

UNIVERSIDAD NACIONAL DE MOQUEGUA

**Escuela Profesional de Gestión Pública y
Desarrollo Social**

**CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO
LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE
LA MUNICIPALIDAD DEL CENTRO
POBLADO SAN ANTONIO –
MOQUEGUA, 2016**

TESIS

PRESENTADO POR:

KEYLA MAGALY TALA FLORES

**Para optar el Título profesional de:
LICENCIADO EN GESTIÓN PÚBLICA Y
DESARROLLO SOCIAL**

MOQUEGUA – PERÚ

2018



UNIVERSIDAD NACIONAL DE MOQUEGUA
ESCUELA PROFESIONAL DE GESTIÓN PÚBLICA Y DESARROLLO SOCIAL

ACTA DE SUSTENTACIÓN

EL JURADO DICTAMINADOR, SEGÚN RESOLUCIÓN.....

CONFORMADO POR:

PRESIDENTE: DR. PEDRO JESÚS MAQUERA LUQUE.....

PRIMER MIEMBRO: DR. ROBERTO TITO CONDORI PÉREZ.....

SEGUNDO MIEMBRO: DRA. GENCIANA SERRUTO MEDINA.....

HA CALIFICADO LA TESIS TITULADA:

CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS
TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD DEL CENTRO POBLADO
SAN ANTONIO - MOQUEGUA, 2016

ASESOR: DR. JOSÉ LUIS MORALES ROCHA.....

TESISTA: BACH. KEYLA MAGALY TALA FLORES.....

TERMINADA LA SUSTENTACIÓN Y DEFENSA DE LA TESIS, DICTAMINA COMO:

APROBADA..... POR UNANIMIDAD..... CON EL CALIFICATIVO
DE BUENO..... OBTENIENDO LA NOTA DE: QUINCE..... (15)

QUEDANDO EXPEDITO PARA QUE SE LE CONFIERA EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

LICENCIADO EN GESTIÓN PÚBLICA Y DESARROLLO SOCIAL

EN FE DE ELLO QUEDA ASENTADA LA PRESENTE ACTA.

MOQUEGUA, 27 DE NOVIEMBRE DEL AÑO 2017

.....
Presidente del Jurado

.....
Primer Miembro

.....
Segundo Miembro

.....
Tesista

DEDICATORIA

A Dios por darme la sabiduría necesaria
para enfrentar los retos en mi vida y
ayudarme en todo momento.

AGRADECIMIENTOS

A mi familia por su apoyo incondicional, apoyándome en los momentos más difíciles, para seguir adelante.

A mis amigos y maestros por ser un apoyo incondicional en mi carrera.

A la Universidad Nacional de Moquegua por la formación profesional.

A la Municipalidad del Centro Poblado San Antonio al permitirme desarrollar el presente trabajo de investigación.

A todas las personas que contribuyeron al desarrollo de este trabajo de investigación.

CONTENIDO

PÁGINA DEL JURADO.....	ii
DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTOS.....	iv
CONTENIDO	v
ÍNDICE DE TABLAS.....	ix
ÍNDICE DE FIGURAS.....	x
RESUMEN.....	xii
ABSTRACT	xiii
INTRODUCCIÓN.....	1
CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	3
1.1. Descripción de la realidad problemática.....	3
1.2. Formulación del problema.....	7
1.2.1. Interrogante general.....	7
1.2.2. Interrogantes secundarias.....	7
1.3. Justificación	8
1.4. Formulación de objetivos	9
1.4.1. Objetivo general.....	9

1.4.2. Objetivos específicos	9
1.5. Formulación de hipótesis	10
1.5.1. Hipótesis general	10
1.5.2. Hipótesis específicas	10
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	12
2.1. Antecedentes del estudio.....	12
2.1.1. Antecedentes internacionales	12
2.1.2. Antecedentes nacionales	18
2.1.3. Antecedentes locales	24
2.2. Bases teóricas	26
2.2.1. Orígenes y antecedentes del clima organizacional	26
2.2.2. Clima organizacional.....	27
2.2.3. Dimensiones del clima organizacional	29
2.2.4. Desempeño laboral.....	31
2.2.5. Dimensiones del desempeño laboral	32
2.3. Definición de términos	34
CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO	36
3.1. Tipo y diseño	36
3.1.1. Tipo.....	36
3.1.2. Diseño..	36
3.2. Nivel de investigación	37

3.3. Operacionalización de variables	37
3.3.1. Variable 1	37
3.3.2. Variable 2	37
3.4. Población y muestra	40
3.4.1. Población.....	40
3.4.2. Muestra.....	40
3.5. Técnicas e instrumentos para la recolección de datos	41
3.5.1. Técnicas	41
3.5.2. Instrumentos.....	41
3.6. Validación y confiabilidad de los instrumentos	41
3.6.1. Fiabilidad de los instrumentos.....	41
3.6.2. Validez de los instrumentos	43
3.7. Métodos y técnicas para la presentación y análisis de datos	45
PRESENTACIÓN DE RESULTADOS.....	46
4.1. Resultados.....	46
4.1.1. Presentación de datos generales.....	46
4.1.2. Presentación y análisis de la variable clima organizacional	51
4.1.3. Presentación y análisis de la variable desempeño laboral	57
4.2. Comprobación de hipótesis.....	61
4.2.1. Hipótesis general	61
4.2.2. Hipótesis específicas	63

CONCLUSIONES.....	72
RECOMENDACIONES.....	74
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	76
ANEXOS	83

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1.	Variable 1: Clima organizacional	38
Tabla 2.	Variable 2: Desempeño laboral	39
Tabla 3.	Trabajadores de la Municipalidad del Centro Poblado San Antonio	40
Tabla 4.	Validación de instrumento del clima organizacional	43
Tabla 5.	Validación de instrumento del desempeño laboral	44
Tabla 6.	Edad de los trabajadores de la Municipalidad del Centro Poblado San Antonio	46
Tabla 7.	Sexo de los trabajadores de la Municipalidad del Centro Poblado San Antonio	48
Tabla 8.	Nivel de Educación de los trabajadores de la Municipalidad del Centro Poblado San Antonio	49
Tabla 9.	Tiempo de servicio de los trabajadores de la Municipalidad del Centro Poblado San Antonio.....	50
Tabla 10.	Dimensión 1: Estructura organizacional.....	51
Tabla 11.	Dimensión 2: Liderazgo	52
Tabla 12.	Dimensión 3: Toma de decisiones.....	53
Tabla 13.	Dimensión 4: Motivación	55
Tabla 14.	Dimensión 5: Comportamiento individual.....	56
Tabla 15.	Dimensión 1: Comunicación	57
Tabla 16.	Dimensión 2: Aceptación al cambio organizacional	58
Tabla 17.	Dimensión 3: Relaciones interpersonales.....	60

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Edad de los trabajadores de la Municipalidad del Centro Poblado San Antonio	47
Figura 2. Sexo de los trabajadores de la Municipalidad del Centro Poblado San Antonio	48
Figura 3. Nivel de educación de los trabajadores de la Municipalidad del Centro Poblado San Antonio	49
Figura 4. Tiempo de servicio de los trabajadores de la Municipalidad del Centro Poblado San Antonio	50
Figura 5. Dimensión 1: Estructura organizacional.....	51
Figura 6. Dimensión 2: Liderazgo	52
Figura 7. Dimensión 3: Toma de decisiones	54
Figura 8. Dimensión 4: Motivación	55
Figura 9. Dimensión 5: Comportamiento individual.....	56
Figura 10. Dimensión 1: Comunicación.....	57
Figura 11. Dimensión 2: Aceptación al cambio organizacional	59
Figura 12. Dimensión 3: Relaciones interpersonales.....	60

ECUACIONES

Ecuación [1].....	42
Ecuación [2].....	62

RESUMEN

El presente trabajo de investigación tuvo por objetivo determinar si existe relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad del Centro Poblado San Antonio; se trata de una investigación de tipo aplicada, se enmarcó dentro del diseño de investigación no experimental - transversal, el nivel de la investigación es correlacional, la población para la presente investigación fue de 23 trabajadores. Se aplicó dos cuestionarios, para la variable clima organizacional y para la variable desempeño laboral. Para probar la hipótesis se realizó el análisis estadístico de Tau b de Kendall, el cual mostró que existe evidencia estadística para afirmar que el clima organizacional se relaciona directamente con el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad del Centro Poblado San Antonio, con un nivel de significancia del 5%.

Palabras clave: Clima organizacional y desempeño laboral.

ABSTRACT

The objective of this research work was to determine if there is a relationship between the organizational climate and the work performance of the workers of the Municipality of the San Antonio Town Center; it is a research of applied type, it was framed within the design of non-experimental research - transversal, the level of research is correlational, the population for the present investigation was 23 workers. Two questionnaires were applied, for the variable organizational climate and for the variable work performance. To test the hypothesis, the statistical analysis of Kendall's Tau b was made, which showed that there is statistical evidence to affirm that the organizational climate is directly related to the work performance of the workers of the Municipality of the San Antonio Town Center, with a level of significance of 5%.

Keywords: Organizational climate and work performance.

INTRODUCCIÓN

El recurso humano es importante dentro de toda institución pública, es por ello que se le debe dar las mejores condiciones de trabajo para su rendimiento, no solo atendiendo sus necesidades económicas, sino también motivándolos y capacitándolos para que se sientan realizados profesionalmente. Al respecto, la Presidencia del Consejo de Ministros presentó el Manual para mejorar la atención a la ciudadanía en las entidades de la Administración Pública del Perú en el año 2015, el cual establece condiciones y medidas mínimas que deben implementar las entidades públicas, entre ellas están los incentivos y reconocimiento al logro de resultados, obteniendo así que los servidores públicos estén motivados, satisfechos y que ello se refleje en su nivel de desempeño laboral.

Un buen ambiente laboral ayuda y alienta a ser competentes entre compañeros de trabajo, permitiendo que los servidores públicos se comprometan a ser responsables en su desempeño laboral, dando lo mejor de sí en agradecimiento a su satisfacción laboral.

Debido a las falencias encontradas sobre los aspectos relacionados al clima organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad del Centro Poblado San Antonio, se ha elaborado el presente trabajo con la finalidad de determinar la relación que existe entre el clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad del Centro Poblado

San Antonio. Para lograr el objetivo de la presente investigación, a continuación, se detalla su estructura:

En el Capítulo I: Planteamiento del Problema se desarrolló la descripción de la realidad problemática, formulación del problema, justificación e importancia y formulación de objetivos e hipótesis.

En el Capítulo II: Marco Teórico se incluyen todos los antecedentes de la investigación, las bases teóricas que sustentan esta investigación y el marco conceptual.

En el Capítulo III: Marco Metodológico se describió el tipo y diseño de la investigación, nivel de investigación, operacionalización de las variables, población y muestra, técnicas e instrumentos para la recolección de datos, validación y confiabilidad de los instrumentos, métodos y técnicas para la presentación y análisis de datos.

En el Capítulo IV: Presentación de Resultados se presenta los resultados de clima organizacional y desempeño laboral, así como la comprobación de hipótesis, finalmente se presenta las conclusiones y recomendaciones.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Descripción de la realidad problemática

Actualmente, hay algunas instituciones públicas que no cuentan con instrumentos para la medición del clima organizacional, sin tomar en cuenta que el clima organizacional incide de manera directa en el desempeño laboral de la institución y su medición proporciona herramientas a los gerentes para que orienten sus esfuerzos hacia los aspectos que están afectando positiva o negativamente la productividad de su área de trabajo (Robles y Borja, 2008).

Para Sánchez, Aguirre y Martínez (2012), el clima organizacional es un elemento que puede afectar el rendimiento del trabajador y del equipo. Entendiéndose por rendimiento la capacidad productiva, la utilización de sus habilidades y sus potencialidades, que se verán afectadas cuando el capital humano de la organización no convive en un clima favorable.

Muchas instituciones públicas han estudiado el clima organizacional ya que ejerce influencia en el desempeño laboral de los trabajadores y este se ve reflejado en los resultados organizacionales.

En Cuba se han encontrado investigaciones que han estudiado el clima organizacional con la finalidad de aportar a la mejora de la dirección de las organizaciones y/o servicios de salud, siendo una de estas el estudio realizado por Segredo (2015), en donde se logró evaluar la percepción del clima organizacional en unidades de atención primaria de salud, esta investigación mide las variables de liderazgo, motivación, participación y reciprocidad.

Patlán y Flores (2013) realizaron una validación de la escala multidimensional de clima organizacional con profesionales de la salud en hospitales de Chile. Considerando al clima organizacional como una variable que tiene un efecto significativo en el comportamiento de los trabajadores y recientemente se ha intensificado su importancia para ser evaluada por todo tipo de organizaciones.

Goñi (2011) realizó un estudio acerca del clima organizacional en los servicios de cuna – jardín de la ciudad de Lima, para conocer cómo perciben el clima organizacional los trabajadores de servicios de cuna – jardín y/o centros preescolares públicos de los distritos de Independencia, Rímac y San Martín de Porres, con el fin de reforzar o modificar donde sea necesario, a través de indicadores de gestión, como uno de los elementos básicos para generar mejoramiento continuo.

La Municipalidad de Santiago de Surco- Lima, tiene como línea estratégica establecida en el Plan de Desarrollo Concertado 2009 - 2021: la

participación y buen gobierno siendo uno de sus objetivos específicos el de mejorar la motivación y el clima organizacional en los colaboradores de la Municipalidad, ya que considera relevante para el desarrollo de su capital humano. Es importante destacar el énfasis que se da en temas de mejora de competencias y habilidades personales de los colaboradores.

El Ministerio de Salud en el año 2011 elaboró una herramienta metodológica denominada “Metodología para el estudio del clima organizacional”, su objetivo fue proporcionar una herramienta metodológica que oriente e impulse la medición y la intervención para la mejora del clima organizacional en los establecimientos de salud del Perú; capacitar en los aspectos técnicos que facilitan la implementación del estudio del clima organizacional; promover el uso práctico de los resultados, a través de la elaboración de proyectos, planes y/o acciones de mejora del clima organizacional y obtener información acerca de los factores que determinan los comportamientos organizacionales. Es por ello que durante el año 2013 la intervención para la mejora del clima organizacional en los hospitales del Perú, se centró en promover el cambio de actitud del personal como estrategia de desarrollo personal. Llevando a cabo talleres se pretendió lograr que cada trabajador del hospital asuma su responsabilidad como integrante de la organización y que pueda proponer iniciativas, poniendo de lado sus intereses personales a favor de los institucionales.

Debido al importante rol de las municipalidades distritales o gobiernos locales en el desarrollo y la economía del país, es importante asegurar el

logro de sus objetivos. Para ello debe contarse con un clima organizacional favorable dentro de estas.

En este escenario se realizó un análisis interno basado en la observación dentro de la Municipalidad del Centro Poblado San Antonio, donde en algunos casos los trabajadores no se encuentran muy conformes con el ambiente de trabajo pues se sienten desmotivados, sus superiores no los escuchan, falta organización y trabajo en equipo, regular comunicación entre los departamentos y se presenta un ambiente tenso. También se observó que algunos no cuentan con los medios y recursos suficientes para realizar su trabajo, lo cual impide que se desarrolle un clima organizacional favorable e incide en el desempeño laboral de los trabajadores. Así mismo, los responsables de dirigir la organización, están poco convencidos que, una manera eficaz de mantener satisfechos a los empleados, lograr un mejor desempeño laboral y mejor resultado, es garantizar un clima organizacional adecuado.

Con el presente trabajo se pretende determinar la relación que existe entre el clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad del Centro Poblado San Antonio – Moquegua; a efectos de que pueda ser replicado en otras instituciones de este sector.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Interrogante general

¿Cómo se relaciona el clima organizacional con el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad del Centro Poblado San Antonio - Moquegua, 2016?

1.2.2. Interrogantes secundarias

a) ¿Cuál es la relación que existe entre la estructura organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad del Centro Poblado San Antonio - Moquegua, 2016?

b) ¿Cuál es la relación que existe entre el liderazgo y el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad del Centro Poblado San Antonio - Moquegua, 2016?

c) ¿Cuál es la relación que existe entre la toma de decisiones y el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad del Centro Poblado San Antonio - Moquegua, 2016?

d) ¿Cuál es la relación que existe entre la motivación y el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad del Centro Poblado San Antonio - Moquegua, 2016?

e) ¿Cuál es la relación que existe entre el comportamiento individual y el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad del Centro Poblado San Antonio - Moquegua, 2016?

1.3. Justificación

La investigación se realizó, porque se pretende mejorar el clima organizacional que presenta actualmente la Municipalidad del Centro Poblado San Antonio, ya que un clima organizacional favorable logra que los trabajadores permanezcan en sus fuentes laborales, garantizando los ingresos para el mantenimiento de sus familias. Los resultados de esta investigación reportarán recomendaciones que las autoridades de la Municipalidad del Centro Poblado San Antonio decidan en qué medida aplicarlas, de este modo ofrecer un mejor servicio a los usuarios y construir una mejor imagen hacia la comunidad.

Importancia de la investigación

La presente investigación es importante porque benefició directamente a la institución, ya que se conoció los factores que inciden negativamente en el clima organizacional y el estado actual de su ambiente laboral. De esta manera, si se cuenta con un clima organizacional favorable ayudará a que los trabajadores de la institución, que constituyen el pilar fundamental, para el logro de los objetivos y metas institucionales, se comprometan a ser responsables en sus asignaciones laborales dentro de la institución.

Además, los aportes metodológicos del presente trabajo permitirán servir como antecedentes para futuras investigaciones.

1.4. Formulación de objetivos

1.4.1. Objetivo general

Determinar la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad del Centro Poblado San Antonio - Moquegua, 2016.

1.4.2. Objetivos específicos

- a) Identificar la relación que existe entre la estructura organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad del Centro Poblado San Antonio - Moquegua, 2016.

- b) Identificar la relación que existe entre el liderazgo y el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad del Centro Poblado San Antonio - Moquegua, 2016.

- c) Identificar la relación que existe entre la toma de decisiones y el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad del Centro Poblado San Antonio - Moquegua, 2016.

d) Identificar la relación que existe entre la motivación y el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad del Centro Poblado San Antonio - Moquegua, 2016.

e) Identificar la relación que existe entre el comportamiento individual y el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad del Centro Poblado San Antonio - Moquegua, 2016.

1.5. Formulación de hipótesis

1.5.1. Hipótesis general

El clima organizacional se relaciona directamente con el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad del Centro Poblado San Antonio- Moquegua, 2016.

1.5.2. Hipótesis específicas

a) Existe relación directa entre la estructura organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad del Centro Poblado San Antonio- Moquegua, 2016.

b) Existe relación directa entre el liderazgo y el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad del Centro Poblado San Antonio- Moquegua, 2016.

- c) Existe relación directa entre la toma de decisiones y el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad del Centro Poblado San Antonio- Moquegua, 2016.

- d) Existe relación directa entre la motivación y el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad del Centro Poblado San Antonio- Moquegua, 2016.

- e) Existe relación directa entre el comportamiento individual y el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad del Centro Poblado San Antonio- Moquegua, 2016.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes del estudio

2.1.1. Antecedentes internacionales

Uría (2011) realizó la investigación: “El clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores de Ándelas Cía. Ltda. De la ciudad de Ambato “en la Escuela de Ciencias Administrativas de la Universidad Técnica de Ambato - Ecuador. La investigación llegó a las siguientes conclusiones: i) Existe inconformidad por parte de los trabajadores en cuanto al clima organizacional existente en Ándelas Cía. Ltda. ii) El desempeño laboral de los trabajadores se ve afectado en gran parte por la aplicación del liderazgo autocrático, ya que impide la aportación de nuevas ideas y los cohibe en cierto modo a dar un valor agregado a su trabajo diario. iii) Existe desmotivación en los trabajadores por la falta de reconocimiento a su labor por parte de los directivos.

