



UNIVERSIDAD PRIVADA TELESUP

FACULTAD DE SALUD Y NUTRICIÓN

ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA

**CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN
EL PERSONAL DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL LA
YARADA – LOS PALOS, TACNA, 2020**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
LICENCIADO EN PSICOLOGÍA**

AUTOR:

Bach. CARITA FLORES, YOLANDA

LIMA– PERÚ

2020

ASESORA DE TESIS

Dra. ARCE FIGUEROA, MAPPY

JURADO EXAMINADOR

Dra. MARCELA ROSALINA BARRETO MUNIVE
Presidente

Dra. ROSA ESTHER CHIRINOS SUSANO
Secretario

Dra. NANCY MERCEDES CAPACYACHI OTÁROLA
Vocal

DEDICATORIA

A mis hijos Piero y Carlos, por su apoyo, por su paciencia, por su optimismo y darme todos los días la fuerza y fortaleza que necesito para mi superación profesional.

Yolanda

AGRADECIMIENTO

Agradezco ante todo a Dios, por ser mi guía, darme la alegría y ayuda en los momentos difíciles, por levantarme cuando sentí que no podía continuar y hoy me da la oportunidad de cumplir una meta más en mi vida.

A mi Universidad Privada Telesup y a todos aquellos que contribuyeron en mi formación profesional.

A mis profesoras: Doctora: Mappy Arce Figueroa

Y Frida Palomino Arpi, por brindarme todo su apoyo en la realización del presente trabajo.

Yolanda

RESUMEN

La finalidad del presente trabajo de investigación fue determinar la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral en el personal de la Municipalidad Distrital La Yarada – Los Palos, Tacna, 2020.

El tipo de investigación es cuantitativa, de nivel correlacional, siendo el diseño no experimental de tipo: transversal – correlacional. La población estuvo conformada por los 95 trabajadores. Para la recolección de datos, se aplicó la encuesta, se utilizó un cuestionario de 36 ítems para cada variable respectivamente. El análisis estadístico de los datos permite llegar a la conclusión: Se evidenció una relación significativa entre el clima organizacional y el desempeño laboral en el personal de la Municipalidad Distrital La Yarada – Los Palos, Tacna, presentando una correlación significativa debido a que el valor de P (sig. Bilateral) es < 0.005 , es decir, “0.000”; así mismo, se evidenció que el r de Pearson muestra un valor positivo y de 0.390, evidenciando una correlación positiva débil.

Dichos resultados son provenientes de un clima organizacional adecuado que repercute directamente en el desempeño de los trabajadores de la institución, por lo tanto, si existe una relación significativa entre el clima organizacional y el desempeño laboral en el personal de la Municipalidad Distrital la Yarada – Los Palos, Tacna, 2020.

Palabras clave: *Clima organizacional, Desempeño laboral, Cuantitativa, Correlacional, Transversal*

ABSTRACT

The purpose of this research work was to determine the relationship between organizational climate and job performance on the staff of the District Municipality La Yarada – Los Palos, Tacna, 2020.

The type of research is quantitative, at the correlational level, the non-experimental design being of the type: Transversal – Correlational. The population was made up of 95 workers. For data collection, the survey was applied, a 36-item questionnaire was used for each variable respectively. The statistical analysis of the data allows us to reach the conclusion: A significant relationship was evidenced between the organizational climate and job performance in the staff of the District Municipality La Yarada – Los Palos, Tacna, presenting a significant correlation because the value of P (sig. Bilateral) is < 0.005 , that is, "0.000"; likewise, it was evidenced that Pearson's R shows a positive value of 0.390, evidencing a positive and weak correlation.

These results are derived from an adequate organizational climate that directly affects the performance of the institution's workers, therefore, if there is a significant relationship between the organizational climate and job performance in the staff of the District Municipality La Yarada – Los Palos, Tacna, 2020.

Keywords: *Organizational climate, Job performance, Quantitative, Correlational and Cross*

ÍNDICE DE CONTENIDO

CARÁTULA	i
ASESORA DE TESIS	ii
JURADO EXAMINADOR	iii
DEDICATORIA	iv
AGRADECIMIENTO	v
RESUMEN	vi
ABSTRACT	vii
ÍNDICE DE CONTENIDO	viii
ÍNDICE DE TABLAS	xi
ÍNDICE DE FIGURAS	xv
INTRODUCCIÓN	xix
I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	21
1.1. Planteamiento del problema.....	21
1.2. Formulación del problema.....	23
1.2.1. Problema General.....	23
1.2.2. Problemas Específicos	23
1.3. Justificación del estudio.....	24
1.4. Objetivos de la investigación	25
1.4.1. Objetivo general.....	25
1.4.2. Objetivos específicos	25
II. MARCO TEÓRICO	26
2.1. Antecedentes de la investigación	26
2.1.1. Antecedentes nacionales.....	26
2.1.2. Antecedentes internacionales.....	27
2.2. Bases teóricas de las variables	29
2.2.1. Clima organizacional.....	29
2.2.2. Desempeño laboral.....	42
2.3. Definición de términos	52

III. MARCO METODOLÓGICO.....	54
3.1. Hipótesis de la investigación	54
3.1.1. Hipótesis general	54
3.1.2. Hipótesis específicas	54
3.2. Variables de estudio	54
3.2.1. Definición conceptual.....	54
3.2.2. Definición operacional.....	55
3.3. Tipo y nivel de investigación.....	58
3.4. Diseño de la investigación.....	58
3.5. Población y muestra de estudio.....	59
3.5.1. Población	59
3.5.2. Muestra.....	60
3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	60
3.6.1. Técnicas de recolección de datos.....	60
3.6.2. Instrumentos de recolección de datos	60
3.6.3. Adaptabilidad	65
3.7. Métodos de análisis de datos	65
3.8. Aspectos éticos	65
IV. RESULTADOS	66
4.1. Resultados del instrumento - clima organizacional.....	66
4.2. Resultados del instrumento - desempeño laboral.....	102
4.3. Resultados – frecuencias de las variables	138
4.4. Resultados de la prueba de hipótesis.....	140
4.4.1. Prueba de hipótesis general	140
4.4.2. Prueba de hipótesis específica 1	142
4.4.3. Prueba de hipótesis específica 2	143
4.4.4. Prueba de hipótesis específica 3	145
V. DISCUSIÓN.....	147
5.1. Análisis de discusión de resultados.....	147
VI. CONCLUSIONES	151
VII. RECOMENDACIONES.....	152

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	153
ANEXOS	159
Anexo 1. Matriz de consistencia	160
Anexo 2. Matriz de operacionalización	161
Anexo 3. Instrumentos	164
Anexo 4. Validación de instrumentos.....	169
Anexo 5. Matriz de datos	193

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1.	Ítem 1: Espacio suficiente y cómodo para hacer su trabajo en forma adecuada.....	66
Tabla 2.	Ítem 2: Se siente satisfecho/a en el ambiente donde trabaja	67
Tabla 3.	Ítem 3: Su ambiente de trabajo está libre de hostilidad	68
Tabla 4.	Ítem 4: El/La jefe/a impone las reglas escuchando las opiniones de los demás trabajadores.....	69
Tabla 5.	Ítem 5: El/la jefe/a escucha las opiniones de sus trabajadores antes de tomar una decisión	70
Tabla 6.	Ítem 6: El/La jefe/a es tolerante y un buen comunicador, que brinda confianza	71
Tabla 7.	Ítem 7: Existe una clara visión de las funciones que debe realizar.....	72
Tabla 8.	Ítem 8: Existe un organigrama que permite distinguir las funciones de los trabajadores	73
Tabla 9.	Ítem 9: Existe jerarquía organizacional que permite identificar el puesto de trabajo	74
Tabla 10.	Ítem 10: Los trabajadores aportan en el proceso de planificación y organización	75
Tabla 11.	Ítem 11: Los trabajadores aportan ideas para mejorar sus trabajos.....	76
Tabla 12.	Ítem 12: Los trabajadores se alientan a buscar nuevas formas de resolver los problemas	77
Tabla 13.	Ítem 13: La presión que tienen los trabajadores para la ejecución de sus actividades	78
Tabla 14.	Ítem 14: Los trabajadores tienen el tiempo suficiente para poder terminar con el trabajo	79
Tabla 15.	Ítem 15: El/La jefe/a o compañeros/as de trabajo reconocen y valoran el esfuerzo de sus logros	80
Tabla 16.	Ítem 16: Los trabajadores se encuentran en la capacidad para realizar cualquier trabajo	81

Tabla 17. Ítem 17: Los trabajadores son competitivos en las diferentes actividades o labores.....	82
Tabla 18. Ítem 18: Los trabajos realizados contribuyeron al logro de los objetivos de la institución.....	83
Tabla 19. Ítem 19: Respecto al ausentismo de/la trabajador/a son comprendidos por el/la jefe/a inmediato/a.	84
Tabla 20. Ítem 20: Los problemas con el avance de los trabajos ocasionados por el ausentismo	85
Tabla 21. Ítem 21: El/La jefe/a utiliza medidas o reglas que ayudan al/la trabajador/a a evitar problemas	86
Tabla 22. Ítem 22: Las condiciones de trabajo son buenas	87
Tabla 23. Ítem 23: Los jefes reconocen los trabajos valiosos de los/as trabajadores/as.....	88
Tabla 24. Ítem 24: Existen normas y valores que favorecen en la organización del trabajo	89
Tabla 25. Ítem 25: Hay suficientes oportunidades de carrera y mejoramiento	90
Tabla 26. Ítem 26: Oportunidades de obtener nuevos conocimientos y habilidades	91
Tabla 27. Ítem 27: Los programas de entrenamiento y desarrollo disponible son efectivos	92
Tabla 28. Ítem 28: Recibe en forma oportuna la información que requiere.....	93
Tabla 29. Ítem 29: Canales de comunicación entre los jefes y subordinados	94
Tabla 30. Ítem 30: Buena comunicación entre los compañeros de la institución	95
Tabla 31. Ítem 31: Se muestran colaboradores/as con sus compañeros/as que recién ingresan.....	96
Tabla 32. Ítem 32: Se premian los logros alcanzados por los trabajadores	97
Tabla 33. Ítem 33: Se realizan actividades de proyección social con todos los trabajadores	98
Tabla 34. Ítem 34: Los conflictos existentes entre las diferentes áreas son evitados por los jefes	99
Tabla 35. Ítem 35: Cooperación y el apoyo entre los servidores de las diferentes áreas	100

Tabla 36. Ítem 36: Utilizan y analizan métodos sistemáticos para encontrar soluciones	101
Tabla 37. Ítem 37: Tiene claro cada una de sus funciones por desarrollar	102
Tabla 38. Ítem 38: Se rige a las normas y especificaciones del trabajo	103
Tabla 39. Ítem 39: Cuenta con autonomía para la toma de decisiones.....	104
Tabla 40. Ítem 40: Conoce las actividades en cada uno de los procesos pertenecientes a su trabajo	105
Tabla 41. Ítem 41: Capacidad de análisis frente a una problemática existente.....	106
Tabla 42. Ítem 42: Se comunica en tiempos oportunos con su jefe/a inmediato/a.	107
Tabla 43. Ítem 43: Es un trabajador/a confiable para manejar información confidencial	108
Tabla 44. Ítem 44: Brinda aporte importante para el desarrollo del trabajo.....	109
Tabla 45. Ítem 45: Habilidades para desarrollar sus funciones de manera óptima	110
Tabla 46. Ítem 46: Sus destrezas en el puesto de trabajo se diferencian del resto	111
Tabla 47. Ítem 47: Es eficiente en el desarrollo de sus funciones.....	112
Tabla 48. Ítem 48: Compite con sus compañeros/as de trabajo para optimizar el tiempo.....	113
Tabla 49. Ítem 49: Se muestra empático/a con las recomendaciones que su jefe le comenta.....	114
Tabla 50. Ítem 50: Sigue las especificaciones brindadas por el/la jefe/a inmediato/a.....	115
Tabla 51. Ítem 51: Mantiene una actitud positiva hacia el desarrollo de su trabajo	116
Tabla 52. Ítem 52: Evita conflictos entre sus compañeros/as.....	117
Tabla 53. Ítem 53: Satisfecho (a) con sus acciones a desarrollar en el puesto.....	118
Tabla 54. Ítem 54: Satisfecho (a) con las responsabilidades en su puesto.....	119
Tabla 55. Ítem 55: Está contento (a) con el salario obtenido.....	120
Tabla 56. Ítem 56: Se mantiene un ambiente saludable entre compañeros en cuanto al salario	121
Tabla 57. Ítem 57: Capacidad para dar solución a un problema existente.....	122
Tabla 58. Ítem 58: Soluciona conflictos de manera rápida y oportuna	123
Tabla 59. Ítem 59: Mantiene una buena relación con su jefe/a y compañeros/as..	124

Tabla 60. Ítem 60: Plantea estrategias de solución frente a problemas que se suscitan	125
Tabla 61. Ítem 61: Constantemente llega tarde a su centro de labor	126
Tabla 62. Ítem 62: Siente que no presenta a tiempo sus informes de avance	127
Tabla 63. Ítem 63: Justifica sus constantes retrasos a su centro de trabajo	128
Tabla 64. Ítem 64: Cuentan con Usted para la toma de decisiones dentro de su área de trabajo	129
Tabla 65. Ítem 65: Se siente identificado(a) con la Municipalidad.....	130
Tabla 66. Ítem 66: Se queda más tiempo de lo establecido en su trabajo	131
Tabla 67. Ítem 67: No tiene registros de salida antes de la hora de salida establecida	132
Tabla 68. Ítem 68: Muestra su apoyo en el desarrollo de nuevas actividades o estrategias.....	133
Tabla 69. Ítem 69: No tiene dificultad para trabajar en equipo	134
Tabla 70. Ítem 70: Muestra su liderazgo en el desarrollo de sus actividades realizadas	135
Tabla 71. Ítem 71: Propone estrategias para alcanzar los objetivos en un menor tiempo.....	136
Tabla 72. Ítem 72: El resultado alcanzado en el trabajo es más eficiente cuando trabajan en equipo.....	137
Tabla 73. Variable clima organizacional.....	138
Tabla 74. Variable desempeño laboral.....	139
Tabla 75. Escala de interpretación del Coeficiente de Correlación	140
Tabla 76. Correlación entre el clima organizacional y desempeño laboral.....	141
Tabla 77. Correlación entre el clima organizacional y desempeño laboral.....	141
Tabla 78. Correlación entre el clima organizacional y la dimensión función	142
Tabla 79. Correlación entre el clima organizacional y la dimensión comportamiento.....	144
Tabla 80. Correlación entre el clima organizacional y la dimensión rendimiento ...	146

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Ítem 1: Espacio suficiente y cómodo para hacer su trabajo en forma adecuada.....	66
Figura 2. Ítem 2: Se siente satisfecho/a en el ambiente donde trabaja	67
Figura 3. Ítem 3: Su ambiente de trabajo está libre de hostilidad	68
Figura 4. Ítem 4: El/La jefe/a impone las reglas escuchando las opiniones de los demás trabajadores.....	69
Figura 5. Ítem 5: El/la jefe/a escucha las opiniones de sus trabajadores antes de tomar una decisión	70
Figura 6. Ítem 6: El/La jefe/a es tolerante y un buen comunicador, que brinda confianza	71
Figura 7. Ítem 7: Existe una clara visión de las funciones que debe realizar.....	72
Figura 8. Ítem 8: Existe un organigrama que permite distinguir las funciones de los trabajadores	73
Figura 9. Ítem 9: Existe jerarquía organizacional que permite identificar el puesto de trabajo	74
Figura 10. Ítem 10: Los trabajadores aportan en el proceso de planificación y organización	75
Figura 11. Ítem 11: Los trabajadores aportan ideas para mejorar sus trabajos.....	76
Figura 12. Ítem 12: Los trabajadores se alientan a buscar nuevas formas de resolver los problemas	77
Figura 13. Ítem 13: La presión que tienen los trabajadores para la ejecución de sus actividades	78
Figura 14. Ítem 14: Los trabajadores tienen el tiempo suficiente para poder terminar con el trabajo	79
Figura 15. Ítem 15: El/La jefe/a o compañeros/as de trabajo reconocen y valoran el esfuerzo de sus logros	80

Figura 16. Ítem 16: Los trabajadores se encuentran en la capacidad para realizar cualquier trabajo	81
Figura 17. Ítem 17: Los trabajadores son competitivos en las diferentes actividades o labores.....	82
Figura 18. Ítem 18: Los trabajos realizados contribuyeron al logro de los objetivos de la institución.....	83
Figura 19. Ítem 19: Respecto al ausentismo de/la trabajador/a son comprendidos por el/la jefe/a inmediato/a.....	84
Figura 20. Ítem 20: Los problemas con el avance de los trabajos ocasionados por el ausentismo	85
Figura 21. Ítem 21: El/La jefe/a utiliza medidas o reglas que ayudan al/la trabajador/a a evitar problemas	86
Figura 22. Ítem 22: Las condiciones de trabajo son buenas	87
Figura 23. Ítem 23: Los jefes reconocen los trabajos valiosos de los/as trabajadores/as.....	88
Figura 24. Ítem 24: Existen normas y valores que favorecen en la organización del trabajo	89
Figura 25. Ítem 25: Hay suficientes oportunidades de carrera y mejoramiento	90
Figura 26. Ítem 26: Oportunidades de obtener nuevos conocimientos y habilidades	91
Figura 27. Ítem 27: Los programas de entrenamiento y desarrollo disponible son efectivos	92
Figura 28. Ítem 28: Recibe en forma oportuna la información que requiere	93
Figura 29. Ítem 29: Canales de comunicación entre los jefes y subordinados	94
Figura 30. Ítem 30: Buena comunicación entre los compañeros de la institución	95
Figura 31. Ítem 31: Se muestran colaboradores/as con sus compañeros/as que recién ingresan.....	96
Figura 32. Ítem 32: Se premian los logros alcanzados por los trabajadores	97
Figura 33. Ítem 33: Se realizan actividades de proyección social con todos los trabajadores	98
Figura 34. Ítem 34: Los conflictos existentes entre las diferentes áreas son evitados por los jefes	99

Figura 35. Ítem 35: Cooperación y el apoyo entre los servidores de las diferentes áreas	100
Figura 36. Ítem 36: Utilizan y analizan métodos sistemáticos para encontrar soluciones	101
Figura 37. Ítem 37: Tiene claro cada una de sus funciones por desarrollar	102
Figura 38. Ítem 38: Se rige a las normas y especificaciones del trabajo	103
Figura 39. Ítem 39: Cuenta con autonomía para la toma de decisiones.....	104
Figura 40. Ítem 40: Conoce las actividades en cada uno de los procesos pertenecientes a su trabajo	105
Figura 41. Ítem 41: Capacidad de análisis frente a una problemática existente.....	106
Figura 42. Ítem 42: Se comunica en tiempos oportunos con su jefe/a inmediato/a	107
Figura 43. Ítem 43: Es un trabajador/a confiable para manejar información confidencial	108
Figura 44. Ítem 44: Brinda aporte importante para el desarrollo del trabajo	109
Figura 45. Ítem 45: Habilidades para desarrollar sus funciones de manera óptima	110
Figura 46. Ítem 46: Sus destrezas en el puesto de trabajo se diferencian del resto	111
Figura 47. Ítem 47: Es eficiente en el desarrollo de sus funciones.....	112
Figura 48. Ítem 48: Compite con sus compañeros/as de trabajo para optimizar el tiempo.....	113
Figura 49. Ítem 49: Se muestra empático/a con las recomendaciones que su jefe le comenta.....	114
Figura 50. Ítem 50: Sigue las especificaciones brindadas por el/la jefe/a inmediato/a	115
Figura 51. Ítem 51: Mantiene una actitud positiva hacia el desarrollo de su trabajo	116
Figura 52. Ítem 52: Evita conflictos entre sus compañeros/as.....	117
Figura 53. Ítem 53: Satisfecho (a) con sus acciones a desarrollar en el puesto.....	118
Figura 54. Ítem 54: Satisfecho (a) con las responsabilidades en su puesto.....	119
Figura 55. Ítem 55: Está contento (a) con el salario obtenido.....	120
Figura 56. Ítem 56: Se mantiene un ambiente saludable entre compañeros en cuanto al salario	121
Figura 57. Ítem 57: Capacidad para dar solución a un problema existente	122
Figura 58. Ítem 58: Soluciona conflictos de manera rápida y oportuna	123

Figura 59. Ítem 59: Mantiene una buena relación con su jefe/a y compañeros/as..	124
Figura 60. Ítem 60: Plantea estrategias de solución frente a problemas que se suscitan Elaboración propia	125
Figura 61. Ítem 61: Constantemente llega tarde a su centro de labor	126
Figura 62. Ítem 62: Siente que no presenta a tiempo sus informes de avance	127
Figura 63. Ítem 63: Justifica sus constantes retrasos a su centro de trabajo	128
Figura 64. Ítem 64: Cuentan con Usted para la toma de decisiones dentro de su área de trabajo	129
Figura 65. Ítem 65: Se siente identificado(a) con la Municipalidad.....	130
Figura 66. Ítem 66: Se queda más tiempo de lo establecido en su trabajo	131
Figura 67. Ítem 67: No tiene registros de salida antes de la hora de salida establecida	132
Figura 68. Ítem 68: Muestra su apoyo en el desarrollo de nuevas actividades o estrategias.....	133
Figura 69. Ítem 69: No tiene dificultad para trabajar en equipo	134
Figura 70. Ítem 70: Muestra su liderazgo en el desarrollo de sus actividades realizadas.....	135
Figura 71. Ítem 71: Propone estrategias para alcanzar los objetivos en un menor tiempo.....	136
Figura 72. Ítem 72: El resultado alcanzado en el trabajo es más eficiente cuando trabajan en equipo.....	137
Figura 73. Variable clima organizacional.....	138
Figura 74. Variable del desempeño laboral	139
Figura 75. Correlación entre el clima organizacional y la dimensión función	143
Figura 76. Correlación entre el clima organizacional y la dimensión comportamiento.	144
Figura 77. Correlación entre el clima organizacional y la dimensión rendimiento ...	146

INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de investigación titulado “Clima organizacional y desempeño laboral en el personal de la Municipalidad Distrital La Yarada – Los Palos, Tacna, 2020”, tiene como objetivo general determinar la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral en el personal de la Municipalidad.

Actualmente, realizar estudios sobre el clima organizacional y el desempeño laboral es importante porque permite comprender mejor el funcionamiento de la institución y como afecta directamente sobre el trabajador; en tal sentido, el clima organizacional se puede definir como el medio ambiente en el que se desarrolla la labor diaria de los trabajadores y como está puede repercutir en su desempeño laboral, es decir, en su rendimiento, comportamiento y relaciones interpersonales en la institución.

Teniendo en cuenta que el entorno físico también es un elemento fundamental en el rendimiento y desarrollo de las tareas diarias de todo trabajador; se ha observado que los ambientes de trabajo en la Municipalidad Distrital La Yarada – Los Palos no reúnen las condiciones adecuadas para un buen desempeño laboral de su personal; estos espacios de trabajo son muy reducidos; además, de ser compartidos por otros servicios que brinda el municipio a la población y, por lo tanto, no garantiza la privacidad de los usuarios.

Por tal motivo, la evaluación del clima organizacional es muy indispensable, ya que proporciona a la institución una percepción general de la opinión de sus trabajadores y como se sienten en ella. Asimismo, permitirá implementar intervenciones orientadas a mejorar aspectos que afecten el normal desarrollo de la institución y de la misma forma potenciar todos aquellos aspectos favorables, que motivan una adecuada labor diaria y productiva.

Considerando, que el presente estudio de investigación tiene como propósito estudiar el clima organizacional y el desempeño laboral y su relación entre ambas

variables con la finalidad de contribuir a mejorar el clima organizacional y el desempeño laboral, en este sentido, se plantea la siguiente hipótesis: existe una relación significativa entre el clima organizacional y el desempeño laboral en el personal de la Municipalidad Distrital La Yarada – Los Palos, Tacna, 2020.

Referente a la metodología empleada, la investigación es de tipo cuantitativo, el nivel de estudio es correlacional, el diseño utilizado es no experimental de tipo transversal – correlacional. Además, se aplicó la encuesta como técnica de recolección de datos y los instrumentos utilizados para ambas variables, son los cuestionarios, tanto para la variable clima organizacional y para la variable desempeño laboral.

Para una mejor comprensión, el presente trabajo de investigación se ha estructurado de la siguiente forma: El capítulo I presenta el planeamiento del problema de investigación, formulación del problema. Igualmente se establece la justificación del trabajo, así como los objetivos de la investigación. En el capítulo II, corresponde al marco teórico, en donde se describen los antecedentes internacionales y nacionales de la investigación; así mismo, las bases teóricas de las variables y la definición de términos. Respecto al capítulo III, comprende los métodos y materiales como: el planteamiento de la hipótesis de la investigación, las variables de estudio, el tipo y nivel de investigación, así como el diseño. También contiene la población y muestra de estudio, técnica e instrumentos de recolección de datos. En cuanto al capítulo IV, corresponde a los resultados de la investigación, donde se analiza los resultados obtenidos a través de las encuestas aplicadas a los trabajadores de la municipalidad; el análisis de los datos se expresa mediante frecuencias y porcentajes representados en tablas y figuras, con sus respectivos análisis cualitativo. Referente al capítulo V, corresponde a la discusión de los resultados obtenidos. Finalmente se presentan las conclusiones, recomendaciones, referencias bibliográficas y anexos.

I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Planteamiento del problema

En la actualidad el clima organizacional se ha convertido en un tema de gran importancia para casi todas las organizaciones, quienes se encuentran en la búsqueda constante por mejorar el ambiente donde laboran, y lograr de esta manera un aumento en el desempeño.

A nivel mundial, el clima organizacional toma especial relevancia en un mundo cada vez más globalizado y competitivo, en el que los aspectos del clima organizacional como: participación, comunicación, reconocimiento, respeto y la competitividad pueden convertirse en factores diferenciados que posibilitan a una organización ser más exitosa que sus competidores.

Según Robles, (2017), a nivel internacional, diversos estudios de investigación determinan la importancia de realizar una medición y estudio sobre el clima organizacional con la finalidad de brindar información sobre la apreciación del ambiente en la cual realizan sus actividades.

Además, el mismo autor menciona que a nivel nacional, el clima organizacional se ve influenciado por diversos factores como: incentivos, horarios de trabajo, baja remuneración, ambiente laboral, falta de liderazgo; por lo que, los trabajadores limitan sus capacidades y habilidades la cuales se evidencian en el desarrollo de sus actividades y en el cumplimiento de los objetivos de la organización.

Según Solano, (2017), menciona que el clima organizacional en nuestro país, está adquiriendo gran importancia en las instituciones públicas, porque las altas direcciones han comprendido que alcanzar la calidad en el servicio, significa conocer la relación entre estructura física, relaciones humanas y estrategias laborales.

Asimismo, tenemos el aporte de Calachua (2018) al establecer que el clima organizacional es un factor primordial para el logro de los objetivos y metas de la

institución. Además, sus integrantes requieren de un apropiado ambiente para el desempeño de sus labores.

Para Huillca, (2017), las organizaciones están conformadas por personas que laboran coordinadamente para lograr los objetivos institucionales; por ende, tratan de brindar condiciones de trabajo que permitan crear buenos niveles de desempeño para su desarrollo óptimo. De igual modo, menciona que a nivel nacional el desempeño laboral es un factor esencial en toda organización.

Medina (2017), define al desempeño como el comportamiento que se observa en los empleados destacados para cumplir con los objetivos de una organización. Por lo tanto, el desempeño laboral es la fortaleza más relevante con la que cuenta una organización.

De igual manera, se tiene el aporte de Moreno et al. (2016), quienes estiman al desempeño laboral como la forma en la que los empleados ejecutan sus labores; además, consideran que el rendimiento de los trabajadores se ve influenciado por factores como: el trabajo en equipo, reconocimiento a su labor, por los beneficios, estabilidad laboral y el intercambio de conocimientos entre los trabajadores.

Podemos comentar que el desarrollo de las organizaciones depende en gran medida de las condiciones ambientales que brinda a sus integrantes para realizar sus labores diarias; es por ello, el clima organizacional es el medio ambiente humano y físico donde se desarrolla el trabajo cotidiano. Generando una relación social óptima para la realización de las tareas. Además, influye en la satisfacción, y por lo tanto influye en la productividad.

También Espejo, (2016), considera al clima organizacional como las percepciones de los trabajadores respecto a su trabajo, a su ambiente físico en la que realizan sus actividades laborales y las relaciones interpersonales que tienen lugar en el entorno.

El entorno físico es un componente fundamental del clima organizacional, puesto que el diseño, la distribución y las comodidades que ofrezca, tienen un gran

impacto en el desempeño de los empleados. Es muy importante que los espacios de trabajo sean cómodos, frescos y amplios para ofrecer las mejores condiciones a los trabajadores, permitiéndoles trabajar eficazmente.

Sin embargo, en la Municipalidad Distrital La Yarada Los Palos se ha observado que los ambientes de trabajo no reúnen las condiciones adecuadas para un buen desempeño laboral; estos espacios son muy reducidos, además de ser compartidos por otros servicios que brinda la Municipalidad a la población y, por lo tanto, no garantizando la privacidad de los usuarios.

Considerando que el entorno físico laboral constituye un elemento importante en el rendimiento y desarrollo de las tareas de todo trabajador; además, de influir en la interacción entre compañeros, es importante determinar la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral.

En tal sentido, percibimos que el clima organizacional tiene una relación directa con el desempeño laboral, a la vez, contribuyen al logro de los objetivos institucionales. Por lo tanto, teniendo en cuenta la situación expuesta, se realizó el trabajo de investigación sobre clima organizacional y desempeño laboral en el personal de la Municipalidad Distrital La Yarada - Los Palos en el presente año.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema General

PG. ¿Cuál es la relación entre el Clima organizacional y el Desempeño laboral en el personal de la Municipalidad Distrital La Yarada - Los Palos, Tacna, 2020?

1.2.2. Problemas Específicos

PE 1. ¿Cómo se relaciona el Clima organizacional con la Función del personal de la Municipalidad Distrital Municipalidad Distrital La Yarada - Los Palos, Tacna, 2020?

PE 2. ¿Cómo se relaciona el Clima organizacional con el Comportamiento del personal de la Municipalidad Distrital La Yarada - Los Palos, Tacna, 2020?

PE 3. ¿Cómo se relaciona el Clima organizacional con el Rendimiento del personal de la Municipalidad Distrital La Yarada - Los Palos, Tacna, 2020?

1.3. Justificación del estudio

Desestimar la calidad de las relaciones que se establecen en el trabajo, así como la satisfacción de los trabajadores, puede traer bajos resultados para la organización. En toda organización, el recurso humano es el más importante, por lo que procurar su bienestar debe ser una de las prioridades de toda institución.

Hoy en día, el lugar del trabajo es considerado el segundo hogar de los trabajadores ya que regularmente invierten más de ocho horas diarias conviviendo con los compañeros de trabajo. Es importante conocer el ambiente que existe dentro de la institución, una forma de conocer dicho ambiente, es mediante el clima organizacional, ya que, al contar con un entorno agradable junto con un liderazgo efectivo, los trabajadores de cualquier organización serán de gran ayuda en cuanto a lograr el cumplimiento de metas y objetivos. El análisis del clima organizacional o laboral permite detectar factores que afecten de manera positiva o negativa el Desempeño laboral y por ende la productividad de la organización.

El presente trabajo de investigación tiene como finalidad estudiar el Clima Organizacional y el Desempeño laboral y su relación entre ambas variables con la finalidad de contribuir a mejorar el clima organizacional y el desempeño laboral en el personal de la Municipalidad Distrital La Yarada - Los Palos, Tacna, 2020.

La investigación contribuyó a ampliar los datos sobre el clima organizacional y el desempeño laboral y compararlos con otros estudios similares. Los datos obtenidos sobre el clima organizacional permitieron tomar acciones correctivas e intervenir en conflictos, insatisfacciones, para evitar actitudes negativas, incertidumbres, desconfianza, impuntualidad, falta de compromiso y lealtad.

Existe una ventaja de medir el desempeño laboral, ya al analizar los resultados se puede ver claramente los problemas individuales de cada empleado, así como de la empresa. Al analizar los resultados de medir el desempeño laboral, veremos

claramente los problemas individuales de cada empleado, así como de la Municipalidad en general como lugar de trabajo. Una evaluación de desempeño es la mejor herramienta para conocer la productividad verdadera de un empleado y de la institución. Permitirá tener un panorama real de su eficiencia y lo que se puede hacer para mantenerla o mejorarla.

1.4. Objetivos de la investigación

1.4.1. Objetivo general

OG. Determinar la relación entre el Clima organizacional y el Desempeño laboral en el personal de la Municipalidad Distrital La Yarada - Los Palos, Tacna, 2020.

1.4.2. Objetivos específicos

OE 1. Determinar la relación entre Clima Organizacional con la Función del personal de la Municipalidad Distrital La Yarada - Los Palos, Tacna, 2020.

OE 2. Determinar la relación entre Clima organizacional con el Comportamiento del personal de la Municipalidad Distrital La Yarada - Los Palos, Tacna, 2020.

OE 3. Determinar la relación entre Clima organizacional con el Rendimiento del personal de la Municipalidad Distrital La Yarada - Los Palos, Tacna, 2020.

II. MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la investigación

2.1.1. Antecedentes nacionales

Del Valle (2018), con su tesis titulada “Clima organizacional y desempeño laboral en trabajadores de la Municipalidad Distrital de San Luis, Lima, 2016”, cuya investigación tuvo por objetivo establecer la relación que existe entre el clima organizacional y desempeño laboral en trabajadores de la Municipalidad Distrital de San Luis, Lima, en el año 2016. El estudio es no experimental, de nivel correlacional. La muestra estuvo constituida por 64 trabajadores, la técnica que se empleó fue la encuesta y de instrumento los cuestionarios de Clima organizacional y de Desempeño laboral. Obteniendo por resultado que no existe relación significativa entre el Clima organizacional y el desempeño laboral. Asimismo, se demostró que el nivel de Clima organizacional en trabajadores es bueno y el índice de Desempeño laboral es excelente.

Requejo (2017), en su trabajo de investigación titulada “Clima organizacional en el personal de salud del Hospital de Contingencia II-2 Tarapoto, San Martín, Abril – Setiembre, 2016”, tuvo como objetivo conocer el clima organizacional en el personal de salud del Hospital de Contingencia II-2. El estudio es cuantitativo, transversal de tipo descriptivo, observacional. Se incluyó al personal asistencial y administrativo. Se encuestó a 226 trabajadores. Obteniendo como resultado un clima por mejorar con un puntaje 173.35. el 20.8% percibió un clima saludable, el 70.4% por mejorar y un 8.8% no saludable. Las tres variables, potencial humano, diseño organizacional y cultura organizacional fueron clima por mejorar. Sólo la dimensión identidad se percibió como clima saludable, las demás por mejorar. Como conclusión, muestra que los trabajadores perciben un clima por mejorar, lo que incita a desarrollar estrategias para fortalecer la organización y mejorar la productividad.

Bautista y Lozano (2016), en su tesis titulada “Clima organizacional y Desempeño Laboral en la Municipalidad Provincial de Huanta – 2015”, cuyo objetivo

de la investigación fue determinar la incidencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huanta en la región de Ayacucho. El tipo de investigación fue correlacional, el nivel descriptivo ya que fue necesario establecer las correlaciones entre cada variable; la metodología empleada corresponde a inductivo y deductivo; el tamaño de la muestra fue de 118 trabajadores, no se utilizó muestreo ya que se efectuó un censo a la totalidad de trabajadores. Para la recolección de datos se utilizó una ficha de cuestionario auto administrativo que permitió recoger las percepciones de los trabajadores; para la tabulación se ha empleado la estadística descriptiva inferencial; quedando demostrada que el Clima organizacional incide significativamente en el Desempeño laboral en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huanta.

2.1.2. Antecedentes internacionales

Meza (2018), con su tesis titulada “clima organizacional y desempeño laboral en empleados de la Universidad Linda Vista, en Chiapas”. Con el objetivo de identificar el nivel en el que se encuentra el clima organizacional de la Universidad Linda Vista, en Chiapas, México y constatar cómo este influye en el desempeño laboral de sus empleados. La investigación es de tipo empírico, cuantitativo y transversal. Fue un estudio censal que incluyó a 100 empleados de la Universidad Linda Vista, Chiapas. La presente investigación tuvo como instrumentos de medición dos cuestionarios: uno para medir el clima organizacional y otro para medir el desempeño laboral. El proceso estadístico se elaboró aplicando diversas técnicas descriptivas y procedimientos de estadística inferencial como la r de Pearson. Como resultado se encontró que existe una correlación positiva significativa entre el clima organizacional y el desempeño laboral ($r = .569$, $p = .000$), lo que permite inferir que, cuanto mejor sea el clima organizacional de la Universidad Linda Vista, los empleados tendrán un mejor desempeño laboral. Dentro de las conclusiones se encontró que sí existe relación entre el clima organizacional y el desempeño. Cuanto mejor sea el clima organizacional en la Universidad Linda Vista, tanto mejor será el desempeño laboral. Además, se halló que la mayoría de los empleados (86%) percibe un clima organizacional positivo. En cuanto al desempeño laboral, se encontró que más de la

mitad percibe un desempeño laboral muy bueno (56.4%). De acuerdo a los resultados, se dan las siguientes recomendaciones: considerar la posibilidad de que los departamentos de factor humano e investigación trabajen en estrecha colaboración con respecto al clima organizacional y al desempeño laboral, a fin que los resultados tengan un seguimiento positivo. Asimismo, se deben revisar los factores que influyen en el clima organizacional tales, como liderazgo, remuneración, comunicación, compromiso, reconocimiento y lugar de trabajo.

Chacón (2015), es su trabajo de investigación titulada “Análisis del clima organizacional de la empresa representaciones CEM, ubicada en Chiquimula, Chiquimula”. Tuvo como objetivo principal el análisis de los factores que afectan el clima organizacional en la empresa Siendo una investigación de tipo descriptivo. Los sujetos de estudio fueron 57. El instrumento utilizado para la recolección de información fue una encuesta, teniendo como indicadores el liderazgo, motivación, comunicación, toma de decisiones y el trabajo en equipo. Se logró concluir que el clima organizacional de la empresa es favorable en general, se identificó que el tipo liderazgo manejado dentro de la empresa es muy bueno, es un liderazgo democrático, se percibe accesibilidad del jefe, para la aportación de ideas, el cual favorece el desarrollo de cada uno de ellos y sobre todo al cumplimiento de las metas. La comunicación es muy buena, en donde se estableció que prevalece la comunicación verbal, consideran la asignación de actividades como justas y tiene definidos los objetivos a cumplir. Se logró identificar una muy buena toma de decisiones por parte del jefe y sus colaboradores, que cumplen con todos sus objetivos, los colaboradores cuentan con el respaldo de su jefe para la innovación de los procesos de implementación de mejoras. En relación al indicador trabajo en equipo de la empresa es bueno, se sienten identificados, existe sinergia entre los compañeros de trabajo, trabajan como equipos multidisciplinarios y consideran que el trato en su mayoría es el justo para cada uno. Se recomienda fortalecer el indicador motivación, lo cual se puede realizar mediante un programa de reconocimientos e incentivos para el personal.

Pérez (2014), en su tesis: 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. La 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 que las funciones no sean desarrolladas de manera eficiente.

2.2. Bases teóricas de las variables

2.2.1. Clima organizacional

Para el presente estudio se toma en consideración la definición de Gaspar (2011) (citado por Solano 2017) el cual señala que el clima organizacional conlleva a la unión de varios aspectos, entre ellas el liderazgo, las creencias, la comunicación, etc. Sin embargo, también se considera como el conjunto de normas, valores y formas de pensar, conglomerado de actitudes y conductas que caracterizan el diario vivir de los colaboradores dentro de la organización. Además, para tener una buena relación entre los integrantes de una organización es indispensable mantener una buena comunicación, característica fundamental del clima organizacional. Además, es considerado como pilar fundamental en la organización para mantener una buena relación entre los integrantes con la finalidad de lograr elevar el grado de satisfacción en el trabajo, mejorar su calidad y con ello mejorar el ambiente laboral.

Dessler y Varela (2011) el clima organizacional se define como “las percepciones que el individuo tiene de la organización para la cual trabaja y la opinión que se haya formado de ella en términos de autonomía, estructura, recompensas, consideraciones, cordialidad, apoyo y apertura” (p. 183).

Por otro lado, Chiavenato (2007) refiere que el clima organizacional es considerado como el espacio o ambiente interno donde los miembros de una organización se interrelacionan, además de influir en el sentido de responsabilidad, motivación y reconocimiento.

Para Aguirre y Martínez (2012) los elementos que conforman el clima organizacional son el ambiente donde el trabajador desempeña su trabajo, el trato y la consideración que tiene los jefes hacia ellos, la relación entre compañeros y la comunicación. Además, cuando los integrantes de una organización se encuentran motivados, se identificarán con los valores organizacionales originando el buen rendimiento y rentabilidad, así como el logro de los objetivos.

Asimismo, para Aguirre y Martínez (2012) existen elementos importantes a estudiar dentro de una organización y que son recepcionadas por el trabajador las cuales son: los espacios físicos, el ruido, el calor, contaminación, instalaciones, maquinarias, además el tamaño de la organización, estructura formal; conflicto entre personas o departamentos; comunicaciones, las aptitudes, las actitudes, motivaciones, expectativas, la productividad, ausentismo, rotación, satisfacción laboral, tensiones y estrés.

2.2.1.1. Teorías del clima organizacional

Definitivamente existen muchas teorías sobre el clima organizacional, sin embargo, para el presente estudio se ha considerado como paradigma las siguientes teorías:

a) Teoría de Litwin y Stringer (1968)

Según Sandi (2018) estos dos autores definen el clima como una característica relativamente estable del ambiente interno de una organización, que es experimentada por sus miembros, que influye su comportamiento y puede ser explicado cuantificando las características de la organización.

La presente teoría trata de explicar importantes aspectos de la conducta de los individuos en las organizaciones, en términos de motivación y clima. Estos autores utilizan una medición de tipo perceptual del clima ya que describen el clima organizacional tal como lo perciben subjetivamente los miembros de una organización.

