

UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ MARÍA ARGUEDAS

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EMPRESA

Escuela Profesional de Administración de Empresas



**CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL
DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS EN LA
MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE URANMARCA –
CHINCHEROS – APURÍMAC, 2021**

Tesis para optar el título profesional de Licenciado en
Administración de Empresas

Presentado por:

DARWIN SÓCRATES SIERRA MARTÍNEZ

Andahuaylas, Perú

2023

UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ MARÍA ARGUEDAS

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EMPRESA

Escuela Profesional de Administración de Empresas



**CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL
DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS EN LA
MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE URANMARCA –
CHINCHEROS – APURÍMAC, 2021**

DARWIN SÓCRATES SIERRA MARTÍNEZ

Asesor:

Dr. Juan Cielo Ramírez Cajamarca

Coasesora:

Mgtr. Faviola Llacchua Quino

Andahuaylas, Perú

2023



ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

En el local académico de Ccoyahuacho (vía virtual), de la Universidad Nacional José María Arguedas, ubicado en la Av. José María Arguedas s/n, distrito de San Jerónimo, de la provincia de Andahuaylas, siendo las dieciséis horas del día 20 de julio del año dos mil veintitrés, en atención a la Resolución Decanal N° 010-2023-UNAJMA/FCE-D, se reunieron vía Google Meet: <https://meet.google.com/ewn-zubk-uzx>, el el Mgtr. Edwin Mescco Cáceres, presidente; Dra. Delma Diana Reynoso Canicani, secretario y Mgtr. Sandy Guillén Cuba, vocal, integrantes del jurado evaluador del informe final de tesis titulado:

Clima organizacional y desempeño laboral de los servidores públicos en la Municipalidad Distrital de Uranmarca - Chincheros - Apurímac, 2021.....

cuyo autor es el Bachiller en Administración de Empresas Darwin Sócrates Sierra Martínez; Dr. Juan Cielo Ramírez Cajamarca, asesor y Mgtr. Faviola Llacchua Quino, coasesora; con el propósito de proceder a la exposición y defensa de dicha tesis.

Luego de la sustentación de la tesis, el jurado evaluador ACORDÓ: APROBAR POR UNANIMIDAD, al Bachiller en Administración de Empresas Darwin Sócrates Sierra Martínez, obteniendo la siguiente calificación y mención:

Nota en escala vigesimal		Mención
Números	Letras	
14	Catorce	Bueno

En señal de conformidad, se procede a la firma de la presente acta en tres (03) ejemplares.


 Mgtr. Edwin Mescco Cáceres
 Presidente del Jurado Evaluador


 Dra. Delma Diana Reynoso Canicani
 Secretario del Jurado Evaluador


 Mgtr. Sandy Guillén Cuba
 Vocal del Jurado Evaluador

NOMBRE DEL TRABAJO

**INFORME FINAL - DARWIN SÓCRATES.p
df**

AUTOR

DARWIN DARWIN



RECUENTO DE PALABRAS

19593 Words

RECUENTO DE CARACTERES

115483 Characters

RECUENTO DE PÁGINAS

83 Pages

TAMAÑO DEL ARCHIVO

1.7MB

FECHA DE ENTREGA

Sep 21, 2023 8:22 AM GMT-5

FECHA DEL INFORME

Sep 21, 2023 8:24 AM GMT-5

● **30% de similitud general**

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base de datos

- 30% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 7% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

● **Excluir del Reporte de Similitud**

- Material bibliográfico
- Material citado
- Material citado
- Coincidencia baja (menos de 15 palabras)

UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ MARÍA ARGUEDAS

Dr. Juan Cielo Ramirez Cajamarca

UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ MARÍA ARGUEDAS

Mgtr. Faviola Llacchua Quino

DARWIN SÓCRATES SIERRA MARTÍNEZ
DNI: 70062230

● 30% de similitud general

Principales fuentes encontradas en las siguientes bases de datos:

- 30% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 7% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref



FUENTES PRINCIPALES

Las fuentes con el mayor número de coincidencias dentro de la entrega. Las fuentes superpuestas no se mostrarán.

1	hdl.handle.net Internet	24%
2	repositorio.unajma.edu.pe Internet	23%
3	repositorio.unamba.edu.pe Internet	2%
4	repositorio.ucv.edu.pe Internet	1%
5	Universidad EAN. "Publicación completa", Revista Escuela de Administ... Crossref	1%
6	repositorio.usanpedro.edu.pe Internet	<1%
7	1library.co Internet	<1%
8	ARIZABAL NOGUERA SANDRO AMERICO. "DIA para la Estación de Ser... Publication	<1%
9	Centurion, Erika Cinthya Leon-Ravinez. "Calidad en el Servicio del Auto... Publication	<1%

UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ MARÍA ARGUEDAS
Dr. Juan Cielo Ramírez Cajamarca

UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ MARÍA ARGUEDAS
Mgtr. Faviola Llacchua Quino

Darwin
DARWIN SÓCRATES SIERRA MARTÍNEZ
OUT: 7006230

Descripción general de fuentes

10	Alverio Ortiz, Glorivette. "Factores que inciden en el desarrollo del sind...	
	Publication	
11	repositorio.continental.edu.pe	<math><1\%</math>
	Internet	
12	repositorio.une.edu.pe	<math><1\%</math>
	Internet	


 UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ MARÍA ARGUEDAS

 Dr. Juan Cielo Ramírez Cajamarca


 UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ MARÍA ARGUEDAS

 Mgtr. Faviola Llacchua Quino


 DARWIN SÓCRATES SIERRA MARTÍNEZ
 OUI: 70062230

DEDICATORIA

Principalmente a Dios, por fortalecer mi alma y mis habilidades con la confianza de tener una vida plena.

A mis padres, quienes siempre me apoyan y me guían por el mejor camino, con los mejores deseos e intenciones.

A las personas que velan por mi buen futuro, me brindaron apoyo y me motivaron a desarrollar este trabajo, a quienes me guiaron en busca de los mejores objetivos, a quienes me abrieron las puertas y compartieron sus conocimientos.

AGRADECIMIENTO

A Dios por la vida, por darme la salud y la vida en el desarrollo de este trabajo de investigación.

Al Dr. Juan Cielo Ramírez Cajamarca, asesor de la presente investigación por el acompañamiento a lo largo de todo el proceso de la investigación.

A los miembros del jurado evaluador Mgtr. Edwin Mescco Cáceres en calidad de presidente del jurado evaluador, Dra. Delma Diana Reynoso Canicani secretario y la Mgtr. Sandy Guillén Cuba, que encaminaron el presente estudio de investigación con sus sugerencias.

A todos los profesionales docentes de la Universidad Nacional José María Arguedas, en especial a aquellos pertenecientes a la Facultad de Ciencias de la Empresa, Escuela Profesional de Administración de Empresas por haber compartido sus saberes y enseñanzas en las aulas universitarias durante mi formación profesional.

A cada uno de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Uranmarca de Chincheros, que me brindaron su apoyo en la etapa de la recolección, procesamiento y análisis de datos de la presente investigación, mi eterna gratitud.

PRESENTACIÓN

Este estudio se realiza a partir de la problemática iniciada en la Municipalidad Distrital de Uranmarca en la cual se observa un clima organizacional bajo que garantice un desembolvimiento pleno de los trabajadores y del desempeño de sus actividades. En base a esa observación se plantea el siguiente problema de investigación ¿Cuál es la relación que existe entre el clima organizacional y desempeño laboral de los servidores de la Municipalidad Distrital de Uranmarca, 2021? y como objetivo, la investigación aspira a determinar la relación que existe entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los servidores de la Municipalidad Distrital de Uranmarca. Es de vital importancia mencionar que la presente investigación se desarrolla para dar la importancia al clima laboral dentro de las instituciones, y de como este afecta a los trabajadores y a su desempeño laboral, y por ende afecta a los logros de objetivos y desempeño integral de la organización. Con el objetivo de establecer la relación que existe entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los servidores de la Municipalidad Distrital de Uranmarca, región de Chincheros, 2021.

Para ello se desarrolló un cuestionario realizado tomando como referencia la escala tipo Likert, dicho cuestionario consta de 47 preguntas divididas en dos para la variable clima organizacional 23 preguntas y para la variable desempeño laboral 24 preguntas, así mismo, es preciso señalar que para la validación del instrumento se acudió a tres expertos y consecuentemente se constató la fiabilidad en función al resultado según el estadígrafo alfa de Cronbach, con esa certeza se procedió a aplicar el cuestionario a la muestra de 27 trabajadores de la Municipalidad Distrital de Uranmarca, para el procesamiento de datos se utilizó el programa estadístico SPSS V25, considerando como coeficiente de correlación al rho de Spearman.

En función a los resultados el coeficiente rho de Spearman mostró un valor de 0,923** se sustenta la existencia de una relación positiva muy alta entre el clima organizacional y el desempeño laboral de la Municipalidad Distrital de Uranmarca.

ÍNDICE GENERAL

DEDICATORIA.....	vii
AGRADECIMIENTO	viii
PRESENTACIÓN.....	ix
ÍNDICE DE TABLAS.....	xii
ÍNDICE DE FIGURAS.....	xiii
ÍNDICE DE ANEXOS.....	xiv
RESUMEN.....	xv
ABSTRACT.....	xvi
INTRODUCCIÓN.....	17
CAPÍTULO I: PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	19
1.1. Planteamiento del problema.....	19
1.2. Formulación del problema.....	22
1.2.1.Problema general	22
1.2.2.Problemas específicos.....	22
1.3. Delimitación del problema.....	23
1.3.1.Delimitación espacial.....	23
1.3.2.Delimitación temporal	23
1.3.3.Delimitación teórica	23
1.4. Justificación	23
1.4.1.Justificación teórica – científica.....	23
1.4.2.Justificación práctica.....	23
1.4.3.Justificación metodológica	24
1.5. Objetivos.....	24
1.5.1.Objetivo general	24
1.5.2.Objetivos específicos.....	24
CAPÍTULO II: FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA DE LA INVESTIGACIÓN	25
2.1. Antecedentes.....	25
2.1.1.Antecedentes internacionales.....	25
2.1.2.Antecedentes nacionales.....	27
2.2. Marco teórico	31
2.2.1.Clima organizacional	31
2.2.2.Desempeño organizacional	37
2.3. Marco conceptual.....	40
2.4. Marco institucional	41
CAPÍTULO III: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....	43
3.1. Hipótesis.....	43

3.1.1. Hipótesis general	43
3.1.2. Hipótesis específicas	43
3.2. Variables.....	43
3.3. Operacionalización de variables	44
3.4.1. Enfoque de la investigación	45
3.4.2. Método de la investigación	45
3.4.3. Tipo de investigación	45
3.4.4. Nivel de investigación	46
3.4.5. Diseño de investigación.....	46
3.5. Población y muestra	47
3.5.1. Población.....	47
3.5.2. Muestra.....	48
3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	48
3.6.1. Técnica.....	48
3.6.2. Instrumento.....	49
3.7. Métodos de análisis de datos.....	49
3.7.1. Juicio de expertos.....	49
3.7.2. Prueba piloto	49
3.7.3. Medición de la fiabilidad.....	50
3.7.4. SPS V25 (Statistical Package for Social Sciences)	51
3.7.5. Medición de la correlación entre las variables y dimensiones	51
CAPÍTULO IV: PRESENTACIÓN DE RESULTADOS.....	53
4.1. Resultados de la investigación.....	53
4.1.1. Análisis de fiabilidad del instrumento de recolección de datos	53
4.1.2. Análisis descriptivo de la investigación	54
CAPÍTULO V: DISCUSIÓN.....	66
CONCLUSIONES.....	71
RECOMENDACIONES.....	72
REFERENCIAS.....	73
ANEXOS.....	76

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Población de estudio.....	47
Tabla 2: Coeficiente de alfa de Cronbach	50
Tabla 3: Valores del coeficiente rho de Spearman.....	52
Tabla 4: Estadística de fiabilidad del clima organizacional.....	53
Tabla 5: Estadística de fiabilidad del desempeño laboral.....	53
Tabla 6: Variable clima organizacional.....	54
Tabla 7: Relaciones interpersonales.....	55
Tabla 8: Comunicación	56
Tabla 9: Liderazgo	57
Tabla 10: Variable desempeño laboral.....	58
Tabla 11: Eficiencia en la municipalidad	59
Tabla 12: Eficacia en la municipalidad	60
Tabla 13: Efectividad en la municipalidad	61
Tabla 14: Correlación entre clima organizacional y desempeño laboral.....	62
Tabla 15: Correlación entre relaciones interpersonales y desempeño laboral.....	63
Tabla 16: Correlación entre comunicación y desempeño laboral	64
Tabla 17: Correlación entre liderazgo y desempeño laboral.....	65

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Esquema del diseño correlacional	47
Figura 2: Variable clima organizacional.....	54
Figura 3: Relaciones interpersonales.....	55
Figura 4: Comunicación.....	56
Figura 5: Liderazgo.....	57
Figura 6: Variable desempeño laboral	58
Figura 7: Eficiencia en la municipalidad	59
Figura 8: Eficacia en la municipalidad.....	60
Figura 9: Efectividad en la municipalidad.....	61

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 01: Matriz de consistencia de la investigación.....	77
Anexo 02: Matriz de operacionalización de variables.....	79
Anexo 03: Matriz de instrumento de recojo de datos.....	80
Anexo 04: Instrumento de recojo de datos.....	83
Anexo 05: Ficha de validación por criterio de jueces o experto.....	85

RESUMEN

La investigación tuvo como propósito establecer la relación que existe entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los servidores de la Municipalidad Distrital de Uranmarca, 2021. Así mismo el trabajo de investigación se desarrolló en base a los hechos sucedidos en el año 2021, siendo la metodología de investigación el método científico, de un enfoque cuantitativo y del tipo de investigación descriptivo– correlacional, con un diseño no experimental, transversal. La población del trabajo de investigación estuvo conformado por un total de 80 trabajadores de la Municipalidad de Uranmarca, de los cuales se obtuvo una muestra por medio de un muestreo probabilístico aleatorio estratificado de 27 trabajadores; la técnica utilizada fue la encuesta y como el instrumento de recolección de datos se utilizó el cuestionario para ambas variables; el cual fue previamente válido por tres expertos y comprobándose la fiabilidad del instrumento mediante el estadígrafo alfa de Cronbach, el cual arrojó como resultado 0,917 para la variable clima organizacional y para la variable desempeño laboral 0,961, el cual indica una excelente confiabilidad del instrumento de investigación. Los datos obtenidos se procesaron mediante el programa estadístico SPSS V25; los cuales fueron organizados mediante tablas y gráficos, para la prueba de hipótesis se utilizó el coeficiente de correlación rho de Spearman; el cual dio como resultado 0,923** con un nivel de significancia bilateral de 0,000 el cual fue menor al nivel de significancia esperado ($p < 0,05$) en vista de este resultado se aceptó la hipótesis alterna la cual fue existe una relación positiva muy alta entre el clima organizacional y el desempeño laboral de la Municipalidad Distrital de Uranmarca; consecuentemente se rechazó la hipótesis nula, este resultado significa que ambas variables de estudio cambian de manera proporcional.

Palabras claves: Clima organizacional, desempeño laboral, ambiente interno, eficiencia, eficacia, relaciones interpersonales.

ABSTRACT

The purpose of the investigation was to establish the relationship that exists between the organizational climate and the work performance of the servers of the District Municipality of Uranmarca, 2021. Likewise, the research work was developed based on the events that occurred in the year 2021, being Research methodology The scientific method, of a quantitative approach and of the descriptive-correlational type of research, with a non-experimental, cross-sectional design. The population of the research work was made up of a total of 80 workers from the Municipality of Uranmarca, from which a sample was obtained through a stratified random probabilistic sampling of 27 workers; the technique used was the survey and as the data collection instrument the questionnaire was used for both variables; which was previously validated by three experts and verifying the reliability of the instrument by means of Cronbach's alpha statistician, which yielded 0.917 as a result for the organizational climate variable and 0.961 for the work performance variable, which indicates an excellent reliability of the research instrument. . The data obtained were processed using the statistical program SPSS V25; which were organized by means of tables and graphs, for the hypothesis test the Spearman's rho correlation coefficient was used; which resulted in 0.923** with a bilateral significance level of 0.000, which was lower than the expected significance level ($p < 0.05$). In view of this result, the alternate hypothesis was accepted, which was that there is a very positive relationship. high between the organizational climate and the work performance of the District Municipality of Uranmarca; consequently the null hypothesis was rejected, this result means that both study variables change proportionally.

Keywords: Organizational climate, job performance, internal environment, efficiency, effectiveness, interpersonal relationships

INTRODUCCIÓN

Debido a que el buen clima organizacional garantiza un óptimo desempeño laboral de los trabajadores de la organización, obteniendo como resultado una eficiencia, eficacia y efectividad esperada para cumplir con los objetivos planteados, todo ello por medio de las relaciones interpersonales comunicación y liderazgo existente en la organización y entre quienes la componen.

En virtud a lo mencionado en el párrafo anterior, en la municipalidad distrital existe la necesidad de enfatizar el clima organizacional y su impacto en el desempeño laboral, surge el presente trabajo de investigación denominado: “Clima organizacional y el desempeño laboral de los servidores de la Municipalidad Distrital de Uranmarca - Chincheros, 2021”, en el que el objetivo de esta investigación es establecer la relación existente entre el clima organizacional y el desempeño laboral de la Municipalidad Distrital de Uranmarca, región Apurímac, 2021, por lo cual en el cuerpo de esta tesis se abordan cinco capítulos, los mismos que se detallan a continuación:

El primer capítulo, desarrolló el problema de la investigación, el cual comprende el planteamiento y la formulación del problema general y específicos; así mismo se incluye la delimitación y justificación de la investigación, concluyendo con la exposición del objetivo general y objetivos específicos.

En el segundo capítulo, se desarrolló la fundamentación teórica de la investigación el cual comprende: los antecedentes del tema de investigación (internacional, nacional y local); donde se consideró los trabajos de investigación que tuvieron las mismas variables de estudio de la presente investigación, el marco teórico y concluyendo con el marco conceptual el capítulo.

En cuanto al capítulo tres, se presenta la metodología de investigación el cual comprende: la hipótesis general y específicas, las variables, operacionalización de variables, enfoque, tipo de estudio, diseño de investigación, población, muestra, técnicas e instrumentos de recolección de datos y los métodos de análisis de datos.

En lo que concierne al cuarto capítulo, se indican los resultados obtenidos a través del procesamiento de datos del cuestionario en el programa estadístico SPSS V25, y cuyos resultados se exponen mediante tablas y gráficos para su mayor comprensión. Asimismo, se desarrolló la contrastación de la hipótesis de la investigación.