Hernández y Rojas (2011) realizó la investigación: “Propuesta de creación de un instrumento de medición de clima organizacional para una

industria farmacéutica” en la Escuela de Ciencias Administrativas y Económicas de la Universidad ICESI - Colombia. La investigación llegó a las siguientes conclusiones: i) La medición de clima laboral hace que las empresas conozcan las percepciones de los empleados acerca de las variables que más inciden en su comportamiento, lo que se refleja en su desempeño. ii) Los directivos de recursos humanos de la empresa farmacéutica quedaron muy satisfechos con el instrumento obtenido de este proyecto. iii) El contar con un clima organizacional satisfactorio es importante para el logro de los objetivos estratégicos de la organización; cabe resaltar que no es todo lo que se necesita, pero es un factor importante que aporta al logro de dichos objetivos.

Sánchez (2012) realizó la investigación: “Evaluación del clima organizacional en el desempeño de los trabajadores y directivos de las Instalaciones Turísticas” en la Escuela de Post Grado de la Universidad Ciego de Ávila - Cuba. La investigación llegó a las siguientes conclusiones: i) El clima organizacional puede ser vínculo u obstáculo para el buen desempeño de la empresa y constituye un elemento fundamental en la distinción e influencia en el comportamiento de quienes la integran. ii) El clima organizacional resulta de la opinión que los trabajadores y directivos se forman de la organización a la que pertenecen. iii) El clima organizacional incluye el sentimiento que el empleado percibe de su cercanía o distanciamiento con respecto a su jefe, a sus colaboradores y compañeros de trabajo, teniendo como factores determinantes: la

estructura, la responsabilidad, las recompensas, los desafíos, las relaciones, la cooperación, los estándares, los conflictos y la identidad.

Gamarra (2013) realizó la investigación: “Diagnóstico del clima organizacional y el desempeño laboral del talento humano del Hospital de Santa Elena Dr. Liborio Panchana, año 2013” en la Escuela de Administración de la Universidad Estatal Península de Santa Elena – Ecuador. La investigación llegó a las siguientes conclusiones: i) En cuanto a la motivación, el personal del Hospital de Santa Elena Dr. Liborio Panchana Sotomayor, en la actualidad se siente desmotivado, por lo que el departamento de Gestión del Talento Humano debe tener en cuenta un incentivo para su personal. ii) Los directivos del Hospital al tomar decisiones importantes pocas veces aceptan las opiniones o sugerencias del personal, y esto provoca que el personal se sienta inseguro e insatisfecho al momento de desempeñar sus funciones. iii) El Hospital Dr. Liborio Panchana Sotomayor no ofrece capacitaciones a todo el personal, solo el 17% es capacitado para ejercer un buen desempeño laboral.

Valencia (2013) realizó la investigación: “Medición del clima organizacional en el sector manufacturero de pinturas de la región Central” en la Escuela de Post Grado de la Universidad Bicentenario de Aragua - Venezuela. La investigación llegó a las siguientes conclusiones: i) El clima organizacional constituye uno de los factores determinantes de los procesos organizativos, de gestión, cambio e innovación. Adquiere relevancia por su repercusión inmediata, tanto en los procesos como en

los resultados, lo cual incide directamente en la calidad del propio sistema y su desarrollo. ii) Se encontró que la variable retribución del clima organizacional evidencia un porcentaje significativo de personas que no están de acuerdo con la parte económica que les brinda la empresa. iii) Se encontró que la variable sentido de pertenencia del clima organizacional evidencia un porcentaje significativo de personas con un sentimiento de orgullo derivado de la vinculación a la empresa y un alto compromiso con sus objetivos y programas.

Rodríguez (2013) realizó la investigación: "Evaluación del clima organizacional en las empresas de alimentos balanceados para animales de la región Centro Occidental" en la Escuela de Post Grado de la Universidad Centro Occidental Lisandro Alvarado - Venezuela. La investigación llegó a las siguientes conclusiones: i) Las empresas estudiadas presentan como elementos que conforman el clima organizacional, en primer lugar, un medio ambiente de trabajo adecuado, donde el personal del nivel gerencial, así como el administrativo, tienen la percepción de contar con espacios físicos, equipos de trabajo en óptimas condiciones para el desempeño de sus actividades. ii) No obstante, en relación al sistema de salarios y recompensas utilizado por las organizaciones de alimentos balanceados para animales de la región Centro Occidental, se encontró que a nivel gerencial existe un alto grado de satisfacción y aceptación de dicho sistema pero a nivel administrativo la tendencia difiere con relación a la gerencia, ya que el personal considera que aun y cuando se reconoce la existencia de sistemas de recompensas,

perciben que este no es el más apropiado y las empresas no poseen políticas de desarrollo ni de remuneración idóneas, para que sean incentivados y puedan obtener resultados más productivos en el desempeño de sus funciones.

Pérez (2014) realizó la investigación: “El clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores del MIES (Dirección Provincial Pichincha)” en la Escuela de Ciencias Psicológicas de la Universidad Central del Ecuador - Ecuador. La investigación llegó a las siguientes conclusiones: i) Existe inconformidad por parte de los trabajadores en cuanto al clima organizacional existente en el Ministerio de Inclusión Económica y Social (MIES), debido a la desmotivación en los trabajadores por la falta de reconocimiento a sus labores por parte de los jefes. ii) El desempeño laboral de los trabajadores se ve afectado en gran parte por el liderazgo autocrático que se desarrolla en la institución, ya que impide la aportación de nuevas ideas, sugerencias y opiniones, lo que cohibe en cierto modo a dar un valor agregado al trabajo diario. iii) Con respecto al trabajo en equipo existe la falta de apoyo y cooperación entre los compañeros debido a la inexistencia de participación en actividades institucionales, lo que incide finalmente en la falta de compromiso organizacional, así como también se observa la obstaculización de las relaciones entre las diferentes unidades de la institución.

Menéndez (2014) realizó la investigación: “Clima organizacional en la Municipalidad del Progreso, Jutiapa”, en la Escuela de Ciencias

Económicas y Empresariales de la Universidad Rafael Landívar – Guatemala. La investigación llegó a las siguientes conclusiones: i) Se concluye que, el espacio físico es el adecuado, siendo lo suficientemente amplio, esto último les ha facilitado tanto el aprovechamiento racional como la distribución de los lugares de trabajo, para albergar a los colaboradores de la institución. ii) Se determinó que las instalaciones son muy buenas pues están debidamente iluminadas, el color de las paredes está seleccionado de acuerdo con las condiciones climáticas del lugar, también los colaboradores disfrutaban de una ventilación adecuada, precisamente por la amplitud con que cuenta el edificio. iii) Sobre el mobiliario y equipo, se trata de mantener un equipo moderno para facilitar el trabajo. Aunque únicamente una porción pequeña del área administrativa indicó que el mobiliario y equipo era antiguo.

Antúnez (2015) realizó la investigación: “El clima organizacional como factor clave para optimizar el rendimiento laboral de los empleados del área de caja de las agencias de servicios bancarios Banesco ubicadas en la ciudad de Maracay, Estado Aragua” en la Escuela de Ciencias Económicas y Sociales de la Universidad de Carabobo - Venezuela. La investigación llegó a las siguientes conclusiones: i) El diagnóstico de los factores que determinan actualmente el clima organizacional de los empleados del área de caja de las agencias de servicios bancarios Banesco, ubicadas en la ciudad de Maracay, permitió conocer que el trabajo en equipo, la comunicación, la organización y la tecnología son los factores que influyen positivamente el ambiente en el cual los

trabajadores desempeñan sus actividades, generando efectos sobre la calidad de vida laboral de las personas y la buena disposición del personal para alcanzar un mejor desempeño laboral. ii) Existen otros factores tales como: la satisfacción al cliente, el liderazgo, la motivación y los valores; que aun estando presentes y alcanzando ponderaciones superiores al 50 por ciento, deben ser considerados como elementos de riesgo capaces de generar un detrimento en el conjunto de propiedades inherentes a la atmosfera laboral y, por consiguiente, al rendimiento de las personas durante la jornada de trabajo. iii) Por otra parte, la determinación del nivel de rendimiento de los empleados que laboran en el área de caja de las agencias de servicios bancarios Banesco, llevó a concluir que los colaboradores poseen conocimientos, formación, competencias, capacidad y conductas evidenciadoras de un buen desempeño laboral.

2.1.2. Antecedentes nacionales

Sotomayor (2013) realizó la investigación: “Relación del clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la sede central del Gobierno Regional de Moquegua, 2012” en la Escuela de Ciencias Jurídicas y Empresariales de la Universidad Jorge Basadre Grohmann – Tacna. La investigación llegó a las siguientes conclusiones: i) Referente a la variable clima organizacional, se ha encontrado que los trabajadores administrativos de la sede central del Gobierno Regional de Moquegua califican como de nivel medio o moderado. ii) En lo que se refiere a la variable satisfacción laboral, se ha encontrado que los

trabajadores administrativos de la sede central del Gobierno Regional de Moquegua califican como de nivel medio o moderado, dicho de otro modo, que no es tan alta ni tan baja la satisfacción que experimenta el servidor de la institución. iii) Existe una relación significativamente alta y positiva entre el clima organizacional respecto a la satisfacción laboral en los trabajadores de la sede central del Gobierno Regional de Moquegua, que permite inferir que a mayor clima organizacional que perciban los trabajadores mayor será la satisfacción laboral que experimenten los servidores de la institución.

Casas y López (2014) realizaron la investigación: “Programa de participación y reconocimiento para mejorar el clima organizacional de la Municipalidad Distrital de Santiago de Cao” en la Escuela de Ciencias Económicas de la Universidad Privada Antenor Orrego - Trujillo. La investigación llegó a las siguientes conclusiones: i) Los resultados del pre test señalan que existe un clima pésimo y un nivel de satisfacción laboral bajo en los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Santiago de Cao - provincia de Ascope - departamento de la Libertad. ii) Las principales causas de la insatisfacción laboral que inciden en el clima organizacional de la Municipalidad Distrital de Santiago de Cao - provincia de Ascope - departamento de la Libertad, son el ambiente de trabajo, la mala interacción con sus compañeros de trabajo, una mayor remuneración y el reconocimiento por parte de la dirección. iii) El programa de participación y reconocimiento ha sido diseñado con el propósito de que los

colaboradores se sientan identificados, motivados, reconocidos por su esfuerzo laboral.

Toala (2014) realizó la investigación: “Diseño de clima organizacional como mecanismo de atención y su incidencia en el desempeño profesional de los servidores públicos del ilustre Municipio de Jipijapa – 2013” en la Escuela de Ciencias Económicas de la Universidad Privada Antenor Orrego - Trujillo. La investigación llegó a las siguientes conclusiones: i) El Ilustre Municipio de Jipijapa no cuenta con buenas relaciones interpersonales entre las autoridades y servidores públicos. ii) El Ilustre Municipio de Jipijapa no brinda en su totalidad el apoyo institucional y orientación administrativa para que se fortalezca el estatus personal y el entorno laboral de los servidores públicos. iii) Los servidores públicos necesitan de un programa de apoyo integral que mejore las actividades y funciones, esto representaría una ventaja importante para el desarrollo de la institución.

Vásquez (2015) realizó la investigación: “Diagnóstico del clima organizacional y la calidad de atención al paciente en el Centro de Salud Llama” en la Escuela de Administración de Empresas de la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo - Chiclayo. La investigación llegó a las siguientes conclusiones: i) La dimensión Empatía presentó el mayor porcentaje en cuanto a nivel de calidad alto y la dimensión Elementos tangibles obtuvo el menor porcentaje en cuanto a nivel de calidad bajo. ii) Podemos concluir que la percepción de los trabajadores del Centro de

Salud Llama con respecto al clima laboral durante el presente año, resultó encontrarse en un nivel medio tendencia a ser alto. iii) Queda evidencia que el nivel de calidad del servicio, desde la percepción del usuario en el Centro de salud Llama es alto, es decir, existe una clara satisfacción del usuario; por tanto, las expectativas del paciente han sido superadas.

Panta (2015) realizó la investigación: “Análisis del clima organizacional y su relación con el desempeño laboral de la plana docente del Consorcio Educativo "Talentos" de la ciudad de Chiclayo” en la Escuela de Administración de Empresas de la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo - Chiclayo. La investigación llegó a las siguientes conclusiones:

- i) Se evidencia que existe influencia significativa entre el clima organizacional y el desempeño laboral de la plana docente del Consorcio Educativo Talentos de la ciudad de Chiclayo.
- ii) El tipo de clima organizacional existente entre la plana docente del consorcio educativo Talentos, es el autoritario, el cual está basado en un sistema de autoritarismo explotador. Cabe resaltar que este tipo de clima es muy malo, porque no se tiene confianza en sus empleados, siendo esta imprescindible en una organización, donde el educando es el perjudicado.
- iii) Para la plana docente del consorcio educativo Talentos es muy importante capacitarse para escalar a otros puestos, pero no se les asignan las debidas facilidades, aun así, ellos están en constante formación por cuenta propia.

Quispe (2015) realizó la investigación: “Clima organizacional y desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Pacucha, Andahuaylas, 2015” en la Escuela de Administración de Empresas de la Universidad Nacional José María Arguedas - Andahuaylas. La investigación llegó a las siguientes conclusiones: i) Con relación al primer objetivo específico: Determinar la relación entre la dimensión comunicación interpersonal y productividad laboral de la Municipalidad Distrital de Pacucha, Andahuaylas. En la tabla 13 la evidencia estadística de correlación es de 0,520 donde demuestra que existe una relación directa. ii) Con relación al segundo objetivo específico: Determinar la relación entre la dimensión autonomía para la toma de decisiones y productividad laboral de la Municipalidad Distrital de Pacucha, en la tabla 14 la evidencia estadística de correlación es de 0,663 donde se demuestra que existe una relación directa. iii) Con relación al tercer objetivo específico: Determinar la relación entre la dimensión motivación laboral y productividad laboral de la Municipalidad Distrital de Pacucha. En la tabla 15 la evidencia estadística de correlación es de 0,183 donde se demuestra que existe una relación directa.

Pérez y Rivera (2015) realizó la investigación: “Clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores del Instituto de Investigaciones de la Amazonía Peruana, período 2013” en la Escuela de Ciencias Económicas y de Negocios de la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana - Iquitos. La investigación llegó a las siguientes conclusiones: i) Existe un nivel medio o moderado de clima organizacional de los

trabajadores del Instituto de Investigaciones de la Amazonía Peruana, periodo 2013. ii) Existe un nivel medio o moderado de satisfacción laboral de los trabajadores del Instituto de Investigaciones de la Amazonía Peruana, periodo 2013. iii) En lo que respecta a la dimensión de involucramiento laboral, los trabajadores del Instituto de Investigaciones de la Amazonía Peruana, percibe que se involucra en su trabajo con compromiso para superar los obstáculos.

Huamani (2015) realizó la investigación: “El clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral del personal de conducción de trenes, del área de transporte del metro de Lima, la línea 1 en el 2013” en la Escuela de Ciencias Administrativas de la Universidad Nacional Tecnológica de Lima Sur. La investigación llegó a las siguientes conclusiones: i) El clima organizacional del personal de conducción de trenes del metro de Lima, línea1 es favorable para la organización. ii) Los supervisores y jefes juegan un papel primordial en el reconocimiento del desempeño laboral de los trabajadores y esto determina efectos positivos en el clima organizacional en el desarrollo de las funciones del colaborador. iii) La comunicación dentro de sus funciones es fundamental y vital que se dé en forma clara, precisa, sencilla y consecuente; para el normal funcionamiento de todo el sistema.

Calcina (2015) realizó la investigación: “Clima organizacional y satisfacción laboral en enfermeros de unidades críticas del Hospital Nacional Dos de Mayo, 2012” en la Escuela de Medicina Humana de la

Universidad Nacional Mayor de San Marcos - Lima. La investigación llegó a las siguientes conclusiones: i) El clima organizacional de los profesionales de enfermería en el servicio de UCI y UCIM (servicios críticos), la mayoría expresan que es regular porque a la jefatura le gusta que se realice bien el trabajo sin tener que estar verificándolo, en el servicio no existe recompensa y reconocimiento por hacer un buen trabajo. ii) Respecto al clima organizacional de los enfermeros de UCI – UCIM según dimensiones: Primera que es, el mayor porcentaje manifiestan que es muy buena porque se conoce las políticas del hospital, así como la estructura organizativa del servicio. iii) Acerca de la satisfacción laboral en enfermeros en UCI y UCIM, la mayoría refiere que es media, ya que existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias, su trabajo le permite cubrir sus expectativas económicas.

2.1.3. Antecedentes locales

Escobar y Quispe (2011) realizó la investigación: “El clima organizacional y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores en la I.E. Daniel Becerra Ocampo de Moquegua” en la Escuela de Post Grado de la Universidad Cesar Vallejo, Moquegua. La investigación llegó a las siguientes conclusiones: i) El clima organizacional en la I.E. Daniel Becerra Ocampo de Moquegua es favorable. ii) El nivel de desempeño laboral de los trabajadores de la I.E. Daniel Becerra Ocampo de Moquegua es adecuado. iii) Existe una relación significativa entre el clima organizacional y el desempeño laboral, ya que cuando el clima organizacional es

favorable, el desempeño laboral de los trabajadores de una institución es adecuado, mientras que un clima desfavorable determinará un desempeño laboral inadecuado.

Ramos (2011) realizó la investigación: “Propuesta de estrategias motivacionales para mejorar el clima organizacional en la institución educativa de Titire de la Región Moquegua” en la Escuela de Post Grado de la Universidad César Vallejo, Moquegua. La investigación llegó a las siguientes conclusiones: i) En cuanto a los factores de motivación se encontró que el único factor presente en el personal docente es el logro de metas. ii) Los docentes perciben que no se promueve la capacitación de acuerdo a su especialidad o tarea en la cual ejercen sus funciones. iii) No hay autonomía en sus tareas a falta de diversificación en las labores que desempeña.

Choque (2015) realizó la investigación: “Clima organizacional y desempeño laboral del personal administrativo de la sede central del Gobierno Regional de Moquegua, 2015” en la Escuela Profesional de Gestión Pública y Desarrollo Social de la Universidad Nacional de Moquegua. La investigación llegó a las siguientes conclusiones: i) Existe una relación directa y significativa entre el clima organizacional y el desempeño laboral del personal administrativo de la sede central del Gobierno Regional de Moquegua. Es decir, a mejor clima organizacional, mejor es el desempeño laboral del personal administrativo. ii) Hay evidencia estadística que afirma que existe relación directa entre el tipo de

recompensa y desempeño laboral del personal administrativo de la sede central del Gobierno Regional de Moquegua. Es decir, a mayor recompensa al personal, mayor es su desempeño laboral.

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Orígenes y antecedentes del clima organizacional

Robbins y Coulter (2007) señalaron que el clima organizacional tuvo sus inicios a finales del siglo XIX y comienzos del siglo XX; cuando Robert Owen, Hugo Munsterberg, Mary Follet y Chester Barnard indicaron la importancia del recurso humano para alcanzar el éxito en la organización. Además, entendían que la gente era el activo más importante dentro de las organizaciones y que debía ser administrado.

Orellana (2008) el clima organizacional surge en el instante en que se hace necesario rendir cuenta de los diferentes fenómenos globales que tienen lugar en las organizaciones. La frase "Sea feliz", según afirma el autor antes mencionado, ayuda a fomentar el buen clima organizacional y es importante que en las oficinas se efectúen actividades que relajen a los colaboradores para conseguir mayor confianza mutua, inclusive dinámicas que alivien la tensión que el trabajo ocasiona.

Brunet (2011) consideró que los orígenes de este concepto no están siempre claros en las investigaciones. A menudo se le confunde con la noción de cultura y de liderazgo.

2.2.2. Clima organizacional

Robbins y Judge (2009) definen el clima organizacional como el grado en que un empleado se identifica con una organización y desea seguir siendo miembro de esta.

Chiavenato (2010) afirma que el clima organizacional es el medio interno de la organización, la atmósfera que existe dentro la organización, incluye diferentes aspectos como el tipo de organización, la tecnología, las políticas de la compañía, las metas operacionales y los reglamentos internos. Además de las actitudes, sistemas de valores, formas de comportamiento social que son sancionadas, entre otros.

