se esfuerzan por descubrir las razones reales del crecimiento o de la disminución de la productividad. Dentro de estos factores, se tienen los siguientes:

Ajustes estructurales. Los cambios estructurales de la sociedad influyen a menudo en la productividad nacional y de la empresa independientemente de la dirección adoptada por las compañías. Sin embargo, a largo plazo los cambios en la productividad tienden a modificar a esta estructura.

Cambios económicos. El traslado de empleo de la agricultura a la industria manufacturera; el paso del sector manufacturero a las industrias de servicio; y por otro lado las variaciones en la composición del capital, el impacto estructural de las

actividades de investigación, desarrollo y tecnología, las economías de escala, y la competitividad industrial.

Cambios demográficos y sociales. Dentro de este aspecto destacan las tasas de natalidad y las de mortalidad, ya que a largo plazo tienden a repercutir en el mercado de trabajo, la incorporación de las mujeres a la fuerza de trabajo y los ingresos que perciben, la edad de jubilación, y los valores y actitudes culturales.

Recursos naturales. Comprenden la mano de obra, capacidad técnica, educación, formación profesional, salud, actitudes, motivaciones, y perfeccionamiento profesional; la tierra y el grado de erosión que tiene, la contaminación del suelo, la disponibilidad de tierras, la energía y su oferta, las materias primas y sus precios, así como su abundancia.

Administración pública e infraestructura. Comprende las leyes, reglamentos o prácticas institucionales que se llevan a cabo y que repercuten directamente en la productividad.

Evaluación de desempeño

Para la evaluación del desempeño laboral se ha considerado la teoría de Pernia, K. Y Carrera, M. (2014, p.36) quien determina un alcance de evaluación, a través de las siguientes dimensiones: funciones, comportamiento y rendimiento que manifiesta el colaborador, en su centro de labor. Así mismo, es necesario señalar que la evaluación se, centrara en los trabajadores de la Municipalidad de Santa Anita.

Objetivos de desempeño laboral

Es proporcionar al empleado de habilidades y capacidades que le permiten desenvolverse en su centro de labor. A fin de lograr una buena satisfacción de haber cumplido los objetivos y retos propuestos por la institución los sistemas de evaluación deben estar directamente relacionados con el puesto, ser prácticos y

confiables. No puede restringirse a un simple juicio superficial y unilateral del jefe respecto del comportamiento funcional del subordinado, es necesario descender más profundamente localizar las causas y determinar perspectivas de común acuerdo con el avaluado. (Pernia y Carrera, 2014, p. 35).

Importancia del desempeño laboral

La importancia del desempeño laboral radica en la implementación de nuevas políticas de compensación, mejora de las condiciones laborales, ayuda a tomar decisiones o de ubicación, permite establecer si existe la necesidad de volver a capacitar, detectar errores en el diseño del puesto y ayuda a observar si existe conflictos laborales que perjudican al colaborador en el desempeño del cargo. (Pernia y Carrera, 2014, p. 35).

Dimensiones de desempeño laboral

Dimensión 1. Funciones

Pernia, K. Y Carrera, M. (2014), señala que son aquellas actividades ejecutadas por los colaboradores, es decir debe desempeñarlos eficientemente, es por ello que el trabajador debe mantener un conocimiento de sus labores, la capacidad de análisis. Con la finalidad de contribuir con el cumplimiento de los objetivos y metas. (p. 36).

Conocimiento del trabajo: Mide el grado de conocimiento y entendimiento del trabajo, comprende los principios, conceptos, técnicas, requisitos, etc. Necesario para desempeñar las tareas del puesto, ya por delante de las tendencias, evolución mercados innovaciones del producto y nuevas ideas en el campo que pueden mejorar la capacidad para desempeñar en el puesto.

Capacidad de análisis: Procesos que utiliza el colaborador para ejecutar las actividades dispuestas en sus funciones.

Dimensión 2. Comportamiento

Pernia, K. Y Carrera, M. (2014, p36) señala que son todas aquellas cualidades y comportamiento que manifiesta el colaborador frente a las funciones que se le ha asignado. Entre ella se evalúa las habilidades, la actitud y satisfacción que presenta el trabajador.

Habilidades: Son la calidad de los productos o servicios de cualquier empresa está sustentada en la capacidad de mantener operando establemente sus sistemas de trabajo y para poder lograrlo, se necesita contar con personas motivadas y capacitadas para desarrollar un buen trabajo.

Actitud: Habilidad para descentralizar actividades, decisiones y fomentar el trabajo en equipo.

Satisfacción: Es el grado de acontecimiento que manifiesta el colaborador ante las actividades que se le ha atribuido, así mismo depende de los beneficios que este recibe para ejecutar eficientemente sus labores (Pernia Y Carreara, 2014.p37).

Dimensión 3. Rendimiento

Pernia y Carrera (2014, p. 36) señala que el grado de rendimiento laboral que manifiesta el colaborador frente a sus actividades, asimismo la eficiencia con que la ejecuta, para ello se estima la capacidad de resolución de problemas, el ausentismo, compromiso y trabajo en equipo.

Resolución de problemas: Es la capacidad que presenta el colaborador para resolver aquellas deficiencias que se manifiestan diariamente en sus labores diarias. Para ello el colaborador debe hacer usos de recursos que contribuyen en el cumplimiento de las metas establecidas.

Ausentismo: Es el comportamiento que presenta el colaborador ante cumplimiento de sus funciones en el tiempo oportuno y establecido por la entidad pública, por ello el trabajador debe mostrar puntualidad y responsabilidad. (Pernia y Carrera, 2014, p. 36).

Compromiso: Actúa sin necesidad de indicársele. Es eficaz al afrontar situaciones y problemas infrecuentes. Tiene nuevas ideas, inicia la acción y muestra la originalidad a la hora de hacer frente y manejar situaciones de trabajo. Puede trabajar independientemente.

Trabajo en equipo: Es la capacidad del colaborador para trabajar conjuntamente con sus compañeros de trabajo. Considerando democráticamente las decisiones que son ejecutadas, asimismo respetando las ideas de cada uno de ellos. (Pernia y Carrera, 2014, p. 37).

2.3. Definición de términos básicos

Clima Social Familiar. Para Trichett (2001) se define como variable estudiada por la escala de clima social en la familia de Moos, que evalúa las principales características socio ambientales de todo tipo de familias en tres dimensiones principales: Relaciones, desarrollo y estabilidad.

Según Moos (en García, 2005) el clima social familiar es “es una atmósfera psicológica donde se describe las características psicológicas e institucionales de un determinado grupo humano situado sobre un ambiente” (p.26).

Clima social familiar es aquella situación social en la familia que se centra en sus tres dimensiones fundamentales y cada una de ellas constituidas por elementos que lo componen como: cohesión, expresividad conflicto, autonomía, intelectual-cultural, social – recreativo, moralidad – religiosidad, control y organización. (Moos. 1996) (Calderón y De la Torre, 2006).

Por otro lado, el clima social familiar según la Declaración Universal de los Derechos Humanos, es el elemento natural y fundamental de la sociedad y tiene derecho a la protección de la sociedad y del Estado.

Para Buendía (1999) “si el Clima familiar es feliz el joven reaccionara de manera positiva, si es conflictivo llevan patrones negativos aprendidos en el hogar, ha situaciones extrañas” (p.66).

Un clima familiar positivo favorece la transmisión de valores y normas sociales a los hijos, así como el sentimiento de seguridad y confianza en sí mismos” (p.66).

Asimismo, Moos en 1974 (en García, 2005), manifiesta que para estudiar o evaluar el clima social familiar, son tres las dimensiones. Relaciones, desarrollo y estabilidad.

Desempeño Laboral. Es el rendimiento y productividad que demuestra el colaborador haciendo uso de sus habilidades y recursos que le permiten realizar sus actividades eficientemente en el nivel de ejecución alcanzado y ejecutando las dimensiones de: funciones, comportamiento y rendimiento. Constituidas por los elementos que lo componen como: conocimiento del trabajo, capacidad de análisis, habilidades, actitud, satisfacción, resolución de problemas, ausentismo, compromiso y trabajo en equipo. (Pernia y Carrera, 2014).

Desempeño laboral según Bohórquez, como el nivel de ejecución alcanzado por el trabajar en el logro de las metas dentro de la organización en un tiempo determinado (citado en Araujo y Guerra, 2007).

Además otra definición interesante es la que usa Chiavenato, ya que expone que el desempeño es eficacia del personal que trabaja dentro de la organización con una gran labor y satisfacción laboral (citado en Araujo y Guerra, 2007).

Davis y Newtrons, quienes aseguran que el desempeño laboral se ve afectado por factores como: capacidades, adaptabilidad, comunicación, iniciativa, conocimiento, trabajo en equipo, estándares de trabajo, desarrollo de talentos, potencia el diseño del trabajo, maximizar el desempeño... (citado en Araujo y Guerra, 2007).

Un factor muy importante del desempeño laboral según Ruiz (2004), es la evaluación continua del empleado, pues este sistema no puede ser por ningún motivo estático, debe evolucionar constantemente y ser cuidadosamente monitoreado para una mejora continua.

III. MARCO METODOLÓGICO

3.1. Hipótesis de la investigación

3.1.1. Hipótesis general.

Existe relación significativa entre el clima social familiar y desempeño laboral en los trabajadores de la Municipalidad de Santa Anita, 2018.

3.1.2. Hipótesis específicos.

Hipótesis específico 1.

Existe relación significativa entre las relaciones de clima social familiar y desempeño laboral en los trabajadores de la Municipalidad de Santa Anita, 2018.

Hipótesis específico 2.

Existe relación significativa entre el desarrollo de clima social familiar y desempeño laboral en los trabajadores de la Municipalidad de Santa Anita, 2018.

Hipótesis específico 3.

Existe relación significativa entre la estabilidad de clima social familiar y desempeño laboral en los trabajadores de la Municipalidad de Santa Anita, 2018.

3.2. Variables de estudio

3.2.1. Definición conceptual.

Variable 1. Clima social familiar.

Según Moos (1994) el clima social familiar es la apreciación de características socio-ambientales de la familia y las relaciones interpersonales de los miembros. Los aspectos de desarrollo que tienen mayor importancia en ella y su estructura básica. (p 38).

Variable 2. Desempeño laboral.

El desempeño laboral es el rendimiento de productividad que demuestra el colaborador haciendo uso de sus habilidades y recursos que le permiten realizar sus actividades eficientemente. (Pernia y Carrera, 2014).

3.2.2. Definición operacional.

Una definición operacional especifica qué actividades u operaciones deben realizarse para medir una variable e interpretar los datos obtenidos (Hernández-Sampieri, 2014 p. 120).

Variable 1. Clima social familiar.

La variable clima social familiar se obtuvo mediante tres dimensiones: relaciones, desarrollo y estabilidad, compuesto por 90 ítems, según la valoración en falso y verdadero, considerando los rangos de muy buena, buena, tendencia buena, media, tendencia mala, mala y muy mala, de acuerdo al tamaño muestral compuesto por 84 trabajadores, a quienes se les aplicó el instrumento utilizado.

Variable 2. Desempeño laboral.

La variable desempeño laboral, se obtuvo mediante tres dimensiones: funciones, comportamiento y rendimiento, compuesto por 36 ítems, según la valoración de la escala de Likert , considerando los rangos de bajo, medio y alto, de acuerdo al tamaño muestral compuesto por 84 trabajadores, a quienes se les aplicó el instrumento utilizado.

Operacionalización de variables

Tabla 1.

Matriz de operacionalización de la variable de estudio clima social familiar.

Variable	Dimensiones	indicadores	ítems	Escala de medición	Rangos/índices	
Clima social familiar	Relaciones.	- Cohesión.	1,11,21,31,41,51,61,71,81	Verdadero (1) Falso (2)	Muy mala (66 – 80)	
		- Expresividad.	2,12,22,32,42,52,62,72,82			
		- Conflictos	3,13,23,33,43,53,63,73,83			
	Desarrollo	- Autonomía.				Tendencia mala (56 – 60)
		- Actuación.	4,14,24,34,44,54,64,74,84			
		- Intelectual cultural	5,15,25,35,45,55,65,75,85			
		- Social recreativo	6,16,26,36,46,56,66,76,86			
		- Moralidad religiosidad	7,17,27,37,47,57,67,77,87			
	Estabilidad		8,18,28,38,48,58,68,78,88			Tendencia buena (36 – 40)
		- Organización.				Buena (31 – 35)
- Control.		9,19,29,39,49,59,69,79,89		Muy buena (20 – 30)		
		10,20,30,40,50,60,70,80,90				

Tabla 2.*Matriz de operacionalización de la variable de estudio desempeño laboral.*

Variable	Dimensiones	indicadores	Ítems	Escala de medición	Rangos/índices
Desempeño laboral	Funciones	- Conocimiento del trabajo.	1,2,3,4, 5,6,7,8	Escala tipo Likert Siempre (5) Casi siempre (4) A veces (3) Casi nunca (2) Nunca (1)	Bajo (36 – 83)
		- Capacidad de análisis.			Medio (84 – 131)
	Comportamiento	- Habilidades.	9,10,11,12,		Alto (132 – 180)
		- Actitud.	13,14,15,16,		Bajo (16 – 36)
		- Satisfacción.	17,18,19,20		Medio (37 – 58)
	Rendimiento	- Resolución de problemas. - Ausentismo. - Compromiso. - Trabajo en equipo.	21,22,23,24, 25,26,27,28, 29,30,31,32 33,34,35,36		Alto (59 – 80)
Bajo (12 – 27)					
Medio (28 – 28)					
Alto (44 – 60)					
					Bajo (8 – 18)
					Medio (19 – 29)
					Alto (30 – 40)

3.3. Tipo y nivel de investigación

La presente investigación es de nivel: descriptivo – correlacional. Hernández, Fernández y Baptista (2010, p. 80), precisan que “los estudios descriptivos buscan especificar las propiedades, características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis”.

Correlacional. Permitió determinar la relación existente entre las variables que forman parte del estudio. Por medio de este método el investigador puede identificar las relaciones que existen entre dos o más variables. “Hernández, Fernández et. al. (2010, p. 63), señaló que “este tipo de estudios tienen como propósito medir el grado de relación que exista entre dos o más conceptos o variables (en un contexto en particular). En ocasiones solo se analiza la relación entre dos variables”.

Frente a la presente investigación permitió identificar las correlaciones entre ambas variables y sus respectivas dimensiones, a través de la aplicación de un cuestionario para ambas variables con el fin de determinar la relación entre el clima social familiar y desempeño laboral en los trabajadores de la Municipalidad de Santa Anita, 2018.