Finalmente en el capítulo cinco, se plantean las conclusiones y las recomendaciones; así mismo se incluyen las referencias bibliográficas y los anexos correspondientes, los cuales afianzan la consistencia de la presente investigación.

CAPÍTULO I

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Planteamiento del problema

En la actualidad las organizaciones a nivel mundial, resaltan la importancia de un adecuado clima organizacional. Porque les permite mejorar la eficacia y eficiencia laboral; alcanzando sus objetivos y metas trazadas. Es así que se hace necesaria conocer de forma científica y sistemática las opiniones de los colaboradores respecto a su entorno laboral; donde la motivación juega un papel importante. Pues las exigencias de un mundo globalizado y cada vez más complejo requieren de instituciones ágiles y por tanto de colaboradores capaces de planear, organizar, dirigir y controlar los recursos de la institución, a fin de atender las demandas de sus usuarios.

Las instituciones públicas y privadas afrontan cambios constantes del entorno a los cuales tienen que acomodarse para permanecer en el mercado, asimismo, con la globalización de los mercados y el avance de la tecnología y las comunicaciones las organizaciones tienen que identificar y desarrollar ventajas competitivas y brindar servicios de alta calidad, para ello, resulta necesario que las organizaciones se hallen en óptimas condiciones desde el interior de las mismas, en donde exista un buen clima organizacional que impacte de manera positiva en el desempeño laboral de los trabajadores y en el compromiso con la organización para el logro de los objetivos planificados.

Un buen clima organizacional, conforme lo manifiesta Toro (2001), no es producto de la casualidad, es el resultado de una gestión bien concebida y dirigida y, por tanto, cualquier presencia o ausencia de elementos negativos, es consecuencia directa de lo que haga o deje de hacer la gerencia en todos los niveles. En tal sentido es importante que esta mire la realidad de su organización con una visión amplia, integradora. Si bien es cierto que hay una gran responsabilidad por parte de la empresa u organización en mantener un clima adecuado, recordemos también que las organizaciones están conformadas por personas con características individuales. Por lo tanto, el comportamiento humano es un factor importante a considerar en el estudio del clima organizacional, ya que en éste intervienen las emociones de cada individuo dentro de la empresa. El clima organizacional constituye el medio interno o la atmósfera psicológica característica de cada organización". Entonces el clima

organizacional se refiere a las percepciones que los empleados tienen. La gestión de Recursos Humanos es un pilar para el logro de los objetivos empresariales, porque establece relaciones laborales armoniosas, y un mecanismo de retroalimentación eficaz.

El clima organizacional es, un aspecto determinante para la productividad de las empresas y de las organizaciones. Tan importante como las ventas y la planeación, también afecta la buena marcha de las actividades y el bienestar del personal de todos los niveles. Las empresas e instituciones dejan de ser productivas porque no fomentan un buen ambiente de trabajo o simplemente porque no involucran en este proceso a sus directivos, administradores y trabajadores por igual. Los nuevos empleados, suelen llegar con mucho entusiasmo y con ciertas expectativas sobre la empresa, sus actividades y sus compañeros; sin embargo, todo se viene abajo cuando no encuentran el clima organizacional adecuado para su desempeño profesional.

Dentro de este contexto el clima organizacional es un fenómeno socialmente construido, que surge de las interacciones individuo-grupo, lo que da como resultado un significado a las experiencias individual y grupal, debido a que lo que pertenece y ocurre en la organización afecta e interactúa con todo. Los resultados organizacionales son precisamente consecuencia de estas interacciones, que se dan de manera dinámica, cambiante y cargada de afectividad (Pérez de Maldonado, 1997). Asimismo, el clima organizacional es un aspecto determinante para la productividad de las empresas y de las organizaciones, porque un mal clima organizacional afecta la buena marcha de las actividades y el bienestar del personal de la empresa u organización. La imagen es una percepción que los colaboradores se forman del estilo y actuaciones de su jefe; así mismo, evidencia la localidad percibida de las interacciones verticales en el trabajo e impacta significativamente cada una de las dimensiones del clima y, por consiguiente, “al incidir tan ampliamente sobre el clima organizacional, incide sobre su desempeño laboral y finalmente sobre su eficiencia, eficacia y productividad” (Toro, 2001).

En función de lo anterior la noción del clima organizacional es la percepción que los trabajadores y directivos se forman de la organización a la que pertenecen, percepción que incide directamente en el desempeño de la organización y constituye de hecho la personalidad de una organización, además determina y condiciona el comportamiento de los individuos en la institución, y el

grado de satisfacción respecto de la actividad que los empleados desempeñan. “El clima organizacional se ha tornado en un tema de importancia para las organizaciones competitivas que buscan lograr una mayor productividad y mejora en el servicio ofrecido” (García Ramírez & Ibarra Velázquez, 2005).

Las empresas e instituciones dejan de ser productivas porque no fomentan un buen ambiente de trabajo o simplemente porque no involucran en este proceso a sus directivos, administradores y trabajadores por igual. Los nuevos empleados, suelen llegar con mucho entusiasmo y con ciertas expectativas sobre la empresa, sus actividades y sus compañeros; sin embargo, todo se viene abajo cuando no encuentran un ambiente de trabajo agradable que sea adecuado para su desenvolvimiento profesional.

En un contexto nacional, las instituciones públicas de nuestro entorno se interesan poco sobre el adecuado desenvolvimiento de los trabajadores que laboran dentro de ella, esto impide el adecuado cumplimiento de las actividades y labores encomendadas, dejan de lado los sentimientos y emociones que los trabajadores poseen generando un clima tenso y que ello afecta en su desempeño laboral, y un buen clima organizacional es relevante para alcanzar altos niveles de eficacia, eficiencia y efectividad organizacional, ya que podría ejercer influencia directa en el desempeño laboral y esto podría verse reflejado en los resultados organizacionales.

Las municipalidades tanto distritales, provinciales y entidades del Estado, como organizaciones son unidades sociales con un objetivo, en las cuales laboran personas que desempeñan diferentes tareas de manera coordinada para contribuir al cumplimiento de la misión de la entidad, muchas de estas entidades no le dan el suficiente valor a las percepciones que tienen los trabajadores y siguen utilizando sistemas rígidos para llevar a cabo la gestión privada y pública, considerando a las personas como maquinas productoras, dejando de lado los sentimientos y emociones que los trabajadores poseen y que se ven afectados por ese sistema que fomenta desconfianza el cual se ve reflejado en un clima organizacional tenso y al no mejorar el ambiente laboral se presentan una serie de inconvenientes, entre ellos, deficientes relaciones interpersonales entre los miembros de la institución, presencia de una inadecuada comunicación y liderazgo y como consecuencia trae el incumplimiento de metas organizacionales, como se puede ver el clima organizacional puede convertirse en un vínculo o en un obstáculo para el buen desempeño de la organización, ello

significa que el desempeño de los trabajadores se orientan por sus percepciones acerca de sus relaciones interpersonales, comunicación y liderazgo entre otros.

En lo que respecta a la Municipalidad Distrital de Uranmarca se observa que el clima organizacional aún sigue siendo algo irrelevante, dejan de lado al trabajador por lo que en algunas circunstancias existe un clima tenso y ello afecta el desempeño laboral de los trabajadores, perjudicando el cumplimiento de los objetivos organizacionales, pues no fomentan un buen ambiente de trabajo ni involucran en los procesos a todo el personal de la municipalidad. Asu vez, existe poco interés sobre la percepción que los servidores se forman de la organización a la que pertenecen, afectando directamente en el adecuado cumplimiento de sus actividades y labores encomendadas; la institución pasa por momentos donde el clima organizacional es desfavorable y muy tenso, donde se aprecia rupturas en las relaciones interpersonales, inadecuada comunicación, un mal liderazgo lo que conlleva a un deficiente desempeño laboral que obstaculiza realizar el logro de los objetivos.

De lo manifestado, es de interés para el investigador conocer como el clima organizacional se relaciona con el desempeño laboral de los servidores de la Municipalidad Distrital de Uranmarca.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general

¿Cuál es la relación que existe entre el clima organizacional y desempeño laboral de los servidores de la Municipalidad Distrital de Uranmarca, 2021?

1.2.2. Problemas específicos

- a. ¿Cuál es la relación que existe entre las relaciones interpersonales y el desempeño laboral de los servidores de la Municipalidad Distrital de Uranmarca?
- b. ¿Cuál es la relación que existe entre la comunicación y el desempeño laboral de los servidores de la Municipalidad Distrital de Uranmarca?
- c. ¿Cuál es la relación que existe entre el liderazgo y el desempeño laboral de los servidores de la Municipalidad Distrital de Uranmarca?

1.3. Delimitación del problema

1.3.1. Delimitación espacial

En cuanto a la delimitación espacial, el presente trabajo de investigación se desarrolló en la siguiente ubicación geográfica:

Departamento : Apurímac
Provincia : Chincheros
Distrito : Uranmarca
Unidad de análisis : Municipalidad Distrital de Uranmarca

1.3.2. Delimitación temporal

Al respecto de la delimitación temporal el trabajo de investigación realizó en un determinado tiempo que es el año 2021.

1.3.3. Delimitación teórica

El presente trabajo de investigación solo se delimita en tres dimensiones del clima organizacional como son: relaciones interpersonales, comunicación y liderazgo ya que considero los más importantes y convenientes para evaluar el clima organizacional dentro de la municipalidad. Las delimitaciones en cuanto a las dimensiones del desempeño laboral son: eficiencia, eficacia y efectividad.

1.4. Justificación

1.4.1. Justificación teórica – científica

Para el presente trabajo de investigación se desarrolló las conceptualizaciones y tratamiento de las diversas teorías de clima organizacional y de desempeño laboral, que sirven como base para resolver cada propósito de la investigación de las variables a estudiar e investigar y que estos aportes resulten beneficiosos y de gran importancia para los usuarios.

1.4.2. Justificación práctica

La presente investigación permitió conocer la relación del clima organizacional y el desempeño laboral en la Municipalidad del Distrito de Uranmarca; asimismo, servirá como fuente para investigaciones futuras

ya sea por la institución misma o por algún estudiante universitario que quiera investigar sobre el tema que es de vital importancia.

1.4.3. Justificación metodológica

Los métodos, procedimientos, estrategias, técnicas e instrumentos diseñados y que se emplearán en el desarrollo del presente trabajo de investigación tienen validez y confiabilidad utilizándose información de la municipalidad del distrito de Uranmarca.

1.5. Objetivos

1.5.1. Objetivo general

Determinar la relación que existe entre el clima organizacional y el desempeño laboral de la Municipalidad Distrital de Uranmarca, 2021.

1.5.2. Objetivos específicos

- a. Determinar la relación que existe entre las relaciones interpersonales y el desempeño laboral de los servidores de la Municipalidad Distrital de Uranmarca.
- b. Determinar la relación que existe entre la comunicación y el desempeño laboral de los servidores de la Municipalidad Distrital de Uranmarca.
- c. Determinar la relación que existe entre el liderazgo y el desempeño laboral de los servidores de la Municipalidad Distrital de Uranmarca.

CAPÍTULO II

FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA DE LA INVESTIGACIÓN

2.1. Antecedentes

2.1.1. Antecedentes internacionales

a. Chirinos et. al. (2018), realizaron la investigación denominada “El clima organizacional en el emprendimiento sostenible”. El estudio tuvo como objetivo analizar el clima organizacional en el emprendimiento sostenible, con la finalidad de identificar la influencia del ambiente laboral sobre el desarrollo del emprendimiento y el éxito del mismo, enfatizando la importancia que tiene para la interacción entre las personas. La investigación tuvo un enfoque cuantitativo, de nivel descriptiva, y de corte transaccional, como técnica se usó la encuesta y como instrumento el cuestionario que se aplicó a una muestra de 63 personas. Los autores obtuvieron los siguientes resultados y conclusiones:

- El clima organizacional es bajo, incidiendo negativamente en el desarrollo del emprendimiento sostenible, en conclusión, los empleados se sienten insatisfechos con el clima organizacional en su área laboral.
- Se considerar importante tener en cuenta los factores del clima organizacional ya que se refieren a los comportamientos de los empleados de una empresa expresado mediante las actitudes, las percepciones, la personalidad, el estrés, los valores y los aprendizajes propios del individuo. Estos componentes facilitan el ambiente laboral en los trabajadores y conducen a una mejor productividad para el emprendimiento sostenible.
- Asimismo, la actividad organizacional se puede observar como un proceso complejo de transformación de recursos por medio de un sistema integrado que proporcione resultados, para lo cual se requiere la combinación de entradas y esfuerzo humano, tecnología, materias primas, capital, entre otros, junto con trabajo para producir el resultado esperado. Por consiguiente, uno de los objetivos principales de los emprendimientos es la generación de riquezas y la inclusión laboral, por lo cual los aspectos más

importantes de la filosofía de una organización se relacionan con la política de retribución y compensación a los trabajadores.

- Es importante mantener un buen clima organizacional donde los trabajadores estén satisfechos y compartan los objetivos de la organización; a su vez, que estos permitan conseguir los objetivos personales para satisfacer sus necesidades, garantizando un alto desempeño dentro del emprendimiento sostenible y el éxito de este.
- b. Martínez (2018) realizó la investigación denominada: “Descripción y análisis del clima organizacional en la Agencia de Aduanas ABC Repecev S.A.S. a través del IMCOC” en la Pontificia Universidad Javeriana, Colombia. La metodología usada fue de carácter cuantitativo, la recolección de datos se realizó mediante un cuestionario, por medio de los instrumentos de análisis aplicados se buscó conocer las percepciones que tienen los empleados sobre los factores que integran el clima de la organización. La autora obtuvo las siguientes conclusiones:
- De acuerdo con los resultados de la investigación el 43% de las variables arrojó como resultado satisfactorio, lo que en general enmarca la buena percepción y aceptación de los funcionarios sobre los aspectos evaluados en las variables objetivos, liderazgo y motivación.
 - Del mismo modo se puede concluir que los funcionarios conocen los parámetros de la organización, pero requieren de más tiempo para interiorizarla y tenerla clara, en temas de liderazgo aceptan a sus líderes, pero requieren de mayor incentivo para ser ellos quienes lideren actividades dentro de los procesos.
 - El 29% de las variables nos arrojó como resultado ser poco aceptables proponiendo una toma de acciones para mejorar el clima organizacional, las variables con dichos resultados fueron Relaciones interpersonales y toma de decisiones. Estas variables sugieren la toma de algún tipo de acción que mejore el clima organizacional, puesto que en general los equipos son adversos a la toma de decisiones y son recargadas en los jefes de área, así mismo presentan buena interacción en temas laborales pero con dificultades con actividades que fortalezcan su diario convivir, atribuido a la recarga laboral por casos de ausentismo o retiro de

- algún funcionario, para ello se sugirió implementación de actividades que fortalezcan el trabajo en equipo, repartición de cargas, fomento de la integración y el liderazgo de los individuos.
- El 14% se encontró en dos variables, pero con enfoques diferentes, una muy positiva “Control” y otra aceptable donde se requiere la toma de acción inmediata, para nuestro caso la variable cooperación en la cual se busca la participación y liderazgo de parte de los individuos de manera voluntaria y no impuesta por la organización.
 - Con lo anterior se evidencia el cumplimiento de objetivos planteados por este trabajo con el uso de la herramienta IMCOC de manera satisfactoria, ofreciendo soluciones para la mejora del clima organizacional de la agencia de aduanas.

2.1.2. Antecedentes nacionales

a. Salas (2017) realizó la investigación denominada: “Clima organizacional y satisfacción laboral en instituciones prestadoras de servicio de salud pública”. La investigación tuvo un enfoque cuantitativo, fue de tipo básica, con un diseño no experimental – transversal – correlacional con dos variables. La población fue de 420 profesionales de salud y la muestra fue de 200; se usó la encuesta como técnica de datos ambas variables y como instrumento se usó el cuestionario. Los instrumentos son del Ministerio de Salud, adicionalmente fueron sometidos a la validez de contenido a través del juicio de tres expertos con un resultado de aplicable y el valor de la confiabilidad fue con la prueba Alfa de Cronbach con coeficientes de 0,894 para el cuestionario de clima organizacional y 0,822 para el cuestionario de satisfacción laboral, indicándonos una muy alta confiabilidad. Las conclusiones a las que se arribó en la investigación fueron:

- Que existe relación significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en el personal del Centro de Salud San Genaro, Lima, 2017; adicionalmente se concluyó: Existe relación significativa entre el talento humano y la satisfacción laboral en el personal del Centro de Salud San Genaro y el Hospital María Auxiliadora; Existe relación significativa entre el diseño

organizacional y la satisfacción laboral en el personal del Centro de Salud San Genaro y el Hospital María Auxiliadora,; Existe relación significativa entre la cultura organizacional y la satisfacción laboral en el personal del Centro de Salud San Genaro y el Hospital María Auxiliadora.

b. Gutiérrez (2019) realizó la investigación denominada: “El clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral: modelo de optimización basado en marketing intra organizacional en una empresa textil, región Arequipa, 2018”, Escuela de Posgrado, Maestría en Administración con mención en Gerencia de Marketing y Ventas.

Se realizó el estudio descriptivo correlacional, no experimental – transversal, de realizándose un censo a una muestra de 61 trabajadores del área administrativa de una empresa textil. La técnica usada fue la encuesta y el instrumento el Cuestionario, que tiene opciones de respuesta en la escala Likert, para este estudio el instrumento fue validado por juicio de expertos y se halló la confiabilidad estadística a través de Alfa de Cronbach. La autora concluyó que:

- La comunicación que se realiza de forma impersonal influye en el desempeño laboral en un 30.90% en lo que respecta a temas como la innovación, la planificación y el trabajo en equipo; en función a ello y después del análisis correspondiente por medio del modelo propuesto resulta evidente que se debe mejorar la comunicación por medio de canales digitales.

c. Huamán (2018) realizó la investigación denominada: “Desempeño laboral y eficacia organizacional en la Dirección Regional de la Producción (Produce), Moquegua 2016”. La investigación fue de tipo básica, cuantitativa, descriptiva correlacional; la muestra estuvo constituida por un total de 22 trabajadores. Se utilizó un instrumento con escala tipo Likert, fue sometido a un análisis de fiabilidad para validar la consistencia de sus resultados, para lo cual utilizo el coeficiente de fiabilidad de alfa de Cronbach. El autor llegó a las siguientes conclusiones:

- El desempeño laboral, en la Dirección Regional de la Producción (PRODUCE), Región Moquegua, 2016, se distribuye en el nivel

medio; en ese sentido, el 77,3% de trabajadores se ubica en esta categoría de desempeño.