Chiang, Martín y Núñez (2010) clima organizacional es el marco para la motivación y la satisfacción, luego a la utilidad del constructo no hay que buscarla en el rendimiento financiero de las organizaciones, sino en el impacto que produce sobre la organización como un sistema de personas que trabajan.

Brunet (2011) menciona que es un conjunto de características que describen una organización y la diferencian de otras en cuanto a sus productos fabricados o servicios ofrecidos, aspecto económico,

organigrama, etc.; teniendo en cuenta que son relativamente estables en el tiempo y que influyen en el comportamiento de los empleados dentro de la organización.

Segredo (2013) afirma: “El clima organizacional es un enfoque y una herramienta administrativa importante en la toma de decisiones de los directivos, que les permite proyectar un incremento en la productividad y conducir la gestión de los cambios necesarios en la organización” (p. 5).

Ojeda (2014) afirma: “Clima organizacional es una variable que muestra la realidad de la organización a través de la percepción de sus integrantes, lo cual permite verlo como un filtro a través del cual pasan los fenómenos objetivos” (p. 43).

En síntesis y de acuerdo a las definiciones mencionadas, podemos definir al clima organizacional como las percepciones compartidas que tienen los miembros de una organización acerca de los procesos organizacionales, tales como: el estilo de liderazgo, las relaciones interpersonales, la remuneración, etc. Es importante recordar que la percepción de cada trabajador es distinta y esta determina su comportamiento en la organización por lo que el clima organizacional varía de una organización a otra.

2.2.3. Dimensiones del clima organizacional

Las dimensiones del clima organizacional son aquellas características que influyen en el comportamiento de los individuos y que pueden ser medidas.

Toro (2009) hace un comparativo del clima organizacional en distintas organizaciones de servicios o del sector productivo en Colombia, teniendo como dimensiones del clima organizacional al trato interpersonal, apoyo del jefe, sentido de pertenencia, retribución, disponibilidad de recursos, estabilidad, claridad organizacional, coherencia, valores colectivos y disposición al esfuerzo.

Chiang et al. (2010) realizó el estudio del clima organizacional en organizaciones públicas, teniendo como dimensiones: autonomía, cohesión, confianza, presión, apoyo, reconocimiento, equidad e innovación.

Noriega y Pría (2011) después de realizar diversos estudios, sugieren medir el clima organizacional por medio de las siguientes dimensiones: Estructura organizacional, liderazgo, toma de decisiones, motivación y comportamiento individual.

Para la presente investigación se trabajará con las dimensiones propuestas por los autores Noriega y Pría (2011), las cuales se encuentran estrechamente relacionadas con la realidad que se vive en la

Municipalidad del Centro Poblado San Antonio, dichas dimensiones son las siguientes:

- **Estructura organizacional**

Se refiere a los sistemas formales y las políticas bajo lo cual se estructura el grupo, se establecen, transmiten, concilian y controlan las tareas. Esta involucra aspectos como: contenido de trabajo, relaciones de coordinación, control y comunicación de tareas.

- **Liderazgo**

Entendido como el grado en que los “jefes” influyen para fomentar individual y colectivamente un desempeño coherente con el logro exitoso de los objetivos de trabajo; forma en que se relacionan, comunican, orientan, apoyan y dan participación a los miembros del grupo. Este involucra aspectos como: estilo del liderazgo, estímulo al trabajo en equipo y estímulo a la excelencia.

- **Toma de decisiones**

Cubre cómo se involucran los miembros del grupo en la elección de alternativas de acción que afectan globalmente el trabajo y se concede libertad para acometer las tareas y solucionar los problemas cotidianos. Incluye aspectos como: niveles, participación e idoneidad.

- **Motivación**

Se refiere a los procedimientos instrumentados para promover en los miembros del grupo el deseo de trabajar bien, los beneficios y forma de responder a las expectativas y necesidades, materiales y espirituales. Esta involucra aspectos como: remuneración, reconocimiento, estimulación y condiciones de trabajo.

- **Comportamiento individual**

Esta dimensión se refiere a conductas personales y actuaciones que influyen y/o determinan en la labor desempeñada por el grupo. Incluye aspectos como: estabilidad laboral, disciplina, responsabilidad y sentido de pertenencia.

2.2.4. Desempeño laboral

Palaci (2005) planteó que el desempeño laboral es el valor que se espera contribuir a la organización de los diferentes sucesos conductuales que una persona lleva a cabo en un período de tiempo.

Araujo y Guerra (2007) desempeño laboral es el nivel de ejecución alcanzado por el trabajador logrando las metas propuestas dentro de la organización en un tiempo determinado, obteniendo gran satisfacción laboral.

Salas (2010) menciona que el desempeño laboral es la conducta real de los trabajadores, tanto en el aspecto profesional, como en las relaciones interpersonales. La calidad del desempeño, está unida a la calidad de los servicios.

Chiavenato (2010) menciona que el desempeño laboral es el comportamiento del trabajador que busca alcanzar los objetivos fijados, constituye la estrategia individual para conseguir los objetivos.

Robbins, Stephen y Coulter (2013) definen que es un proceso para determinar qué tan exitosa ha llegado a ser una organización en el logro de sus actividades y objetivos laborales. A nivel organizacional la medición del desempeño laboral brinda una evaluación acerca del cumplimiento de las metas estratégicas a nivel individual.

Quero, Mendoza y Torres (2014), el desempeño laboral es el nivel de ejecución logrado por el trabajador en el cumplimiento de sus tareas de manera muy significativa, resultando en el éxito de las metas y los objetivos proyectados por la organización.

2.2.5. Dimensiones del desempeño laboral

Chiavenato (2007) identifica ciertas dimensiones que determinan el desempeño de un trabajador: comunicación, aceptación al cambio y relaciones interpersonales.

Grados (2011) en su libro denominado Calificación de méritos determina dos dimensiones para la evaluación del desempeño laboral:

- Desempeño de la función del colaborador: Producción, calidad, conocimiento del trabajo y cooperación.
- Características individuales del colaborador: Comprensión de situaciones, creatividad y capacidad de realización.

Bonnefoy (2015) señaló que los indicadores de desempeño se despliegan a lo largo de toda la organización y tienen como objetivo central entregar información sobre el grado de cumplimiento de las metas. Posibilitan la detección de procesos o áreas de la institución en las cuales existen problemas de gestión, tales como: uso ineficiente de los recursos, asignación del personal a las diferentes tareas, etc. Las dimensiones de los indicadores de desempeño son:

- Eficiencia: Relación entre la producción de un bien o servicio y los insumos que se utilizaron para alcanzar ese nivel de producto.
- Eficacia: El grado de cumplimiento de los objetivos planteados.
- Economía: Capacidad de la institución para generar y movilizar adecuadamente los recursos financieros en pos de su misión institucional.
- Calidad del servicio: Capacidad de la institución para responder en forma rápida y directa a las necesidades de sus usuarios.

Para la presente investigación se va a trabajar con las dimensiones propuestas por el autor Chiavenato, las cuales se encuentran específicamente relacionadas con la realidad que se observa en la Municipalidad del Centro Poblado San Antonio, dichas dimensiones son:

- **Comunicación**

Es el intercambio de información entre personas. Significa volver en algo común un mensaje o una información. Constituye uno de los

procesos fundamentales de la experiencia humana y la organización social. La comunicación se genera de manera formal e informal.

- **Aceptación al cambio organizacional**

Es la capacidad de adaptación de las organizaciones a las diferentes transformaciones que sufra el medio ambiente interno o externo, mediante el aprendizaje. Permite el mejoramiento y refuerzo de rasgos organizacionales, tales como: tecnología, procesos y personas que llevan a la efectividad organizacional.

- **Relaciones interpersonales**

Es la interacción recíproca por parte de los miembros de la organización y que nos ayuda a obtener información respecto al entorno. Esto se refleja en un ambiente de trabajo grato, buenas relaciones y disposición por parte de los miembros de la institución.

2.3. Definición de términos

- **Clima organizacional**

Es el ambiente que se presenta en una organización y que es percibido por los trabajadores, influyendo en su comportamiento y siendo relativamente estable en el tiempo.

- **Comunicación formal**

Es aquella que se origina en la estructura formal de la organización y fluye a través de los canales organizacionales, llevando un contenido determinado y ordenado por la organización (correo, tablón de anuncios, manuales, entre otros).

- **Comunicación informal**

Es aquella que surge de los grupos informales de la organización y no sigue los canales formales, por ejemplo: chismes, comentarios, opiniones, entre otros. Este tipo de comunicación es de gran importancia, ya que por su característica puede tener más influencia que la comunicación formal.

- **Desempeño laboral**

Es la manera cómo los miembros de la organización trabajan eficazmente para alcanzar metas comunes, sujeto a las reglas básicas establecidas con anterioridad.

- **Liderazgo**

Es el proceso de influir y apoyar a los demás para que trabajen entusiastamente a favor del cumplimiento de objetivos.

- **Motivación**

Conjunto de factores o estímulos que determinan la conducta de una persona. La naturaleza de las motivaciones es enormemente compleja, existiendo elementos conscientes e inconscientes, fisiológicos, intelectuales, afectivos y sociales que están en interacción permanente.

- **Toma de decisiones**

Es el proceso sistemático y racional a través del cual se selecciona de entre varias alternativas el curso de la organización.

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

3.1. Tipo y diseño

3.1.1. Tipo

La presente investigación es de tipo aplicada, según Carrasco (2005) debido a que esta investigación se caracteriza por tener propósitos prácticos, inmediatos, bien definidos; es decir, se investiga para actuar, transformar, modificar o producir cambios en un determinado sector de la realidad.

3.1.2. Diseño

La presente investigación se enmarcó dentro del diseño de investigación no experimental, en el cual se recolectaron los datos en un solo momento, en tiempo único (transversal). Su propósito fue describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado (Hernández, Fernández y Bautista, 2014, p. 154).

3.2. Nivel de investigación

Según el grado de complejidad de la investigación, el presente trabajo de investigación posee un nivel correlacional. “Este tipo de estudio tuvo como finalidad conocer la relación o grado de asociación que existe entre dos o más variables” (Hernández et al., 2014, p. 93).

3.3. Operacionalización de variables

3.3.1. Variable 1

La variable 1 de la presente investigación es CLIMA ORGANIZACIONAL, está comprendido por las dimensiones propuestas por los autores Noriega y Pría (2011), las cuales son: estructura organizacional, liderazgo, toma de decisiones, motivación y el comportamiento individual.

3.3.2. Variable 2

La variable 2 de la presente investigación es DESEMPEÑO LABORAL, está comprendido por las dimensiones propuestas por el autor Chiavenato (2007), las cuales son: comunicación, aceptación al cambio y relaciones interpersonales.

Tabla 1

Variable 1: Clima organizacional

Tipo de variable	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Instrumento
Variable 1	Clima Organizacional: Está comprendido por las siguientes dimensiones: estructura organizacional, liderazgo, toma de decisiones, motivación y el comportamiento individual Noriega y Púa.	Estructura organizacional	Contenido de trabajo, relaciones de coordinación, control y comunicación de tareas.	Cuestionario
		Liderazgo	Estilo del liderazgo, estímulo al trabajo en equipo y estímulo a la excelencia.	Cuestionario
		Toma de decisiones	Niveles, participación e idoneidad.	Cuestionario
		Motivación	Remuneración, reconocimiento, estimulación y condiciones de trabajo.	Cuestionario
		Comportamiento individual	Estabilidad laboral, disciplina, responsabilidad y sentido de pertenencia.	Cuestionario

Tabla 2

Variable 2: Desempeño laboral

Tipo de variable	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Instrumento
Variable 2	Desempeño Laboral: Está comprendido por las siguientes dimensiones: comunicación, aceptación al cambio y relaciones interpersonales. Chiavenato.	Comunicación	Comunicación formal e informal.	Cuestionario
		Aceptación al cambio organizacional	Tecnología, procesos y personas.	Cuestionario
		Relaciones interpersonales	Ambiente de trabajo grato, buenas relaciones y disposición.	Cuestionario

3.4. Población y muestra

3.4.1. Población

La población finita para la siguiente investigación fue de 23 trabajadores de la Municipalidad del Centro Poblado San Antonio según información proporcionada por el Gerente Municipal.

3.4.2. Muestra

El tamaño de muestra para la presente investigación fue de 23 trabajadores de la Municipalidad del Centro Poblado San Antonio; es decir se trabajó con toda la población, debido a que es una población pequeña.

Tabla 3

Trabajadores de la Municipalidad del Centro Poblado San Antonio

Sexo	Cantidad	Régimen Laboral
Mujeres	16	Ley de Bases de la Carrera Administrativa (DLeg. 276)
Hombres	7	

3.5. Técnicas e instrumentos para la recolección de datos

3.5.1. Técnicas

La técnica que se utilizó para la recolección de datos para la variable 1 y 2 fue LA ENCUESTA.

3.5.2. Instrumentos

El instrumento que se utilizó para evaluar el Clima Organizacional es el CUESTIONARIO CLIMA ORGANIZACIONAL, estructurado por dimensiones con sus respectivos indicadores.

El instrumento que se utilizó para evaluar el Desempeño Laboral es el CUESTIONARIO DESEMPEÑO LABORAL, estructurado por dimensiones y sus respectivos indicadores.

3.6. Validación y confiabilidad de los instrumentos

3.6.1. Fiabilidad de los instrumentos

Para determinar la fiabilidad de los instrumentos, se utilizó el índice de confiabilidad de Cronbach (α), que se determina con la siguiente fórmula:

Ecuación [1]

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

Donde:

K : Número de reactivos en la escala.

S_r^2 : Varianza de cada reactivo.

S_i^2 : Varianza del instrumento.

a. Instrumento: Cuestionario de clima organizacional

Los resultados del análisis de fiabilidad demostraron que el índice de confiabilidad es alto ($\alpha=0,734$); esto implica que el instrumento: Cuestionario de clima organizacional es confiable.

Resumen de procesamiento de casos

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,734	25

b. Instrumento: Cuestionario de desempeño laboral

Los resultados del análisis de fiabilidad demostraron que el índice de confiabilidad es alto ($\alpha= 0,777$), esto implica que el instrumento: Cuestionario de desempeño laboral es confiable.

Resumen de procesamiento de casos

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,777	15

3.6.2. Validez de los instrumentos

a. Instrumento: Cuestionario de clima organizacional

Para la validar los instrumentos se utilizó el juicio de expertos (ver anexo 04), de acuerdo al resultado, el valor obtenido indica que es 86,71% y como es mayor de 75 puntos, se valida el instrumento utilizado.

Tabla 4

Validación de instrumento del clima organizacional

Instrumento: Cuestionario Clima Organizacional										
Nº de preguntas	Número de expertos							Σ	%	
	1	2	3	4	5	6	7			
1	90	85	85	85	75	85	85	590	84,29	
2	92	85	90	90	75	85	90	607	86,71	
3	93	85	85	85	75	85	85	593	84,71	
4	93	90	95	90	80	80	90	618	88,29	
5	95	90	85	85	80	85	85	605	86,43	
6	88	90	85	90	80	85	90	608	86,86	
7	92	90	90	85	80	85	85	607	86,71	
8	92	90	85	90	80	85	90	612	87,43	
9	93	90	90	85	80	85	85	608	86,86	
10	92	90	90	90	80	90	90	622	88,86	
	TOTAL								867,14	

Operación matemática para determinar el nivel %:

$$\frac{867,14}{10} = 86,71 \%$$

b. Instrumento: Cuestionario de desempeño laboral

Para la validar los instrumentos se utilizó el juicio de expertos (ver anexo 04), de acuerdo al resultado, el valor obtenido indica que es 87,29% y como es mayor de 75 puntos, se valida el instrumento utilizado.

Tabla 5

Validación de instrumento del desempeño laboral

Instrumento: Cuestionario Desempeño Laboral									
Nº de preguntas	Número de expertos							Σ	%
	1	2	3	4	5	6	7		
1	93	90	85	85	80	85	85	603	86,14
2	93	90	90	90	80	80	90	613	87,57
3	92	90	90	85	80	85	85	607	86,71
4	94	90	85	90	80	85	95	619	88,43
5	92	90	90	85	80	85	90	612	87,43
6	93	90	85	90	80	85	85	608	86,86
7	92	90	90	85	80	85	90	612	87,43
8	93	90	85	90	80	85	85	608	86,86
9	95	90	90	85	80	85	90	615	87,86
10	93	90	90	90	80	85	85	613	87,57
								TOTAL	872,86

Operación matemática para determinar el nivel %:

$$\frac{872,86}{10} = 87,29 \%$$

3.7. Métodos y técnicas para la presentación y análisis de datos

- Para el procesamiento y análisis de datos de ambas variables se utilizó las tablas de distribución de frecuencias y gráficos de barras.
- Para comprobar la hipótesis se utilizó la prueba de hipótesis de Tau b de Kendall.

CAPÍTULO IV

PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

4.1. Resultados

4.1.1. Presentación de datos generales

Tabla 6

Edad de los trabajadores de la Municipalidad del Centro Poblado San Antonio

Edades	Frecuencia	Porcentaje
Menos de 30 años	9	39,1
De 30 a 37 años	6	26,1
De 38 a 45 años	2	8,7
De 46 a 53 años	4	17,4
Más de 53 años	2	8,7
Total	23	100,0

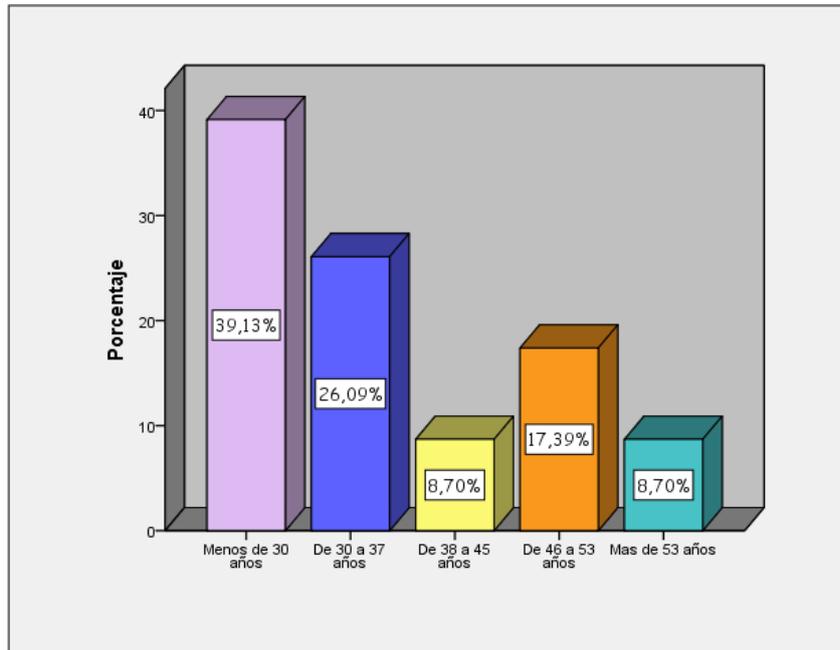


Figura 1. Edad de los trabajadores de la Municipalidad del Centro Poblado San Antonio

Análisis e interpretación

Según los resultados de la tabla 6 y figura 1, podemos observar que el 39,1% de los trabajadores entrevistados tienen menos de 30 años de edad; el 26,1% tienen edades comprendidas entre 30 y 37 años de edad; el 8,7% tienen edades comprendidas entre 38 y 45 años de edad; el 17,4% tienen edades comprendidas entre 46 y 53 años de edad, mientras que el 8,7% de los trabajadores tienen edades mayores a 53 años de edad.