De acuerdo con el tipo de motivación que se propicie, Litwin y Stringer (1968), proponen tres tipos de climas diferentes: sólo uno de ellos estará presente en la organización. Los tipos de clima son:

- **Clima autoritario:** caracterizado por una alta necesidad de poder, actitudes negativas hacia el grupo, y traen como consecuencia baja productividad y baja satisfacción.
- **Clima amistoso:** se caracteriza por existir un alto nivel de motivación hacia la afiliación, alta satisfacción en el trabajo, actitudes positivas hacia el grupo. Sin embargo, el desempeño es bajo.
- **Clima de logro:** alto nivel de motivación al logro, alta satisfacción en el trabajo, actitudes positivas hacia el grupo y denotan alta productividad.

Del mismo modo, Ccoriñaupa y Gavino (2018) citan a Litwin y Stringer, quienes postulan la existencia de nueve dimensiones que repercuten en la generación del clima organizacional en una organización y estas son las siguientes:

- **Estructura.** Se refiere a la percepción que tienen los integrantes de la organización en cuanto a las reglas, procedimiento, trámites, normas, obstáculos a que se ven enfrentados en el desarrollo de sus trabajos.
- **Responsabilidad.** Es la percepción de la persona sobre su propio jefe, el tener un compromiso con el trabajo y tener sus propias exigencias.
- **Recompensa.** En relación a la percepción de los miembros sobre la recompensa recibida por su trabajo bien realizado
- **Desafío.** Definido como el sentimiento percibido por los miembros de la organización en relación a los desafíos que tiene sobre su trabajo.

- **Relaciones.** Se consideran como las percepciones de los integrantes de la organización en relación a su ambiente de trabajo grato y de sus buenas relaciones entre jefes y subordinados, es decir la coordinación entre integrantes de la organización.
- **Cooperación.** Referidos a los sentimientos de cada uno de los miembros de la organización respecto a la existencia del espíritu de ayuda de parte de los directivos o empleados.
- **Estándares.** Viene a ser la forma como los integrantes de una organización perciben el énfasis que pone la empresa sobre las normas de rendimiento.
- **Conflictos.** En referencia al sentimiento de los integrantes de la organización, relacionados a la aceptación de opiniones, sin temor a enfrentarse, así como dar solución a los problemas cuando se presenten.
- **Identidad.** Es el sentimiento y la sensación de compartir objetivos personales con la organización.

Ccoriñaupa y Gavino (2018) para su estudio de investigación, de las nueve dimensiones anteriormente mencionadas consideró las siguientes: estructura, comportamiento organizacional (cooperación e identidad), y las relaciones organizacionales. De tal manera que para el presente trabajo de investigación se toma como referencia esta teoría porque guarda relación con las dimensiones de estudio.

b) Teoría de las necesidades de McClelland

Según Ramos (2012) hace referencia a David McClelland quién refiere que la motivación en el trabajo está en relación con la necesidad de cada persona y el predominio de alguna de estas: determina que la motivación es el factor que habrá que satisfacer a través del puesto. Tales necesidades son:

- **Poder.** Determinada por la necesidad que existe en ciertas personas por el poder, esta necesidad puede ser considerada como una variedad de la necesidad de estima. Esta necesidad está en relación con la dimensión

comportamiento organizacional, aquí la persona desea hacer bien las cosas y les agrada las situaciones en las que se puede tomar decisiones.

- **Afiliación.** Impulsada por la satisfacción de tener buenas relaciones con los demás y disfrutar de la compañía de otros. Maslow lo denominó necesidad de afecto. Esta necesidad se encuentra en relación con la dimensión relaciones interpersonales.
- **Logro.** Cuando esta necesidad sobresale, se manifiesta por la satisfacción que se obtiene al alcanzar metas y resultados. La persona que es motivada por el logro realiza grandes esfuerzos para cumplir siempre sus objetivos y experimenta una gran satisfacción cuando la obtiene. Aquí a las personas les gusta estar a cargo como responsables. Existen dos tipos de poderes personal e institucional. En el personal, influyen sobre otros; asimismo, el institucional ejerce la autoridad. Esta necesidad está en relación con la dimensión estructura organizacional.

c) **Teoría de la motivación e higiene de Herzberg**

Según Ramos (2012) menciona que a partir de los resultados obtenidos en una encuesta se determinó que existe dos factores que inciden en la satisfacción, en el trabajo, los motivadores e intrínsecos al trabajo tales como el logro, el reconocimiento, el trabajo en sí, la responsabilidad, así como el progreso y desarrollo; y los factores externos o de higiene, el cual comprende las políticas de la empresa, sueldo, relaciones entre compañeros, posición, seguridad, relación con los superiores y subordinados.

Los factores motivacionales contribuyen a la satisfacción de las necesidades de alto nivel: autorrealización y estima; en tanto, los factores de higiene satisfacen las necesidades fisiológicas de seguridad y afecto. Estos factores ayudan a mantener un buen ambiente de trabajo, mientras que los motivadores mejoran notablemente el desempeño en el trabajo.

Los factores que intervienen en la motivación y conducta en el trabajo son:

a) Factores de higiene o mantenimiento

Evitan la falta de satisfacción, pero no motivan, es decir, son los mínimos que deben existir en toda institución, tales como el sueldo, prestaciones, políticas y estilos de supervisión.

b) Motivadores.

Promueven la motivación, incluyen la autorrealización, reconocimiento, responsabilidad y el trabajo mismo.

Por consiguiente, el autor menciona factores de higiene a las condiciones del trabajo, como la calidad de supervisión, salario, política de la compañía, condiciones físicas del trabajo, relaciones con los demás y seguridad laboral. Determina que cuando son adecuados, las personas no se sentirán insatisfechas, aunque tampoco estarán satisfechas. Si deseamos motivar a las personas en su puesto, Herzberg recomienda acentuar los factores relacionados con el trabajo en sí o con los resultados directos, como oportunidades de ascender, oportunidades de crecer como persona, reconocimiento, responsabilidad y logros, que son las características que ofrecen una remuneración intrínseca para las personas.

Por lo tanto, se considera esta teoría porque está en relación con las dimensiones de estudio como estructura organizacional, comportamiento organizacional, relaciones interpersonales.

2.2.1.2. Características del clima organizacional

De acuerdo con Brunet (2011) (citado por Altez y Arias 2019) refieren que el clima organizacional está integrado por las características de una institución, así como por los rasgos personales de los trabajadores. Repercutiendo en el comportamiento del individuo en su lugar de trabajo. además, el clima atmosférico puede influir de cierto modo en su forma de comportarte. Asimismo, menciona lo siguiente:

- Se define por las aptitudes, características y expectativas de los trabajadores.

- Independientemente de las labores que realicen, los trabajadores pueden percibir distintos tipos de clima organizacional.
- Sus resultados se evidencian con facilidad.
- Repercute sobre la conducta del trabajador
- Actúa directamente sobre las expectativas y actitudes de los colaboradores

Según Martínez (2006) (citado por Ccallo 2018) menciona ciertas características del clima organizacional como son: Está basada en percepciones individuales. Se enfoca en las prácticas y procedimientos de la organización como elementos de análisis. Estas percepciones, son una respuesta al estímulo externo, que se basa en la naturaleza intrínsecamente psicológica de la persona.

Para Rodríguez (2005) (citado por Altez y Arias 2019) expone las siguientes características las cuales son: Es permanente. El clima de la organización modifica la conducta de los colaboradores. Influye en el compromiso e identidad de los trabajadores. Influye en el accionar de los trabajadores. Se ve afectado por diversas variables estructurales. La rotación del personal puede ser un indicador del mal clima organizacional.

2.2.1.3. Factores del clima organizacional

Quispe (2015) cita a Brunet 1989, quien refiere que los factores del clima organizacional son clasificados de acuerdo a tres enfoques que son: Enfoque de Factores psicológicos individuales, factores grupales y factores organizacionales:

a) Enfoque de factores psicológicos individuales

Este enfoque está determinado por los procesos psicológicos, tal como lo plantea (Schneider 1983).

Los procesos psicológicos que el individuo tiene en la organización son:

- La necesidad de sentimiento de establecer una interacción social, por eso busca y selecciona a otros.
- Necesidad de establecer sentimientos de afinidad hacia la organización.

- Necesidad de construcción de un sentimiento positivo o negativo al sentir pertenencia a la institución. El aspecto psicológico abarca el sentir y la manera de actuar de las personas frente a situaciones determinadas y a las características de cada organización. Según sus perspectivas personales como: autonomía individual, nivel de satisfacción, su sentido de pertenencia, motivación, compromiso y lealtad con los objetivos, responsabilidad en el desempeño y disposición de cambio; estos factores están relacionados directamente con el concepto del clima laboral, como un conjunto de características del medio ambiente que son percibidas directamente o indirectamente por los trabajadores influyendo en la conducta de los empleados.

b) Enfoque de factores Grupales

Enfoca al clima como una percepción colectiva y compartida de las realidades internas del grupo donde los aspectos sociales son una fuente de satisfacción permanente, crecimiento personal, se aprende a ser tolerante, a cooperar, a respetar las diferencias. Logrando un clima de paz, y en consecuencia reduce los niveles de agresividad interpersonal, aprendizaje de los conflictos cuando ocurren, favoreciendo a las organizaciones y a sus miembros para alcanzar mejores resultados. Dentro de los factores tenemos el espíritu de cooperación, confianza con el jefe, relaciones interpersonales, desarrollo del trabajo en equipo, liderazgo y valores colectivos.

c) Enfoque de factores organizacionales

Las organizaciones cuentan con sus propias características y propiedades, únicas y exclusivas, que alteran el ambiente interno o clima organizacional, y repercuten en el comportamiento del trabajador, y por consiguiente en la productividad. Dentro de estos factores tenemos: la comunicación y difusión de políticas, modelo de toma de decisiones, estructura organizacional, Nivel jerárquico y su influencia en el cargo, Riesgos laborales e institucionales, infraestructura física y equipamiento tecnológico.

2.2.1.4. Tipos de clima organizacional

Para Rousseau (1988) (citado por Vivanco 2018) existe cuatro tipos de clima en una organización:

a) Clima psicológico

Es la percepción del ambiente en que se desenvuelven los trabajadores. Se refiere a como los empleados generan un concepto del ambiente en el que se desarrollan. A través de sus experiencias diarias. Asimismo, son diversos factores los que llegan a construir el clima psicológico: estilos de pensamiento individual, personalidad, procesos cognoscitivos, cultura e interacciones sociales.

b) Clima Agregado

Son las percepciones propias del empleado respecto a la jerarquía de su organización. Este tipo de clima se construye en base al sentido de pertenencia del colaborados hacia alguna unidad identificable de su organización tanto formal como informal. Se deduce que estas percepciones individuales se justifican por consenso.

c) Clima colectivo

Surge a partir del consenso entre la percepción que tienen los colaborados y los comportamientos o actos circunstanciales de la organización. Para identificar este tipo de clima, se toma como referencia las percepciones individuales y grupales de los colaboradores y la pertenencia al grupo.

d) Clima organizacional

Es una recopilación de las experiencias vividas por cada empleado dentro si centro de labores; es únicamente estudiada por sus miembros, ya que cada una es distinta y esto se puede reflejar o describir mucho mejor los atributos de cada organización.

2.2.1.5. Importancia del clima organizacional

Para García (2009) (citado por Altez y Arias 2019) señalan que el clima organizacional es muy importante para el crecimiento de una institución. Asimismo, debido al alto nivel de competencia entre las organizaciones, se están implementando herramientas de medición del clima organizacional con el propósito de mantener, mejorar e identificar los elementos que generen un adecuado ambiente laboral entre los trabajadores, permitiendo un desempeño positivo para la institución.

Según Chávez (2018) (citado por Huamaní y Varas 2019) mencionan que muy importante que el clima laboral sea armonioso porque así fomentará el desarrollo de las funciones o actividades asignadas de manera eficiente y efectiva, pero considerando los puntos psicológicos que influyen y repercuten en el desempeño o desenvolvimiento de los colaboradores. Tomando en cuenta dichos puntos la persona que realiza la labor a partir de ello califica y percibe el entorno o ambiente de trabajo.

Asimismo, podemos decir que un clima organizacional favorable propicia una mayor motivación y por tanto un mejor rendimiento por parte de los trabajadores. Al mismo tiempo lograr un clima organizacional adecuado es una ventaja importante porque favorece el aumento de compromiso y de lealtad hacia la institución.

2.2.1.6. Medición del clima organizacional

La importancia de realizar la medición del clima organizacional está basada en conocer las percepciones de los trabajadores en relación a las condiciones tanto físicas como emocionales del espacio donde realizan sus labores diarias. De tal manera se puedan identificar las necesidades de los integrantes de una organización.

Para Gibson y cols. (1987) (citado por Zans 2017) mencionan que el medir el clima organizacional es una forma de obtener la esencia, ambiente, orden y el patrón de una organización. Es decir, los integrantes de una organización puedan dar sus opiniones en relación a los diversos atributos y elementos de la institución.

Entonces, podemos señalar que medir el clima organizacional significa determinar el grado en que un determinado atributo organizacional es percibido y no

el grado en que ese atributo percibido satisface o agrada. Por consiguiente, es imprescindible las consultas, la participación de los trabajadores, quienes opinan sobre sus percepciones que tienen de la institución; las cuales, se verán reflejadas en el comportamiento del trabajador y en su rendimiento.

Asimismo, Edhel, García y Guzmán (2007) mencionan a Brunet, quien identifica tres tipos de medida: Medida múltiple de los atributos organizacionales, medida perceptiva de los atributos individuales y la medida perceptiva de los atributos organizacionales.

a. Medida múltiple de los atributos organizacionales

Es el conjunto de características que describe a una organización y la distingue de otra, son estables en el tiempo e influyen en el comportamiento de los trabajadores de una organización.

b. Medida perceptiva de los atributos individuales

Relaciona la percepción del clima a los valores, actitudes u opiniones personales de los empleados y considera su grado de satisfacción. Entonces el clima es considerado como las opiniones personales; mientras que el clima sentido por los empleados es una función de sus características personales. Los instrumentos que se aplican son generalmente cuestionarios que miden la satisfacción.

c. Medida perceptiva de los atributos organizacionales

Con respecto a la medida se sostiene que son percibidas a propósito de una organización; además, pueden ser deducidas según la forma en que actúa la organización con sus miembros y con la sociedad.

2.2.1.7. Dimensiones del clima organizacional

De acuerdo con Gaspar (2011) (citado por Solano 2017) para la evaluación del clima organizacional se debe tener en consideración la dimensión estructura, el comportamiento organizacional y relaciones interpersonales.

a) Estructura

Es importante para todo trabajador que su organización debe estar normada, delimitada, estructurada de manera jerárquica por personas eficientes, así como el tamaño; esto permitirá que el empleador se sienta cómodo al desarrollar sus actividades y por lo tanto cumpla con los objetivos y metas de su institución. A esta dimensión lo conforman los siguientes indicadores (Gaspar, 2011).

- **Tamaño.** - Es la cantidad de trabajadores que posee la organización. Si la empresa no cuenta con suficiente espacio, puede afectar el clima organizacional ya que de existir más integrantes laborando provocará que las personas se sientan incomodas y creará un clima hostil.
- **Estilo de dirección.** - Es la forma en la cual una persona influye en los demás a la hora de dirigir a los integrantes de una organización. Generando distintos climas positivos o negativos, estos pueden ser:
 - Estilo autocrático. - El jefe impone las reglas sin escuchar a los demás ocasionando un clima tenso.
 - Estilo paternalista. - El jefe se interesa por sus subordinados, pero aun así es este quien toma las decisiones.
 - Estilo Laissez faire. - El director no interviene en las decisiones, no motiva y no instruye, deja que sus trabajadores se desempeñen de manera libre, generando un clima de desconcierto.
 - Estilo democrático. - A pesar que es el jefe es quien toma la última decisión, invitan a otros miembros del equipo a contribuir con el proceso de toma de decisiones, ocasiona un clima agradable de trabajo.
 - Estilo institucional. - El jefe se adapta a la situación de trabajo, es buen comunicador, tolerante, con confianza en sus trabajadores que procura fomentar la participación y sabe recompensar el trabajo realizado.
- **Estructura formal.** - Estructura presentada en el organigrama. Para Gaspar (2011) es la “representación gráfica, sirve de base para que los integrantes

sepan lo que deben hacer y quién responder, así mismo les permitirá identificarse con su trabajo” (p. 18).

b) Comportamiento organizacional

Gaspar (2011) señala que “es el sentimiento de los miembros de la organización acerca de su autonomía en la toma de decisiones relacionadas con su trabajo” (p. 20).

Presenta los siguientes indicadores:

- **Productividad.** Si existe un clima organizacional favorable, existirá un buen comportamiento organizacional y por ende la productividad de ser eficiente y alta.
- **Tensiones y estrés.** Está relacionado con la elevada presión que siente el trabajador en su trabajo, que su esfuerzo no está siendo reconocido, generando un clima negativo. El estrés generado por la acumulación de trabajo hace que el trabajador no sea eficiente al desempeñar su trabajo (Gaspar, 2011).
- **Aptitudes y actitudes.** Capacidad que tiene un trabajador para desarrollar sus labores o actividades diarias, el cual es capaz de desenvolverse con éxito con sus conocimientos y la práctica, deseo de superación por parte de la persona, generando un clima competitivo (Gaspar, 2011).
- **Ausentismo.** Son las faltas o inasistencias de los empleados al trabajo. Es la suma de períodos en que, por cualquier motivo los empleados se retardan o no asisten al trabajo en la organización, justificadas o no (Chiavenato, 2003).
- **Motivaciones.** El trabajador se deja llevar en base a necesidades que lo motiva a buscar medios para satisfacer dichas necesidades, es por ello que la organización debe utilizar los medios necesarios para motivar al personal, no solo a cumplir con sus metas, sino también a identificarse con la empresa y relacionarse con los demás.
- **Expectativas.** Son importantes para que el trabajador tenga una visión hacia el futuro, y lo tomen como base para permanecer en la organización (Gaspar, 2011).

c) **Relaciones interpersonales**

Un ambiente de trabajo grato, de buenas y malas relaciones sociales entre los jefes y subordinados o viceversa, son percibidos por los miembros de la organización (Gaspar, 2011).

En esta dimensión se detallan los siguientes indicadores:

- **Comunicaciones.** Los integrantes de una organización incrementan su nivel de confianza gracias a este indicador que es el pilar para un buen clima organizacional. Los directivos de una organización deben tener en cuenta que una buena comunicación origina una buena relación entre los integrantes de una organización (Gaspar, 2011).
- **Compañerismo.** Un ambiente cálido y fraternal se dará cuando exista unión entre los integrantes y se brinden el apoyo necesario. La buena relación dentro de una organización se genera al espíritu de ayuda que se da por parte de los directivos y los empleados.
- **Conflictos interpersonales o interdepartamentales.** Genera un ambiente hostil y por ende origina el incumplimiento de las metas de una organización. (Gaspar, 2011).

2.2.2. Desempeño laboral

El desempeño laboral hace referencia al ejercicio práctico de una persona que ejecuta las obligaciones inherentes a su profesión, cargo u oficio. Es el grado en que un empleado cumple los requisitos de su trabajo y tiene que ver directamente con el logro de objetivos.

Según Goncalves (2000) (citado por Pucuhuaranga y Ricse, 2018) afirma que es la cantidad y calidad del bien producido en el trabajo, en relación con el comportamiento del trabajador en su puesto, los medios que utiliza para obtener el producto y el nivel de cooperación con la organización, su estilo y objetivos.

Tomando como referencia para el presente estudio se considera la teoría de Pernía y Carrera (2014) (citado por Solano 2017) quienes señalan que “es el rendimiento laboral y la actuación que muestra el trabajador al ejecutar sus actividades y funciones principales que atribuye su cargo en el contexto laboral específico de actuación, lo cual favorece demostrar su profesionalidad” (p.27).

Es el rendimiento laboral que manifiesta el trabajador con la eficiencia de sus funciones, al hacer uso de sus habilidades, capacidades y profesionalismo el cual permite que la entidad pública cumpla con sus metas establecidas (Isea, 2013).

Desarrollado por los trabajadores quienes realizan sus actividades de manera eficiente por medio de sus capacidades y habilidades, contribuyendo en el cumplimiento de cada uno de los objetivos de su organización (Uzcategui, 2011).

La evaluación del desempeño laboral es una percepción sistemática de la función de una persona en el puesto y de su potencial de desenvolvimiento. Además, se trata del comportamiento del empleado que está enfocado en lograr evidentemente los objetivos de la organización. Siendo una estrategia individual para el cumplimiento de las metas propuestas (Chiavenato, 2011).

Asimismo, Newstrom (2007) (citado por Huamaní y Varas 2019) afirman que el desempeño es un elemento clave en los sistemas organizativos, por lo tanto, es el proceso para evaluar el desempeño, compartir información y buscar formas de mejorar los resultados. Por otro lado, Chiavenato (20019) define como la capacidad personal que puede poseer cada trabajador para desarrollar sus funciones y así cumplir con las expectativas de la organización.

2.2.2.1. Teorías de desempeño laboral

a) Teorías de las expectativas de Vroom

Gutierrez y Sfeir (2001) (citado por Ccoriñaupa y Gavino 2018) establecen que las personas toman decisiones a partir de los que esperan como recompensa al esfuerzo realizado. Esto significa que la persona prefiere dar un rendimiento que les produzca el mayor beneficio. Pondrán mucho desempeño si consideran que recibirán

a cambio, un aumento de sueldo o un ascenso. Bedobo y Giglio (2006) mencionan que la clave de esta teoría consiste en comprender las metas de las personas y el vínculo entre el esfuerzo con el desempeño, así como el desempeño con la recompensa y satisfacción de las metas individuales. La reacción frente a la recompensa está mediada por el papel de la percepción que posea la persona, que ha creado a partir de sus experiencias pasadas y valores personales aprendidos. Esta teoría se relaciona con la dimensión rendimiento laboral.

De tal manera, Bedobo y Giglio (2006) mencionan tres tipos de relaciones:

- Relación esfuerzo y desempeño

Es la probabilidad percibida de que ejercer determinado esfuerzo conducirá al adecuado desempeño.

- Relación desempeño y recompensa

De acuerdo al grado en que el individuo estima que desenvolverse a cierto nivel le traerá el resultado esperado.

- Relación de recompensa y metas personales

Se establecen en la medida en que las recompensas de la organización satisfacen las necesidades o metas personales y son por tanto atractivas para el sujeto

b) Teoría de la Equidad

Para Monterrolsa (2016) (citado por Ccoriñaupa y Gavino 2018) esta teoría se basa en la comparación entre las personas que laboran en una organización. Según Gómez y Samillán (2018) mencionan que fue desarrollada por Stacy Adams y es la primera que se refirió al proceso de motivación, se basa en la comparación de los trabajadores hacen entre la aportación y recompensas y las de otros. Por lo tanto, los trabajadores contrastan su trabajo, sus entradas (esfuerzos, experiencia, educación y competencia) y los resultados que logran (remuneración, aumentos y reconocimiento) en comparación con los de otra persona.

Asimismo, los trabajadores analizan lo que percibe de su trabajo (resultados) en relación con lo que invierten en el (entradas), esta relación es comparada con los de otros trabajadores. Esta comparación produce la percepción de que las relaciones son iguales, existe un estado de equidad. Mientras si se percibe que las relaciones son desiguales, los trabajadores experimentan una tensión negativa que produce la necesidad de una acción correctiva con el fin de eliminar cualquier injusticia. Para Adams (1965) esta teoría intenta explicar la justicia distributiva, es decir, la forma en que los trabajadores perciben la distribución y la asignación de recursos.

En tal sentido, esta teoría demuestra que las recompensas influyen profundamente en la motivación de los trabajadores.

c) Teorías de la fijación de metas

De acuerdo con Tijerina (2011) (citado por citado por Ccoriñaupa y Gavino 2018) determina que existe dos factores claves, la aceptación, retroalimentación cuando las metas son aceptadas se produce un desempeño mayor y cuando se ofrece una retroalimentación sobre el avance hacia las metas y se detectan diferencias entre lo que se ha hecho así como lo que se quiere hacer la retroalimentación potencializa el desempeño, cuando la retroalimentación es personal se convierte en el motivados más poderoso Para Carrión (2018) determina que el desempeño de los trabajadores es mayor cuando existe metas concretas que cuando no existen. Por consiguiente, las metas son los objetivos y fines para el desempeño laboral recibiendo recompensas, conllevando a una satisfacción personal. Además, las metas encaminan de manera eficaz a los trabajadores, donde satisface las necesidades de logro y necesidades de estima con el propósito de lograr la autorrealización, es decir, el crecimiento personal en cada trabajador de la organización.

2.2.2.2. Importancia del grado de desempeño

Su importancia reside en la detección de errores en el diseño del puesto, ayuda a observar conflictos laborales; además permite implementar nuevas políticas de compensación, mejora las condiciones laborales, ayuda en la toma de decisiones y

establece si existe la necesidad de volver a capacitar al colaborador (Pernía y Carrera, 2014).

Para Alonso Martín (2008) (citado por Nuñez y Delgado, 2016) la importancia de la evaluación del desempeño implementa nuevas políticas de compensación, mejora el desempeño, determina la necesidad de volver a capacitar, detecta errores en el diseño del puesto, ayuda a tomar decisiones de ascensos y observa si existe problemas personales que alteren a la persona en el desempeño del cargo.

Según Chiavenato (2002) (citado por Pucuhuaranga y Ricse, 2017) que la evaluación del desempeño es una percepción sistemática del desempeño de cada persona, en función de las labores que cumple, de las metas y resultados que debe alcanzar y de su potencial de desarrollo; asimismo, es un proceso que sirve para juzgar o estimar el valor, la excelencia y las cualidades de una persona y, sobre todo, su contribución en la organización.

Alles (2006) menciona que “la evaluación del desempeño debe realizarse en función al perfil del puesto. Sólo se podrá decir que una persona se desempeña bien o mal, en relación con algo, en este caso “ese algo” es el puesto que ocupa” (p. 27).

2.2.2.3. Objetivos del grado de desempeño

Los sistemas de evaluación deben estar relacionados con el puesto, ser prácticas y confiables. Siendo su objetivo proporcionar al empleado de habilidades y capacidades que le permitan desenvolverse en su centro de labor. Es menester localizar las causas y determinar las perspectivas de común acuerdo con el evaluado y no simplemente restringirse a un simple juicio superficial y unilateral del jefe respecto al comportamiento funcional del subordinado (Pernía y Carrera, 2014).

Alles (2006) refiere que la evaluación del desempeño mejora el rendimiento del empleado y mejora los resultados de la organización; además posibilita: detectar necesidades de capacitación, descubrir personas claves, descubrir inquietudes del evaluado, encontrar una persona para el puesto, motiva a las

personas al comunicarles su desempeño e involucrándolas en los objetivos de la organización (retroalimentación), es una ocasión para que los jefes y empleados analicen cómo se están haciendo las cosas y tomar decisiones sobre salarios y promociones (p. 28).

Además, para González (2006) (citado por Hidrugo y Pucce, 2016) quién define la evaluación del desempeño como un sistema de apreciación del desempeño del individuo y de su potencial de desarrollo.

2.2.2.4. Factores del desempeño laboral

De acuerdo con Bain (2003) (citado por Huamaní y Varas 2018) hacen referencia a dos factores que pueden contribuir al mejoramiento de la productividad.

a) Factores internos

Los cuales pueden modificarse de forma fácil, tienden a clasificarse en duros y blandos. En los factores duros encontramos los equipos, productos, tecnología y materia prima; por otro lado, los factores blandos involucran la fuerza de trabajo, los sistemas y procesos de las organizaciones.

- **Factores duros**

Estos factores están relacionados directamente con el cumplimiento de las exigencias que el cliente presenta, y se le puede mejorar por medio de una perfección en el diseño.

Para mejorar este factor, se recomienda tener una debida atención sobre la utilización, modernización, costo, antigüedad, planificación y control entre otros.

- **Factores blandos**

Estos factores recaen directamente con la participación y cooperación de los trabajadores, la cual se da mediante una serie de métodos, tales como motivación, valores, programas de remuneraciones, crecimiento y desarrollo laboral, etc.

b) Factores externos

Demuestran las causas o razones por las que las empresas se empeñan en dar lo mejor de sí, entre ellas tenemos: los ingresos, nivel de competitividad, responsabilidad social e inflación y obtienen el crecimiento o el fracaso que lleva al cierre de la empresa. Aquí encontramos los siguientes factores:

- **Ajustes estructurales**

Tanto la sociedad y sus cambios influyen en la productividad nacional y de la empresa, sin embargo, a lo largo plazo se cambian dichas estructuras para competir con la evolución y los cambios presentados por la sociedad.

- **Cambios económicos**

A medida que la medida de la economía aumenta, la estructura de las organizaciones se ve más modernizada y desarrollada en cuanto se refiere a tecnología, economía a escala y competencia industrial.

- **Cambios demográficos y sociales**

Los grados de fallecimientos, sobrevivientes influyen en el transcurso del tiempo, ya que repercuten en el lugar de labores; por ejemplo: el ingreso, la jubilación, principios y conductas.

- **Recursos naturales**

Identifican por acatar el perfil, las habilidades, conductas, motivaciones, relaciones, comunicación, ambiente en general y todo lo que tiene que ver con los factores que de alguna manera repercuten en el cumplimiento de tareas en una empresa

2.2.2.5. Dimensiones del desempeño laboral

Para Pernía y Carrera (2014) la evaluación del desempeño laboral se determina a través de las funciones, comportamiento y rendimiento que manifiesta el colaborador en su centro de trabajo.

A continuación, presenta las siguientes dimensiones:

a) Funciones

Actividades ejecutadas por los colaboradores, quienes deben mantener un conocimiento de sus labores, capacidad de análisis para contribuir con el cumplimiento de los objetivos y metas (Pernía y Carrera, 2014).

Presenta los siguientes indicadores:

- 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. Va por delante de las tendencias, evolución, mercados, innovaciones del producto y/o nuevas ideas en el campo que pueden mejorar la capacidad para desempeñar el puesto.

Por su parte, Henric-Coll Michel (2013) (Citado por Ccoriñaupa y Gavino 2018) el conocimiento en la organización es un conjunto colectivo de saber y saber hacer, implica planificar, controlar lo cual conlleva adquisición, mantenimiento, medición y puesta en disponibilidad de los recursos.

- Capacidad de análisis.

Procesos que utiliza el colaborador para ejecutar las actividades dispuestas en sus funciones.

Para OBS Business School (2018) (citado por Ccoriñaupa y Gavino 2018) "es una habilidad lo cual constituye una de las más importantes en la gestión de negocios, ya que involucra el desarrollo de una mirada crítica, minuciosa, provisorio y proactiva en el trabajador" (p. 55).

b) Comportamiento

Cualidades y comportamientos que manifiesta el colaborador frente a las funciones que se le ha asignado. Se evalúa las actividades, la actitud y satisfacción que presenta el trabajador (Pernía y Carrera 2014).

Pesántez y Guapacaza (2012) (citado por Ccoriñaupa y Gavino 2018) lo definen como los sentimientos, creencias, competencias y modos de comportamiento del personal que se relacionan e interactúan en la organización, quienes son la parte fundamental de la empresa, ya que son los que generan iniciativas y permiten el crecimiento de la organización.

En esta dimensión se detallan los siguientes indicadores:

- 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.

Según Álvarez (1999) (citado por Ccoriñaupa y Gavino 2018) la define como el comportamiento del hombre en una rama del saber propio de la cultura de la humanidad. Es desde el punto de vista psicológico, el sistema de acciones y operaciones dominado por el sujeto que responde a un objeto.

- Actitud.

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

Por su parte, Pesántez y Guapacaza (2012) (citado por Ccoriñaupa y Gavino 2018) mencionan que las actitudes de los colaboradores hacia diversos aspectos del trabajo, son producto tanto de experiencia interior y exterior como de sus circunstancias laborales.

- Satisfacción.

Es el grado de bienestar que expresa el colaborador ante las actividades que se le ha asignado, además depende de los beneficios que recibe por ejecutar eficientemente sus labores (Pernía y Carrera 2014).

Asimismo, Ruíz (2009) (citado por Ccoriñaupa y Gavino 2018) menciona que es una de las principales actitudes frente al trabajo y un predictor del comportamiento tanto en el ámbito laboral como personal, es por ello que su medición es una herramienta útil para diagnosticar la salud de la empresa, así como identificar problemas latentes en los trabajadores como en la organización.

c) Rendimiento

El rendimiento laboral puede ser definido como el comportamiento o habilidad del trabajador en función a su capacidad de resolución de problemas, el ausentismo, compromiso y trabajo en equipo, el cual se produce cuando realiza una actividad en un período de tiempo determinado.

Para Iturralde (2011), citado por Ccoriñaupa y Gavino (2018) son aquellas acciones o comportamiento percibidos en los empleados y que son sobresalientes para los objetivos de la organización y que pueden ser medidos de acuerdo a las competencias de cada individuo y de su nivel de contribución a la institución.

Por otra parte, Pernía y Carrera (2014), citado por Solano (2017) lo definen como el grado de rendimiento laboral que demuestra el trabajador de acuerdo a sus actividades, a la eficiencia con la que la desarrolla, para ello se mide la capacidad de resolución de problemas, el ausentismo, compromiso y trabajo en equipo. A continuación, se detallarán los siguientes indicadores:

- Resolución de problemas.

Es la capacidad que presenta el colaborador para resolver aquellas deficiencias que se manifiestan en sus labores diarias.

Asimismo, Bados y García (2014) (citado por Ccoriñaupa y Gavino 2018) es un proceso cognitivo, afectivo y conductual mediante el cual una persona trata de identificar una solución o respuesta frente a un problema particular.

- Ausentismo.

Es el comportamiento que presenta el trabajador ante el incumplimiento de sus labores en un tiempo dado, es por ello el trabajador debe manifestar puntualidad y responsabilidad.

Molinera (2006) (citado por Ccoriñaupa y Gavino 2018) manifiesta que es el incumplimiento de parte del trabajador a sus actividades laborales, faltando al trabajo, ya sean justificadas o injustificadas, no desarrollando de forma voluntaria una parte o la totalidad de la jornada laboral.

Por su parte Robbins (2004) (citado por Ccoriñaupa y Gavino 2018) es un indicador que debe ser evaluado y procurar reducir al mínimo en una organización, su elevado índice puede llegar a convertirse en una fuente de pérdida de productividad.

- Compromiso.

El trabajador actúa sin necesidad de indicársele. Tiene nuevas ideas, iniciativa y originalidad a la hora de hacer frente a situaciones de trabajo. Puede trabajar independientemente.

Según Robbins (1998) (citado por Ccoriñaupa y Gavino 2018) es un estado en el cual el trabajador se identifica con la organización en particular.

Para Hellriegel (1999) (citado por Ccoriñaupa y Gavino 2018) manifiesta que el comportamiento se caracteriza por los valores de la organización, la aceptación de las metas y por la creencia, su disponibilidad de realizar un esfuerzo a favor de la organización y su deseo de pertenecer a la misma.

- Trabajo en equipo.

Se da cuando el trabajador tiene la capacidad de trabajar conjuntamente con sus compañeros de trabajo, respetando los ideales de cada uno de ellos (Pernía y Carrera, 2014).

Para Toro (2015) (citado por Ccoriñaupa y Gavino 2018) menciona que el equipo de trabajo es el conjunto de personas que colaboran para conseguir un solo resultado general.

2.3. Definición de términos

Apoyo. – “La ayuda percibida de los gerentes y otros empleados en el grupo; énfasis en el apoyo mutuo desde y hacia arriba” (Pacheco, 2017 p. 45).

Clima organizacional. - “Ambiente generado por las emociones de los miembros de un grupo u organización, el cual está relacionado con la motivación de los empleados” (Cerrón, 2018 p. 21).

Comunicación. - “Capacidad para expresarse y transmitir información en forma concisa, clara y oportuna. La persona dialoga en forma constructiva, escuchando activamente a los demás” (Barriga y Retamozo, 2019 p. 46).

Desempeño. –“Es la consecuencia muy directa de la habilidad del mismo y de su motivación para realizar el trabajo” (Cerrón, 2018 p. 21)

Eficiencia. - “Relación entre esfuerzos y resultados; se obtiene más resultados de un esfuerzo determinado, habrá incrementado la eficiencia; asimismo, se obtiene el mismo resultado con menos esfuerzo, también habrá incrementado la eficiencia. Consiste en realizar un trabajo o una actividad al menos costo posible y en el menor tiempo” (Cerrón, 2018 p. 21).

Estructura. – “Percepción que tienen los miembros de la organización acerca de la cantidad de reglas, procedimientos, trámites y otras limitaciones a que se ven enfrentados en el desarrollo de su trabajo” (Barriga y Retamozo, 2019 p. 37).

Liderazgo. – “El proceso de influir en las personas para conducir sus esfuerzos hacia la obtención de una meta o metas específicas” (Barriga y Retamozo, 2019 p. 47).

Motivación. - “Es una serie de procesos individuales que estimula una conducta para beneficio propio, colectivo o laboral. la motivación puede ser tanto positiva como negativa y puede ser tanto personal como laboral” (Cerrón, 2018 p. 21).

Reconocimiento. - Indica el “sentimiento de los empleados de ser recompensados por un trabajo bien hecho. Climas de alto reconocimiento se caracterizan por un balance apropiado de premios y criticismo. Bajo reconocimiento significa que el buen trabajo es recompensado de forma inconsistente” (Pacheco, 2017 p. 46).

Responsabilidad. - “Capacidad de las personas a responder por sus deberes y por las consecuencias de sus actos” (Córtes, 2009 p. 21).

III. MARCO METODOLÓGICO

3.1. Hipótesis de la investigación

3.1.1. Hipótesis general

HG. Existe relación significativa entre el Clima organizacional y el Desempeño laboral en el personal de la Municipalidad Distrital La Yarada - Los Palos, Tacna, 2020.

3.1.2. Hipótesis específicas

HE 1. Existe una relación significativa entre el Clima organizacional con la Función del personal de la Municipalidad Distrital La Yarada - Los Palos, Tacna, 2020.

HE 2. Existe una relación significativa entre el Clima organizacional con el Comportamiento del personal de la Municipalidad Distrital La Yarada - Los Palos, Tacna, 2020.

HE 3. Existe una relación significativa Clima organizacional con el Rendimiento del personal de la Municipalidad Distrital La Yarada - Los Palos, Tacna, 2020.

3.2. Variables de estudio

3.2.1. Definición conceptual

Variable 1 Clima organizacional. Es la unión de varios aspectos, entre ellas el liderazgo, las creencias, la comunicación, etc. Por otra parte, también se conoce que es el conjunto de normas, valores y formas de pensar, conglomerado de actitudes y conductas que caracterizan el diario vivir de los colaboradores dentro de la organización (Gaspar, 2011).

Variable 2 Desempeño laboral. Se define como el rendimiento y productividad que manifiesta el colaborador haciendo uso de sus habilidades y recursos que le permitan realizar sus actividades eficientemente (Pernía y Carrera, 2014).

3.2.2. Definición operacional

Variable 1 Clima organizacional. Se define operacionalmente como el análisis de la variable clima organizacional mediante un cuestionario tipo Likert, que consta de 36 ítems para medir las siguientes dimensiones: estructura, comportamiento organizacional y relaciones interpersonales. Este instrumento fue adaptado y aplicado por la investigadora Solano en el año 2017, considerando como fuente la Teoría de Gaspar (2011) “Manual de Recursos Humanos”.

Variable 2 Desempeño laboral. Se define operacionalmente como el análisis de la variable desempeño laboral mediante la aplicación de un cuestionario tipo Likert, que contiene 36 ítems para medir las siguientes dimensiones: funciones, comportamiento y rendimiento. Este instrumento fue adaptado y aplicado por la investigadora Solano en el año 2017, considerando como fuente la Teoría de Pernía y Carrera (2014) “Desempeño laboral”.