3.4 Diseño de la investigación

Enfoques de investigación

Positivista, propio del enfoque cuantitativo, también conocido como cuantitativo, empirista, positivista lógico. Los representantes fueron Comte (1978), Stuartmill (1806) Durkeheim (1858). Epiquién y Diestra (2013, p.4).

La investigación es de enfoque cuantitativo, es decir parte de una idea delimitada, establecida por objetivos, revisión de literatura con una perspectiva teórica, se establece hipótesis y se determinan variables, a fin de ser probadas la

medición de las variables de acuerdo a un contexto determinado, mediante un proceso estadístico (métodos) a fin de obtener conclusiones que permitan responder a las hipótesis formuladas (Hernández, Fernández y Baptista., 2014, p.4).

Diseño de investigación

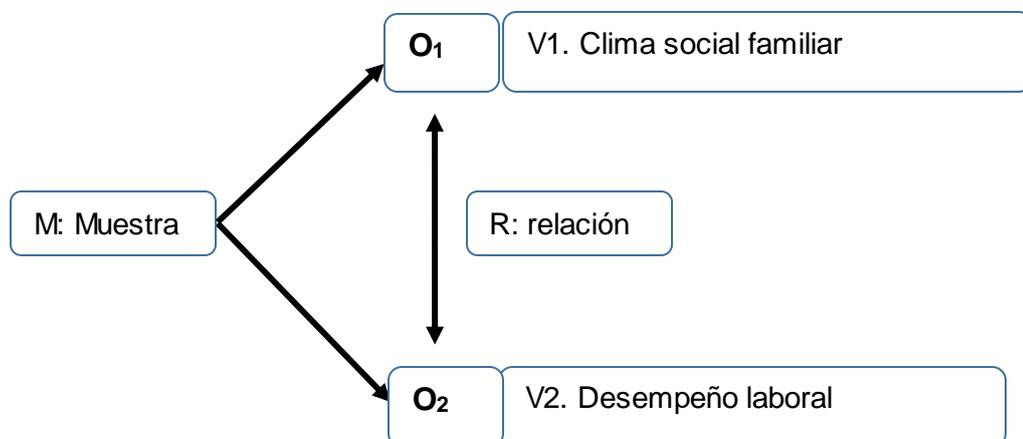
Quezada (2010), especificó:

La investigación es de enfoque cuantitativo no experimental y no aplicativo, donde utilizó procedimientos de observación, documentos, hipótesis deductiva y estadística, se analizó para obtener datos numéricos de los instrumentos estos datos se tabularon y se analizaron según la estadística (p. 33).

Lo que se midió en el proceso de investigación es la relación entre las dos variables: Comportamiento organizacional y la productividad, en determinado instante, para la relación de los resultados donde se identifica e interpreta.

De acuerdo al diseño de estudio, es no experimental, porque no existió manipulación de ningunas de las variables de estudio, se utilizó una investigación transversal, es decir la investigación se ejecutó en un momento determinado y lugar establecido, es correlacional, porque se buscó la relación entre ambas variables de estudio y sus respectivas dimensiones de las respectivas variables.

Diagrama del diseño de investigación:



Denominación:

- M** : Muestra de estudio
- V1** : Clima social familiar
- V2** : Desempeño laboral
- O₁** : Evaluación del clima social familiar
- O₂** : Evaluación del desempeño laboral
- R** : Relación entre ambas variables.

Tipos de estudio

Sánchez y Reyes (2006), precisaron:

La investigación es básica, ya que observó los fenómenos como ocurre en la naturaleza, donde se analizaron y orientaron a buscar otros conocimientos, la pesquisa no tiene objetivos específicos, sino recoge información de la realidad que progresa el conocimiento científico. (p. 36).

También admitió engrandecer el conocimiento científico, orientaron al investigador a descubrir los principios y leyes de las variables de estudio clima social familiar y desempeño laboral.

3.5. Población y muestra de estudio

3.5.1. Población.

Según Hernández, Fernández y Baptista (2010), considera que:

Una población en un proceso de estudio se describe como un universo de la investigación científica, conformado por personas u objetos que representan un elemento de análisis a fin de obtener conclusiones de acuerdo a las características o estratos que permiten distinguir y observar a cada componente que lo conforman. (p. 44).

De acuerdo a la empresa a investigar se tomará como población 268 trabajadores de la municipalidad de Santa Anita entre jefes de oficina, asistentes y otros trabajadores en general, que nos facilitó la obtención de datos y así poder concluir con la investigación de manera satisfactoriamente.

3.5.2. Muestra.

Murray (2010, p. 65), La muestra es un grupo de individuos obtenidas de la población de estudio, pertenecieron al de trabajo de campo, para el proceso de la investigación, con lo cual se realizó las medidas y se puede observar las variables.

La muestra estuvo conformado por 84 trabajadores de la municipalidad de Santa Anita entre jefes de oficina, asistentes y otros trabajadores en general, que nos facilitó la obtención de datos y así poder concluir con la investigación de manera satisfactoriamente

Se utilizó un muestreo probabilístico, es aquella cuyos elementos se seleccionan individualmente de la población objetivo, con base en el azar.

Para el cálculo del tamaño de la muestra se utilizó la fórmula para variables cualitativas o pruebas no paramétricas, siendo la siguiente:

$$n = \frac{z^2(p)(q)N}{\epsilon^2(N-1) + z^2(p)(q)}$$

Siendo:

z: Es el valor asociado a un nivel de confianza, ubicado en la Tabla Normal Estándar, cuyo rango de variación esta entre (90% ≤ confianza ≤ 99%)

Para una probabilidad del 90% de confianza; el valor asociado a la tabla normal estándar de $z = 1.98$

p: Proporción de trabajadores varones que para el presente estudio representa un valor de ($p = 0.5$), es decir el 50% son hombres

q: Proporción de trabajadores mujeres que; para el presente estudio representa un valor de ($q = 0.5$), es decir el 50% son mujeres.

ϵ : Es el máximo error permisible que existe en todo trabajo de investigación el rango de variación del margen de errores es: ($1\% \leq \epsilon \leq 10\%$).

Para el presente trabajo se considera un error del 9% ($\epsilon = 0.09$)

n: Tamaño óptimo de la muestra.

Reemplazando valores tenemos:

$$n = \frac{[(1.98^2) (0.5*0.5) (268)]}{[(0.09*0.09) (268-1) + (1.98^2) (0.5*0.5)]}$$

$$n = \frac{262.6668}{3.1428}$$

$$n = 83.57$$

Redondeando 84 que es la muestra ideal.

3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.6.1. Técnica.

En esta investigación se utilizó la técnica de la encuesta.

Tamayo (2012), la técnica e instrumento para recolectar datos: “es un procedimiento de planificar y organizar de manera puntual, para definir la manera de cómo se elaborara un instrumento para recopilar datos, conforme a la encuesta, determinar la documentación u observación directa del hecho y conforme a la disposición para que recopila los datos” (p. 182).

En toda técnica a investigar es considerable la aplicación del instrumento en forma objetiva y subjetiva, con la finalidad de conseguir testimonio de modo sobresaliente y comprensible, con el fin de proponer una sugerencia o recomendación en base al problema de investigación, según los datos reales obtenidos.

De acuerdo a Díaz de Rada (2009), precisó que: “es la recolección de información que se consigue mediante un acercamiento directamente e individual, es decir entre el entrevistador y el entrevistado, basado en un cuestionario de acuerdo al tema de investigación elegida, que ira complementando con las respuestas del entrevistado” (p. 19).

3.6.2. Instrumentos.

En la presente investigación se utilizó para la variable Clima social familiar como instrumento el cuestionario, FES elaborado por R.H MOOS y E.J. TRICKETT. Estandarizado en Lima en 1993 por Cesar Ruiz Alva – Eva Guerra. Y para la variable desempeño laboral se utilizó, el cuestionario como instrumento del autor Sheila Solano Reategui en Tarapoto, 2017. Estandarizado en Lima en el año 2018 por juicio de expertos.

El cuestionario consiste en un conjunto de preguntas, normalmente de varios tipos, preparado sistemática y cuidadosamente, sobre los hechos y aspectos que interesan en una investigación o evaluación, y que puede ser aplicado en formas variadas.

Ficha técnica 1: Cuestionario de variable clima social familiar

Aspectos complementarios	Detalles
Objetivo:	Determinar el clima social familiar en los trabajadores de la Municipalidad de Santa Anita, 2018.
Autor	R.H MOOS y E.J. TRICKETT.
Estandarización	Lima 1993 Cesar Ruiz Alva – Eva Guerra.
Tiempo:	20 minutos
Lugar:	Municipalidad de Santa Anita
Hora:	De 9:00 – 10:00 a.m
Administración:	Individual
Niveles	1 = Bajo 2 = Medio 3 = Alto
Dimensiones:	Número de dimensiones: 3 Dimensión 1: 27 items Dimensión 2: 45 items Dimensión 3: 18 items
Escalas:	1 = Verdadero 2 = Falso
Categoría	Muy mala Mala Tendencia mala Media Tendencia buena Buena

Descripción:	<p>Muy buena</p> <p>Con el uso del software SPSS:</p> <p>Si las respuestas son altas: valor de la escala * total de ítems $90 \times 2 = 180$</p> <p>Si las respuestas son bajas: valor de la escala * total de ítems = $90 \times 1 = 90$</p> <p>Rango = valor máximo – valor mínimo = $180 - 90 = 90$</p> <p>La constante = Rango entre número de niveles = $90/3 = 30.33$</p>
Baremación: *	<p>Muy mala (66 – 80)</p> <p>Mala (61 – 65)</p> <p>Tendencia mala (56 – 60)</p> <p>Media (41 – 60)</p> <p>Tendencia buena (36 – 40)</p> <p>Buena (31 – 35)</p> <p>Muy buena (20 – 30)</p>

Ficha técnica 2: Cuestionario de variable desempeño laboral.

Aspectos complementarios	Detalles
Objetivo:	Determinar el desempeño laboral en los trabajadores de la Municipalidad de Santa Anita, 2018
Autor	SHEILA SOLANO REATEGUI Tarapoto 2017.
Estandarización	Lima 2018 R. Chirinos - N. Capaccyachi
Tiempo:	20 minutos
Lugar:	Municipalidad de Santa Anita.
Hora:	De 9:00 – 10:00 a.m
Administración:	Individual

Niveles	1 = Bajo 2 = Medio 3 = Alto
Dimensiones:	Número de dimensiones: 3 Dimensión 1: 8 ítems Dimensión 2: 12 ítems Dimensión 3: 16 ítems
Escalas:	1 = Nunca 2 = Casi nunca 3 = A veces 4 = Casi siempre 5 = Siempre
Descripción:	Con el uso del software SPSS: Si las respuestas son altas: valor de la escala * total de ítems $36 \times 5 = 180$ Si las respuestas son bajas: valor de la escala * total de ítems = $36 \times 1 = 36$ Rango = valor máximo – valor mínimo = $180 - 36 = 145$ La constante = Rango entre número de niveles = $145/3 = 48.33$
Baremación: *	Alto <132 - 180> Medio <84 - 131> Bajo <36 - 83>

Validación y confiabilidad del instrumento

Rusque (2003), sostuvo que:

La validez es el proceso o grado en que un instrumento de recolección de datos refleja un dominio específico de contenido, es decir, mide lo que quiere medir, a fin de responder a muchas interrogantes formuladas mediante el juicio de expertos. La fiabilidad designa la capacidad de obtener los mismos resultados de

diferentes situaciones. La fiabilidad no se refiere directamente a los datos, sino a las técnicas de instrumentos de medida y observación, es decir, al grado en que las respuestas son independientes de las circunstancias accidentales de la investigación (p. 134).

Validez.

Proceso que se realizará mediante la intervención y participación de profesionales (juicio de expertos), expertos calificados de las Universidades, quienes observarán y analizarán si las formulaciones de los ítems respectivos de los instrumentos son aplicables para la investigación.

Tabla 3.

Validez de los instrumentos por los Juicio de expertos en Lima 2018.

Experto	Datos o cargos	Resultados
Chirinos Susano Rosa	Ps. Doctor en Educación	Aplicable
Capaccyachi Otarola Nancy	Ps. Magister en Educación	Aplicable
Total		Aplicable

Nota: Certificado de validez (2018).

Dada la validez de los instrumentos por juicio de expertos en Lima sobre la validez de contenido de las variables clima social familiar y el desempeño laboral, todos los jurados consideraron de acuerdo a los criterios de claridad, relevancia y pertinencia que las preguntas formuladas guardan relación y coherencias con las dimensiones y variables de estudio.

Análisis de confiabilidad.

Se obtuvo la fiabilidad de los instrumentos mediante el proceso estadístico de Alpha de Cronbach, aplicado para ambas variables de estudio de manera independiente, obteniendo un valor fiable a fin de garantizar la veracidad de los datos y resultados obtenidos.

La fórmula de Alfa de Cronbach, para obtener la fiabilidad de los instrumentos de manera individual.

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$$

Dónde:

$\sum S_i^2$: Sumatoria de varianza de los ítems

K : Número de ítems

S_T^2 : Varianza de la suma de los ítems

α : Coeficiente de Alfa de Cronbach

Según Hernández, et al (2010), la confiabilidad de un instrumento de medición “es el grado en que un instrumento produce resultados consistentes y coherentes” (p. 200).

Estadísticos de fiabilidad de clima social familiar

Para la estandarización en Lima, usando el método de consistencia interna, los coeficientes de fiabilidad van de 0,88 a 0,91 con una medida de 0,89 para el examen individual, siendo las áreas: Cohesión, Intelectual – Cultural, Expresión y Autonomía, las más altas. (La muestra usada para este estudio de confiabilidad fue de 139 jóvenes con promedio de edad 17 años).

En este Test – Retest con 2 meses de lapso los coeficientes eran de 0,86 en promedio (variando de 3 a 6 puntos).

Asimismo podemos observar, la tabla 8 nos permite analizar los resultados de la prueba Alfa de Cronbach para cada una de las variables en estudio y sus correspondientes dimensiones.

Tabla 4.

Estadística de fiabilidad del Alpha de Cronbach del instrumento desempeño laboral

Estadísticas de fiabilidad		
Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados		
Alfa de Cronbach		N de elementos
,839	,832	36

Fuente: Elaboración propia a partir del Programa Estadístico Spss 24

Según la fiabilidad de Alfa de Cronbach, obteniendo un valor de 0,88 de fiabilidad para la variable clima social familiar y 0,839 para la variable desempeño laboral, situándose por encima del valor promedio aceptable.