Tabla 7

Sexo de los trabajadores de la Municipalidad del Centro Poblado San Antonio

Sexo	Frecuencia	Porcentaje
Masculino	7	30,4
Femenino	16	69,6
Total	23	100,0

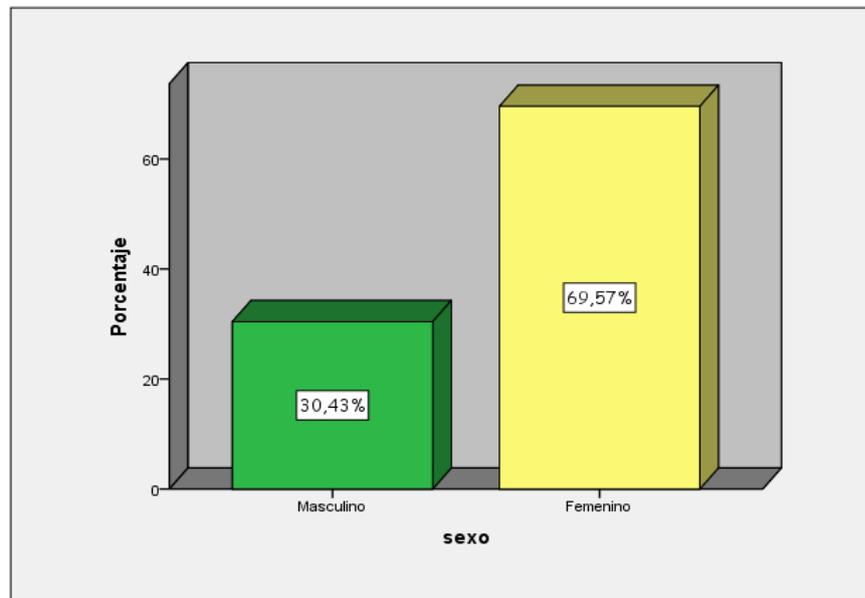


Figura 2. Sexo de los trabajadores de la Municipalidad del Centro Poblado San Antonio

Análisis e interpretación

Según los resultados de la tabla 7 y figura 2, podemos observar que el 30,4% de los trabajadores entrevistados son de sexo masculino y el 69,6% de sexo femenino.

Tabla 8

Nivel de Educación de los trabajadores de la Municipalidad del Centro Poblado San Antonio

Nivel de Educación	Frecuencia	Porcentaje
Secundaria completa	1	4,3
Superior Técnico	8	34,8
Superior Universitario	14	60,9
Total	23	100,0

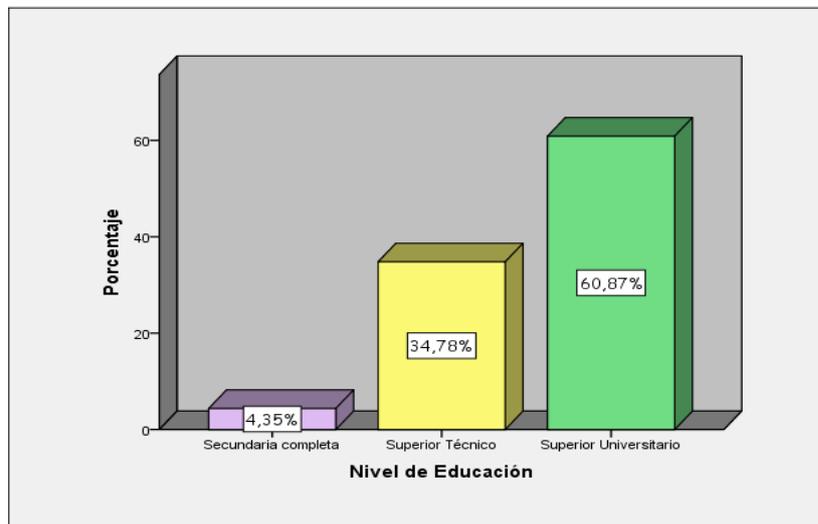


Figura 3. Nivel de Educación de los trabajadores de la Municipalidad del Centro Poblado San Antonio

Análisis e interpretación

Según los resultados de la tabla 8 y figura 3, podemos observar que el 4,3% de los trabajadores solo cuentan con secundaria completa; el 34,8% de los trabajadores cuentan con superior técnico; mientras que el 60,9% de los trabajadores cuentan con superior universitario.

Tabla 9

Tiempo de servicio de los trabajadores de la Municipalidad del Centro Poblado San Antonio

Tiempo de servicio	Frecuencia	Porcentaje
Menos de 1 año	4	17,4
De 1 a 3 años	11	47,8
Más de 5 años	8	34,8
Total	23	100,0

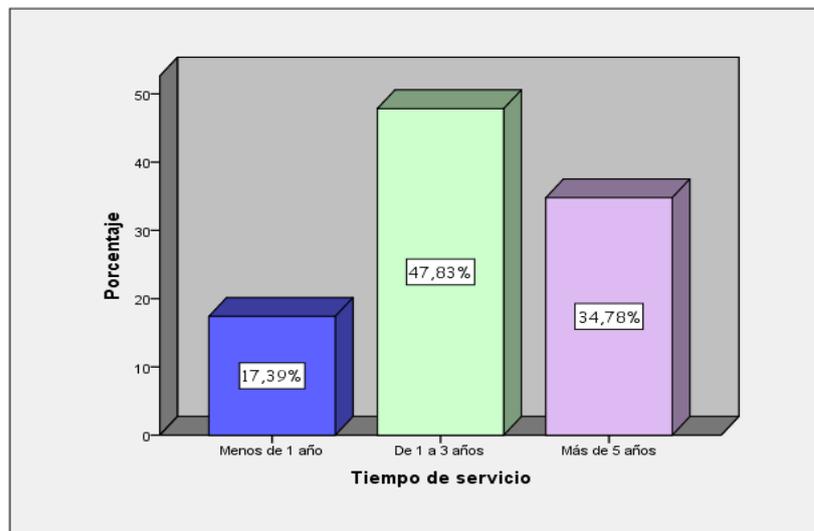


Figura 4. Tiempo de servicio de los trabajadores de la Municipalidad del Centro Poblado San Antonio

Análisis e interpretación

Según los resultados de la tabla 9 y figura 4, muestran el tiempo de servicio que tienen los trabajadores laborando en la Municipalidad del Centro Poblado San Antonio, podemos observar que el 17,4% tienen menos de un año laborando; mientras que el 82,6% laboran en la institución de 1 a más años.

4.1.2. Presentación y análisis de la variable clima organizacional

Tabla 10

Dimensión 1: Estructura organizacional

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
En desacuerdo	4	17,4
Ni acuerdo/ Ni desacuerdo	10	43,5
De acuerdo	9	39,1
Total	23	100,0

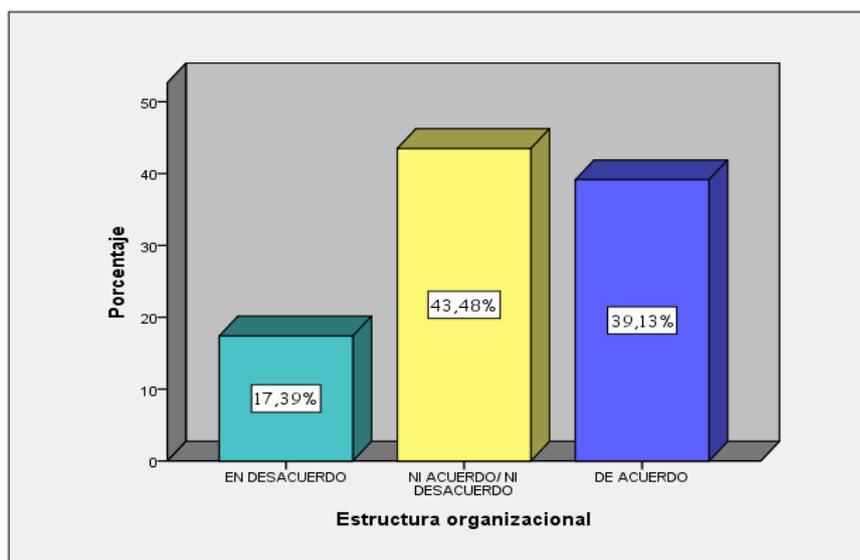


Figura 5. Dimensión 1: Estructura Organizacional

Análisis e interpretación

Según los resultados de la tabla 10 y figura 5, podemos observar que el 17,4% de los trabajadores de la Municipalidad del Centro Poblado San Antonio están en desacuerdo con la estructura organizacional en la institución; el 43,5% de los trabajadores no están de acuerdo ni en desacuerdo con la estructura organizacional; mientras que el 39,1% de los

trabajadores están de acuerdo con la estructura organizacional. Podemos afirmar que, la mayor parte de los trabajadores no tienen definido exactamente la estructura organizacional (contenido de trabajo, relaciones de coordinación, control y comunicación de tareas) que se presenta en la institución, lo que evidencia falta de organización y planificación lo que genera un clima organizacional inadecuado.

Tabla 11

Dimensión 2: Liderazgo

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
En desacuerdo	3	13,0
Ni acuerdo/ Ni desacuerdo	13	56,5
De acuerdo	7	30,4
Total	23	100,0

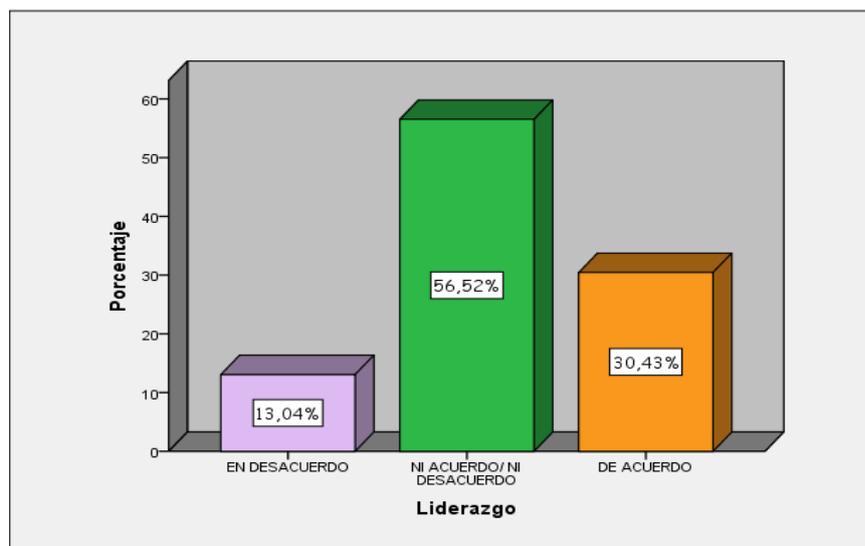


Figura 6. Dimensión 2: Liderazgo

Análisis e interpretación

Según los resultados de la tabla 11 y figura 6, podemos observar que el 13% de los trabajadores de la Municipalidad del Centro Poblado San Antonio están en desacuerdo con el liderazgo en la institución; el 56,5% de los trabajadores no están de acuerdo ni en desacuerdo con el liderazgo; mientras que el 30,4% de los trabajadores están de acuerdo con el liderazgo. Podemos afirmar que, más de la mitad de los trabajadores, no tienen una idea clara acerca del liderazgo dentro de la institución; sin embargo, el 13% de los trabajadores no están de acuerdo debido a que sus jefes no toman en cuenta sus ideas y sugerencias, lo que impide que los empleados contribuyan con sus ideas dando lugar a un inadecuado clima organizacional.

Tabla 12

Dimensión 3: Toma de decisiones

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
En desacuerdo	1	4,3
Ni acuerdo/ Ni desacuerdo	8	34,8
De acuerdo	13	56,5
Totalmente de acuerdo	1	4,3
Total	23	100,0

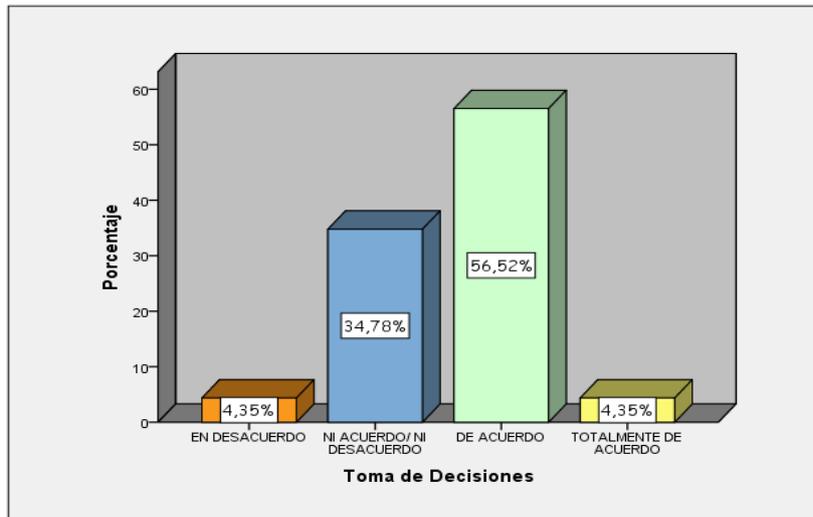


Figura 7. Dimensión 3: Toma de decisiones

Análisis e interpretación

Según los resultados de la tabla 12 y figura 7, podemos observar que el 4,3% de los trabajadores de la Municipalidad del Centro Poblado San Antonio están en desacuerdo con la toma de decisiones en la institución; el 34,8% de los trabajadores no están de acuerdo ni en desacuerdo con la toma de decisiones; el 56,5% de los trabajadores están de acuerdo con la toma de decisiones; mientras que el 4,3% de los trabajadores están totalmente de acuerdo con la toma de decisiones. Podemos afirmar que, más de la mitad de los trabajadores están de acuerdo con la toma de decisiones dentro de la institución; es decir, muchos miembros de la institución participan en la elección de alternativas de acción y solución de problemas.

Tabla 13

Dimensión 4: Motivación

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
En desacuerdo	5	21,7
Ni acuerdo/ Ni desacuerdo	11	47,8
De acuerdo	7	30,4
Total	23	100,0

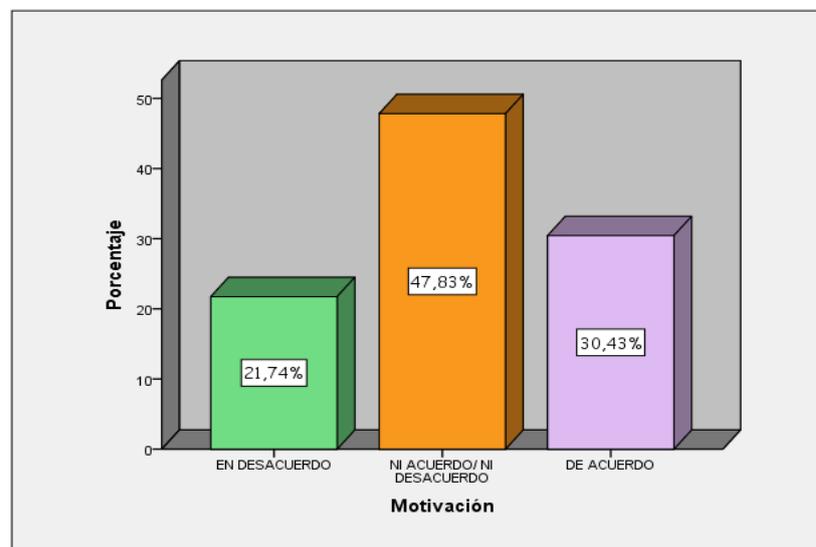


Figura 8. Dimensión 4: Motivación

Análisis e interpretación

Según los resultados de la tabla 13 y figura 8, podemos observar que el 21,7% de los trabajadores de la Municipalidad del Centro Poblado San Antonio están en desacuerdo con la motivación en la institución; el 47,8% de los trabajadores no están de acuerdo ni en desacuerdo con la motivación; mientras que el 30,4% de los trabajadores están de acuerdo con la motivación. La mayor parte de los trabajadores no tiene una opinión bien definida acerca de la motivación que se presenta en la

institución; sin embargo, el 21,7% de los trabajadores están desmotivados pues sus jefes no reconocen su labor, no los estimulan y no cuentan con los medios y recursos suficientes para trabajar.

Tabla 14

Dimensión 5: Comportamiento individual

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
En desacuerdo	3	13,0
Ni acuerdo/ Ni desacuerdo	16	69,6
De acuerdo	4	17,4
Total	23	100,0

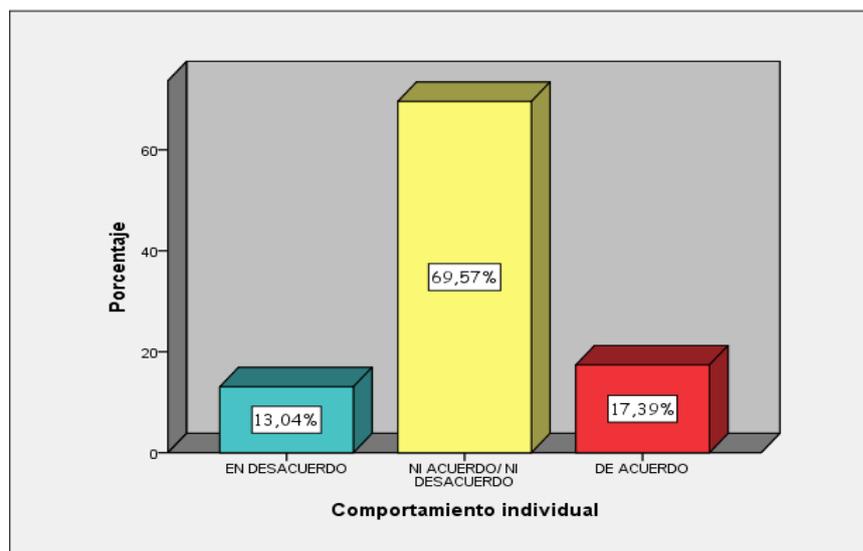


Figura 9. Dimensión 5: Comportamiento individual

Análisis e interpretación

Según los resultados de la tabla 14 y figura 9, podemos observar que el 13,0% de los trabajadores de la Municipalidad del Centro Poblado San Antonio están en desacuerdo con el comportamiento individual en la institución; el 69,6% de los trabajadores no están de acuerdo ni en

desacuerdo con el comportamiento individual, mientras que el 17,4% de los trabajadores están de acuerdo con el comportamiento individual. Podemos afirmar que, más de la mitad de los trabajadores no tienen una opinión concreta acerca del comportamiento individual que presentan ellos y sus compañeros dentro de la institución donde laboran.

4.1.3. Presentación y análisis de la variable desempeño laboral

Tabla 15

Dimensión 1: Comunicación

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
En desacuerdo	3	13,0
Ni acuerdo/ Ni desacuerdo	13	56,5
De acuerdo	7	30,4
Total	23	100,0

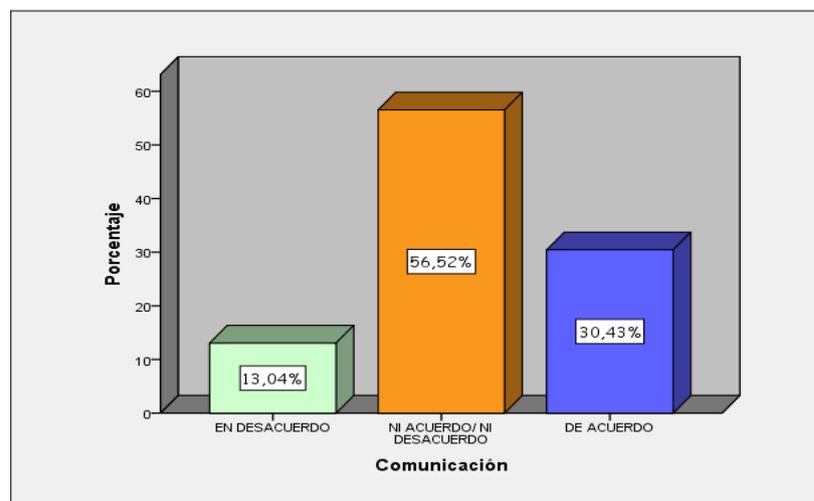


Figura 10. Dimensión 1: Comunicación

Análisis e interpretación

Según los resultados de la tabla 15 y figura 10, podemos observar que el 13,0% de los trabajadores de la Municipalidad del Centro Poblado San Antonio están en desacuerdo con la comunicación en la institución; el 56,5% de los trabajadores no están de acuerdo ni en desacuerdo con la comunicación; mientras que el 30,4% de los trabajadores están de acuerdo con la comunicación. Podemos afirmar que, menos del 50% de los trabajadores, están de acuerdo con la comunicación en la institución pues se da por medio de herramientas formales y veraces, lo cual genera una correcta canalización de información que se maneja dentro de las diferentes áreas de la institución.