- La eficacia organizacional, en la Dirección Regional de la Producción (PRODUCE), Región Moquegua, 2016, se distribuye en la categoría medianamente eficaz; en ese sentido, el 72,7% de trabajadores identifica esta categoría de eficacia.
- Se encontró relación directa entre el desempeño laboral y la eficacia organizacional en la perspectiva de usuario, en la Dirección Regional de la Producción (PRODUCE), Región Moquegua, 2016. Esta relación se identifica en la correlación positiva media entre las variables ($r=0,526$), que implica que mientras mayor es la valoración que el funcionario hace del desempeño laboral, mayor es también la valoración que hace de la eficacia de la organización en la perspectiva del usuario.
- Existe relación directa entre el desempeño laboral y la eficacia organizacional en la en la perspectiva de crecimiento, en la Dirección Regional de la Producción (PRODUCE), Región Moquegua, 2016. Esta relación se identifica en la correlación positiva fuerte que se encontró entre las variables ($r = 0,709$), que implica que mientras mayor es la valoración del desempeño laboral, mayor es la eficacia de la organización en la perspectiva de crecimiento.
- Existe relación directa entre el desempeño laboral y la eficacia organizacional en la en la perspectiva económica, en la Dirección Regional de la Producción (PRODUCE), Región Moquegua, 2016. Esta relación se expresa en la correlación positiva media que se encontró entre las variables ($r = 0,670$), que evidencia que mientras mayor es la valoración del desempeño laboral, mayor es también la valoración de la eficacia de la organización en la perspectiva económica.
- Existe relación directa entre el desempeño laboral y la eficacia organizacional en la en la perspectiva de procesos internos, en la Dirección Regional de la Producción (PRODUCE), Región Moquegua, 2016. Esta relación se expresa en la correlación positiva media que se encontró entre las variables ($r = 0,614$), que implica que mientras mayor es la valoración del desempeño laboral, mayor es la valoración de la eficacia de la organización en la

perspectiva de procesos internos.

- Se encontró que existe relación entre el desempeño laboral y la eficacia organizacional en la Dirección Regional de la Producción (PRODUCE), Región Moquegua, 2016, manifiesta en una correlación positiva fuerte entre las variables ($r = 0,726$). Esto implica que mientras mayor es la valoración del desempeño laboral, mayor es también la valoración que se hace de la eficacia de la organización.

2.1.3. Antecedentes locales

a. Hurtado (2018), en la tesis “Clima organizacional y desempeño laboral de los servidores de la Gerencia de Infraestructura de la Municipalidad Provincial de Cotabambas, Apurímac, 2017”, tesis para obtener el título de licenciado en administración de empresas, Abancay, planteó las siguientes conclusiones:

- Las relaciones interpersonales se relacionan positivamente con el desempeño laboral en los servidores de la Municipalidad Provincial de Cotabambas.
- El nivel de comunicación se relaciona positivamente con el desempeño laboral entre los servidores de la Municipalidad Provincial de Cotabambas.
- La cooperación personal se relaciona positivamente con el desempeño laboral entre los servidores de la Municipalidad Provincial de Cotabambas.
- La identidad personal se relaciona positivamente con el desempeño laboral entre los servidores de la Municipalidad Provincial de Cotabambas.

b. Seguidamente, Coaquira (2017) realizó la investigación: “Clima organizacional y desempeño laboral en los servidores de la Municipalidad Distrital de Coyllurqui, provincia de Cotabambas, Apurímac, 2017”, la metodología utilizada para la investigación fue el método deductivo, con un enfoque cuantitativo de tipo aplicada, el diseño fue no experimental y de tipo transeccional con un nivel descriptivo correlacional, la población estuvo constituido por un total de 46 servidores de la Municipalidad Distrital de Distrital; se usó la técnica de la encuesta y como instrumento un cuestionario de 28

preguntas. El autor llegó a las siguientes conclusiones:

- Existe una correlación de nivel moderado del clima organizacional y el desempeño laboral de los servidores de la Municipalidad Distrital de Coyllurqui, sustentado por el 37% de los servidores encuestados. El clima organizacional beneficia de manera integral en el desempeño laboral más eficaz y eficiente.
- La comunicación interpersonal tiene una correlación moderada en el desempeño laboral de los servidores de la Municipalidad Distrital de Coyllurqui, sustentada por el 37% de las respuestas de los encuestados que indican que la comunicación interpersonal es regular, del mismo modo se dice que el desempeño laboral también es regular. La comunicación interpersonal repercute en la Municipalidad para conseguir eficacia, eficiencia y mejora continua en todas sus funciones y actividades.
- La autonomía para la toma de decisiones tuvo una correlación moderada en el desempeño laboral de los servidores de la Municipalidad Distrital de Coyllurqui, sustentado en que el 39,1% indican que la autonomía para la toma de decisiones es regular, del mismo modo se dice que el desempeño laboral también es regular.
- La autonomía para la toma de decisiones influencia en la consecución de sus metas siendo estas más eficaces al momento de desempeñar sus tareas.
- La motivación laboral tuvo una correlación moderada en el desempeño laboral de los servidores de la Municipalidad Distrital de Coyllurqui, respaldado por el 32,6% de encuestados que indican que la motivación laboral ha sido bajo los mismos indican que el desempeño laboral es bajo. La motivación laboral es un factor importante y determinante para un buen desempeño laboral.

2.2. Marco teórico

2.2.1. Clima organizacional

2.2.1.1. Definición de clima organizacional

Los primeros antecedentes sobre lo que es hoy es el concepto de clima organizacional surge con la teoría de las relaciones humanas propuesta por Elton Mayo en la década de los años 30, surgida como

contraposición a la teoría clásica de la Administración y la necesidad de humanizar el trabajo. Si bien esta teoría y sus posteriores estudios no mencionaron concretamente la definición de clima organizacional, dentro de sus preceptos si se consideraron aspectos propios de esta definición, como son la influencia del medio ambiente laboral en la productividad de los trabajadores y la implementación de incentivos para la mejora de la productividad laboral.

El concepto como tal de clima organizacional “fue introducido por primera vez en la psicología organizacional, por Goleman, en 1960. No obstante, sus orígenes teóricos no están tan claros en las investigaciones y frecuentemente se le confunde con otros conceptos como cultura, satisfacción laboral y calidad de vida”.

Méndez (2006) sostiene que el clima organizacional es el ambiente propio de la organización producido y percibido por el individuo de acuerdo con las condiciones que encuentran en su proceso de interacción social y en la estructura organizacional, el cual se expresa por variables que orientan su creencia, percepción, grado de participación y actitud; determinando su eficiencia en el trabajo. Sin embargo, para Chiavenato (2007), el clima organizacional es la cualidad o propiedad del ambiente organizacional que percibe o experimenta los miembros de la organización e influye en su comportamiento.

Rodríguez & Díaz (2004) consideran que el clima organizacional es un conjunto de aspectos, visibles e invisibles, tangibles e intangibles, que están presentes en un lugar determinado y que influye en los comportamientos que se desarrollan en ese lugar.

El clima es una descripción del ambiente de la organización, que tiende a ser presentado de forma estática a partir de un conjunto relativamente fijo de dimensiones relacionadas con el individuo, con el grupo y con la propia organización, es decir, el clima hace referencia al medio interno de una organización en relación con las características y propiedades de éste.

Según Pintado (2011) se entiende por clima laboral al conjunto de habilidades atributos y propiedades relativamente permanentes de un ambiente de trabajo concreto que son percibidas sentidas o

experimentadas por las personas que conforman la organización y que influyen sobre su conducta; es decir la percepción directa o indirecta que tienen los empleados o trabajadores del conjunto de propiedades del medio laboral que son interpretados y analizados para construir la percepción del clima laboral traducidos en determinados comportamientos que tienen consecuencias sobre la organización porque condicionan los niveles de desempeño laboral.

Según Martínez (2006) “El clima organizacional es un aspecto determinante para la productividad de las organizacionales; es decir, un mal clima afecta la buena marcha de las actividades y el bienestar del personal a todos los niveles. El clima organizacional puede ser un potenciador o un obstáculo para el buen desempeño de la organización. Puede ser un factor de distinción e influencia del comportamiento de quienes la integran, en suma, es la expresión personal de la “percepción” que los trabajadores y directivos se forman de la organización a la que pertenecen, lo que incide directamente en el desempeño de la organización.

2.2.1.2. Características del clima organizacional

Rodríguez (2014) menciona que el clima organizacional tiene las siguientes características:

- Tiene una cierta permanencia, a pesar de experimentar cambios por situaciones coyunturales.
- Tiene un fuerte impacto sobre los comportamientos de los miembros de la empresa. Un buen clima trae como consecuencia una mejor disposición de los individuos a participar activa y eficientemente en el desempeño de sus tareas.
- Afecta el grado de compromiso e identificación de los miembros de la organización y, a su vez, afecta dichos comportamientos y actitudes.
- Es afectado por las diferentes variables estructurales tales como estilo de dirección, políticas y planes de gestión, sistemas de contratación y despidos, etc.

Rodríguez y Díaz (2004) consideran las siguientes características:

- Cada organización tiene un clima diferente.
- Es perdurable y ser puede cambiar.

- Se puede medir con percepciones, observaciones y medidas objetivas.
- El clima afecta a las actitudes y a la conducta humana y puede influir en los resultados de la organización.

2.2.1.3. Componentes del clima organizacional

Gan y Giménez (2007) distinguen dos tipos de componentes, subjetivos y objetivos:

Componentes subjetivos. Dentro de los enfoques que sostienen que el clima laboral está constituido fundamentalmente por las percepciones de las personas que integran la organización, también debemos prestar atención a las actitudes, ya que estas dan forma a una disposición mental que repercute en nuestra manera de ver las cosas, las percepciones. Las actitudes son los sentimientos y supuestos que determinan en gran medida la percepción de los empleados respecto de su entorno, su compromiso con las acciones previstas y, en última instancia, su comportamiento. La percepción es subjetiva y las actitudes condicionan la forma de percibir, la idea será atacar la raíz del problema detectando primero las actitudes de los empleados frente a elementos de la organización, analizando la satisfacción laboral del individuo y su repercusión sobre el clima laboral.

Componentes objetivos. Las condiciones físicas y de prevención del lugar de trabajo. En el orden de las condiciones físicas e infraestructuras, la progresiva importancia otorgada a los espacios de trabajo y a disciplinas como la ergonomía indican una atención creciente a cuestiones que cuando están presentes de forma satisfactoria no generan una motivación especial (factores “higiénicos” no directamente motivadores según Herzberg), pero que cuando son deficientes producen irritación y frustración, que a su vez generan un clima laboral negativo. La desatención a estos factores provocará efectos muy negativos en el estado de ánimo de los empleados y en su identificación con la empresa, lo que creará desmotivación e insatisfacción, y degradar el clima laboral. Dentro de la prevención, la ergonomía persigue, ante todo la mejora de los siguientes factores: seguridad, eficacia o efectividad y bienestar o satisfacción.

2.2.1.4. Factores del clima organizacional

Las percepciones y respuestas del clima organizacional producen determinados factores como son:

- Factores de liderazgo y directivos: están relacionados con la supervisión es decir si es autoritaria o participativa, entre otras.
- Factores que tienen relación con el sistema formal y con la estructura organizacional: como es el sistema de comunicaciones, las relaciones de dependencia, las promociones, las remuneraciones, entre otras.
- Factores que tienen relación con el comportamiento en el trabajo. pudiendo ser los sistemas de incentivo, el apoyo social, la interacción con los demás miembros, entre otros.

2.2.1.5. Dimensiones del clima organizacional

Una relación puede tomar distintas valoraciones, puesto que no todas conllevan buenas consecuencias. Las dimensiones del clima organizacional son las características susceptibles de ser medidas en una organización y que influyen en el comportamiento de los individuos; por esta razón, para llevar a cabo el estudio del clima organizacional es conveniente conocer las dimensiones a ser evaluadas:

Relaciones interpersonales

Según Ibáñez (2009), las relaciones interpersonales también llamadas relaciones humanas están destinadas a crear y mantener entre los trabajadores, relaciones cordiales, vínculos amistosos, basado en ciertas reglas de conducta social- laboral, aceptadas por todos en el reconocimiento y respeto de la personalidad humana.

Brunet y Schilman (2005), afirman que las relaciones interpersonales son esenciales en el clima organizacional, pues involucra la atmosfera social y de amistad que se observa dentro de la organización incluyendo la colaboración demostrándose que esto incrementa la calidad y la aceptación de las decisiones, la satisfacción en el trabajo e incide directamente en el desempeño que estos tengan.

El objeto de las relaciones humanas es dar al trabajador un sentido de utilidad y de importancia que lo haga participar activa y lealmente en el trabajo y lograr que se sienta orgulloso de lo que hace,

todo ello, a través de un trato digno y considerado. Las relaciones humanas esta compuestas:

- El comportamiento humano
- El mando
- El papel de jefe
- Las comunicaciones en las organizaciones

Comunicación

La comunicación es la transferencia de información y significado de una persona a otra. Es la manera de relacionarse con otras personas a través de datos, ideas, pensamientos y valores. La comunicación une a las personas para compartir sentimientos y conocimientos (Chiavenato, 2000).

Para Castro (2012), la comunicación organizacional es uno de los factores fundamentales en el funcionamiento de las empresas, es una herramienta, un elemento clave en la organización y juega un papel primordial. Su actividad es posible gracias al intercambio de información entre los distintos niveles y posiciones del medio; entre los miembros se establecen patrones típicos de comportamiento comunicacional en función de variables sociales, ello supone que cada persona realiza un rol comunicativo.

La comunicación organizacional Interna constituye uno de los elementos centrales para articular las relaciones entre los diferentes departamentos de una organización empresarial y su principal objetivo es contribuir al logro de los resultados organizacionales, fortaleciendo la identificación de los colaboradores con la empresa. Las organizaciones no pueden existir sin comunicación. Para finalizar, el criterio de García se destaca por afirmar que la comunicación organizacional puede producirse de manera formal o informal.

Para que exista comunicación es necesario que el destinatario de ésta la reciba y la comprenda. La simple transmisión sin recibirla, no es comunicación. Comunicar significa volver común a una o varias personas determinada información.

Liderazgo

Para Jones y George (2006), el liderazgo es “el proceso por el cual un individuo ejerce influencia sobre otra gente y la inspira, motiva y

dirige sus actividades para ayudarla a alcanzar los objetivos del grupo o la organización”.

Stephen (2009), considera que el liderazgo es la aptitud para influir en un grupo hacia el logro de una visión o el establecimiento de metas. La fuente de esta influencia puede ser formal, como aquella que da la posición de una jerarquía directa en una organización, los líderes surgen desde el interior de un grupo o bien por la designación formal para dirigirlo.

Según Robbins y Coulter (2010) es un proceso de guiar a un grupo e influir en él para que alcance sus metas.

2.2.2. Desempeño organizacional

Según Chiavenato (2000) el desempeño laboral “es el comportamiento del trabajador en la búsqueda de los objetivos fijados; éste constituye la estrategia individual para lograr los objetivos”.

El desempeño laboral implica desenvolvimiento en el compromiso o la obligación que se asume al ejecutar tareas, funciones, responsabilidades laborales y aportes para el logro de objetivos organizacionales que están debidamente orientados por la dirección superior de la organización.

2.2.2.1. Características del desempeño laboral

Corresponden a los conocimientos, habilidades y capacidades que se espera que una persona aplique y demuestre al desarrollar su trabajo.

- *Adaptabilidad:* Se refiere a la mantención de la efectividad en diferentes ambientes y con diferentes asignaciones, responsabilidades y personas.
- *Comunicación:* Se refiere a la capacidad de expresar sus ideas de manera efectiva ya sea en grupo o individualmente. La capacidad de adecuar el lenguaje o terminología a las necesidades del (los) receptor (es). Al buen empleo de la gramática, organización y estructura en comunicaciones.
- *Iniciativa:* Se refiere a la intensión de influir activamente sobre los acontecimientos para alcanzar objetivos. A la habilidad de provocar

situaciones en lugar de aceptarlas pasivamente. A las medidas que toma para lograr objetivos más allá de lo requerido.

- *Conocimientos*: Se refiere al nivel alcanzado de conocimientos técnicos y/o profesionales en áreas relacionadas con su área de trabajo. A la capacidad que tiene de mantenerse al tanto de los avances y tendencias actuales en su área de experiencia.
- *Trabajo en equipo*: Se refiere a la capacidad de desenvolverse eficazmente en equipos/grupos de trabajo para alcanzar las metas de la organización, contribuyendo y generando un ambiente armónico que permita el consenso.
- *Estándares de trabajo*: Se refiere a la capacidad de cumplir y exceder las metas o estándares de la organización y a la capacidad de obtención de datos que permitan retroalimentar el sistema y mejorarlo.
- *Desarrollo de talentos*: Se refiere a la capacidad de desarrollar las habilidades y competencias de los miembros de su equipo, planificando actividades de desarrollo efectivas, relacionadas con los cargos actuales y futuros.
- *Maximizar el desempeño*: Se refiere a la capacidad de establecer metas de desempeño/desarrollo proporcionando capacitación y evaluando el desempeño de manera.

2.2.2.2. Evaluación del desempeño laboral

Es una apreciación sistemática de cómo cada persona se desempeña en un puesto de su potencial de desarrollo futuro. Toda evaluación es un proceso para estimular o juzgar el valor, la excelencia y las cualidades de una persona (Chiavenato, 2007). La evaluación del desempeño permite:

- Garantizar que exista un clima laboral de respeto y confianza entre las personas.
- Propiciar que las personas asuman responsabilidades y definan metas de trabajo.
- Desarrollar un estilo de administración democrático, participativo y consultivo.
- Generar una expectativa permanente de aprendizaje, innovación, desarrollo personal y profesional.

Transformar la evaluación del desempeño en un proceso de diagnóstico de oportunidades de crecimiento, en lugar de que sea un sistema arbitrario, basado en juicios.

2.2.2.3. Dimensiones del desempeño laboral

Infanzón (2012), Manifiesta que la Estabilidad Laboral se basa en la existencia de un contrato, sea este un contrato de trabajo a plazo indeterminado o plazo fijo, en el primer caso una persona tendrá que laborar cotidianamente, sin fecha de término del contrato, salvo las causales legales de terminación del contrato, en el segundo caso, el trabajador permanecerá dentro del plazo fijado en el contrato, la misma que debe ser respetada por el empleador, salvo que exista causal legal para la finalización de esta”.

Eficiencia

Chiavenato (2007) se refiere a la mejor “forma de hacer o realizar las cosas, a fin de que los recursos (personas, máquinas, materias primas) se apliquen de la forma más racional posible”.

Una organización debe poseer la capacidad no solo de ofrecer un servicio excepcional, sino también dentro de una estructura apropiada de costos. El desempeño se juzga cada vez más por la eficiencia de la organización (Lusthaus, 2001). La eficiencia consiste en "obtener los mayores resultados con la mínima inversión" (Robbins y Coulter, 2010).