3.7. Método de análisis de datos

Quezada (2010, p. 132), consideró métodos para analizar los datos obtenidos de acuerdo a los resultados, a fin de que sean más confiables, para ello consideró acciones como: a) Codificación, b) Tabulación, c) Escala de medición, d) Análisis e interpretación.

Dichos procedimientos han permitido organizar y ordenar de acuerdo a los resultados obtenidos según las variables y dimensiones de estudio, a fin de realizar las tablas y figuras estadísticas de manera descriptiva e inferencial, determinándose de manera confiable la relación entre las variables de estudio y garantizar la veracidad de los resultados.

Para el proceso estadístico y análisis de datos se utilizó el programa Spss v. 24 y el coeficiente r de Spearman puede variar de -1.00 a + 1.00 el nivel de significancia ($p < 0.05$ y $p > 0.05$).

3.8. Aspectos éticos

En la elaboración del proyecto de tesis, se cumplió con la Ética Profesional, desde su punto de vista especulativo con los principios fundamentales de la moral individual y social; y el punto de vista práctico a través de normas y reglas de conducta para satisfacer el bien común, con juicio de valor que se atribuye a las cosas por su fin existencial y a las personas por su naturaleza racional, prioridad de acuerdo a los principios éticos de autonomía, justicia, beneficencia y no maleficencia.

Declaración de principios éticos y deontológicos del colegio de psicólogos del Perú:

Respetan la dignidad del ser humano y se comprometen a preservar y proteger los derechos humanos.

Buscan aumentar el conocimiento del comportamiento humano y la comprensión que poseen los individuos sobre ellos mismos y sobre otros, con miras a contribuir al bienestar de la humanidad.

Cuidan la privacidad e integridad de aquellos que requieren sus servicios y de los que aceptan participar en proyectos de investigación psicológica.

Son conscientes de la responsabilidad inherente al ejercicio profesional con seres humanos y, por lo tanto, aceptan los deberes de ser competentes y objetivos en la aplicación de sus conocimientos científicos.

El Código de Ética Profesional del Psicólogo Peruano contiene de 19 capítulos y 120 artículos que deben ser acatadas y cumplidas durante la profesión.

IV. RESULTADOS

4.1. Resultados

4.1.1. Análisis descriptivo.

Descripción de las variables y dimensiones de clima social familiar

Tabla 5.
Niveles de clima social familiar.

Clima social familiar	N°	%
Muy mala (66-80)	7	8,3%
Mala (61-65)	7	8,3%
Tendencia mala (56-60)	22	26,2%
Media (41-60)	48	57,1%
Tendencia buena (36-40)	0	0,0%
Buena (31-35)	0	0,0%
Muy buena (20-30)	0	0,0%
Total	84	100,0%

Nota: Base de datos.

Según la tabla 5, se evidencia que el 57.1% que corresponde a 48 trabajadores de la Municipalidad de Santa Anita presentan un clima social familiar de categoría media, el 26.2% que corresponde a 22 trabajadores presentan un clima social familiar de categoría de tendencia mala, el 8.3% que corresponde a 7 trabajadores presentan un clima social familiar de categoría mala y el 8.3% que corresponde a 7 trabajadores presentan un clima social familiar de categoría muy mala, asimismo el 0% presentan un clima social familiar de categoría de tendencia buena, buena y muy buena, de acuerdo a los resultados obtenidos.

Tabla 6.*Nivel del clima social familiar según la dimensión relaciones*

Relaciones social familiar	N°	%
Muy mala (66-80)	14	16,7%
Mala (61-65)	7	8,3%
Tendencia mala (56-60)	28	33,3%
Media (41-60)	35	41,7%
Tendencia buena (36-40)	0	0,0%
Buena (31-35)	0	0,0%
Muy buena (20-30)	0	0,0%
Total	84	100,0%

Nota: Base de datos.

Según la tabla 6, se evidencia que el 41.7% que corresponde a 35 trabajadores de la Municipalidad de Santa Anita presentan relaciones social familiar de categoría media, el 33.3% que corresponde a 28 trabajadores presentan relaciones social familiar de categoría de tendencia mala, el 16.7% que corresponde a 14 trabajadores presentan relaciones social familiar de categoría muy mala y el 8.3% que corresponde a 7 trabajadores presentan relaciones social familiar de categoría mala, asimismo el 0% presentan relaciones social familiar de categoría de tendencia buena, buena y muy buena, de acuerdo a los resultados obtenidos.

Tabla 7.*Nivel del clima social familiar según la dimensión desarrollo.*

Desarrollo social familiar	N°	%
Muy mala (66-80)	0	0,0%
Mala (61-65)	0	0,0%
Tendencia mala (56-60)	0	0,0%
Media (41-60)	15	17,9%
Tendencia buena (36-40)	23	27,4%
Buena (31-35)	9	10,7%
Muy buena (20-30)	37	44,0%
Total	84	100,0%

Nota: Base de datos.

Según la tabla 7, se evidencia que el 44% que corresponde a 37 trabajadores de la Municipalidad de Santa Anita presentan desarrollo social familiar de categoría muy buena, el 27.4% que corresponde a 23 trabajadores presentan un desarrollo social familiar de categoría de tendencia buena, el 17.9% que corresponde a 15 trabajadores presentan un desarrollo social familiar de categoría media y el 10.3% que corresponde a 9 trabajadores presentan un desarrollo social familiar de categoría buena, asimismo el 0% presentan un desarrollo social familiar de categoría de muy mala, mala y tendencia mala, de acuerdo a los resultados obtenidos.

Tabla 8.*Nivel del clima social familiar según la dimensión estabilidad.*

Estabilidad social familiar	N°	%
Muy mala (66-80)	82	97,6%
Mala (61-65)	2	2,4%
Tendencia mala (56-60)	0	0,0%
Media (41-60)	0	0,0%
Tendencia buena (36-40)	0	0,0%
Buena (31-35)	0	0,0%
Muy buena (20-30)	0	0,0%
Total	84	100,0%

Nota: Base de datos.

Según la tabla 8, se evidencia que el 97.6% que corresponde a 82 trabajadores de la Municipalidad de Santa Anita presentan una estabilidad social familiar de categoría muy mala, el 2.4% que corresponde a 2 trabajadores presentan una estabilidad social familiar de categoría mala, asimismo el 0% presentan una estabilidad social familiar de categoría tendencia, media, tendencia buena, buena, muy buena, de acuerdo a los resultados obtenidos.

Tabla 9.
Nivel de desempeño laboral.

Desempeño laboral	N°	%
Bajo	0	0,0%
Medio	71	84,5%
Alto	13	15,5%
Total	84	100,0%

Nota: Base de datos.

Según la tabla 9, se evidencia que el 84.5% que corresponde a 71 trabajadores de la Municipalidad de Santa Anita presentan un desempeño laboral de categoría medio, el 15.5% que corresponde a 13 trabajadores presentan un desempeño laboral de categoría alta, de acuerdo a los resultados obtenidos.

Tabla 10.
Nivel del desempeño laboral según la dimensión funciones.

Funciones laborales	N°	%
Bajo	4	4,8%
Medio	67	79,7%
Alto	13	15,5%
Total	84	100,0%

Nota: Base de datos.

Según la tabla 10, se evidencia que el 79.7% que corresponde a 67 trabajadores de la Municipalidad de Santa Anita presentan funciones laborales de categoría medio, el 15.5% que corresponde a 13 trabajadores presentan funciones laborales de categoría alta y el 4.8% de los trabajadores presentan funciones laborales de categoría bajo, de acuerdo a los resultados obtenidos.

Tabla 11.

Nivel del desempeño laboral según la dimensión comportamiento.

Comportamiento laboral	N°	%
Bajo	1	1,2%
Medio	65	77,4%
Alto	18	21,4%
Total	84	100,0%

Nota: Base de datos.

Según la tabla 11, se evidencia que el 77.4% que corresponde a 65 trabajadores de la Municipalidad de Santa Anita presentan un comportamiento laboral de categoría medio, el 21.4% que corresponde a 18 trabajadores presentan comportamiento laboral de categoría alto y el 1.2% de los trabajadores presentan comportamiento laboral de categoría bajo, de acuerdo a los resultados obtenidos.

Tabla 12.

Nivel del desempeño laboral según la dimensión rendimiento.

Rendimiento laboral	N°	%
Bajo	2	2,4%
Medio	66	78,6%
Alto	16	19,0%
Total	84	100,0%

Nota: Base de datos.

Según la tabla 12, se evidencia que el 78.6% que corresponde a 66 trabajadores de la Municipalidad de Santa Anita presentan un rendimiento laboral de categoría medio, el 19% que corresponde a 16 trabajadores presentan rendimiento laboral de categoría alto y el 2.4% de los trabajadores presentan rendimiento laboral de categoría bajo, de acuerdo a los resultados obtenidos.

Prueba de normalidad

Para la demostración de la hipótesis, se realizó la prueba de normalidad de Kolmogorov Smirnov ($n > 84$), por lo tanto se plantea las siguientes hipótesis para demostrar la normalidad:

Tabla 13.

Prueba de normalidad de la variable y dimensiones para determinar el uso del proceso estadístico.

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
Relaciones social familiar	,190	84	,000
Desarrollo social familiar	,138	84	,000
Estabilidad social familiar	,175	84	,000
Clima social familiar	,170	84	,000
Funciones laborales	,116	84	,007
Comportamiento laboral	,103	84	,028
Rendimiento laboral	,106	84	,021
Desempeño laboral	,095	84	,059

*. Esto es un límite inferior de la significación verdadera.

a. Corrección de significación de Lilliefors

En la presenta tabla, se evidencia de acuerdo a la prueba de bondad, los resultados indican que las dimensiones y las variables de estudio tienen una significancia menor que $p < 0.05$ según la prueba de Kolmogorov – Smirnov (K-S), lo cual no se aproximan a una distribución normal, lo que indica estadísticamente un estudio no paramétrico, corresponde a utilizar la prueba de correlación de Spearman.

Tabla 14.

Tabla de distribución correlacional de las dos variables clima social familiar y desempeño laboral.

Clima social familiar	Desempeño laboral					
	Funciones laborales		Comportamiento laboral		Rendimiento laboral	
	Rho	Valor (p)	Rho	Valor (p)	Rho	Valor (p)
Relaciones	,258	,018	,502	,000	,475	,000
Desarrollo	,211	,054	,464	,000	,428	,000
Estabilidad	,300	,006	,505	,000	,446	,000

En la presente tabla se evidencia los niveles de correlación y confiabilidad entre las dimensiones de la variable clima social familiar y desempeño laboral, resultados obtenidos de acuerdo a la base de datos obtenida, determinándose que existe relación significativa entre las variables y dimensiones de estudio.

4.1.2. Contrastación de hipótesis.

Contrastación de la hipótesis general.

a. Hipótesis de trabajo.

Hi. Existe relación significativa entre el clima social familiar y el desempeño laboral en los trabajadores de la Municipalidad de Santa Anita, 2018.

Ho. No existe relación significativa entre el clima social familiar y el desempeño laboral en los trabajadores de la Municipalidad de Santa Anita, 2018.

b. Regla de decisión:

Sig. > 0.05; No se rechaza la hipótesis nula.

Sig. < 0.05; Se rechaza la hipótesis nula.

c. Estadístico.

Aplicación de la fórmula Rho de Spearman con procesador SPSS v 24.0, porque las variables no presentan normalidad en los datos.

d. Cálculos.

Tabla 15.

Correlación de Spearman entre el clima social familiar y el desempeño laboral.

		Clima social familiar	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Clima social familiar	Coeficiente de correlación	,505**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	84
	Desempeño laboral	Coeficiente de correlación	,505**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	84

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

En la Tabla 15, de acuerdo a la prueba de correlación de Spearman aplicado a las variables de estudio el clima social familiar y el desempeño laboral, se obtuvo un coeficiente de correlación de Rho de Spearman $r=0.505^{**}$, con un nivel de significancia de 0.000 menor que el nivel esperado ($p < 0.05$) con el cual se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Por lo tanto, se puede afirmar que existe una correlación significativa entre el clima social familiar y el desempeño laboral en los trabajadores de la Municipalidad de Santa Anita, 2018. Finalmente, cabe señalar que el coeficiente de correlación

hallado es de una correlación positiva moderada debido a que se encuentra entre el intervalo de $0,41 < r < 0,70$ (Prueba estadística de coeficiente de correlación de Spearman).

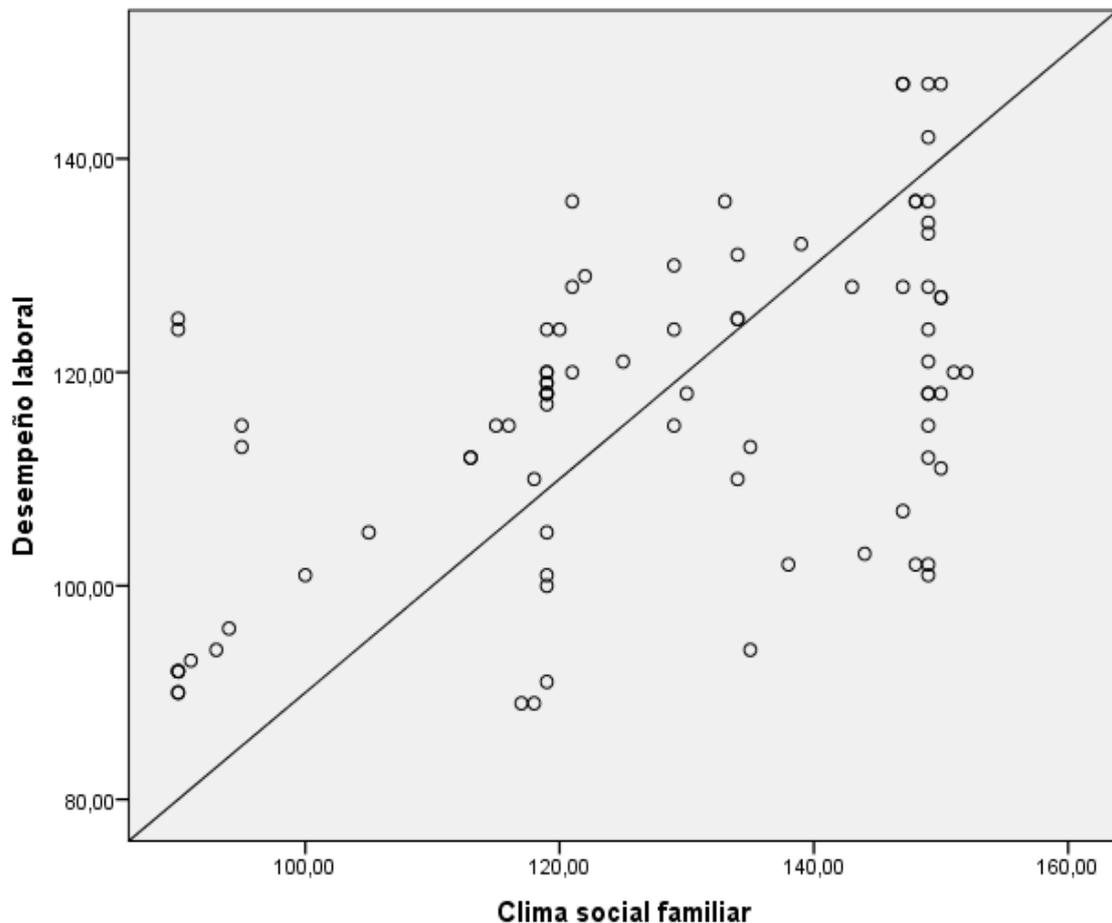


Gráfico 1. Gráfico de dispersión simple entre el clima social familiar y desempeño laboral.