Tabla 16

Dimensión 2: Aceptación al cambio organizacional

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
En desacuerdo	3	13,0
Ni acuerdo/ Ni desacuerdo	6	26,1
De acuerdo	13	56,5
Totalmente de acuerdo	1	4,3
Total	23	100,0

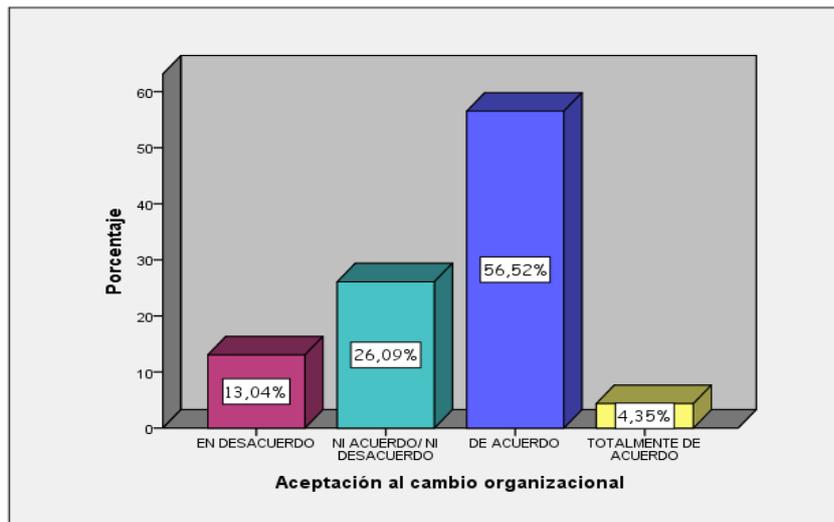


Figura 11. Dimensión 2: Aceptación al cambio organizacional

Análisis e interpretación

Según los resultados de la tabla 16 y figura 11, podemos observar que el 13,0% de los trabajadores de la Municipalidad del Centro Poblado San Antonio están en desacuerdo con la aceptación al cambio organizacional en la institución; el 26,1% de los trabajadores no están de acuerdo ni en desacuerdo con la aceptación al cambio organizacional, el 56,5% de los trabajadores están de acuerdo con la aceptación al cambio organizacional; mientras que el 4,3% de los trabajadores están totalmente de acuerdo con la aceptación al cambio organizacional. Podemos afirmar que, la mayoría de los trabajadores aceptan los cambios organizacionales que se puedan dar dentro de la institución y muchos de ellos están capacitados para el uso de tecnologías de la información y la comunicación.

Tabla 17

Dimensión 3: Relaciones interpersonales

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
En desacuerdo	2	8,7
Ni acuerdo/ Ni desacuerdo	3	13,0
De acuerdo	18	78,3
Total	23	100,0

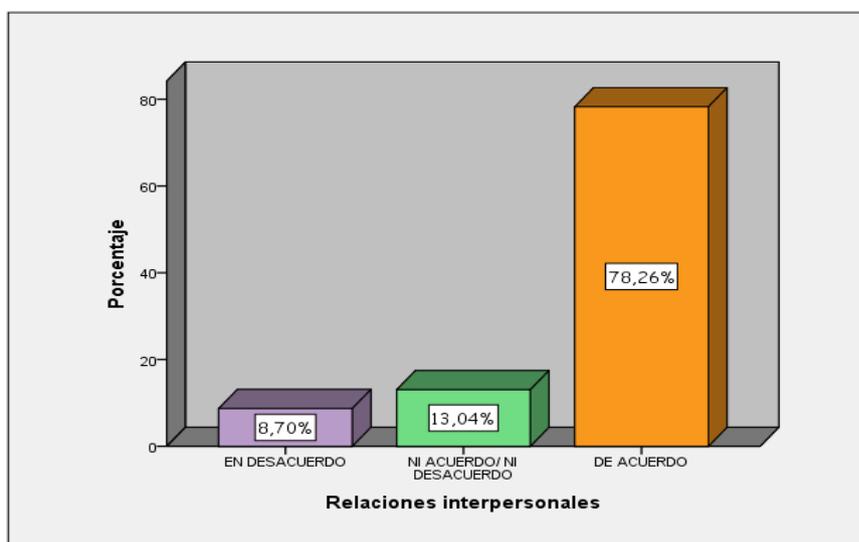


Figura 12. Dimensión 3: Relaciones interpersonales

Análisis e interpretación

Según los resultados de la tabla 17 y figura 12, podemos observar que el 8,7% de los trabajadores de la Municipalidad del Centro Poblado San Antonio están en desacuerdo con las relaciones interpersonales en la institución; el 13,0% de los trabajadores no están de acuerdo ni en desacuerdo con las relaciones interpersonales; mientras que el 78,3% de los trabajadores están de acuerdo con las relaciones interpersonales. Podemos afirmar que, la mayoría de los trabajadores, están de acuerdo

con las relaciones interpersonales. Es decir, las relaciones entre compañeros de trabajo son buenas. Esto contribuye a que exista compañerismo y trabajo en equipo.

4.2. Comprobación de hipótesis

4.2.1. Hipótesis general

1. Formulación de hipótesis

H_0 : No existe relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad del Centro Poblado San Antonio - Moquegua, 2016.

H_i : El clima organizacional se relaciona directamente con el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad del Centro Poblado San Antonio - Moquegua, 2016.

2. Estadístico de prueba

El estadístico de prueba que se utilizó para contrastar la hipótesis estadística, es la "Prueba de hipótesis Tau b de Kendall", debido a que las variables son cualitativas ordinales, su fórmula es la siguiente:

Ecuación [2]

$$r = \frac{2(N_c - N_D)}{N(N - 1)}$$

N_c: Par concordante

N_D: Par discordante

r: Coeficiente de correlación de Tau b de Kendall

N: Cantidad de datos

Se utilizó el software estadístico SPSS 23 para realizar los cálculos de la prueba estadística, los resultados fueron los siguientes:

			Clima organizacional	Desempeño laboral
Tau_b de Kendall	Clima organizacional	Coeficiente de correlación	1,000	0,402*
		Sig. (bilateral)	0.0	0,045
		N	23	23
	Desempeño laboral	Coeficiente de correlación	0,402*	1,000
		Sig. (bilateral)	0,045	0.0
		N	23	23

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

3. Decisión estadística

Como p-valor = 0,045 (Significación asintótica bilateral) es menor a 0,05; entonces rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alterna, por lo tanto, concluimos que los resultados proporcionan evidencia estadística significativa suficiente para afirmar que el clima

organizacional se relaciona directamente con desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad del Centro Poblado San Antonio - Moquegua, 2016.

4.2.2. Hipótesis específicas

Hipótesis específica 01

1. Formulación de hipótesis

H₀: No existe relación directa entre la estructura organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad del Centro Poblado San Antonio - Moquegua, 2016.

H_i: Existe relación directa entre la estructura organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad del Centro Poblado San Antonio - Moquegua, 2016.

2. Estadístico de prueba

El estadístico de prueba utilizado para demostrar la hipótesis estadística, es la “Prueba de hipótesis Tau b de Kendall”, cuya fórmula es la siguiente:

$$r = \frac{2(N_c - N_D)}{N(N - 1)}$$

N_c : Par concordante

N_d : Par discordante

r : Coeficiente de correlación de Tau b de Kendall

N : Cantidad de datos

Se utilizó el software estadístico SPSS 23 para realizar los cálculos de la prueba estadística, los resultados fueron los siguientes:

			Desempeño laboral	Estructura organizacional
Tau_b de Kendall	Desempeño laboral	Coeficiente de correlación	1,000	0,493*
		Sig. (bilateral)	0,0	0,012
		N	23	23
	Estructura organizacional	Coeficiente de correlación	0,493*	1,000
		Sig. (bilateral)	0,012	0,0
		N	23	23

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

3. Decisión estadística

Como p -valor = 0,012 (Significación asintótica bilateral) es menor a 0,05; entonces rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alterna; por lo tanto, concluimos que los resultados proporcionan evidencia estadística significativa suficiente para afirmar que existe relación directa entre la estructura organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad del Centro Poblado San Antonio - Moquegua, 2016.

Hipótesis específica 02

1. Formulación de hipótesis

H₀: No existe relación directa entre el liderazgo y el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad del Centro Poblado San Antonio- Moquegua, 2016.

H_i: Existe relación directa entre el liderazgo y el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad del Centro Poblado San Antonio- Moquegua, 2016.

2. Estadístico de prueba

El estadístico de prueba utilizado para demostrar la hipótesis estadística, es la “Prueba de hipótesis Tau b de Kendall”, cuya fórmula es la siguiente:

$$r = \frac{2(N_c - N_D)}{N(N - 1)}$$

N_c: Par concordante

N_D: Par discordante

r: Coeficiente de correlación de Tau b de Kendall

N: Cantidad de datos

Se utilizó el software estadístico SPSS 23 para realizar los cálculos de la prueba estadística, los resultados fueron los siguientes:

Correlaciones

			Desempeño laboral	Liderazgo
Tau_b de Kendall	Desempeño laboral	Coeficiente de correlación	1,000	0,397*
		Sig. (bilateral)	0,0	0,046
		N	23	23
	Liderazgo	Coeficiente de correlación	0,397*	1,000
		Sig. (bilateral)	0,046	0,0
		N	23	23

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

3. Decisión estadística

Como p-valor = 0,046 (Significación asintótica bilateral) es menor a 0,05; entonces rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alterna; por lo tanto, concluimos que los resultados proporcionan evidencia estadística significativa suficiente para afirmar que existe relación directa entre el liderazgo y el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad del Centro Poblado San Antonio - Moquegua, 2016.

Hipótesis específica 03

1. Formulación de hipótesis

H₀: No existe relación directa entre la toma de decisiones y el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad del Centro Poblado San Antonio- Moquegua, 2016.

H_i: Existe relación directa entre la toma de decisiones y el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad del Centro Poblado San Antonio- Moquegua, 2016.

2. Estadístico de prueba

El estadístico de prueba utilizado para demostrar la hipótesis estadística, es la “Prueba de hipótesis Tau b de Kendall”, cuya fórmula es la siguiente:

$$r = \frac{2(N_c - N_D)}{N(N - 1)}$$

N_C: Par concordante

N_D: Par discordante

r: Coeficiente de correlación de Tau b de Kendall

N: Cantidad de datos

Se utilizó el software estadístico SPSS 23 para realizar los cálculos de la prueba estadística, los resultados fueron los siguientes:

Correlaciones			Desempeño laboral	Toma de decisiones
Tau_b de Kendall	Desempeño laboral	Coeficiente de correlación	1,000	0,424*
		Sig. (bilateral)	0,0	0,034
		N	23	23
	Toma de Decisiones	Coeficiente de correlación	0,424*	1,000
		Sig. (bilateral)	0,034	0,0
		N	23	23

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

3. Decisión estadística

Como p-valor = 0,034 (Significación asintótica bilateral) es menor a 0,05; entonces rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alterna; por lo tanto, concluimos que los resultados proporcionan evidencia estadística significativa suficiente para afirmar que existe relación directa entre la toma de decisiones y el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad del Centro Poblado San Antonio - Moquegua, 2016.

Hipótesis específica 04

1. Formulación de hipótesis

H₀: No existe relación directa entre la motivación y el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad del Centro Poblado San Antonio- Moquegua, 2016.

H_i: Existe relación directa entre la motivación y el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad del Centro Poblado San Antonio- Moquegua, 2016.

2. Estadístico de prueba

El estadístico de prueba utilizado para demostrar la hipótesis estadística, es la "Prueba de hipótesis Tau b de Kendall", cuya fórmula es la siguiente:

$$r = \frac{2(N_c - N_D)}{N(N - 1)}$$

N_C : Par concordante

N_D : Par discordante

r : Coeficiente de correlación de Tau b de Kendall

N : Cantidad de datos

Se utilizó el software estadístico SPSS 23 para realizar los cálculos de la prueba estadística, los resultados fueron los siguientes:

			Desempeño laboral	Motivación
Tau_b de Kendall	Desempeño laboral	Coeficiente de correlación	1,000	0,471*
		Sig. (bilateral)	0,0	0,016
		N	23	23
	Motivación	Coeficiente de correlación	0,471*	1,000
		Sig. (bilateral)	0,016	0,0
		N	23	23

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

3. Decisión estadística

Como p -valor = 0,016 (Significación asintótica bilateral) es menor a 0,05; entonces rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alterna; por lo tanto, concluimos que los resultados proporcionan evidencia estadística significativa suficiente para afirmar que existe relación directa entre la motivación y el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad del Centro Poblado San Antonio - Moquegua, 2016.

Hipótesis específica 05

1. Formulación de hipótesis

H₀: No existe relación directa entre el comportamiento individual y el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad del Centro Poblado San Antonio- Moquegua, 2016.

H_i: Existe relación directa entre el comportamiento individual y el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad del Centro Poblado San Antonio- Moquegua, 2016.

2. Estadístico de prueba

El estadístico de prueba utilizado para demostrar la hipótesis estadística, es la “Prueba de hipótesis Tau b de Kendall”, cuya fórmula es la siguiente:

$$r = \frac{2(N_c - N_D)}{N(N - 1)}$$

N_C: Par concordante

N_D: Par discordante

r: Coeficiente de correlación de Tau b de Kendall

N: Cantidad de datos

Se utilizó el software estadístico SPSS 23 para realizar los cálculos de la prueba estadística, los resultados fueron los siguientes:

Correlaciones

			Desempeño laboral	Comportamiento individual
Tau_b de Kendall	Desempeño laboral	Coeficiente de correlación	1,000	0,453*
		Sig. (bilateral)	0,0	0,023
		N	23	23
	Comportamien to individual	Coeficiente de correlación	0,453*	1,000
		Sig. (bilateral)	0,023	0,0
		N	23	23

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

3. Decisión estadística

Como $p\text{-valor} = 0,023$ (Significación asintótica bilateral) es menor a 0,05; entonces rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alterna; por lo tanto, concluimos que los resultados proporcionan evidencia estadística significativa suficiente para afirmar que existe relación directa entre el comportamiento individual y el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad del Centro Poblado San Antonio- Moquegua, 2016.

CONCLUSIONES

1. Se ha determinado que existe evidencia estadística significativa (P- valor =0,045) para afirmar que el clima organizacional se relaciona directamente con el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad del Centro Poblado San Antonio. Es decir, a mayor clima organizacional en la institución mayor es el desempeño laboral.
2. Se ha identificado que existe relación directa (P- valor =0,012) entre la estructura organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad del Centro Poblado San Antonio. Es decir, a mayor estructura organizacional en la institución mayor es el desempeño laboral.
3. Se ha identificado que existe relación directa (P- valor =0,046) entre el liderazgo y el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad del Centro Poblado San Antonio. Es decir, a mayor liderazgo en la institución mayor es el desempeño laboral.
4. Se ha identificado que existe relación directa (P- valor =0,034) entre la toma de decisiones y el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad del Centro Poblado San Antonio.

5. Se ha identificado que existe relación directa (P- valor =0,016) entre la motivación y el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad del Centro Poblado San Antonio.

6. Se ha identificado que existe relación directa (P- valor =0,023) entre el comportamiento individual y el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad del Centro Poblado San Antonio.

RECOMENDACIONES

1. Implementar un programa de mejoramiento del clima organizacional que contenga actividades encaminadas a mejorar todos los aspectos que lo conforman: liderazgo, motivación, estructura organizacional, toma de decisiones y comportamiento individual, que le permita a la institución lograr mejores resultados en cuanto al desempeño laboral de sus trabajadores, ya que un buen ambiente laboral incita a trabajar mejor.
2. Para mejorar el desempeño laboral de los trabajadores, se recomienda que la Municipalidad del Centro Poblado San Antonio, realice actividades para el conocimiento de las políticas, normas, planes y procedimientos que se realicen dentro de la institución, y con ello mejorar su estructura organizacional.
3. Identificar por qué el 56,5% de trabajadores no están de acuerdo ni en desacuerdo con el liderazgo que se ejerce dentro de la institución y lograr que esta institución tome acciones correspondientes para que haya una aceptación e identificación del liderazgo que se está dando por medio de los jefes inmediatos y que influye de manera directa en el desempeño laboral.
4. Evaluar permanentemente el desempeño laboral, ayudará a mantener un control de las actividades de los trabajadores e identificar la forma en que toman las decisiones dentro de la institución.

5. Incentivar continuamente a los trabajadores para incitarlos a mejorar su desempeño laboral, tomando en cuenta que recibirán el reconocimiento necesario luego de haber obtenido buenos resultados.

6. Formar equipos de trabajo y delegar funciones a cada uno de ellos con la finalidad de crear mayor sentido de responsabilidad entre los trabajadores, al trabajar juntos se fomenta el compañerismo y el sentido de pertenencia, de esa forma su comportamiento individual superará y desempeñará una mejor labor.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Antúnez, Y. (2015). *El clima organizacional como factor clave para optimizar el rendimiento laboral de los empleados del área de caja de las agencias de servicios bancarios Banesco*. (Tesis de grado, Universidad de Carabobo). (Acceso el 20 de junio de 2016).
- Araujo, M. y Guerra, M. (2007). Inteligencia emocional y desempeño laboral en las instituciones de educación superior públicas. *Revista de Educación*, vol.4, 7(2).
- Bonnefoy, J. (15 de febrero de 2015). Indicadores de desempeño en el sector público. *Publicación de las Naciones Unidas*. Recuperado de <http://www.cepal.org/ilpes/noticias/paginas/2/23992/Indicadores%20de%20Desempe%C3%B1o.pdf>
- Brunet, L. (2011). *El clima de trabajo en las organizaciones* (p. 15). México: Trillas.
- Brunet, L. (2011). *El clima de trabajo en las organizaciones* (p. 19). México: Trillas.
- Calcina, M. (2015). *Clima organizacional y satisfacción laboral en enfermeros de unidades críticas del Hospital Nacional Dos de mayo, 2012*. (Tesis de grado, Universidad Nacional Mayor de San Marcos). (Acceso el 14 de junio de 2016).
- Carrasco, S. (2005). *Metodología de la investigación*. Lima: San Marcos.
- Casas, L. y López, J. (2014). *Programa de participación y reconocimiento para mejorar el clima organizacional de la Municipalidad Distrital de Santiago de*

- Cao. (Tesis de grado, Universidad Privada Antenor Orrego). (Acceso el 14 de junio de 2016).
- Chiang, M., Martín, M., y Núñez, A. (2010). *Relaciones entre el clima Organizacional y la satisfacción laboral*. (4.^a ed.). Madrid: Universidad Pontificia Comillas.
- Chiang, M., Núñez, A., Martín, M. y Salazar, C. (2010). Compromiso del trabajador hacia su organización y la relación con el clima organizacional: Un análisis de género y edad. *Panorama socioeconómico*, vol. 28, 10(40), 92-103.
- Chiavenato, I. (2007). *Administración de recursos humanos el capital humano de las organizaciones*. (3.^a ed.). México: McGraw Hill Interamericana Editores.
- Chiavenato, I. (2010). *Administración de recursos humanos*. (2.^a ed.). México: McGraw Hill.
- Choque (2015). *Clima organizacional y desempeño laboral del personal administrativo de la sede central del Gobierno Regional de Moquegua, 2015*. (Tesis de grado, Universidad Nacional de Moquegua). (Acceso el 15 de junio de 2016).
- Escobar y Quispe. (2011). *El clima organizacional y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores en la I.E. Daniel Becerra Ocampo de Moquegua*. (Tesis de grado, Universidad César Vallejo). (Acceso el 19 de junio de 2016).
- Gamarra, E. (2013). *Diagnóstico del clima organizacional y el desempeño laboral del talento humano del hospital de Santa Elena Dr. Liborio Panchana, año 2013*. (Tesis de grado, Universidad Estatal Península de Santa Elena). (Acceso el 15 de junio del 2016).