Eficacia

Se preocupa de los medios, métodos y procedimientos más indicados que sean debidamente planeados y organizados, a fin de asegurar la utilización óptima de los recursos disponibles (Chiavenato, 2007). La eficacia se define como “hacer las cosas correctas”, es decir; las actividades de trabajo con las que la organización alcanza sus objetivos (Robbins y Coulter, 2005).

La eficacia "está relacionada con el logro de los objetivos y/o resultados propuestos, es decir con la realización de actividades que permitan alcanzar las metas establecidas. La eficacia es la medida en que alcanzamos el objetivo o resultado" (De Oliveira Da Silva, 2002)

Efectividad

Grado de cumplimiento de los objetivos planificados, es el resultado o el producto de dividir los resultados obtenidos entre las metas fijadas o predeterminadas (Pérez Quinteros, 2013).

Según Kinicki (2003) el concepto efectividad se refiere al logro de objetivos: la relación entre el resultado y la expectativa. Por lo tanto, para el logro de la efectividad, cada empresa debe buscar el equilibrio entre el logro de sus objetivos, su funcionamiento, la obtención de sus recursos y la satisfacción personal de sus constituyentes, siendo estos los cuatro criterios genéricos de la efectividad organizacional.

La efectividad de la organización se indica segunda medida en que avanza hacia el cumplimiento de su misión y la realización de sus metas. No obstante, la efectividad no es un concepto simple. La dificultad básica en analizar la efectividad radica en el hecho de que muchas organizaciones hacen múltiples declaraciones sobre sus misiones y metas (Lusthaus, 2001).

2.3. Marco conceptual

Comunicación

Proceso que consiste en la emisión, transmisión e intercambio de mensajes (información) entre un emisor y un receptor.

Clima organizacional.

El clima organizacional es la cualidad o propiedad del ambiente organizacional que percibe o experimenta los miembros de la organización e influye en su comportamiento (Chiavenato, 2007).

Desempeño laboral

El desempeño laboral “es el comportamiento del trabajador en la búsqueda de los objetivos fijados; éste constituye la estrategia individual para lograr los objetivos” (Chiavenato, 2000).

Eficiencia

Se refiere a la mejor forma de hacer o realizar (método) las cosas, a fin de que los recursos (personas, máquinas, materias primas) se apliquen de la forma más racional posible. (Chiavenato,2007)

Eficacia

Se preocupa de los medios, métodos y procedimientos más indicados que sean debidamente planeados y organizados, a fin de asegurar la utilización óptima de los recursos disponibles (Chiavenato, 2007).

Efectividad

Grado de cumplimiento de los objetivos planificados, es el resultado o el producto de dividir los resultados obtenidos entre las metas fijadas o predeterminadas (Pérez Quinteros, 2013).

Liderazgo

Es la aptitud para influir en un grupo hacia el logro de una visión o el establecimiento de metas. La fuente de esta influencia puede ser formal, como aquella que da la posición de una jerarquía directa en una organización, los líderes surgen desde el interior de un grupo o bien por la designación formal para dirigirlo (Stephen P, 2009).

Comunicación

La comunicación es la transferencia de información y significado de una persona u otra. Es la manera de relacionarse con otras personas a través de datos, ideas, pensamientos y valores. La comunicación une a las personas para compartir sentimientos y conocimientos. (Chiavenato, 2000).

2.4. Marco institucional

La Municipalidad distrital de Uranmarca está situada en el distrito de Uranmarca, que es uno de los once distritos de la Provincia de Chincheros ubicada en el departamento de Apurímac, bajo la administración del Gobierno regional de Apurímac, en el sur del Perú. La ciudad de Uranmarca se encuentra ubicada en los Andes Centrales. Está a 3 090 m.s.n.m.

El distrito fue creado mediante Ley No. 24368 del 19 de noviembre de 1985, en el gobierno de Alan García.

Uranmarca, cuya toponimia quechua se traduce como "Pueblo de Abajo" el ámbito territorial presenta variados pisos ecológicos como el quechua, suni y puna, su relieve se caracteriza por ser accidentado con pendientes muy pronunciadas, gran parte del territorio pertenece al sistema hidrográfica del río Pampas.

Se divide en los siguientes Centros Poblados de Huancane, Tancayllo, Anexos Culluni Izquierdo, Antasco, Manzanayoc - Uchuran, Uranmarca, Montepata, Moyoccpampa.

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. Hipótesis

3.1.1. Hipótesis general

El clima organizacional se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los servidores de la Municipalidad Distrital de Uranmarca, 2021.

3.1.2. Hipótesis específicas

- a. Las relaciones interpersonales se relacionan significativamente con el desempeño laboral de los servidores de la Municipalidad Distrital de Uranmarca, 2021.
- b. La comunicación se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los servidores de la Municipalidad Distrital de Uranmarca, 2021.
- c. El liderazgo se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los servidores de la Municipalidad Distrital de Uranmarca, 2021.

3.2. Variables

Para Carrasco (2007) las variables son aspectos de los problemas de investigación que expresan un conjunto de propiedades, cualidades y características de hechos o fenómenos sociales y naturales.

Las variables del presente estudio son:

- Variable 1: Clima organizacional
- Variable 2: Desempeño laboral

3.3. Operacionalización de variables

Título: Clima organizacional y desempeño laboral de los servidores de la Municipalidad Distrital de Uranmarca - Chincheros, 2021.

VARIABLES DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES
Variable 1: Clima organizacional	El clima organizacional es el ambiente propio de la organización producido y percibido por el individuo de acuerdo con las condiciones que encuentran en su proceso de interacción social y en la estructura organizacional, el cual se expresa por variables que orientan su creencia, percepción, grado de participación y actitud, determinando su eficiencia en el trabajo (Méndez Álvarez, 2006).	El clima organizacional es el ambiente generado por los servidores de la Municipalidad Distrital de Uranmarca cuando realizan su trabajo cotidiano, estudiándose las siguientes dimensiones: relaciones interpersonales, comunicación y liderazgo.	Relaciones interpersonales	<ul style="list-style-type: none"> - Apoyo entre los miembros de la institución - Cohesión - Convivencia entre trabajadores y jefes inmediato - Respeto entre los miembros de la institución
			Comunicación	<ul style="list-style-type: none"> - Comunicación interna - Medios de comunicación - Acceso a la información - Información oportuna
			Liderazgo	<ul style="list-style-type: none"> - Participación - Motivación - Toma de decisiones
Variable 2: Desempeño laboral	Desempeño laboral es la eficacia del personal que trabaja dentro de las organizaciones, la cual es necesaria para la organización, funcionando el individuo con una gran labor y satisfacción laboral. (Chiavenato, 2000).	El desempeño laboral será medido a través de la encuesta tomando en cuenta las dimensiones como son eficiencia, eficacia y efectividad.	Eficiencia	<ul style="list-style-type: none"> - Revisión a los documentos de gestión - Iniciativa - tiempo - Habilidades para solucionar problemas
			Eficacia	<ul style="list-style-type: none"> - Cantidad de trabajo - Responsabilidad - Calidad - Trabajo en equipo
			Efectividad	<ul style="list-style-type: none"> - Eficiencia y eficacia laboral - Retroalimentación - Evaluación de desempeño laboral - Buena atención a los usuarios

3.4. Metodología

3.4.1. Enfoque de la investigación

Cuantitativo

La investigación es cuantitativa, por lo que identificamos el problema, planteamos la hipótesis y hallamos evidencia para su contrastación entre las variables de estudio.

Hernández et al. (2014) señalan que los métodos cuantitativos son secuenciales y probatorios; cada etapa es anterior a la siguiente y no podemos omitir pasos, el orden es estricto. Cuando se define una idea limitada, se plantean los objetivos y se formulan los problemas de investigación, se revisa la literatura y se establece un marco o perspectiva teórica. Establecer hipótesis y determinar variables a partir del problema; hacer un plan para probarlas (diseño); las variables se miden en un contexto dado; utilizar métodos estadísticos para analizar los valores medidos obtenidos y sacar una serie de conclusiones sobre la hipótesis o hipótesis.

3.4.2. Método de la investigación

El método empleado es el hipotético-deductivo; este trata de partir de una hipótesis y luego obtener conclusiones específicas de ella. Es decir, incluye los pasos iniciales de inferencia empírica, lo que permite derivar hipótesis iniciales y luego realizar experimentos.

En congruencia, la investigación utiliza el método de investigación hipotético – deductivo para contrastar las hipótesis planteadas para constatar las teorías planteadas en cuanto a las variables de estudio con la realidad problemática planteada.

3.4.3. Tipo de investigación

Carrasco (2008), alude respecto al tipo de investigación que es aquella que su objeto de estudio lo constituye las teorías científicas, las mismas que las analiza para perfeccionar sus contenidos.

En virtud a lo referido por Carrasco (2008), el tipo de estudio es básico; porque no tiene propósitos aplicativos, pues solo se ha buscado ampliar y

profundizar el caudal de conocimientos científicos existentes acerca del clima organizacional y el desempeño laboral, además sus respectivas dimensiones.

3.4.4. Nivel de investigación

Arias (2012) señala que esta investigación consiste en la caracterización de un hecho, fenómeno, individuo o grupo, con el fin de establecer su estructura o comportamiento; los resultados de este tipo de investigación se ubican en un nivel intermedio en cuanto a la profundidad de los conocimientos se refiere y correlacional porque se indaga en la relación que tienen las variables de estudio.

En referencia a lo señalado por Arias, la investigación desarrollada fue de nivel descriptivo correlacional porque el estudio tuvo como propósito describir el grado de relación que existe entre las variables clima organizacional y el desempeño laboral en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de San Jerónimo, provincia de Andahuaylas, región Apurímac, 2022”.

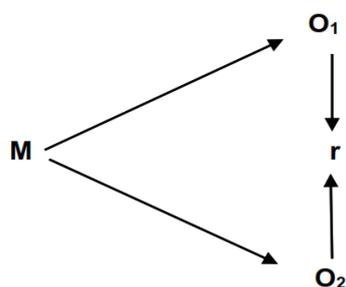
3.4.5. Diseño de investigación

La investigación a desarrollarse es de un diseño de investigación no experimental. Las investigaciones con un diseño no experimental son aquellas que se desarrollan sin manipular de manera deliberada la variable independiente, no poseen grupos de control, es decir, que no son investigaciones experimentales porque su finalidad solo es estudiar y analizar los fenómenos y hechos de la realidad después de su ocurrencia (Arias, 2012).

Cabe recalcar que los diseños no experimentales se subdividen en diseños transeccionales – transversales y diseños longitudinales y en relación a estos dos tipos de diseños no experimentales el estudio a desarrollarse se encuadra dentro del diseño no experimental del tipo transversal - transaccional, todo ello debido a la investigación pretende estudiar y analizar el problema de investigación con respecto a los hechos ocurridos en el año 2022.

Figura 1

Esquema del diseño correlacional



Nota. Autoría propia.

Dónde:

M = Muestra

O1 = Variable 1: Clima organizacional

O2 = Variable 2: Desempeño laboral

r = Relación entre las variables de estudio

3.5. Población y muestra

3.5.1. Población

Arias (2012) señala que: la población es un conjunto finito o infinito de elementos con características comunes para los cuales serán extensivas las conclusiones de la investigación. Ésta queda delimitada por el problema de investigación y por los objetivos del estudio (p. 81).

La presente Investigación toma como Población de estudio a los trabajadores de la municipalidad distrital de Uranmarca.

Tabla 1

Población de estudio

Trabajadores de la Municipalidad Distrital de Uranmarca	
Nombrado	20
Plazo Fijo	30
Funcionarios	15
Trabajadores del régimen laboral D.L. N° 1057- CAS	15
Total de trabajadores	80

Nota. Base de datos del área de Recursos Humanos de la Municipalidad Distrital de Uranmarca.

3.5.2. Muestra

Según Carrasco (2009) este tipo de muestra dependen de la probabilidad donde cualquier miembro de la población puede integrar la muestra, dentro del muestreo probabilístico tenemos la muestra aleatoria estratificada, según este mismo autor este tipo de muestras nos permite obtener la muestra según determinadas características como edad, sexo, profesión entre otros (p. 241).

La muestra se determinó teniendo en cuenta el universo total de la población que suman un total de 80. La muestra se obtuvo de la siguiente manera:

$$n = \frac{Z^2 \times N \times p \times q}{E^2(N - 1) + Z^2 \times p \times q}$$

Dónde:

n = Tamaño de la muestra

N = Población total

p = Probabilidad de éxito 50%

q = Probabilidad de fracaso 50%

E = Margen de error 5%

Z = Coeficiente de confiabilidad 95% / 1.96

Entonces reemplazando en la fórmula tenemos:

$$n = \frac{1.96^2 \times 80 \times 0.5 \times 0.05}{0.05^2(80 - 1) + 1.96^2 \times 0.5 \times 0.05}$$

Por lo tanto, $n = 26.1714 = 27$ trabajadores.

3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.6.1. Técnica

Es una técnica de las investigaciones sociales por excelencia debido a su sencillez, versatilidad, utilidad y objetividad de la información que con ella se obtiene, así mismo, esta técnica se utiliza para indagación, exploración y posterior recolección de datos a través de preguntas ya establecidas por el investigador para los sujetos que representan la unidad de análisis del estudio (Carrasco, 2017). Es así que la investigación realizada

se utilizó la técnica de la encuesta en la aplicación del cuestionario a los sujetos de estudio, a través de la misma se obtuvo la información necesaria para alcanzar el objetivo de investigación.

3.6.2. Instrumento

Según Hernández et al. (2014) realizan un comentario respecto a la escala de Likert y señalan que es “el conjunto de ítems que se presentan en forma de afirmaciones para medir la reacción del sujeto en tres, cinco o siete categorías” (p.245). El cuestionario de encuesta fue elaborado utilizando la metodología de la escala de Likert, la elaboración del cuestionario se realizó de la siguiente manera:

- Elaboración y preparación de los ítems: se elaboran una lista de enunciados sobre el clima organizacional y el desempeño laboral.
- Aplicación del cuestionario a una muestra representativa de la población o prueba piloto.
- Asignación de puntajes: se asignará un puntaje a cada ítem con el propósito de clasificarlos según se reflejen las actitudes positivas o negativas.
- Análisis y selección de ítems: se realizará mediante la aplicación de pruebas estadísticas como el coeficiente alfa de Cronbach.

3.7. Métodos de análisis de datos

3.7.1. Juicio de expertos

Bernal (2010), señala de manera sencilla e indica que la validez tiene que ver con lo que mide el cuestionario y cuán bien lo hace (p. 302), por lo cual, para la validación de juicio de expertos, se recurrió a 3 profesionales especialistas en temas relacionados al estudio, quienes validaron el instrumento para el recojo de información y dieron su veredicto final a fin de medir las variables de estudio.

3.7.2. Prueba piloto

Esta fase consiste en administrar el instrumento a una pequeña muestra de casos para probar su pertinencia y eficacia (incluyendo instrucciones), así como las condiciones de la aplicación y los

procedimientos involucrados. A partir de esta prueba se calculan la confiabilidad y la validez iniciales. (Hernández et al., 2014, p.210)

En síntesis, por lo expuesto en el párrafo anterior la prueba piloto fue un estudio preliminar que se realizó a una escala pequeña de la muestra del trabajo de investigación con la finalidad de evaluar la viabilidad de que el cuestionario recolecte la información necesaria y adecuada para resolver el problema de investigación planteado.

3.7.3. Medición de la fiabilidad

Una prueba piloto es un estudio preliminar a una escala pequeña que se lleva a cabo con el propósito de evaluar la viabilidad de que el cuestionario de investigación recoja la información adecuada para resolver el problema de investigación. Estadígrafo alfa de Cronbach: El coeficiente alfa de Cronbach es un estadígrafo muy utilizado para garantizar la confiabilidad y homogeneidad de un instrumento de investigación, dicho coeficiente puede tomar valores entre 0 y 1, y en donde el valor cero significa (nula confiabilidad) y uno representa un máximo de confiabilidad (confiabilidad total, perfecta). Cuanto más se acerque el coeficiente a cero, mayor error habrá en la medición de la información por parte del cuestionario (Hernandez et al., 2014). En tanto a lo mencionado, la confiabilidad del instrumento, se realizó a través de la aplicación de la encuesta piloto a 27 trabajadores, y posterior a ello la prueba alfa de Cronbach, para garantizar la fiabilidad del instrumento a aplicarse.

Tabla 2

Coeficiente de alfa de Cronbach

Coeficiente alfa	Significado
> 0.9	Excelente
>0.8	Bueno
>0.7	Aceptable
>0.6	Cuestionable
>0.5	Pobre
<0.5	Inaceptable

Nota. George y Mallery (2003)

3.7.4. SPS V25 (Statistical Package for Social Sciences)

El SPSS (Statistical Product and Service Solutions) es una potente herramienta de tratamiento de datos y análisis estadístico” (Herrerias, 2005). El programa SPSS V25 se utilizó para el procesamiento y el análisis de los datos obtenidos en el cuestionario para determinar el grado de relación que existen entre las variables de estudio, resultados que posteriormente se presentaron mediante tablas y gráficas para su mayor comprensión e interpretación.

Una vez aplicada la prueba piloto a 27 trabajadores de la Municipalidad Distrital de Uranmarca, se obtuvo el alfa de Cronbach para las variables de estudio, lo que determinó la fiabilidad y consistencia del instrumento para su aplicación al total de la muestra establecida en la investigación, posterior a dicha aplicación de instrumento, se procedió a transformar, recodificar según las variables y dimensiones los datos creados en la hoja de cálculo Excel versión 2016; una vez recodificados en la vista de variables, se procedió a etiquetarlas por preguntas, variables y dimensiones, estableciendo valores según la escala de medición (1=Nunca, 2=Casi nunca, 3=A veces, 4=Casi siempre y 5 Siempre) para luego transformar realizando la agrupación visual y por ende realizar el baremo (respecto a las variables y dimensiones) tomando en cuenta los valores establecidos en el mínimo y máximo valor a fin de que los resultados no sean dispersos y permitan una mejor interpretación de resultados.

Posterior a ello se procedió a analizar, estadísticos descriptivos, frecuencias, gráficos, porcentajes a fin de crear las diferentes tablas y gráficos que representen los resultados a nivel descriptivo, finalmente, se procedió a realizar los análisis de correlaciones bivariadas, entre las variables ya agrupadas y la variable 1 con las dimensiones de la variable desempeño laboral.

3.7.5. Medición de la correlación entre las variables y dimensiones

Para lograr el propósito de la investigación que es establecer la relación del clima organizacional y desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Uranmarca, provincia Chincheros, 2022 se utilizó el estadígrafo

rho de Spearman, el cual representa un coeficiente que determina el grado de asociación que pueda existir entre dos o más variables de estudio.