De acuerdo al gráfico y diagrama simple de dispersión se puede observar que las tendencias de la muestra tomada de acuerdo a las nubes de puntos observados marcan una atendencia relativa (línea recta), es decir que existe un comportamiento conjunto entre las dos variables de estudio.

Contrastación de la hipótesis específica 1.

Hipótesis trabajo 1.

a. Prueba de hipótesis.

Hi. Existe relación significativa entre las relaciones de clima social familiar y desempeño laboral en los trabajadores de la Municipalidad de Santa Anita, 2018.

Ho. No existe relación significativa entre las relaciones de clima social familiar y desempeño laboral en los trabajadores de la Municipalidad de Santa Anita, 2018.

b. Regla de decisión:

Sig. > 0.05; No se rechaza la hipótesis nula.

Sig. < 0.05; Se rechaza la hipótesis nula.

c. Estadístico.

Aplicación de la fórmula Rho de Spearman con procesador SPSS v 24.0, porque las variables no presentan normalidad en los datos.

d. Cálculos.

Tabla 16.

Correlación entre las relaciones de clima social familiar y desempeño laboral.

			Relaciones social familiar	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Relaciones social familiar	Coeficiente de correlación	1,000	,517**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	84	84
	Desempeño laboral	Coeficiente de correlación	,517**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	84	84

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

En la Tabla 16, de acuerdo a la prueba de correlación de Spearman aplicado a las variables de estudio las relaciones de clima social familiar y desempeño laboral, se obtuvo un coeficiente de correlación de Rho de Spearman $r=0.517^{**}$, con un nivel de significancia de 0.000 menor que el nivel esperado ($p < 0.05$) con el cual se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Por lo tanto, se puede afirmar que existe una correlación significativa entre las relaciones de clima social familiar y desempeño laboral en los trabajadores de la Municipalidad de Santa Anita, 2018. Finalmente, cabe señalar que el coeficiente de correlación hallado es de una correlación positiva moderada debido a que se encuentra entre el intervalo de $0,41 > r < 0,70$ (Prueba estadística de coeficiente de correlación de Spearman).

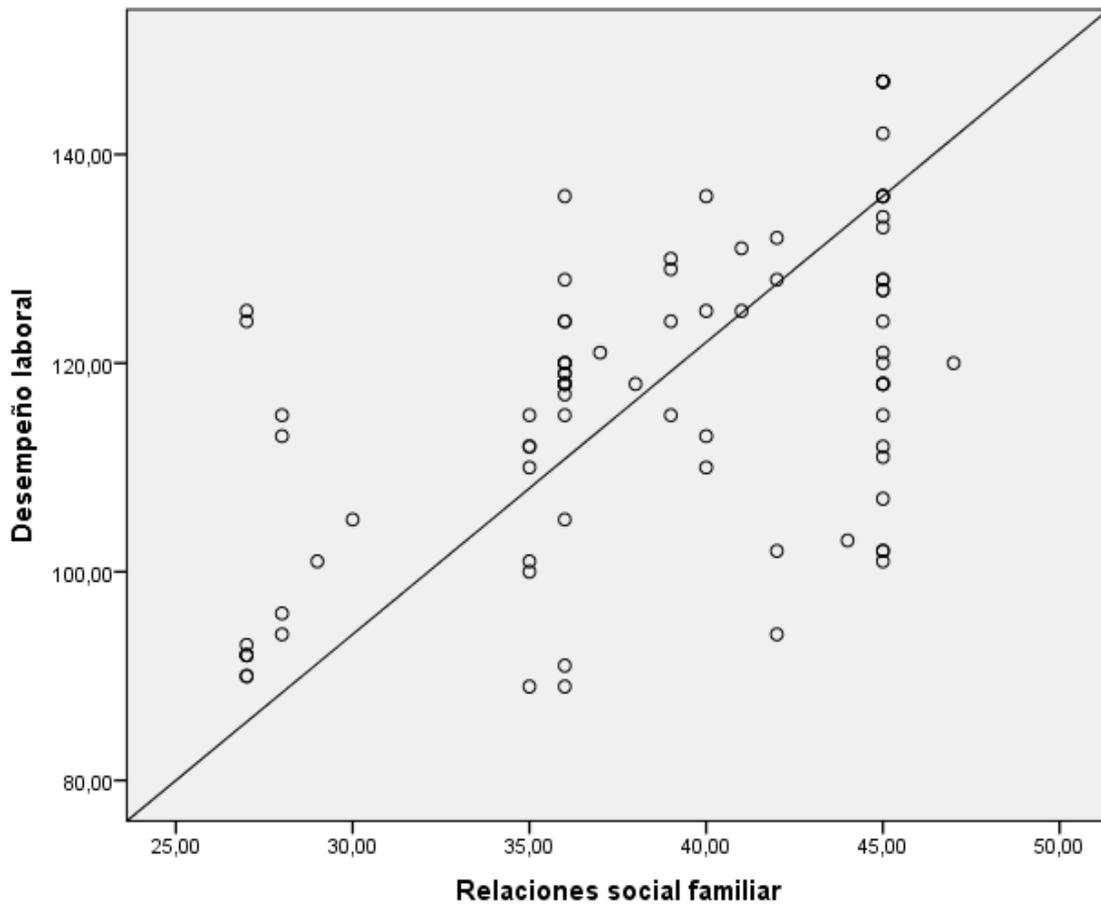


Gráfico 2. Gráfico de dispersión simple entre las relaciones de clima social familiar y desempeño laboral.

De acuerdo al gráfico y diagrama simple de dispersión se puede observar que las tendencias de la muestra tomada de acuerdo a las nubes de puntos observados marcan una atendencia relativa (línea recta), es decir que existe un comportamiento conjunto entre las dos variables de estudio.

Contrastación de la hipótesis específica 2.

Hipótesis trabajo 2.

a. Prueba de hipótesis.

Hi. Existe relación significativamente entre el desarrollo de clima social familiar y desempeño laboral en los trabajadores de la Municipalidad de Santa Anita, 2018.

Ho. No existe relación significativamente entre el desarrollo de clima social familiar y desempeño laboral en los trabajadores de la Municipalidad de Santa Anita, 2018.

b. Regla de decisión:

Sig. > 0.05; No se rechaza la hipótesis nula.

Sig. < 0.05; Se rechaza la hipótesis nula.

c. Estadístico.

Aplicación de la fórmula Rho de Spearman con procesador SPSS v 24.0, porque las variables no presentan normalidad en los datos.

d. Cálculos.

Tabla 17.

Correlación entre el desarrollo de clima social familiar y desempeño laboral en los trabajadores de la Municipalidad de Santa Anita, 2018.

			Desarrollo social familiar	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Desarrollo social familiar	Coeficiente de correlación	1,000	,460**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	84	84
	Desempeño laboral	Coeficiente de correlación	,460**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	84	84

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

En la Tabla 17, de acuerdo a la prueba de correlación de Spearman aplicado a las variables de estudio el desarrollo de clima social familiar y desempeño laboral, se obtuvo un coeficiente de correlación de Rho de Spearman $r=0.460^{**}$, con un nivel de significancia de 0.000 menor que el nivel esperado ($p < 0.05$) con el cual se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Por lo tanto, se puede afirmar que existe una correlación significativa entre el desarrollo de clima social familiar y desempeño laboral en los trabajadores de la Municipalidad de Santa Anita, 2018. Finalmente, cabe señalar que el coeficiente de correlación hallado es de una correlación positiva moderada debido a que se encuentra entre el intervalo de $0,41 > r < 0,70$ (Prueba estadística de coeficiente de correlación de Spearman).

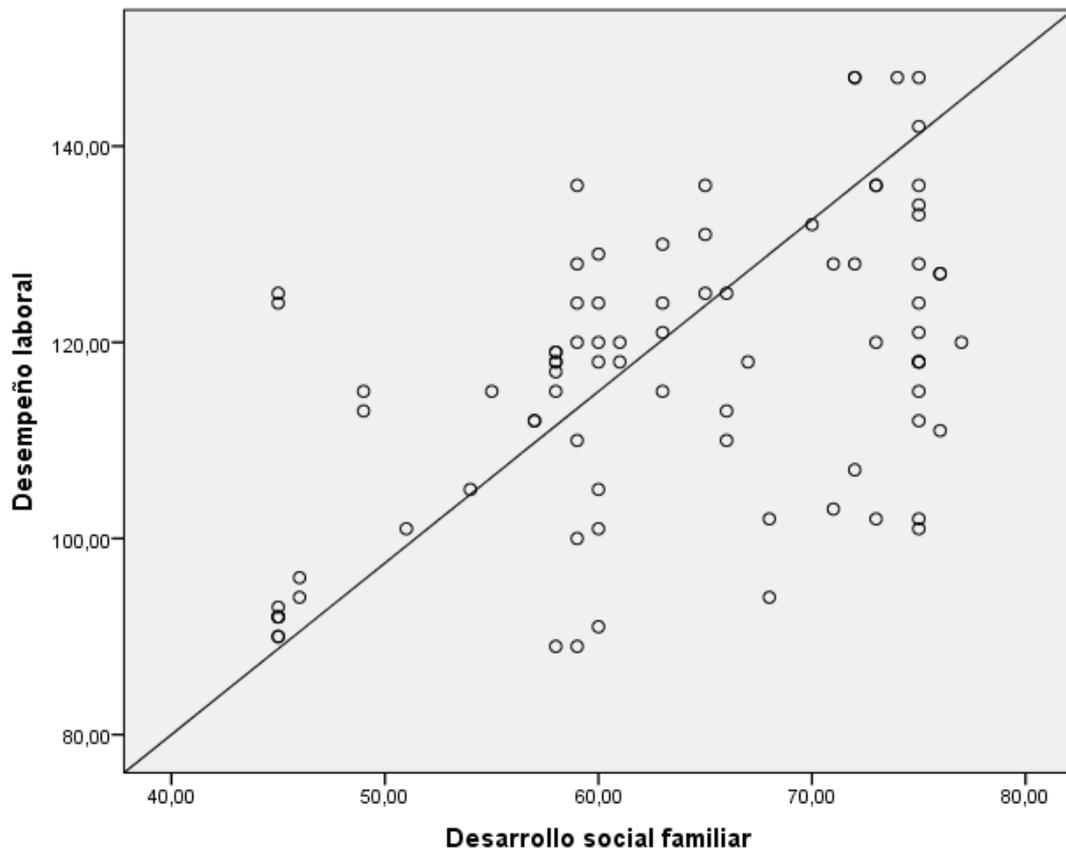


Gráfico 3. Gráfico de dispersión simple entre el desarrollo de clima social familiar y desempeño laboral.

De acuerdo al gráfico y diagrama simple de dispersión se puede observar que las tendencias de la muestra tomada de acuerdo a las nubes de puntos observados marcan una atendencia relativa (línea recta), es decir que existe un comportamiento conjunto entre las dos variables de estudio.

Contrastación de la hipótesis específica 3.

Hipótesis trabajo 3.

a. Prueba de hipótesis.

Hi. Existe relación significativamente entre la estabilidad de clima social familiar y desempeño laboral en los trabajadores de la Municipalidad de Santa Anita, 2018.

Ho. No existe relación significativamente entre la estabilidad de clima social familiar y desempeño laboral en los trabajadores de la Municipalidad de Santa Anita, 2018.

b. Regla de decisión:

Sig. > 0.05; No se rechaza la hipótesis nula.

Sig. < 0.05; Se rechaza la hipótesis nula.

c. Estadístico.

Aplicación de la fórmula Rho de Spearman con procesador SPSS v 24.0, porque las variables no presentan normalidad en los datos.

d. Cálculos.

Tabla 18.

Correlación entre la estabilidad de clima social familiar y desempeño laboral.

			Estabilidad social familiar	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Estabilidad social familiar	Coefficiente de correlación	1,000	,517**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	84	84
	Desempeño laboral	Coefficiente de correlación	,517**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	84	84

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

En la Tabla 18, de acuerdo a la prueba de correlación de Spearman aplicado a las variables de estudio la estabilidad de clima social familiar y desempeño laboral, se obtuvo un coeficiente de correlación de Rho de Spearman $r=0.517^{**}$, con un nivel de significancia de 0.000 menor que el nivel esperado ($p < 0.05$) con el cual se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Por lo tanto, se puede afirmar que existe una correlación significativa entre la estabilidad de clima social familiar y desempeño laboral en los trabajadores de la Municipalidad de Santa Anita, 2018. Finalmente, cabe señalar que el coeficiente de correlación hallado es de una correlación positiva moderada debido a que se encuentra entre el intervalo de $0,41 > r < 0,70$ (Prueba estadística de coeficiente de correlación de Spearman).

