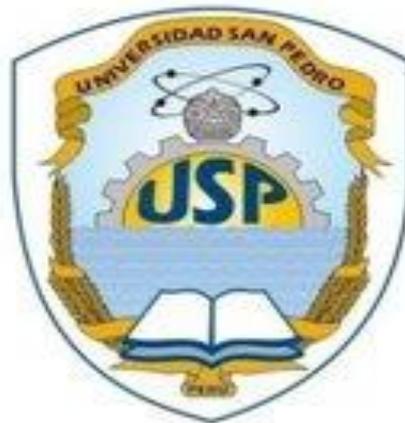


UNIVERSIDAD SAN PEDRO

VICERRECTORADO ACADEMICO

ESCUELA DE POSGRADO

FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y ADMINISTRATIVAS



Clima organizacional y desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Nuevo Chimbote, 2020

TESIS PARA OPTAR EL GRADO DE MAESTRO EN GESTION PUBLICA

Autor:

Novoa Paz Soldán, Víctor Hugo

Asesor

Dr. Vergaray Huamán, José

Chimbote - Perú

2020

Palabras clave

Tema	Clima organizacional
Especialidad	Administración

Keywords

Topic	Organizational climate
Specialty	Administration

Línea de investigación

Ciencias Sociales.

Economía y negocios.

Negocios y managment

Gestión del talento huamano

Título

**Clima organizacional y desempeño laboral en la Municipalidad
Distrital de Nuevo Chimbote, 2020.**

Título

**Organizational climate and job performance in the District
Municipality of Nuevo Chimbote, 2020.**

Resumen

La investigación se realizó con el propósito determinar el nivel de relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Nuevo Chimbote, 2020, habiendo usado una investigación correlacional, de diseño no experimental transversal, siendo la población de 200 colaboradores y la muestra de 132 colaboradores como unidades de análisis, las técnicas utilizadas fueron la encuesta y documentación y el instrumento fue el cuestionario.

Entre otros resultados alcanzados se tiene que el clima organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores en la M. D. de Nuevo Chimbote, tienen una relación considerable, esto está sustentado en el índice de correlación de ($r_s = 0.705$), por lo que se colige cuando el clima organizacional se incrementa a la par con ello se incrementa en el desempeño laboral, esto se debe a que perciben un adecuado liderazgo, optima comunicación, trabajo en equipo adecuado, las características de los puestos bien definidos, tienen capacidades para desempeñarse y un adecuado rendimiento

Abstract

The research was carried out with the purpose of determining the level of relationship between the organizational climate and the job performance of the collaborators of the District Municipality of Nuevo Chimbote, 2020, having used a correlational research, of non – experimental cross – sectional design, the population being 200 collaborators and the sample of 132 collaborators as units of análisis, the techniques used were the survey and the documentary, and the questionnaire.

Among other results achieved, the organizational climate and the work performance of the collaborators in the municipality of Nuevo Chimbote have a considerable relationship, this is supported by the correlation index of $(r_s = 0.705)$, so it is inferred that when the organizational climate increases along with it, job performance increases. This is because they perceive adequate leadership, optimal communication, adequate teamwork, the characteristics of well – defined positions, they have capacities to perform and an adequate performance.

Índice

Palabras clave	i
Título	ii
Resumen	v
Abstrac	vi
Índice	vii
Capítulo I: Introducción.....	1
1.1. Antecedentes y Fundamentación Científica	2
1.1.1. Antecedentes	2
1.1.2. Fundamentación científica	5
1.2. Justificación	8
1.3. Problema.....	8
1.3.1. Realidad Problemática	8
1.3.2. Planteamiento del Problema	10
1.4. Conceptuación y Operacionalización de las variables	10
1.4.1. Conceptuación de las Variables	10
1.4.2. Operacionalización de las Variables	23
1.4.3. Delimitación.....	24
1.5. Hipótesis	24
1.6. Objetivo	25
1.6.1. Objetivo General	25
1.6.2. Objetivo Especifico.....	25
Capitulo II: Medios y materiales	26
2.2. Tipo y diseño de Investigación.....	27