Con relación a este coeficiente, Hernández et al. (2014), señalan que es una medida de correlación para variables en un nivel de medición ordinal y se utilizaron para establecer relaciones estadísticamente a los cuestionarios con escalas tipo Likert. Valores de medición del coeficiente de correlación rho de Spearman.

Tabla 3

Valores del coeficiente rho de Spearman

Rango de valores del coeficiente de correlación rho de Spearman	
-1	Correlación negativa grande y perfecta
-0,9 a -0,99	Correlación negativa muy alta
-0,7 a -0,89	Correlación negativa alta
-0,4 a -0,69	Correlación negativa moderada
-0,2 a -0,39	Correlación negativa baja
-0,01 a -0,19	Correlación negativa muy baja
0	Correlación nula
0,01 a 0,19	Correlación positiva muy baja
0,2 a 0,39	Correlación positiva baja
0,4 a 0,69	Correlación positiva moderada
0,7 a 0,89	Correlación positiva alta
0,9 a 0,99	Correlación positiva muy alta
1	Correlación positiva grande y perfecta

Nota. Hernández, Fernández, y Baptista (2014)

CAPÍTULO IV PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

4.1. Resultados de la investigación

4.1.1. Análisis de fiabilidad del instrumento de recolección de datos

Tabla 4

Estadística de fiabilidad del clima organizacional

Estadísticas de fiabilidad		
Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,917	,923	23

Nota. Autoría propia. Procesamiento de datos en el SPSS V25.

Según los resultados obtenidos en la tabla 4 sobre la fiabilidad del instrumento para la variable clima organizacional, el alfa de Cronbach es 0,917 lo según Geore y Mallery (2003), este valor se encuentra en la escala mayor que 0,9 lo que significa que el instrumento es excelente para su aplicación, por lo cual se procede a la aplicación del cuestionario a los 27 trabajadores de la Municipalidad Distrital de Uranmarca.

Tabla 5

Estadística de fiabilidad del desempeño laboral

Estadísticas de fiabilidad		
Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,961	,963	24

Nota. Autoría propia. Procesamiento de datos en el SPSS V25.

Según los resultados obtenidos en la tabla 5 sobre la fiabilidad del instrumento de la variable desempeño laboral, el alfa de Cronbach es 0,961 lo que en referencia a lo mencionado por Geore y Mallery (2003), este valor se encuentra en una escala mayor que 0,9 lo que indica que el instrumento es excelente para su aplicación, por lo cual se procede a la aplicación del cuestionario a los 27 trabajadores de la Municipalidad Distrital de Uranmarca.

4.1.2. Análisis descriptivo de la investigación

Tabla 6

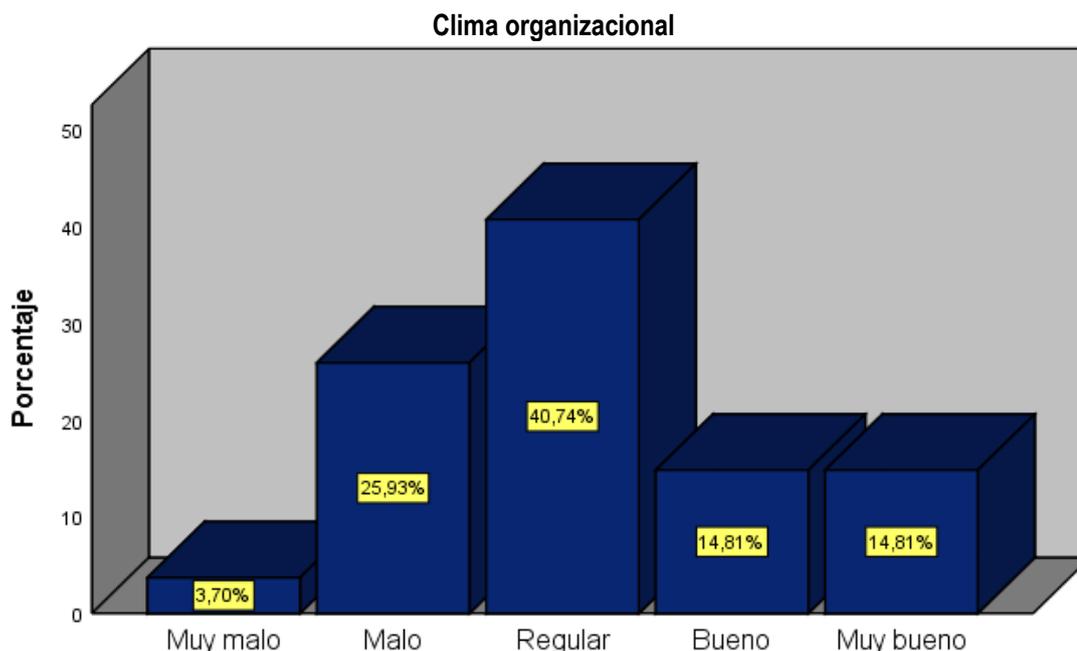
Variable clima organizacional

Clima organizacional					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy malo	1	3,7	3,7	3,7
	Malo	7	25,9	25,9	29,6
	Regular	11	40,7	40,7	70,4
	Bueno	4	14,8	14,8	85,2
	Muy bueno	4	14,8	14,8	100,0
Total		27	100,0	100,0	

Nota. Autoría propia. Procesamiento de datos en el SPSS V25.

Figura 2

Variable clima organizacional



Nota. Autoría propia. Procesamiento de datos en el SPSS V25.

En virtud a la tabla 6 y figura 2, del total de trabajadores encuestados de la Municipalidad Distrital de Uranmarca, el 40,7% indica que existe un clima organizacional regular. Por otro lado, un 25,9% de los encuestados indican que existe un clima organizacional malo, lo que indica que no existe un clima organizacional óptimo dentro de la organización.

Tabla 7

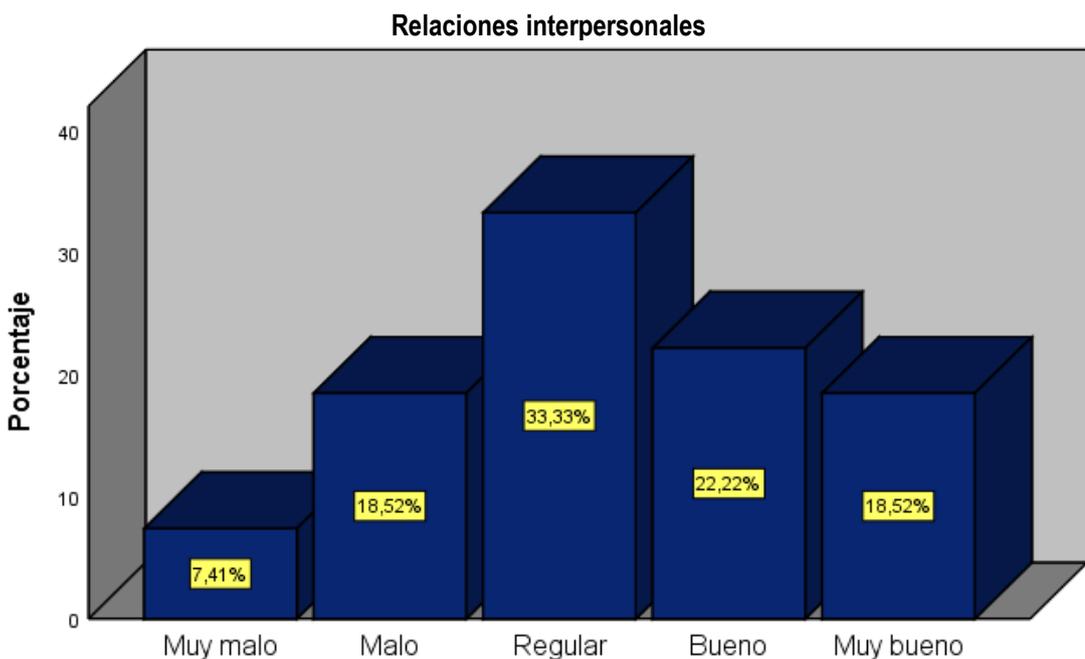
Relaciones interpersonales

Relaciones interpersonales					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy malo	2	7,4	7,4	7,4
	Malo	5	18,5	18,5	25,9
	Regular	9	33,3	33,3	59,3
	Bueno	6	22,2	22,2	81,5
	Muy bueno	5	18,5	18,5	100,0
	Total	27	100,0	100,0	

Nota. Autoría propia. Procesamiento de datos en el SPSS V25.

Figura 3

Relaciones interpersonales



Nota. Autoría propia. Procesamiento de datos en el SPSS V25.

En concordancia a los resultados que se perciben en la tabla 7 y figura 3, el 33,3% de los trabajadores encuestados indican que existen relaciones interpersonales regulares, mientras que un 22,2% opina que existen buenas relaciones interpersonales. Resultados que indican que sí hay presencia regular a más de relaciones interpersonales, reciprocidad y vinculación entre los trabajadores de la municipalidad.

Tabla 8

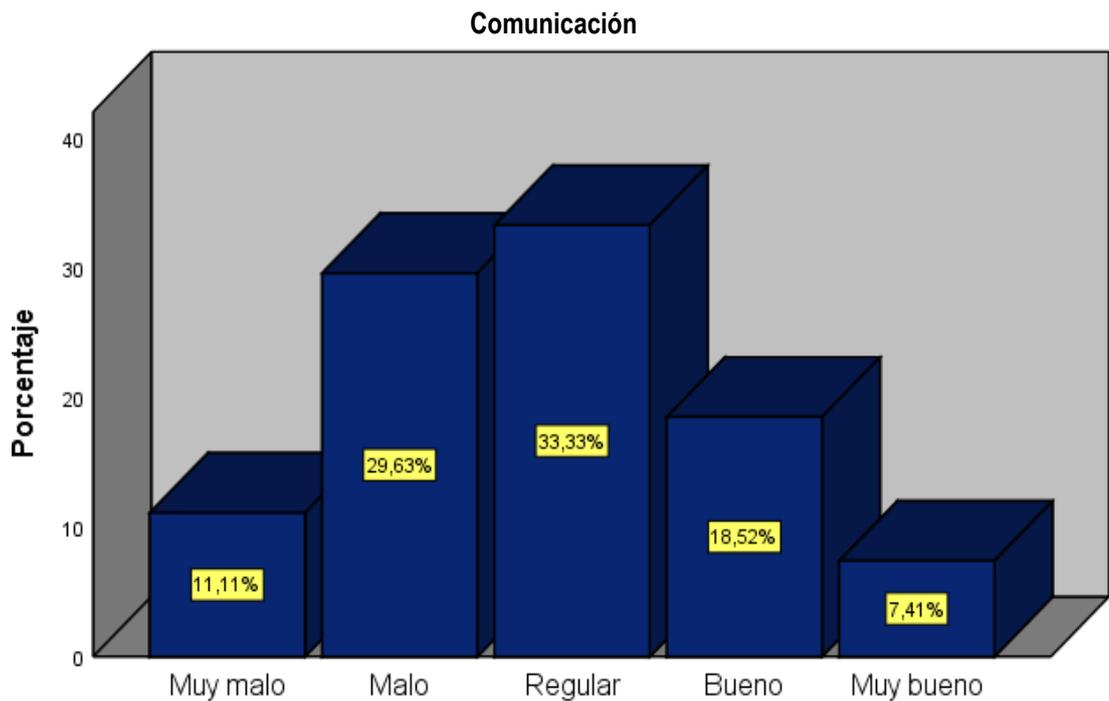
Comunicación

Comunicación					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy malo	3	11,1	11,1	11,1
	Malo	8	29,6	29,6	40,7
	Regular	9	33,3	33,3	74,1
	Bueno	5	18,5	18,5	92,6
	Muy bueno	2	7,4	7,4	100,0
Total		27	100,0	100,0	

Nota. Autoría propia. Procesamiento de datos en el SPSS V25.

Figura 4

Comunicación



Nota. Autoría propia. Procesamiento de datos en el SPSS V25.

En función a la tabla 8 y figura 4, respecto a los trabajadores encuestados de la Municipalidad Distrital de Uranmarca, se puede aludir que el 33,3% consignan una comunicación regular en su trabajo. Por otro lado, el 29,6% indican que la comunicación es mala, lo que indica que no existe una comunicación asertiva y transmisión de la información optima dentro de la organización.

Tabla 9

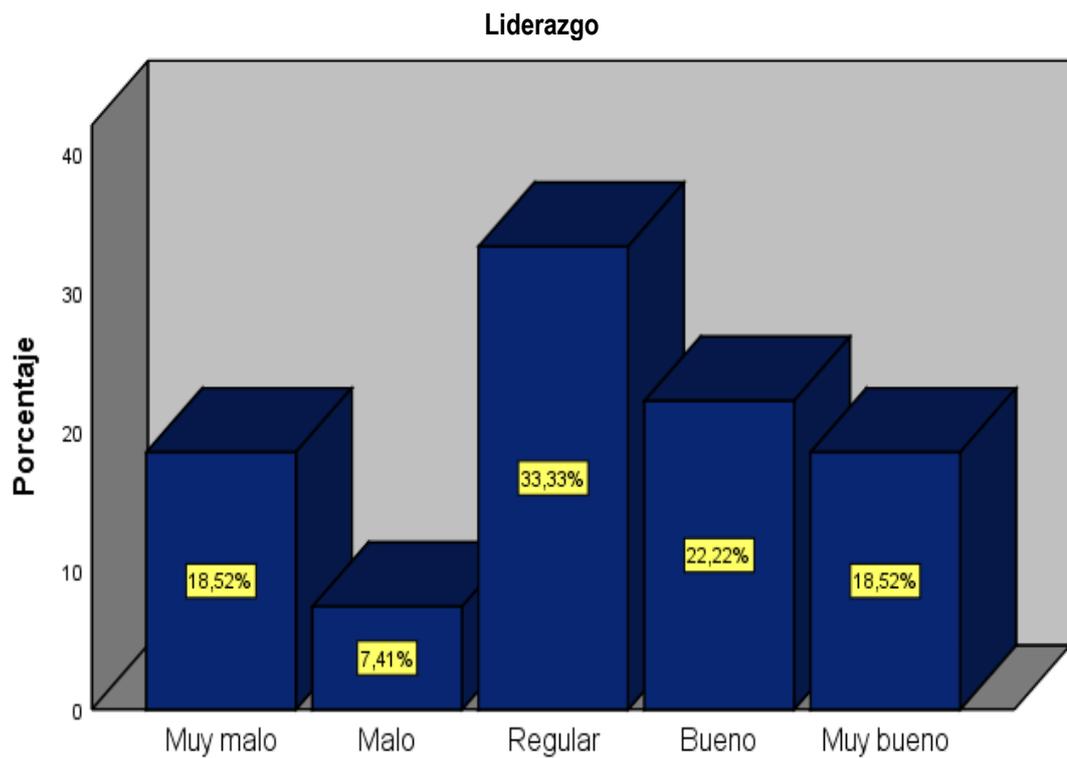
Liderazgo

Liderazgo					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy malo	5	18,5	18,5	18,5
	Malo	2	7,4	7,4	25,9
	Regular	9	33,3	33,3	59,3
	Bueno	6	22,2	22,2	81,5
	Muy bueno	5	18,5	18,5	100,0
Total		27	100,0	100,0	

Nota. Autoría propia. Procesamiento de datos en el SPSS V25.

Figura 5

Liderazgo



Nota. Autoría propia. Procesamiento de datos en el SPSS V25.

En contraste con la tabla 9 y figura 5, del total de trabajadores encuestados de la Municipalidad Distrital de Uranmarca, el 33,3% indican que el liderazgo que se maneja dentro de la organización es regular, mientras que el 22,2% indican que el liderazgo existente es bueno, lo que indica que existe las habilidades necesarias para ejercer liderazgo, influir en los equipos de trabajo y gestionarlos.

Tabla 10

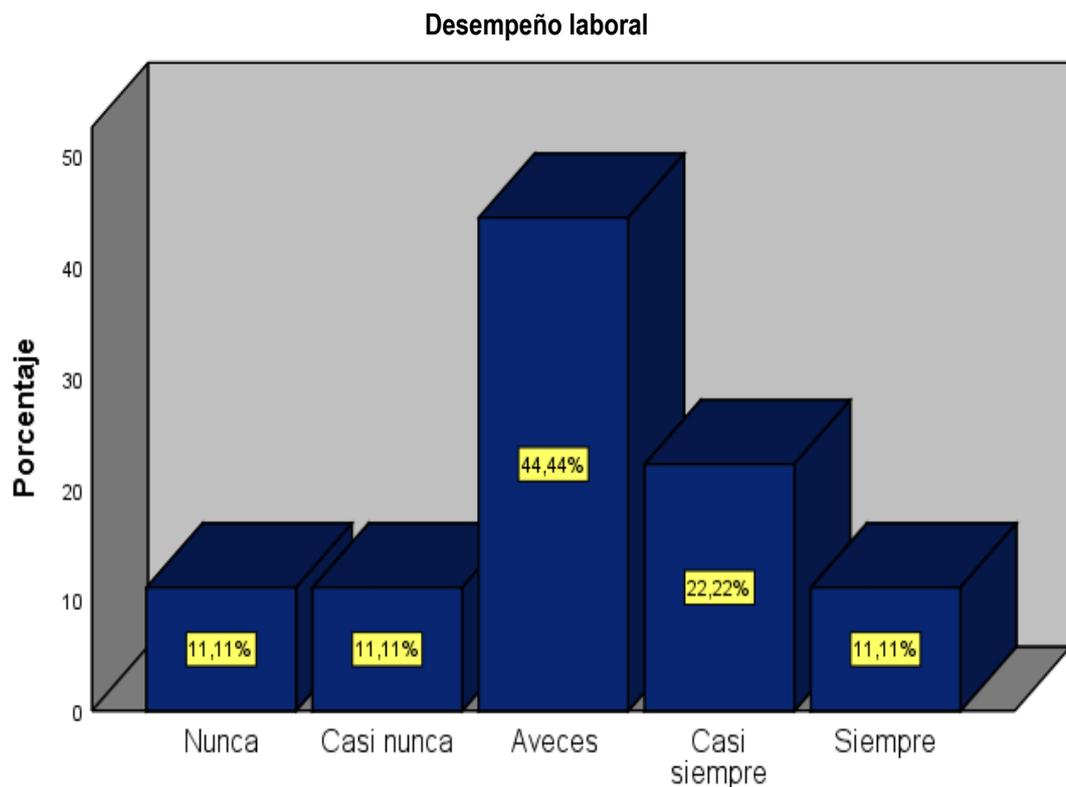
Variable desempeño laboral

Desempeño laboral					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	3	11,1	11,1	11,1
	Casi nunca	3	11,1	11,1	22,2
	Aveces	12	44,4	44,4	66,7
	Casi siempre	6	22,2	22,2	88,9
	Siempre	3	11,1	11,1	100,0
	Total	27	100,0	100,0	

Nota. Autoría propia. Procesamiento de datos en el SPSS V25.