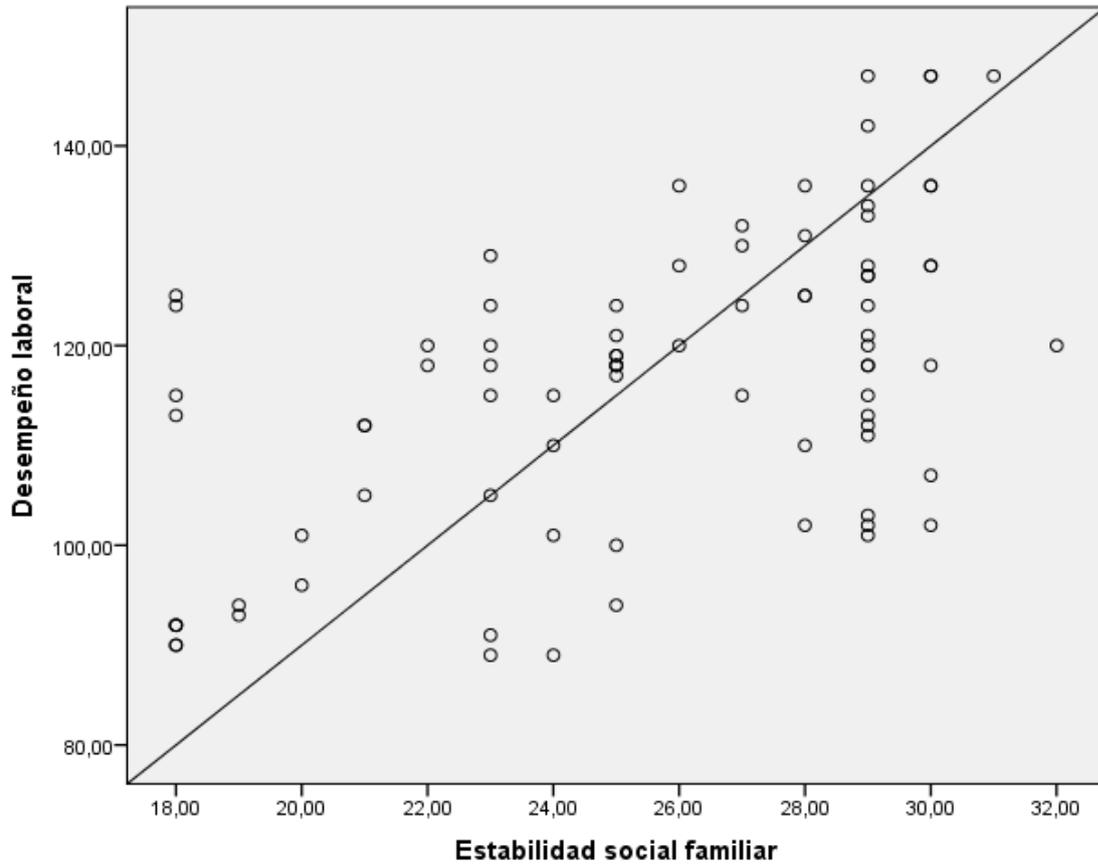


Gráfico 4. Gráfico de dispersión simple entre la estabilidad de clima social familiar y desempeño laboral.

De acuerdo al gráfico y diagrama simple de dispersión se puede observar que las tendencias de la muestra tomada de acuerdo a las nubes de puntos observados marcan una atendencia relativa (línea recta), es decir que existe un comportamiento conjunto entre las dos variables de estudio.

V. DISCUSIÓN

5.1. Análisis de discusión de resultados

Los resultados presentados generan a su vez una serie de observaciones y comentarios, los que fueron tratados de acuerdo al sistema hipotético planteado en esta investigación de enfoque cuantitativo, por lo cual se tendrán en cuenta los niveles de análisis: El marco hipotético, corresponde a la hipótesis general, y lo referido a las hipótesis específicas a fin de determinar la relación que existe entre el clima social familiar y el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad de Santa Anita, 2018, representado por 84 trabajadores, se utilizó como instrumentos un cuestionario, con un nivel de fiabilidad de alpha de Cronbach de 0,888 para la variable clima social familiar y 0,839 para la variable desempeño laboral, nivel aceptable.

Los resultados estadísticos han determinado de acuerdo a la tabla 15, según la prueba de correlación de Spearman entre el clima social familiar y el desempeño laboral, se obtuvo un coeficiente de correlación de Rho de Spearman $r=0.505^{**}$, con un nivel de significancia de 0.000 menor que el nivel esperado ($p < 0.05$) con el cual se rechazó la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Por lo tanto, se puede afirmar que existe una correlación significativa entre el clima social familiar y el desempeño laboral en los trabajadores de la Municipalidad de Santa Anita, 2018. Finalmente, cabe señalar que el coeficiente de correlación hallado es de una correlación positiva moderada debido a que se encuentra entre el intervalo de $0,41 > r < 0,70$ (Prueba estadística de coeficiente de correlación de Spearman). Por su parte, Aparicio (2015) en su estudio de acuerdo a la Escala del Clima Social Familiar (FES) y la escala de satisfacción laboral (SPC). El resultado obtenido en cuanto al nivel del clima social familiar fue de un 42% en los trabajadores estables de la Municipalidad Provincial de Paita – Piura 2013 esto se ubica en una categoría media. Y finalmente en la satisfacción laboral se obtuvo que un 48.8 % de los (as) trabajadores estables de la Municipalidad Provincial de Paita – Piura 2013 se ubican en el nivel promedio. Se concluye que existe relación entre

clima social familiar y satisfacción laboral en los trabajadores estables de la Municipalidad Provincial de Paita.

Por otra parte, Morí, (2017) concluye que existen factores en el entorno familiar que influyen en el rendimiento de los trabajadores, estos factores generan cambios en el estado de ánimo y el desempeño no es el óptimo en las labores administrativas. Para Vidangos (2015) en su investigación concluye que existe relación significativa de las variables estudiadas como clima Social Familiar y Satisfacción Laboral. Se llega a la conclusión que existe relación directa entre el clima social familiar y la satisfacción labora de los trabajadores del área de pediatría. Asimismo, Morales (2010) México, realizo una investigación titulada Clima Organizacional y desempeño laboral del personal operativo en una dependencia gubernamental, en la Universidad Salesiana de México. Siendo el objetivo de estudio evaluar el funcionamiento de la organización, a nivel organizacional, de manera individual evaluar al personal periódicamente para determinar el nivel de intervención, ya que cuenta con gran cantidad de departamentos. Metodología: Mediante estudios con medición pre-post e intermedia elaborar un cuestionario medir los factores de la varianza y el índice de confiabilidad. Los resultados indicaron alcanzar un nivel de mejora en el trabajo está asociado con las relaciones interpersonales. Se concluye que la importancia del clima organizacional positivo es máxima. El clima debe ser evaluado individual y periódicamente pues usualmente una empresa tiene tantos climas como departamentos.

Asimismo en la Tabla 16, según la prueba de correlación de Spearman entre las variables relaciones de clima social familiar y desempeño laboral, se obtuvo un coeficiente de correlación de Rho de Spearman $r=0.517^{**}$, con un nivel de significancia de 0.000 menor que el nivel esperado ($p < 0.05$) con el cual se rechazó la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Por lo tanto, se puede afirmar que existe una correlación significativa entre las relaciones de clima social familiar y desempeño laboral en los trabajadores de la Municipalidad de Santa Anita, 2018. Finalmente, cabe señalar que el coeficiente de correlación hallado es de una correlación positiva moderada debido a que se encuentra entre el intervalo de

0,41 > r < 0,70 (Prueba estadística de coeficiente de correlación de Spearman), dichos resultados es sustentado por Cutí (2016), quien sostiene en su estudio que el 36.1% indican que las relaciones familiares son malas y su desempeño laboral es regular. Afirmando así la ausencia de valores (tolerancia, respeto, cariño, cooperación) y la falta de comprensión, son situaciones que influyen en el estado emocional del trabajador y esto se refleja en su desempeño laboral que es regular, situación que no favorece a los logros y objetivos de la empresa. Se concluye que los conflictos familiares afectan la personalidad y el estado anímico de los trabajadores; en la interrelación con sus compañeros de trabajo y la eficiencia en el logro de objetivos en equipo de trabajo. El tipo de comunicación familiar se relaciona directamente con el desempeño laboral de los trabajadores (Obreros) del Consorcio Vial Negro mayo Distrito de Pallpata – Espinar, donde el 44.4% indica que el tipo de comunicación que predomina en la familia es pasivo, y su desempeño laboral es regular.

Ojeda (2011), concluye que alcanzar un nivel de mejora en el trabajo está asociado con las relaciones interpersonales. Se concluye que el clima organizacional es uno de los mejores indicadores, para poder determinar el funcionamiento de una organización, a nivel individual, grupal u organizacional, además ayuda a determinar los factores que intervienen en dicha corporación, permitiendo identificar con precisión las diferentes problemáticas en el funcionamiento global de la organización pudiendo determinar el nivel de intervención, y las áreas susceptibles de mejora y cambio.

Frente a la Tabla 17, de acuerdo a la prueba de correlación de Spearman entre las variables de estudio el desarrollo de clima social familiar y desempeño laboral, se obtuvo un coeficiente de correlación de Rho de Spearman $r=0.460^{**}$, con un nivel de significancia de 0.000 menor que el nivel esperado ($p < 0.05$) con el cual se rechazó la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Por lo tanto, se puede afirmar que existe una correlación significativa entre el desarrollo de clima social familiar y desempeño laboral en los trabajadores de la Municipalidad de Santa Anita, 2018. Finalmente, cabe señalar que el coeficiente de correlación hallado es de una correlación positiva moderada debido a que se encuentra entre

el intervalo de $0,41 > r < 0,70$ (Prueba estadística de coeficiente de correlación de Spearman).

Finalmente frente a la Tabla 18 según la prueba estadística correlación de Spearman entre las variables de estudio estabilidad de clima social familiar y desempeño laboral, se obtuvo un coeficiente de correlación de Rho de Spearman $r=0.517^{**}$, con un nivel de significancia de 0.000 menor que el nivel esperado ($p < 0.05$) con el cual se rechazó la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Por lo tanto, se puede afirmar que existe una correlación significativa entre la estabilidad de clima social familiar y desempeño laboral en los trabajadores de la Municipalidad de Santa Anita, 2018. Finalmente, cabe señalar que el coeficiente de correlación hallado es de una correlación positiva moderada debido a que se encuentra entre el intervalo de $0,41 > r < 0,70$ (Prueba estadística de coeficiente de correlación de Spearman).

Frente a los resultados obtenidos existen investigaciones que coinciden con los resultados obtenidos como Jiménez (2011) concluye que el soporte familiar como la satisfacción familiar son variables que se encuentran relacionadas, ($r= 0,470$; $p=0,001$) por tanto se pueden utilizar en conjunto y ambas se ven a su vez relacionadas con el conflicto trabajo-familia. En conclusión al realizar el análisis de regresión obtuvieron que el soporte familiar y satisfacción familiar son predictores del conflicto trabajo- familia, relacionándose significativa y negativamente con el conflicto trabajo-familia, es decir, que, a mayores 28 niveles de soporte y satisfacción familiar, menores son los niveles de conflicto trabajo-familia.

Gomes (2013) concluye en su investigación que el personal está parcialmente motivado ya que a pesar de que obtienen beneficios como parte de reconocimiento de su buena labor, el pago otorgado por la empresa no es muy bueno ya que no cumple con las expectativas de los mismos, con esto se considera que el aspecto económico sigue siendo importante para incrementar e impulsar la motivación del personal de la organización. Se concluyó que el personal es el centro de la institución, pero no se siente motivado al realizar su trabajo por tanto los

resultados no van hacer óptimos por haber llegado en la rutina diaria de sus actividades.

Finalmente Herrán y Pérez (2014) que existe una relación directa entre el clima organización y el desempeño laboral. Los colaboradores mencionan que la relación que existe entre los compañeros no es adecuada, ya que existe descoordinación y falta de comprensión entre algunos. La falta de comunicación ha generado disgustos entre algunas áreas, ocasionando que las labores no sean productivas. Por otro lado, el desempeño laboral se ha visto perjudicado por los factores mencionados, la falta de un buen clima laboral ocasiono de las funciones no sean desarrolladas de manera eficiente.

VI. CONCLUSIÓN

6.1. Conclusiones

De acuerdo a los resultados obtenidos, se llegó a las siguientes conclusiones:

1. Se determinó que existe relación significativa entre el clima social familiar y el desempeño laboral en los trabajadores de la Municipalidad de Santa Anita, 2018, con un valor de $\text{sig} = .000 < \alpha = 0.05$, se rechazó la H_0 , determinándose una correlación positiva moderada ($r=0.505$).
2. Se determinó que existe relación significativamente entre las relaciones de clima social familiar y desempeño laboral en los trabajadores de la Municipalidad de Santa Anita, 2018, con un valor de $\text{sig} = .000 < \alpha = 0.05$, se rechazó la H_0 , determinándose una correlación positiva moderada ($r=0.517$).
3. Se determinó que existe relación significativamente entre el desarrollo de clima social familiar y desempeño laboral en los trabajadores de la Municipalidad de Santa Anita, 2018, con un valor de $\text{sig} = .000 < \alpha = 0.05$, se rechazó la H_0 , determinándose una correlación positiva moderada ($r=0.460$).
4. Se determinó que existe relación significativamente entre la estabilidad de clima social familiar y desempeño laboral en los trabajadores de la Municipalidad de Santa Anita, 2018, con un valor de $\text{sig} = .000 < \alpha = 0.05$, se rechazó la H_0 , determinándose una correlación positiva moderada ($r=0.517$).

VII. RECOMENDACIÓN

7.1. Recomendación

De acuerdo a las conclusiones obtenidas puede plantearse las recomendaciones siguientes:

1. Se sugiere que la Municipalidad de Santa Anita a través del área de recursos humanos incentive continuamente a los trabajadores para incitarlos a mejorar su desempeño laboral tomando en cuenta que recibirán recompensas e incentivos que se reciben en esta organización, asimismo estimulación en su crecimiento laboral y personal a través de promociones, ascensos e incentivos económicos para desarrollar su capacidad profesional está de acuerdo a las tareas y responsabilidades que se te asignan.
2. La Municipalidad de Santa Anita a través del área de recursos humanos debe mejorar la implementación de programas que vayan direccionados a la familia, fomentando de esa manera el involucramiento y compromiso en el trabajo de los colaboradores. Asimismo se diseñe y ejecute un programa, con el objetivo de programar actividades recreativas en donde participe los miembros de familia de cada uno de los trabajadores y así puedan incrementar el clima social familiar.
3. Promover en las áreas de Trabajo tanto como salud y medio ambiente la ejecución de reuniones eficaces de escucha activa a los trabajadores, a cargo de cada jefe, que les permita conocer las necesidades y expectativas específicas, a ser consideradas en la búsqueda de su desarrollo personal.
4. Diseñar estrategias personales y profesionales, para el mejoramiento de las relaciones sociales de los trabajadores, contribuyendo a incrementar y mejorar el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad de Santa Anita.