2.2.1. Tipo de Investigación.....	26
2.2.2. Diseño de Investigación	26
2.3. Población y Muestra	27
2.3.1. Población.....	27
2.3.2. Muestra.....	28
2.4. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos.....	28
2.4.1. Técnicas de Investigación	28
2.4.2. Instrumento de Investigación	28
Capítulo III: Resultados.....	30
3.2 Prueba de Hipótesis	32
Capítulo IV: Análisis y discusión	36
Capítulo V: Conclusiones.....	39
Capítulo VI: Recomendaciones	41
Agradecimiento	43
Referencias Bibliográficas.....	44
Anexo.....	51

CAPITULO I : INTRODUCCION

1.1 Antecedentes

1.1.1 Antecedentes de la investigación

Gómez (2013) concluye que el entorno laboral es un factor que incide de manera significativa en el desempeño laboral, teniendo como resultado adecuar un buen clima organizacional, el mal clima organizacional se genera porque no conocen la estructura organizacional, no se percibe un conocimiento de metas, sistema de tramites, tramites negativos, existe poca motivación, participación, trabajo en grupo, comunicación.

Palomino y Retamozo (2016) concluyen que los estilos de liderazgo inciden en el comportamiento de los colaboradores, del mismo modo los estilos de liderazgo se relaciona con el comportamiento de los colaboradores nombrados y contratados bajo el régimen CAS y los funcionarios de la municipalidad, de igual manera la motivación genera las metas se cumplan.

Aguilar y Canchari (2013) concluye que los colaboradores se encuentran medianamente satisfechos con sus trabajos, estando el clima organizacional en una tendencia de regular a bueno, en la misma línea el desempeño laboral esta en una tendencia de regular a bueno.

Rodríguez (2014) concluyo que en la institución no es buena, y la relaciones entre colaboradores tampoco es óptima, esto se agrava aun mas por la desmotivación de los colaboradores, pero lo positivo de la institución es que existe herramientas para poder desarrollar sus actividades, también concluye que el clima es autoritario el cual genera inconvenientes para que aporten nuevas ideas y dar un valor agregado.

Ccallo (2018) concluye que en la empresa es regular, es decir los valores, las actitudes, la forma de comunicación, relaciones interpersonales los cuales son óptimas, del mismo modo determino que los valores y actitudes en la organización son de manera regular, en la misma línea determino que la comunicación interpersonal, permite cumplir con la producción laboral, las tareas asignadas y contribuir individualmente con las metas de la institución.

Rivas (2015) explica que el clima organizacional y desempeño laboral, los

dos se están dando con la misma intensidad en la institución, las relaciones interpersonales, la comunicación, el liderazgo se relacionan de manera positiva con el desempeño laboral, cuando las relaciones interpersonales, la comunicación y el liderazgo mejora a la par con ello mejora el desempeño laboral.

Menéndez (2014) concluye que la distribución óptima del lugar de trabajo es adecuado, las instalaciones están iluminadas, paredes y demás aspectos relacionados con el lugar son los adecuados, cuentan con la tecnología necesaria para que los empleados trabajen con eficiencia, pero lo negativo es la contaminación auditiva el cual proviene de factores externos, las características estructurales cuenta con un organigrama bien definido tanto en lo vertical como en lo horizontal, a división de actividades, el establecimiento de tareas, pero no es socializado con los colaboradores, además que no existe delegación de autoridad y poder a los colaboradores.

Quispe (2015) precisa que la comunicación interpersonal, autonomía para la toma de decisiones, motivación laboral, comunicación interpersonal, se relaciona de manera positiva con la productividad laboral en la municipalidad de Pachuca, es decir que a medida que la variable clima organizacional se incrementa a la par con ello se incrementa el desempeño laboral se incrementa, permitiendo una buena gestión en la municipalidad.

Carrión (2018) explica que existe mucho conformismo, a diferencia que las empresas privadas gozan de un clima organizacional sólido y estructura definida, se relacionan de manera óptima, del mismo modo la autorrealización y desarrollo laboral, se relaciona de manera óptima, lo positivo de la conclusión es que la municipalidad cuenta con las herramientas tecnológicas necesarias para que los colaboradores pueda desarrollar sus funciones.