- Goñi, L. (2011). Clima organizacional en los servicios de cuna – jardín de la ciudad de Lima. Perú. (Tesis de grado). Recuperada de <http://www.cite2011.com/Comunicaciones/Escuela/218.pdf>
- Grados, J. (2011). *Calificación de Méritos*. México: Trillas.
- Hernández, S., Fernández, C., y Bautista, L. (2014). *Metodología de la investigación*. (6.ª ed.). México: Editora McGraw-Hill.
- Hernández, V. y Rojas, M. (2011). *Propuesta de creación de un instrumento de medición de clima organizacional para una industria farmacéutica*. (Tesis de maestría, Universidad ICESI). (Acceso el 15 de junio de 2016).
- Huamani, N. (2015). *El clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral del personal de conducción de trenes, del área de transporte del metro de Lima, la línea 1 en el 2013*. (Tesis de grado, Universidad Nacional Tecnológica de Lima Sur). (Acceso el 20 de junio de 2016).
- Menéndez, N. (2014). *Clima organizacional en la Municipalidad del Progreso, Jutiapa*. (Tesis de grado, Universidad Rafael Landívar). (Acceso el 20 de junio de 2016).
- Ministerio de Salud. (2011). *Documento Técnico “Metodología para el estudio del clima organizacional, vol.02”*. Perú. Disponible en http://www.minsa.gob.pe/dgsp/documentos/decs/2012/RM468_2011MINS A.pdf. Consultado el 13 de junio del 2016.
- Municipalidad de Santiago de Surco - Lima. Perú. (2013). Plan de Desarrollo Concertado 2009- 2021. Disponible en <http://www.munisurco.gob.pe/municipio/lagestion/laspolicasyplanes/pdc/pdc-2009-2021/plan-desarrollo-local-concertado-2009-2021.pdf>. Consultado el 15 de agosto del 2016.

- Noriega, V. y Pría, M. (2011). Instrumento para evaluar el clima organizacional en los grupos de control de vectores. *Revista cubana de salud pública*, vol. 37, 11(2), 116-122.
- Ojeda, J. (2014). Clima organizacional en instituciones de educación primaria. CICAG. Artículo original, 11(2). Recuperado de <http://publicaciones.urbe.edu/index.php/cicag/article/viewArticle/2575/406>
2
- Orellana, P. (2008). "Sea Feliz". Sección Buena Vida. Prensa Libre. (pp. 43-44). Guatemala.
- Palaci, F. (2005). *Psicología de la organización*. Madrid, España: Pearson Prentice Hall.
- Panta, L. (2015). *Análisis del clima organizacional y su relación con el desempeño laboral de la plana docente del consorcio educativo "Talentos" de la ciudad de Chiclayo*. (Tesis de grado, Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo). (Acceso el 19 de junio de 2016).
- Patlán, J. y Flores, R. (septiembre / diciembre, 2013) Desarrollo y validación de la escala multidimensional de clima organizacional (EMCO): Un estudio empírico con profesionales de la salud. *Ciencia y Trabajo*, 15(48), 131-139.
- Pérez, F. (2014). *El clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores del MIES*. (Tesis de grado, Universidad Central del Ecuador). (Acceso el 25 de junio de 2016).
- Pérez, N. y Rivera, P. (2015). *Clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores del Instituto de Investigaciones de la Amazonía Peruana, período 2013*. (Tesis de maestría, Universidad Nacional de la Amazonía Peruana). (Acceso el 20 de junio de 2016).

- Presidencia del Consejo de Ministros. (2015). *Manual para mejorar la atención a la ciudadanía en las entidades de la Administración Pública*. (1.ª ed.). Perú: Neva Studio SAC.
- Quero, R., Mendoza, M. y Torres, H. (2014). Comunicación efectiva y desempeño laboral en Educación Básica. *Revista científica electrónica de ciencias sociales*, 9(7), 22-33.
- Quispe, E. (2015). *Clima organizacional y desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Pacucha, Andahuaylas, 2015*. (Tesis de grado, Universidad Nacional José María Arguedas). (Acceso el 19 de junio de 2016).
- Ramos. (2011). *Propuesta de estrategias motivacionales para mejorar el clima organizacional en la Institución Educativa de Titire de la región Moquegua*. (Tesis de grado, Universidad César Vallejo). (Acceso el 20 de junio de 2016).
- Robbins, S. y Coulter M. (2007). *Administración*. (8.ª ed.). México: Pearson.
- Robbins, S., Stephen, P., y Coulter, M. (2013). *Administración. Un empresario competitivo*. México: Pearson Educación.
- Robbins, S., y Judge, T. (2009). *Comportamiento organizacional*. (13.ª ed.). México: Pearson.
- Robles, L., y Borja, A. (2008). *Documento Técnico "Metodología para el estudio del clima organizacional"*. Disponible en http://bvs.minsa.gob.pe/local/MINSA/1096_DGSP267.pdf. Consultado el 20 de agosto del 2017.
- Rodríguez. (2013). *Evaluación del clima organizacional en las empresas de alimentos balanceados para animales de la región Centro occidental*.

- (Tesis de grado, Universidad Centro occidental Lisandro Alvarado).
(Acceso el 25 de junio de 2016).
- Salas, R. (2010). La calidad en el desarrollo profesional: avances y desafíos. *Educación Médica Superior*, vol. 14, 2(6).
- Sánchez, J. (2012). Evaluación del clima organizacional en el desempeño de los trabajadores y directivos de las Instalaciones Turísticas. (Tesis de grado, Universidad Ciego de Ávila). (Acceso el 15 de junio de 2016).
- Sánchez, J., Aguirre, M. y Martínez, P. (2012). *Clima organizacional: Un caso de estudio*. España: Editorial académica española.
- Segredo, A. (abril / junio, 2013). Clima organizacional en la gestión del cambio para el desarrollo de la organización. *Revista cubana de salud pública*, vol. 39, 13(2),1-10.
- Segredo, A. (agosto, 2015). Evaluación del clima organizacional en el Policlínico Universitario "Dr. Mario Muñoz Monroy". *Revista Cubana de Medicina General Integral*, vol. 35, 16(4), 1-17.
- Segura, A. (2012). Clima organizacional: un modo eficaz para dirigir los servicios de salud. *Revista cubana de salud pública*, 30 (1), 107-113.
- Sotomayor, F. (2013). *Relación del clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la sede central del Gobierno Regional de Moquegua, 2012*. (Tesis de grado, Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann). (Acceso el 14 de junio de 2016).
- Toala, S. (2014). *Diseño de clima organizacional como mecanismo de atención y su incidencia en el desempeño profesional de los servidores públicos del ilustre Municipio de Jipijapa - 2013*. (Tesis de grado, Universidad Privada Antenor Orrego). (Acceso el 20 de junio de 2016).

- Toro, A. (2009). *El clima organizacional*. Medellín: Cincel Ltda.
- Uría, D. (2011). *El clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores de Ándelas Cía. Ltda. De la ciudad de Ambato*. (Tesis de grado, Universidad Técnica de Ambato). (Acceso el 25 de junio de 2016).
- Valencia. (2013). *Medición del clima organizacional en el sector manufacturero de pinturas de la región Central*. (Tesis de grado, Universidad Bicentenario de Aragua). (Acceso el 15 de junio de 2016).
- Vásquez, K. (2015). *Diagnóstico del clima organizacional y la calidad de atención al paciente en el Centro de Salud Llama*. (Tesis de grado, Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo). (Acceso el 20 de junio de 2016).

ANEXOS

ANEXO 01: BASE DE DATOS

CLIMA ORGANIZACIONAL DE LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD DEL CENTRO POBLADO SAN ANTONIO – MOQUEGUA, 2016

C1	C2	C3	C4	C5	C6	C7	C8	C9	C10	C11	C12	C13	C14	C15	C16	C17	C18	C19	C20	C21	C22	C23	C24	C25	C26		DIM1	DIM2	DIM3	DIM4	DIM5	
4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
5	5	1	4	4	1	3	2	5	5	4	3	4	2	4	2	4	3	2	4	4	2	2	3	4	5	3	4	3	3	3	3	
4	3	2	4	4	4	3	4	3	4	3	3	2	2	4	4	3	3	3	4	4	2	2	2	2	4	3	3	4	3	4	2	
4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	5	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	
5	4	2	4	5	2	1	1	4	5	4	2	4	1	4	4	2	3	4	4	4	2	5	1	4	4	3	4	3	3	3	4	3
2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	3	2	3	2	1	2	2	3	3	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	
3	2	3	3	4	5	5	2	2	4	5	3	4	4	3	4	4	5	5	1	3	1	2	3	4	3	3	3	4	4	4	3	
1	4	4	5	5	5	3	4	4	2	4	2	2	2	4	4	1	4	5	1	4	3	2	2	3	4	3	4	4	3	3	3	
3	2	4	2	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	5	5	2	5	5	2	5	4	4	3	3	3	4	3	3	4	4	3	
5	4	3	4	3	2	4	2	3	4	4	5	4	4	4	3	3	4	3	2	4	2	3	3	5	5	4	4	3	4	3	4	
4	5	2	4	4	3	3	2	5	3	4	3	4	3	4	3	2	4	4	4	4	2	3	2	4	5	3	4	3	4	4	3	
4	3	1	1	1	1	3	1	5	5	5	3	5	1	5	3	3	3	3	3	5	3	3	1	5	5	3	2	3	4	3	3	
5	4	5	1	1	5	5	5	1	1	2	5	1	5	5	4	1	3	5	1	5	2	3	4	5	4	3	3	3	4	3	4	
4	3	4	2	2	4	1	2	1	2	4	1	3	4	3	3	1	4	4	4	4	5	1	2	5	5	3	3	2	3	3	4	
3	2	4	2	3	4	4	2	2	3	2	3	3	3	4	2	1	2	2	3	3	2	3	4	5	2	3	3	3	2	2	3	
2	4	4	2	2	5	4	3	2	1	3	4	2	4	3	3	1	2	3	4	3	4	2	4	4	2	3	3	3	3	3	3	
1	2	4	1	1	5	5	5	1	1	2	5	3	5	4	5	1	3	1	3	2	2	5	1	3	4	3	2	3	4	3	3	
4	4	4	2	2	2	2	4	2	3	2	4	4	2	4	4	2	2	2	2	2	4	2	4	4	2	3	3	3	4	2	3	
4	4	3	1	3	3	4	5	2	3	3	5	2	4	4	4	3	4	4	3	2	2	4	3	4	4	3	3	3	4	3	3	
3	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	3	3	2	3	1	3	3	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	
3	2	4	3	2	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	2	2	2	3	2	2	2	4	2	4	4	3	3	4	4	2	3	
5	5	5	4	1	4	3	5	1	5	3	4	5	5	5	5	1	5	4	1	1	5	1	3	5	3	4	4	4	5	3	3	
3	4	4	3	5	4	3	2	2	3	2	4	3	4	4	4	5	3	5	3	1	5	3	3	2	1	3	4	3	4	4	3	

Fuente: Cuestionario SPSS 23.

ANEXO 02: BASE DE DATOS

DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD
DEL CENTRO POBLADO SAN ANTONIO – MOQUEGUA, 2016

D27	D28	D29	D30	D31	D32	D33	D34	D35	D36	D37	D38	D39	D40	D41	Var	D1	D2	D3
4	2	3	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4
3	1	3	4	4	4	2	4	4	3	3	4	3	4	4	3	3	3	4
4	2	3	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	3	4	4
3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4
4	1	3	5	4	4	2	4	4	2	4	4	4	4	5	4	3	3	4
2	2	2	1	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2
3	2	4	4	5	4	3	3	3	3	4	5	3	5	4	4	3	4	4
1	2	2	2	4	4	5	5	4	5	5	4	3	4	4	4	2	4	4
4	5	3	1	4	4	3	1	4	3	2	5	4	4	5	3	3	4	4
4	3	3	5	4	5	2	4	4	2	4	4	5	4	4	4	4	4	4
4	3	4	5	5	4	3	4	5	3	5	4	5	5	4	4	4	4	4
1	1	5	5	5	5	3	5	5	1	5	5	5	5	3	4	3	4	4
4	5	2	4	5	5	3	1	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4
3	5	4	4	4	5	1	5	5	2	4	4	2	4	3	4	4	3	4
4	1	1	5	5	3	4	2	2	4	3	5	1	4	5	3	3	4	3
4	3	2	3	4	3	3	2	2	2	3	4	4	3	4	3	3	3	3
4	5	2	1	3	1	2	1	1	4	4	5	1	4	2	3	3	2	3
4	2	3	4	4	4	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4
4	2	2	4	4	4	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
3	2	1	3	2	2	3	2	2	3	3	2	2	2	3	2	2	2	2
3	4	2	3	4	4	4	2	4	2	3	4	4	4	5	3	3	4	4
4	3	3	4	5	5	4	1	3	4	3	5	5	5	5	4	4	5	4
3	4	4	4	4	3	3	2	5	4	4	5	4	5	4	4	4	3	4

Fuente: Cuestionario SPSS 23.

ANEXO 03: MATRIZ DE CONSISTENCIA

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES, DIMENSIONES E INDICADORES		MÉTODO	
			Dimensiones	Indicadores		
<p>GENERAL ¿Cómo se relaciona el clima organizacional con el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad del Centro Poblado San Antonio - Moquegua, 2016?</p>	<p>OBJETIVO GENERAL Determinar la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad del Centro Poblado San Antonio - Moquegua, 2016.</p> <p>OBJETIVO ESPECÍFICOS a) Identificar la relación que existe entre la estructura organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad del Centro Poblado San Antonio - Moquegua, 2016. b) Identificar la relación que existe entre el liderazgo y el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad del Centro Poblado San Antonio - Moquegua, 2016. c) Identificar la relación que existe entre la toma de decisiones y el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad del Centro Poblado San Antonio - Moquegua, 2016. d) Identificar la relación que existe entre la motivación y el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad del Centro Poblado San Antonio - Moquegua, 2016. e) Identificar la relación que existe entre el comportamiento individual y el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad del Centro Poblado San Antonio - Moquegua, 2016.</p>	<p>HIPÓTESIS GENERAL El clima organizacional se relaciona directamente con el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad del Centro Poblado San Antonio - Moquegua, 2016.</p> <p>HIPÓTESIS ESPECÍFICAS a) Existe relación directa entre la estructura organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad del Centro Poblado San Antonio - Moquegua, 2016. b) Existe relación directa entre el liderazgo y el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad del Centro Poblado San Antonio - Moquegua, 2016. c) Existe relación directa entre la toma de decisiones y el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad del Centro Poblado San Antonio - Moquegua, 2016. d) Existe relación directa entre la motivación y el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad del Centro Poblado San Antonio - Moquegua, 2016. e) Existe relación directa entre el comportamiento individual y el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad del Centro Poblado San Antonio - Moquegua, 2016.</p>	Variable 1: "Clima Organizacional"		<p>Tipo Aplicativa</p> <p>Diseño No Experimental - Transversal</p> <p>Nivel Correlacional</p> <p>Población 23 trabajadores de la Municipalidad</p> <p>Muestra 23 trabajadores, de los cuales 16 son mujeres y 7 son hombres, todos están sujetos al D.leg. 276</p> <p>Técnicas e instrumentos Técnica: El cuestionario Instrumento Cuestionario clima organizacional y el cuestionario desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad del Centro Poblado San Antonio</p>	
			Contenido de trabajo	Relaciones de coordinación, control		Comunicación de tareas.
			Estilo del liderazgo	Poder / influencia		Estímulo al trabajo en equipo
			Estímulo a la excelencia.			
			Niveles	Participación		Idoneidad
			Capacidad resolutive.			
			Remuneración	Reconocimiento		Estimulación
			Condiciones de trabajo.			
			Estabilidad laboral	Disciplina		Responsabilidad
			Sentido de pertenencia.			
			Variable 2: "Desempeño laboral"			
			Comunicación	Comunicación formal e informal.		
Aceptación al cambio organizacional	Tecnología	Procesos				
	Personas					
Ambiente de trabajo grato	Buenas relaciones	Disposición.				

Fuente: Elaboración propia.

ANEXO 04: INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

UNAM		CUESTIONARIO CLIMA ORGANIZACIONAL									
<p>El presente instrumento forma parte del trabajo de investigación titulado: Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad del Centro Poblado San Antonio – Moquegua, 2016</p> <p>Por lo que solicito su participación desarrollando cada pregunta de manera objetiva y veraz. La información es de carácter confidencial y reservado; ya que los resultados serán manejados sólo para la investigación. Agradezco anticipadamente su valiosa colaboración.</p>											
Datos Generales											
Edad	Sexo		Nivel de educación				Tiempo de servicio				
	Masculino	Femenino	Primaria completa	Secundaria completa	Superior Técnico	Superior Universitario	Menos de 1 año	De 1 a 3 años	De 4 a 5 años	Más de 5 años	
<p>INSTRUCCIONES:</p> <ul style="list-style-type: none"> - A continuación, se presentan 41 ítems, lea con atención cada uno de ellos. - Responda cada ítem marcando con un aspa (X) la opción de respuesta que más se acerca a su modo de pensar. Las opciones de respuesta son las siguientes: 											
LEYENDA		TOTALMENTE EN DESACUERDO	EN DESACUERDO	NI ACUERDO/ NI DESACUERDO	DE ACUERDO	TOTALMENTE DE ACUERDO					
		1	2	3	4	5					
- No debe quedar ningún ítem sin ser respondido.											
DIMENSIONES	ÍTEMES					RESPUESTAS					
						TOTALMENTE EN DESACUERDO	EN DESACUERDO	NI ACUERDO/ NI DESACUERDO	DE ACUERDO	TOTALMENTE DE ACUERDO	
						1	2	3	4	5	
Estructura organizacional	1. Estoy enterado de los procedimientos administrativos que se realizan en mi institución.										
	2. Conozco claramente las normas y políticas de la institución.										
	3. Aquí las actividades no se desarrollan bien por la falta de organización y planificación.										
	4. Las acciones de control se realizan de forma planificada.										
	5. Se nos mantiene informados acerca de las nuevas técnicas y de los planes que se emprenderán.										
Liderazgo	6. No podemos decidir nada, simplemente hay que hacer lo que los jefes dicen.										
	7. Mi jefe se interesa solo en el buen funcionamiento de la institución, en vez de sus objetivos y visión.										
	8. Mi jefe nos escucha, pero toma las decisiones finales por sí mismo.										
	9. Mi jefe involucra al personal en todas las decisiones importantes.										

	10. En la institución se promueve el trabajo en equipo.					
	11. Mi jefe acepta las sugerencias que le doy para que el trabajo marche mejor.					
Toma de decisiones	12. Para aplicar otras formas de realizar las actividades en la institución, hay que esperar por la aprobación del nivel superior.					
	13. Nos dan oportunidades para opinar acerca de los nuevos planes y procedimientos que se quieren llevar a cabo.					
	14. Aquí cada oficina trabaja por su lado.					
	15. Me considero emocionalmente preparado para desarrollar mi trabajo.					
Motivación	16. Aquí, la mayoría opina que el salario recibido no corresponde con lo que se trabaja.					
	17. En esta institución se premia a la persona que trabaja bien.					
	18. La dedicación en esta oficina merece reconocimiento.					
	19. Aquí no se estimulan a las personas que más se destacan en el trabajo.					
	20. Disponemos de los medios y recursos requeridos para realizar el trabajo diario.					
	21. El ambiente donde se labora es adecuado.					
Comportamiento individual	22. Las personas duran poco tiempo trabajando en esta institución.					
	23. Considero que realizo mi labor porque hay pocas posibilidades de encontrar otro empleo.					
	24. Las normas disciplinarias se aplican arbitrariamente.					
	25. Me responsabilizo de las consecuencias de mis malas decisiones laborales.					
	26. Aquí todos estamos orgullosos de pertenecer a la institución.					