Figura 6

Variable desempeño laboral



Nota. Autoría propia. Procesamiento de datos en el SPSS V25.

En la tabla 10 y figura 6, se advierten las respuestas de 27 trabajadores de la Municipalidad Distrital de Uranmarca, el 44,44%, que contempla a 12 personas, indican que a veces perciben un desempeño laboral, y un 22,22% casi siempre perciben un desempeño laboral dentro de la organización, lo que implica que sí existe desempeño laboral en la municipalidad.

Tabla 11

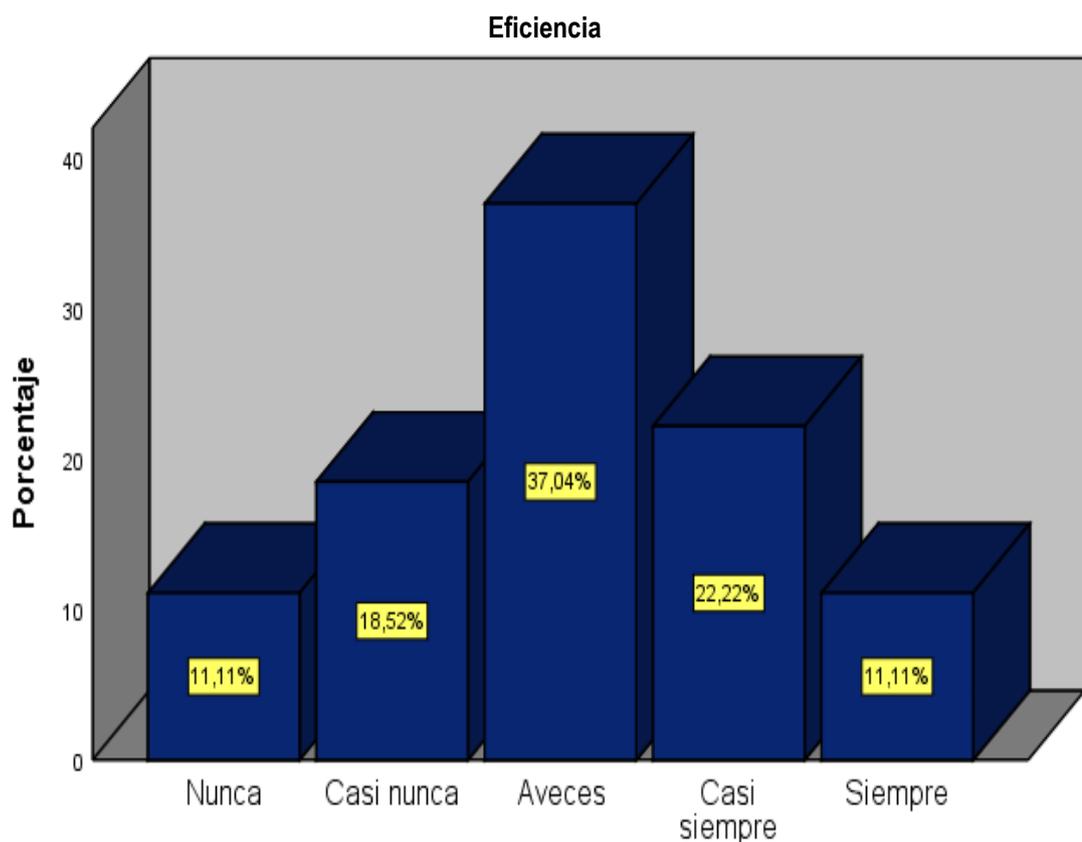
Eficiencia en la municipalidad

		Eficiencia			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	3	11,1	11,1	11,1
	Casi nunca	5	18,5	18,5	29,6
	A veces	10	37,0	37,0	66,7
	Casi siempre	6	22,2	22,2	88,9
	Siempre	3	11,1	11,1	100,0
Total		27	100,0	100,0	

Nota. Autoría propia. Procesamiento de datos en el SPSS V25.

Figura 7

Eficiencia en la municipalidad



Nota. Autoría propia. Procesamiento de datos en el SPSS V25.

En lo que concierne a la tabla 11 y figura 7, del total de trabajadores encuestados de la Municipalidad Distrital de Uranmarca, el 37%, que representa a 10 personas, indican que a veces perciben eficacia, paralelamente, 6 encuestados dieron por respuesta que casi siempre perciben eficacia en la municipalidad.

Tabla 12

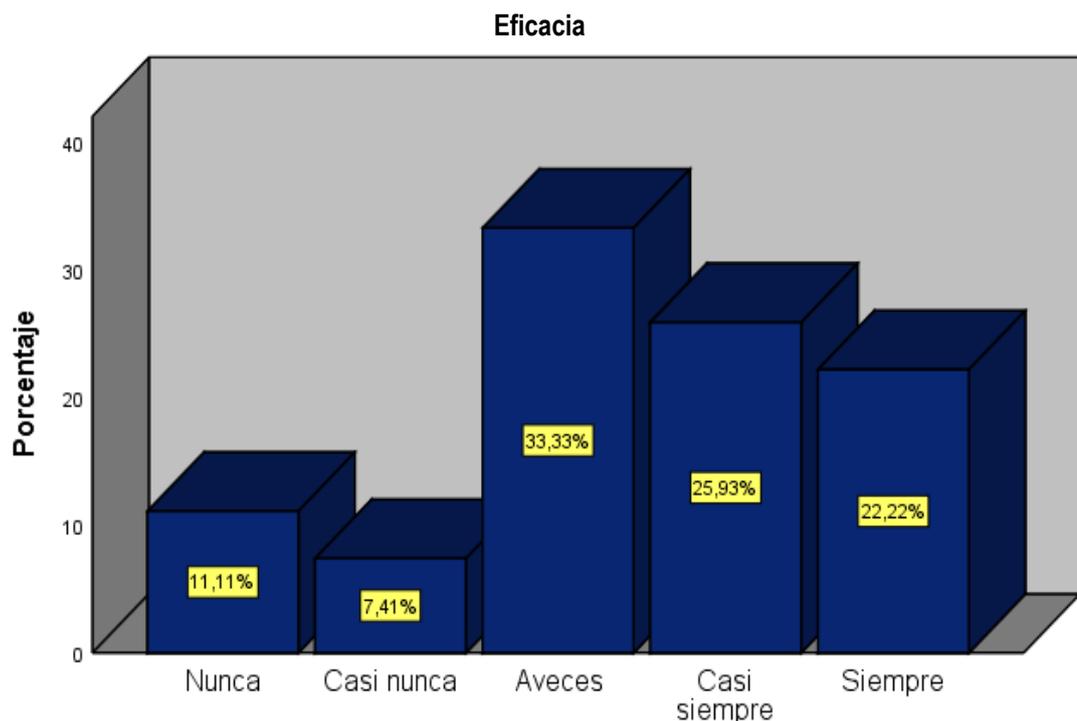
Eficacia en la municipalidad

		Eficacia			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	3	11,1	11,1	11,1
	Casi nunca	2	7,4	7,4	18,5
	A veces	9	33,3	33,3	51,9
	Casi siempre	7	25,9	25,9	77,8
	Siempre	6	22,2	22,2	100,0
Total		27	100,0	100,0	

Nota. Autoría propia. Procesamiento de datos en el SPSS V25.

Figura 8

Eficacia en la municipalidad



Nota. Autoría propia. Procesamiento de datos en el SPSS V25.

En contraste con la tabla 12 y figura 8, del total de trabajadores encuestados de la Municipalidad Distrital de Uranmarca, el 33,33%, que representa a 9 personas, indican que a veces perciben eficacia en la organización, mientras que un 25,93% indica que casi siempre percibe eficacia y un 22,22% siempre percibe eficacia, lo que indica que se realizan las actividades programas en municipalidad con eficacia.

Tabla 13

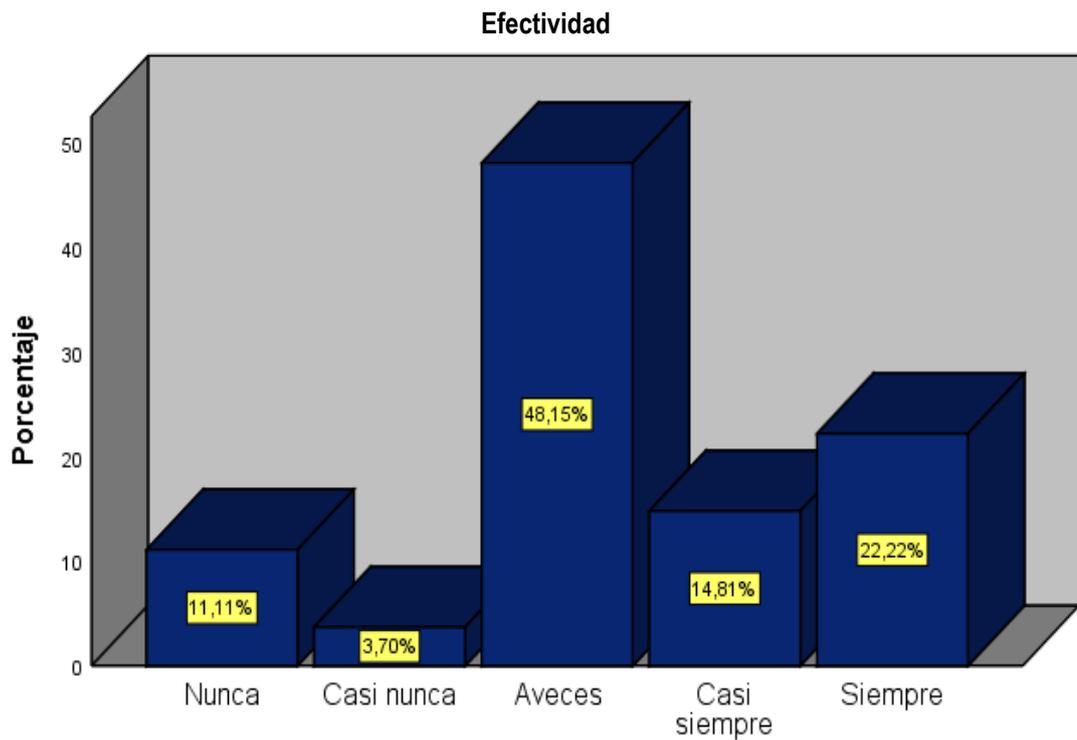
Efectividad en la municipalidad

		Efectividad			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	3	11,1	11,1	11,1
	Casi nunca	1	3,7	3,7	14,8
	A veces	13	48,1	48,1	63,0
	Casi siempre	4	14,8	14,8	77,8
	Siempre	6	22,2	22,2	100,0
Total		27	100,0	100,0	

Nota. Autoría propia. Procesamiento de datos en el SPSS V25.

Figura 9

Efectividad en la municipalidad



Nota. Autoría propia. Procesamiento de datos en el SPSS V25.

En la tabla 13 y figura 9, se observan las respuestas de los 27 trabajadores de la Municipalidad Distrital de Uranmarca, en el mismo que 48,15% que representa a 13 personas, indican que a veces se manifiesta efectividad dentro de la organización, mientras que un 22,2% indican que siempre perciben efectividad en las actividades que se realizan en la municipalidad.

4.2. Contrastación estadística de hipótesis

Contrastación de la hipótesis general

H₀: El clima organizacional no se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los servidores de la Municipalidad Distrital de Uranmarca, 2021.

H₁: El clima organizacional se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los servidores de la Municipalidad Distrital de Uranmarca, 2021.

Tabla 14

Correlación entre clima organizacional y desempeño laboral

Correlaciones				
			Clima organizacional	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Clima organizacional	Coeficiente de correlación	1,000	,923**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	27	27
	Desempeño laboral	Coeficiente de correlación	,923**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	27	27

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

Nota. Autoría propia. Procesamiento de datos en el SPSS V25.

En la tabla 14, se percibe según el resultado arrojado que el nivel de significancia (bilateral) fue de 0,000, que es menor que 0,05, del mismo modo el coeficiente rho de Spearman arrojó un valor 0,923** lo que indica, que existe una correlación positiva muy alta entre el clima organizacional y el desempeño laboral.

Por tanto, en virtud a dichos resultados cabe señalar que existe suficiente evidencia estadística para aceptar la hipótesis alterna que sustenta la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral de la Municipalidad Distrital de Uranmarca y rechazar la hipótesis nula. En síntesis, se puede aludir que las dos variables se encuentran relacionadas significativamente.

Contrastación de la primera hipótesis específica

H₀: Las relaciones interpersonales no se relacionan significativamente con el desempeño laboral de los servidores de la Municipalidad Distrital de Uranmarca.

H₁: Las relaciones interpersonales se relacionan significativamente con el desempeño laboral de los servidores de la Municipalidad Distrital de Uranmarca.

Tabla 15

Correlación entre relaciones interpersonales y desempeño laboral

Correlaciones				
			Relaciones interpersonales	Desempeño laboral
Rho de	Relaciones	Coefficiente de correlación	1,000	,604**
Spearman	interpersonales	Sig. (bilateral)	.	,001
		N	27	27
	Desempeño	Coefficiente de correlación	,604**	1,000
	laboral	Sig. (bilateral)	,001	.
		N	27	27

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

Nota. Autoría propia. Procesamiento de datos en el SPSS V25.

En la tabla 15, se percibe según el resultado arrojado que el nivel de significancia (bilateral) fue de 0,001, que es menor que el esperado ($p < 0,05$), asimismo se verifica que el coeficiente rho de Spearman arrojó un valor 0,604** lo que indica que existe una correlación positiva moderada entre las relaciones interpersonales y el desempeño laboral.

En función a ello es preciso señalar que existe suficiente evidencia estadística para aceptar la hipótesis alterna que sustenta la relación entre las relaciones interpersonales y el desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Uranmarca y rechazar la hipótesis nula. Y así, se puede incidir que la dimensión primera de la variable clima organizacional y la variable desempeño laboral se encuentran relacionadas significativamente.

Contrastación de la segunda hipótesis específica

H₀: La comunicación no se relaciona significativamente con el desempeño laboral de la Municipalidad Distrital de Uranmarca, región Apurímac.

H₁: La comunicación de riesgo se relaciona significativamente con el desempeño laboral de la Municipalidad Distrital de Uranmarca, región Apurímac.

Tabla 16

Correlación entre comunicación y desempeño laboral

Correlaciones				
			Comunicación	Desempeño laboral
Rho de	Comunicación	Coefficiente de correlación	1,000	,778**
Spearman		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	27	27
	Desempeño	Coefficiente de correlación	,778**	1,000
	laboral	Sig. (bilateral)	,000	.
		N	27	27

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

Nota. Autoría propia. Procesamiento de datos en el SPSS V25.

En la tabla 16, se aprecia según el resultado arrojado que el nivel de significancia (bilateral) fue de 0,000, que es menor que el esperado ($p < 0,05$), asimismo se percibe que el coeficiente rho de Spearman arrojó un valor 0,778** lo que indica, que existe una correlación positiva alta entre la comunicación y el desempeño laboral.

En concordancia a ello es preciso indicar que existe suficiente evidencia estadística para aceptar la hipótesis alterna que sustenta la relación entre la comunicación y el desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Uranmarca y rechazar la hipótesis nula. Por ello se puede incidir que la dimensión comunicación correspondiente a la variable clima organizacional y la variable desempeño laboral se encuentran relacionadas significativamente.

Contrastación de la tercera hipótesis específica

H₀: El liderazgo no se relacionan significativamente con el desempeño laboral de la Municipalidad Distrital de Uranmarca, región Apurímac.

H₁: El liderazgo se relacionan significativamente con el desempeño laboral de la Municipalidad Distrital de Uranmarca, región Apurímac.

Tabla 17

Correlación entre liderazgo y desempeño laboral

		Correlaciones		
			Liderazgo	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Liderazgo	Coeficiente de correlación	1,000	,864**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	27	27
Desempeño laboral	Desempeño laboral	Coeficiente de correlación	,864**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	27	27

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

Nota. Autoría propia. Procesamiento de datos en el SPSS V25.

Respecto a la tabla 17, se observa según el resultado arrojado que el nivel de significancia (bilateral) fue de 0,000, que es menor que el esperado ($p < 0,05$), asimismo se verifica que el coeficiente rho de Spearman arrojó un valor 0,864** lo que indica, que existe una correlación positiva alta entre el liderazgo y el desempeño laboral.

Conforme a ello es preciso señalar que existe suficiente evidencia estadística para aceptar la hipótesis alterna que sustenta la relación entre el liderazgo y el desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Uranmarca y a la vez rechazar la hipótesis nula. Por ende, es preciso señalar que la dimensión liderazgo de la variable clima organizacional y la variable desempeño laboral se encuentran relacionadas significativamente.

CAPÍTULO V

DISCUSIÓN

De acuerdo a los resultados que se obtuvieron luego del procesamiento de datos de la investigación denominada: Clima organizacional y su relación con el desempeño laboral de los servidores públicos en la Municipalidad Distrital de Uranmarca, región Apurímac 2021, a continuación, se muestra la discusión de acuerdo con la revisión bibliográfica, objetivos e hipótesis planteadas:

Primero: En virtud al objetivo principal de la investigación: Establecer la relación que existe entre el clima organizacional y el desempeño laboral de la Municipalidad Distrital de Uranmarca, región Apurímac 2021, se llegó a contrastar la correlación entre las dos variables de estudio, se utilizó el estadígrafo rho de Spearman el mismo que arrojó un valor 0,923** con un nivel de significancia (bilateral) fue de 0,000 menor al nivel de significancia esperado ($p < 0,05$) y según este resultado se demostró que existe una correlación positiva muy alta entre el clima organizacional y el desempeño laboral. En síntesis, se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la alterna; porque según los resultados ambas variables se encuentran relacionadas significativa y positivamente, el mismo que concuerda con el estudio realizado por: Coaquira (2017), en su trabajo de investigación para optar por el grado académico de denominado: Clima organizacional y desempeño laboral en los servidores de la Municipalidad Distrital de Coyllurqui, provincia de Cotabambas, Apurímac, 2017, determina que existe una relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los servidores de la Municipalidad Distrital de Coyllurqui, sustentado por el 37% de los servidores encuestados. El clima organizacional beneficia de manera integral en el desempeño laboral más eficaz y eficiente.