Pachas (2018) concluye que el clima organizacional y el desempeño laboral, las competencias profesionales, las habilidades técnico operativo y las competencias sociales se relacionan de manera positiva y óptima con el clima organizacional, en la institución objeto de estudio.

Ancco (2015) explica que se planifica y ejecuta los procesos

comunicacionales, fortaleciendo las relaciones personales esto influye dentro del sistema organizacional, es importante conocer las barreras de comunicación cuando se transmite una información entre el emisor y el receptor, por lo cual debe utilizar estrategias que hagan dinámico y continuo, fomentando la retroalimentación.

Rivera y Llave (2018) concluye que el clima organizacional no influye significativamente con la motivación de colaboradores en la M.D. de Characato, el clima organizacional es de nivel bajo, el cual es promovido por la realización personal, la motivación laboral es de nivel alto, en cuanto a la regulación identificada de manera alta además que ya se considera muy importante.

Landa y Lemos (2017) concluyen que la estructura organizacional en la municipalidad de Maynas es positiva y considerable, porque existen reglas, procesos niveles jerárquicos en la municipalidad, la responsabilidad. En la municipalidad son positivos los cuales permiten que se logre los objetivos en la institución.

1.1.2. Fundamentación científica.

Clima organizacional

Méndez (2006) citado por García (2009) explica que en estos años el rol de gestionar personas, por lo que muchas organizaciones de diferentes tamaños están utilizando técnicas para identificarlos y poder interpretarlos en las organizaciones.

Por su parte Likert y Gibson (1986) citado por García (2009) explican que es importante describir la estructura psicológica de las organizaciones, los cuales es experimentando por todos los colaboradores y es influenciado en su comportamiento y en sus valores.

Amador (S/F) explica que el desarrollo de los colaboradores y en su actuar, los aspectos importantes como la comunicación asertiva, las relaciones laborales, el actuar con confianza y franqueza, tiene su impacto en la calidad

de vida laboral, el cual permite fomentar relaciones amigables, pero hay aspectos como la personalidad, responsabilidad y valores son indispensables para fomentar el buen clima organizacional, esto puede ser mermado también por la influencia de los factores externos y los factores internos, pero en esos casos sale el verdadero reto de la empresa que debe afrontarlo, participar para mejorar los resultados a corto, mediano y largo plazo, dado que el clima organizacional y la calidad laboral coadyuba a la empresa a fortalecer las relaciones laborales.

Koontz, Weihrich y Cannice (2012) explica que las personas son las que conforman la perfil de la empresa, su orientación y sus valores, las cuales son importantes para formular estrategias y fortalecer el clima organizacional y determinan la dirección a través de la visión, por lo que los valores, preferencias y actitudes deben ser examinadas porque influyen en las estrategias.

Pedraza (2018) explica que es importante analizar aspectos intangibles en la gestión empresarial, el cual esta relacionado con el talento humano, este análisis es independientemente del sector y tamaño de la empresa, debemos entender algo muy importante que para sobrevivir debemos generar ventajas competitivas, potenciar los conocimientos, experiencias los cuales son propiedad de los colaboradores

Desempeño laboral

Amador (S/F) explica que para conocer una evaluación de manera técnica a la persona de acuerdo al puesto que ocupa, esto lo puede realizar desde el enfoque de evaluar procesos, desempeño, resultado y puesto, estas acciones deben realizarse con el fin de lograr la competitividad en la organización, pero los elementos básicos que permiten la evaluación del desempeño son seis: planear de manera formal, clarificar resultados esperados, fijar estándares, establecer estrategias, criterios establecidos, factores importantes para conocer con datos objetivos el desempeño laboral.

Desler y Valera (2011) Explican que en la actualidad el mercado es más

competitivo, esto se debe a que existe más ofertantes y más demandantes, para contrarrestar esta amenaza la empresa debe tener la capacidad de respuesta, lo cual le permitirá tener ventajas competitivas, debe internalizar el empresario que el capital mas valioso de una empresa son sus colaboradores bien capacitados y por ende identificados con la empresa, mas no las maquinas.