Operacionalización de variables				
Variable	Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores	Ítems (Colocar cada ítem con la numeración asignada en el instrumento)
Variable 1 Clima organizacional	Es la unión de varios aspectos, entre ellas el liderazgo, las creencias, la comunicación, etc. Por otra parte, también se conoce que es el conjunto de normas, valores y formas de pensar, conglomerado de actitudes y conductas que caracterizan el diario vivir de los colaboradores dentro de la organización. (Gaspar, 2011).	Estructura	Tamaño	Cuenta con espacio suficiente y cómodo para hacer su trabajo en forma adecuada.
				Se siente satisfecho/a en el ambiente donde trabaja.
				Su ambiente de trabajo está libre de hostilidad.
			Estilo de Dirección	El/La jefe/a impone las reglas escuchando las opiniones de los demás trabajadores.
				El/La jefe/a escucha las opiniones de sus trabajadores antes de tomar una decisión.
				El/La jefe/a es tolerante y buen comunicador, que brinda confianza a sus trabajadores.
		Estructura Formal	Existe una clara visión de las funciones que debe realizar.	
			Existe un organigrama que permite distinguir las funciones de los trabajadores.	
			Existe una jerarquía organizacional que permite identificar el puesto de trabajo de cada uno de los colaboradores, objeto en estudio.	
			Los trabajadores aportan en el proceso de planificación y organización, en las áreas de trabajo que desempeña.	
Comportamiento organizacional	Productividad	Los trabajadores aportan ideas para mejorar sus trabajos y así generar más productividad.		
		Los trabajadores se alientan a buscar nuevas formas de resolver los problemas que puede existir dentro de las actividades para mejorar la productividad.		
		La presión que tienen los trabajadores para la ejecución de sus actividades es recompensada por parte de su jefe/a inmediato/a.		
Tensiones y estrés				

				<p>Los trabajadores tienen el tiempo suficiente para poder terminar con el trabajo encomendado.</p> <p>El/La jefe/a o compañeros/as de trabajo reconocen y valoran el esfuerzo de sus logros obtenidos.</p>
			Aptitudes y actitudes	<p>Los trabajadores se encuentran en la capacidad para realizar cualquier trabajo encomendado.</p> <p>Los trabajadores son competitivos en las diferentes actividades o labores que realizan.</p> <p>Los trabajos realizados contribuyeron al logro de los objetivos de la institución.</p>
			Ausentismo	<p>Los problemas con respecto al ausentismo del/la trabajador/a son comprendidos por el/la jefe/a inmediato/a.</p> <p>Los problemas con el avance de los trabajos a realizar ocasionados por el ausentismo de los trabajadores son comprendidos por el jefe inmediato.</p> <p>El/la jefe/a utiliza medidas o reglas que ayudan al/la trabajador/a a evitar problemas con respecto a la ausencia de su trabajo.</p>
			1. Motivaciones	<p>Las condiciones de trabajo son buenas que permite con el desarrollo de las actividades.</p> <p>Los jefes reconocen los trabajos valiosos de los/as trabajadores/as.</p> <p>Existen normas y valores que favorecen en la organización del trabajo.</p>
			2. Expectativas	<p>Hay suficientes oportunidades de carrera y mejoramiento profesional en la sede municipal, objeto en estudio.</p> <p>Tiene mejores oportunidades de obtener nuevos conocimientos y habilidades.</p> <p>Los programas de entrenamiento y desarrollo disponibles en la sede municipalidad son efectivos.</p>
		1. Relaciones interpersonales	1. Comunicación	<p>Recibe en forma oportuna la información que requiere para la ejecución de su trabajo.</p>
				<p>Están establecidos los canales de comunicación entre los jefes y los subordinados de las diferentes áreas de la institución</p> <p>Existe una buena comunicación entre los compañeros de la institución.</p>
				<p>Con que frecuencia sus compañeros/as de trabajo se muestran colaboradores/as con sus compañeros/as que recién ingresan a laborar.</p>
			2. Compañerismo	<p>Con que frecuencia dentro de la sede se premian los logros alcanzados por los trabajadores de una misma área de trabajo.</p> <p>Con que frecuencia se realizan actividades de proyección social con todos los trabajadores municipales.</p>
				<p>Los conflictos existentes entre las diferentes áreas o departamentos de la institución son evitados por los jefes de área.</p> <p>Existe cooperación y el apoyo entre los servidores de las diferentes áreas o departamentos de la institución, objeto en investigación.</p> <p>Utilizan y analizan métodos sistemáticos para encontrar las soluciones a los diferentes problemas que pueden existir dentro de la institución.</p>
				<p>3. Conflictos interpersonales o interdepartamentales</p>

Operacionalización de variables					
Variable	Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores	Ítems (Colocar cada ítem con la numeración asignada en el instrumento)	
Variable 2 Desempeño laboral	Se define como el rendimiento y productividad que manifiesta el colaborador haciendo uso de sus habilidades y recursos que le permitan realizar sus actividades eficientemente. (Pernía y Carrera, 2014).	Funciones	Conocimiento del trabajo	Tiene claro cada una de sus funciones por desarrollar.	
				Se rige a las normas y especificaciones del trabajo.	
				Cuenta con autonomía para la toma de decisiones.	
			Capacidad de análisis	Conoce las actividades en cada uno de los procesos pertenecientes a su trabajo.	
				Cuenta con la capacidad de análisis frente a una problemática existente.	
				Se comunica en tiempos oportunos con su jefe/a inmediato/a.	
		Comportamiento	Habilidades	Considera que cuenta con habilidades para desarrollar sus funciones de manera óptima.	
				Siente que sus destrezas en su puesto de trabajo se diferencian del resto.	
				Es eficiente en el desarrollo de sus funciones.	
			Actitud	Constantemente compite con sus compañeros/as de trabajo para optimizar el tiempo.	
				Se muestra empático/a con las recomendaciones que su jefe inmediato le comenta.	
				Sigue las especificaciones brindadas por el/la jefe/a inmediato/a sin ningún cuestionamiento.	
			Satisfacción	Mantiene una actitud positiva hacia el desarrollo de su trabajo.	
				Evita conflictos entre sus compañeros/as.	
				Se siente satisfecho (a) con sus acciones a desarrollar en el puesto.	
				Se siente satisfecho (a) con las responsabilidades en su puesto.	
			Rendimiento	Resolución de problemas	Está contento (a) con el salario obtenido.
					Siente que se mantiene un ambiente saludable entre compañeros en cuanto al salario alcanzado .
		Considera que tiene la capacidad para dar solución a un problema existente .			
		Ausentismo		Soluciona conflictos de manera rápida y oportuna.	
Mantiene una buena relación con su jefe/a y compañeros/as.					
Plantea estrategias de solución frente a problemas que se suscitan.					
Constantemente llega tarde a su centro de labor.					
Siente que no presenta a tiempo sus informes de avance.					

				Justifica sus constantes retrasos a su centro de trabajo.
				Cuentan con Usted para la toma de decisiones dentro de su área de trabajo.
			Compromiso	Se siente identificado (a) con la Municipalidad.
				Se queda más tiempo de lo establecido en su trabajo para cumplir con sus responsabilidades.
				No tiene registros de salida antes de la hora de salida establecida.
			Trabajo en equipo	Muestra su apoyo cuando le plantean desarrollar nuevas actividades o estrategias para optimizar su tiempo de trabajo.
				No tiene dificultad para trabajar en equipo.
				Muestra su liderazgo en el desarrollo de sus actividades realizadas.
				Propone estrategias para alcanzar los objetivos en un menor tiempo.
				Considera que el resultado alcanzado en el trabajo es más eficiente cuando trabajan en equipo.

3.3. Tipo y nivel de investigación

El presente estudio de investigación es de tipo cuantitativo, porque se centraliza en los aspectos observables y que son susceptibles de medición de los fenómenos, utiliza la metodología empírico analítico y se sirve de pruebas estadísticas para el análisis de datos.

El nivel de estudio es correlacional porque se busca determinar la relación o grado de asociación que existe entre ambas variables en un contexto particular (Hernández et al., 2014).

3.4. Diseño de la investigación

El diseño utilizado es no experimental de tipo transversal - correlacional.

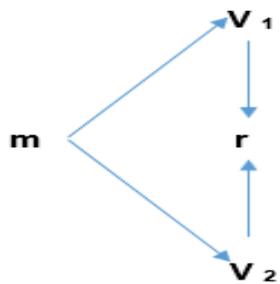
Según Gómez (2006) los diseños no experimentales podrían definirse como “la investigación que se realiza sin manipular deliberadamente variables” (p. 102). A su vez, (Díaz, 2009) señala que “es un tipo de investigación que se caracteriza por la imposibilidad de manipular las variables independientes. Aquí, sólo se observan los fenómenos tal como se producen naturalmente, para después analizarlos” (p. 121).

Por otro lado, los diseños de investigación transversales “recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único. Su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado” (Gómez, 2006, p. 102).

Asimismo, los diseños transversales correlacionales, “describen relaciones entre dos o más variables en un momento determinado. Aquí también se trata de realizar descripciones, pero no sólo de las variables que se estudian, sino de las posibles correlaciones que pueden existir entre ellas” (Díaz, 2009, p. 122).

El esquema de investigación utilizado corresponde a la investigadora Solano (2017, p. 34).

Diagrama:



Donde:

m: Muestra

V 1: Representa el Clima organizacional

V 2: Representa el Desempeño laboral

r: Representa la relación que existe entre ambas variables

3.5. Población y muestra de estudio

3.5.1. Población

Representada por todo el personal de la Municipalidad Distrital La Yarada - Los Palos de Tacna, entre el personal nombrado y contratado hacen un total de 95 trabajadores.

3.5.2. Muestra

Se estudió al total de la población consignada para la presente investigación, ya que es una muestra censal.

Según Hernández et al., (2014), se utiliza como unidad de análisis a todos los participantes, constituyendo una población Censal, porque se selecciona al 100% de la población para una investigación está favoreciendo a la generalización de resultados, contando con dichas cualidades al utilizar como unidad de análisis a toda la población como muestra.

3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.6.1. Técnicas de recolección de datos

Técnica de recolección: se utilizó la Encuesta.

Según Hernández et al. (2010), la encuesta es una técnica que contiene preguntas y se aplica a un número considerable de encuestados que poseen ciertas características particulares.

3.6.2. Instrumentos de recolección de datos

Los instrumentos que se han considerado para ambas variables son cuestionarios tipo escala de Likert.

3.6.2.1. Cuestionario clima organizacional

Ficha técnica 1: clima organizacional

Nombre:	Cuestionario de clima organizacional
Autor:	Gaspar Berdel – Gan Federico (2011) Estructura organizacional
Dimensiones que evalúa:	Comportamiento organizacional Relaciones interpersonales
Adaptación al Perú:	Sheila Solano Reátegui
Mes y año de adaptación:	Abril, 2017

Rango de aplicación: Trabajadores de la Gerencia territorial Huallaga Central – Juanjui, año 2017.

Confiabilidad: El alfa de Cronbach obtenido para el estudio de investigación fue de 0.981.

Validación: La validación en Perú, se realizó a través de la evaluación de juicio de expertos, para lo cual se recurrió a la opinión de 3 jueces de reconocida trayectoria. Para la revisión, validación y valoración de los ítems se tuvo los siguientes criterios: claridad, objetividad, actualidad, organización, suficiencia, intencionalidad, consistencia, coherencia, metodología, pertinencia.

Primera validación

Datos generales: Primer juicio de experto

Apellidos y nombre de experto: Ramírez García Gustavo

Grado académico: Doctor en educación

Institución donde labora: I.E. Miguel Chuquisengo, EPG – UCV – UAP – Tarapoto

Cargo que desempeña: Director, docente de investigación.

Promedio de valoración: 4.4 calificándola como (buena)

Datos generales: Segundo juicio de experto

Apellido y nombre de experto: Herrera Gómez Norman

Grado académico: Magister en educación

Institución donde labora: Universidad Nacional de San Martín

Cargo que desempeña: Docente universitario

Promedio de valoración: 4.3 (bueno)

Tercer juicio de experto

Apellido y nombre de experto: López Rengifo Enrique

Grado académico: Maestría administración y dirección de empresas

Institución donde labora: Universidad Cesar Vallejo – Tarapoto

Cargo que desempeña: Docente de maestría

Promedio de valoración: 4.4 (bueno)

La validación y opinión de los tres jueces fue que las dimensiones e indicadores son coherente. El instrumento contiene 3 dimensiones:

- Estructura organizacional (1-9)
 - Comportamiento organizacional (10-27)
 - Relaciones interpersonales (28-36)
- Asimismo, cada dimensión contiene sus respectivos indicadores,
- Dimensión estructura organizacional: Tamaño (1-3); estilo de dirección (4-6); estructura formal (7-9)
 - Dimensión comportamiento organizacional: Productividad (10-12); tensiones y estrés (13-15); aptitudes y actitudes (16-18); ausentismo (19-21); motivaciones (22-24); expectativas (25-27).
 - Dimensión relaciones interpersonales: Comunicación (28-30); compañerismo (31-33); conflictos interpersonales (34-36).

Escala del instrumento

Escala del instrumento	Escala de la variable	N° de escala
Nunca	Muy inadecuado	1
Casi nunca	Inadecuado	2
A veces	Regular	3
Casi siempre	Adecuado	4
siempre	Muy adecuado	5

3.6.2.2. Cuestionario desempeño laboral

Ficha técnica 2: desempeño laboral

Nombre:	Cuestionario de desempeño laboral
Autor:	Karen Pernía, Marianella Carrera (2014)
	Función laboral
Dimensiones que evalúa:	Comportamiento laboral Rendimiento
Adaptación al Perú:	Sheila Solano Reátegui
Mes y año de adaptación:	Abril, 2017
Rango de aplicación:	Trabajadores de la Gerencia territorial Huallaga Central – Juanjui, año 2017.
Confiabilidad:	El alfa de Cronbach obtenido para el estudio de investigación fue de 0.984. La validación en Perú, se realizó a través de la evaluación de juicio de expertos, para lo cual se recurrió a la opinión de 3 jueces de reconocida trayectoria. Para la revisión, validación y valoración de los ítems se tuvo los siguientes criterios: claridad, objetividad, actualidad, organización, suficiencia, intencionalidad, consistencia, coherencia, metodología, pertinencia.
Validación:	Primera validación
Datos generales: Primer juicio de experto	
Apellidos y nombre de experto:	Ramírez García Gustavo
Grado académico:	Doctor en educación
Institución donde labora:	I.E. Miguel Chuquisengo, EPG – UCV – UAP – Tarapoto
Cargo que desempeña:	Director, docente de investigación.
Promedio de valoración:	4.0 calificándola como (buena)

Datos generales: Segundo juicio de experto

Apellido y nombre de
experto: Herrera Gómez Norman

Grado académico: Magister en educación

Institución donde labora: Universidad Nacional de San Martín

Cargo que desempeña: Docente universitario

Promedio de valoración: 4.2 (bueno)

Tercer juicio de experto

Apellido y nombre de
experto: López Rengifo Enrique

Grado académico: Maestría administración y dirección de empresas

Institución donde labora: Universidad César Vallejo – Tarapoto

Cargo que desempeña: Docente de maestría

Promedio de valoración: 4.3 (bueno)

La validación y opinión de los tres jueces fue que las dimensiones e indicadores son coherente. El instrumento contiene 3 dimensiones:

- Función laboral (1- 8)
 - Comportamiento laboral (9 -20)
 - Rendimiento laboral (22-36)
- Asimismo, cada dimensión contiene sus respectivos indicadores,
- Dimensión función laboral: Conocimiento del trabajo (1-4); capacidad de análisis (5-8)
 - Dimensión comportamiento laboral: Habilidades (9-12); actitud (13-16); satisfacción (17-20)
 - Dimensión rendimiento laboral: Resolución de problemas (21-24); ausentismo (25-28); compromiso (29-32); trabajo en equipo (33-36).

Escala del instrumento

Escala del instrumento	Escala de la variable	N° de escala
Nunca	Muy bajo	1
Casi nunca	Bajo	2
A veces	Regular	3
Casi siempre	Alto	4
siempre	Muy alto	5

3.6.3. Adaptabilidad

Los ítems fueron adaptados para una mayor redacción y comprensión de los encuestados, pero se conservan la cantidad de ítems para cada variable a evaluar.

3.7. Métodos de análisis de datos

Para el análisis de los datos recogidos se utilizó el programa de Excel 2016 y el programa IBM SPSS Statistics versión 25. Los resultados de los cuestionarios aplicados fueron depositados en una tabla de Excel para posteriormente realizar el análisis de los datos en el programa IBM SPSS; los datos han sido tabulados y organizados en tablas y figuras para su interpretación según los objetivos correspondientes.

3.8. Aspectos éticos

Se tomó en consideración lo siguiente:

- El código de Ética del Psicólogo.
- El consentimiento informado de los participantes.
- Respeto a la veracidad de los resultados.
- La confiabilidad de los datos suministrados por la institución y de la identidad de los individuos.
- Autorización de los funcionarios de la Municipalidad Distrital La Yarada - Los Palos, Tacna.

IV. RESULTADOS

4.1. Resultados del instrumento - clima organizacional

Tabla 1.

Ítem 1: Espacio suficiente y cómodo para hacer su trabajo en forma adecuada

Escala del instrumento	F	%
Nunca	5	5,3
Casi nunca	3	3,2
A veces	27	28,4
Casi siempre	34	35,8
Siempre	26	27,4
Total	95	100,0

Elaboración propia

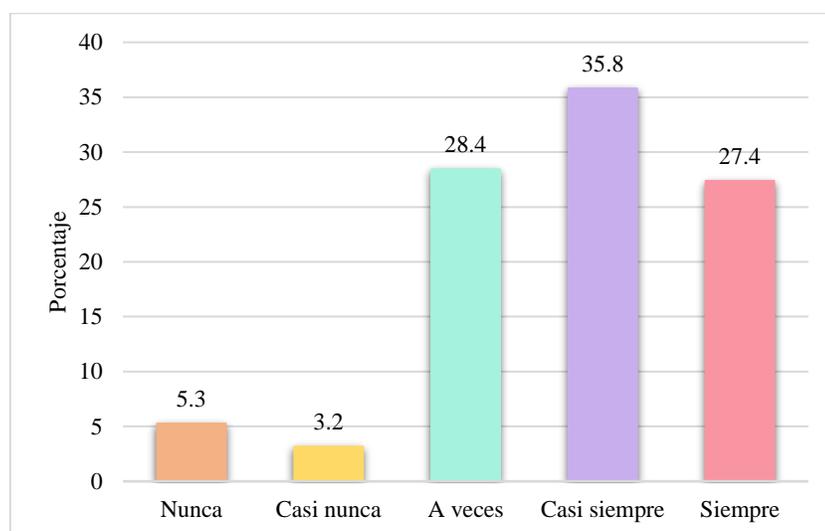


Figura 1. Ítem 1: Espacio suficiente y cómodo para hacer su trabajo en forma adecuada

Elaboración propia

Análisis e Interpretación

Según los datos obtenidos en la tabla y figura 1, el 35.8 % eligió la opción “casi siempre”, el 28.4% la opción “a veces” y el 27.4% la alternativa “siempre”. Entonces, como se puede apreciar el mayor porcentaje de encuestados considera que cuenta con espacio suficiente y cómodo para hacer su trabajo.

Tabla 2.

Ítem 2: Se siente satisfecho/a en el ambiente donde trabaja

Escala del instrumento	F	%
Nunca	2	2,1
Casi nunca	1	1,1
A veces	18	18,9
Casi siempre	45	47,4
Siempre	29	30,5
Total	95	100,0

Elaboración propia

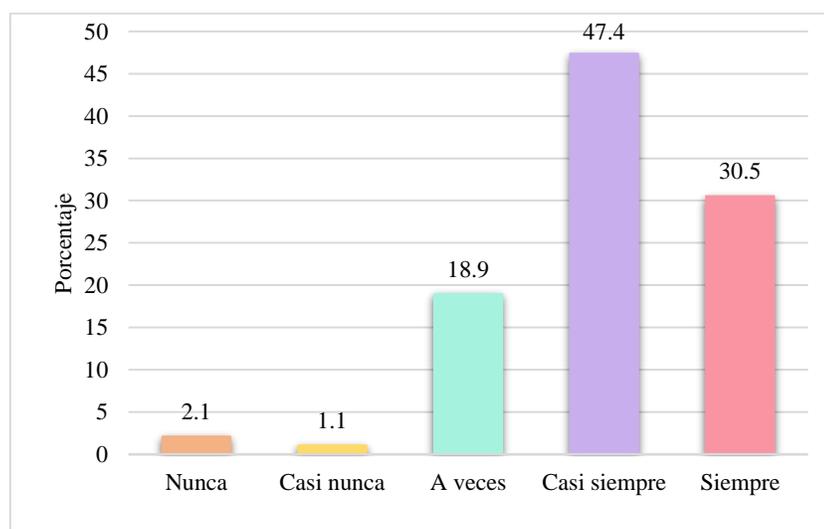


Figura 2. Ítem 2: Se siente satisfecho/a en el ambiente donde trabaja

Elaboración propia

Análisis e Interpretación

Respecto a la tabla y figura 2, el 47.4% de los encuestados eligió la opción “casi siempre”, el 30.5% la opción 30.5% y el 18.9% la opción “a veces”. Entonces, como se puede observar, que el mayor porcentaje de encuestados se siente satisfecho en el ambiente donde trabaja.

Tabla 3.

Ítem 3: Su ambiente de trabajo está libre de hostilidad

Escala del instrumento	F	%
Nunca	2	2,1
Casi nunca	8	8,4
A veces	27	28,4
Casi siempre	31	32,6
Siempre	27	28,4
Total	95	100,0

Elaboración propia

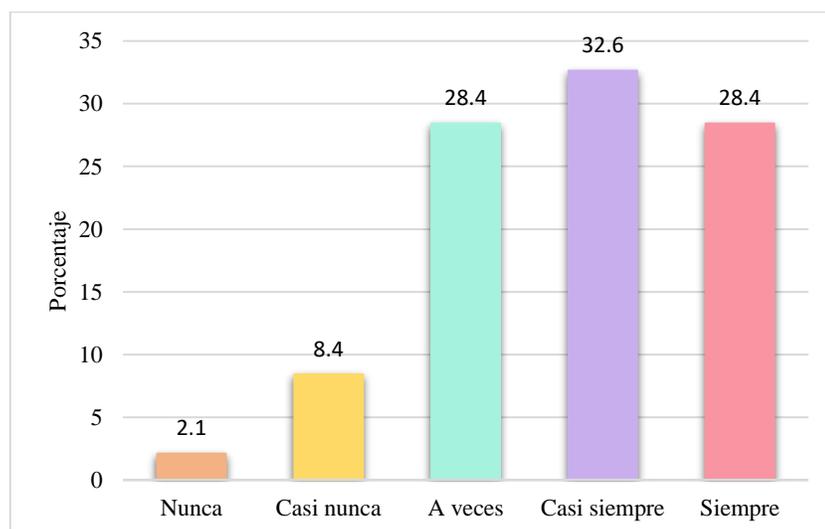


Figura 3. Ítem 3: Su ambiente de trabajo está libre de hostilidad

Elaboración propia

Análisis e Interpretación

En relación a los datos obtenidos en la tabla y figura 3, el 32.6% eligió la opción “casi siempre”, el 28.4 % eligió la opción “a veces” y la alternativa “siempre”. Por lo tanto, se puede determinar que el mayor porcentaje de encuestados estima que su ambiente de trabajo está libre de hostilidad.

Tabla 4.

Ítem 4: El/La jefe/a impone las reglas escuchando las opiniones de los demás trabajadores

Escala del instrumento	F	%
Nunca	6	6,3
Casi nunca	15	15,8
A veces	19	20,0
Casi siempre	40	42,1
Siempre	15	15,8
Total	95	100,0

Elaboración propia

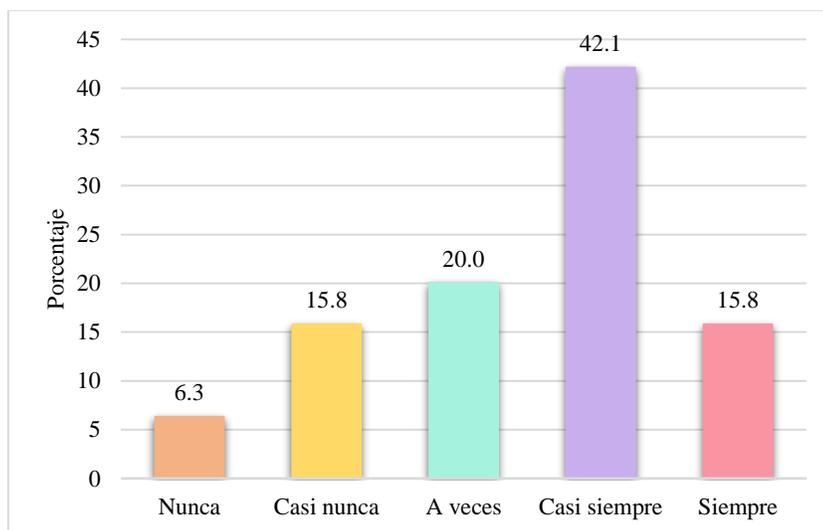


Figura 4. Ítem 4: El/La jefe/a impone las reglas escuchando las opiniones de los demás trabajadores

Elaboración propia

Análisis e Interpretación

Según los datos obtenidos en la tabla y figura 4, el 42.1% eligió la opción “casi siempre”, el 20% la opción “a veces” y el 15.8 la opción “siempre” y “casi nunca”. Se puede demostrar que, del total de encuestados, el mayor porcentaje considera que el jefe impone las reglas escuchando las opiniones.

Tabla 5.

Ítem 5: El/la jefe/a escucha las opiniones de sus trabajadores antes de tomar una decisión

Escala del instrumento	F	%
Nunca	1	1,1
Casi nunca	11	11,6
A veces	25	26,3
Casi siempre	37	38,9
Siempre	21	22,1
Total	95	100,0

Elaboración propia

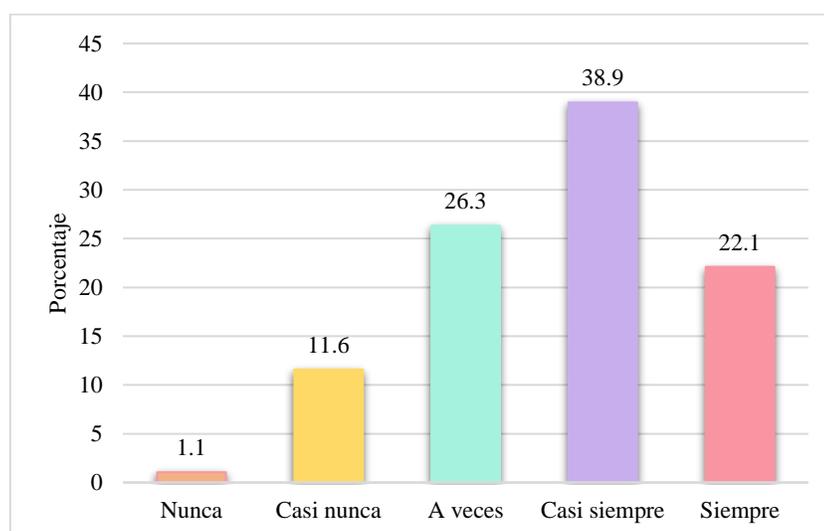


Figura 5. Ítem 5: El/la jefe/a escucha las opiniones de sus trabajadores antes de tomar una decisión
Elaboración propia

Análisis e Interpretación

De los resultados obtenidos en la tabla y figura 5, el 38.9% eligió la opción “casi siempre”, el 26.3% la opción “a veces” y el 22.1% la opción “siempre”. Por lo tanto, se puede demostrar el mayor porcentaje de encuestados estima que el jefe escucha las opiniones de sus trabajadores.

Tabla 6.

Ítem 6: El/La jefe/a es tolerante y un buen comunicador, que brinda confianza

Escala de instrumento	F	%
Casi nunca	4	4,2
A veces	29	30,5
Casi siempre	33	34,7
Siempre	29	30,5
Total	95	100,0

Elaboración propia

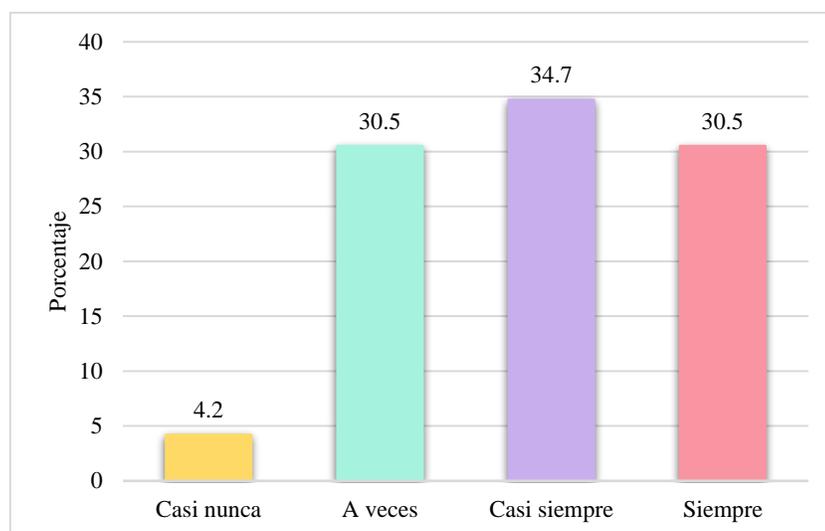


Figura 6. Ítem 6: El/La jefe/a es tolerante y un buen comunicador, que brinda confianza
Elaboración propia

Análisis e Interpretación

De acuerdo con los datos obtenidos en la tabla y figura 6, el 34.7% eligió la opción “casi siempre”, el 30.5” las opciones “A veces” y “siempre”. Entonces, se puede valorar que, del total de encuestados, el mayor porcentaje siente que su jefe es tolerante y buen comunicador y brinda confianza en sus trabajadores.

Tabla 7.

Ítem 7: Existe una clara visión de las funciones que debe realizar

Escala de instrumento	F	%
Casi nunca	7	7,4
A veces	21	22,1
Casi siempre	38	40,0
Siempre	29	30,5
Total	95	100,0

Elaboración propia

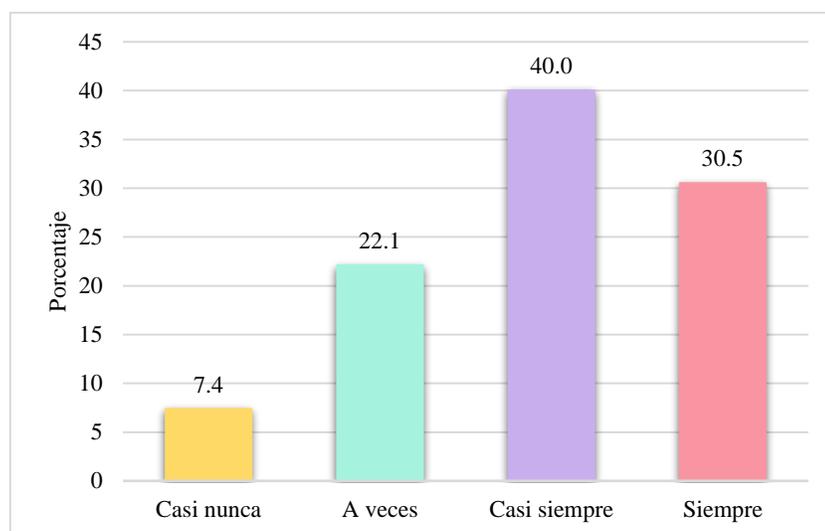


Figura 7. Ítem 7: Existe una clara visión de las funciones que debe realizar

Elaboración propia

Análisis e Interpretación

Conforme a los resultados obtenidos en la tabla y figura 7, el 40% eligió la opción “casi siempre”, el 30.5” la opción “siempre” y el 22.1% la alternativa “a veces”. Acorde a estos resultados se puede determinar que el mayor porcentaje de encuestados considera que tiene una clara visión de las funciones a realizar.

Tabla 8.

Ítem 8: Existe un organigrama que permite distinguir las funciones de los trabajadores

Escala de instrumento	F	%
Nunca	2	2,1
Casi nunca	3	3,2
A veces	27	28,4
Casi siempre	42	44,2
Siempre	21	22,1
Total	95	100,0

Elaboración propia

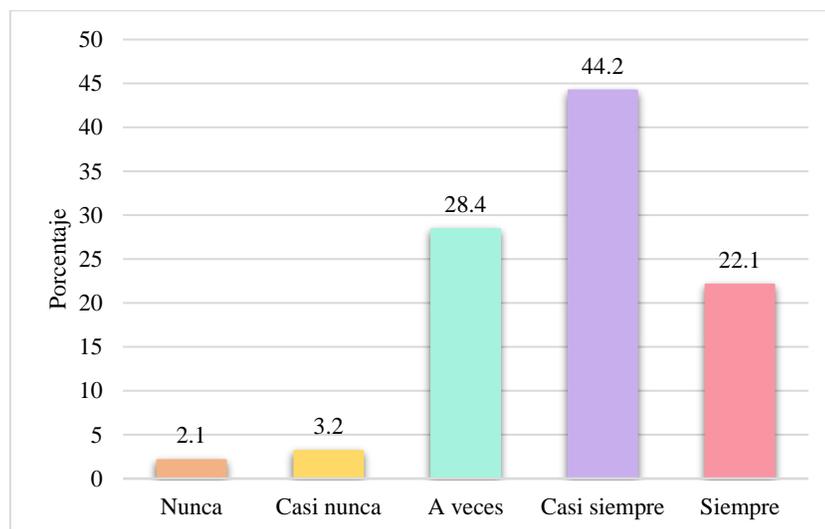


Figura 8. Ítem 8: Existe un organigrama que permite distinguir las funciones de los trabajadores

Elaboración propia

Análisis e Interpretación

Respecto a la tabla y figura 8, el 44.2% prefirió la alternativa “casi siempre”, el 28.4% la opción “a veces” y el 22.1” la opción “siempre”. Entonces, como se puede observar, que el mayor porcentaje de encuestados refiere que existe un organigrama que permite distinguir las funciones de los trabajadores.

Tabla 9.

Ítem 9: Existe jerarquía organizacional que permite identificar el puesto de trabajo

Escala de instrumento	F	%
Nunca	2	2,1
Casi nunca	7	7,4
A veces	25	26,3
Casi siempre	34	35,8
Siempre	27	28,4
Total	95	100,0

Elaboración propia

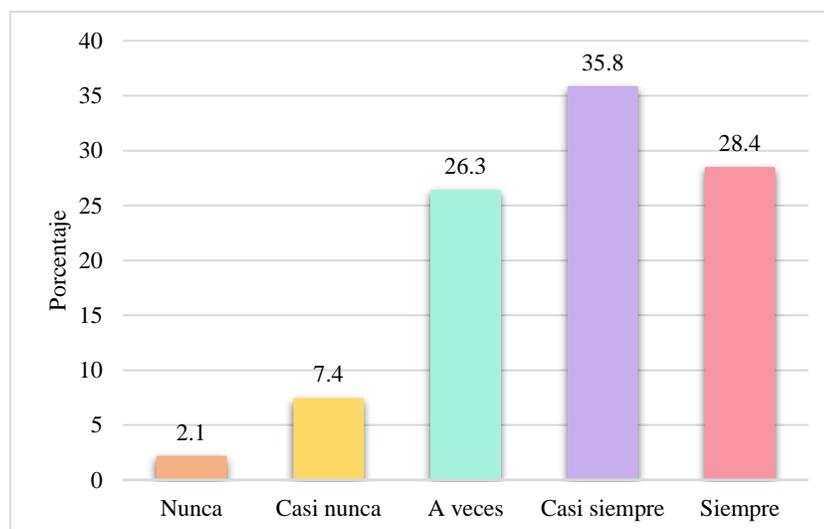


Figura 9. Ítem 9: Existe jerarquía organizacional que permite identificar el puesto de trabajo

Elaboración propia

Análisis e Interpretación

De acuerdo con los resultados de la tabla y figura 9, el 35.8% prefirió la opción “casi siempre”, el 28.4% la opción “siempre” y el 26.3% la alternativa “a veces”. Entonces, como se puede apreciar que el mayor porcentaje de encuestados considera refiere que existe una jerarquía organizacional que identifica el puesto de trabaja de cada uno de los trabajadores.

Tabla 10.

Ítem 10: Los trabajadores aportan en el proceso de planificación y organización

Escala de instrumento	F	%
Casi nunca	5	5,3
A veces	24	25,3
Casi siempre	49	51,6
Siempre	17	17,9
Total	95	100,0

Elaboración propia

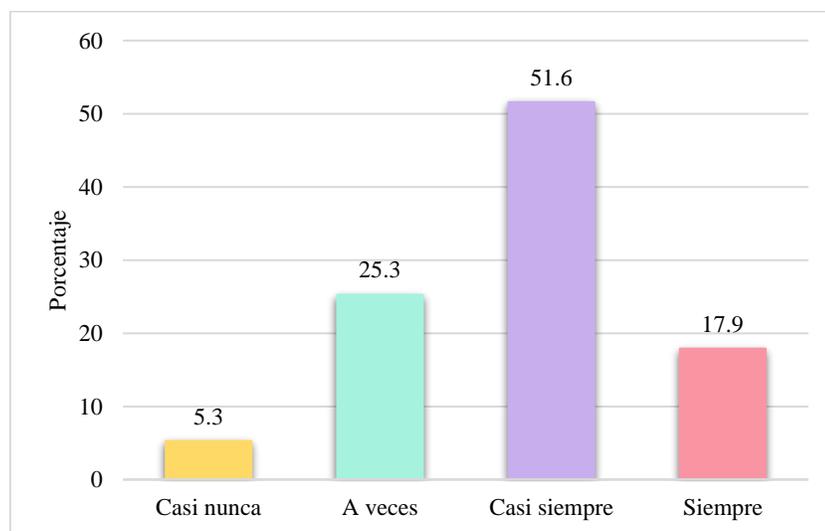


Figura 10. Ítem 10: Los trabajadores aportan en el proceso de planificación y organización
Elaboración propia

Análisis e Interpretación

De los resultados obtenidos en la tabla y figura 10, el 51.6% eligió la opción “casi siempre”, el 25.3% la opción “a veces” y el 17.9% la opción “siempre”. Por lo tanto, se puede demostrar que el mayor porcentaje de encuestados sienten que aportan en el proceso de planificación y organización en las áreas donde laboran.

Tabla 11.

Ítem 11: Los trabajadores aportan ideas para mejorar sus trabajos

Escala de instrumento	F	%
Casi nunca	2	2,1
A veces	24	25,3
Casi siempre	47	49,5
Siempre	22	23,2
Total	95	100,0

Elaboración propia

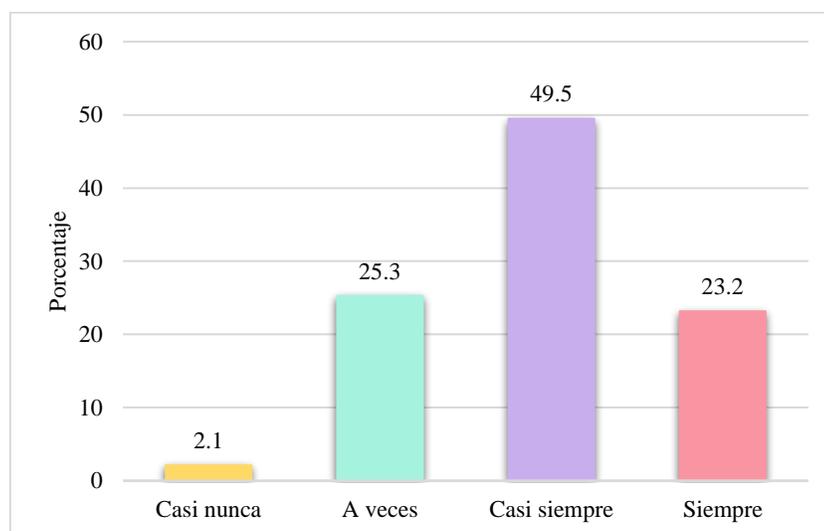


Figura 11. Ítem 11: Los trabajadores aportan ideas para mejorar sus trabajos

Elaboración propia

Análisis e Interpretación

Los datos de la tabla y figura 11, el 49.5% optó por la alternativa “casi siempre”, 25.3 % la opción “a veces” y el 23.2” la categoría “siempre”. Por lo tanto, los resultados demuestran que el mayor porcentaje de encuestados consideran que aportan ideas para mejorar su trabajo y productividad.

Tabla 12.

Ítem 12: Los trabajadores se alientan a buscar nuevas formas de resolver los problemas

Escala de instrumento	F	%
Casi nunca	6	6,3
A veces	36	37,9
Casi siempre	28	29,5
Siempre	25	26,3
Total	95	100,0

Elaboración propia

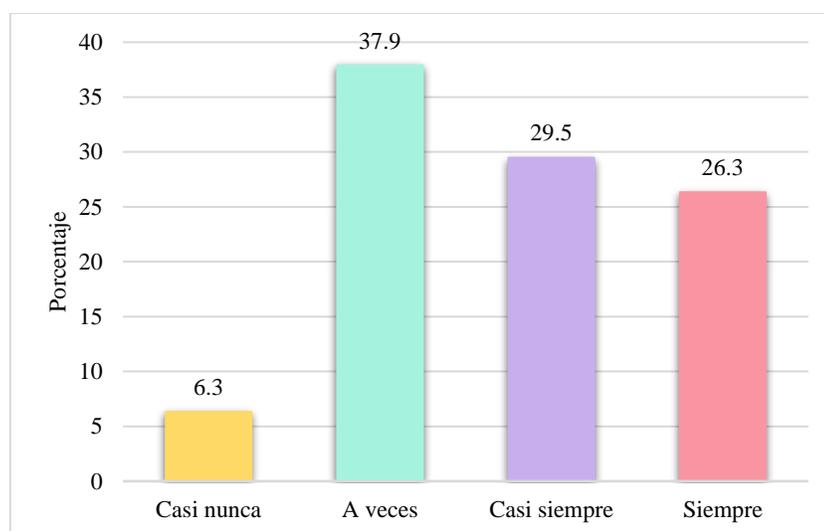


Figura 12. Ítem 12: Los trabajadores se alientan a buscar nuevas formas de resolver los problemas

Elaboración propia

Análisis e Interpretación

Respecto a la tabla y figura 12, el 37.9% eligió la opción “a veces”, el 29.5% la opción “casi siempre” y el 26.3% la opción “siempre”. Se puede estimar que aproximadamente el mayor porcentaje de encuestados se alientan para buscar nuevas formas de solucionar los problemas.

Tabla 13.

Ítem 13: La presión que tienen los trabajadores para la ejecución de sus actividades

Escala de instrumento	F	%
Nunca	7	7,4
Casi nunca	7	7,4
A veces	36	37,9
Casi siempre	31	32,6
Siempre	14	14,7
Total	95	100,0

Elaboración propia

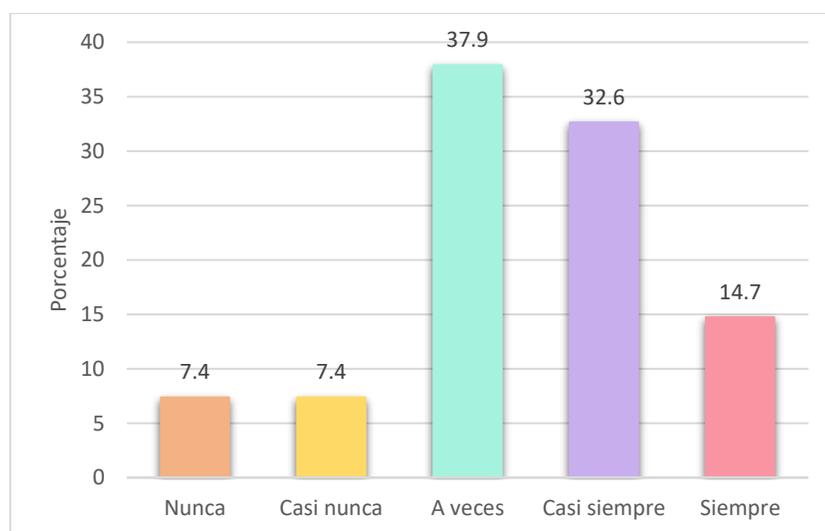


Figura 13. Ítem 13: La presión que tienen los trabajadores para la ejecución de sus actividades

Elaboración propia

Análisis e Interpretación

De los resultados obtenidos en la tabla y figura 13, el 37.9% eligió la opción “a veces”, el 32.6% la opción “casi siempre” y el 14.7% la opción “siempre”. Por lo tanto, se puede demostrar que el mayor porcentaje de encuestados considera que el jefe inmediato recompensa la presión que tienen los trabajadores en la ejecución de sus actividades.