Asimismo, Salas (2017) en su trabajo de investigación para optar por el grado académico de maestro denominado: Clima organizacional y satisfacción laboral en instituciones prestadoras de servicio de salud pública, determina que existe relación significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en el personal del Centro de Salud San Genaro, Lima, 2017.

Del mismo modo, Huamán (2018) en su trabajo de investigación para optar por el grado académico de maestro denominado: Desempeño laboral y eficacia organizacional en la Dirección Regional de la Producción (Produce), Moquegua 2016, determina que existe relación entre el desempeño laboral y la eficacia organizacional en la Dirección Regional de la Producción (PRODUCE), Región Moquegua, 2016, manifiesta en una correlación positiva fuerte entre las variables ($r = 0,726$). Esto implica que mientras mayor es la valoración del

desempeño laboral, mayor es también la valoración que se hace de la eficacia de la organización.

Al realizar la contrastación de los resultados con la base teórica, se ve que los resultados reafirman lo mencionado por Chiavenato (2007), indica que el clima organizacional es la cualidad o propiedad del ambiente organizacional que percibe o experimenta los miembros de la organización e influye en su comportamiento; Méndez (2006), quien sostiene que el clima organizacional es el ambiente propio de la organización producido y percibido por el individuo de acuerdo con las condiciones que encuentran en su proceso de interacción social y en la estructura organizacional, el cual se expresa por variables que orientan su creencia, percepción, grado de participación y actitud; determinando su eficiencia en el trabajo; y Rodríguez & Díaz (2004) consideran que el clima organizacional es un conjunto de aspectos, visibles e invisibles, tangibles e intangibles, que están presentes en un lugar determinado y que influye en los comportamientos que se desarrollan en ese lugar.

Segundo: Tomando en consideración al objetivo específico 1, comprobar la relación que existe entre las relaciones interpersonales y el desempeño laboral de los servidores de la Municipalidad Distrital de Uranmarca, 202, de acuerdo a los resultados arrojados, el nivel de significancia (bilateral) fue de 0,001, que es menor que 0,05 el mismo que es el esperado ($p < 0,05$), del mismo modo el coeficiente Rho de Spearman arrojó un valor 0,604** lo que indica, que existe una correlación positiva moderada, por ello se alude que existe suficiente evidencia estadística para aceptar la hipótesis alterna que sustenta la relación entre la primera dimensión de la variable clima organizacional y la variable desempeño laboral, del mismo modo que concuerda Hurtado (2018), en su trabajo de investigación para optar por el grado académico de licenciado en administración de empresas denominado: Clima organizacional y desempeño laboral de los servidores de la Gerencia de Infraestructura de la Municipalidad Provincial de Cotabambas, Apurímac, 2017, determina que las relaciones impersonales se relacionan positivamente con el desempeño laboral en los servidores de la Municipalidad Provincial de Cotabambas.

De manera similar, Coaquira (2017), en su trabajo de investigación para optar por el grado académico de maestro denominado: Clima organizacional y desempeño laboral en los servidores de la Municipalidad Distrital de Coyllurqui, provincia de Cotabambas, Apurímac, 2017, determina que la comunicación interpersonal tiene una correlación moderada en el desempeño laboral de los servidores de la Municipalidad Distrital de Coyllurqui, sustentada por el 37% de las respuestas de los encuestados que indican que la comunicación interpersonal es regular, del mismo modo se dice que el desempeño laboral también es

regular. La comunicación interpersonal repercute en la Municipalidad para conseguir eficacia, eficiencia y mejora continua en todas sus funciones y actividades.

Al realizar el cotejo de los resultados con la base teórica, coincidimos con lo mencionado por Ibáñez (2009), quien señala que las relaciones interpersonales también llamadas relaciones humanas están destinadas a crear y mantener entre los trabajadores, relaciones cordiales, vínculos amistosos, basado en ciertas reglas de conducta social- laboral, aceptadas por todos en el reconocimiento y respeto de la personalidad humana; y Brunet y Schilman (2005) afirman que las relaciones interpersonales son esenciales en el clima organizacional, pues involucra la atmosfera social y de amistad que se observa dentro de la organización incluyendo la colaboración demostrándose que esto incrementa la calidad y la aceptación de las decisiones, la satisfacción en el trabajo e incide directamente en el desempeño que estos tengan.

Tercero: Respecto al objetivo específico 2, establecer la relación que existe entre la comunicación y el desempeño laboral de los servidores de la Municipalidad Distrital de Uranmarca, 2021, debido al resultado que se muestra, el nivel de significancia (bilateral) fue de 0,000, que es menor que el esperado ($p < 0,05$), asimismo se percibe que el coeficiente Rho de Spearman arrojó un valor 0,778** lo que indica, que existe una correlación positiva alta entre la comunicación y el desempeño laboral, por tanto existe suficiente evidencia estadística para aceptar la hipótesis alterna y rechazar la hipótesis nula.

Al realizar la revisión y contrastación con la bibliografía, Hurtado (2018), en su trabajo de investigación para optar por el grado académico de licenciado en administración de empresas denominado: Clima organizacional y desempeño laboral de los servidores de la Gerencia de Infraestructura de la Municipalidad Provincial de Cotabambas, Apurímac, 2017, determina que el nivel de comunicación se relaciona positivamente con el desempeño laboral entre los servidores de la Municipalidad Provincial de Cotabambas.

Consecuentemente, Gutiérrez (2019), en su trabajo de investigación para optar el grado académico de maestro en administración con mención en Gerencia de Marketing y Ventas, denominado: El clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral: modelo de optimización basado en marketing intra organizacional en una empresa textil, región Arequipa, 2018, sustenta que la comunicación que se realiza de forma impersonal influye en el desempeño laboral en un 30.90% en lo que respecta a temas como la innovación, la planificación y el trabajo en equipo; en función a ello y después del análisis correspondiente

por medio del modelo propuesto resulta evidente que se debe mejorar la comunicación por medio de canales digitales.

Del mismo modo, Chirinos et. al. (2018) en su trabajo de investigación para optar el grado académico de maestro denominado: El clima organizacional en el emprendimiento sostenible, indica que es importante tener en cuenta los factores del clima organizacional ya que se refieren a los comportamientos de los empleados de una empresa expresado mediante las actitudes, las percepciones, la personalidad, el estrés, los valores y los aprendizajes propios del individuo. Estos componentes facilitan el ambiente laboral en los trabajadores y conducen a una mejor productividad para el emprendimiento sostenible.

Con la finalidad de realizar la contrastación de la teoría respecto a la comunicación y su relación con el desempeño laboral, Chiavenato (2000), quien sostiene que la comunicación es la transferencia de información y significado de una persona a otra. Es la manera de relacionarse con otras personas a través de datos, ideas, pensamientos y valores. La comunicación une a las personas para compartir sentimientos y conocimientos; y Castro (2012), indica que la comunicación organizacional es uno de los factores fundamentales en el funcionamiento de las empresas, es una herramienta, un elemento clave en la organización y juega un papel primordial.

Cuarto: En cuanto al objetivo específico 3, definir la relación que existe entre el liderazgo y el desempeño laboral de los servidores de la Municipalidad Distrital de Uranmarca, 2021, se percibe según los resultados que el nivel de significancia (bilateral) fue de 0,000, que es menor que el esperado ($p < 0,05$), del mismo modo el coeficiente rho de Spearman arrojó un valor 0,864** lo que indica que existe una correlación positiva alta, a ello cabe señalar que existe evidencia estadística para aceptar la hipótesis alterna que sustenta la relación entre la dimensión liderazgo de la variable clima organizacional y la variable desempeño laboral.

Por su parte, Martínez (2018), en su trabajo de investigación para optar el grado académico de maestro denominado: Descripción y análisis del clima organizacional en la Agencia de Aduanas ABC Repecev S.A.S. a través del IMCOC, de la Universidad Pontificia Universidad Javeriana, Colombia, menciona que los funcionarios conocen los parámetros de la organización, pero requieren de más tiempo para interiorizarla y tenerla clara, en temas de liderazgo aceptan a sus líderes, pero requieren de mayor incentivo para ser ellos quienes lideren actividades dentro de los procesos.

Al realizar la revisión de la literatura, Stephen (2009) quien señala que el liderazgo es la aptitud para influir en un grupo hacia el logro de una visión o el establecimiento de metas;

al igual que Robbins y Coulter (2010), quienes indican que el liderazgo es un proceso de guiar a un grupo e influir en él para que alcance sus metas y la razón por la cual un buen líder puede influenciar al alcance de objetivos dentro de una organización.

CONCLUSIONES

1. Respecto al objetivo principal planteado, se estableció, que existe una correlación positiva muy alta entre el clima organizacional y el desempeño laboral de la Municipalidad Distrital de Uranmarca, 2021, debido a que el resultado del coeficiente rho de Spearman es 0,923**, con un nivel de significancia (bilateral) fue de 0,000 menor al nivel de significancia esperado (p valor $<0,05$), ello significa que existe una correlación excelente entre el clima organizacional y el desempeño laboral, a ello se puede indicar que ambas variables se encuentran asociadas.
2. De acuerdo al primer objetivo específico, se determinó la existencia de una correlación positiva moderada entre la dimensión de la variable clima organizacional, las relaciones interpersonales y el desempeño laboral de la Municipalidad Distrital de Uranmarca, 2021, en virtud a que el resultado del coeficiente rho de Spearman es de 0,604**, y el nivel de significancia (bilateral) fue de 0,001, que es menor que el esperado ($p < 0,05$), es decir que las relaciones interpersonales se relacionan con el desempeño laboral, debido a que las relaciones interpersonales o relaciones humanas son uno de las principales factores para determinar vínculos e involucra la atmosfera social y de amistades que exista dentro de la organización, por ende incrementa la calidad y la aceptación de las decisiones, la satisfacción en el trabajo y su desempeño en sus labores dentro de la organización.
3. En tanto al segundo objetivo específico y estimando el resultado arrojado, en el que el nivel de significancia (bilateral) fue de 0,000, que es menor que el esperado ($p < 0,05$), asimismo, el resultado del coeficiente rho de Spearman es de 0,778** lo que indica, que existe una correlación positiva alta entre la comunicación y el desempeño laboral de la Municipalidad Distrital de Uranmarca, 2021, por lo cual podemos afirmar que la comunicación en la institución es un factor fundamental para su funcionamiento y el medio por el cual el intercambio de información entre los individuos y los distintos niveles existentes en la organización, así como la vinculación entre trabajadores en pensamiento, ideas, datos y valores.
4. Con relación al tercer objetivo específico, debido al resultado obtenido el nivel de significancia (bilateral) fue de 0,000, que es menor que el esperado ($p < 0,05$), asimismo, el resultado del coeficiente rho de Spearman es 0,864** lo que indica, que existe una correlación positiva alta entre el liderazgo y el desempeño laboral de la Municipalidad Distrital de Uranmarca, 2021, por ello podemos mencionar que el liderazgo juega un papel importante cuando se habla del alcance de objetivos y metas que tiene la organización, esto debido a la aptitud para influir en un grupo, inspirar, motivar y dirigir un grupo.

RECOMENDACIONES

1. Respecto a la primera conclusión, al personal directivo de la Municipalidad Distrital de Uranmarca, enfatizar el fortalecimiento del clima organizacional por medio de las relaciones interpersonales, la comunicación y el liderazgo, ya que estos tienen un efecto en el desempeño laboral de cada trabajador y en los grupos existentes dentro de la organización. Por ello se debe enfatizar la posición de los trabajadores e implementar acciones que mejoren el clima organizacional, como: fomentar el respeto, confianza e igualdad, generar un ambiente de apoyo, reconocer los logros alcanzados, dar autonomía a cada trabajador y ser lo suficientemente flexibles en las responsabilidades del trabajo y la vida de los colaboradores.
2. En cuanto a la segunda conclusión, al personal directivo ejecutivo y de administración de la Municipalidad Distrital de Uranmarca, fomentar las relaciones interpersonales a través de una comunicación y escucha efectiva, vínculos e intercambios sociales, normas de convivencia, objetivos a conseguir claramente establecidos, indicar y establecer las funciones y roles que cada trabajador tiene, a fin de fortalecer las relaciones interpersonales entre los trabajadores, mejorar el clima organizacional y por ende, mejorar el desempeño laboral que tienen los servidores de la municipalidad.
3. Con respecto a la tercera conclusión, debido a que la comunicación y el desempeño laboral se relacionan entre sí, el personal de la Municipalidad Distrital de Uranmarca, debe reafirmar su compromiso en la realización de actividades que aseguren la mejora de una comunicación efectiva entre todos los servidores que laboran en la municipalidad, poniendo a disponibilidad la información que requieran, fomentar la comunicación vertical en temas de jerarquía, mejorar los espacios de confianza, a fin de aumentar la productividad, eficiencia y eficacia de los trabajadores.
4. Finalmente, en lo que concierne a la cuarta conclusión, el personal de la Municipalidad Distrital de Uranmarca, deben enfatizar el liderazgo ejercido entre los colaboradores de la municipalidad, puesto que se relaciona directamente con el desempeño laboral de estos. Por ello se debe fomentar en los líderes de departamento y grupos tener una comunicación efectiva, ser el ejemplo a seguir por las buenas acciones y aptitudes, tomar decisiones asertivas y guiar a los colaboradores a optar por el mejor camino, inspirarlos a su mejora continua como profesional y como persona.

REFERENCIAS

- Albañil, O. A. (2015). *El Clima Laboral y la participación en la Institución Educativa Enrique López Albújar de Piura*. (Tesis de Maestría). Universidad de Piura, Perú.
- Ander-Egg, E. (2011). *Aprender a Investigar, nociones básicas*. España: Brujas.
- Arias, F. G. (2012). *El Proyecto de Investigación*. 6ta Edición. En F. G. Arias, Arias, Fidas Gerardo (pág. 24). Caracas: Episteme.
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la Investigación*. (3ª ed.). Colombia: Pearson
- Brunet, L., Schilman, F. (2005). *Convivir con el capital financiero: Corralito y movimientos ahorristas*. España: Fundamentos.
- Carrasco, D. S. (2009). *Metodología de la Investigación*. Lima: San Marcos.
- Chiavenato, I. (2000). *Administración de Recursos Humanos*. (5ª ed.). Bogotá: Mac Graw Hill.
- Chiavenato, I. (2004). *Gestión de talento humano* (5ª ed.). Colombia: McGraw-Hill.
- Chiavenato, I. (2007). *Introducción a la Teoría General de la Administración*. (7ª ed.). México: Mac Graw Hill.
- Chirinos, Y., Meriño, V. H., Martínez, C. (2018). El clima organizacional en el emprendimiento sostenible. *Revista EAN*, 84, 43-61.
- Coaquira, E. (2017). *Clima organizacional y desempeño laboral de los servidores de la Municipalidad Distrital de Coyllurqui, provincia de Cotabambas, Apurímac, 2017*. (Tesis de título profesional). Universidad Nacional Micaela Bastidas, Perú.
- Cuesta, A. (2001). *Gestión de Competencias* (1ª.ed.) La Habana: Editorial Academia.
- Dessler, G. (2009). *Administración de Recursos Humanos* (10ª ed.). México: Pearson Educación.
- Dolly, B. (2007). *Administración de servicios de alimentación*. () Colombia: Universidad de Antioquia.
- Drucker, P. (2002). *Los Desafíos de la Gerencia del Siglo XXI*. Bogotá: Grupo Editorial Norma.
- Fernández, M. y Gutiérrez, M. (2005). *Organización Escolar, profesión docente y entorno comunitario*. Universidad Internacional de Andalucía. España: Ediciones ACAL.

- García, N (2002). *La Administración Escolar para el cambio y el mejoramiento de las Instituciones Educativas*. Universidad de Costa Rica.
- Gan, F. y Berbel (2007). *Manual de Recursos Humanos*. España: UOC
- Gutiérrez, S. S. (2019). *El clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral: modelo de optimización basado en marketing intra organizacional en una empresa textil, región Arequipa, 2018*. (Tesis de Maestría). Universidad Nacional San Agustín de Arequipa, Perú.
- Hernández S. R., Fernández. C. C. y Baptista, L. M. (2014). *Metodología de la Investigación*. (6ª ed.). México: Mc Graw Hill
- Hurtado, L. Y. (2018). *Clima organizacional y desempeño laboral de los servidores de la Gerencia de Infraestructura de la Municipalidad Provincial de Cotabambas, Apurímac, 2017*. (Tesis de título profesional). Universidad Nacional Micaela Bastidas, Perú.
- Lusthaus, C., Adrien, M., Anderson, G. y Carden, F. (2001). *Mejorando el Desempeño de las Organizaciones: método de autoevaluación*. Cartago: Tecnológica.
- Marchart, L. (2006). *Actualizaciones para el Management y el Desarrollo Organizacional* (1ª ed.). Chile. Universidad Viña del Mar.
- Martínez, G. C. (2013). *La Gestión Empresarial*. (1ª ed.). Madrid: Díaz de Santos.
- Martínez, L. J. (2018). *Descripción y análisis del clima organizacional de la Agencia de Aduanas ABC Repecev S.A.S. a través del IMCOC*. (Tesis de título). Pontificia Universidad Javeriana, Colombia.
- Méndez, A. (2006). *El IMCOP: un método de análisis para su investigación Clima Organizacional en Colombia* (1ª ed.). Bogotá: Universidad del Rosario
- Mosley, Pietro y Megginson. (2005). *Supervisión, La práctica del Empowerment, Desarrollos de Equipos de Trabajo y su Motivación*. (6ª ed.). México: Thomson Editores.
- Palaci, F. (2005). *Psicología de la Organización*. Madrid, España: Pearson Prentice Hall.
- Rodríguez, D. (2005). *Diagnóstico Organizacional*. (6th. Ed.). México: Alfa omega.
- Salas, Y. V. (2017). *Clima organizacional y satisfacción laboral en instituciones prestadoras de servicio de salud pública*. (Tesis de Maestría). Universidad César Vallejo, Perú.

Santos, M. (2008). La Gestión de Competencias y su impacto en la mejora continua del Desempeño Labora. [Mensaje en Blog] Recuperado de <http://www.eumed.net/cursecon/ecolat/cu/2012/mass.html>.

Schermerhorn, J. R. (2006). Administración. México: Limusa S.A.

Tejada F. J., Giménez M. V., Federico G. B. y Viladod, V. G, (2007). Formación de Formadores. (2ª ed.). España: THOMSON

Toala, B. S., Álvarez P. D., Osejos V. J. y Quiñonez C. M. (2017). Prácticas de Innovación y Gestión de Calidad en las Organizaciones. (1ª ed.) : UNED Y 3 Ciencias

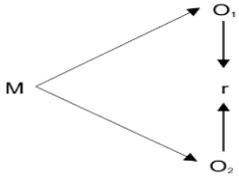
ANEXOS

Anexo 01: Matriz de consistencia de la investigación

Título: Clima organizacional y desempeño laboral de los servidores de la Municipalidad Distrital de Uranmarca - Chincheros, 2021.