**CUESTIONARIO
DESEMPEÑO LABORAL**

LEYENDA	TOTALMENTE EN DESACUERDO	EN DESACUERDO	NI ACUERDO/ NI DESACUERDO	DE ACUERDO	TOTALMENTE DE ACUERDO
	1	2	3	4	5

- No debe quedar ningún ítem sin ser respondido.
- La información es de carácter confidencial y reservado; ya que los resultados serán manejados sólo para la investigación.

DIMENSIONES	ÍTEMS	RESPUESTAS				
		TOTALMENTE EN DESACUERDO	EN DESACUERDO	NI ACUERDO/ NI DESACUERDO	DE ACUERDO	TOTALMENTE DE ACUERDO
		1	2	3	4	5
Comunicación	27. La comunicación mayormente surge de relaciones espontáneas, por afinidad, que se establecen entre grupos de trabajadores.					
	28. La comunicación no fortalece las buenas relaciones entre los trabajadores de la institución.					
	29. La comunicación que se desarrolla en la institución, se maneja a través de herramientas formales y veraces.					
	30. La comunicación propicia una buena coordinación dentro de la organización.					
Aceptación al cambio organizacional	31. Estoy capacitado para el uso de tecnologías de la información y la comunicación (TICs) en el trabajo.					
	32. Acepto los cambios que realice la institución porque contribuirán al mejoramiento de mis actividades.					
	33. Observo en mis compañeros oposición a los cambios que se realiza dentro la institución.					
Relaciones interpersonales	34. Entre los trabajadores de esta institución prevalece un ambiente armónico.					
	35. Si alguien me falta el respeto se le hace conocer con una actitud tranquila y cordial.					
	36. En esta institución se respira un ambiente tenso.					
	37. Existen buenas relaciones de trabajo entre mis compañeros (as) y yo.					
	38. Saludo de manera cordial a mis compañeros, jefes y visitantes.					
	39. Mi área de trabajo está libre de conflictos.					
	40. Ayudo a mis compañeros cuando me necesitan.					
41. Consideras que la disposición es un factor clave en la realización de tareas en un ambiente agradable.						

ANEXO 05: FICHAS DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS

FICHAS DE VALIDACIÓN INFORME DE OPINIÓN DE JUICIO DE EXPERTOS

DATOS GENERALES

1.1. Título de la investigación: Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad del Centro Poblado San Antonio – Moquegua, 2016

1.2. Nombre de los instrumentos a motivo de Evaluación: Cuestionario sobre Clima organizacional

ASPECTOS DE VALIDACIÓN

INDICADORES	CRITERIOS	MUY DEFICIENTE				DEFICIENTE				REGULAR				BUENO				MUY BUENO			
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
1. Claridad	Esta formulado con lenguaje apropiado.																			X	
2. Objetividad	Esta expresado con conductas observables.																				X
3. Actualidad	Adecuadamente al avance de la ciencia pedagógica.																				X
4. Organización	Existe una organización lógica.																				X
5. Suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad.																				X
6. Intencionalidad	Adecuado para valorar los instrumentos de investigación.																		X		
7. Consistencia	Basado en aspectos teóricos científicos.																				X
8. Coherencia	Entre los índices, indicadores.																				X
9. Metodología	La estrategia responde al propósito de diagnóstico.																				X
10. Pertinencia	Es útil y adecuado para la investigación.																				X

PROMEDIO DE VALORACIÓN

92

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: a) Muy deficiente b) Deficiente c) Regular d) Bueno e) Muy Bueno

Nombres y Apellidos :	Edilberto Wilfredo Ramírez	DNI N° :	04 04429231
Dirección Domiciliaria:	Calle Flores Cuzco D-3	Teléfono / Celular:	981529660
Grado académico:	Magister		
Mención:	Gestión Pública		

 **UNIVERSIDAD NACIONAL DE MOQUEGUA**
MAG. CFCO. ESTEBERTO WILFREDO RAMÍREZ
 DIRECTOR GENERAL DE ADMINISTRACIÓN
 Lugar y firma: _____

Investigadora: Keyla Magaly Tala Flores

FICHAS DE VALIDACIÓN
INFORME DE OPINIÓN DE JUICIO DE EXPERTOS

DATOS GENERALES

- 1.1. Título de la investigación: Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad del Centro Poblado San Antonio – Moquegua, 2016
1.2. Nombre de los instrumentos a motivo de Evaluación: Cuestionario sobre Clima organizacional

ASPECTOS DE VALIDACIÓN

INDICADORES	CRITERIOS	MUY DEFICIENTE				DEFICIENTE				REGULAR				BUENO				MUY BUENO			
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
1. Claridad	Esta formulado con lenguaje apropiado.																			X	
2. Objetividad	Esta expresado con conductas observables.																			X	
3. Actualidad	Adecuadamente al avance de la ciencia pedagógica.																			X	
4. Organización	Existe una organización lógica.																				X
5. Suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad.																				X
6. Intencionalidad	Adecuado para valorar los instrumentos de investigación.																				X
7. Consistencia	Basado en aspectos teóricos científicos.																				X
8. Coherencia	Entre los índices, indicadores.																				X
9. Metodología	La estrategia responde al propósito de diagnóstico.																				X
10. Pertinencia	Es útil y adecuado para la investigación.																				X

PROMEDIO DE VALORACIÓN

89

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: a) Muy deficiente b) Deficiente c) Regular d) Bueno e) Muy Bueno

Nombres y Apellidos:	Plano Rosa Del Arroyo A.	DNI N°:	29309638
Dirección Domiciliaria:	Av. Inca Garcilaso de la Vega 4-27	Teléfono / Celular:	993082769 RPC.
Grado académico:	Mag.		
Mención:	Administración Pública		

Lugar y firma: 
UNIVERSIDAD NACIONAL DE MOQUEGUA
FACULTAD DE EDUCACIÓN
CARRERA DE EDUCACIÓN INICIAL

Investigadora: Keylla Magoly Tala Flores

**FICHAS DE VALIDACIÓN
INFORME DE OPINIÓN DE JUICIO DE EXPERTOS**

DATOS GENERALES

- 1.1. Título de la Investigación: Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad del Centro Poblado San Antonio – Moquegua, 2016
 1.2. Nombre de los Instrumentos a motivo de Evaluación: Cuestionario sobre Clima organizacional

ASPECTOS DE VALIDACIÓN

INDICADORES	CRITERIOS	MUY DEFICIENTE				DEFICIENTE				REGULAR				BUENO				MUY BUENO			
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
1. Claridad	Esta formulado con lenguaje apropiado.															X					
2. Objetividad	Esta expresado con conductas observables.															X					
3. Actualidad	Adecuadamente al avance de la ciencia pedagógica.															X					
4. Organización	Existe una organización lógica.																X				
5. Suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad.																X				
6. Intencionalidad	Adecuado para valorar los instrumentos de investigación.																X				
7. Consistencia	Basado en aspectos teóricos científicos.																X				
8. Coherencia	Entre los indices, indicadores.																X				
9. Metodología	La estrategia responde al propósito de diagnóstico.																X				
10. Pertinencia	Es útil y adecuado para la investigación.																X				

PROMEDIO DE VALORACIÓN

79

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: a) Muy deficiente b) Deficiente c) Regular d) Bueno e) Muy Bueno

Nombres y Apellidos:	Florencia B. Herrera C.	DNI N°:	04431420
Dirección Domiciliaria:	Jr. Huancayo 425	Teléfono / Celular:	964499083
Grado académico:	Magister		
Mención:	Linguística Andina y Educación		


 M.Sc. Florencia B. Herrera Córdoba
 Lugar y firma: _____

Investigadora: Keyla Magaly Tala Flores

**FICHAS DE VALIDACIÓN
INFORME DE OPINIÓN DE JUICIO DE EXPERTOS**

DATOS GENERALES

1.1. **Título de la investigación:** Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad del Centro Poblado San Antonio – Moquegua, 2016

1.2. **Nombre de los instrumentos a motivo de Evaluación:** Cuestionario sobre Clima organizacional

ASPECTOS DE VALIDACIÓN

INDICADORES	CRITERIOS	MUY DEFICIENTE				DEFICIENTE				REGULAR				BUENO				MUY BUENO			
		05	06	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96
1. Claridad	Esta formulado con lenguaje apropiado.																		X		
2. Objetividad	Esta expresado con conductas observables.																			X	
3. Actualidad	Adecuadamente al avance de la ciencia pedagógica.																		X		
4. Organización	Existe una organización lógica.																			X	
5. Suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad.																		X		
6. Intencionalidad	Adecuado para valorar los instrumentos de investigación.																			X	
7. Consistencia	Basado en aspectos teóricos científicos.																		X		
8. Coherencia	Entre los índices, indicadores.																			X	
9. Metodología	La estrategia responde al propósito de diagnóstico.																		X		
10. Pertinencia	Es útil y adecuado para la investigación.																			X	

PROMEDIO DE VALORACIÓN

88

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: a) Muy deficiente b) Deficiente c) Regular d) Bueno e) Muy Bueno

Nombres y Apellidos:	EVELYN LORENA FLORES LLANGUY	DNI N°:	70684446
Dirección Domiciliaria:	URB. LOS NARANJOS F-6	Teléfono / Celular:	959 205851
Grado académico:	LICENCIADA		
Mención:	GESTIÓN PÚBLICA Y DESARROLLO SOCIAL		


 Lugar y firma: _____

Investigadora: Keyla Magaly Tala Flores

**FICHAS DE VALIDACIÓN
INFORME DE OPINIÓN DE JUICIO DE EXPERTOS**

DATOS GENERALES

1.1. Título de la investigación: Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad del Centro Poblado San Antonio – Moquegua, 2016

1.2. Nombre de los instrumentos a motivo de Evaluación: Cuestionario sobre Desempeño laboral

ASPECTOS DE VALIDACIÓN

INDICADORES	CRITERIOS	MUY DEFICIENTE					DEFICIENTE					REGULAR					BUENO					MUY BUENO				
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96					
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100					
1. Claridad	Esta formulado con lenguaje apropiado.																				X					
2. Objetividad	Esta expresado con conductas observables.																				X					
3. Actualidad	Adecuadamente al avance de la ciencia pedagógica.																				X					
4. Organización	Existe una organización lógica.																				X					
5. Suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad.																				X					
6. Intencionalidad	Adecuado para valorar los instrumentos de investigación.																				X					
7. Consistencia	Basado en aspectos teóricos científicos.																				X					
8. Coherencia	Entre los índices, indicadores.																				X					
9. Metodología	La estrategia responde al propósito de diagnóstico.																				X					
10. Pertinencia	Es útil y adecuado para la investigación.																				X					

PROMEDIO DE VALORACIÓN

93

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: a) Muy deficiente b) Deficiente c) Regular d) Bueno e) Muy Bueno

Nombres y Apellidos :	<i>Edilberto Wilfredo Sosa Quispe</i>	DNI N° :	<i>64429271</i>
Dirección Domiciliaria:	<i>Calle Teniso Capas 27</i>	Teléfono / Celular:	<i>931829660</i>
Grado académico:	<i>Magister</i>		
Mención:	<i>Gestión Pública</i>		


UNIVERSIDAD NACIONAL DE MOQUEGUA
 UNAM

 MSc. CPCC EDILBERTO WILFREDO SOSA QUISPE
 DIRECTOR GENERAL DE ADMINISTRACION
 Lugar y firma: _____

Investigadora: Keylo Magaly Tala Flores

FICHAS DE VALIDACIÓN
INFORME DE OPINIÓN DE JUICIO DE EXPERTOS

DATOS GENERALES

1.1. Título de la investigación: Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad del Centro Poblado San Antonio – Moquegua, 2016

1.2. Nombre de los instrumentos a motivo de Evaluación: Cuestionario sobre Desempeño Laboral

ASPECTOS DE VALIDACIÓN

INDICADORES	CRITERIOS	MUY DEFICIENTE					DEFICIENTE					REGULAR					BUENO					MUY BUENO				
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96					
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100					
1. Claridad	Esta formulado con lenguaje apropiado.																				X					
2. Objetividad	Esta expresado con conductas observables.																				X					
3. Actualidad	Adecuadamente al avance de la ciencia pedagógica.																				X					
4. Organización	Existe una organización lógica.																				X					
5. Suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad.																				X					
6. Intencionalidad	Adecuado para valorar los instrumentos de investigación.																				X					
7. Consistencia	Basado en aspectos teóricos científicos.																				X					
8. Coherencia	Entre los índices, indicadores.																				X					
9. Metodología	La estrategia responde al propósito de diagnóstico.																				X					
10. Pertinencia	Es útil y adecuado para la investigación.																				X					

PROMEDIO DE VALORACIÓN

90

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: a) Muy deficiente b) Deficiente c) Regular d) Bueno e) Muy Bueno

Nombres y Apellidos:	Alma Rosa R. Del Arroyo G.	DNI N°:	29309638 RPC.
Dirección Domiciliaria:	Av. Enrique López Albujard 14-21	Teléfono / Celular:	993082769
Grado académico:	Mag.		
Mención:	Gestión Pública.		

Lugar y firma: 

Investigadora: Keyla Magaly Tala Flores

**FICHAS DE VALIDACIÓN
INFORME DE OPINIÓN DE JUICIO DE EXPERTOS**

DATOS GENERALES

- 1.1. Título de la investigación: Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad del Centro Poblado San Antonio – Moquegua, 2016
 1.2. Nombre de los instrumentos a motivo de Evaluación: Cuestionario sobre Desempeño Laboral

ASPECTOS DE VALIDACIÓN

INDICADORES	CRITERIOS	MUY DEFICIENTE				DEFICIENTE				REGULAR				BUENO				MUY BUENO				
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96	
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
1. Claridad	Esta formulado con lenguaje apropiado.																			X		
2. Objetividad	Esta expresado con conductas observables.																				X	
3. Actualidad	Adecuadamente al avance de la ciencia pedagógica.																				X	
4. Organización	Existe una organización lógica.																			X		
5. Suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad.																				X	
6. Intencionalidad	Adecuado para valorar los instrumentos de investigación.																			X		
7. Consistencia	Basado en aspectos teóricos científicos.																				X	
8. Coherencia	Entre los índices, indicadores.																			X		
9. Metodología	La estrategia responde al propósito de diagnóstico.																				X	
10. Pertinencia	Es útil y adecuado para la investigación.																				X	

PROMEDIO DE VALORACIÓN

89

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: a) Muy deficiente b) Deficiente c) Regular d) Bueno e) Muy Bueno

Nombres y Apellidos :	Gonzalo Enrique Gómez S.	DNI N° :	04436984
Dirección Domiciliaria:	Urb. Villa Hermosa A-3	Teléfono / Celular:	953968636
Grado académico:	Magíster		
Mención:	Gestión Pública		



 Mg. Gonzalo E. Gómez Saracillo
 ABOGADO
 Reg. N° 0303 del ICAM
 Magíster en Gestión Pública
 Lugar y firma: _____

Investigadora: Keyla Magaly Tala Flores

**FICHAS DE VALIDACIÓN
INFORME DE OPINIÓN DE JUICIO DE EXPERTOS**

DATOS GENERALES

- 1.1. Título de la Investigación:** Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad del Centro Poblado San Antonio – Moquegua, 2016
1.2. Nombre de los Instrumentos a motivo de Evaluación: Cuestionario sobre Desempeño Laboral

ASPECTOS DE VALIDACIÓN

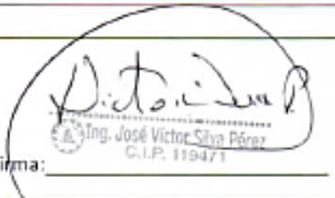
INDICADORES	CRITERIOS	MUY DEFICIENTE				DEFICIENTE				REGULAR				BUENO				MUY BUENO				
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96	
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
1. Claridad	Esta formulado con lenguaje apropiado.																		X			
2. Objetividad	Esta expresado con conductas observables.																				X	
3. Actualidad	Adecuadamente al avance de la ciencia pedagógica.																		X			
4. Organización	Existe una organización lógica.																			X		
5. Suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad.																		X			
6. Intencionalidad	Adecuado para valorar los instrumentos de investigación.																				X	
7. Consistencia	Basado en aspectos teóricos científicos.																		X			
8. Coherencia	Entre los índices, indicadores.																			X		
9. Metodología	La estrategia responde al propósito de diagnóstico.																		X			
10. Pertinencia	Es útil y adecuado para la investigación.																			X		

PROMEDIO DE VALORACIÓN

88

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: a) Muy deficiente b) Deficiente c) Regular d) Bueno e) Muy Bueno

Nombres y Apellidos:	JOSE VICTOR SILVA PÉREZ	DNI N°:	84427112
Dirección Domiciliaria:	YANAS SIN	Teléfono / Celular:	973575836
Grado académico:	INGENIERO LEONARISTA		
Mención:			

Lugar y firma: 
 Ing. José Víctor Silva Pérez
 C.I.P. 119471

Investigadora: Keyla Magaly Tala Flores

**FICHAS DE VALIDACIÓN
INFORME DE OPINIÓN DE JUICIO DE EXPERTOS**

DATOS GENERALES

1.1. Título de la investigación: Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad del Centro Poblado San Antonio – Moquegua, 2016

1.2. Nombre de los instrumentos a motivo de Evaluación: Cuestionario sobre Desempeño Laboral

ASPECTOS DE VALIDACIÓN

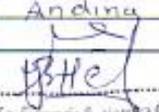
INDICADORES	CRITERIOS	MUY DEFICIENTE				DEFICIENTE				REGULAR				BUENO				MUY BUENO			
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
1. Claridad	Esta formulado con lenguaje apropiado.																X				
2. Objetividad	Esta expresado con conductas observables.																X				
3. Actualidad	Adecuadamente al avance de la ciencia pedagógica.																X				
4. Organización	Existe una organización lógica.																X				
5. Suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad.																X				
6. Intencionalidad	Adecuado para valorar los instrumentos de investigación.																X				
7. Consistencia	Basado en aspectos teóricos científicos.																X				
8. Coherencia	Entre los índices, indicadores.																X				
9. Metodología	La estrategia responde al propósito de diagnóstico.																X				
10. Pertinencia	Es útil y adecuado para la investigación.																X				

PROMEDIO DE VALORACIÓN

80

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: a) Muy deficiente b) Deficiente c) Regular d) Bueno e) Muy Bueno

Nombres y Apellidos :	Flaminda S. Heredia C	DNI N°:	04431420
Dirección Domiciliaria:	Jr. Huánuco 425	Teléfono/Celular:	964499083
Grado académico:	Magister		
Mención:	Lingüística Andina y Educación		


 M. Sc. Florencia B. Herrera Córdoba
 Docente - UNAM
 Lugar y firma: _____

Investigadora: Keyla Magaly Tala Fiore

FICHAS DE VALIDACIÓN
INFORME DE OPINIÓN DE JUICIO DE EXPERTOS

DATOS GENERALES

- 1.1. Título de la investigación: Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad del Centro Poblado San Antonio – Moquegua, 2016
1.2. Nombre de los instrumentos a motivo de Evaluación: Cuestionario sobre Desempeño Laboral

ASPECTOS DE VALIDACIÓN

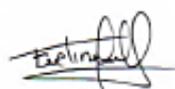
INDICADORES	CRITERIOS	MUY DEFICIENTE				DEFICIENTE				REGULAR				BUENO				MUY BUENO			
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
1. Claridad	Esta formulado con lenguaje apropiado.																	X			
2. Objetividad	Esta expresado con conductas observables.																		X		
3. Actualidad	Adecuadamente al avance de la ciencia pedagógica.																	X			
4. Organización	Existe una organización lógica.																			X	
5. Suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad.																		X		
6. Intencionalidad	Adecuado para valorar los instrumentos de investigación.																	X			
7. Consistencia	Basado en aspectos teóricos científicos.																		X		
8. Coherencia	Entre los índices, indicadores.																	X			
9. Metodología	La estrategia responde al propósito de diagnóstico.																		X		
10. Pertinencia	Es útil y adecuado para la investigación.																	X			

PROMEDIO DE VALORACIÓN

88

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: a) Muy deficiente b) Deficiente c) Regular d) Bueno e) Muy Bueno