Tabla 14.

Ítem 14: Los trabajadores tienen el tiempo suficiente para poder terminar con el trabajo

Escala de instrumento	F	%
Nunca	2	2,1
Casi nunca	1	1,1
A veces	30	31,6
Casi siempre	44	46,3
Siempre	18	18,9
Total	95	100,0

Elaboración propia

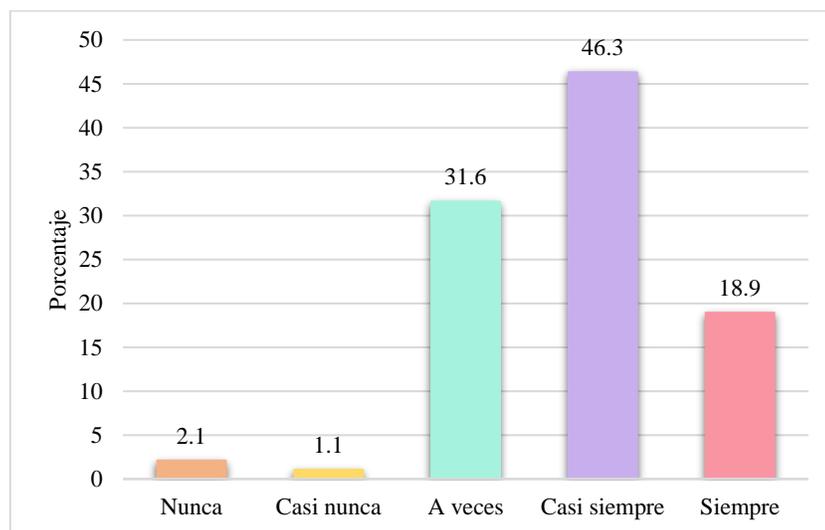


Figura 14. Ítem 14: Los trabajadores tienen el tiempo suficiente para poder terminar con el trabajo

Elaboración propia

Análisis e Interpretación

Conforme a los resultados obtenidos en la tabla y figura 14, el 46.3% eligió la opción “casi siempre”, el 31.6 % la opción “a veces” y el 18.9% la alternativa “a veces”. Acorde a estos resultados se puede determinar que el mayor porcentaje consideran tener tiempo suficiente para poder terminar con el trabajo encomendado.

Tabla 15.

Ítem 15: El/La jefe/a o compañeros/as de trabajo reconocen y valoran el esfuerzo de sus logros

Escala de instrumento	F	%
Nunca	5	5,3
Casi nunca	3	3,2
A veces	29	30,5
Casi siempre	31	32,6
Siempre	27	28,4
Total	95	100,0

Elaboración propia

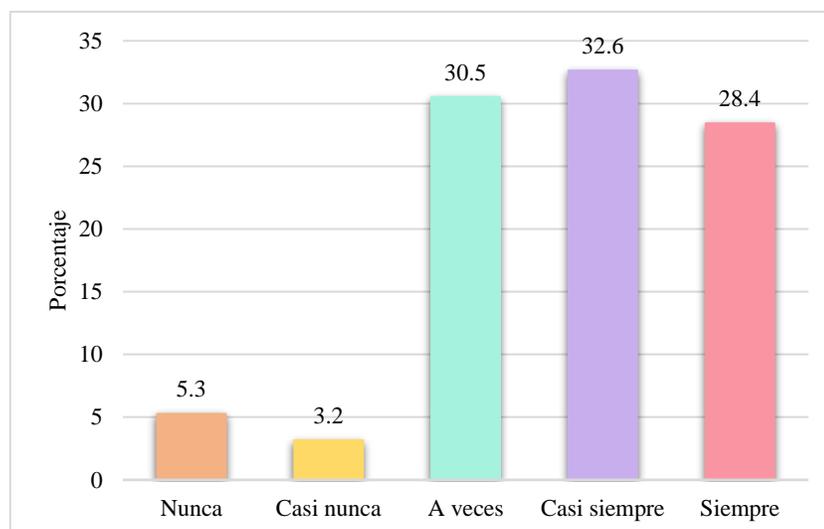


Figura 15. Ítem 15: El/La jefe/a o compañeros/as de trabajo reconocen y valoran el esfuerzo de sus logros

Elaboración propia

Análisis e Interpretación

Según los resultados obtenidos en la tabla y figura 15, el 32.6% eligió la opción “casi siempre”, el 30.5% la opción “a veces” y el 28.4% la alternativa “a veces”. Acorde a estos resultados se puede determinar que el mayor porcentaje de encuestados consideran que el esfuerzo de sus logros obtenidos es reconocido y valorado por el jefe o compañeros de trabajo.

Tabla 16.

Ítem 16: Los trabajadores se encuentran en la capacidad para realizar cualquier trabajo

Escala de instrumento	F	%
Nunca	4	4,2
Casi nunca	4	4,2
A veces	21	22,1
Casi siempre	38	40,0
Siempre	28	29,5
Total	95	100,0

Elaboración propia

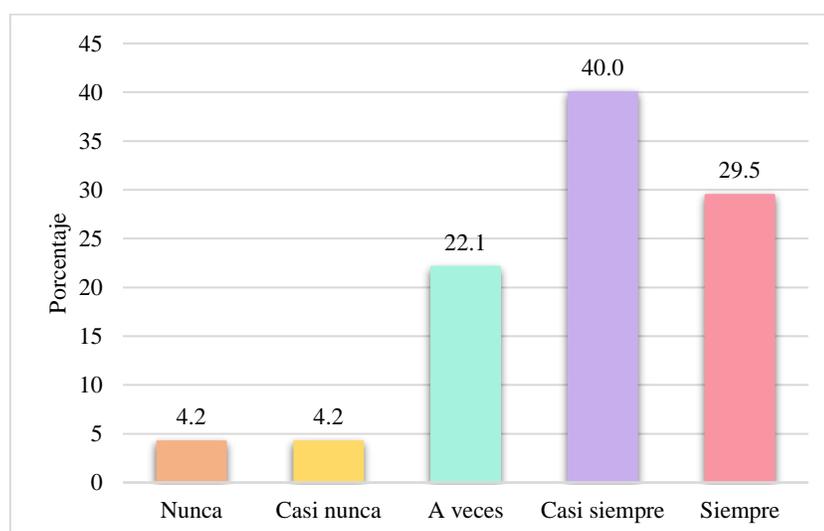


Figura 16. Ítem 16: Los trabajadores se encuentran en la capacidad para realizar cualquier trabajo

Elaboración propia

Análisis e Interpretación

De los datos de la tabla y figura 16, el 40% optó por la alternativa “casi siempre”, 29.5% la opción “siempre” y el 22.1 la categoría “a veces”. Por lo tanto, los resultados demuestran que, del total de encuestados, el mayor porcentaje considera que tienen la capacidad para realizar cualquier trabajo encomendado.

Tabla 17.

Ítem 17: Los trabajadores son competitivos en las diferentes actividades o labores

Escala de instrumento	F	%
Casi nunca	6	6,3
A veces	24	25,3
Casi siempre	35	36,8
Siempre	30	31,6
Total	95	100,0

Elaboración propia

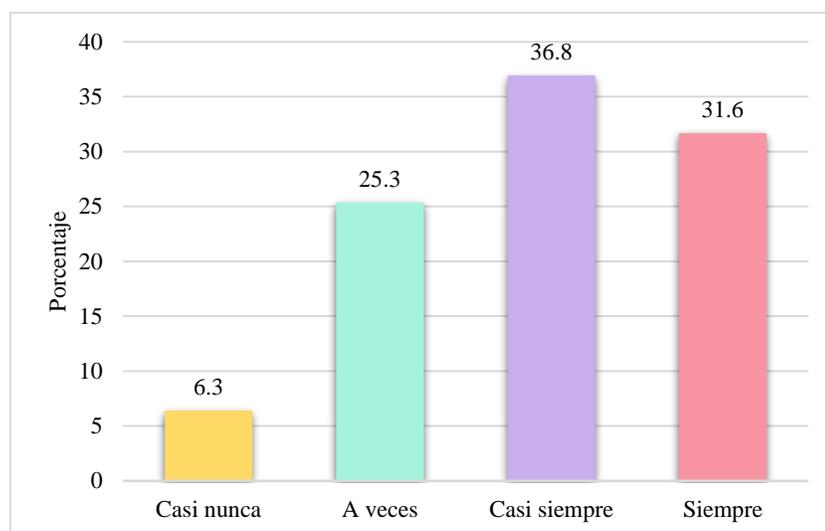


Figura 17. Ítem 17: Los trabajadores son competitivos en las diferentes actividades o labores

Elaboración propia

Análisis e interpretación de resultados

De acuerdo a los resultados de la tabla y figura 17, el 36.8% optó por la alternativa “casi siempre”, 29.5% la opción “siempre” y el 22.1 la categoría “a veces”. Por lo tanto, los resultados demuestran que el mayor porcentaje de los trabajadores encuestados consideran que tienen la capacidad para realizar cualquier trabajo.

Tabla 18.

Ítem 18: Los trabajos realizados contribuyeron al logro de los objetivos de la institución

Escala de instrumento	F	%
Nunca	3	3,2
Casi nunca	1	1,1
A veces	21	22,1
Casi siempre	39	41,1
Siempre	31	32,6
Total	95	100,0

Elaboración propia

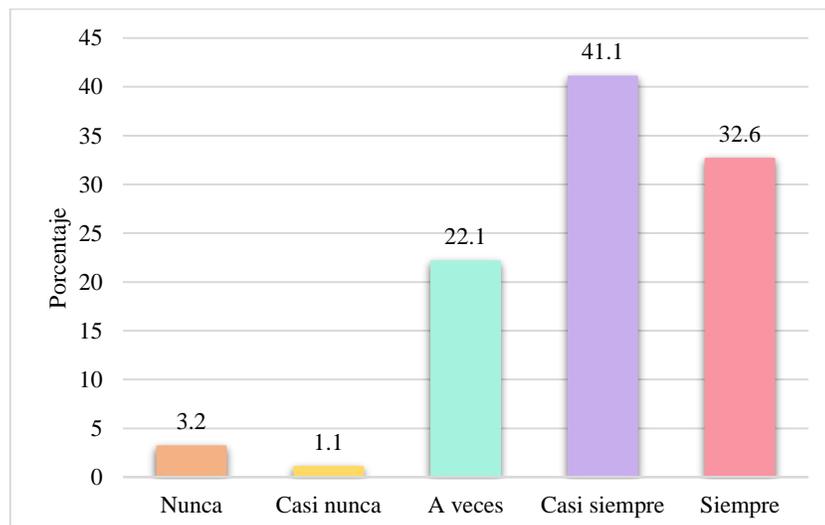


Figura 18. Ítem 18: Los trabajos realizados contribuyeron al logro de los objetivos de la institución

Elaboración propia

Análisis e Interpretación

Según los resultados obtenidos en la tabla y figura 18, el 41.1% eligió la opción “casi siempre”, el 32.6% la opción “siempre” y el 22.1% la alternativa “a veces”. Acorde a estos resultados se puede determinar que el mayor número de trabajadores encuestados consideran que sus trabajos contribuyen con los objetivos institucionales.

Tabla 19.

Ítem 19: Respecto al ausentismo de/la trabajador/a son comprendidos por el/la jefe/a inmediato/a.

Escala de instrumento	F	%
Casi nunca	8	8,4
A veces	28	29,5
Casi siempre	48	50,5
Siempre	11	11,6
Total	95	100,0

Elaboración propia

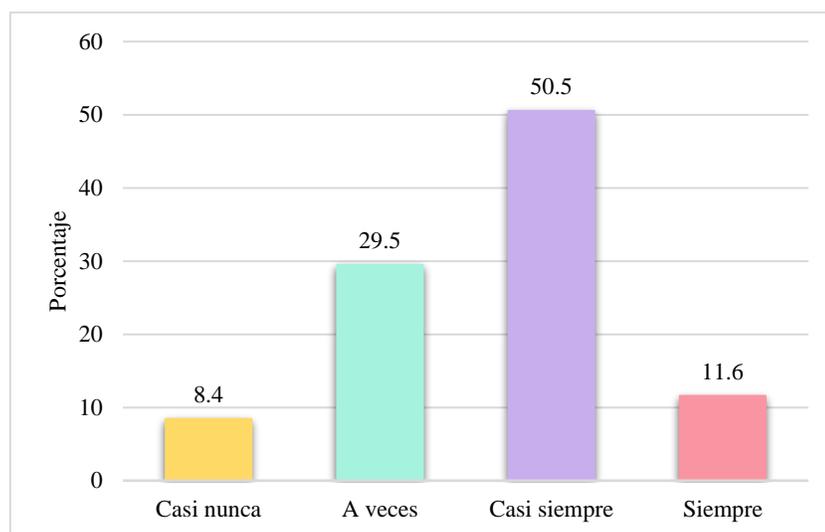


Figura 19. Ítem 19: Respecto al ausentismo de/la trabajador/a son comprendidos por el/la jefe/a inmediato/a

Elaboración propia

Análisis e Interpretación

De los datos obtenidos en la tabla y figura 19, el 50.5% prefirió la opción “casi siempre”, el 29.5% la opción “a veces” y el 11.6% la opción “siempre”. Por lo tanto, se puede deducir que un mayor porcentaje de los trabajadores encuestados considera que el ausentismo del trabajador es comprendido por su jefe.

Tabla 20.

Ítem 20: Los problemas con el avance de los trabajos ocasionados por el ausentismo

Escala de instrumento	F	%
Casi nunca	11	11,6
A veces	20	21,1
Casi siempre	50	52,6
Siempre	14	14,7
Total	95	100,0

Elaboración propia

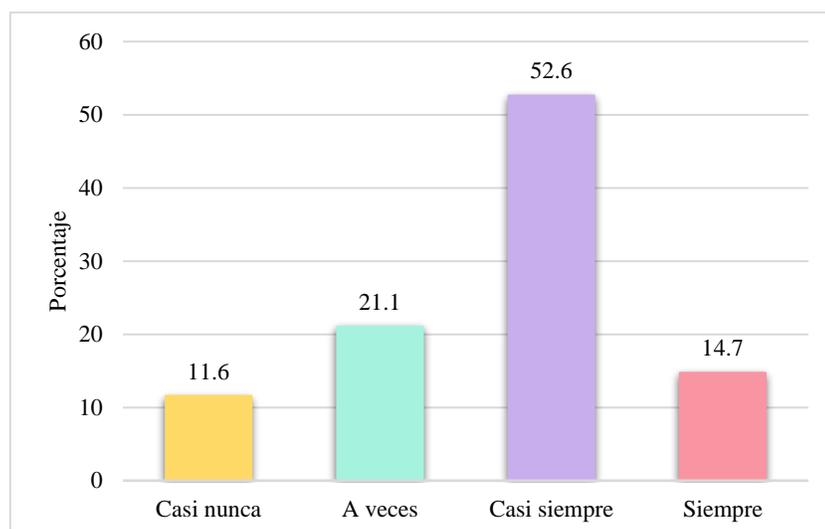


Figura 20. Ítem 20: Los problemas con el avance de los trabajos ocasionados por el ausentismo

Elaboración propia

Análisis e Interpretación

Según los resultados de la tabla y figura 20, el 52.6% optó por la opción “casi siempre”, el 21.1% la opción “a veces” y el 14.7% la opción “siempre”. Acorde con los datos se puede determinar que mayor número de los encuestados considera que los problemas en el avance de los trabajos a causa del ausentismo son comprendidos por el jefe.

Tabla 21.

Ítem 21: El/La jefe/a utiliza medidas o reglas que ayudan al/la trabajador/a a evitar problemas

Escala de instrumento	F	%
Nunca	1	1,1
Casi nunca	6	6,3
A veces	28	29,5
Casi siempre	51	53,7
Siempre	9	9,5
Total	95	100,0

Elaboración propia

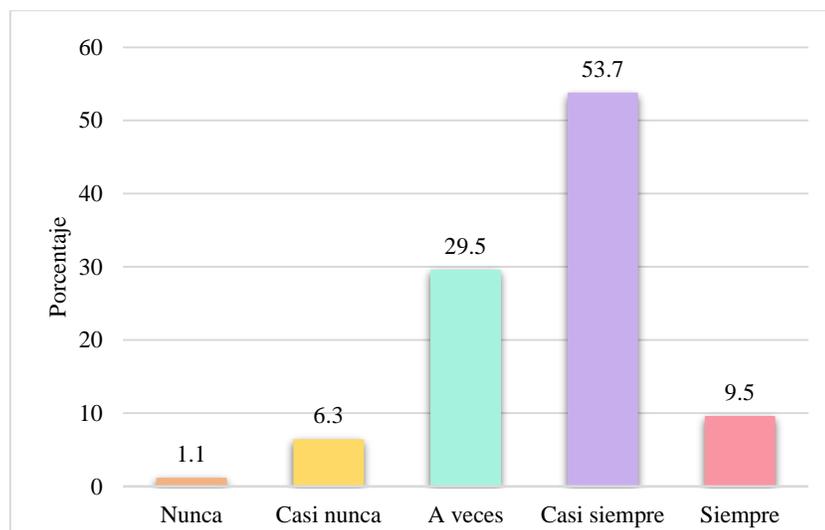


Figura 21. Ítem 21: El/La jefe/a utiliza medidas o reglas que ayudan al/la trabajador/a a evitar problemas

Elaboración propia

Análisis e Interpretación

En relación a los datos obtenidos en la tabla y figura 21, el 53.7% eligió la opción “casi siempre”, el 29.5% la opción “a veces” y 9.5” la opción “siempre”. Entonces, se puede apreciar de los trabajadores encuestados un mayor porcentaje estima que el jefe utiliza medidas para ayudar a sus trabajadores a evitar problemas con respecto al ausentismo.

Tabla 22.

Ítem 22: Las condiciones de trabajo son buenas

Escala de instrumento	F	%
Nunca	3	3,2
Casi nunca	4	4,2
A veces	33	34,7
Casi siempre	30	31,6
Siempre	25	26,3
Total	95	100,0

Elaboración propia

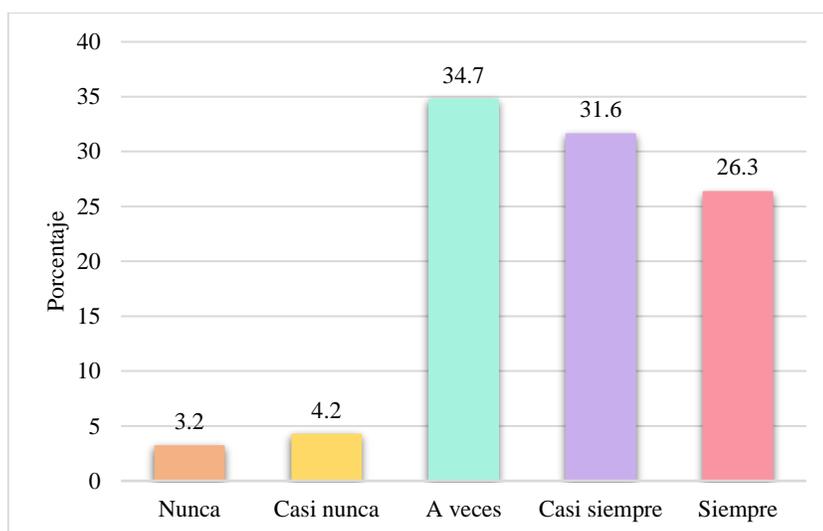


Figura 22. Ítem 22: Las condiciones de trabajo son buenas
Elaboración propia

Análisis e interpretación de resultados

Como podemos visualizar en la tabla y figura 22, el 34.7% optó por la opción “a veces”, el 31.6% la opción “casi siempre” y el 26.3% la opción siempre”. Por lo tanto, se puede determinar que el mayor porcentaje de encuestados considera que las condiciones de trabajo son buenas permitiendo el desarrollo de sus actividades.

Tabla 23.

Ítem 23: Los jefes reconocen los trabajos valiosos de los/as trabajadores/as

Escala de instrumento	F	%
Nunca	6	6,3
Casi nunca	1	1,1
A veces	31	32,6
Casi siempre	37	38,9
Siempre	20	21,1
Total	95	100,0

Elaboración propia

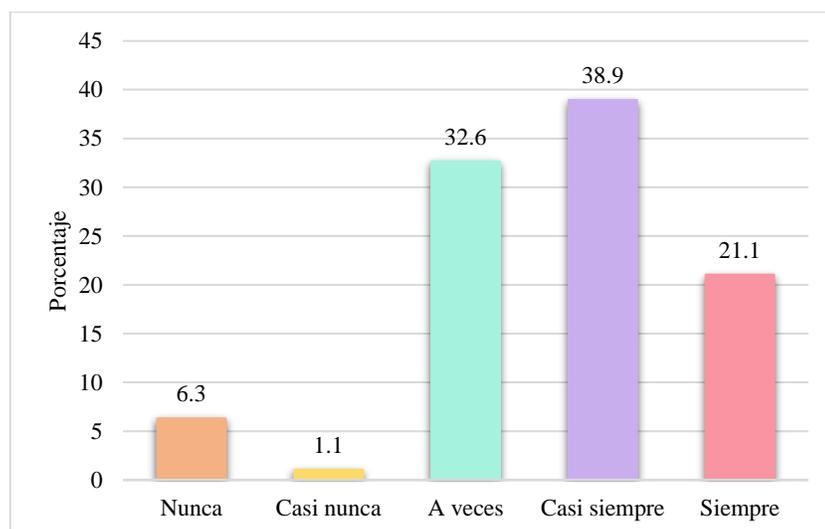


Figura 23. Ítem 23: Los jefes reconocen los trabajos valiosos de los/as trabajadores/as

Elaboración propia

Análisis e interpretación de resultados

En la tabla y figura 23, el 38.9% eligió la opción “casi siempre”, el 32.6% la opción “a veces” y el 21.1% la opción “siempre”. De acuerdo a los resultados, el mayor porcentaje de encuestados estima que los jefes reconocen el trabajo de sus trabajadores.

Tabla 24.

Ítem 24: Existen normas y valores que favorecen en la organización del trabajo

Escala de instrumento	F	%
Nunca	1	1,1
Casi nunca	1	1,1
A veces	36	37,9
Casi siempre	30	31,6
Siempre	27	28,4
Total	95	100,0

Elaboración propia

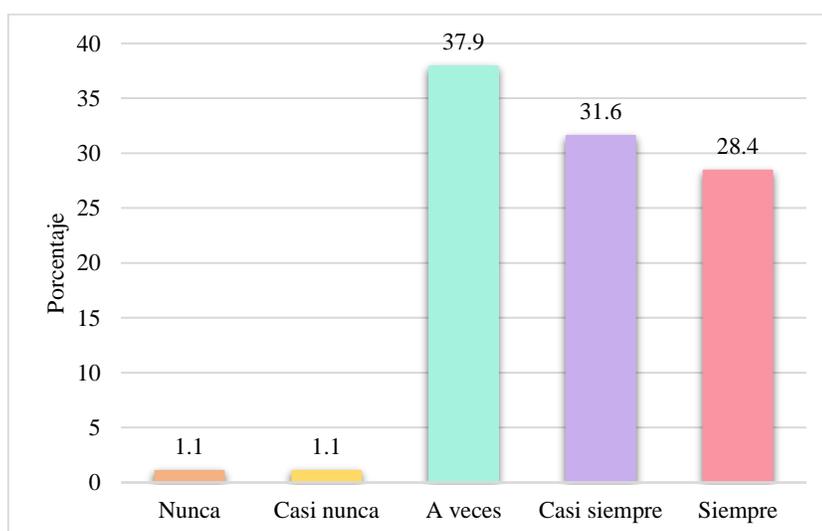


Figura 24. Ítem 24: Existen normas y valores que favorecen en la organización del trabajo

Elaboración propia

Análisis e Interpretación

Conforme a los resultados obtenidos en la tabla y figura 24, el 37.9% eligió la opción “a veces”, el 31.6% la opción “casi siempre” y el 28.4% la alternativa “siempre”. Acorde a estos resultados se puede estimar que el mayor porcentaje de encuestados considera que existe normas y valores que favorecen en la organización del trabajo.

Tabla 25.

Ítem 25: Hay suficientes oportunidades de carrera y mejoramiento

Escala de instrumento	F	%
Nunca	5	5,3
Casi nunca	2	2,1
A veces	28	29,5
Casi siempre	39	41,1
Siempre	21	22,1
Total	95	100,0

Elaboración propia

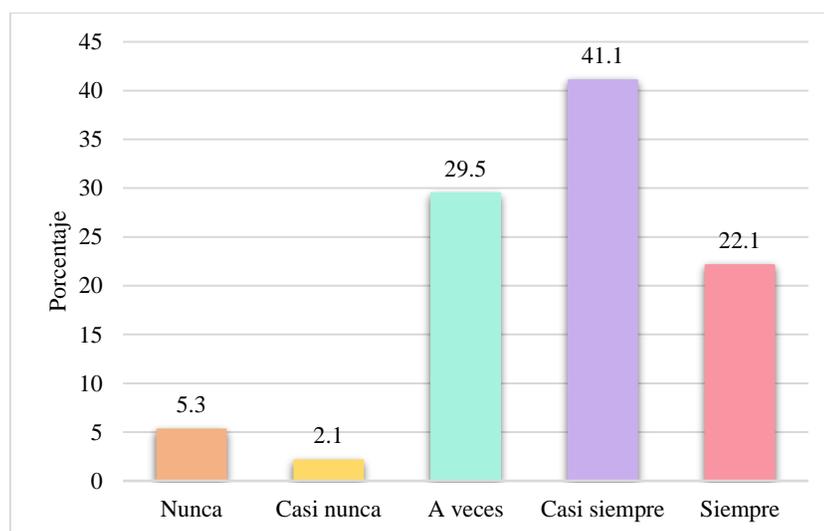


Figura 25. Ítem 25: Hay suficientes oportunidades de carrera y mejoramiento
Elaboración propia

Análisis e Interpretación

En base a los resultados de la tabla y figura 25, el 41.1% optó por la opción “casi siempre”, el 29.5 la opción “a veces” y el 22.1% la alternativa “siempre”. Entonces, podemos evidenciar que, del total de encuestados, un mayor porcentaje considera que hay suficientes oportunidades de carrera y mejoramiento en la sede municipal.

Tabla 26.

Ítem 26: Oportunidades de obtener nuevos conocimientos y habilidades

Escala de instrumento	F	%
Nunca	2	2,1
Casi nunca	2	2,1
A veces	26	27,4
Casi siempre	31	32,6
Siempre	34	35,8
Total	95	100,0

Elaboración propia

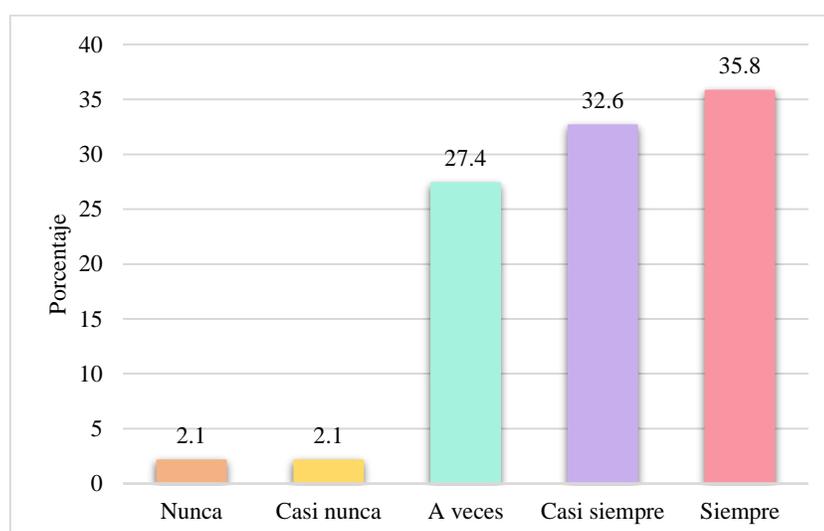


Figura 26. Ítem 26: Oportunidades de obtener nuevos conocimientos y habilidades

Elaboración propia

Análisis e Interpretación

De acuerdo a los resultados de la tabla y figura 26, el 35.8% eligió la opción “siempre”, el 32.6% la opción “casi siempre” y 27.4% “a veces”. Por consiguiente, se puede estimar del total de encuestados, el mayor porcentaje responde que tiene mejores oportunidades para la obtención de conocimientos y habilidades.

Tabla 27.

Ítem 27: Los programas de entrenamiento y desarrollo disponible son efectivos

Escala de instrumento	F	%
Nunca	5	5,3
Casi nunca	4	4,2
A veces	29	30,5
Casi siempre	27	28,4
Siempre	30	31,6
Total	95	100,0

Elaboración propia

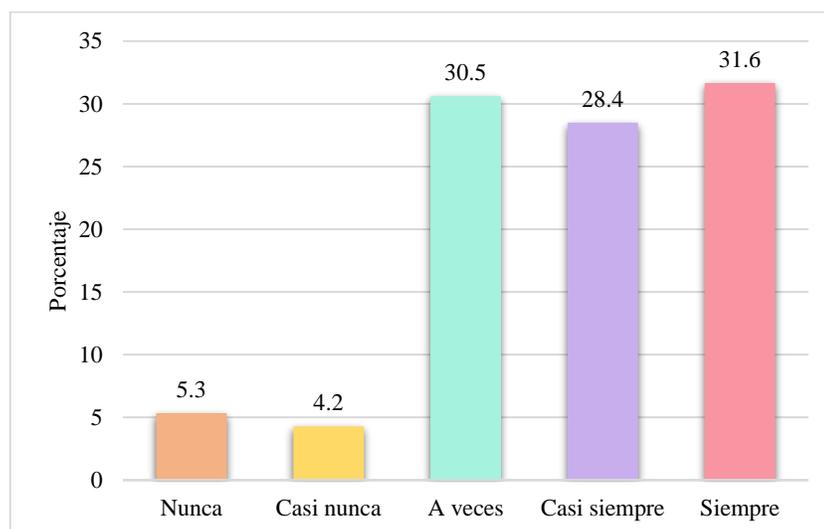


Figura 27. Ítem 27: Los programas de entrenamiento y desarrollo disponible son efectivos

Elaboración propia

Análisis e Interpretación

Teniendo en cuenta los resultados de la tabla y figura 27, el 31.6% considera la opción “siempre”, el 30.5% la opción “a veces”, y el 28.4% “casi siempre”. De tal manera en base a estos datos, del total de encuestados un porcentaje mayor estima que los programas de entrenamiento y desarrollo disponibles en la municipalidad son efectivos.

Tabla 28.

Ítem 28: Recibe en forma oportuna la información que requiere

Escala de instrumento	F	%
Nunca	1	1,1
Casi nunca	4	4,2
A veces	25	26,3
Casi siempre	48	50,5
Siempre	17	17,9
Total	95	100,0

Elaboración propia

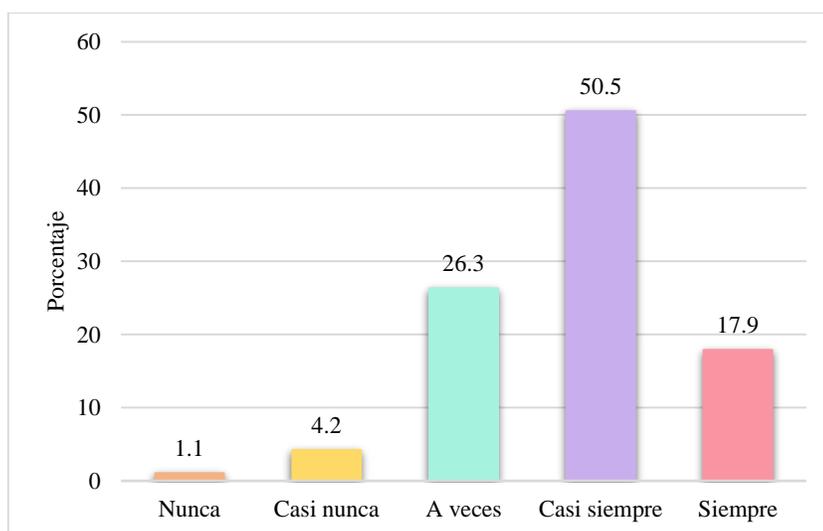


Figura 28. Ítem 28: Recibe en forma oportuna la información que requiere
Elaboración propia

Análisis e Interpretación

Conforme a los resultados observados en la tabla y figura 28, el 50.5% eligió la opción “casi siempre”, el 26.3% la opción “a veces” y 17.9% “siempre”. Como se puede evidenciar del total de encuestados el mayor porcentaje considera que recibe información que requiere para la ejecución de su trabajo de manera oportuna.

Tabla 29.

Ítem 29: Canales de comunicación entre los jefes y subordinados

Escala de instrumento	F	%
Casi nunca	4	4,2
A veces	35	36,8
Casi siempre	31	32,6
Siempre	25	26,3
Total	95	100,0

Elaboración propia

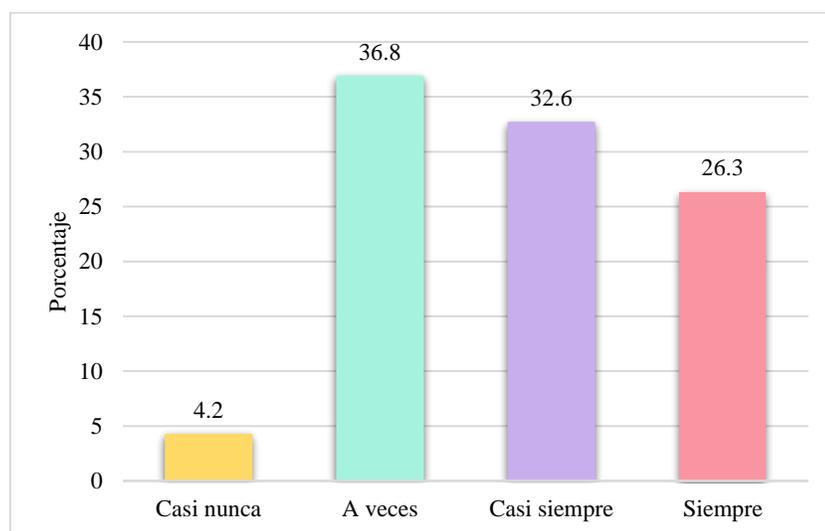


Figura 29. Ítem 29: Canales de comunicación entre los jefes y subordinados
Elaboración propia

Análisis e Interpretación

De acuerdo con los resultados en la tabla y figura 29, el 36.8% prefirió la opción “a veces”, el 32.6% la opción “casi siempre” y 26.3% “siempre”. De acuerdo a estos resultados se puede evidenciar que un mayor porcentaje considera que existe canales de comunicación entre los jefes y subordinados de las diferentes áreas de la institución.

Tabla 30.

Ítem 30: Buena comunicación entre los compañeros de la institución

Escala de instrumento	F	%
A veces	23	24,2
Casi siempre	44	46,3
Siempre	28	29,5
Total	95	100,0

Elaboración propia

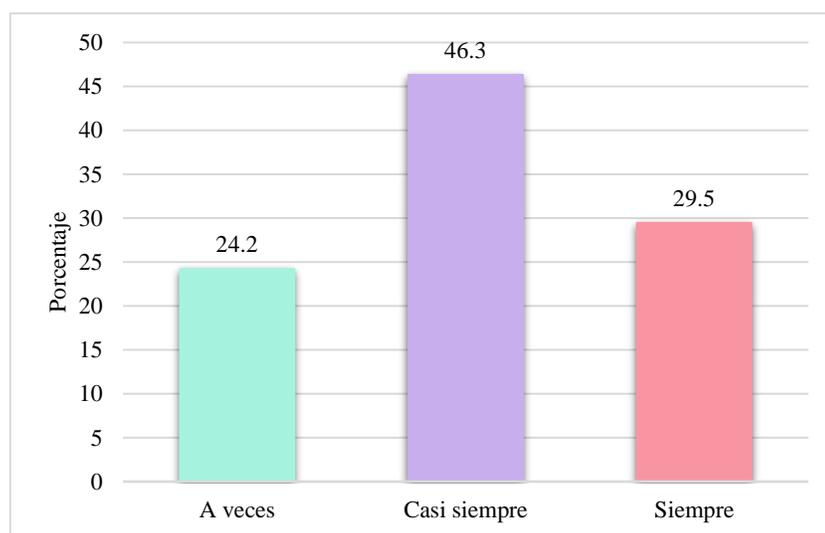


Figura 30. Ítem 30: Buena comunicación entre los compañeros de la institución

Elaboración propia

Análisis e Interpretación

En relación a los datos observados en la tabla y figura 30, el 46.3% optó por la opción “casi siempre”, 29.5% la opción “siempre” y 24.2% “a veces”. Consecuentemente podemos valorar que del total de encuestados el mayor porcentaje estima que existe buena comunicación entre los compañeros de la institución.

Tabla 31.

Ítem 31: Se muestran colaboradores/as con sus compañeros/as que recién ingresan

Escala de instrumento	F	%
Casi nunca	3	3,2
A veces	26	27,4
Casi siempre	41	43,2
Siempre	25	26,3
Total	95	100,0

Elaboración propia

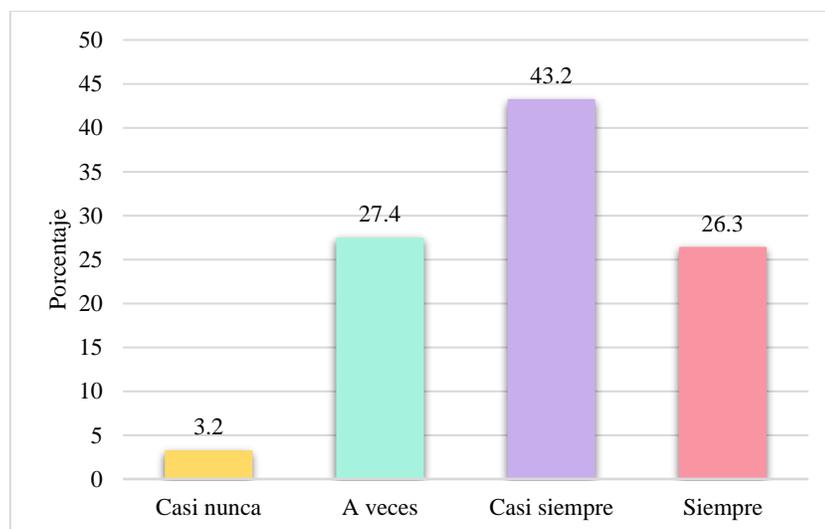


Figura 31. Ítem 31: Se muestran colaboradores/as con sus compañeros/as que recién ingresan

Elaboración propia

Análisis e Interpretación

En la tabla y figura 31, el 43.2% considera la opción “casi siempre”, el 27.4% la opción “a veces” y 26.3% “siempre”. Entonces, debemos valorar que un mayor porcentaje de encuestados aprecia que sus compañeros de trabajo se muestran colaboradores con el personal que recién empieza a laborar.

Tabla 32.

Ítem 32: Se premian los logros alcanzados por los trabajadores

Escala de instrumento	F	%
Nunca	8	8,4
Casi nunca	8	8,4
A veces	24	25,3
Casi siempre	34	35,8
Siempre	21	22,1
Total	95	100,0

Elaboración propia

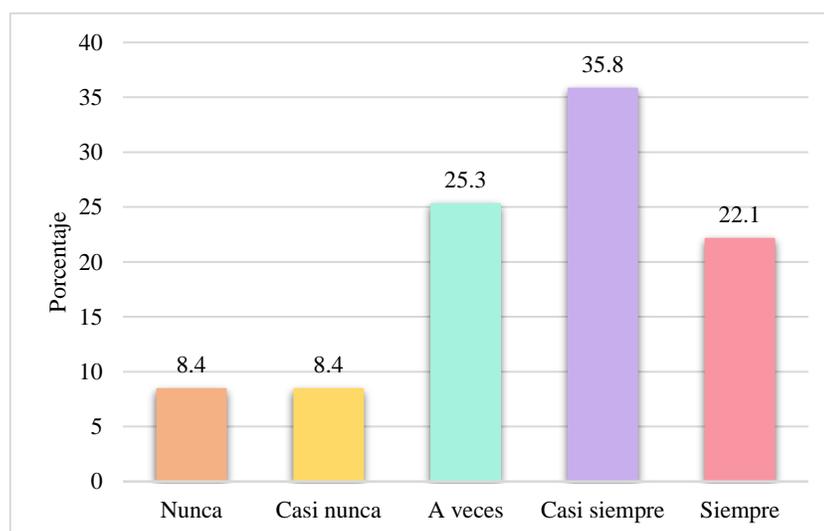


Figura 32. Ítem 32: Se premian los logros alcanzados por los trabajadores

Elaboración propia

Análisis e Interpretación

Como podemos observar en la tabla y figura 32, el 35.8% toma en cuenta la opción “casi siempre”, el 25.3% la opción “a veces” y el 22.1% “siempre”. Considerando estos datos determinamos que del total de encuetados el mayor porcentaje estima que la institución premia los logros alcanzados por sus trabajadores.

Tabla 33.