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES Y DIMENSIONES
<p>PROBLEMA GENERAL:</p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre el clima organizacional y desempeño laboral de los servidores de la Municipalidad Distrital de Uranmarca, 2021?</p> <p>PROBLEMAS ESPECÍFICOS:</p> <p>a. ¿Cuál es la relación que existe entre las relaciones interpersonales y el desempeño laboral de los servidores de la Municipalidad Distrital de Uranmarca?</p> <p>b. ¿Cuál es la relación que existe entre la comunicación y el desempeño laboral de los servidores de la Municipalidad Distrital de Uranmarca?</p> <p>c. ¿Cuál es la relación que existe entre el liderazgo y el desempeño laboral de los servidores de la Municipalidad Distrital de Uranmarca?</p>	<p>OBJETIVO GENERAL:</p> <p>Determinar la relación que existe entre el clima organizacional y el desempeño laboral de la Municipalidad Distrital de Uranmarca, 2021.</p> <p>OBJETIVOS ESPECÍFICOS:</p> <p>a. Determinar la relación que existe entre las relaciones interpersonales y el desempeño laboral de los servidores de la Municipalidad Distrital de Uranmarca.</p> <p>b. Determinar la relación que existe entre la comunicación y el desempeño laboral de los servidores de la Municipalidad Distrital de Uranmarca.</p> <p>c. Determinar la relación que existe entre el liderazgo y el desempeño laboral de los servidores de la Municipalidad Distrital de Uranmarca.</p>	<p>HIPÓTESIS GENERAL:</p> <p>El clima organizacional se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los servidores de la Municipalidad Distrital de Uranmarca, 2021.</p> <p>HIPÓTESIS ESPECÍFICAS:</p> <p>a. Las relaciones interpersonales se relacionan significativamente con el desempeño laboral de los servidores de la Municipalidad Distrital de Uranmarca.</p> <p>b. La comunicación se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los servidores de la Municipalidad Distrital de Uranmarca.</p> <p>c. El liderazgo se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los servidores de la Municipalidad Distrital de Uranmarca.</p>	<p>VARIABLE 1:</p> <p>Clima organizacional</p> <p>Dimensiones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Relaciones interpersonales • Comunicación • Liderazgo <p>VARIABLE 2:</p> <p>Desempeño laboral</p> <p>Dimensiones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Eficiencia • Eficacia • Efectividad
<p>MÉTODO Y DISEÑO</p>	<p>POBLACIÓN Y MUESTRA</p>	<p>TÉCNICAS E INSTRUMENTOS</p>	

ENFOQUE: Cuantitativo
MÉTODO: Hipotético - Deductivo
DISEÑO: No experimenta- transversal



Dónde:
M = Muestra
O1 = Variable 1: Clima organizacional
O2 = Variable 2: Desempeño laboral
r = Relación entre las variables de estudio

TIPO DE INVESTIGACIÓN: Correlacional
NIVEL DE INVESTIGACIÓN: Descriptivo

POBLACIÓN: 80 trabajadores de la
Municipalidad Distrital de Uranmarca.

MUESTRA: No probabilística intencional
La muestra comprenderá un total de 27
trabajadores de la Municipalidad Distrital de
Uranmarca.

TÉCNICAS:

Encuesta

INSTRUMENTOS:

Cuestionario

TRATAMIENTO ESTADÍSTICO: SPSS V25.

Anexo 02: Matriz de operacionalización de variables

Título: Clima organizacional y desempeño laboral de los servidores de la Municipalidad Distrital de Uranmarca - Chincheros, 2021.

VARIABLES DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES
Variable 1: Clima organizacional	El clima organizacional es el ambiente propio de la organización producido y percibido por el individuo de acuerdo con las condiciones que encuentran en su proceso de interacción social y en la estructura organizacional, el cual se expresa por variables que orientan su creencia, percepción, grado de participación y actitud, determinando su eficiencia en el trabajo (Méndez Álvarez, 2006).	El clima organizacional es el ambiente generado por los servidores de la Municipalidad Distrital de Uranmarca cuando realizan su trabajo cotidiano, estudiándose las siguientes dimensiones: relaciones interpersonales, comunicación y liderazgo.	Relaciones interpersonales	<ul style="list-style-type: none"> - Apoyo entre los miembros de la institución - Cohesión - Convivencia entre trabajadores y jefes inmediato - Respeto entre los miembros de la institución
			Comunicación	<ul style="list-style-type: none"> - Comunicación interna - Medios de comunicación - Acceso a la información - Información oportuna
			Liderazgo	<ul style="list-style-type: none"> - Participación - Motivación - Toma de decisiones
Variable 2: Desempeño laboral	Desempeño laboral es la eficacia del personal que trabaja dentro de las organizaciones, la cual es necesaria para la organización, funcionando el individuo con una gran labor y satisfacción laboral. (Chiavenato, 2000).	El desempeño laboral será medido a través de la encuesta tomando en cuenta las dimensiones como son eficiencia, eficacia y efectividad.	Eficiencia	<ul style="list-style-type: none"> - Revisión a los documentos de gestión - Iniciativa - tiempo - Habilidades para solucionar problemas
			Eficacia	<ul style="list-style-type: none"> - Cantidad de trabajo - Responsabilidad - Calidad - Trabajo en equipo
			Efectividad	<ul style="list-style-type: none"> - Eficiencia y eficacia laboral - Retroalimentación - Evaluación de desempeño laboral - Buena atención a los usuarios

Anexo 03: Matriz de instrumento de recojo de datos

Título: Clima organizacional y desempeño laboral de los servidores de la Municipalidad Distrital de Uranmarca - Chincheros, 2021.

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	PESO %	N° DE ÍTEMS	PREGUNTAS	ESCALA VALORATIVA
Clima organizacional	Relaciones interpersonales	- Apoyo entre los miembros de la institución	17.02 %	8	1. Siente Ud. apoyo por parte de sus compañeros para la realización de su trabajo.	Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)
		- Cohesión			2. Los jefes de área de la entidad brindan su apoyo a los trabajadores en todo momento.	
		- Convivencia entre los trabajadores y jefes inmediatos			3. Sus compañeros de trabajo crean problemas, hablando de otros a sus espaldas.	
		- Respeto entre los miembros de la institución.			4. Las relaciones entre los compañeros de trabajo son fuertes.	
					5. Existen relaciones de convivencia entre su jefe y el equipo de trabajo	
					6. La convivencia entre los miembros de su área es agradable y productiva.	
					7. Existe respeto por la manera de pensar, de sentir y de actuar de los demás	
					8. Los compañeros de trabajo son empáticos ante una opinión distinta a las suyas.	
	Comunicación	- Comunicación interna	14.9%	7	9. Cree usted que el alcalde y los jefes(as) de cada área tienen una buena comunicación	
		- Medios de comunicación			10. La comunicación entre las áreas de trabajo es fluida	
		- Acceso a la información			11. ¿Las tareas y/o procedimientos son comunicados a través de medios impresos?	
		- Información oportuna			12. Toda información relevante en la entidad se conoce por los medios de comunicación adecuados.	
					13. Cuenta con acceso a la información correspondiente para cumplir con su trabajo	
					14. Toda información necesaria para realizar su trabajo es de fácil acceso.	
					15. Recibe usted las instrucciones de su jefe(a) en forma oportuna para cumplir su trabajo	

	Liderazgo	<ul style="list-style-type: none"> - Delegación de tareas o responsabilidades - Participación - Motivación - Toma de decisiones 	17.02 %	8	<p>16. Su jefe inmediato le asigna tareas de una manera equilibrada y justa</p> <p>17. Usted siente que su jefe le delega funciones de acuerdo a su capacidad</p> <p>18. Su jefe inmediato le permite participar en la planificación de su propio trabajo</p> <p>19. Todas las actividades del área se realizan con la participación de todos sus integrantes</p> <p>20. La entidad cuenta con políticas de motivación para los trabajadores.</p> <p>21. Mi jefe de área motiva para que se cumpla con los objetivos aprobados</p> <p>22. Su jefe tiene en mente los intereses de los trabajadores al tomar decisiones</p> <p>23. La toma de decisiones que se realizan en el área involucra a todos los trabajadores.</p>		
Desempeño laboral	Eficiencia	<ul style="list-style-type: none"> - Revisión a los documentos de gestión - Iniciativa - Tiempo - Habilidades para soluciones de problemas 	17.02 %	8	<p>24. Los documentos de gestión se encuentran vigentes y aprobados por el titular de la entidad.</p> <p>25. Ud. realiza consultas y aplicación frecuente de los documentos normativos como: MOF, ROF, MAPRO, TUPA, POI y PEI</p> <p>26. Puede realizar sus actividades, sin esperar que lo indiquen</p> <p>27. Mi jefe promueve que los trabajadores tengan iniciativa para realizar su trabajo</p> <p>28. Cumple con las tareas y obligaciones en los tiempos establecidos</p> <p>29. Los tiempos establecidos para el desarrollo de labores es el adecuado.</p> <p>30. Resuelve los problemas relacionados con sus tareas, sin recurrir a los demás</p> <p>31. Me entreno constantemente para desarrollar mis habilidades para solucionar problemas.</p>		
		<ul style="list-style-type: none"> - Cantidad de trabajo. - Responsabilidad. 			17.02 %	8	<p>32. Cuando llega a su oficina, ¿comienza a trabajar inmediatamente</p> <p>33. La cantidad de trabajo por hacer es el adecuado para el día</p> <p>34. Se considera responsable de las tareas que le son asignadas</p>

					35. La entidad delimita la responsabilidad de cada uno de los trabajadores en las funciones que realiza.	
		- Calidad			36. Sus compañeros de trabajo están comprometidos en hacer un trabajo de calidad 37. Mis labores las realizo con la calidad que exige la entidad.	
		- Trabajo en equipo			38. Existe trabajo en equipo para lograr las metas de la institución 39. La entidad promueve el trabajo de equipo en la institución	
	Efectividad	- Eficiencia	17.02 %	8	40. La eficiencia y la eficacia en el trabajo implican algún tipo de reconocimiento 41. Mi jefe promueve la eficiencia en el trabajo.	-
		- Retroalimentación			42. Cuando realiza su trabajo ¿puede saber a cada paso, si lo está haciendo bien? 43. Al final del día analizo si se puede mejorar los procesos que ejecuto.	
		- Evaluación del desempeño laboral			44. Recibe usted comentarios sobre su desempeño durante el transcurso del año entre las reuniones anuales 45. La entidad evalúa el desempeño que realizo en la entidad.	
		- Buena atención a los usuarios			46. Se brinda orientación adecuada a los usuarios que acuden a la institución 47. Los usuarios son atendidos en el tiempo establecido	

Anexo 04: Instrumento de recojo de datos

UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ MARÍA ARGUEDAS



FACULTAD CIENCIAS DE LA EMPRESA



ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

CUESTIONARIO

ESTIMADO COLABORADOR (A):

Le agradecemos anticipadamente por su colaboración, por dar su opinión sobre la Municipalidad Distrital de Uranmarca, para el trabajo de investigación titulado: “Clima organizacional y desempeño laboral de los servidores de la Municipalidad Distrital de Uranmarca -Chincheros, 2021”, por favor no escriba su nombre, es anónimo y confidencial.

Responda las alternativas de respuesta según corresponda marcando cada alternativa de respuesta con una x según su criterio.

Lea atentamente las siguientes preguntas y conteste de manera objetiva las preguntas indicadas, marcando con una X en el recuadro, según Ud. crea conveniente, teniendo en cuenta los siguientes indicadores:

1	2	3	4	5
Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre

N°	ÍTEMS	Escala Valorativa				
		1	2	3	4	5
VARIABLE 1: Clima organizacional						
Dimensión: Relaciones interpersonales						
01	Siente Ud. apoyo por parte de sus compañeros para la realización de su trabajo.					
02	Los jefes de área de la entidad brindan su apoyo a los trabajadores en todo momento.					
03	Sus compañeros de trabajo crean problemas, hablando de otros a sus espaldas.					
04	Las relaciones entre los compañeros de trabajo son fuertes.					
05	¿Existen relaciones de convivencia entre su jefe y el equipo de trabajo?					
06	La convivencia entre los miembros de su área es agradable y productiva					
07	¿Existe respeto por la manera de pensar, de sentir y de actuar de los demás?					
08	Los compañeros de trabajo son empáticos ante una opinión distinta a las suyas					
Dimensión: Comunicación						
09	Cree usted que el alcalde y los jefes(as) de cada área tienen una buena comunicación.					
10	La comunicación entre las áreas de trabajo es fluida.					
11	Las tareas y/o procedimientos son comunicados a través de medios impresos.					

12	Toda información relevante en la entidad se conoce por los medios de comunicación adecuados.						
13	Cuenta con acceso a la información correspondiente para cumplir con su trabajo.						
14	Toda información necesaria para realizar su trabajo es de fácil acceso.						
15	Recibe usted las instrucciones de su jefe(a) en forma oportuna para cumplir su trabajo.						
Dimensión: Liderazgo							
16	Su jefe inmediato le asigna tareas de una manera equilibrada y justa.						
17	Usted siente que su jefe le delega funciones de acuerdo a su capacidad.						
18	Su jefe inmediato le permite participar en la planificación de su propio trabajo.						
19	Todas las actividades del área se realizan con la participación de todos sus integrantes.						
20	La entidad cuenta con políticas de motivación para los trabajadores.						
21	Mi jefe de área motiva para que se cumpla con los objetivos aprobados.						
22	Su jefe tiene en mente los intereses de los trabajadores al tomar decisiones.						
23	La toma de decisiones que se realizan en el área involucra a todos los trabajadores.						
VARIABLE II: Desempeño laboral							
Dimensión: Eficiencia							
24	Los documentos de gestión se encuentran vigentes y aprobados por el titular de la entidad.						
25	Ud. realiza consultas y aplicación frecuente de los documentos normativos como: MOF, ROF, MAPRO, TUPA, POI y PEI.						
26	Puede realizar sus actividades, sin esperar que lo indiquen.						
27	Mi jefe promueve que los trabajadores tengan iniciativa para realizar su trabajo.						
28	Cumple con las tareas y obligaciones en los tiempos establecidos.						
29	Los tiempos establecidos para el desarrollo de labores es el adecuado.						
30	Resuelve los problemas relacionados con sus tareas, sin recurrir a los demás.						
31	Me entreno constantemente para desarrollar mis habilidades para solucionar problemas.						
Dimensión: Eficacia							
32	Cuando llega a su oficina, ¿comienza a trabajar inmediatamente?						
33	La cantidad de trabajo por hacer es el adecuado para el día.						
34	Se considera responsable de las tareas que le son asignadas.						
35	La entidad delimita la responsabilidad de cada uno de los trabajadores en las funciones que realiza.						
36	Sus compañeros de trabajo están comprometidos en hacer un trabajo de calidad.						
37	Mis labores las realizo con la calidad que exige la entidad.						
38	Existe trabajo en equipo para lograr las metas de la institución.						
39	La entidad promueve el trabajo de equipo en la institución.						
Dimensión: Efectividad							
40	La eficiencia y la eficacia en el trabajo implican algún tipo de reconocimiento.						
41	Mi jefe promueve la eficiencia en el trabajo.						
42	¿Cuándo realiza su trabajo puede saber a cada paso, si lo está haciendo bien?						
43	Al final del día analizo si se puede mejorar los procesos que ejecuto.						
44	Recibe usted comentarios sobre su desempeño durante el transcurso del año entre las reuniones anuales.						
45	La entidad evalúa el desempeño que realizo en la entidad.						
46	Se brinda orientación adecuada a los usuarios que acuden a la institución						
47	Los usuarios son atendidos en el tiempo establecido.						

Muchas gracias por su colaboración

Anexo 05: Ficha de validación por criterio de jueces o experto

FORMATO DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

I. GENERALIDADES:

Nombres y Apellidos: ...MERINO ASCUE ESTHER REYNA

Grado Académico: .MAGISTER

Fecha: ... 16.../...NOV.../ 2022.....

II. OBSERVACIONES:

FORMA:

.....El instrumento tiene forma para su respectiva aplicación.

ESTRUCTURA: (Referido a la coherencia, dimensión, indicadores e ~~items~~ ^{ítems})

.....Si hay coherencia en las dimensiones e indicadores

CONTENIDO: (Referido a la presentación de los reactivos, al grupo ~~muestral~~ ^{muestral})

.....El contenido muestral si fue aplicado por formula.....

III. VALIDACIÓN:

Luego de evaluado el instrumento **Procede** **No** **Procede** para su aplicación.


Dr. Esther Reyna Merino Ascue
DOCENTE

Sello y Firma del Evaluador
DNI: ...43556155.....

FORMATO DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

I. GENERALIDADES (Datos del Experto)

Nombres y Apellidos: Posa Nélida Ascue Ruiz

Grado Académico: Mag. en Gestión Pública

Fecha:/...../.....

II. OBSERVACIONES:

FORMA (Referido a cumplimiento de normas y reglas de redacción)

Mejore su redacción y los términos sean claros y precisos.

ESTRUCTURA (Referido a la coherencia, dimensión, indicadores e ítems)

Busque más autores para considerar los indicadores

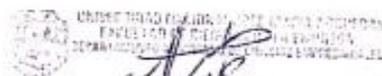
CONTENIDO (Referido a la presentación de los reactivos, al grupo muestral)

los reactivos presentados considere solo 1 tema no combine con otros

III. VALIDACIÓN:

Luego de observado el instrumento **Procede** **no Procede** para su aplicación

Levante las observaciones



Mag. Nélida Ascue Ruiz

DNI: 44346273

Sello y Firma del Evaluador

DNI: 44346273

FORMATO DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

I.-GENERALIDADES (Datos del Experto)

Nombres y Apellidos: CARLOS HUAMANQUISPE APAZA

Grado Académico: Magister en Administración de negocios

Fecha: 12-08-2022

II.-OBSERVACIONES:

FORMA (Referido a cumplimiento de normas y reglas de redacción)

Debe mejorarse respecto al uso de la tercera persona.....

.....

ESTRUCTURA (Referido a la coherencia, dimensión, indicadores e ítems)

CUMPLE

.....

CONTENIDO (Referido a la presentación de los reactivos, al grupo muestral)

CUMPLE

.....

.....

III.-VALIDACIÓN:

Luego de observado el instrumento **Procede** **no Procede** para su aplicación

Utilizar la tercera persona en la formulación de preguntas

.....

.....

 UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ MARÍA ARGUEDAS
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EMPRESA

Mg. CARLOS HUAMANQUISPE APAZA
DOCENTE

.....
Sello y Firma del Evaluador

DNI: 80072894