5. Con respecto al clima social familiar, la asistente social de la Municipalidad de Santa Anita debe preocuparse por fomentar buenas relaciones interpersonales entre todos los trabajadores, para así favorecer un buen espacio de comunicación abierta, promoviendo de esa manera el adecuado equilibrio de trabajo.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aparicio, N. (2015). Clima Social Familiar y Satisfacción laboral en los trabajadores estables de la Municipalidad Provincial de Paita- Piura 2013.
- Arratia, A. (2010). Desempeño laboral y condiciones de trabajo docente en Chile: influencias y percepciones desde los evaluados, Universidad de Chile.
- Bisquerra, R. (2004). Metodología de la Investigación Educativa. Madrid: Muralla.
- Chiavenato, L. (1997). Administración de recursos humanos. Ed. McGraw Hill: Colombia.
- Cutí, Y. (2016) Relaciones familiares y el desempeño laboral de los trabajadores (obreros) del consorcio vial negro mayo distrito de Pallpata – espinar, Universidad Nacional del Altiplano Puno – Perú.
- Díaz de Rada, V. (2009). Análisis de datos de encuestas. Barcelona: Editorial UOC.
- García, M. (2017) Desarrollo profesional para la optimización del desempeño laboral de los trabajadores de la empresa de cementos unión andina. Universidad Inca Garcilaso de la Vega, Lima-Perú.
- Gómez, F. (2013) Clima organizacional y su Relación con el Desempeño laboral del Personal Administrativo de la Municipalidad Provincial de Huancavelica. Universidad Nacional de Huancavelica, Perú.
- Greenhaus (2002). La relación entre el equilibrio entre trabajo y familia y calidad de vida.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2010) Metodología de la investigación. México: McGraw-Hill.

- Herrán, A. y Pérez, J. (2014). El clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores del MIES Dirección Provincial Pichincha. (Tesis de Maestría). Universidad Central del Ecuador. Quito, Ecuador.
- Iriarte, A., & Sierra, I. (2011). Estrategias Metacognitivas en la Resolución de Problemas Matemáticos (1° ed.). Montería, Colombia: Grupo Investigación Cymted- L. Recuperado el 30 de junio de 2016.
- Jiménez, A., Mendiburo, N., Olmedo, P. (2011) Satisfacción familiar, apoyo familiar y conflicto trabajo-familia en una muestra de trabajadores chilenos. Universidad del Rosario, Bogotá Colombia.
- Marroquín, S y Pérez, A. (2011) El Clima Organizacional y su relación con el Desempeño Laboral en los Trabajadores de Burger King- Guatemala.
- Mendoza, Sandra (2016) relación entre clima social familiar y satisfacción laboral en los trabajadores de la sub-gerencia de salud y medio ambiente de la Municipalidad distrital de castilla. Universidad católica los ángeles de Chimbote, Piura – Perú.
- Morales, G. (2010) Clima Organizacional y desempeño laboral del personal operativo en una dependencia gubernamental, en la Universidad Salesiana de México, México.
- Morí, M. (2017) Influencia de los factores familiares en el rendimiento laboral de los colaboradores del área administrativa de la empresa representaciones Martín S.A.C. Universidad Nacional de Trujillo, Perú.
- Mino, E. (2014) Correlación entre el clima organizacional y el desempeño en los trabajadores del restaurante de parrillas marakos 490 del departamento de

Lambayeque, Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo Chiclayo-Perú.

Ojeda, R. (2011) Propuesta para determinar la reacción entre el clima organizacional y el desempeño laboral. Universidad Nacional Autónoma de México.

Pizarro, C. (2017) Satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores del colegio particular de Ciencia y Tecnología Alfred Nobel de la ciudad de Chachapoyas, Universidad Peruana Unión Tarapoto – 2017.

Quezada, L. (2010). Metodología de la investigación: Estadística aplicada en la investigación. Lima-Perú: Editora Macro E.I.R.L.

Robinson, J. (1969). Satisfacción con la vida y la felicidad Medidas de actitudes Psicológicas Social, Instituto de Investigación Social.

Rusque, A. (2003). De la diversidad a la unidad en la investigación cualitativa. Caracas: Vadell Hermanos.

Saenz, K., Gorjón, F., Gonzalo, M., & Cástor, D. (2012). Metodología para las Investigaciones de Alto Impacto en las Ciencias Sociales (1° ed.). Madrid, España: Dykinson. Recuperado el 15 de junio de 2012.

Sánchez, H. y Reyes, C. (2006). Metodología y diseño de la investigación científica. Lima: Editorial Visión Universitaria.

Solano, S. (2017) Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la Gerencia Territorial Huallaga Central - Juanjuí, año 2017” universidad cesar vallejo-Tarapoto.

Tamayo y Tamayo, M. (2012). El proceso de la investigación científica. México Limusa.

Vidangos, K. (2015) Relación del clima social familiar y la satisfacción laboral del área de pediatría y cirugía de las/los trabajadores del hospital de apoyo ii de Sullana -Piura 2013.

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia

Título: Clima social familiar y desempeño laboral en los trabajadores de la Municipalidad de Santa Anita, 2018.

Formulación del Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Métodos
<p>Problema general. ¿Qué relación existe entre el clima social familiar y el desempeño laboral en los trabajadores de la Municipalidad de Santa Anita, 2018?</p> <p>Problemas específicos. Problema específico 1. ¿Cuál es la relación entre las relaciones social familiar y el desempeño laboral en los trabajadores de la Municipalidad de Santa Anita, 2018?</p> <p>Problema específico 2. ¿Cuál es la relación entre el desarrollo social familiar y el desempeño laboral en los trabajadores de la Municipalidad de Santa Anita, 2018?</p> <p>Problema específico 3. ¿Cuál es la relación entre la estabilidad social familiar y el desempeño laboral en los trabajadores de la Municipalidad de Santa Anita, 2018?</p>	<p>Objetivo general. Objetivo general. Determinar la relación entre el clima social familiar y desempeño laboral en los trabajadores de la Municipalidad de Santa Anita, 2018.</p> <p>Objetivos específicos Objetivo específico 1. Determinar la relación entre las relaciones social familiar y desempeño laboral en los trabajadores de la Municipalidad de Santa Anita, 2018.</p> <p>Objetivo específico 2. Determinar la relación entre el desarrollo social familiar y desempeño laboral en los trabajadores de la Municipalidad de Santa Anita, 2018.</p> <p>Objetivo específico 3. Determinar la relación entre la estabilidad social familiar y desempeño laboral en los trabajadores de la Municipalidad de Santa Anita, 2018.</p>	<p>Hipótesis general. Existe relación significativamente entre el clima social familiar y desempeño laboral en los trabajadores de la Municipalidad de Santa Anita, 2018</p> <p>Hipótesis específicas Hipótesis específico 1. Existe relación significativamente entre las relaciones social familiar y desempeño laboral en los trabajadores de la Municipalidad de Santa Anita, 2018..</p> <p>Hipótesis específico 2. Existe relación significativamente entre el desarrollo social familiar y desempeño laboral en los trabajadores de la Municipalidad de Santa Anita, 2018.</p> <p>Hipótesis específico 3. Existe relación significativamente entre la estabilidad social familiar y desempeño laboral en los trabajadores de la Municipalidad de Santa Anita, 2018.</p>	<p>Variable 1. Clima social familiar</p> <p>Dimensiones: Relaciones Desarrollo Estabilidad</p> <p>Variable 2. Desempeño laboral</p> <p>Dimensiones: Funciones Comportamiento Rendimiento</p>	<p>Enfoque: Cuantitativo</p> <p>Método: Hipotético deductivo</p> <p>Tipo de investigación: Básica</p> <p>Diseño de investigación: No experimental Transversal Correlacional</p> <p>Población: 268 trabajadores de la Municipalidad de Santa Anita.</p> <p>Muestra: 84 trabajadores de la Municipalidad de Santa Anita.</p> <p>Muestreo: Probabilístico (Aleatorio)</p> <p>Instrumento: Cuestionario</p>

Anexo 2: Matriz de operacionalización

Operacionalización de la variable clima social familiar

Variable	Dimensiones	indicadores	ítems	Escala de medición	Rangos/índices	
Clima social familiar	Relaciones.	- Cohesión.	1,11,21,31,41,51,61,71,81	Verdadero (1) Falso (2)	Muy mala (66 – 80)	
		- Expresividad.	2,12,22,32,42,52,62,72,82			
		- Conflictos	3,13,23,33,43,53,63,73,83			
	Desarrollo	- Autonomía.	4,14,24,34,44,54,64,74,84		Tendencia mala (56 – 60)	
		- Actuación.				
		- Intelectual cultural				5,15,25,35,45,55,65,75,85
		- Social recreativo				6,16,26,36,46,56,66,76,86
	Estabilidad	- Moralidad religiosidad	7,17,27,37,47,57,67,77,87		Tendencia buena (36 – 40)	
		- Organización.	9,19,29,39,49,59,69,79,89			
		- Control.				
			10,20,30,40,50,60,70,80,90	Muy buena (20 – 30)		

Operacionalización de la variable de estudio desempeño laboral.

Variable	Dimensiones	indicadores	Ítems	Escala de medición	Rangos/índices
Desempeño laboral	Funciones	- Conocimiento del trabajo.	1,2,3,4, 5,6,7,8	Escala tipo Likert Siempre (5) Casi siempre (4) A veces (3) Casi nunca (2) Nunca (1)	Bajo (36 – 83)
		- Capacidad de análisis.			Medio (84 – 131)
	Comportamiento	- Habilidades.	9,10,11,12,		Alto (132 – 180)
		- Actitud.	13,14,15,16,		Bajo (16 – 36)
		- Satisfacción.	17,18,19,20		Medio (37 – 58)
	Rendimiento	- Resolución de problemas.	21,22,23,24,		Alto (59 – 80)
		- Ausentismo.	25,26,27,28,		Bajo (12 – 27)
		- Compromiso.	29,30,31,32		Medio (28 – 28)
		- Trabajo en equipo.	33,34,35,36		Alto (44 – 60)
			Medio (19 – 29)		
			Alto (30 – 40)		

Anexo 3: Instrumentos de recolección de datos.

ESCALA DE CLIMA SOCIAL EN LA FAMILIA (FES) DE R.H. MOOS

INSTRUCCIONES:

A continuación se le presenta una serie de frases, que usted tiene que leer y decir si le parecen verdaderos o falsos en relación con su familia. Si usted cree que respecto a su familia, la frase es VERDADERA o casi siempre VERDADERA marcará en la HOJA DE RESPUESTAS una (X) en el espacio correspondiente a la V (verdadero) Si usted cree que respecto a su familia, la frase es FALSA o casi siempre FALSA marcará en la HOJA DE RESPUESTAS una (X) en el espacio correspondiente a la F (falso). Si considera que la frase es cierta para unos miembros de la familia y para otros falsa marque la respuesta que corresponda a la mayoría. Siga el orden de la numeración que tienen las frases aquí y en la hoja de respuestas para evitar equivocaciones. Recuerde que se pretende conocer lo que piensa usted sobre su familia no intente reflejar la opinión de los demás miembros de esta.

NO ESCRIBA NADA EN ESTE IMPRESO

1. En mi familia nos ayudamos y apoyamos realmente unos a otros.
2. Los miembros de la familia guardan a menudo, sus sentimientos para sí mismos.
3. En nuestra familia peleamos mucho.
4. En general, ningún miembro de la familia decide por su cuenta.
5. Creemos que es importante ser los mejores en cualquier cosa que hagamos.
6. A menudo hablamos de temas políticos o sociales en familia.
7. Pasamos en casa la mayor parte de nuestro tiempo libre.

8. Los 'miembros de mi familia asistimos con bastante frecuencia a las diversas actividades de la iglesia.
9. Las actividades de nuestra familia se planifican con cuidado.
10. En mi familia tenemos reuniones obligatorias muy pocas veces
11. Muchas veces da la impresión que en casa solo estamos "pasando el rato"
12. En casa hablamos abiertamente de lo que nos parece o queremos.
13. En mi familia casi nunca mostramos abiertamente nuestros enojos.

14. en mi familia nos esforzamos mucho para mantener la independencia de cada uno.

15. Para mi familia es muy importante triunfar en la vida.

16. Casi nunca asistimos a reuniones culturales (exposiciones, conferencias, etc.).

17. Frecuentemente vienen amistades a visitarnos a casa.

18. En mi casa no rezamos en familia.

19. En mi casa somos muy ordenados y limpios.

20. En nuestra familia hay muy pocas normas que cumplir.

21. Todos no esforzamos mucho en lo que hacemos en casa.

22. En mi familia es difícil "desahogarse" sin molestar a todos.

23. En la casa a veces nos molestamos que a veces golpeamos o rompemos algo.

24. En mi familia cada uno decide por sus propias cosas

25. Para nosotros no es muy importante el dinero que gane cada uno.

26. En mi familia es muy importante aprender algo nuevo o diferente.

27. Alguno de mi familia practica habitualmente algún deporte.

28. A menudo hablamos del sentido religioso de la Navidad, Semana Santa, Santa Rosa de Lima, etc.

29. En mi casa, muchas veces resulta difícil encontrar las cosas cuando las necesitamos.

30. En mi casa una sola persona toma la mayoría de las decisiones.

31. En mi familia estamos fuertemente unidos.

32. En mi casa comentamos nuestros problemas personalmente.

33. Los miembros de mi familia, casi nunca expresamos nuestra cólera.

34. Cada uno entra y sale de la casa cuando quiere.

35. Nosotros aceptamos que haya competencia y "que gane el mejor".

36. Nos interesan poco las actividades culturales.

37. Vamos con frecuencia al cine, excursiones, paseos.

38. No creemos en el cielo o en el infierno.

39. En mi familia la puntualidad es muy importante.

40. En la casa las cosas se hacen de una forma establecida.

41. Cuando hay que hacer algo en la casa, es raro que se ofrezca

algún voluntario.