Ítem 33: Se realizan actividades de proyección social con todos los trabajadores

Escala de instrumento	F	%
Nunca	2	2,1
Casi nunca	12	12,6
A veces	27	28,4
Casi siempre	43	45,3
Siempre	11	11,6
Total	95	100,0

Elaboración propia

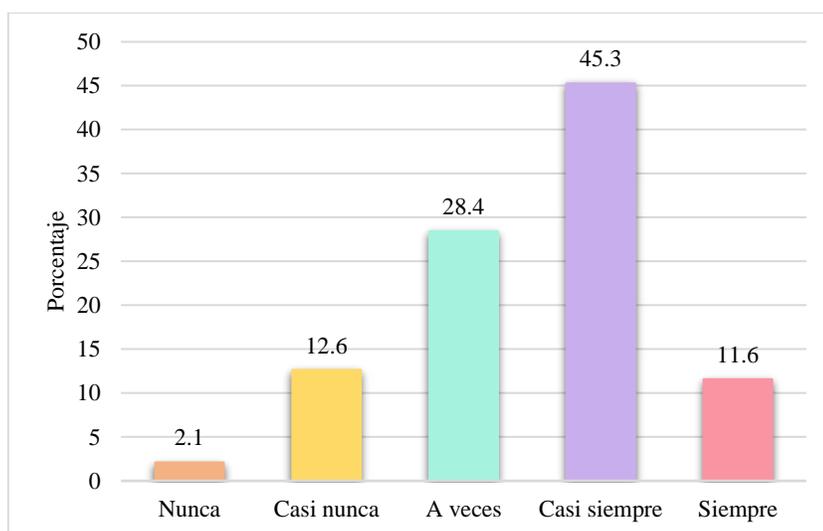


Figura 33. *Ítem 33: Se realizan actividades de proyección social con todos los trabajadores*
Elaboración propia

Análisis e Interpretación

En la tabla y figura 33, el 45.3% eligió la opción “casi siempre”, el 28.4% la opción “a veces” y el 11.6% “siempre”. Entonces, se puede valorar que del total de encuestados el mayor porcentaje evidencia que se realizan actividades de proyección social con todos los trabajadores municipales.

Tabla 34.

Ítem 34: Los conflictos existentes entre las diferentes áreas son evitados por los jefes

Escala de instrumento	F	%
Nunca	7	7,4
Casi nunca	11	11,6
A veces	26	27,4
Casi siempre	38	40,0
Siempre	13	13,7
Total	95	100,0

Elaboración propia

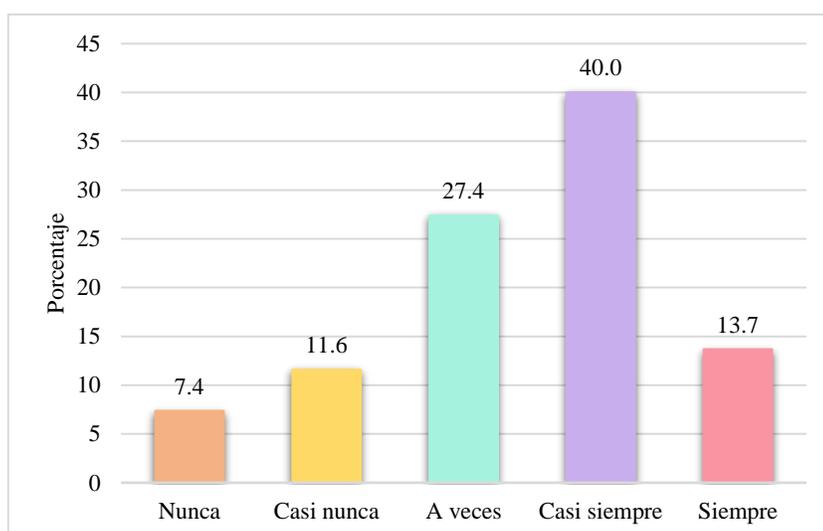


Figura 34. Ítem 34: Los conflictos existentes entre las diferentes áreas son evitados por los jefes

Elaboración propia

Análisis e Interpretación

En relación a los resultados en la tabla y figura 34, el 40% considera la opción “casi siempre”, el 27.4% la opción “a veces” y 13.7% “siempre”. De acuerdo a los datos podemos determinar que un mayor porcentaje de encuestados consideran que los jefes evitan los conflictos existentes entre las diferentes áreas.

Tabla 35.

Ítem 35: Cooperación y el apoyo entre los servidores de las diferentes áreas

Escala de instrumento	F	%
Nunca	1	1,1
Casi nunca	10	10,5
A veces	23	24,2
Casi siempre	42	44,2
Siempre	19	20,0
Total	95	100,0

Elaboración propia

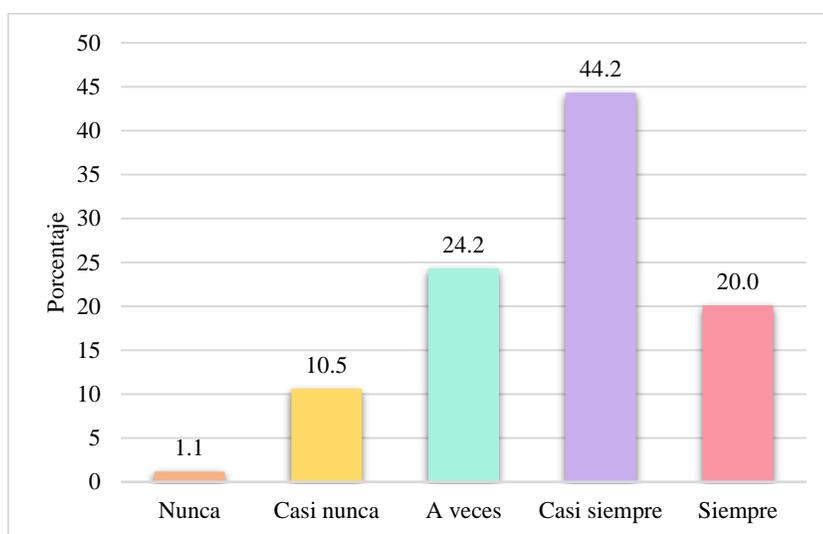


Figura 35. Ítem 35: Cooperación y el apoyo entre los servidores de las diferentes áreas

Elaboración propia

Análisis e Interpretación

En la tabla y figura 35, el 44.2% valora la opción “casi siempre”, el 24.2% valora la opción “a veces” y el 20% “siempre”. entonces, podemos deducir que, del total de encuestados, el mayor porcentaje considera que existe cooperación y apoyo entre los servidores o trabajadores de las diferentes áreas de la institución.

Tabla 36.

Ítem 36: Utilizan y analizan métodos sistemáticos para encontrar soluciones

Escala de instrumento	F	%
Casi nunca	2	2,1
A veces	36	37,9
Casi siempre	38	40,0
Siempre	19	20,0
Total	95	100,0

Elaboración propia

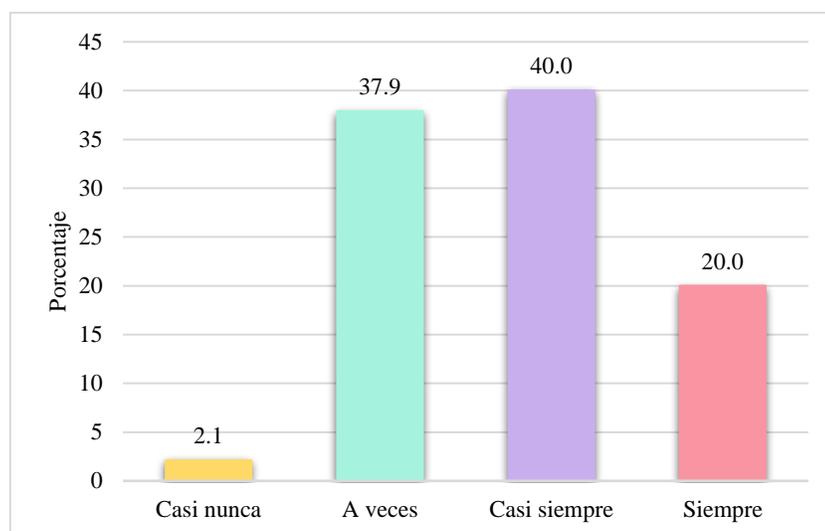


Figura 36. Ítem 36: Utilizan y analizan métodos *sistemáticos para encontrar soluciones*
Elaboración propia

Análisis e Interpretación

De los resultados obtenidos en la tabla y figura 36, el 40% eligió la opción “casi siempre”, el 37.9% la opción “a veces” y el 20% “siempre”. Por lo tanto, considerando los datos podemos estimar que del total de encuestados un mayor porcentaje utilizan métodos para encontrar soluciones a los diferentes problemas.

4.2. Resultados del instrumento - desempeño laboral

Tabla 37.

Ítem 37: Tiene claro cada una de sus funciones por desarrollar

Escala de instrumento	F	%
Nunca	1	1,1
A veces	15	15,8
Casi siempre	50	52,6
Siempre	29	30,5
Total	95	100,0

Elaboración propia

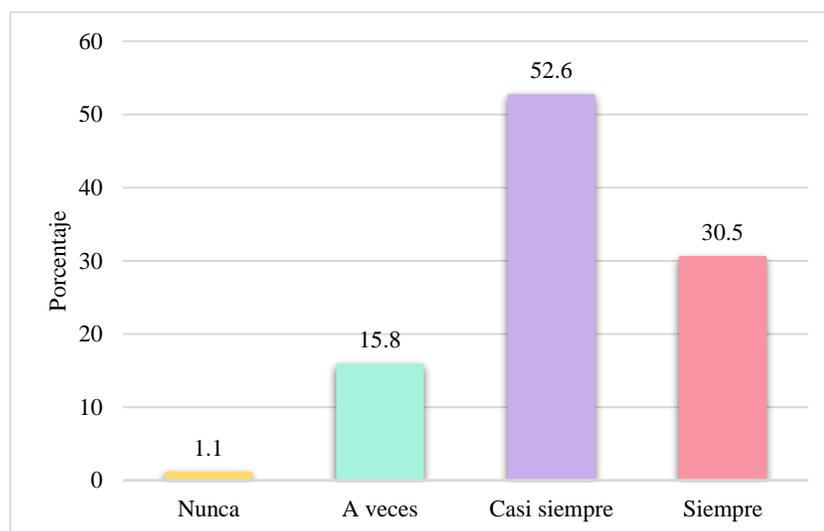


Figura 37. Ítem 37: Tiene claro cada una de sus funciones por desarrollar

Elaboración propia

Análisis e Interpretación

En relación a los resultados de la tabla y figura 37, el 52.6% tiene en cuenta la opción “casi siempre”, el 30.5% la opción “siempre” y el 15.8% “a veces”. Entonces, se puede deducir que un mayor porcentaje de encuestados tiene claro cada una de sus funciones por desarrollar en la institución.

Tabla 38.

Ítem 38: Se rige a las normas y especificaciones del trabajo

Escala de instrumento	F	%
Nunca	1	1,1
Casi nunca	3	3,2
A veces	13	13,7
Casi siempre	55	57,9
Siempre	23	24,2
Total	95	100,0

Elaboración propia

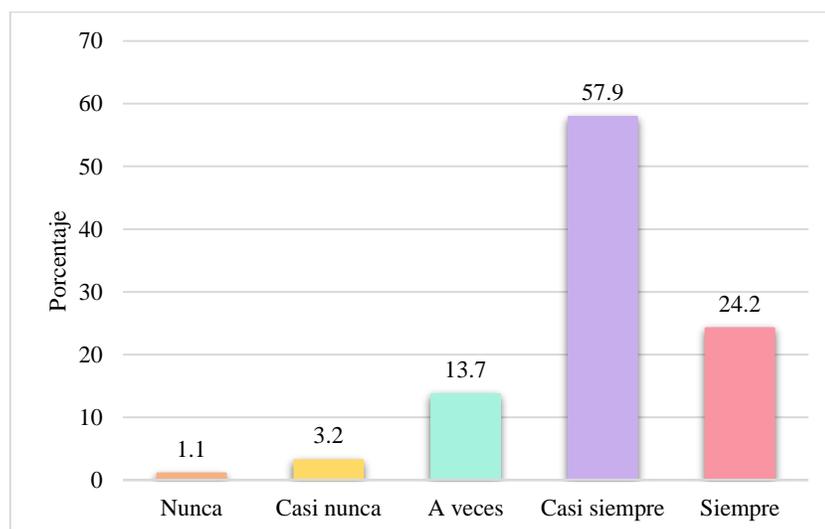


Figura 38. Ítem 38: Se rige a las normas y especificaciones del trabajo

Elaboración propia

Análisis e Interpretación

Como podemos observar en la tabla y figura 38, el 57.9% tiene en cuenta la opción “casi siempre, el 24.2% la opción “siempre” y el 13.7% “a veces”. Consecuentemente con los datos obtenidos se puede valorar que el mayor porcentaje de los encuestados se rige a las normas y especificaciones del trabajo.

Tabla 39.

Ítem 39: Cuenta con autonomía para la toma de decisiones

Escala de instrumento	F	%
Nunca	2	2,1
Casi nunca	5	5,3
A veces	18	18,9
Casi siempre	47	49,5
Siempre	23	24,2
Total	95	100,0

Elaboración propia

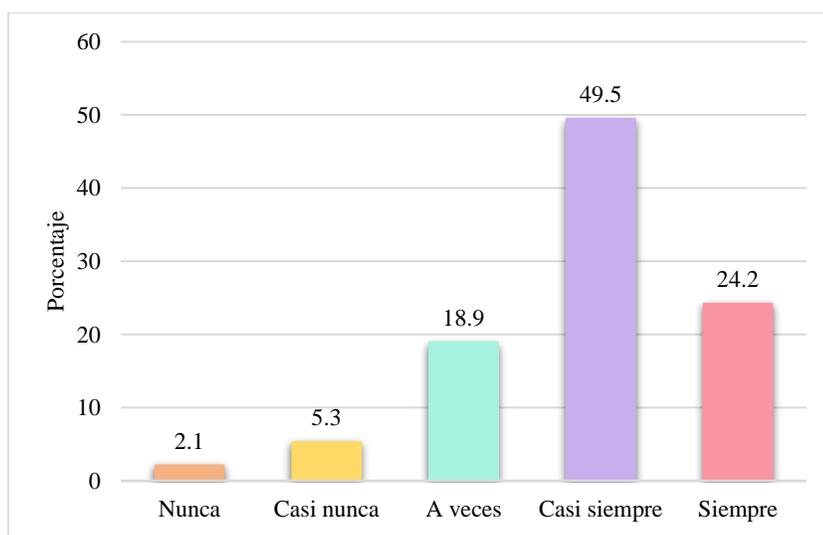


Figura 39. Ítem 39: Cuenta con autonomía para la toma de decisiones
Elaboración propia

Análisis e Interpretación

En relación a la tabla y figura 39, el 49.5% tiene en cuenta la opción “casi siempre”, el 24.2% la opción “siempre” y 18.9% “a veces”. De acuerdo a los datos obtenidos del total de encuestados, el mayor porcentaje estima que cuentan con autonomía para la toma de decisiones.

Tabla 40.

Ítem 40: Conoce las actividades en cada uno de los procesos pertenecientes a su trabajo

Escala de instrumento	F	%
Nunca	2	2,1
A veces	22	23,2
Casi siempre	46	48,4
Siempre	25	26,3
Total	95	100,0

Elaboración propia

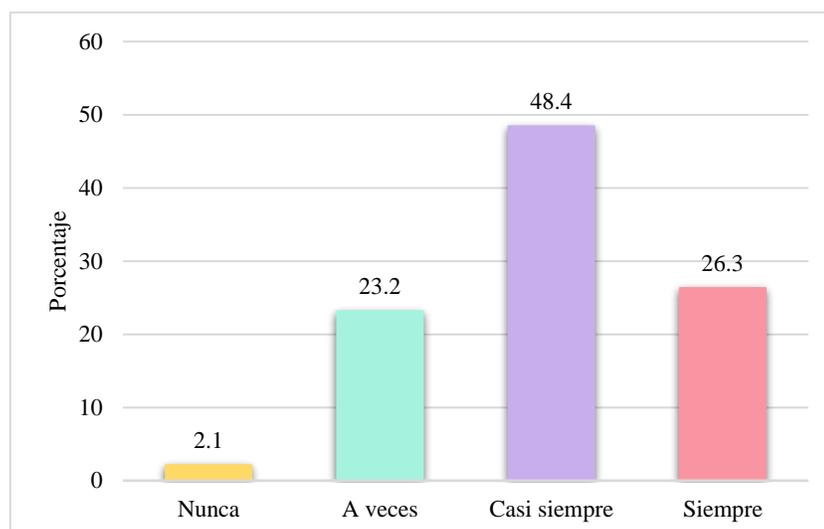


Figura 40. Ítem 40: Conoce las actividades en cada uno de los procesos pertenecientes a su trabajo

Elaboración propia

Análisis e Interpretación

En la tabla y figura 40, el 48.4% optó por la opción “casi siempre”, el 26.3% la opción “siempre” y el 23.2% “a veces”. Entonces, podemos deducir que el mayor porcentaje de encuestados conoce las actividades en cada uno de los procesos pertenecientes a su trabajo.

Tabla 41.

Ítem 41: Capacidad de análisis frente a una problemática existente

Escala de instrumento	F	%
Nunca	2	2,1
A veces	12	12,6
Casi siempre	50	52,6
Siempre	31	32,6
Total	95	100,0

Elaboración propia

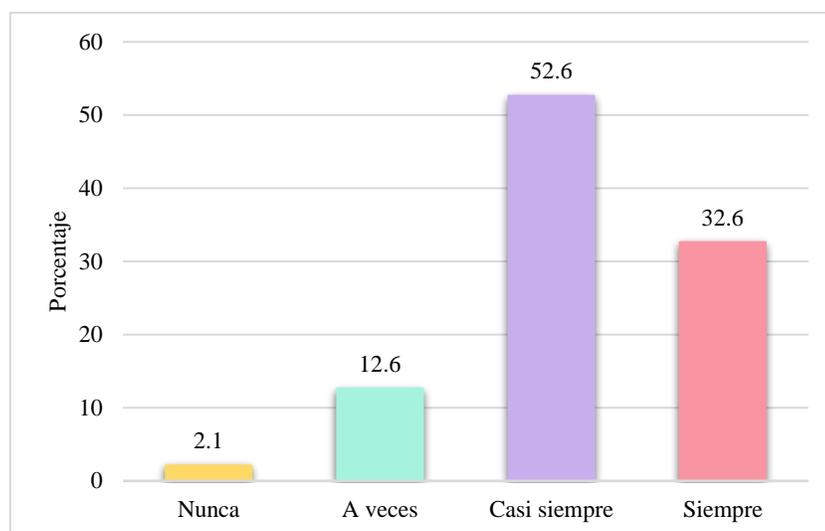


Figura 41. Ítem 41: Capacidad de análisis frente a una problemática existente

Elaboración propia

Análisis e Interpretación

Como podemos observar en la tabla y figura 41, el 52.6% considera la opción “casi siempre”, el 32.6% la opción “siempre” y el 12.6% “a veces”. Por lo tanto, podemos deducir del total de encuestados, el mayor porcentaje cuenta con capacidad de análisis frente a una problemática existente.

Tabla 42.

Ítem 42: Se comunica en tiempos oportunos con su jefe/a inmediato/a

Escala de instrumento	F	%
Nunca	2	2,1
A veces	16	16,8
Casi siempre	42	44,2
Siempre	35	36,8
Total	95	100,0

Elaboración propia

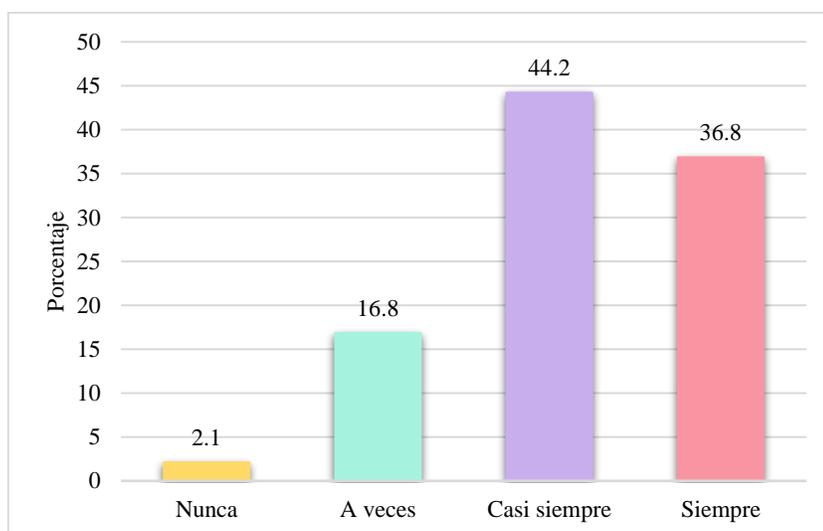


Figura 42. Ítem 42: Se comunica en tiempos oportunos con su jefe/a inmediato/a

Elaboración propia

Análisis e Interpretación

Según los resultados obtenidos en la tabla y figura 42, el 44.2% toma en cuenta la opción “casi siempre”, el 36.8% la opción “siempre” y el 16.8% “a veces”. Acorde a los datos se puede determinar del total de encuestados, el mayor porcentaje considera que se comunican en tiempos oportunos son sus jefes inmediatos.

Tabla 43.

Ítem 43: Es un trabajador/a confiable para manejar información confidencial

Escala de instrumento	F	%
Nunca	1	1,1
A veces	11	11,6
Casi siempre	33	34,7
Siempre	50	52,6
Total	95	100,0

Elaboración propia

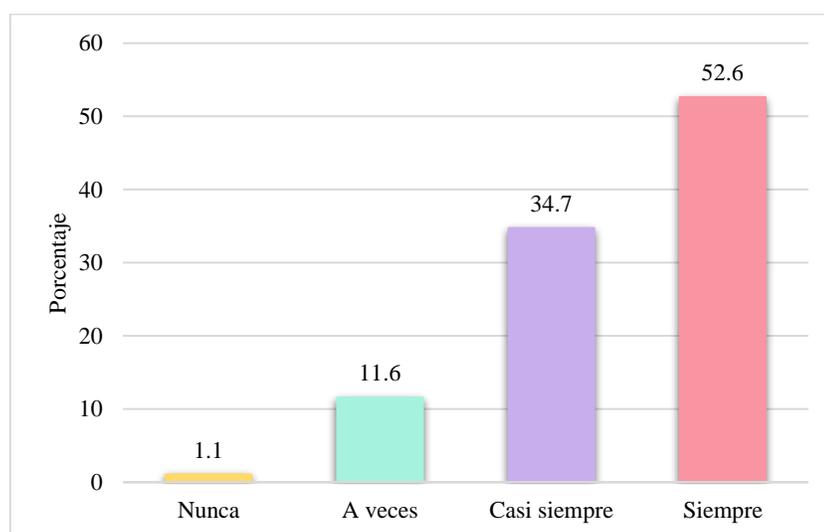


Figura 43. Ítem 43: Es un trabajador/a confiable para manejar información confidencial
Elaboración propia

Análisis e Interpretación

De los resultados observados en la tabla y figura 43, el 52.6% eligió la opción “siempre”, el 34.7% la opción “casi siempre” y 11.6% “a veces”. Entonces. Podemos deducir que el mayor porcentaje de encuestados considera que es un trabajador confiable para manejar información confidencial.

Tabla 44.

Ítem 44: Brinda aporte importante para el desarrollo del trabajo

Escala de instrumento	F	%
Nunca	1	1,1
A veces	17	17,9
Casi siempre	52	54,7
Siempre	25	26,3
Total	95	100,0

Elaboración propia

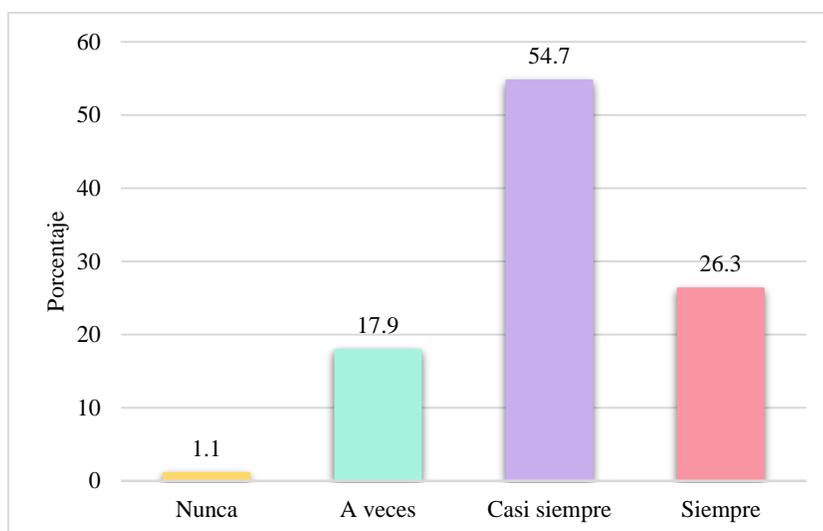


Figura 44. Ítem 44: Brinda aporte importante para el desarrollo del trabajo

Elaboración propia

Análisis e Interpretación

En relación a la tabla y figura 44, el 54.7% eligió la opción “casi siempre”, el 26.3% la opción “siempre” y el 17.9% “a veces”. De los datos obtenidos se puede demostrar que el mayor porcentaje de encuestados considera que brinda aporte importante en el desarrollo de su trabajo.

Tabla 45.

Ítem 45: Habilidades para desarrollar sus funciones de manera óptima

Escala de instrumento	F	%
Nunca	1	1,1
Casi nunca	3	3,2
A veces	9	9,5
Casi siempre	51	53,7
Siempre	31	32,6
Total	95	100,0

Elaboración propia

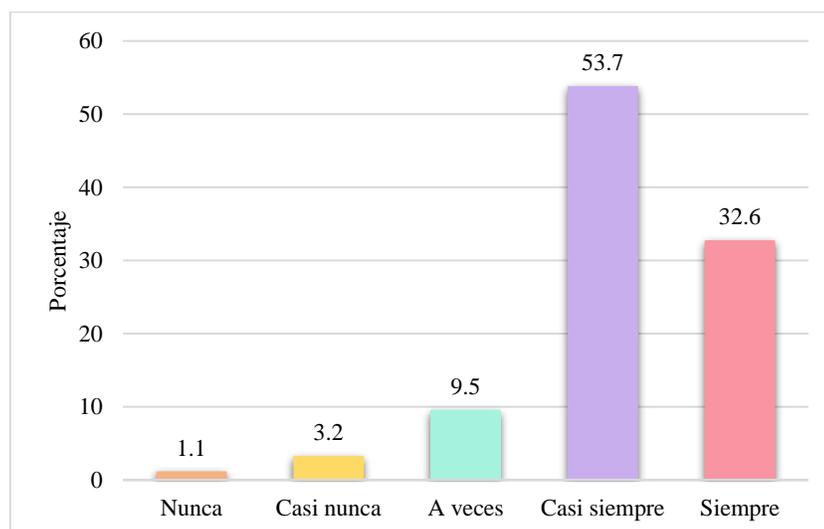


Figura 45. Ítem 45: Habilidades para desarrollar sus funciones de manera óptima

Elaboración propia

Análisis e interpretación de resultados

En los datos de la tabla y figura 45, el 53.7% prefirió la opción “casi siempre”, el 32.6% la opción “siempre” y el 9.5% “a veces”. Teniendo en cuenta los datos podemos valorar que del total de encuestados el mayor porcentaje considera que tiene habilidades para desarrollar sus funciones.

Tabla 46.

Ítem 46: Sus destrezas en el puesto de trabajo se diferencian del resto

Escala de instrumento	F	%
Nunca	2	2,1
Casi nunca	1	1,1
A veces	25	26,3
Casi siempre	46	48,4
Siempre	21	22,1
Total	95	100,0

Elaboración propia

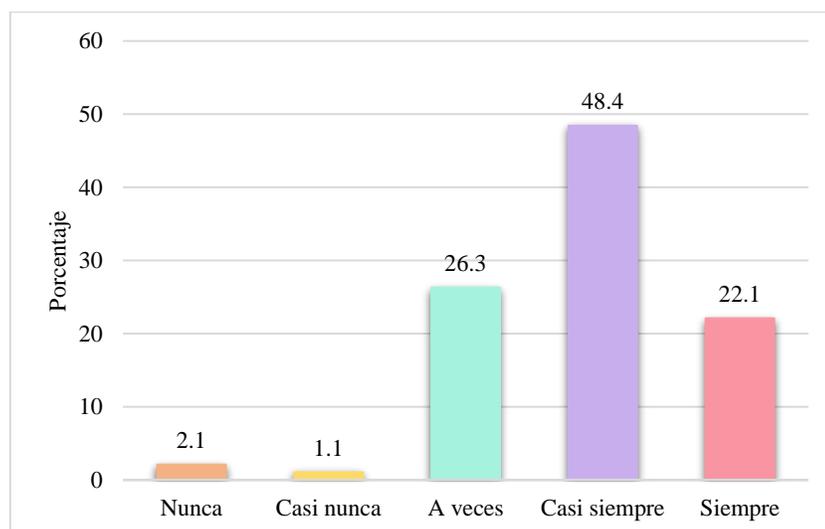


Figura 46. Ítem 46: Sus destrezas en el puesto de trabajo se diferencian del resto

Elaboración propia

Análisis e Interpretación

Como podemos observar en la tabla y figura 46, el 48.4% optó por la opción “casi siempre”, el 26.3% la opción “a veces” y el 22.1% “siempre”. Entonces, podemos determinar que el mayor porcentaje de encuestados siente que sus destrezas en el puesto del trabajo se diferencian del resto.

Tabla 47.

Ítem 47: Es eficiente en el desarrollo de sus funciones

Escala de instrumento	F	%
Nunca	1	1,1
A veces	19	20,0
Casi siempre	46	48,4
Siempre	29	30,5
Total	95	100,0

Elaboración propia

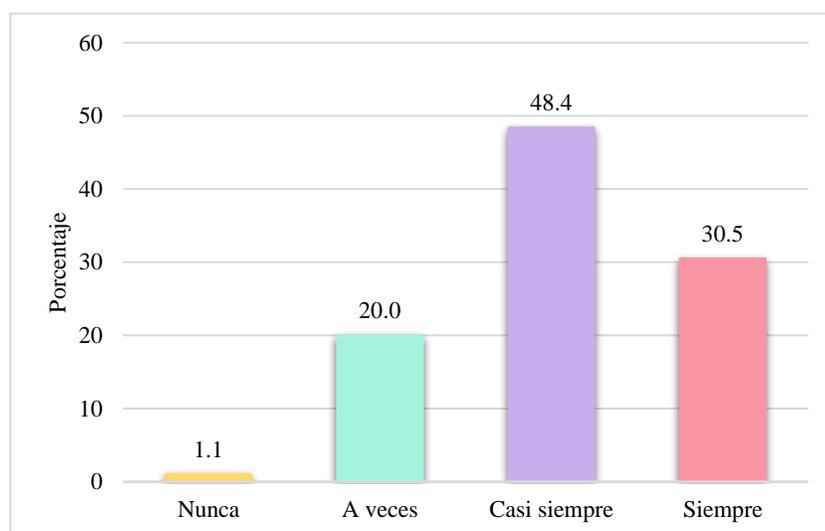


Figura 47. Ítem 47: Es eficiente en el desarrollo de sus funciones
Elaboración propia

Análisis e Interpretación

De los resultados obtenidos en la tabla y figura 47, el 48.4% eligió la opción “casi siempre”, el 30.5% la opción “siempre” y el 20% “a veces”. Acorde con los datos se valora que del total de encuestados el mayor porcentaje considera que es eficiente en el desarrollo de sus funciones.

Tabla 48.

Ítem 48: Compite con sus compañeros/as de trabajo para optimizar el tiempo

Escala de instrumento	F	%
Nunca	5	5,3
Casi nunca	6	6,3
A veces	27	28,4
Casi siempre	45	47,4
Siempre	12	12,6
Total	95	100,0

Elaboración propia

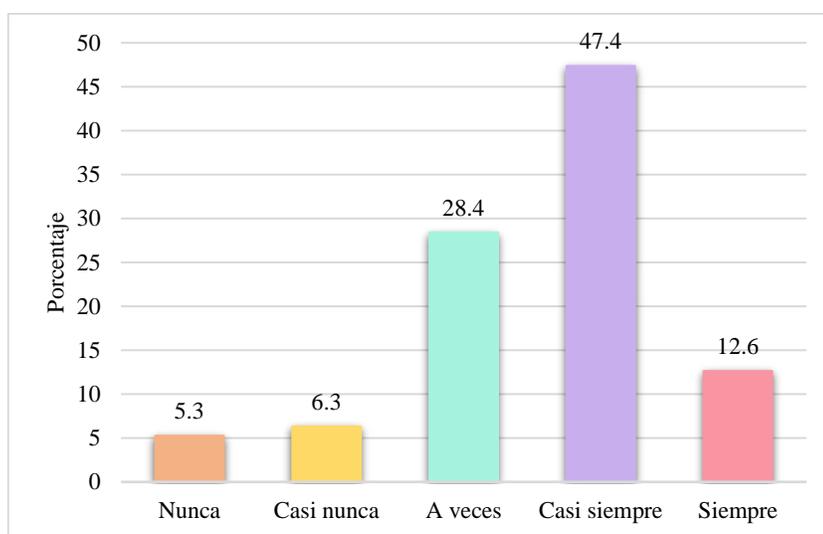


Figura 48. Ítem 48: Compite con sus compañeros/as de trabajo para optimizar el tiempo

Elaboración propia

Análisis e Interpretación

Según los datos de la tabla y figura 48, el 47.4% considera la opción “casi siempre”, el 28.4% la opción “a veces” y 12.6% “siempre”. De acuerdo a los resultados podemos estimar que un mayor porcentaje de encuestados constantemente compite con sus compañeros de trabajo para optimizar el tiempo.

Tabla 49.

Ítem 49: Se muestra empático/a con las recomendaciones que su jefe le comenta

Escala de instrumento	F	%
Nunca	1	1,1
Casi nunca	4	4,2
A veces	24	25,3
Casi siempre	39	41,1
Siempre	27	28,4
Total	95	100,0

Elaboración propia

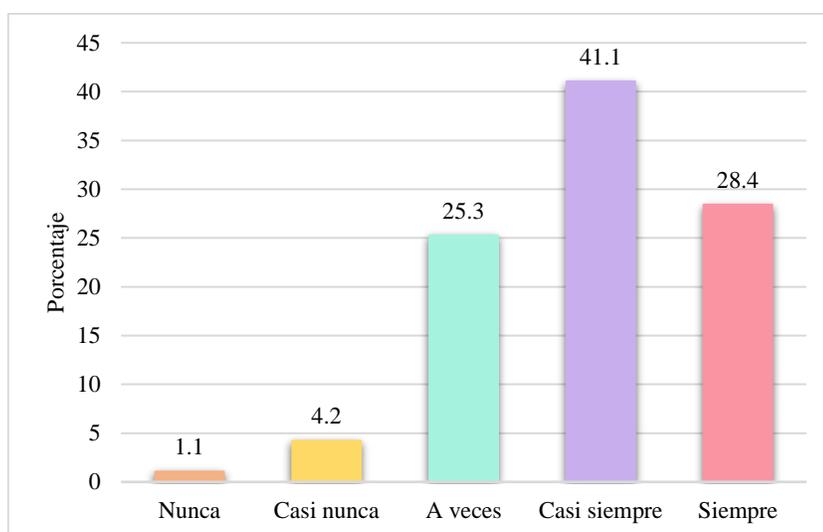


Figura 49. Ítem 49: Se muestra empático/a con las recomendaciones que su jefe le comenta

Elaboración propia

Análisis e Interpretación

Conforme a los resultados observados en la tabla y figura 49, el 41.1% eligió la opción “casi siempre”, el 28.4% la opción “siempre” y el 25.3% “a veces”. Entonces, se puede estimar que del total de encuestados el mayor porcentaje se muestra empático con las recomendaciones de su jefe inmediato.

Tabla 50.

Ítem 50: Sigue las especificaciones brindadas por el/la jefe/a inmediato/a

Escala de instrumento	F	%
Nunca	4	4,2
Casi nunca	2	2,1
A veces	18	18,9
Casi siempre	39	41,1
Siempre	32	33,7
Total	95	100,0

Elaboración propia

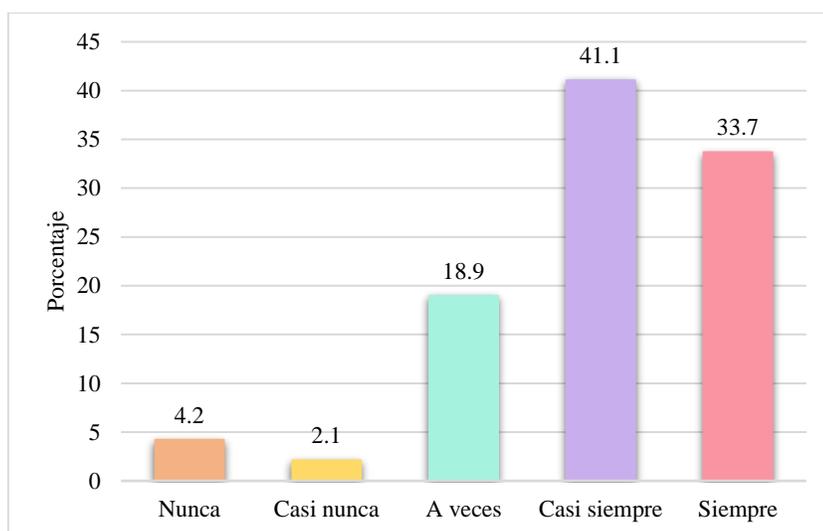


Figura 50. Ítem 50: Sigue las especificaciones brindadas por el/la jefe/a inmediato/a

Elaboración propia

Análisis e Interpretación

De los resultados observados en la tabla y figura 50, el 41.1% considera la opción “casi siempre”, el 33.7% la opción “siempre” y el 18.9% “a veces”. Por lo tanto, podemos apreciar que el mayor porcentaje de encuestados considera que sigue las especificaciones brindadas por su jefe inmediato.

Tabla 51.

Ítem 51: Mantiene una actitud positiva hacia el desarrollo de su trabajo

Escala de instrumento	F	%
Nunca	1	1,1
Casi nunca	1	1,1
A veces	12	12,6
Casi siempre	46	48,4
Siempre	35	36,8
Total	95	100,0

Elaboración propia

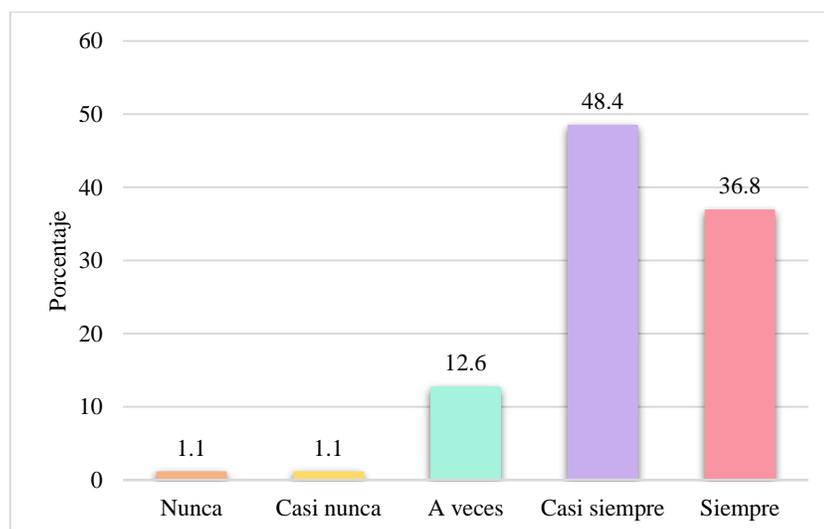


Figura 51. Ítem 51: Mantiene una actitud positiva hacia el desarrollo de su trabajo

Elaboración propia

Análisis e Interpretación

Como podemos observar en la tabla y figura 51, el 48.4% eligió la opción “casi siempre”, el 36.8% la opción “siempre” y 12.6% “a veces”. Acorde a los datos, se puede determinar que, del total de encuestados, el mayor porcentaje mantiene una actitud positiva para el desarrollo de sus actividades.

Tabla 52.

Ítem 52: Evita conflictos entre sus compañeros/as

Escala de instrumento	F	%
Nunca	1	1,1
Casi nunca	3	3,2
A veces	15	15,8
Casi siempre	39	41,1
Siempre	37	38,9
Total	95	100,0

Elaboración propia

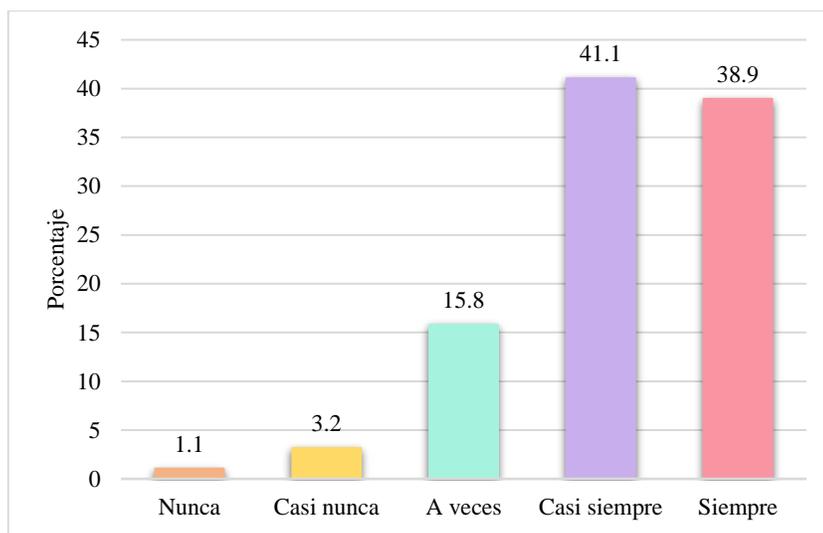


Figura 52. Ítem 52: Evita conflictos entre sus compañeros/as

Elaboración propia

Análisis e Interpretación

Conforme a los datos obtenidos en la tabla y figura 52, el 41.1% eligió la opción “casi siempre”, el 38.9% la opción “a veces” y el 15.8% “a veces”. Por lo tanto, podemos valorar que del total de encuestados el mayor porcentaje evita conflictos entre sus compañeros.

Tabla 53.