Nombres y Apellidos:	ENCUN JOAENA FLORES HANGUA	DNI N°:	70684146
Dirección Domiciliaria:	URB. LOS NARANJOS F-6	Teléfono / Celular:	959705851
Grado académico:	LICENCIADA		
Mención:	Gestión Pública y Desarrollo Social		


Lugar y firma: _____

Investigadora: Keyla Magaly Tala Flores

ANEXO 06: TABLAS DE FRECUENCIA

PREGUNTAS DE CLIMA ORGANIZACIONAL (RESULTADOS OBTENIDOS DE SPSS 23)

Pregunta 1. Estoy enterado de los procedimientos administrativos que se realizan en mi institución.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Totalmente en desacuerdo	2	8,7	8,7	8,7
En desacuerdo	2	8,7	8,7	17,4
Ni acuerdo/ ni desacuerdo	6	26,1	26,1	43,5
De acuerdo	8	34,8	34,8	78,3
Totalmente de acuerdo	5	21,7	21,7	100,0
Total	23	100,0	100,0	

Pregunta 2. Conozco claramente las normas y políticas de la institución.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido En desacuerdo	7	30,4	30,4	30,4
Ni acuerdo/ ni desacuerdo	3	13,0	13,0	43,5
De acuerdo	10	43,5	43,5	87,0
Totalmente de acuerdo	3	13,0	13,0	100,0
Total	23	100,0	100,0	

Pregunta 3. Aquí las actividades no se desarrollan bien por la falta de organización y planificación.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Totalmente en desacuerdo	2	8,7	8,7	8,7
En desacuerdo	5	21,7	21,7	30,4
Ni acuerdo/ ni desacuerdo	5	21,7	21,7	52,2
De acuerdo	9	39,1	39,1	91,3
Totalmente de acuerdo	2	8,7	8,7	100,0
Total	23	100,0	100,0	

Pregunta 4. Las acciones de control se realizan de forma planificada.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Totalmente en desacuerdo	4	17,4	17,4	17,4
En desacuerdo	7	30,4	30,4	47,8
Ni acuerdo/ ni desacuerdo	3	13,0	13,0	60,9
De acuerdo	8	34,8	34,8	95,7
Totalmente de acuerdo	1	4,3	4,3	100,0
Total	23	100,0	100,0	

Pregunta 5. Se nos mantiene informados acerca de las nuevas técnicas y de los planes que se emprenderán.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Totalmente en desacuerdo	4	17,4	17,4	17,4
En desacuerdo	6	26,1	26,1	43,5
Ni acuerdo/ ni desacuerdo	3	13,0	13,0	56,5
De acuerdo	7	30,4	30,4	87,0
Totalmente de acuerdo	3	13,0	13,0	100,0
Total	23	100,0	100,0	

Pregunta 6. No podemos decidir nada, simplemente hay que hacer lo que los jefes dicen.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Totalmente en desacuerdo	4	17,4	17,4	17,4
En desacuerdo	4	17,4	17,4	34,8
Ni acuerdo/ ni desacuerdo	3	13,0	13,0	47,8
De acuerdo	7	30,4	30,4	78,3
Totalmente de acuerdo	5	21,7	21,7	100,0
Total	23	100,0	100,0	

Pregunta 7. Mi jefe se interesa solo en el buen funcionamiento de la institución, en vez de sus objetivos y visión.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Totalmente en desacuerdo	5	21,7	21,7	21,7
En desacuerdo	2	8,7	8,7	30,4
Ni acuerdo/ ni desacuerdo	6	26,1	26,1	56,5
De acuerdo	7	30,4	30,4	87,0
Totalmente de acuerdo	3	13,0	13,0	100,0
Total	23	100,0	100,0	

Pregunta 8. Mi jefe nos escucha, pero toma las decisiones finales por sí mismo.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Totalmente en desacuerdo	5	21,7	21,7	21,7
En desacuerdo	7	30,4	30,4	52,2
Ni acuerdo/ ni desacuerdo	1	4,3	4,3	56,5
De acuerdo	6	26,1	26,1	82,6
Totalmente de acuerdo	4	17,4	17,4	100,0
Total	23	100,0	100,0	

Pregunta 9. Mi jefe involucra al personal en todas las decisiones importantes.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Totalmente en desacuerdo	4	17,4	17,4	17,4
En desacuerdo	9	39,1	39,1	56,5
Ni acuerdo/ ni desacuerdo	5	21,7	21,7	78,3
De acuerdo	2	8,7	8,7	87,0
Totalmente de acuerdo	3	13,0	13,0	100,0
Total	23	100,0	100,0	

Pregunta 10. En la institución se promueve el trabajo en equipo.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Totalmente en desacuerdo	4	17,4	17,4	17,4
En desacuerdo	5	21,7	21,7	39,1
Ni acuerdo/ ni desacuerdo	4	17,4	17,4	56,5
De acuerdo	6	26,1	26,1	82,6
Totalmente de acuerdo	4	17,4	17,4	100,0
Total	23	100,0	100,0	

Pregunta 11. Mi jefe acepta las sugerencias que le doy para que el trabajo marche mejor.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido En desacuerdo	7	30,4	30,4	30,4
Ni acuerdo/ ni desacuerdo	8	34,8	34,8	65,2
De acuerdo	6	26,1	26,1	91,3
Totalmente de acuerdo	2	8,7	8,7	100,0
Total	23	100,0	100,0	

Pregunta 12. Para aplicar otras formas de realizar las actividades en la institución, hay que esperar por la aprobación del nivel superior.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Totalmente en desacuerdo	2	8,7	8,7	8,7
En desacuerdo	4	17,4	17,4	26,1
Ni acuerdo/ ni desacuerdo	6	26,1	26,1	52,2
De acuerdo	7	30,4	30,4	82,6
Totalmente de acuerdo	4	17,4	17,4	100,0
Total	23	100,0	100,0	

Pregunta 13. Nos dan oportunidades para opinar acerca de los nuevos planes y procedimientos que se quieren llevar a cabo.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Totalmente en desacuerdo	3	13,0	13,0	13,0
En desacuerdo	4	17,4	17,4	30,4
Ni acuerdo/ ni desacuerdo	5	21,7	21,7	52,2
De acuerdo	9	39,1	39,1	91,3
Totalmente de acuerdo	2	8,7	8,7	100,0
Total	23	100,0	100,0	

Pregunta 14. Aquí cada oficina trabaja por su lado.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Totalmente en desacuerdo	3	13,0	13,0	13,0
En desacuerdo	5	21,7	21,7	34,8
Ni acuerdo/ ni desacuerdo	3	13,0	13,0	47,8
De acuerdo	9	39,1	39,1	87,0
Totalmente de acuerdo	3	13,0	13,0	100,0
Total	23	100,0	100,0	

Pregunta 15. Me considero emocionalmente preparado para desarrollar mi trabajo.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Totalmente en desacuerdo	2	8,7	8,7	8,7
En desacuerdo	1	4,3	4,3	13,0
Ni acuerdo/ ni desacuerdo	4	17,4	17,4	30,4
De acuerdo	12	52,2	52,2	82,6
Totalmente de acuerdo	4	17,4	17,4	100,0
Total	23	100,0	100,0	

Pregunta 16. Aquí, la mayoría opina que el salario recibido no corresponde con lo que se trabaja.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	2	8,7	8,7	8,7
	Ni acuerdo/ ni desacuerdo	6	26,1	26,1	34,8
	De acuerdo	11	47,8	47,8	82,6
	Totalmente de acuerdo	4	17,4	17,4	100,0
	Total	23	100,0	100,0	

Pregunta 17. En esta institución se premia a la persona que trabaja bien.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	8	34,8	34,8	34,8
	En desacuerdo	6	26,1	26,1	60,9
	Ni acuerdo/ ni desacuerdo	5	21,7	21,7	82,6
	De acuerdo	3	13,0	13,0	95,7
	Totalmente de acuerdo	1	4,3	4,3	100,0
	Total	23	100,0	100,0	

Pregunta 18. La dedicación en esta oficina merece reconocimiento.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	2	8,7	8,7	8,7
	Ni acuerdo/ ni desacuerdo	10	43,5	43,5	52,2
	De acuerdo	6	26,1	26,1	78,3
	Totalmente de acuerdo	5	21,7	21,7	100,0
	Total	23	100,0	100,0	

Pregunta 19. Aquí no se estimulan a las personas que más se destacan en el trabajo.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Totalmente en desacuerdo	1	4,3	4,3	4,3
En desacuerdo	2	8,7	8,7	13,0
Ni acuerdo/ ni desacuerdo	6	26,1	26,1	39,1
De acuerdo	6	26,1	26,1	65,2
Totalmente de acuerdo	8	34,8	34,8	100,0
Total	23	100,0	100,0	

Pregunta 20. Disponemos de los medios y recursos requeridos para realizar el trabajo diario.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Totalmente en desacuerdo	4	17,4	17,4	17,4
En desacuerdo	5	21,7	21,7	39,1
Ni acuerdo/ ni desacuerdo	6	26,1	26,1	65,2
De acuerdo	8	34,8	34,8	100,0
Total	23	100,0	100,0	

Pregunta 21. El ambiente donde se labora es adecuado.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Totalmente en desacuerdo	2	8,7	8,7	8,7
En desacuerdo	5	21,7	21,7	30,4
Ni acuerdo/ ni desacuerdo	3	13,0	13,0	43,5
De acuerdo	9	39,1	39,1	82,6
Totalmente de acuerdo	4	17,4	17,4	100,0
Total	23	100,0	100,0	

Pregunta 22. Las personas duran poco tiempo trabajando en esta institución.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	1	4,3	4,3	4,3
	En desacuerdo	10	43,5	43,5	47,8
	Ni acuerdo/ ni desacuerdo	6	26,1	26,1	73,9
	De acuerdo	3	13,0	13,0	87,0
	Totalmente de acuerdo	3	13,0	13,0	100,0
	Total	23	100,0	100,0	

Pregunta 23. Considero que realizo mi labor porque hay pocas posibilidades de encontrar otro empleo.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	2	8,7	8,7	8,7
	En desacuerdo	5	21,7	21,7	30,4
	Ni acuerdo/ ni desacuerdo	8	34,8	34,8	65,2
	De acuerdo	5	21,7	21,7	87,0
	Totalmente de acuerdo	3	13,0	13,0	100,0
	Total	23	100,0	100,0	

Pregunta 24. Las normas disciplinarias se aplican arbitrariamente.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	3	13,0	13,0	13,0
	En desacuerdo	5	21,7	21,7	34,8
	Ni acuerdo/ ni desacuerdo	8	34,8	34,8	69,6
	De acuerdo	6	26,1	26,1	95,7
	Totalmente de acuerdo	1	4,3	4,3	100,0
	Total	23	100,0	100,0	

Pregunta 25. Me responsabilizo de las consecuencias de mis malas decisiones laborales.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido En desacuerdo	3	13,0	13,0	13,0
Ni acuerdo/ ni desacuerdo	4	17,4	17,4	30,4
De acuerdo	10	43,5	43,5	73,9
Totalmente de acuerdo	6	26,1	26,1	100,0
Total	23	100,0	100,0	

Pregunta 26. Aquí todos estamos orgullosos de pertenecer a la institución.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Totalmente en desacuerdo	1	4,3	4,3	4,3
En desacuerdo	3	13,0	13,0	17,4
Ni acuerdo/ ni desacuerdo	5	21,7	21,7	39,1
De acuerdo	9	39,1	39,1	78,3
Totalmente de acuerdo	5	21,7	21,7	100,0
Total	23	100,0	100,0	

PREGUNTAS DE DESEMPEÑO LABORAL

Pregunta 27. La comunicación mayormente surge de relaciones espontáneas, por afinidad, que se establecen entre grupos de trabajadores.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Totalmente en desacuerdo	2	8,7	8,7	8,7
En desacuerdo	1	4,3	4,3	13,0
Ni acuerdo/ ni desacuerdo	7	30,4	30,4	43,5
De acuerdo	13	56,5	56,5	100,0
Total	23	100,0	100,0	

Pregunta 28. La comunicación no fortalece las buenas relaciones entre los trabajadores de la institución.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Totalmente en desacuerdo	4	17,4	17,4	17,4
En desacuerdo	8	34,8	34,8	52,2
Ni acuerdo/ ni desacuerdo	4	17,4	17,4	69,6
De acuerdo	3	13,0	13,0	82,6
Totalmente de acuerdo	4	17,4	17,4	100,0
Total	23	100,0	100,0	

Pregunta 29. La comunicación que se desarrolla en la institución, se maneja a través de herramientas formales y veraces.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Totalmente en desacuerdo	2	8,7	8,7	8,7
En desacuerdo	7	30,4	30,4	39,1
Ni acuerdo/ ni desacuerdo	9	39,1	39,1	78,3
De acuerdo	4	17,4	17,4	95,7
Totalmente de acuerdo	1	4,3	4,3	100,0
Total	23	100,0	100,0	

Pregunta 30. La comunicación propicia una buena coordinación dentro de la organización.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Totalmente en desacuerdo	3	13,0	13,0	13,0
En desacuerdo	1	4,3	4,3	17,4
Ni acuerdo/ ni desacuerdo	3	13,0	13,0	30,4
De acuerdo	11	47,8	47,8	78,3
Totalmente de acuerdo	5	21,7	21,7	100,0
Total	23	100,0	100,0	

Pregunta 31. Estoy capacitado para el uso de tecnologías de la información y la comunicación (Tics) en el trabajo.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	2	8,7	8,7	8,7
	Ni acuerdo/ ni desacuerdo	1	4,3	4,3	13,0
	De acuerdo	14	60,9	60,9	73,9
	Totalmente de acuerdo	6	26,1	26,1	100,0
	Total	23	100,0	100,0	

Pregunta 32. Acepto los cambios que realice la institución porque contribuirán al mejoramiento de mis actividades.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	1	4,3	4,3	4,3
	En desacuerdo	1	4,3	4,3	8,7
	Ni acuerdo/ ni desacuerdo	4	17,4	17,4	26,1
	De acuerdo	12	52,2	52,2	78,3
	Totalmente de acuerdo	5	21,7	21,7	100,0
	Total	23	100,0	100,0	

Pregunta 33. Observo en mis compañeros oposición a los cambios que se realiza dentro la institución.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	1	4,3	4,3	4,3
	En desacuerdo	6	26,1	26,1	30,4
	Ni acuerdo/ ni desacuerdo	11	47,8	47,8	78,3
	De acuerdo	4	17,4	17,4	95,7
	Totalmente de acuerdo	1	4,3	4,3	100,0
	Total	23	100,0	100,0	

Pregunta 34. Entre los trabajadores de esta institución prevalece un ambiente armónico.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	4	17,4	17,4	17,4
	En desacuerdo	8	34,8	34,8	52,2
	Ni acuerdo/ ni desacuerdo	2	8,7	8,7	60,9
	De acuerdo	6	26,1	26,1	87,0
	Totalmente de acuerdo	3	13,0	13,0	100,0
	Total	23	100,0	100,0	

Pregunta 35. Si alguien me falta el respeto se le hace conocer con una actitud tranquila y cordial.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	1	4,3	4,3	4,3
	En desacuerdo	3	13,0	13,0	17,4
	Ni acuerdo/ ni desacuerdo	3	13,0	13,0	30,4
	De acuerdo	11	47,8	47,8	78,3
	Totalmente de acuerdo	5	21,7	21,7	100,0
	Total	23	100,0	100,0	

Pregunta 36. En esta institución se respira un ambiente tenso.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	1	4,3	4,3	4,3
	En desacuerdo	7	30,4	30,4	34,8
	Ni acuerdo/ ni desacuerdo	6	26,1	26,1	60,9
	De acuerdo	7	30,4	30,4	91,3
	Totalmente de acuerdo	2	8,7	8,7	100,0
	Total	23	100,0	100,0	

Pregunta 37. Existen buenas relaciones de trabajo entre mis compañeros (as) y yo.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido En desacuerdo	2	8,7	8,7	8,7
Ni acuerdo/ ni desacuerdo	6	26,1	26,1	34,8
De acuerdo	11	47,8	47,8	82,6
Totalmente de acuerdo	4	17,4	17,4	100,0
Total	23	100,0	100,0	

Pregunta 38. Saludo de manera cordial a mis compañeros, jefes y visitantes.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válid En desacuerdo	1	4,3	4,3	4,3
o Ni acuerdo/ ni desacuerdo	1	4,3	4,3	8,7
De acuerdo	13	56,5	56,5	65,2
Totalmente de acuerdo	8	34,8	34,8	100,0
Total	23	100,0	100,0	

Pregunta 39. Mi área de trabajo está libre de conflictos.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Totalmente en desacuerdo	2	8,7	8,7	8,7
En desacuerdo	3	13,0	13,0	21,7
Ni acuerdo/ ni desacuerdo	3	13,0	13,0	34,8
De acuerdo	11	47,8	47,8	82,6
Totalmente de acuerdo	4	17,4	17,4	100,0
Total	23	100,0	100,0	

Pregunta 40. Ayudo a mis compañeros cuando me necesitan.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido En desacuerdo	2	8,7	8,7	8,7
Ni acuerdo/ ni desacuerdo	1	4,3	4,3	13,0
De acuerdo	14	60,9	60,9	73,9
Totalmente de acuerdo	6	26,1	26,1	100,0
Total	23	100,0	100,0	

Pregunta 41. Consideras que la disposición es un factor clave en la realización de tareas en un ambiente agradable.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido En desacuerdo	1	4,3	4,3	4,3
Ni acuerdo/ ni desacuerdo	4	17,4	17,4	21,7
De acuerdo	12	52,2	52,2	73,9
Totalmente de acuerdo	6	26,1	26,1	100,0
Total	23	100,0	100,0	

ANEXO 07: PERMISO PARA REALIZAR EL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN



MUNICIPALIDAD DEL CENTRO POBLADO SAN ANTONIO
Gerencia Municipal

"Año de la consolidación del Mar de Grau"

San Antonio, 24 de Octubre del 2016

CARTA N° 046-2016-GM-MCPSA

SEÑORITA:

KEYLA MAGALY TALA FLORES
DNI N°48181443
Presente.-

ASUNTO: REMITO INFORMACIÓN
REF. : Solicitud S/N (18/10/2016)

Tengo el agrado de dirigirme a Usted para saludarla cordialmente a nombre de la Municipalidad del Centro Poblado San Antonio y el mío propio; asimismo manifiestarle que de acuerdo al documento de referencia, presentado por su persona, se le otorga el permiso correspondiente para realizar el trabajo de Investigación denominado "Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad del C.P. San Antonio 2016", se le dará las posibilidades de poder indagar al respecto de la cantidad de trabajadores que laboran en el mes de Octubre del presente en nuestra entidad.

Sin otro particular, aprovecho la oportunidad para expresarle las muestras de mi especial consideración y estima personal.

Atentamente,


MUNICIPALIDAD C.P. SAN ANTONIO
C. P. C. Jesús Gerardo Charres Miranda
GERENTE MUNICIPAL

Antonio Cabello Oviedo Mza. D Lte. 04- C.P. San Antonio
MOQUEGUA

ANEXO 08: CANTIDAD DE TRABAJADORES*



**MUNICIPALIDAD DEL CENTRO POBLADO DE SAN ANTONIO
SUB. GERENCIA DE RR.HH. Y BIENESTAR SOCIAL**

“AÑO DE LA CONSOLIDACIÓN DE MAR DE GRAU”

SEÑORITA:

KEYLA MAGALY TALA FLORES
DNI N°48181443
PRESENTE.-

Mediante el presente me dirijo a usted para saludarlo cordialmente y a la vez darle a conocer información sobre cantidad de personal que labora en nuestra, MUNICIPALIDAD DE CENTRO POBLADO DE SAN ANTONIO, personal administrativo asciende a 22 personas.

Es todo cuanto informo para los fines que usted estime conveniente.

Atentamente,

MUNICIPALIDAD C.P. SAN ANTONIO
Alma del Arroyo
MGR. ALMA DEL ARROYO C. S. P. S.
SUB GERENTE DE RECURSOS HUMANOS

*Al momento de aplicar los cuestionarios se encontró 23 trabajadores de la Municipalidad del Centro Poblado San Antonio.