42. En la casa, si a alguno se le ocurre de momento hacer algo, lo hace sin pensarlo más.

43. Las personas de mi familia nos criticamos frecuentemente unas a otras.

44. En mi familia, las personas tienen poca vida privada o independiente.

45. Nos esforzamos en hacer las cosas cada vez un poco mejor.

46. En mi casa casi nunca tenemos conversaciones intelectuales.

47. En mi casa casi todos tenemos una o dos aficiones.

48. Las personas de mi familia tenemos ideas muy precisas sobre lo que está bien o mal.

49. En mi familia cambiamos de opinión frecuentemente.

50. En mi casa se dan mucha importancia a cumplir las normas.

51. Las personas de mi familia nos apoyamos unas a otras.

52. En mi familia, cuando uno se queja, siempre hay otro que se siente afectado.

53. En mi familia a veces nos peleamos y nos vamos a las manos.

54. Generalmente, en mi familia cada persona solo confía en sí misma cuando surge un problema.

55. En la casa nos preocupamos poco por los ascensos en el trabajo o las notas en el colegio.

56. Algunos de nosotros toca algún instrumento musical.

57. Ninguno de la familia participa en actividades recreativas, fuera de trabajo o del colegio.

58. Creemos que hay algunas cosas en las que hay que tener fe.

59. En la casa nos aseguramos de que nuestros dormitorios queden limpios y ordenados.

60. En las decisiones familiares todas las opiniones tienen el mismo valor.

61. En mi familia hay poco espíritu de grupo.

62. En mi familia los temas de pago y dinero se tratan abiertamente.

63. Si en mi familia hay desacuerdo todos nos esforzamos para suavizar las cosas y mantener la paz.

64. Las personas de mi familia reaccionan firmemente unos a otros, a defender sus propios derechos.

65. En nuestra familia apenas nos esforzamos para tener éxito.

66. Las personas de mi familia vamos con frecuencia a la Biblioteca o leemos obras literarias.

67. Los miembros de la familia asistimos a veces a cursos o clases particulares por afición o por interés.

68. En mi familia cada persona tiene ideas distintas sobre lo que es bueno o malo.

69. En mi familia están claramente definidas las tareas de cada persona.

70. En mi familia cada uno tiene libertad para lo que quiera.

71. Realmente nos llevamos bien unos con otros.

72. Generalmente tenemos cuidado con lo que nos decimos.

73. Los miembros de la familia estamos enfrentados unos con otros.

74. En mi casa es difícil ser Independiente sin herir los sentimientos de los demás.

75. Primero es el trabajo, luego es la diversión. Es una norma en mi familia.

76. En mi casa ver la televisión es más importante que leer.

77. Las personas de nuestra familia salimos mucho a divertirnos.

78. En mi casa, leer la Biblia es algo importante.

79. En mi familia el dinero no se administra con mucho cuidado.

80. En mi casa las normas son muy rígidas y "tienen" que cumplirse.

81. En mi familia se concede mucha atención y tiempo a cada uno.

82. En mi casa expresamos nuestras opiniones de modo frecuente y espontáneo

83. En mi familia creemos que no se consigue mucho elevando la voz.

84. En mi casa no hay libertad para expresar claramente lo que se piensa.

85. En mi casa hacemos comparaciones sobre nuestra eficacia en el trabajo o el estudio.

86. A los miembros de mi familia nos gusta realmente el arte, la música o la literatura.

87. Nuestra principal forma de diversión es ver la televisión o escuchar radio.

88. En mi familia creemos que el que comete una falta tendrá su castigo.

89. En mi casa generalmente la mesa se recoge inmediatamente después de comer.

90. En mi familia, uno no puede salirse con la suya.

(COMPRUEBE SI HA CONTESTADO A TODAS LAS FRASES)

CUESTIONARIO PARA EVALUAR EL DESEMPEÑO LABORAL

La presente encuesta a aplicar tiene como finalidad evaluar el grado de desempeño de los trabajadores de la Municipalidad de Santa Anita. Obteniendo únicamente la obtención de información.

Indicaciones: Conteste las preguntas en forma sincera y marque con una "X" según corresponda; asimismo, precise su respuesta si la pregunta lo amerita.

Valoración cualitativa de Likert.

- | | |
|--------------|-------|
| Nunca | (1) |
| Casi nunca | (2) |
| A veces | (3) |
| Casi siempre | (4) |
| Siempre | (5) |

Ítem	Funciones	Escala				
		1	2	3	4	5
Conocimiento del Trabajo						
1	El personal de la Municipalidad de Santa Anita, tiene claro cada uno de sus funciones por desarrollar.					
2	El personal de la Municipalidad de Santa Anita se rige a las normas y especificaciones de trabajo.					
3	El personal de la Municipalidad de Santa Anita cuenta con autonomía para la toma de decisiones.					
4	El personal de la Municipalidad de Santa Anita conoce las actividades en cada uno de los procesos pertenecientes a su trabajo					
Capacidad de Análisis						
5	El personal de la Municipalidad de Santa Anita cuenta con la capacidad de análisis frente a una problemática existente.					
6	El colaborador se comunica en tiempos oportunos con su jefe inmediato.					
7	El personal es confiable para manejar información confidencial.					
8	Constantemente el personal brinda aporte importante para desarrollo de trabajo.					
Ítem	Comportamiento	Escala				
		1	2	3	4	5
Habilidades						
9	El colaborador cuenta con habilidades para desarrollar sus funciones de manera óptima.					
10	Las destrezas en el puesto del colaborador se diferencian con el resto.					
11	El personal de la Municipalidad de Santa Anita es eficiente en el desarrollo de sus funciones.					
12	Constantemente el colaborador compite con sus compañeros para optimizar el tiempo.					
Actitud						
13	El personal de la Municipalidad de Santa Anita se muestra empático con las recomendaciones que el jefe le comenta.					
14	El personal de la Municipalidad de Santa Anita sigue las especificaciones brindadas por el jefe inmediato sin ningún cuestionamiento.					

15	El colaborador tiene actitud positiva hacia el desarrollo de su trabajo.					
16	El colaborador evita conflictos entre compañeros.					
	Satisfacción					
17	El personal de la Municipalidad de Santa Anita está satisfecho con sus acciones a desarrollar en el puesto.					
18	El personal de la Municipalidad de Santa Anita está satisfecho con las responsabilidades en su puesto.					
19	El colaborador está contento con el salario obtenido.					
20	Se mantiene un ambiente saludable entre compañeros en cuanto al salario alcanzado.					
Ítem	Rendimiento	Escalas				
	Resolución de Problemas	1	2	3	4	5
21	El colaborador tiene la capacidad para dar solución a un problema existente.					
22	El personal de la Municipalidad de Santa Anita soluciona conflictos de manera rápida y oportuna.					
23	El personal de la Municipalidad de Santa Anita mantiene una buena relación con sus jefes y compañeros.					
24	El personal de la Municipalidad de Santa Anita plantea estrategias de soluciones frente a problemas que se suscitan.					
	Ausentismo					
25	El personal de la Municipalidad de Santa Anita constantemente llega tarde a su centro de labor.					
26	El colaborador no presente a tiempo sus informes de avance.					
27	El colaborador justifica sus constantes retrasos a sus centros de trabajo					
28	Se cuenta con el personal para la toma de decisiones dentro del área.					
	Compromiso					
29	Considero que el personal se siente identificado con la organización.					
30	El personal de la Municipalidad de Santa Anita se queda más tiempo de lo establecido para cumplir con sus responsabilidades.					
31	El personal de la Municipalidad de Santa Anita no tiene registros de salida antes del horario establecido.					
32	El personal de la Municipalidad de Santa Anita constantemente muestra su apoyo en el desarrollo de nuevas actividades para optimizar el tiempo en el trabajo.					
	Trabajo en Equipo					
33	El personal de la Municipalidad de Santa Anita no tiene dificultades para trabajar en equipo.					
34	El colaborador muestra su liderazgo en el desarrollo de sus actividades.					
35	Considero que el colaborador propone estrategias para alcanzar los objetivos en un menor tiempo.					
36	El resultado alcanzado por el colaborador es más eficiente cuando trabajan en conjunto.					

Anexo 4: Validación de instrumentos

INFORME DE JUICIO DE EXPERTO SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACION

I. DATOS GENERALES:

Apellidos y Nombre del experto: RAMIREZ GARCIA GUSTAVO

Grado Académico: DOCTOR EN EDUCACIÓN

Institución donde labora: I.E. MIGUEL CHUQUISENGO, EPG-UCV-UAP - TARAPOTO

Cargo que desempeña: DIRECTOR, DOCENTE DE INVESTIGACIÓN

Título de la Investigación: "Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la Gerencia Territorial Huallaga Central - Juanjui, año 2017"

Instrumento motivo de evaluación: Ficha de observación para evaluar el Desempeño Laboral

Autor del Instrumento: SHEILA SOLANO REÁTEGUI

MUY DEFICIENTE(1) DEFICIENTE(2) ACEPTABLE(3) BUENA(4) EXCELENTE(5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están formulados con lenguaje apropiado es decir libre de ambigüedades.				X	
OBJETIVIDAD	Los ítems permitirán mensurar las variables en todas sus dimensiones e indicadores en sus aspectos conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento evidencia vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico y legal inherente				X	
ORGANIZACION	Los ítems traducen organicidad lógica en concordancia con la definición operacional y conceptual de las variables, en todas sus dimensiones e indicadores, de manera que permitan hacer abstracciones e inferencias en función a la hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems expresan suficiencia en cantidad y calidad.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems demuestran estar adecuados para el examen de contenido y mensuración de las evidencia inherentes a Desempeño Laboral.				x	
CONSISTENCIA	La información que se obtendrá mediante los ítems, permitirá analizar, describir y explicar la realidad motivo de la investigación.				x	
COHERENCIA	Los ítems expresan coherencia entre la variable, dimensiones e indicadores.				x	
METODOLOGIA	Los procedimientos insertados en el instrumento responden al propósito de la investigación.				X	
PERTINENCIA	El instrumento responde al momento oportuno y más adecuado.				X	
Subtotal					40	
TOTAL					40	

II. **OPINION DE APLICABILIDAD:** El instrumento procede su aplicación

III. **PROMEDIO DE VALORACION:** 4.00 (buena)

Lugar y fecha: Tarapoto, enero de 2017



Dr. Gustavo Ramírez García
 DNI. 01109463

INFORME DE JUICIO DE EXPERTO SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACION

I. DATOS GENERALES:

Apellidos y Nombre del experto: NORMAN HERRERA GÓMEZ

GRADO ACADÉMICO: MAGISTER EN EDUCACIÓN

INSTITUCIÓN DONDE LABORA: UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN MARTÍN

Cargo que desempeña: DOCENTE UNIVERSITARIO

Título de la Investigación: "Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la Gerencia Territorial Huallaga Central - Juanjui, año 2017"

Instrumento motivo de evaluación: Ficha de observación para evaluar el desempeño laboral

Autor del Instrumento: SHEILA SOLANO REATEGUI

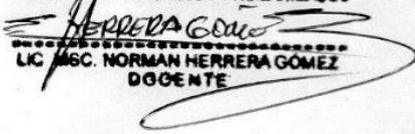
MUY DEFICIENTE(1) DEFICIENTE(2) ACEPTABLE(3) BUENA(4) EXCELENTE(5)

CRITERIOS	INDICADORES	EXCELENTE(5)				
		1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están formulados con lenguaje apropiado es decir libre de ambigüedades.				X	
OBJETIVIDAD	Los ítems permitirán mensurar las variables en todas sus dimensiones e indicadores en sus aspectos conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento evidencia vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico y legal inherente				X	
ORGANIZACION	Los ítems traducen organicidad lógica en concordancia con la definición operacional y conceptual de las variables, en todas sus dimensiones e indicadores, de manera que permitan hacer abstracciones e inferencias en función a la hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems expresan suficiencia en cantidad y calidad.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems demuestran estar adecuados para el examen de contenido y mensuración de las evidencias inherentes a.					X
CONSISTENCIA	La información que se obtendrá mediante los ítems, permitirá analizar, describir y explicar la realidad motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems expresan coherencia entre la variable, dimensiones e indicadores.				X	
METODOLOGIA	Los procedimientos insertados en el instrumento responden al propósito de la investigación.				X	
PERTINENCIA	El instrumento responde al momento oportuno y más adecuado.				X	
Subtotal					32	10
TOTAL					42	

II. **OPINION DE APLICABILIDAD:** El instrumento procede su aplicación.

III. **PROMEDIO DE VALORACION:** 4.2 (BUENO)

Lugar y fecha: Tarapoto, enero de 2017

UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN MARTÍN
TARAPOTO
FACULTAD DE EDUCACION Y HUMANIDADES

LIC. MSC. NORMAN HERRERA GÓMEZ
DOCENTE

INFORME DE JUICIO DE EXPERTO SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACION

I. DATOS GENERALES:

Apellidos y Nombre del experto: Enrique López Rengifo

GRADO ACADÉMICO: MBA.