Ítem 53: Satisfecho (a) con sus acciones a desarrollar en el puesto

Escala de instrumento	F	%
Nunca	1	1,1
A veces	18	18,9
Casi siempre	47	49,5
Siempre	29	30,5
Total	95	100,0

Elaboración propia

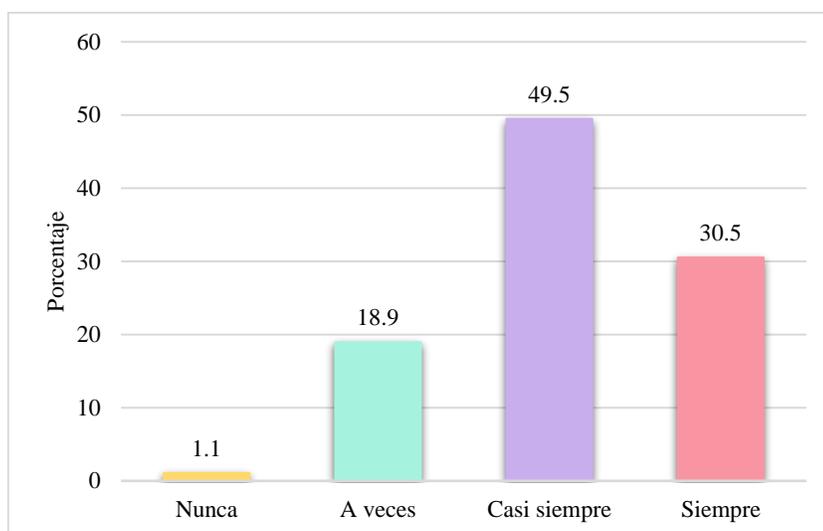


Figura 53. Ítem 53: Satisfecho (a) con sus acciones a desarrollar en el puesto

Elaboración propia

Análisis e interpretación de resultados

Según los datos de la tabla y figura 53, el 49.5% considera la opción “casi siempre”, el 30.5% la opción “siempre” y el 18.9% “a veces”. De los resultados se puede estimar que del total de encuestados el mayor porcentaje se siente satisfecho con sus acciones a desarrollar en su puesto laboral.

Tabla 54.

Ítem 54: Satisfecho (a) con las responsabilidades en su puesto

Escala de instrumento	F	%
Nunca	1	1,1
A veces	19	20,0
Casi siempre	36	37,9
Siempre	39	41,1
Total	95	100,0

Elaboración propia

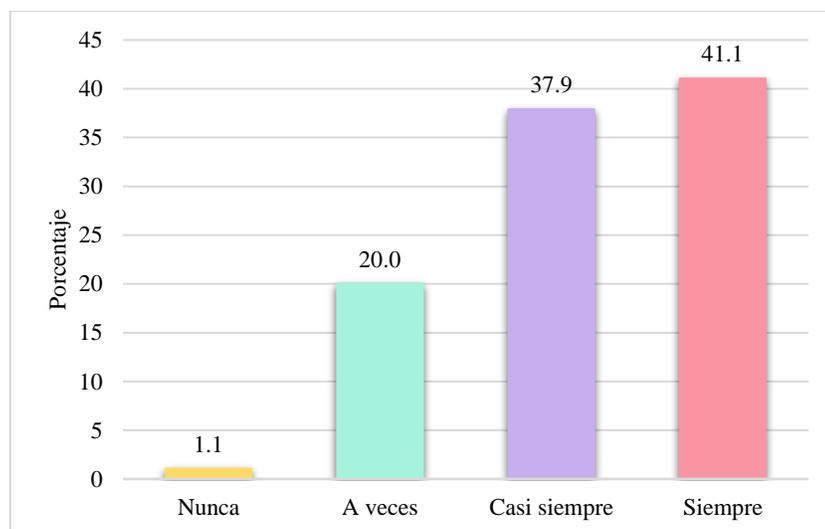


Figura 54. Ítem 54: Satisfecho (a) con las responsabilidades en su puesto
Elaboración propia

Análisis e Interpretación

Respecto a los resultados de la tabla y figura 54, el 41.1% eligió la opción “siempre”, el 37.9% la opción “casi siempre” y 20% “a veces”. De los datos podemos determinar que el mayor porcentaje de los encuestados se siente satisfecho con sus responsabilidades en su puesto de trabajo.

Tabla 55.

Ítem 55: Está contento (a) con el salario obtenido

Escala de instrumento	F	%
Nunca	3	3,2
Casi nunca	5	5,3
A veces	30	31,6
Casi siempre	45	47,4
Siempre	12	12,6
Total	95	100,0

Elaboración propia

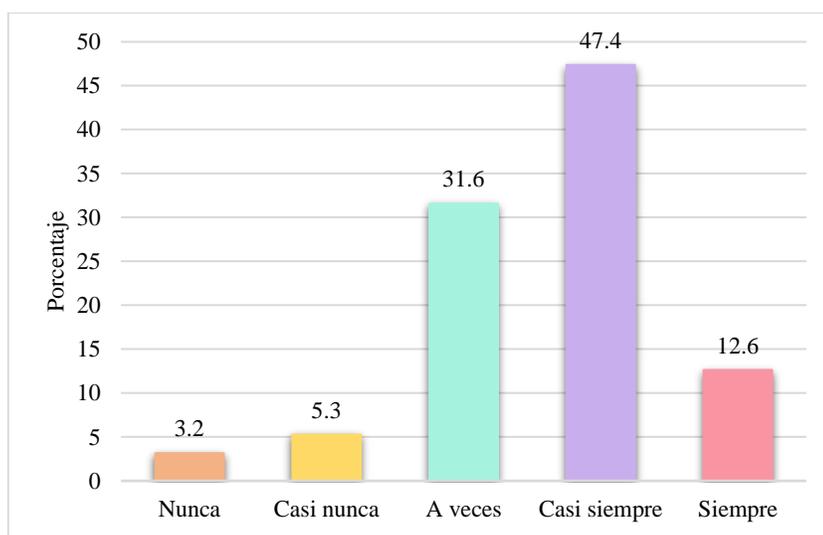


Figura 55. Ítem 55: Está contento (a) con el salario obtenido
Elaboración propia

Análisis e Interpretación

En relación a la tabla y figura 55, el 47.4% eligió la opción “casi siempre”, el 31.6% la opción “a veces” y el 12.6% “siempre”. Entonces, podemos determinar que el mayor porcentaje de encuestados está contento con el salario obtenido.

Tabla 56.

Ítem 56: Se mantiene un ambiente saludable entre compañeros en cuanto al salario

Escala de instrumento	F	%
Nunca	1	1,1
A veces	16	16,8
Casi siempre	52	54,7
Siempre	26	27,4
Total	95	100,0

Elaboración propia

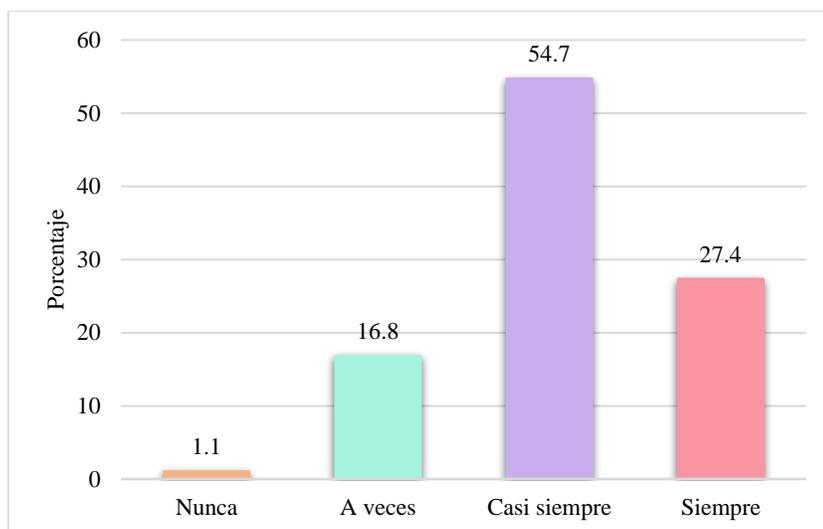


Figura 56. Ítem 56: Se mantiene un ambiente saludable entre compañeros en cuanto al salario

Elaboración propia

Análisis e Interpretación

Considerando los resultados de la tabla y figura 56, el 54.7% tiene en cuenta la opción “casi siempre”, el 27.4% la opción “siempre” y el 16.8% “a veces”. Considerando los datos obtenidos del total de encuestados se deduce que el mayor porcentaje siente que se mantienen un ambiente saludable entre los compañeros en cuanto al salario alcanzado.

Tabla 57.

Ítem 57: Capacidad para dar solución a un problema existente

Escala de instrumento	F	%
A veces	18	18,9
Casi siempre	51	53,7
Siempre	26	27,4
Total	95	100,0

Elaboración propia

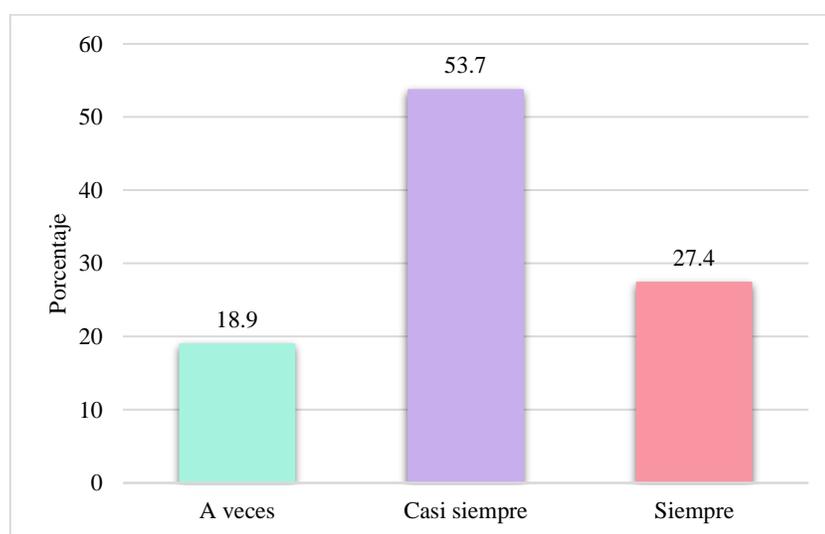


Figura 57. Ítem 57: Capacidad para dar solución a un problema existente
Elaboración propia

Análisis e interpretación de resultados

Según los resultados obtenidos en la tabla y figura 57, el 53.7% eligió la opción “casi siempre”, el 27.4% la opción “siempre” y el 18.9% “a veces”. Por consiguiente, se puede deducir que el porcentaje total de encuestados considera que tiene la capacidad para dar solución a un problema existente.

Tabla 58.

Ítem 58: Soluciona conflictos de manera rápida y oportuna

Escala de instrumento	F	%
A veces	20	21,1
Casi siempre	46	48,4
Siempre	29	30,5
Total	95	100,0

Elaboración propia

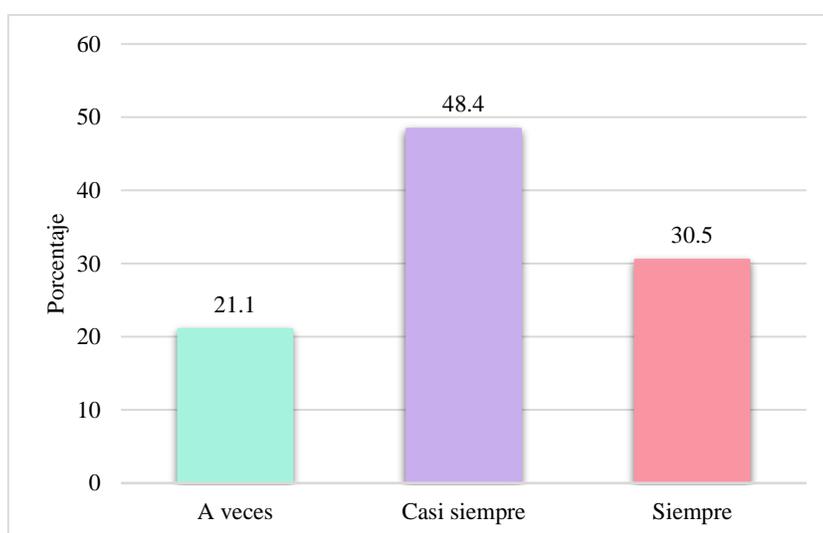


Figura 58. Ítem 58: Soluciona conflictos de manera rápida y oportuna
Elaboración propia

Análisis e Interpretación

En relación a los resultados obtenidos en la tabla y figura 59, el 48.4% optó por la opción “casi siempre”, el 30.5% la opción “siempre” y el 21.1% “a veces”. De los datos obtenidos, se estima que el porcentaje total de encuestados soluciona conflictos de manera rápida y oportuna.

Tabla 59.

Ítem 59: Mantiene una buena relación con su jefe/a y compañeros/as

Escala de instrumento	F	%
Nunca	1	1,1
A veces	16	16,8
Casi siempre	36	37,9
Siempre	42	44,2
Total	95	100,0

Elaboración propia

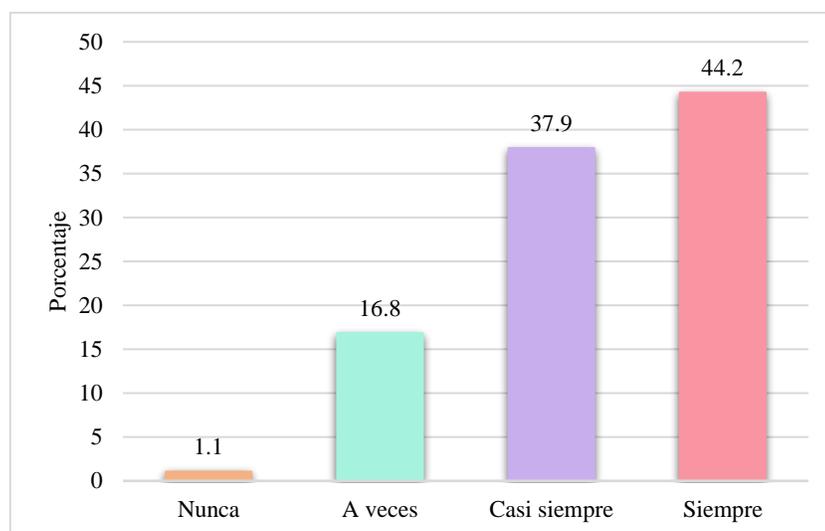


Figura 59. Ítem 59: Mantiene una buena relación con su jefe/a y compañeros/as
Elaboración propia

Análisis e interpretación de resultados

En la tabla y figura 59, el 44.2% considera la opción “siempre”, el 37.9% la opción “casi siempre” y el 16.8% “a veces”. Entonces, se puede estimar que, del total de encuestados, el mayor porcentaje manifiesta que mantiene una buena relación con su jefe y compañeros.

Tabla 60.

Ítem 60: Plantea estrategias de solución frente a problemas que se suscitan

Escala de instrumento	F	%
Nunca	1	1,1
Casi nunca	2	2,1
A veces	22	23,2
Casi siempre	40	42,1
Siempre	30	31,6
Total	95	100,0

Elaboración propia

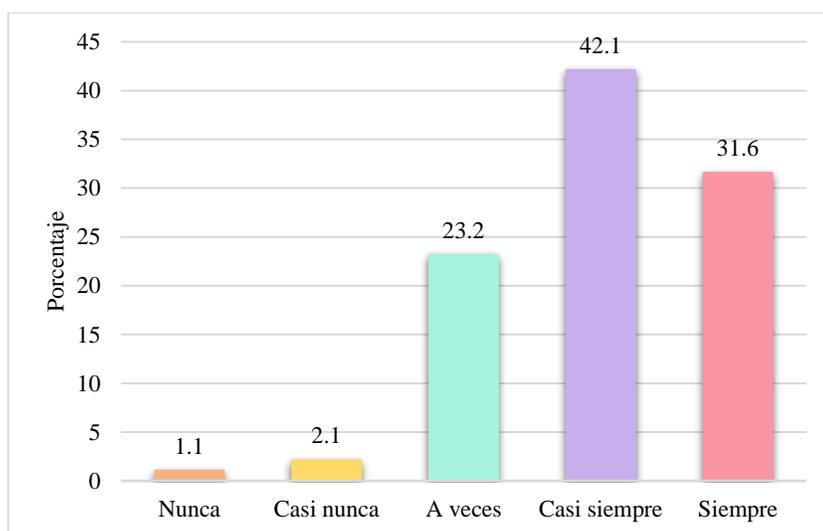


Figura 60. Ítem 60: Plantea estrategias de solución frente a problemas que se suscitan

Elaboración propia

Análisis e Interpretación

De los datos obtenidos en la tabla y figura 60, el 42.1% eligió la opción “casi siempre”, el 31.6% la opción “siempre” y el 23.2% “a veces”. De acuerdo a los resultados podemos determinar que el mayor porcentaje de encuestados plantea estrategias de solución frente a los problemas suscitados.

Tabla 61.

Ítem 61: Constantemente llega tarde a su centro de labor

Escala de instrumento	F	%
Nunca	44	46,3
Casi nunca	30	31,6
A veces	11	11,6
Casi siempre	2	2,1
Siempre	8	8,4
Total	95	100,0

Elaboración propia

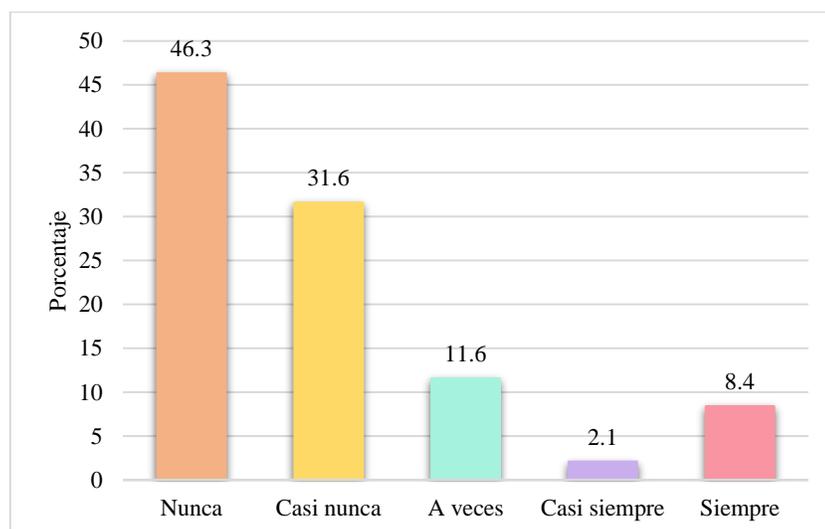


Figura 61. Ítem 61: Constantemente llega tarde a su centro de labor
Elaboración propia

Análisis e Interpretación

En la tabla y figura 61, el 46.3% eligió la opción “nunca”, el 31.6% la opción “casi nunca” y el 11.6% “a veces”. Entonces, se puede valorar del total de encuestados el mayor porcentaje estima que no llega tarde a su centro de trabajo.

Tabla 62.

Ítem 62: Siente que no presenta a tiempo sus informes de avance

Escala de instrumento	F	%
Nunca	33	34,7
Casi nunca	23	24,2
A veces	26	27,4
Casi siempre	6	6,3
Siempre	7	7,4
Total	95	100,0

Elaboración propia

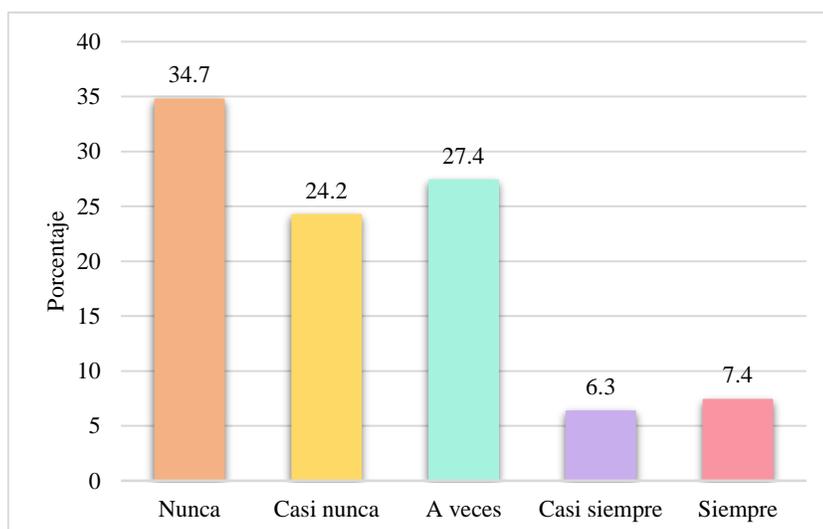


Figura 62. Ítem 62: Siente que no presenta a tiempo sus informes de avance

Elaboración propia

Análisis e Interpretación

Sobre los resultados obtenidos en la tabla y figura 62, se considera que el 34.7% eligió la opción “nunca”, el 27.4% la opción “a veces” y 24.2% “casi nunca”. Entonces, se puede deducir que el mayor porcentaje de encuestados presenta sus informes de avance a tiempo.

Tabla 63.

Ítem 63: Justifica sus constantes retrasos a su centro de trabajo

Escala de instrumento	F	%
Nunca	23	24,2
Casi nunca	18	18,9
A veces	18	18,9
Casi siempre	16	16,8
Siempre	20	21,1
Total	95	100,0

Elaboración propia

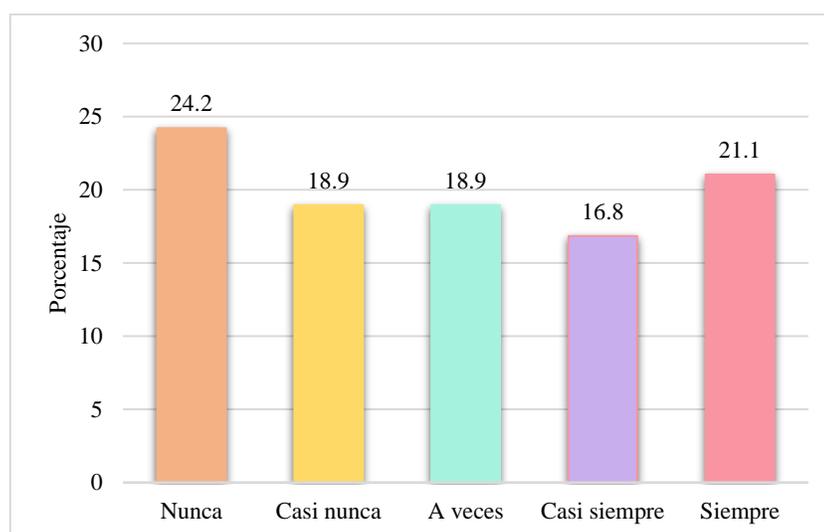


Figura 63. Ítem 63: Justifica sus constantes retrasos a su centro de trabajo
Elaboración propia

Análisis e Interpretación

Con respecto a los datos de la tabla y figura 63, el 24.2% eligió la opción “nunca”, el 21.1% la opción “siempre” y el 19.8% “a veces”. De los resultados, podemos estimar que el mayor porcentaje de encuestados no justifica sus constantes retrasos a su centro de trabajo.

Tabla 64.

Ítem 64: Cuentan con Usted para la toma de decisiones dentro de su área de trabajo

Escala de instrumento	F	%
Nunca	7	7,4
Casi nunca	11	11,6
A veces	32	33,7
Casi siempre	26	27,4
Siempre	19	20,0
Total	95	100,0

Elaboración propia

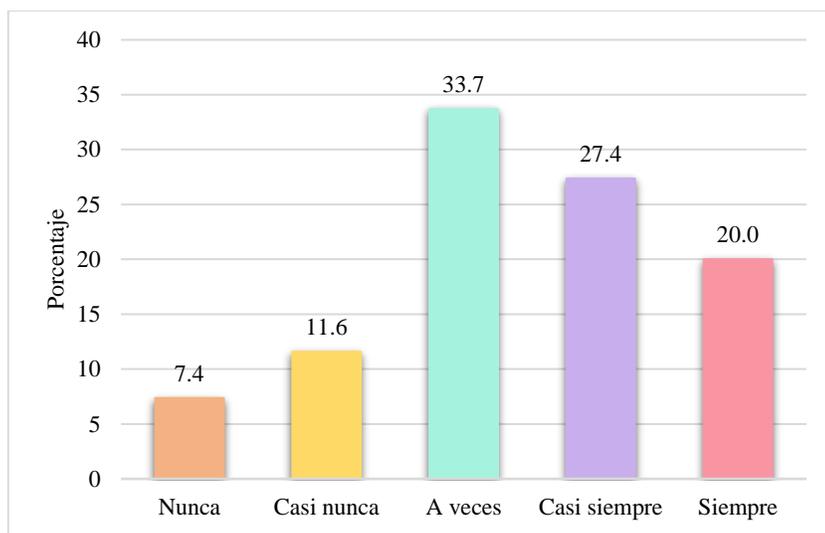


Figura 64. Ítem 64: Cuentan con Usted para la toma de decisiones dentro de su área de trabajo

Elaboración propia

Análisis e Interpretación

Según los datos de la tabla y figura 64, el 33.7% tiene en cuenta la opción “a veces”, el 27.4% la opción “casi siempre” y 20% “siempre”. Por lo tanto, podemos determinar que, del total de encuestados, el mayor porcentaje son considerados para la toma de decisiones dentro de su área de trabajo.

Tabla 65.

Ítem 65: Se siente identificado(a) con la Municipalidad

Escala de instrumento	F	%
Nunca	3	3,2
A veces	11	11,6
Casi siempre	34	35,8
Siempre	47	49,5
Total	95	100,0

Elaboración propia

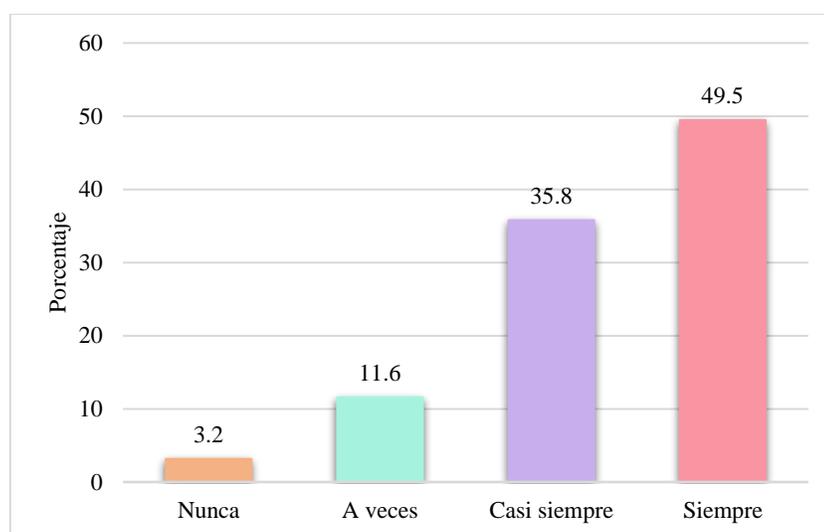


Figura 65. Ítem 65: Se siente identificado(a) con la Municipalidad
Elaboración propia

Análisis e Interpretación

De los resultados de la tabla y figura 65, el 49.5% considera la opción “siempre”, el 35.8% la opción “casi siempre” y el 11.6% “a veces”. Acorde a los datos se puede valorar que el mayor porcentaje de encuetados se siente identificado con la municipalidad.

Tabla 66.

Ítem 66: Se queda más tiempo de lo establecido en su trabajo

Escala de instrumento	F	%
Nunca	2	2,1
Casi nunca	1	1,1
A veces	21	22,1
Casi siempre	33	34,7
Siempre	38	40,0
Total	95	100,0

Elaboración propia

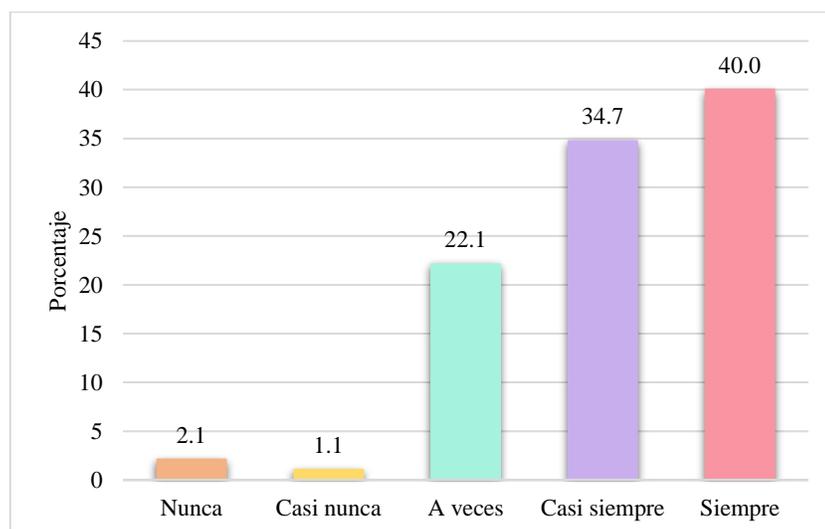


Figura 66. Ítem 66: Se queda más tiempo de lo establecido en su trabajo

Elaboración propia

Análisis e Interpretación

Como se puede visualizar en la tabla y figura 66, el 40% eligió la opción “siempre”, el 34.7% la opción “casi siempre” y el 22.1% “a veces”. Considerando los resultados se puede apreciar que del total de encuestados el mayor porcentaje estima que se queda más tiempo de lo establecido en su trabajo para cumplir con sus responsabilidades.

Tabla 67.

Ítem 67: No tiene registros de salida antes de la hora de salida establecida

Escala de instrumento	F	%
Nunca	28	29,5
Casi nunca	9	9,5
A veces	13	13,7
Casi siempre	18	18,9
Siempre	27	28,4
Total	95	100,0

Elaboración propia

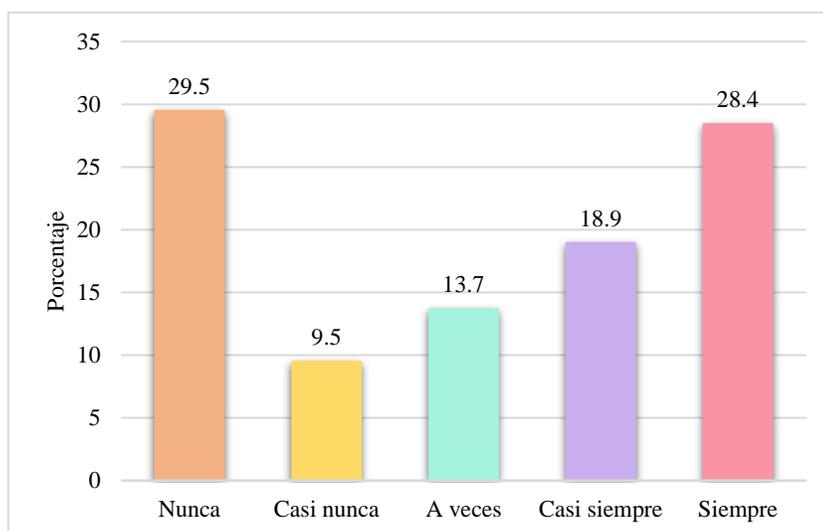


Figura 67. Ítem 67: No tiene registros de salida antes de la hora de salida establecida

Elaboración propia

Análisis e Interpretación

Los datos de la tabla y figura 67, el 29.5% eligió la opción “nunca”, el 28.4% la opción “siempre” y el 18.9% “casi siempre”. Entonces, se puede valorar que el mayor porcentaje de encuestados considera que no tiene registros de salida de su área de trabajo antes de lo establecido.

Tabla 68.

Ítem 68: Muestra su apoyo en el desarrollo de nuevas actividades o estrategias

Escala de instrumento	F	%
Nunca	1	1,1
Casi nunca	3	3,2
A veces	11	11,6
Casi siempre	45	47,4
Siempre	35	36,8
Total	95	100,0

Elaboración propia

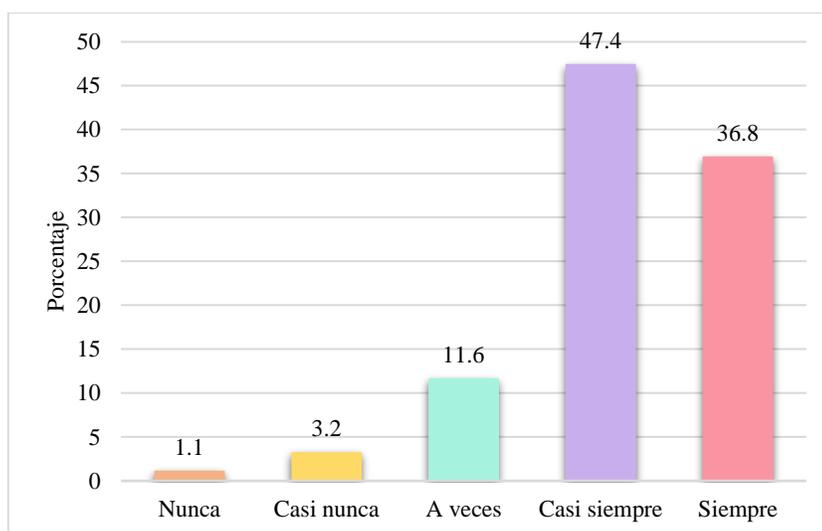


Figura 68. Ítem 68: Muestra su apoyo en el desarrollo de nuevas actividades o estrategias

Elaboración propia

Análisis e Interpretación

De acuerdo a los resultados de la tabla y figura 68, el 47.4% eligió la opción “casi siempre”, el 36.8% la opción “siempre” y el 11.6% “a veces”. Se puede determinar que el mayor porcentaje muestra su apoyo en el desarrollo de nuevas actividades o estrategias para optimizar su tiempo de trabajo.

Tabla 69.

Ítem 69: No tiene dificultad para trabajar en equipo

Escala de instrumento	F	%
Nunca	23	24,2
Casi nunca	5	5,3
A veces	17	17,9
Casi siempre	31	32,6
Siempre	19	20,0
Total	95	100,0

Elaboración propia

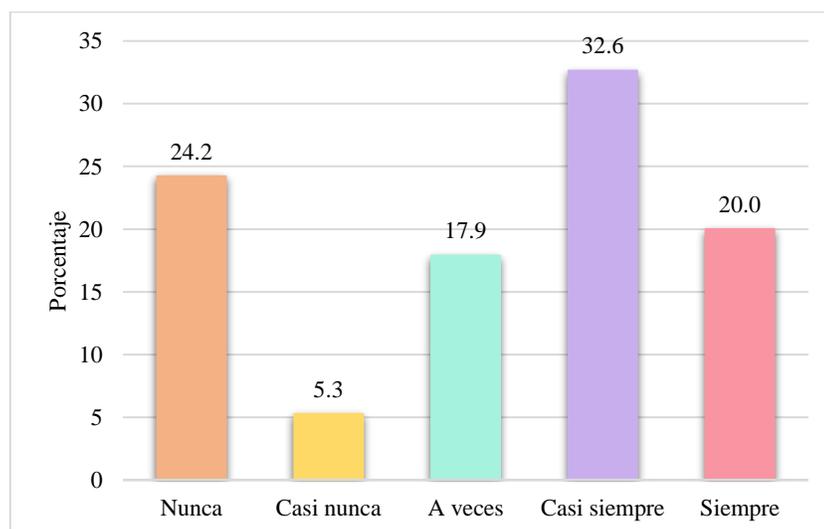


Figura 69. Ítem 69: No tiene dificultad para trabajar en equipo

Elaboración propia

Análisis e Interpretación

Según los datos observados en la tabla y figura 69, el 32.6% eligió la opción “siempre”, el 24.2% la opción “nunca” y 20% “siempre”. Entonces, se puede valorar que el mayor porcentaje de encuestados considera que no tiene dificultad para trabajar en equipo.

Tabla 70.

Ítem 70: Muestra su liderazgo en el desarrollo de sus actividades realizadas

Escala de instrumento	F	%
Nunca	1	1,1
A veces	20	21,1
Casi siempre	50	52,6
Siempre	24	25,3
Total	95	100,0

Elaboración propia

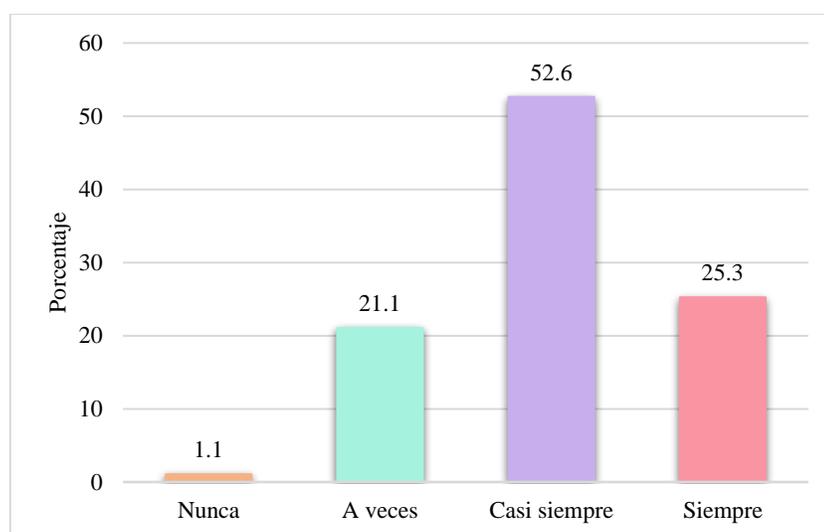


Figura 70. *Ítem 70: Muestra su liderazgo en el desarrollo de sus actividades realizadas*

Elaboración propia

Análisis e Interpretación

Respecto de los datos observados en la tabla y figura 70, el 52.6% eligió la opción “casi siempre”, el 25.3% la opción “siempre” y 21.1% “a veces”. De acuerdo con los resultados se estima que el mayor porcentaje de encuestados muestra su liderazgo en el desarrollo de sus actividades.

Tabla 71.

Ítem 71: Propone estrategias para alcanzar los objetivos en un menor tiempo

Escala de instrumento	F	%
Nunca	1	1,1
Casi nunca	3	3,2
A veces	27	28,4
Casi siempre	48	50,5
Siempre	16	16,8
Total	95	100,0

Elaboración propia

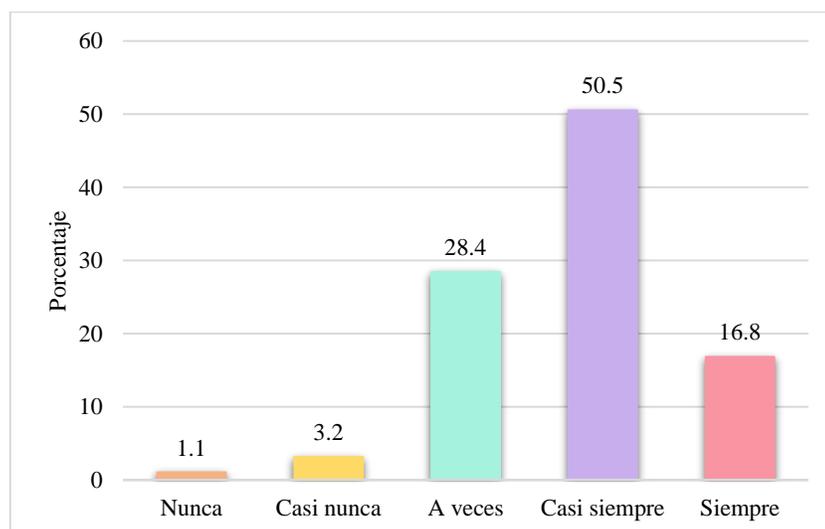


Figura 71. Ítem 71: Propone estrategias para alcanzar los objetivos en un menor tiempo

Elaboración propia

Análisis e Interpretación

Considerando los resultados de la tabla y figura 71, el 50.5% tiene en consideración la opción “casi siempre”, el 28.4% la opción “a veces” y el 16.8% “siempre”. Entonces, se puede valorar que el mayor porcentaje de encuestados considera que propone estrategias para alcanzar los objetivos en un menor tiempo.

Tabla 72.

Ítem 72: El resultado alcanzado en el trabajo es más eficiente cuando trabajan en equipo

Escala de instrumento	F	%
Nunca	3	3,2
A veces	16	16,8
Casi siempre	41	43,2
Siempre	35	36,8
Total	95	100,0

Elaboración propia

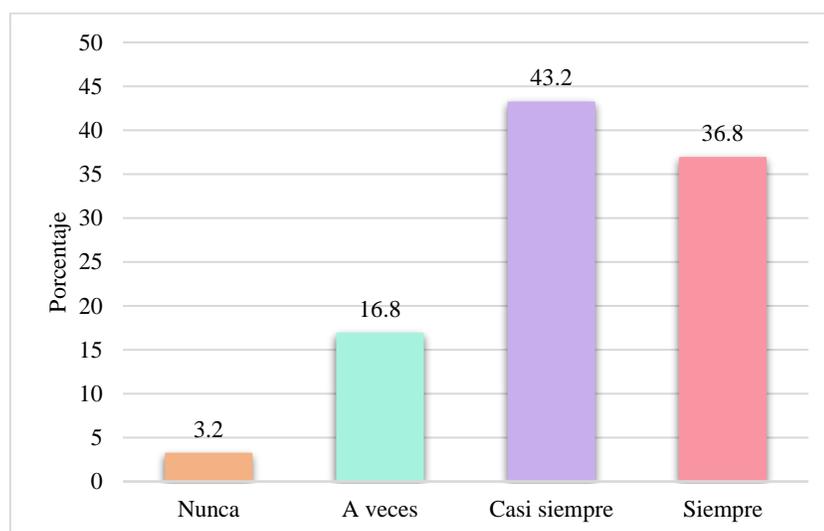


Figura 72. Ítem 72: El resultado alcanzado en el trabajo es más eficiente cuando trabajan en equipo

Elaboración propia

Análisis e interpretación de resultados

De acuerdo a los resultados obtenidos en la tabla y figura 72, el 43.2% eligió la opción “casi siempre”, el 36.8% la opción “siempre” y el 16.8% “a veces”. Por lo tanto, se puede determinar que el mayor porcentaje de encuestados considera que los resultados alcanzados en el trabajo son más eficientes cuando se trabaja en equipo.

4.3. Resultados – frecuencias de las variables

Tabla 73.

Variable clima organizacional

Escala de instrumento	Escala de variable	F	%
Nunca	Muy inadecuado	2	2,1
Casi nunca	Inadecuado	22	23,2
A veces	Regular	21	22,1
Casi siempre	Adecuado	34	35,8
Siempre	Muy adecuado	16	16,8
Total		95	100,0

Elaboración propia

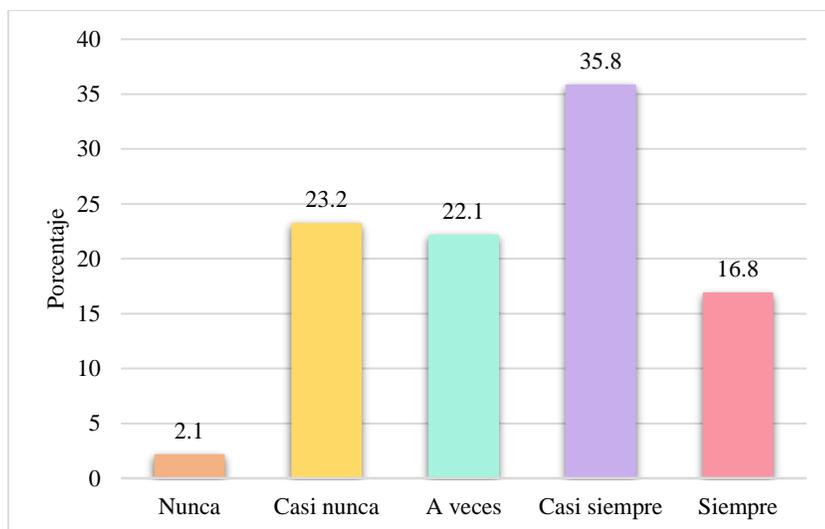


Figura 73. Variable clima organizacional
Elaboración propia

Análisis e Interpretación

En la tabla y figura 73, el 35.8% considera la opción “casi siempre”, el 23.2% la opción “casi nunca” y 22.6% “a veces”. De acuerdo a los resultados obtenidos y considerando la escala de la variable podemos valorar que, del total de encuestados, el mayor porcentaje estima que el Clima organizacional es adecuado.

Tabla 74.

Variable desempeño laboral

Escala de instrumento	Escala de variable	F	%
Nunca	Muy bajo	1	1,1
A veces	Regular	4	4,2
Casi siempre	Alto	21	22,1
Siempre	Muy alto	69	72,6
Total		95	100,0

Elaboración propia

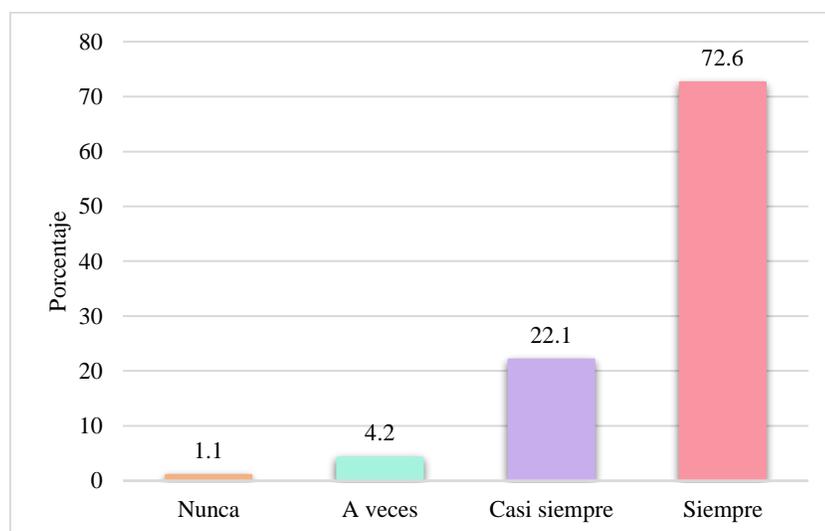


Figura 74. Variable del desempeño laboral
Elaboración propia

Análisis e Interpretación

En la tabla y figura 74, el 72.6% considera la opción “siempre”, el 22.1% la opción “casi nunca” y 4.2% “a veces”. De acuerdo a los resultados obtenidos y considerando la escala de la variable, podemos valorar que, del total de encuestados, el mayor porcentaje considera el desempeño laboral muy alto.

4.4. Resultados de la prueba de hipótesis

Tabla 75.

Esca la de interpretación del Coeficiente de Correlación

Valor	Significado
-1,00	Correlación negativa perfecta: -1
-0,90	Correlación negativa muy fuerte: -0,90 a -0,99
-0,75	Correlación negativa fuerte: -0,75 a -0,89
-0,50	Correlación negativa media: -0,50 a -0,74
-0,25	Correlación negativa débil: -0,25 a -0,49
-0,10	Correlación negativa muy débil: -0,10 a -0,24
0,00	No existe correlación alguna: -0,09 a +0,09
+0,10	Correlación positiva muy débil: +0,10 a +0,24
+0,25	Correlación positiva débil: +0,25 a +0,49
+0,50	Correlación positiva media: +0,50 a +0,74
+0,75	Correlación positiva fuerte: +0,75 a +0,89
+0,90	Correlación positiva muy fuerte: +0,90 a +0,99
+1,00	Correlación positiva perfecta: +1

4.4.1. Prueba de hipótesis general

Planteamos las hipótesis

H1: Existe relación significativa entre el clima organizacional y el desempeño laboral en el personal de la Municipalidad Distrital La Yarada - Los Palos, Tacna, 2020.

H0: No existe relación significativa entre el clima organizacional y el desempeño laboral en el personal de la Municipalidad Distrital La Yarada - Los Palos, Tacna, 2020.

Alfa o nivel de significancia: $\alpha = 0.05$

Regla de decisión:

- Si el p-valor ≤ 0.05 , se rechaza la Hipótesis Nula (H0) y se acepta la hipótesis alternativa (H1); entonces, la relación se considera significativa
- Si el p-valor > 0.05 , se acepta la Hipótesis Nula (H0) y se rechaza la hipótesis alternativa (H1); entonces, la relación no se considera significativa

Tabla 76.*Correlación entre el clima organizacional y desempeño laboral*

		Clima Organizacional	Desempeño laboral
Clima Organizacional	Correlación de Pearson	1	,390**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	95	95
Desempeño laboral	Correlación de Pearson	,390**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	95	95

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

Resultados IBM SPSS Statistics 25

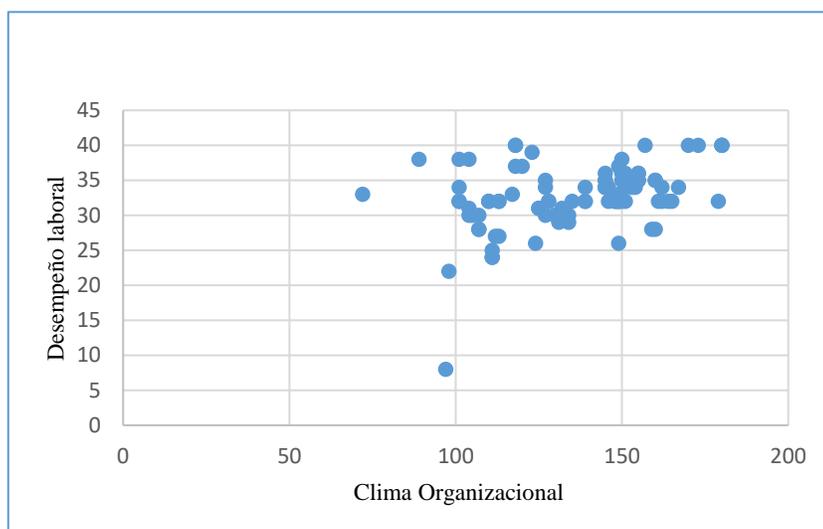


Tabla 77. Correlación entre el clima organizacional y desempeño laboral
Resultados IBM SPSS Statistics 25

Análisis e Interpretación

Según los resultados obtenidos en la tabla y figura 75, la significación es 0,000 < 0,05, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alternativa; de manera que, existe una relación significativa entre el clima organizacional y el desempeño laboral en el personal de la Municipalidad Distrital La Yarada – Los Palos, Tacna, 2020. Asimismo, la correlación de Pearson ($r = 0,390$) señala que se trata de una correlación positiva débil.

4.4.2. Prueba de hipótesis específica 1

Planteamos las hipótesis

H1: Existe relación significativa entre el Clima organizacional con la Función del personal de la Municipalidad Distrital La Yarada - Los Palos, Tacna, 2020.

H0: No existe relación significativa entre el Clima organizacional con la Función del personal de la Municipalidad Distrital La Yarada - Los Palos, Tacna, 2020.

Alfa o nivel de significancia: $\alpha = 0.05$

Regla de decisión:

- Si el p-valor ≤ 0.05 , se rechaza la Hipótesis Nula (H0) y se acepta la hipótesis alternativa (H1); entonces, la relación se considera significativa
- Si el p-valor > 0.05 , se acepta la Hipótesis Nula (H0) y se rechaza la hipótesis alternativa (H1); entonces, la relación no se considera significativa

Tabla 78.

Correlación entre el clima organizacional y la dimensión función

		Clima	
		Organizacional	Dimensión Función
Clima Organizacional	Correlación de Pearson	1	,390**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	95	95
Dimensión Función	Correlación de Pearson	,390**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	95	95

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

Resultados IBM SPSS Statistics 25

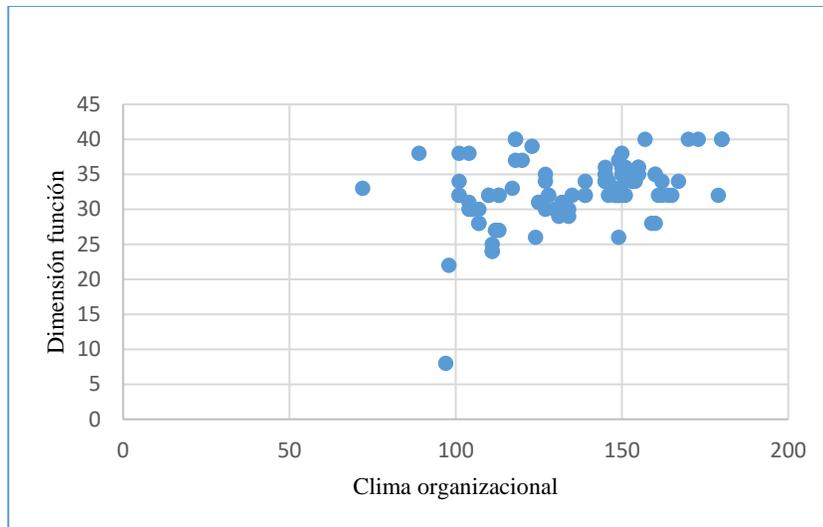


Figura 75. Correlación entre el clima organizacional y la dimensión función
Resultados IBM SPSS Statistics 25

Análisis e Interpretación

Según los resultados obtenidos en la tabla y figura 76, la significación es 0,000 < 0,05, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alternativa; de manera que, existe una relación significativa entre el Clima organizacional con la Función del personal de la Municipalidad Distrital La Yarada – Los Palos, Tacna, 2020. Asimismo, la correlación de Pearson ($r = 0,390$) señala que se trata de una correlación positiva débil.

4.4.3. Prueba de hipótesis específica 2

Planteamos las hipótesis

H1: Existe relación significativa entre el Clima organizacional y el Comportamiento del personal de la Municipalidad Distrital La Yarada - Los Palos, Tacna, 2020.

H0: No existe relación significativa entre el clima organizacional y el Comportamiento del personal de la Municipalidad Distrital La Yarada - Los Palos, Tacna, 2020.

Alfa o nivel de significancia: $\alpha = 0.05$

Regla de decisión:

- Si el p-valor ≤ 0.05 , se rechaza la Hipótesis Nula (H0) y se acepta la hipótesis alternativa (H1); entonces, la relación se considera significativa
- Si el p-valor > 0.05 , se acepta la Hipótesis Nula (H0) y se rechaza la hipótesis alternativa (H1); entonces, la relación no se considera significativa

Tabla 79.

Correlación entre el clima organizacional y la dimensión comportamiento

		Clima Organizacional	Comportamiento
Clima Organizacional	Correlación de Pearson	1	,538**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	95	95
Comportamiento	Correlación de Pearson	,538**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	95	95

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

Resultados IBM SPSS Statistics 25

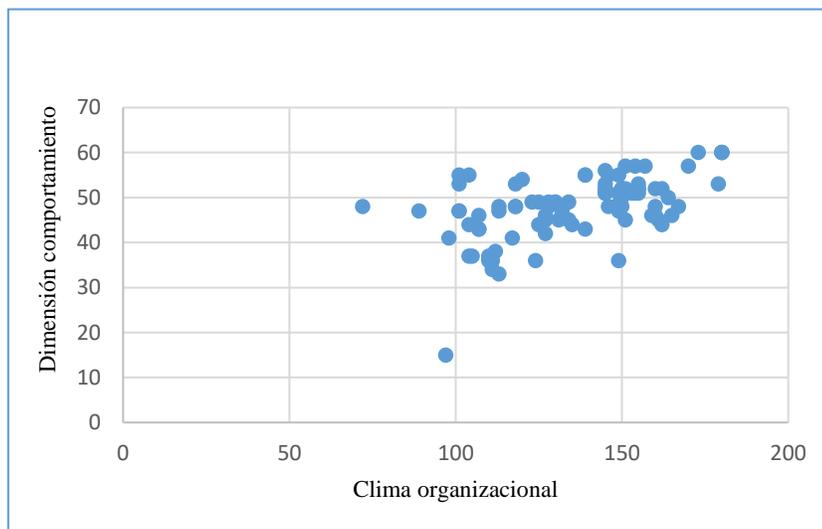


Figura 76. Correlación entre el clima organizacional y la dimensión comportamiento

Resultados IBM SPSS Statistics 25

Análisis e Interpretación

Según los resultados obtenidos en la tabla y figura 77, la significación es 0,000 < 0,05, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alternativa; de manera que, existe una relación significativa entre el Clima organizacional y el comportamiento del personal de la Municipalidad Distrital La Yarada – Los Palos, Tacna, 2020. Asimismo, la correlación de Pearson ($r = 0,538$) señala que se trata de una correlación positiva media.

4.4.4. Prueba de hipótesis específica 3

Planteamos las hipótesis

H1: Existe relación significativa entre el Clima organizacional con el Rendimiento del personal de la Municipalidad Distrital La Yarada - Los Palos, Tacna, 2020.

H0: No existe relación significativa entre el Clima organizacional con el Rendimiento del personal de la Municipalidad Distrital La Yarada - Los Palos, Tacna, 2020.

Alfa o nivel de significancia: $\alpha = 0.05$

Regla de decisión:

- Si el p-valor ≤ 0.05 , se rechaza la Hipótesis Nula (H_0) y se acepta la hipótesis alternativa (H_1); entonces, la relación se considera significativa
- Si el p-valor > 0.05 , se acepta la Hipótesis Nula (H_0) y se rechaza la hipótesis alternativa (H_1); entonces, la relación no se considera significativa

Tabla 80.

Correlación entre el clima organizacional y la dimensión rendimiento

		Clima Organizacional	Rendimiento
Clima Organizacional	Correlación de Pearson	1	,462**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	95	95
Rendimiento	Correlación de Pearson	,462**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	95	95

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

Resultados IBM SPSS Statistics 25

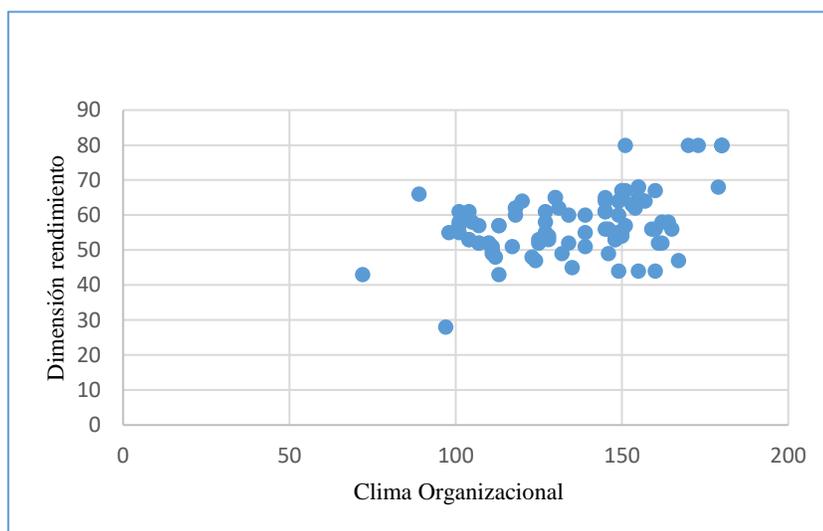


Figura 77. Correlación entre el clima organizacional y la dimensión rendimiento

Resultados IBM SPSS Statistics 25

Análisis e Interpretación

Según los resultados obtenidos en la tabla y figura 78, la significación es 0,000 < 0,05, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alternativa; de manera que, existe una relación significativa entre el Clima organizacional con el Rendimiento del personal de la Municipalidad Distrital La Yarada – Los Palos, Tacna, 2020. Asimismo, la correlación de Pearson ($r = 0,462$) señala que se trata de una correlación positiva débil.

V. DISCUSIÓN

5.1. Análisis de discusión de resultados

En relación al primer objetivo general: Determinar la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral en el personal de la Municipalidad Distrital La Yarada - Los Palos, Tacna, 2020.

Los resultados obtenidos en la tabla 75, demuestran un nivel correlacional positiva débil ($r = 0.390$) entre el clima organizacional y el desempeño laboral, dado que, los resultados obtenidos en la tabla 73, indican que, del total de encuestados el 35.8% considera el clima organizacional como Adecuado; mientras los datos de la tabla 74, reflejan que del total de encuestados el 72.6% determinan el desempeño laboral como muy alto. Este resultado se relaciona con la tesis de Meza (2018) en su tesis titulada “clima organizacional y desempeño laboral en los empleados de la Universidad Linda Vista, en Chiapas”, quién concluyó que sí existe relacional entre el clima organizacional y el desempeño. Cuanto mejor sea el clima organizacional en la Universidad Linda Vista, tanto mejor será el desempeño. Además, la mayoría de los empleados (86%) percibe un clima organizacional positivo y el 56.4% percibe un desempeño laboral muy bueno. Con estos resultados se puede determinar que el clima organizacional es considerado como el espacio o ambiente interno donde los miembros de una organización se interrelacionan influyendo de manera positiva en el desempeño de sus trabajadores; como lo citan Aguirre y Martinez (2012) los elementos que conforman el clima organizacional son el ambiente donde el trabajador desempeña su trabajo, el trato y la consideración que tiene los jefes hacia ellos, la relación entre compañeros y la comunicación. Además, cuando los integrantes de una organización se encuentran motivados, se identificarán con los valores organizacionales originando el buen rendimiento y rentabilidad, así como el logro de los objetivos.

En relación al primer objetivo específico: Determinar la relación entre Clima Organizacional con la Función del personal de la Municipalidad Distrital La Yarada -

Los Palos, Tacna, 2020. Según la tabla 76, se determinó que existe una correlación positiva débil ($r = 0.390$) entre el clima organizacional con la función que desempeñan los trabajadores de la institución, esta relación se evidencia debido a que el 52.6% tiene claro las funciones que debe realizar, el 57.9% se rige según las normas del trabajo, el 49.5% cuentan con autonomía para la toma de decisiones, el 48.4% tiene conocimiento de las actividades por realizar, todo ello en relación al conocimiento del trabajo; un 52.6% tiene capacidad de análisis frente a problemas existente, el 44.2% se comunica en tiempos oportunos con su jefe inmediato, el 52.6% consideran que son trabajadores confiables, el 54.7% brinda aporte importante para el desarrollo del trabajo, todo ello en relación a su capacidad de análisis. Estos datos se relacionan con la tesis realizada por Chacón (2015) es su trabajo de investigación titulada “Análisis del clima organizacional de la empresa representaciones CEM, ubicada en Chiquimula, Chiquimula”, quién concluye que el clima organizacional de la empresa es favorable en general, además, se percibe accesibilidad del jefe, para la aportación de ideas, el cual favorece el desarrollo de cada uno de ellos y sobre todo al cumplimiento de las metas, la comunicación es muy buena, en donde se estableció que prevalece la comunicación verbal, consideran la asignación de actividades como justas y tiene definidos los objetivos a cumplir. Con estos resultados podemos afirmar que el clima organizacional es el ambiente donde los trabajadores llevan a cabo sus distintas funciones. Para Pernía y Carrera (2014) las funciones son actividades ejecutadas por los colaboradores, quienes deben mantener un conocimiento de sus labores, capacidad de análisis para contribuir con el cumplimiento de los objetivos y metas.

En cuanto al segundo objetivo específico: Determinar la relación entre clima organizacional con el comportamiento del personal de la Municipalidad Distrital La Yarada - Los Palos, Tacna, 2020. Según la tabla 77, se evidencia un nivel correlacional positiva media ($r = 0.538$) entre el clima organizacional con el comportamiento de los trabajadores de la institución, debido a que el 53.7% considera que tiene habilidades para desarrollar sus funciones, el 48.4% percibe que sus destrezas se diferencian del resto, el 48.4% es eficiente en el desarrollo de sus funciones, 47.4% compite con sus compañeros para optimizar su tiempo de trabajo, todo ello en relación a las

habilidades; mientras e, 41.1% muestra empatía con las recomendaciones de su jefe inmediato, el 48.4% mantiene una actitud positiva para el desarrollo de sus actividades, el 41.1% evita conflictos entre compañeros, en referencia a la actitud mostrada por los trabajadores; en tanto el 49.5% está satisfecho con sus acciones a desarrollar, el 41.1% está satisfecho con sus responsabilidades, el 47.4% está contento con el salario obtenido, el 54.7% percibe que se mantiene un ambiente saludable en relación al salario, todo esto en relación a la satisfacción. Estos datos contradicen con lo encontrado por Pérez (2014) en su tesis titulada “El clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores del MIES Dirección Provincial Pichincha. Universidad Central del Ecuador”, 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. Podemos afirmar que un clima organizacional adecuado condiciona el comportamiento de manera positiva o negativa en los trabajadores de una institución. Además, para Pernía y Carrera (2014) la satisfacción es el grado de bienestar que expresa el colaborador ante las actividades que se le ha asignado, dependiendo de los beneficios que recibe para ejecutar eficientemente sus labores.

Respecto al tercer objetivo específico: Determinar la relación entre Clima organizacional con el Rendimiento del personal de la Municipalidad Distrital La Yarada - Los Palos, Tacna, 2020, los resultados obtenidos en la tabla 78, se evidencia una correlación positiva débil ($r = 0.462$) entre el clima organizacional con el rendimiento del personal de la institución, dado que el 53.7% tiene la capacidad para dar solución a problemas existentes, 48.4% soluciona conflictos de manera rápida, el 44.2% mantiene buena relación con su jefe, el 42.1% plantea estrategias de solución frente a los problemas, todo ello en relación a la resolución de conflictos; mientras el 46.3% llega tarde al trabajo, el 34.7% presenta a tiempo sus informes de avance, el 21.1%

justifica sus constantes retrasos en el trabajo, el 33.7% considera que toman en cuenta sus decisiones, resultados en base al ausentismo; por otra lado el 49.5% se identifica con la Municipalidad, el 40% se queda más tiempo de lo establecido en su trabajo, el 29.5% no tiene registros de salida, el 47.4% muestra su apoyo a nuevas actividades, datos en base al compromiso; en tanto el 33.6% no tiene dificultad de trabajar en equipo, 52.6% muestra su liderazgo, el 50.5% propone estrategias para alcanzar los objetivos, el 43.2% percibe que los resultados son más eficaces cuando se trabaja en equipo, valores en relación al trabajo en equipo. Datos que al ser comparados con lo encontrado por Chacón (2015), es su trabajo de investigación titulada “Análisis del clima organizacional de la empresa representaciones CEM, ubicada en Chiquimula, Chiquimula”. Se logró concluir que el clima organizacional de la empresa es favorable en general, se identificó que el tipo liderazgo manejado dentro de la empresa es muy bueno, es un liderazgo democrático, se percibe accesibilidad del jefe, para la aportación de ideas, el cual favorece el desarrollo de cada uno de ellos y sobre todo al cumplimiento de las metas. Se logró identificar una muy buena toma de decisiones por parte del jefe y sus colaboradores, que cumplen con todos sus objetivos, así también los colaboradores cuentan con el respaldo de su jefe para la innovación de los procesos de implementación de mejoras. En relación al indicador trabajo en equipo de la empresa es bueno, se sienten identificados, existe sinergia entre los compañeros de trabajo, trabajan como equipos multidisciplinarios y consideran que el trato en su mayoría es el justo para cada uno. Con estos resultados podemos afirmar que un clima organizacional agradable, cordial y honesto puede incidir positivamente en el rendimiento laboral generando en sus trabajadores satisfacción, involucramiento y participación activa. Como lo cita Iturralde (2011) acciones o comportamiento percibidos en los empleados y que son sobresalientes para los objetivos de la organización y que pueden ser medidos de acuerdo a las competencias de cada individuo y de su nivel de contribución a la institución.

VI. CONCLUSIONES

- Primera.** Se evidencia una relación significativa entre el clima organizacional y el desempeño laboral en el personal de la Municipalidad Distrital La Yarada – Los Palos, Tacna; presentando una correlación significativa debido a que el valor de P (Sig. Bilateral) es < 0.05 , es decir, “0.000”; así mismo, se evidencia que el R de Pearson muestra un valor positivo y de 0.390, evidenciando una correlación positiva débil.
- Segunda.** Se establece una relación significativa entre el Clima Organizacional con la Función del personal de la Municipalidad Distrital La Yarada – Los Palos, Tacna; por consiguiente, se demuestra una correlación significativa debido a que el valor de P (Sig. Bilateral) es < 0.05 , es decir, “0.000”, observándose que el R de Pearson muestra un valor positivo y de 0,390, evidenciando una correlación positiva débil.
- Tercera.** Existe una relación significativa entre el clima organizacional con el comportamiento del personal de la Municipalidad Distrital La Yarada – Los Palos, Tacna; presentando una correlación significativa, dado que el valor de P (Sig. Bilateral) es < 0.05 , es decir, “0.000”; así mismo, se observa que la R de Pearson tiene un valor positivo y de 0.538, evidenciando una correlación positiva media.
- Cuarta.** Se determinó una relación significativa entre el Clima organizacional con el Rendimiento del personal de la Municipalidad Distrital La Yarada – Los Palos, Tacna; evidenciando una correlación significativa, ya que el valor de P (Sig. Bilateral) es < 0.05 , es decir, “0.000”; puesto que el R de Pearson tiene un valor positivo y de 0.462, demostrando una correlación positiva débil.

VII. RECOMENDACIONES

- Primera.** Se recomienda al Alcalde de la Municipalidad Distrital La Yarada – Los Palos, fortalecer el liderazgo, desarrollando un estilo de liderazgo participativo, esto ayudará a fomentar la participación de sus trabajadores, mejorar la comunicación, tomar decisiones teniendo en cuenta las opiniones de sus empleados, mejorar las relaciones interpersonales entre los trabajadores de cada área; logrando un ambiente laboral adecuado a nivel institucional; además, mejorar el desempeño laboral asimismo lograr la satisfacción del personal.
- Segunda.** Se recomienda al área de Recursos Humanos de la Municipalidad Distrital La Yarada – Los Palos, realizar reuniones de integración con el personal con el propósito de interactuar más con ellos, conocer sus necesidades e incentivarlos a sentirse comprometidos con la institución. Asimismo, permitirá que sus trabajadores expongan sus ideas y estrategias con el fin de mejorar la atención a la población. Además, se debe motivar el trabajo en equipo, el trabajar en equipo fomentará el compañerismo y creará un mayor compromiso institucional.
- Tercera.** Por último, se recomienda al personal de la Municipalidad Distrital La Yarada – Los Palos, Tacna, se identifique y comprometa con la institución, logrando siempre el bienestar del mismo; igualmente debe de asistir a cursos de capacitación sobre comunicación interpersonal, motivación institucional, relaciones interpersonales en la organización, trabajo en equipo con la finalidad de mejorar la comunicación, las relaciones interpersonales. Por lo tanto, logrará un aumento de su productividad y calidad de trabajo; asimismo le permitirá resolver problemas y a tomar decisiones creando en la institución un ambiente cómodo que le permita desarrollar sus actividades.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alles, M. A. (2006). *Desempeño por competencias: evaluación de 360°*. (1ª ed.). Ediciones Granica S. A. https://books.google.com.pe/books?id=HYGSeoWISbYC&printsec=frontcover&dq=Desempe%C3%B1o+por+competencias:+evaluaci%C3%B3n+de+360%C2%B0.&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwit7N_r1bftAhWfHbkGHd9eD08Q6AEwAHoECAAQAg
- Altez Salazar, E. E. y Arias Castañeda, L. E. (2019). *Clima organizacional y su impacto en el desempeño laboral de los colaboradores en la mediana y gran empresa de venta al por menor de calzado y prendas de vestir del Emporio Comercial de Gamarra, año 2018* (Tesis de licenciatura, Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas). https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/625954/AltezS_E.pdf?sequence=3&isAllowed=y
- Barriga Velasquez, C. E. y Retamozo Chullo, S. L. (2019). *Influencia del clima organizacional en el desempeño laboral del personal del área de recepción de los hoteles Backpackers de la ciudad de Arequipa 2019* (Tesis de licenciatura, Universidad Nacional de San Agustín). <http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/UNSA/9793>
- Bedobo Espinoza, V. y Giglio Gallardo, C. (2006). *Motivación laboral y compensaciones: Una investigación de orientación teórica* (Tesis de pregrado, Universidad de Chile). <http://repositorio.uchile.cl/handle/2250/113580>
- Calvo Villafana, R. V. (2018). *La motivación organizacional y el nivel de desempeño en los docentes de la I.E. N° 88071* (Tesis de maestría, Universidad San Pedro). <http://repositorio.usanpedro.edu.pe/handle/USANPEDRO/6936>
- Calachua Ccari, N. A. (2018). *“Influencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Laberinto – 2018”* (Tesis de licenciatura, Universidad Nacional Amazónica Madre de Dios). <http://repositorio.unamad.edu.pe/handle/UNAMAD/381>

- Carrión Colchado, B. J. (2018). *Relación entre el clima organizacional y satisfacción laboral en los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Zaña -. Región Lambayeque. Año 2018* (Tesis de maestría, Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo). <http://repositorio.unprg.edu.pe/handle/UNPRG/7754>
- Ccallo Maquera, M. (2018). *Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial el Collao llave – 2017 - 2018* (Tesis de licenciatura, Universidad Nacional del Altiplano). <http://repositorio.unap.edu.pe/handle/UNAP/9865>
- Cerrón Arratea, Y. (2019). *El clima organizacional y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Financiera Trascender de la provincia de Padre Abad del departamento de Ucayali, 2018* (Tesis de licenciatura, Universidad Privada de Pucallpa). <http://repositorio.upp.edu.pe/handle/UPP/139>
- Cortés Jiménez, N. M. (2009). *Diagnóstico del clima organizacional. Hospital “Dr. Luis F. Nachón”. Xalapa, Ver., 2009* (Tesis de Maestría, Universidad Veracruzana). <https://www.uv.mx/msp/files/2012/11/coleccion8NelsyCortesJ.pdf>
- Ccoriñaupa Flores, G. C. y Gavino Bautista, E. V. (2018). *Clima organizacional y desempeño laboral, en los asesores de la empresa Dynamicall del área HFC administrativo, Lima – 2018* (Tesis de licenciatura, Universidad Peruana Unión). <https://repositorio.upeu.edu.pe/handle/UPEU/1538>
- Chacón Guerra, V. A. (2015). *Análisis del clima organizacional de la empresa Representaciones CEM, ubicada en Chiquimula, Chiquimula* (Tesis de grado, Universidad Rafael Landívar). <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjcem/2015/01/01/Chacon-Vivian.pdf>
- Del Valle Pomasunco, C. P. (2018). *Clima organizacional y desempeño laboral en trabajadores de la Municipalidad Distrital de San Luis, Lima* (Tesis de licenciatura, Universidad Nacional del Centro del Perú). <http://repositorio.uncp.edu.pe/handle/UNCP/4709>

- Díaz Narváez, V. P. (2009). *Metodología de la investigación científica y bioestadística (2ª ed.)*. RIL editores. https://books.google.com.pe/books?id=ZPVtPpdFdGMC&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0
- Edel Navarro, R., García Santillán, A. y Guzmán Corona F. (2007). *Clima y compromiso Organizacional (Vol. II)*, <http://eumed.net/libros/2007c/>
- Espejo Rodríguez, M. (2016). *Influencia del clima organizacional en el desempeño laboral del personal de la Dirección Regional de Agricultura Junín – 2014* (Tesis de licenciatura, Universidad Peruana Los Andes). <http://repositorio.upla.edu.pe/handle/UPLA/120>
- Gómez, M. M. (2006). *Introducción a la metodología de la investigación científica (1ª ed.)*. Editorial Brujas. <https://books.google.com.pe/books?id=9UDXPe4U7aMC&printsec=frontcover>
- Gómez Purizaca, S. M. y Samillán Ruiz, M. E. (2018). *La motivación y su influencia en el clima organizacional en los trabajadores de las salas civiles de la Corte Superior de Justicia de Lambayeque – 2018* (Tesis de licenciatura, Universidad Señor de Sipán). <http://servicios.uss.edu.pe/handle/uss/5504>
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C. y Baptista Lucio, M. (2014). *Metodología de la investigación (6ª ed.)*. Editorial Mc Graw – Hill. <file:///D:/metodologia-de-la-investigacion-sexta-edicion.compressed.pdf>
- Hidruco Vázquez, J. L. y Pucce Castillo, D. F. (2016). *El rendimiento y su relación con el desempeño laboral del talento humano en la Clínica San Juan de Dios – Pimentel* (Tesis de licenciatura, Universidad Señor de Sipán). <http://repositorio.uss.edu.pe/handle/uss/2285>
- Huillca Fernández, J. F. (2017). *“Desempeño laboral de los trabajadores en la Gerencia de Desarrollo Humano de la Municipalidad Distrital de San Sebastián Cusco 2017”* (Tesis de licenciatura, Universidad Andina del Cusco). http://repositorio.uandina.edu.pe/bitstream/UAC/2160/1/Jhon_Tesis_bachiller_2017.pdf

- Huamaní Ríos, R. D. y Varas Rodríguez, D. L. (2019). *Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la Oficina de Ejecución Coactiva del Gobierno Regional La Libertad, 2018* (Tesis de licenciatura, Universidad Privada Da Vinci). <http://repositorio.upd.edu.pe/handle/UPD/139>
- Medina Cevasco, S. E. (2017). *Desempeño laboral del personal administrativo nombrado de la Municipalidad Provincial de Santa. Chimbote 2017* (Tesis de maestría, Universidad César Vallejo). <https://hdl.handle.net/20.500.12692/12001>
- Meza Cruz, E. (2018). *Clima organizacional y desempeño laboral en empleados en la Universidad Linda Vista, en Chiapas* (Tesis de maestría, Universidad de Morelos). <http://dspace.biblioteca.um.edu.mx/xmlui/handle/20.500.11972/901>
- Núñez Vargas, M. C. M. y Delgado Fernández, M. L. (2016). *Clima organizacional y su relación con el desempeño laboral en la Municipalidad Centro Poblado Boca del Río, 2016* (Tesis de licenciatura, Universidad Inca Garcilazo de la Vega). Recuperado de <http://repositorio.uigv.edu.pe/handle/20.500.11818/1486>
- Pacheco Sanunga, H. G. (2017). *Modelo de clima organizacional y su relación con el desempeño laboral en las PYMES hoteleras de Riobamba* (Tesis de doctorado, Universidad Nacional Mayor de San Marcos). <https://hdl.handle.net/20.500.12672/6880>
- Palomino Bautista, P. y Retamozo Lozano, R. (2016). *Clima organizacional y Desempeño Laboral en la Municipalidad Provincial de Huanta – 2015* (Tesis de licenciatura, Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga). <http://repositorio.unsch.edu.pe/handle/UNSCH/1677>
- Paricoto García, F. (2018). *Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la Caja Cusco agencia Wanchaq, año 2018* (Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo). <https://hdl.handle.net/20.500.12692/34049>
- Pastor Guillén, A. P. (2018). *Clima organizacional y desempeño laboral en trabajadores administrativos de una empresa privada de combustible e*

- hidrocarburos, Lima 2017* (Tesis de licenciatura, Universidad San Ignacio de Loyola). <http://repositorio.usil.edu.pe/handle/USIL/3466>
- Pérez Chamorro, F. J. (2014). *El clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores del MIES Dirección Provincial Pichincha*. (Tesis de licenciatura, Universidad Central del Ecuador). <http://www.dspace.uce.edu.ec/handle/25000/3707>
- Pucuhuaranga Pariona, T. L. y Ricse Paucar, G. (2017). *Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital Santiago León de Chongos* (Tesis de licenciatura, Universidad Nacional del Centro del Perú). <http://repositorio.uncp.edu.pe/handle/UNCP/1273>
- Quispe Vargas, E. (2015). *Clima organizacional y desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Pacucha, Andahuaylas, 2015* (Tesis de licenciatura, Universidad Nacional José María Arguedas). <http://repositorio.unajma.edu.pe/handle/123456789/230>
- Ramos Moreno, D. C. (2012). *El Clima organizacional: definición, teoría, dimensiones y modelos de abordaje*. <https://repository.unad.edu.co/handle/10596/2111>.
- Requejo Villegas, C. D. (2017). *Clima organizacional en el personal de salud del Hospital de Contingencia II-2 Tarapoto, San Martín, Abril – Setiembre, 2016* (Tesis de licenciatura, Universidad Nacional de San Martín - Tarapoto). <http://repositorio.unsm.edu.pe/handle/11458/853>
- Rojas Minaya, R. E. (2019). *“Clima laboral y compromiso organizacional de la Dirección Regional de Salud de Tacna, año 2019”* (Tesis de licenciatura, Universidad Privada de Tacna). <http://repositorio.upt.edu.pe/handle/UPT/1390>
- Robles Diaz, P. M. (2017). *Propuesta de mejora del clima organizacional de la municipalidad provincial de Carhuaz, 2016* (Tesis de maestría, Universidad César Vallejo). <https://hdl.handle.net/20.500.12692/12028>

- Solano Reátegui, S. (2017). *Clima organizacional y Desempeño laboral de los trabajadores de la Gerencia Territorial Huallaga Central – Juanjui* (Tesis de maestría, Universidad César Vallejo). <https://hdl.handle.net/20.500.12692/1725>
- Trelles Chamba, J. E. y Varas Campos, A. G. (2017). *Relación entre el Clima laboral y el Desempeño laboral de los colaboradores de la Agencia Distribuidora Servicios y Representaciones Dial S.R.L. en la ciudad de Trujillo, en el año 2017* (Tesis de licenciatura, Universidad Privada Antenor Orrego). <http://repositorio.upao.edu.pe/handle/upaorep/3497>
- Vivanco Soto, T. R. (2018). *Clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores de un centro de idiomas de Lima Metropolitana* (Tesis de licenciatura, Universidad Inca Garcilazo de la Vega). <http://repositorio.uigv.edu.pe/handle/20.500.11818/3202>
- Zans, A. (2017). *Clima organizacional y su incidencia en el desempeño de los trabajadores administrativos y docentes de la Facultad Regional Multidisciplinaria de Matagalpa, UNAN – Managua en el período 2016* (Tesis de maestría, Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua). <http://repositorio.unan.edu.ni/id/eprint/4744>

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia

TÍTULO: Clima Organizacional y el Desempeño Laboral en el personal de la Municipalidad Distrital La Yarada - Los Palos, Tacna, 2020								
PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE INDICADORES
PRINCIPAL	GENERAL	GENERAL						
¿Cuál es la relación entre el Clima organizacional y el desempeño laboral en el personal de la Municipalidad Distrital La Yarada - Los Palos, Tacna, 2020?	Determinar la relación entre el Clima organizacional y el Desempeño Laboral en el personal de la Municipalidad Distrital La Yarada - Los Palos, Tacna, 2020.	Existe relación significativa entre el Clima organizacional y el Desempeño laboral en el personal de la Municipalidad Distrital La Yarada - Los Palos, Tacna – 2020.	Variable 1 Clima organizacional	Es la Unión de varios aspectos, entre ellas el liderazgo, las creencias, la comunicación, etc. Por otra parte, también se conoce que es el conjunto de normas, valores y formas de pensar, conglomerado de actitudes y conductas que caracterizan el diario vivir de los colaboradores dentro de la organización (Gaspar, 2011).	Se define operacionalmente como el análisis de la variable clima organizacional mediante un cuestionario tipo Likert, que consta de 36 ítems para medir las siguientes dimensiones: estructura, comportamiento organizacional y relaciones interpersonales.	Estructura Comportamiento organizacional Relaciones interpersonales	- Tamaño -Estilo de dirección -Estructura formal -Productividad -Tensiones y estrés -Aptitudes y actitudes -Ausentismo -Motivaciones -Expectativas -Comunicación -Compañerismo -Conflictos interpersonales	Ordinal -Nunca (1) -Casi nunca (2) -A veces (3) -Casi siempre (4) -Siempre (5)
ESPECÍFICOS	ESPECÍFICOS	ESPECÍFICOS	VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE INDICADORES
¿Cómo se relaciona el Clima organizacional con la Función del personal de la Municipalidad Distrital La Yarada - Los Palos, Tacna, 2020?	Determinar la relación entre Clima Organizacional con la Función del personal de la Municipalidad Distrital La Yarada - Los Palos, Tacna, 2020.	Existe una relación significativa entre el Clima Organizacional con la Función del personal de la Municipalidad Distrital La Yarada - Los Palos, Tacna, 2020.	Variable 2 Desempeño laboral	Se define como el rendimiento y productividad que manifiesta el colaborador haciendo uso de sus habilidades y recursos que le permitan realizar sus actividades eficientemente (Pernía y Carrera, 2014).	Se define operacionalmente como el análisis de la variable desempeño laboral mediante la aplicación de un cuestionario tipo Likert, que contiene 36 ítems para medir las siguientes dimensiones: funciones, comportamiento y rendimiento.	Funciones	-Conocimiento del trabajo -Capacidad de análisis	Ordinal -Nunca (1) -Casi nunca (2) -A veces (3) -Casi siempre (4) -Siempre (5)
¿Cómo se relaciona el Clima organizacional con el Comportamiento del personal de la Municipalidad Distrital La Yarada - Los Palos, Tacna, 2020?	Determinar la relación entre clima organizacional con el comportamiento del personal de la Municipalidad Distrital La Yarada - Los Palos, Tacna, 2020.	Existe una relación significativa entre el clima organizacional con el comportamiento del personal de la Municipalidad Distrital La Yarada - Los Palos, Tacna, 2020.				Comportamiento	-Habilidades -Actitud -Satisfacción	
¿Cómo se relaciona el Clima organizacional con el Rendimiento del personal de la Municipalidad Distrital La Yarada - Los Palos, Tacna, 2020?	Determinar la relación entre Clima organizacional con el Rendimiento del personal de la Municipalidad Distrital La Yarada - Los Palos, Tacna, 2020.	Existe una relación significativa clima organizacional con el rendimiento del personal de la Municipalidad Distrital La Yarada - Los Palos, Tacna, 2020.				Rendimiento	-Resolución de problemas -Ausentismo -Compromiso -Trabajo en equipo	

Anexo 2. Matriz de operacionalización

Operacionalización de variables				
Variable	Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores	Ítems (Colocar cada ítem con la numeración asignada en el instrumento)
Variable 1 Clima organizacional	Es la unión de varios aspectos, entre ellas el liderazgo, las creencias, la comunicación, etc. Por otra parte, también se conoce que es el conjunto de normas, valores y formas de pensar, conglomerado de actitudes y conductas que caracterizan el diario vivir de los colaboradores dentro de la organización. (Gaspar, 2011).	Estructura	Tamaño	Cuenta con espacio suficiente y cómodo para hacer su trabajo en forma adecuada.
				Se siente satisfecho/a en el ambiente donde trabaja.
				Su ambiente de trabajo está libre de hostilidad.
			Estilo de Dirección	El/La jefe/a impone las reglas escuchando las opiniones de los demás trabajadores.
				El/La jefe/a escucha las opiniones de sus trabajadores antes de tomar una decisión.
				El/La jefe/a es tolerante y buen comunicador, que brinda confianza a sus trabajadores.
			Estructura formal	Existe una clara visión de las funciones que debe realizar.
				Existe un organigrama que permite distinguir las funciones de los trabajadores.
				Existe una jerarquía organizacional que permite identificar el puesto de trabajo de cada uno de los colaboradores, objeto en estudio.
		Comportamiento organizacional	Productividad	Los trabajadores aportan en el proceso de planificación y organización, en las áreas de trabajo que desempeña.
				Los trabajadores aportan ideas para mejorar sus trabajos y así generar más productividad.
				Los trabajadores se alientan a buscar nuevas formas de resolver los problemas que puede existir dentro de las actividades para mejorar la productividad.
			Tensiones y estrés	La presión que tienen los trabajadores para la ejecución de sus actividades es recompensada por parte de su jefe/a inmediato/a.
				Los trabajadores tienen el tiempo suficiente para poder terminar con el trabajo encomendado.
				El/La jefe/a o compañeros/as de trabajo reconocen y valoran el esfuerzo de sus logros obtenidos.
			Aptitudes y actitudes	Los trabajadores se encuentran en la capacidad para realizar cualquier trabajo encomendado.
				Los trabajadores son competitivos en las diferentes actividades o labores que realizan.
				Los trabajos realizados contribuyeron al logro de los objetivos de la institución.
			Ausentismo	Los problemas con respecto al ausentismo del/la trabajador/a son comprendidos por el/la jefe/a inmediato/a.
				Los problemas con el avance de los trabajos a realizar ocasionados por el ausentismo de los trabajadores son comprendidos por el jefe inmediato.
				El/La jefe/a utiliza medidas o reglas que ayudan al/la trabajador/a a evitar problemas con respecto a la ausencia de su trabajo.
			Motivaciones	Las condiciones de trabajo son buenas que permite con el desarrollo de las actividades.
				Los jefes reconocen los trabajos valiosos de los/as trabajadores/as.
				Existen normas y valores que favorecen en la organización del trabajo.
		Expectativas	Hay suficientes oportunidades de carrera y mejoramiento profesional en la sede municipal, objeto en estudio.	
			Tiene mejores oportunidades de obtener nuevos conocimientos y habilidades.	
			Los programas de entrenamiento y desarrollo disponibles en la sede municipalidad son efectivos.	
Relaciones interpersonales	Comunicación	Recibe en forma oportuna la información que requiere para la ejecución de su trabajo.		
		Están establecidos los canales de comunicación entre los jefes y los subordinados de las diferentes áreas de la institución		
		Existe una buena comunicación entre los compañeros de la institución.		
	Compañerismo	Con que frecuencia sus compañeros/as de trabajo se muestran colaboradores/as con sus compañeros/as que recién ingresan a laborar.		