INSTITUCIÓN DONDE LABORA: Universidad Cesar Vallejo-Tarapoto

Cargo que desempeña: Docente de Maestría

Título de la Investigación: "Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la Gerencia Territorial Huallaga Central - Juanjuí, año 2017"

Instrumento motivo de evaluación: Ficha de observación para evaluar el desempeño laboral

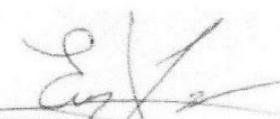
Autor del Instrumento: SHEILA SOLANO REATEGUI

CRITERIOS	INDICADORES	EXCELENTE(5)				
		1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están formulados con lenguaje apropiado es decir libre de ambigüedades.				X	
OBJETIVIDAD	Los ítems permitirán mensurar las variables en todas sus dimensiones e indicadores en sus aspectos conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento evidencia vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico y legal inherente				X	
ORGANIZACION	Los ítems traducen organicidad lógica en concordancia con la definición operacional y conceptual de las variables, en todas sus dimensiones e indicadores, de manera que permitan hacer abstracciones e inferencias en función a la hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems expresan suficiencia en cantidad y calidad.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems demuestran estar adecuados para el examen de contenido y mensuración de las evidencia inherentes a.					X
CONSISTENCIA	La información que se obtendrá mediante los ítems, permitirá analizar, describir y explicar la realidad motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems expresan coherencia entre la variable, dimensiones e indicadores.					X
METODOLOGIA	Los procedimientos insertados en el instrumento responden al propósito de la investigación.				X	
PERTINENCIA	El instrumento responde al momento oportuno y más adecuado.				X	
Subtotal					28	15
TOTAL					43	

II. **OPINIÓN DE APLICABILIDAD:** El instrumento procede su aplicación.

III. **PROMEDIO DE VALORACION:** 4.3 (BUENO)

Lugar y fecha: Tarapoto, enero de 2017


Mg. Enrique López Rengifo
DOCENTE
EPG . UCV

Base de datos de la variable 2. Desempeño laboral

VARIABLE 2: DESEMPEÑO LABORAL

ITEMS	FUNCIONES LABORALES								COMPORTAMIENTO LABORAL																	RENDIMIENTO LABORAL																
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36						
1	4	2	3	4	3	2	1	4	23	3	2	3	1	3	4	1	3	2	1	4	3	30	1	3	1	3	3	4	2	3	2	2	1	1	4	3	3	4	40	93		
2	4	4	3	4	3	4	2	4	28	3	4	4	2	1	1	1	4	2	3	2	4	31	2	2	2	2	4	2	3	1	2	3	2	3	3	1	1	2	35	94		
3	3	3	3	3	3	3	1	3	22	3	2	3	4	1	3	1	1	3	3	3	3	30	4	3	2	4	3	1	2	3	4	2	4	2	1	3	5	1	44	96		
4	4	5	3	3	5	3	1	4	28	3	4	3	1	4	4	4	3	4	4	5	3	42	3	3	4	3	3	4	4	3	4	4	1	4	3	3	4	5	55	125		
5	3	5	2	2	5	3	4	2	26	4	4	5	4	5	3	4	2	5	4	3	2	45	5	4	4	4	5	2	5	3	4	4	2	5	2	4	3	4	60	131		
6	2	5	3	5	3	2	3	5	28	3	2	5	3	5	2	2	5	4	4	3	5	43	5	5	2	2	5	3	2	5	3	2	3	2	2	5	5	3	54	125		
7	3	1	4	1	4	3	1	1	18	4	3	1	2	5	3	3	5	3	3	3	1	36	2	5	2	1	1	4	3	5	4	3	4	3	3	1	4	4	49	103		
8	2	3	5	2	5	2	2	5	26	2	2	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	37	2	5	5	3	3	3	2	5	5	2	2	2	2	5	5	2	53	110		
9	4	3	3	3	3	4	1	3	24	3	4	3	1	3	4	3	3	4	3	3	3	31	1	3	4	3	3	4	4	3	4	4	1	4	4	3	3	4	52	113		
10	4	4	3	4	3	4	2	4	28	3	4	4	2	4	4	4	4	4	4	3	4	44	2	4	3	1	4	1	2	3	4	1	2	4	3	4	3	2	43	115		
11	3	3	3	3	3	4	3	3	25	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	5	39	4	3	4	5	3	4	5	3	4	5	4	5	5	3	4	4	65	129		
12	3	3	3	3	3	3	1	3	22	3	3	3	1	3	3	4	3	3	4	2	3	35	1	3	4	3	3	2	2	3	2	2	1	2	2	3	3	1	37	94		
13	3	2	4	2	5	3	1	4	24	2	3	2	4	2	3	2	4	3	5	3	2	35	2	2	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	2	4	2	5	41	100	
14	2	5	3	5	3	2	3	5	28	3	2	5	3	5	2	2	5	2	2	3	5	39	3	5	3	2	5	3	2	5	3	2	3	2	2	5	5	3	53	120		
15	4	5	4	5	2	5	5	3	33	4	4	3	2	3	4	4	4	4	3	3	4	42	2	4	3	3	3	4	4	3	4	4	2	1	5	3	3	5	53	128		
16	3	5	4	5	3	4	4	5	33	4	5	2	4	5	3	4	5	3	4	2	5	46	4	5	4	2	5	5	5	4	4	3	4	4	5	5	4	68	147			
17	2	5	5	5	3	1	5	3	33	4	5	5	5	5	5	1	4	2	2	3	46	4	5	5	2	1	4	5	1	3	4	1	2	4	1	5	2	49	128			
18	4	3	5	3	2	5	5	3	30	2	5	3	5	3	4	5	5	4	3	4	3	46	4	4	5	3	3	4	4	3	4	5	2	4	4	4	3	4	60	136		
19	2	5	3	5	3	2	3	5	28	3	2	3	3	5	2	5	5	2	1	3	39	5	5	3	3	5	3	2	5	3	2	3	2	3	2	3	4	2	53	120		
20	4	1	4	1	5	3	1	1	20	5	3	3	1	1	5	3	5	4	3	5	5	43	2	4	4	3	5	1	4	1	5	5	1	5	5	1	4	5	55	118		
21	2	5	5	5	3	5	3	5	33	3	5	5	3	5	2	4	5	2	2	5	5	46	3	5	3	2	5	3	4	5	4	4	3	5	2	5	5	5	63	142		
22	4	3	3	3	3	4	1	3	24	3	4	3	1	3	4	3	3	4	3	3	3	37	1	3	3	3	3	4	4	3	4	4	1	4	4	3	3	3	50	111		
23	4	4	3	4	3	4	2	4	28	3	4	5	2	4	4	3	4	5	4	3	4	45	4	2	2	2	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	2	54	127		
24	3	3	3	3	3	3	4	3	25	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	37	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	58	120
25	4	4	3	4	3	4	2	4	28	3	4	5	2	4	4	3	4	5	4	3	4	45	2	4	2	2	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	2	54	127		
26	3	5	2	5	3	5	2	3	27	5	3	2	2	2	3	4	2	3	2	2	3	33	2	4	3	2	4	2	5	2	5	2	5	3	5	5	4	55	115			
27	2	5	3	5	3	2	3	5	28	3	2	5	3	5	2	2	5	2	2	3	5	39	3	5	2	2	5	3	2	5	3	2	3	2	2	5	5	5	54	121		
28	4	1	4	1	4	3	1	1	19	4	3	3	1	1	4	3	1	4	3	4	1	32	1	1	3	3	3	4	4	1	5	5	1	4	4	5	4	2	50	101		
29	4	3	2	3	2	2	2	3	21	2	2	4	2	3	4	4	3	5	5	2	3	39	2	3	2	2	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	5	55	115		
30	3	3	3	3	3	4	1	3	23	3	4	3	1	3	3	3	3	3	3	2	3	34	1	3	2	4	3	4	4	3	4	4	1	4	4	3	3	1	48	105		
31	3	4	3	4	3	4	2	4	27	3	4	3	2	4	3	4	4	3	4	3	4	41	2	4	4	3	4	2	2	4	2	2	2	2	4	4	2	45	113			
32	3	3	3	3	3	3	4	3	25	3	3	2	4	3	3	2	3	3	2	2	3	33	4	3	2	2	3	2	2	3	2	2	4	2	2	3	3	4	43	101		
33	2	3	3	3	3	3	1	3	21	3	3	5	1	3	2	2	3	2	2	3	3	32	1	3	2	2	3	3	2	3	3	2	1	2	2	3	3	1	36	89		
34	3	2	2	2	3	2	2	3	18	2	3	1	2	2	3	3	2	3	3	4	2	30	2	3	2	1	2	4	3	2	4	3	2	3	3	2	2	3	41	89		
35	2	5	3	5	3	2	3	5	28	3	2	3	3	5	2	2	5	2	2	2	5	36	3	5	2	3	5	3	2	5	3	2	4	2	2	5	5	3	54	118		
36	4	1	4	1	4	3	1	1	19	4	3	3	1	1	4	3	1	4	3	3	1	31	1	1	3	3	1	4	4	1	4	4	1	4	4	1	4	41	91			
37	4	3	2	3	2	2	2	3	21	2	2	4	2	3	4	2	3	4	2	3	3	34	1	3	2	2	3	4	4	3	4	4	2	4	4	3	3	4	50	105		
38	3	4	3	4	3	4	2	4	27	3	4	3	2	4	3	3	4	3	3	3	4	39	2	4	3	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	3	58	124		
39	3	3	3	3	3	4	3	3	25	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	2	5	40	4	5	4	3	3	2	2	3	2	2	4	2	2	3	3	1	45	110		
40	4	3	3	3	3	4	1	3	24	3	4	3	4	3	4	5	3	5	5	3	5	47	4	3	5	3	3	4	5	3	4	5	4	5	5	3	5	4	65	136		
41	4	4	3	4	3	4	2	4	28	3	4	4	2	4	4	2	4	4	2	3	4	40	2	4	4	2	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	2	56	124		
42	3	3	3	3	3	3	4	3	25	3	3	3	4	3	3	3	3	3	2	3	3	36	4	3	2	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	57	118		
43	3	3	2	3	2	2	2	3	20	2	2	1	5	3	3	3	3	5	3	3	3	36	2	3	4	1	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	1	46	102			
44	4	3	3	3	3	4	1	3	24	3	4	3	4	3	4	5	3	5	5	3	5	47	4	3	5	3	3	4	5	3	4	5	4	5	5	3	5	4	65	136		
45	3	3	3	3	3	3	4	3	25	3	3	3	4	3	3	3	3	3	2	3	3	36	1	3	2	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	54	115	
46	3	3	2	3	2	2	2	3	20	2	2	1	5	3	3	3	3	5	3	3	3	36	2	3	4	5	3	4	3	5	4	3	3	5	3	5	3	1	56	112		
47	4	3	3	3	3	4	1	3	24	3	4	3	4	3	4	5	3	5																								

Ficha técnica 1: Cuestionario de variable clima social familiar

Aspectos complementarios	Detalles
Objetivo:	Determinar el clima social familiar en los trabajadores de la Municipalidad de Santa Anita, 2018
Autor	R.H MOOS y E.J. TRICKETT.
Estandarización	Lima 1993 Cesar Ruiz Alva – Eva Guerra.
Tiempo:	20 minutos
Lugar:	Municipalidad de Santa Anita
Hora:	De 9:00 – 10:00 a.m
Administración:	Individual
Niveles	1 = Bajo 2 = Medio 3 = Alto
Dimensiones:	Número de dimensiones: 3 Dimensión 1: 27 items Dimensión 2: 45 items Dimensión 3: 18 items
Escalas:	1 = Verdadero 2 = Falso
Categoría	Muy mala Mala Tendencia mala Media Tendencia buena Buena Muy buena
Descripción:	Con el uso del software SPSS: Si las respuestas son altas: valor de la escala * total de ítems $90 \times 2 = 180$

Si las respuestas son bajas: valor de la escala *

total de items= $90 \times 1 = 90$

Rango = valor máximo – valor mínimo=

$180 - 90 = 90$

La constante = Rango entre número de niveles =

$90/3 = 30.33$

Baremación: *

Muy mala (66 – 80)

Mala (61 – 65)

Tendencia mala (56 – 60)

Media (41 – 60)

Tendencia buena (36 – 40)

Buena (31 – 35)

Muy buena (20 – 30)

Ficha técnica 2: Cuestionario de variable desempeño laboral.

Aspectos complementarios	Detalles
Objetivo:	Determinar el desempeño laboral en los trabajadores de la Municipalidad de Santa Anita, 2018.
Autor:	SHEILA SOLANO REATEGUI
Validado :	Tarapoto 2017 G. Ramirez, N. Herrera y E. Lopez.
Estandarización:	Lima 2018 por: R. Chirinos – N. Capaccyachi.
Tiempo:	20 minutos
Lugar:	Municipalidad de Santa Anita.
Hora:	De 9:00 – 10:00 a.m
Administración:	Individual
Niveles	1 = Bajo 2 = Medio 3 = Alto
Dimensiones:	Número de dimensiones: 3 Dimensión 1: 8 ítems Dimensión 2: 12 ítems Dimensión 3: 16 ítems
Escalas:	1 = Nunca 2 = Casi nunca 3 = A veces 4 = Casi siempre 5 = Siempre
Descripción:	Con el uso del software SPSS: Si las respuestas son altas: valor de la escala * total de ítems $36 \times 5 = 180$ Si las respuestas son bajas: valor de la escala * total de ítems $= 36 \times 1 = 36$ Rango = valor máximo – valor mínimo= $180 - 36 = 145$ La constante = Rango entre número de niveles = $145/3 = 48.33$
Baremación: *	Alto <132 - 180> Medio <84 - 131> Bajo <36 - 83>

Baremación de la variable de estudio desempeño laboral.

No.	ESCALA		RANGOS – INTERVALO					NIVELES					
	ITEM	MIN	MAX	PTJ.MI	PTJ. MAX	RANGO	INTERVAL	BAJO	MEDIO	ALTO			
v1	36	1	5	36	180	145	48.33	36	83.33	84.33	131.67	132.67	180.00
d1	8	1	5	8	40	33	11.00	8	18.00	19.00	29.00	30.00	40.00
d2	12	1	5	12	60	49	16.33	12	27.33	28.33	43.67	44.67	60.00
d3	16	1	5	16	80	65	21.67	16	36.67	37.67	58.33	59.33	80.00

Interpretación del coeficiente de confiabilidad para las Variables de estudio

Rangos	Magnitud
0,81 a 1,00	Muy Alta
0,61 a 0,80	Moderada
0,41 a 0,60	Baja
0,01 a 0,20	Muy baja

Distribución de escala de todas las variables de estudio de acuerdo al procesamiento de los casos

		N	%
Casos	Válido	84	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	84	100,0

Fuente: Elaboración propia a partir del Programa Estadístico Spss 24

Confiabilidad de la variable desempeño laboral

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
Item 1	113,5119	223,000	,100	,839
Item 2	113,1548	205,723	,543	,828
Item 3	113,5000	217,795	,318	,835
Item 4	113,2738	210,876	,382	,833
Item 5	113,5833	224,632	,023	,841
Item 6	113,4048	214,726	,374	,834
Item 7	114,2262	209,551	,367	,834
Item 8	113,2143	212,604	,382	,833
Item 9	113,5833	220,198	,248	,837
Item 10	113,3333	212,297	,443	,832
Item 11	113,5238	221,530	,096	,841
Item 12	113,8810	212,347	,300	,836
Item 13	113,2857	207,146	,513	,829
Item 14	113,3810	221,130	,158	,839
Item 15	113,4643	211,240	,430	,832
Item 16	113,2262	211,165	,392	,833
Item 17	113,1905	217,698	,238	,837
Item 18	113,6190	217,347	,273	,836
Item 19	113,7619	227,798	-,107	,844
Item 20	113,0833	207,354	,551	,828
Item 21	113,9048	207,967	,449	,831
Item 22	113,0714	213,007	,396	,833
Item 23	113,3333	214,707	,314	,835
Item 24	113,9643	222,926	,066	,841
Item 25	113,2500	214,864	,306	,835
Item 26	113,2976	214,236	,320	,835
Item 27	113,1905	206,831	,520	,829
Item 28	113,2738	213,527	,322	,835
Item 29	113,1190	216,757	,292	,836
Item 30	113,2500	208,527	,495	,830
Item 31	114,1667	217,538	,201	,838
Item 32	113,3333	212,755	,327	,835
Item 33	113,2381	214,111	,338	,834
Item 34	113,1429	214,269	,305	,835
Item 35	113,0476	211,154	,408	,832
Item 36	113,5476	210,106	,368	,833