				Con que frecuencia dentro de la sede se premian los logros alcanzados por los trabajadores de una misma área de trabajo.
				Con que frecuencia se realizan actividades de proyección social con todos los trabajadores municipales.
			Conflictos interpersonales o interdepartamen tales	Los conflictos existentes entre las diferentes áreas o departamentos de la institución son evitados por los jefes de área.
				Existe cooperación y el apoyo entre los servidores de las diferentes áreas o departamentos de la institución, objeto en investigación.
				Utilizan y analizan métodos sistemáticos para encontrar las soluciones a los diferentes problemas que pueden existir dentro de la institución.

Operacionalización de variables					
Variable	Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores	Ítems (Colocar cada ítem con la numeración asignada en el instrumento)	
Variable 2 Desempeño laboral	Se define como el rendimiento y productividad que manifiesta el colaborador haciendo uso de sus habilidades y recursos que le permitan realizar sus actividades eficientemente. (Pernía y Carrera, 2014).	Funciones	Conocimiento del trabajo	Tiene claro cada una de sus funciones por desarrollar.	
				Se rige a las normas y especificaciones del trabajo.	
				Cuenta con autonomía para la toma de decisiones.	
			Capacidad de análisis	Conoce las actividades en cada uno de los procesos pertenecientes a su trabajo.	
				Cuenta con la capacidad de análisis frente a una problemática existente.	
				Se comunica en tiempos oportunos con su jefe/a inmediato/a.	
		Comportamiento	Habilidades	Considera que cuenta con habilidades para desarrollar sus funciones de manera óptima.	
				Siente que sus destrezas en su puesto de trabajo se diferencian del resto.	
				Es eficiente en el desarrollo de sus funciones.	
			Actitud	Constantemente compite con sus compañeros/as de trabajo para optimizar el tiempo.	
				Se muestra empático/a con las recomendaciones que su jefe inmediato le comenta.	
				Sigue las especificaciones brindadas por el/la jefe/a inmediato/a sin ningún cuestionamiento.	
			Satisfacción	Mantiene una actitud positiva hacia el desarrollo de su trabajo.	
				Evita conflictos entre sus compañeros/as.	
				Se siente satisfecho (a) con sus acciones a desarrollar en el puesto.	
			Rendimiento	Resolución de problemas	Se siente satisfecho (a) con las responsabilidades en su puesto.
					Está contento (a) con el salario obtenido.
					Siente que se mantiene un ambiente saludable entre compañeros en cuanto al salario alcanzado
		Ausentismo		Considera que tiene la capacidad para dar solución a un problema existente .	
				Soluciona conflictos de manera rápida y oportuna.	
				Mantiene una buena relación con su jefe/a y compañeros/as.	
		Compromiso		Plantea estrategias de solución frente a problemas que se suscitan.	
				Constantemente llega tarde a su centro de labor.	
				Siente que no presenta a tiempo sus informes de avance.	
Trabajo en equipo	Justifica sus constantes retrasos a su centro de trabajo.				
	Cuentan con Usted para la toma de decisiones dentro de su área de trabajo.				
	Se siente identificado (a) con la Municipalidad.				
	Se queda más tiempo de lo establecido en su trabajo para cumplir con sus responsabilidades.				
	No tiene registros de salida antes de la hora de salida establecida.				
	Muestra su apoyo cuando le plantean desarrollar nuevas actividades o estrategias para optimizar su tiempo de trabajo.				
	No tiene dificultad para trabajar en equipo.				
	Muestra su liderazgo en el desarrollo de sus actividades realizadas.				
	Propone estrategias para alcanzar los objetivos en un menor tiempo.				
	Considera que el resultado alcanzado en el trabajo es más eficiente cuando trabajan en equipo.				

Anexo 3. Instrumentos

Cuestionario para evaluar el Clima Organizacional

El presente trabajo de investigación tiene como fin, Evaluar el Clima Organizacional en el personal de la Municipalidad Distrital La Yarada - Los Palos, Tacna, 2020. El personal tendrá que marcar con una (x) en el recuadro que crea correspondiente.

Nunca = Muy inadecuado.....(1)

Casi nunca = Inadecuado(2)

A veces = Regular(3)

Casi siempre = Adecuado(4)

Siempre = Muy Adecuado(5)

DIMENSIÓN: ESTRUCTURA						
N°	Tamaño	1	2	3	4	5
1	Cuenta con espacio suficiente y cómodo para hacer su trabajo en forma adecuada.					
2	Se siente satisfecho/a en el ambiente donde trabaja.					
3	Su ambiente de trabajo está libre de hostilidad.					
N°	Estilo de Dirección	1	2	3	4	5
4	El/La jefe/a impone las reglas escuchando las opiniones de los demás trabajadores.					
5	El/La jefe/a escucha las opiniones de sus trabajadores antes de tomar una decisión.					
6	El/La jefe/a es tolerante y un buen comunicador, que brinda confianza a sus trabajadores.					
N°	Estructura formal	1	2	3	4	5
7	Existe una clara visión de las funciones que debe realizar.					
8	Existe un organigrama que permite distinguir las funciones de los trabajadores.					
9	Existe jerarquía organizacional que permite identificar el puesto de trabajo de cada uno de los colaboradores, objeto en estudio.					

DIMENSIÓN: COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL						
N°	Productividad	1	2	3	4	5
10	Los trabajadores aportan en el proceso de planificación y organización, en las áreas de trabajo que desempeñan.					
11	Los trabajadores aportan ideas para mejorar sus trabajos y así generar más productividad.					
12	Los trabajadores se alientan a buscar nuevas formas de resolver los problemas que puede existir dentro de las actividades para mejorar la productividad.					
N°	Tensiones y estrés	1	2	3	4	5
13	La presión que tienen los trabajadores para la ejecución de sus actividades es recompensada por parte de su jefe/a inmediato/a.					
14	Los trabajadores tienen el tiempo suficiente para poder terminar con el trabajo encomendado.					
15	El/La jefe/a o compañeros/as de trabajo reconocen y valoran el esfuerzo de sus logros obtenidos.					
N°	Aptitudes y actitudes	1	2	3	4	5
16	Los trabajadores se encuentran en la capacidad para realizar cualquier trabajo encomendado.					
17	Los trabajadores son competitivos en las diferentes actividades o labores que realizan.					
18	Los trabajos realizados contribuyeron al logro de los objetivos de la institución.					
N°	Ausentismo	1	2	3	4	5
19	Los problemas con respecto al ausentismo del/la trabajador/a son comprendidos por el/la jefe/a inmediato/a.					
20	Los problemas con el avance de los trabajos a realizar ocasionados por el ausentismo de los trabajadores son comprendidos por el jefe inmediato.					
21	El/La jefe/a utiliza medidas o reglas que ayudan al/la trabajador/a a evitar problemas con respecto a la ausencia de su trabajo.					
N°	Motivaciones	1	2	3	4	5
22	Las condiciones de trabajo son buenas que permite con el desarrollo de las actividades.					
23	Los jefes reconocen los trabajos valiosos de los/as trabajadores/as.					
24	Existen normas y valores que favorecen en la organización del trabajo.					
N°	Expectativas	1	2	3	4	5
25	Hay suficientes oportunidades de carrera y mejoramiento en la sede municipal, objeto en estudio.					
26	Tiene mejores oportunidades de obtener nuevos conocimientos y habilidades.					
27	Los programas de entrenamiento y desarrollo disponibles en la sede municipal son efectivos.					
DIMENSIÓN: RELACIONES INTERPERSONALES						
N°	Comunicación	1	2	3	4	5

28	Recibe en forma oportuna la información que requiere para la ejecución de su trabajo.					
29	Están establecidos los canales de comunicación entre los jefes y subordinados de las diferentes áreas de la institución.					
30	Existe una buena comunicación entre los compañeros de la institución.					
N°	Compañerismo	1	2	3	4	5
31	Con que frecuencia sus compañeros/as de trabajo se muestran colaboradores/as con sus compañeros/as que recién ingresan a laborar.					
32	Con que frecuencia dentro de la sede se premian los logros alcanzados por los trabajadores de una misma área de trabajo.					
33	Con que frecuencia se realizan actividades de proyección social con todos los trabajadores municipales.					
N°	Conflicto interpersonales o interdepartamentales	1	2	3	4	5
34	Los conflictos existentes entre las diferentes áreas o departamentos de la institución son evitados por los jefes de área.					
35	Existe cooperación y el apoyo entre los servidores de las diferente áreas o departamentos de la institución, objeto en investigación.					
36	Utilizan y analizan métodos sistemáticos para encontrar las soluciones a los diferentes problemas que pueden existir dentro de la institución.					

Cuestionario para evaluar el Desempeño laboral

El presente trabajo de investigación tiene como fin, evaluar el desempeño laboral en el personal de la Municipalidad Distrital La Yarada - Los Palos, Tacna. 2020. El personal tendrá que marcar con una (x) en el recuadro que crea correspondiente.

Nunca = Muy bajo..... (1)

Casi nunca = Bajo(2)

A veces = Regular(3)

Casi siempre = Alto(4)

Siempre = Muy Alto...(5)

Ítem	FUNCIONES	Escala				
		1	2	3	4	5
	Conocimiento del trabajo					
1	Tiene claro cada una de sus funciones por desarrollar.					
2	Se rige a las normas y especificaciones del trabajo.					
3	Cuenta con autonomía para la toma de decisiones.					
4	Conoce las actividades en cada uno de los procesos pertenecientes a su trabajo.					
	Capacidad de análisis					
5	Cuenta con la capacidad de análisis frente a una problemática existente.					
6	Se comunica en tiempos oportunos con su jefe/a inmediato/a.					
7	Considera que es un trabajador/a confiable para manejar información confidencial.					
8	Constantemente Usted brinda aporte importante para el desarrollo del trabajo.					
Ítem	COMPORTAMIENTO	Escala				
	Habilidades	1	2	3	4	5
9	Considera que cuenta con habilidades para desarrollar sus funciones de manera óptima.					
10	Siente que sus destrezas en el puesto de trabajo se diferencian del resto.					
11	Es eficiente en el desarrollo de sus funciones.					
12	Constantemente compete con sus compañeros/as de trabajo para optimizar el tiempo.					

		Actitud				
13	Se muestra empático/a con las recomendaciones que su jefe inmediato le comenta.					
14	Sigue las especificaciones brindadas por el/la jefe/a inmediato/a sin ningún cuestionamiento.					
15	Mantiene una actitud positiva hacia el desarrollo de su trabajo.					
16	Evita conflictos entre sus compañeros/as.					
		Satisfacción				
17	Se siente satisfecho (a) con sus acciones a desarrollar en el puesto.					
18	Se siente satisfecho (a) con las responsabilidades en su puesto.					
19	Está contento (a) con el salario obtenido.					
20	Siente que se mantiene un ambiente saludable entre compañeros en cuanto al salario alcanzado.					
Ítem	RENDIMIENTO	Escala				
		1	2	3	4	5
		Resolución de problemas				
21	Considera que tiene la capacidad para dar solución a un problema existente.					
22	Soluciona conflictos de manera rápida y oportuna.					
23	Mantiene una buena relación con su jefe/a y compañeros/as.					
24	Plantea estrategias de solución frente a problemas que se suscitan.					
		Ausentismo				
25	Constantemente llega tarde a su centro de labor.					
26	Siente que no presenta a tiempo sus informes de avance.					
27	Justifica sus constantes retrasos a su centro de trabajo.					
28	Cuentan con Usted para la toma de decisiones dentro de su área de trabajo.					
		Compromiso				
29	Se siente identificado (a) con la Municipalidad.					
30	Se queda más tiempo de lo establecido en su trabajo para cumplir con sus responsabilidades.					
31	No tiene registros de salida antes de la hora de salida establecida.					
32	Muestra su apoyo en el desarrollo de nuevas actividades o estrategias para optimizar su tiempo de trabajo.					
		Trabajo en equipo				
33	No tiene dificultad para trabajar en equipo.					
34	Muestra su liderazgo en el desarrollo de sus actividades realizadas.					
35	Propone estrategias para alcanzar los objetivos en un menor tiempo.					
36	Considera que el resultado alcanzado en el trabajo es más eficiente cuando trabajan en equipo.					

Anexo 4. Validación de instrumentos

FORMATO A

VALIDEZ DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN POR JUICIO DE EXPERTO

TESIS: “Clima organizacional y el Desempeño Laboral en el personal de la Municipalidad La Yarada – Los Palos, Tacna, 2020”

Investigadora: Bach. Yolanda Carita Flores

Indicación: Señor certificador, se le pide su colaboración para que luego de un riguroso análisis de los ítems del Cuestionario sobre CLIMA ORGANIZACIONAL, que se le muestra, marque con un aspa el casillero que crea conveniente de acuerdo a su criterio y experiencia profesional, denotando si cuenta o no cuenta con los requisitos mínimos de formación para su posterior aplicación

NOTA: Para cada ítem se considera la escala de 1 a 5 donde:

1= Muy Deficiente	2= Deficiente	3= Regular	4=Bueno	5=Muy bueno
-------------------	---------------	------------	---------	-------------

CUESTIONARIO PARA EVALUAR EL CLIMA ORGANIZACIONAL

**TESIS: CLIMA ORGANIZACIONAL Y EL DESEMPEÑO LABORAL EN EL
PERSONAL DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL LA YARADA - LOS PALOS,
TACNA, 2020**

	1	2	3	4	5
DIMENSIÓN: ESTRUCTURA					
INDICADOR: TAMAÑO					
1. Cuenta con espacio suficiente y cómodo para hacer su trabajo en forma adecuada.					X
Siempre (5)					
Casi siempre (4)					
A veces (3)					
Casi nunca (2)					
Nunca (1)					
2. Se siente satisfecho/a en el ambiente donde trabaja.					X
Siempre (5)					
Casi siempre (4)					
A veces (3)					
Casi nunca (2)					
Nunca (1)					
3. Su ambiente de trabajo está libre de hostilidad.					X
Siempre (5)					
Casi siempre (4)					
A veces (3)					
Casi nunca (2)					
Nunca (1)					
INDICADOR: ESTILO DE DIRECCIÓN					
4. El/La jefe/a impone las reglas escuchando las opiniones de los demás trabajadores.					X
Siempre (5)					
Casi siempre (4)					
A veces (3)					
Casi nunca (2)					
Nunca (1)					
5. El/La jefe/a escucha las opiniones de sus trabajadores antes de tomar una decisión.					X
Siempre (5)					
Casi siempre (4)					
A veces (3)					
Casi nunca (2)					
Nunca (1)					

	1	2	3	4	5
6. El/La jefe/a es tolerante y buen comunicador, que brinda confianza a sus trabajadores. Siempre (5) Casi siempre (4) A veces (3) Casi nunca (2) Nunca (1)				X	
INDICADOR: ESTRUCTURA FORMAL					
7. Existe una clara visión de las funciones que debe realizar. Siempre (5) Casi siempre (4) A veces (3) Casi nunca (2) Nunca (1)					X
8. Existe un organigrama que permite distinguir las funciones de los trabajadores. Siempre (5) Casi siempre (4) A veces (3) Casi nunca (2) Nunca (1)					X
9. Existe una jerarquía organizacional que permite identificar el puesto de trabajo de cada uno de los trabajadores, objeto en estudio. Siempre (5) Casi siempre (4) A veces (3) Casi nunca (2) Nunca (1)					X
DIMENSIÓN: COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL					
INDICADOR: PRODUCTIVIDAD					
10. Los trabajadores aportan en el proceso de planificación y organización, en las áreas de trabajo que desempeñan. Siempre (5) Casi siempre (4) A veces (3) Casi nunca (2) Nunca (1)					X
11. Los trabajadores aportan ideas para mejorar sus trabajos y así generar más productividad. Siempre (5) Casi siempre (4) A veces (3) Casi nunca (2) Nunca (1)					X

	1	2	3	4	5
12. Los trabajadores se alientan a buscar nuevas formas de resolver los problemas que puede existir dentro de las actividades para mejorar la productividad. Siempre (5) Casi siempre (4) A veces (3) Casi nunca (2) Nunca (1)					X
INDICADOR: TENSIONES Y ESTRÉS					
13. La presión que tienen los trabajadores para la ejecución de sus actividades es recompensada por parte de su jefe/a inmediato/a. Siempre (5) Casi siempre (4) A veces (3) Casi nunca (2) Nunca (1)					X
14. Los trabajadores tienen el tiempo suficiente para poder terminar con el trabajo encomendado. Siempre (5) Casi siempre (4) A veces (3) Casi nunca (2) Nunca (1)					X
15. El/La jefe/a o compañeros/as de trabajo reconocen y valoran el esfuerzo de sus logros obtenidos. Siempre (5) Casi siempre (4) A veces (3) Casi nunca (2) Nunca (1)				X	
INDICADOR: APTITUDES Y ACTITUDES					
16. Los trabajadores se encuentran en la capacidad para realizar cualquier trabajo encomendado. Siempre (5) Casi siempre (4) A veces (3) Casi nunca (2) Nunca (1)					X
17. Los trabajadores son competitivos en las diferentes actividades o labores que realizan. Siempre (5) Casi siempre (4) A veces (3) Casi nunca (2) Nunca (1)					X

	1	2	3	4	5
18. Los trabajos realizados contribuyeron al logro de los objetivos de la institución. Siempre (5) Casi siempre (4) A veces (3) Casi nunca (2) Nunca (1)					X
INDICADOR: AUSENTISMO					
19. Los problemas con respecto al ausentismo del/la trabajador/a son comprendidos por el jefe/a inmediato/a. Siempre (5) Casi siempre (4) A veces (3) Casi nunca (2) Nunca (1)					X
20. Los problemas con el avance de los trabajos a realizar ocasionados por el ausentismo de los trabajadores son comprendidos por el jefe inmediato. Siempre (5) Casi siempre (4) A veces (3) Casi nunca (2) Nunca (1)					X
21. El/La jefe/a utiliza medidas o reglas que ayudan al/la trabajador/a a evitar problemas con respecto a la ausencia de su trabajo. Siempre (5) Casi siempre (4) A veces (3) Casi nunca (2) Nunca (1)				X	
INDICADOR: MOTIVACIONES					
22. Las condiciones de trabajo son buenas que permite con el desarrollo de las actividades. Siempre (5) Casi siempre (4) A veces (3) Casi nunca (2) Nunca (1)					X
23. Los jefes reconocen los trabajos valiosos de los/as trabajadores/as. Siempre (5) Casi siempre (4) A veces (3) Casi nunca (2) Nunca (1)					X

	1	2	3	4	5
24. Existen normas y valores que favorecen en la organización del trabajo.					
Siempre (5)					
Casi siempre (4)					X
A veces (3)					
Casi nunca (2)					
Nunca (1)					
INDICADOR: EXPECTATIVAS					
25. Hay suficientes oportunidades de carrera y mejoramiento en la sede municipal, objeto en estudio.					
Siempre (5)					
Casi siempre (4)					X
A veces (3)					
Casi nunca (2)					
Nunca (1)					
26. Tiene mejores oportunidades de obtener nuevos conocimientos y habilidades.					
Siempre (5)					
Casi siempre (4)					X
A veces (3)					
Casi nunca (2)					
Nunca (1)					
27. Los programas de entrenamiento y desarrollo disponibles en la sede municipal son efectivos.					
Siempre (5)					
Casi siempre (4)					X
A veces (3)					
Casi nunca (2)					
Nunca (1)					
DIMENSIÓN: RELACIONES INTERPERSONALES					
INDICADOR: COMUNICACIÓN					
28. Recibe en forma oportuna la información que requiere para la ejecución de su trabajo.					
Siempre (5)					
Casi siempre (4)					X
A veces (3)					
Casi nunca (2)					
Nunca (1)					
29. Están establecidos los canales de comunicación entre los jefes y subordinados de las diferentes áreas de la institución.					
Siempre (5)					
Casi siempre (4)					X
A veces (3)					
Casi nunca (2)					
Nunca (1)					

	1	2	3	4	5
30. Existe una buena comunicación entre los compañeros de la institución. Siempre (5) Casi siempre (4) A veces (3) Casi nunca (2) Nunca (1)				X	
INDICADOR: COMPAÑERISMO					
31. Con que frecuencia sus compañeros/as de trabajo se muestran colaboradores/as con sus compañeros/as que recién ingresan a laborar. Siempre (5) Casi siempre (4) A veces (3) Casi nunca (2) Nunca (1)				X	
32. Con que frecuencia dentro de la sede se premian los logros alcanzados por los trabajadores de una misma área de trabajo. Siempre (5) Casi siempre (4) A veces (3) Casi nunca (2) Nunca (1)					X
33. Con que frecuencia se realizan actividades de proyección social con todos los trabajadores municipales. Siempre (5) Casi siempre (4) A veces (3) Casi nunca (2) Nunca (1)					X
INDICADOR: CONFLICTOS INTERPERSONALES O INTERDEPARTAMENTALES					
34. Los conflictos existentes entre las diferentes áreas o departamentos de la institución son evitados por los jefes de área. Siempre (5) Casi siempre (4) A veces (3) Casi nunca (2) Nunca (1)				X	
35. Existe cooperación y el apoyo entre los servidores de las diferentes áreas o departamentos de la institución, objeto en investigación. Siempre (5) Casi siempre (4) A veces (3) Casi nunca (2) Nunca (1)					X

PROMEDIO DE VALORACIÓN

Muy bueno

OPINIÓN DE APLICABILIDAD

a) Deficiente b) Baja c) Regular d) Buena e) Muy buena

Nombres Apellidos: Frida Palomino Arpi

DNI N°: 29409237 Teléfono/Celular:

Dirección domiciliaria: AV. San Martín 704-Miraflores

Título Profesional: Lic. en Educación

Grado Académico: Doctora

Mención: Ciencias: Educación

Variable: desempeño laboral

PROMEDIO DE VALORACIÓN

Muy bueno

Lugar y fecha: Arequipa 08/03/2020


Firma

PROMEDIO DE VALORACIÓN

Muy buena

OPINIÓN DE APLICABILIDAD

- a) Deficiente b) Baja c) Regular d) Buena e) Muy buena

Nombres Apellidos: Mappy, Luisa, Arce, Figueroa

DNI N°: 29313661 Teléfono/Celular: 995 996 656

Dirección domiciliaria: calle 13 de abril 116 2do piso Selva Alegre

Título Profesional: Lic. en Periodismo

Grado Académico: Doctora en Ciencias de la Comunicación

Mención: Ciencias de Comunicación

PROMEDIO DE VALORACIÓN

Muy buena

Lugar y fecha: Areguá 15 de marzo de 2020.

Mappy Arce Figueroa
Firma

FORMATO A

VALIDEZ DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN POR JUICIO DE EXPERTO

TESIS: “Clima organizacional y el Desempeño Laboral en el personal de la Municipalidad La Yarada – Los Palos, Tacna, 2020”

Investigador: Bach. Yolanda Carita Flores

Indicación: Señor certificador, se le pide su colaboración para que luego de un riguroso análisis de los ítems del Cuestionario sobre DESEMPEÑO LABORAL, que se le muestra, marque con un aspa el casillero que crea conveniente de acuerdo a su criterio y experiencia profesional, denotando si cuenta o no cuenta con los requisitos mínimos de formación para su posterior aplicación

NOTA: Para cada ítem se considera la escala de 1 5 donde:

1= Muy Deficiente	2= Deficiente	3= Regular	4=Buend	5=Muy bueno
-------------------	---------------	------------	---------	-------------

CUESTIONARIO PARA EVALUAR EL DESEMPEÑO LABORAL

**TESIS: CLIMA ORGANIZACIONAL Y EL DESEMPEÑO LABORAL EN EL
PERSONAL DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL LA YARADA - LOS PALOS,
TACNA, 2020**

	1	2	3	4	5
DIMENSIÓN: FUNCIONES					
INDICADOR: CONOCIMIENTO DEL TRABAJO					
1. Tiene claro cada una de sus funciones por desarrollar.					X
Siempre (5)					
Casi siempre (4)					
A veces (3)					
Casi nunca (2)					
Nunca (1)					
2. Se rige a las normas y especificaciones del trabajo.					X
Siempre (5)					
Casi siempre (4)					
A veces (3)					
Casi nunca (2)					
Nunca (1)					
3. Cuenta con autonomía para la toma de decisiones.					X
Siempre (5)					
Casi siempre (4)					
A veces (3)					
Casi nunca (2)					
Nunca (1)					
4. Conoce las actividades en cada uno de los procesos pertenecientes a su trabajo.					X
Siempre (5)					
Casi siempre (4)					
A veces (3)					
Casi nunca (2)					
Nunca (1)					
INDICADOR: CAPACIDAD DE ANÁLISIS					
5. Cuenta con la capacidad de análisis frente a una problemática existente.					X
Siempre (5)					
Casi siempre (4)					
A veces (3)					
Casi nunca (2)					
Nunca (1)					

	1	2	3	4	5
12. Constantemente compite con sus compañeros/as de trabajo para optimizar el tiempo. Siempre (5) Casi siempre (4) A veces (3) Casi nunca (2) Nunca (1)					X
INDICADOR: ACTITUD					
13. Se muestra empático/a con las recomendaciones que su jefe inmediato le comenta. Siempre (5) Casi siempre (4) A veces (3) Casi nunca (2) Nunca (1)					X
14. Sigue las especificaciones brindadas por el/a jefe/a inmediato/a sin ningún cuestionamiento. Siempre (5) Casi siempre (4) A veces (3) Casi nunca (2) Nunca (1)					X
15. Mantiene una actitud positiva hacia el desarrollo de su trabajo. Siempre (5) Casi siempre (4) A veces (3) Casi nunca (2) Nunca (1)					X
16. Evita conflictos entre sus compañeros/as. Siempre (5) Casi siempre (4) A veces (3) Casi nunca (2) Nunca (1)					X
INDICADOR: SATISFACCIÓN					
17. Se siente satisfecho (a) con sus acciones a desarrollar en el puesto. Siempre (5) Casi siempre (4) A veces (3) Casi nunca (2) Nunca (1)					X

	1	2	3	4	5
18. Se siente satisfecho (a) con las responsabilidades en su puesto. Siempre (5) Casi siempre (4) A veces (3) Casi nunca (2) Nunca (1)					X
19. Está contento (a) con el salario obtenido. Siempre (5) Casi siempre (4) A veces (3) Casi nunca (2) Nunca (1)					X
20. Siente que se mantiene un ambiente saludable entre compañeros en cuanto al salario alcanzado. Siempre (5) Casi siempre (4) A veces (3) Casi nunca (2) Nunca (1)					X
DIMENSIÓN: RENDIMIENTO					
INDICADOR: RESOLUCIÓN DE POROBLEMAS					
21. Considera que tiene la capacidad para dar solución a un problema existente. Siempre (5) Casi siempre (4) A veces (3) Casi nunca (2) Nunca (1)					X
22. Soluciona conflictos de manera rápida y oportuna. Siempre (5) Casi siempre (4) A veces (3) Casi nunca (2) Nunca (1)					X
23. Mantiene una buena relación con su jefe/a y compañeros/as. Siempre (5) Casi siempre (4) A veces (3) Casi nunca (2) Nunca (1)					X
24. Plantea estrategias de solución frente a problemas que se suscitan. Siempre (5) Casi siempre (4) A veces (3) Casi nunca (2) Nunca (1)					X

	1	2	3	4	5
INDICADOR: AUSENTISMO					
25. Constantemente llega tarde a su centro de labor.					
Siempre (5)					X
Casi siempre (4)					
A veces (3)					
Casi nunca (2)					
Nunca (1)					
26. Siente que no presenta a tiempo sus informe de avance.					
Siempre (5)					X
Casi siempre (4)					
A veces (3)					
Casi nunca (2)					
Nunca (1)					
27. Justifica sus constantes retrasos a su centro de trabajo.					
Siempre (5)					X
Casi siempre (4)					
A veces (3)					
Casi nunca (2)					
Nunca (1)					
28. Cuentan con Usted para la toma de decisiones dentro de su área de trabajo.					
Siempre (5)					X
Casi siempre (4)					
A veces (3)					
Casi nunca (2)					
Nunca (1)					
INDICADOR: COMPROMISO					
29. Se siente identificado (a) con la Municipalidad.					
Siempre (5)					X
Casi siempre (4)					
A veces (3)					
Casi nunca (2)					
Nunca (1)					
30. Se queda más tiempo de lo establecido en su trabajo para cumplir con sus responsabilidades.					
Siempre (5)					X
Casi siempre (4)					
A veces (3)					
Casi nunca (2)					
Nunca (1)					
31. No tiene registros de salida antes de la hora de salida establecida.					
Siempre (5)					X
Casi siempre (4)					
A veces (3)					
Casi nunca (2)					
Nunca (1)					

	1	2	3	4	5
32. Muestra su apoyo en el desarrollo de nuevas actividades o estrategias para optimizar su tiempo de trabajo. Siempre (5) Casi siempre (4) A veces (3) Casi nunca (2) Nunca (1)					X
INDICADOR: TRABAJO EN EQUIPO					
33. No tiene dificultad para trabajar en equipo. Siempre (5) Casi siempre (4) A veces (3) Casi nunca (2) Nunca (1)				X	
34. Muestra su liderazgo en el desarrollo de sus actividades realizadas. Siempre (5) Casi siempre (4) A veces (3) Casi nunca (2) Nunca (1)					X
35. Propone estrategias para alcanzar los objetivos en un menor tiempo posible. Siempre (5) Casi siempre (4) A veces (3) Casi nunca (2) Nunca (1)					X
36. Considera que el resultado alcanzado en el trabajo es más eficiente cuando trabajan en equipo. Siempre (5) Casi siempre (4) A veces (3) Casi nunca (2) Nunca (1)					X

RECOMENDACIONES:

.....

.....

.....

.....

.....

	1	2	3	4	5
36. Utilizan y analizan métodos sistemáticos para encontrar las soluciones a los diferentes problemas que pueden existir dentro de la institución.					
Siempre (5)					X
Casi siempre (4)					
A veces (3)					
Casi nunca (2)					
Nunca (1)					

RECOMENDACIONES:

.....

.....

.....

.....

.....

PROMEDIO DE VALORACIÓN

Muy bueno

OPINIÓN DE APLICABILIDAD

a) Deficiente b) Baja c) Regular d) Buena e) Muy buena

Nombres Apellidos: Frida Palomino Arpi

DNI N°: 29409233 Teléfono/Celular:

Dirección domiciliaria: AV San Martín 704 Miraf

Título Profesional: Lic en Educación

Grado Académico: Doctora

Mención: Ciencias : Educación

1 = Clima Organizacional

PROMEDIO DE VALORACIÓN

Muy buena.

Lugar y fecha: Arequipa 08/03/2020


Firma

PROMEDIO DE VALORACIÓN

Muy buena

OPINIÓN DE APLICABILIDAD

a) Deficiente b) Baja c) Regular d) Buena (e) Muy buena

Nombres Apellidos:

Mappy, Luisa, Arce, Figueroa

DNI N°: 24313661 Teléfono/Celular: 995 996 656

Dirección domiciliaria: calle 13 de abril 116 2do piso Selva Alegre.

Título Profesional: Lic. en Periodismo

Grado Académico: Doctora

Mención: Ciencias de la Comunicación

V1. Clima Organizacional

PROMEDIO DE VALORACIÓN

Muy buena

Lugar y fecha: Areguá 15 de marzo

Mappy Arce Figueroa
Firma

FORMATO B

FICHAS DE VALIDACIÓN DEL INFORME DE OPINIÓN POR JUICIO DE EXPERTO

I. DATOS GENERALES

1.1. Título de la Investigación: Clima organizacional y el Desempeño Laboral en el personal de la Municipalidad Distrital La Yarada – Los Palos, Tacna, 2020

1.2. Nombre del instrumento: Cuestionario sobre Clima organizacional

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

Indicaciones	Criterios																				
		5	1	1	2	2	3	3	4	4	5	5	6	6	7	7	8	8	9	9	1
		0	5	0	5	0	5	0	5	0	5	0	5	0	5	0	5	0	5	0	0
1. Claridad	Está formulado con lenguaje apropiado																			X	
2. Objetividad	Está expresada en conductas observables																				X
3. Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia pedagógica																			X	
4. Organización	Existe una organización lógica																			X	
5. Suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad																	X			
6. Intencionalidad	Adecuado para valorar los instrumentos de investigación																			X	
7. Consistencia	Basados en aspectos teóricos científicos																			X	
8. Coherencia	Entre los índices e indicadores																			X	
9. Metodología	La estrategia responde al propósito del diagnóstico																			X	
10. Pertinencia	Es útil y adecuado para la investigación																				X



 Baja
 Regular
 Buena
 Muy buena

PROMEDIO DE VALORACIÓN OPINIÓN DE APLICABILIDAD
Muy buena

Baja
Regular
Buena
Muy buena

PROMEDIO DE VALORACIÓN OPINIÓN DE
APLICABILIDAD
Muy buena

OPINIÓN DE APLICABILIDAD

a) Deficiente b) Baja c) Regular d) Buena e) Muy buena

Nombres y Apellidos: *Frida Palomino Arpi*

DNI N°: *29409233* Teléfono/Celular:

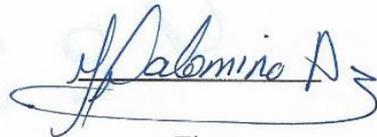
Dirección domiciliaria: *AV San Martín 704 - Miraflores*

Título Profesional: *Lic en Educación*

Grado Académico: *Doctora*

Mención: *Ciencias: Educación*

Variable: *desempeño laboral*



Firma

Baja
Regular
Buena
Muy
buena

PROMEDIO DE VALORACIÓN OPINIÓN DE
APLICABILIDAD

OPINIÓN DE APLICABILIDAD

a) Deficiente b) Baja c) Regular d) Buena e) Muy buena

Nombres y Apellidos: Mappy Luisa Arce Figueroa

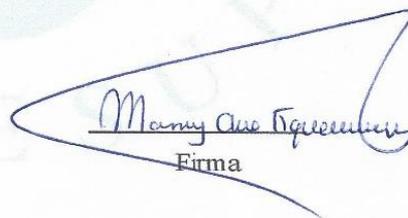
DNI N°: 29313661 Teléfono/Celular: 995 996 656

Dirección domiciliaria: calle 13 de abril 116 2^{do} piso Selva Alegre

Título Profesional: Lic. en Periodismo

Grado Académico: Doctora

Mención: Ciencias de la Comunicación


Firma

FORMATO B

FICHAS DE VALIDACIÓN DEL INFORME DE OPINIÓN POR JUICIO DE EXPERTO

I. DATOS GENERALES

1.1. Título de la Investigación: Clima organizacional y el Desempeño Laboral en el personal de la Municipalidad Distrital La Yarada – Los Palos, Tacna, 2020

1.2. Nombre del instrumento: Cuestionario sobre Desempeño laboral

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

Indicaciones	Criterios																				
		5	1	1	2	2	3	3	4	4	5	5	6	6	7	7	8	8	9	9	1
		0	5	0	5	0	5	0	5	0	5	0	5	0	5	0	5	0	5	0	0
1. Claridad	Está formulado con lenguaje apropiado																			X	
2. Objetividad	Está expresada en conductas observables																			X	
3. Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia pedagógica																			X	
4. Organización	Existe una organización lógica																				X
5. Suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad																			X	
6. Intencionalidad	Adecuado para valorar los instrumentos de investigación																				X
7. Consistencia	Basados en aspectos teóricos científicos																			X	
8. Coherencia	Entre los índices e indicadores																			X	
9. Metodología	La estrategia responde al propósito del diagnóstico																				X
10. Pertinencia	Es útil y adecuado para la investigación																				X



 Baja
 Regular
 Buena
 Muy buena

PROMEDIO DE VALORACIÓN OPINIÓN DE APLICABILIDAD
Muy buena

Baja
Regular
Buena
Muy
buena

PROMEDIO DE VALORACIÓN OPINIÓN DE
APLICABILIDAD
Muy buena

OPINIÓN DE APLICABILIDAD

- a) Deficiente b) Baja c) Regular d) Buena e) Muy buena

Nombres y Apellidos: *Frida Palomino Arpi*

DNI N°: *29409233* Teléfono/Celular:

Dirección domiciliaria: *AV San Martín 704- Miraflores*

Título Profesional: *Lic en Educación*

Grado Académico: *Doctora*

Mención: *Ciencias: Educación*

Variable: *Clima Organizacional*


Firma

Baja
Regular
Buena
Muy buena

PROMEDIO DE VALORACIÓN OPINIÓN DE APLICABILIDAD

OPINIÓN DE APLICABILIDAD

a) Deficiente b) Baja c) Regular d) Buena e) Muy buena

Nombres y Apellidos: Mappy Luisa Ace Figueras

DNI N°: 2.931.366.1 Teléfono/Celular: 995.996.656

Dirección domiciliaria: calle 13 de abril 116 2do piso Selva Alegre

Título Profesional: Lic. en Periodismo

Grado Académico: Doctora

Mención: Ciencias de la Comunicación

V. 2. Desempeño laboral


Firma