Chiavenato (2007) explica que para que el colaborador desempeñe de manera efectiva sus actividades y se diferencie de los demás colaboradores debe tener competencias básica las cuales están relacionados con el conocimiento, habilidades, actitudes, intereses, rasgos, valores; a lo cual debe agregar competencias adicionales, por lo cual es un trabajo arduo del administrador del potencial humano identificar competencias de cada individuo y que estas deben adecuarse al perfil de cada puesto en la cual se va desenvolver.

Alles (2005) menciona que se debe lograr que las personas se sientan que son muy valiosos para la empresa, esto le permitirá desarrollar sus actividades en función al cumplimiento del objetivo global de la empresa, el problema de la empresa se da, cuando contratan personal no llevan a cabo la etapa de inducción en la cual deben hacer conocer todo lo relacionado con la empresa, su visión, misión, objetivos, metas, quienes son sus compañeros que actividades desarrollara y cuál es la importancia de las mismas, lo más importante decirle como su actividad esto permitirá motivar al colaborador y por ende se sume al cumplimiento de metas.

Chiavenato (2000) explica que algunas empresas equivocan al evaluar el desempeño de sus colaboradores , porque aún los consideran como unos objetos que tiene que desarrollar una acción de manera rutinaria, sin embargo las empresas que han logrado su éxito es porque han permitido que los colaboradores definan sus metas y objetivos y que se autoevalúen para conocer su desempeño ante los objetivos propuestos, debemos internalizar en los directivos que la participación de los colaboradores en la toma de decisiones permitirá en primer lugar consensuar cualquier decisión tomada,

y si fortalecemos la estabilidad en el cargo, la organización funcionara como una organización cohesionada y se trabajara en equipo.

Chiavenato (2008) explica que el desempeño del colaborador tiene que ver con la eficacia del personal que trabaja en una empresa para lograr sus metas, entendiéndose que los colaboradores ejecutan, deciden y planean, porque las organizaciones como tal son entes intangibles que son representados por personas, por lo tanto, se debe desarrollar potencialidades para que puedan en primer lugar satisfacer sus propias necesidades de la organización es producir resultados para la sociedad.

Euroempleo (s/f) explica que las normas establecidas por la empresa con eficiencia y con eficacia, las evaluaciones permiten mejorar el nivel de conocimientos y habilidades y que puedan ser corregidas planteando medidas para ello; las empresas que buscan gestión eficaz deben crear, mantener y desarrollar el potencial humano, desarrollar sus habilidades y mantener su motivación, lograr la eficiencia y eficacia en sus funciones, aumentar la productividad y la satisfacción laboral.

1.2. Justificación de la investigación

En la M. D. de Nuevo Chimbote, se observó que existe muchas quejas de los usuarios por el deficiente servicio que reciben el cual esta relacionado con el ambiente en la cual desempeñan sus funciones los colaboradores, el poco liderazgo de los colaboradores, la inadecuada selección de personal, dado que los colaboradores desempeñan una función para la cual no fueron formadas, estas acciones limitan el desarrollo de sus actividades de manera eficiente de los colaboradores.

Por lo que la investigación se justifica porque nos permitió conocer el nivel de relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral, el liderazgo, el trabajo en equipo, el cumplimiento de metas, objetivos, el desempeño en la atención, que sea oportuna, objetiva y con una comunicación empática.

Los resultados que se obtengan permitieron plantear alternativas y propuestas a fin de dar solución a la problemática existente en la relación entre el colaborador,

la institución y los usuarios de la M. D. de Nuevo Chimbote. Creemos que el estudio podrá ser tomado por otros investigadores y/o instituciones interesadas en el tema desarrollado.

1.3. Problema

1.3.1. Descripción de la realidad problemática

Muñoz citado Sánchez (2014) explica que ha generado apetitos ambiciosos candidatos para acceder a una gestión eficiente, el otro punto en contra es que permiten postular como candidato a los que están con procesos judiciales y penales.

Presidencia del Consejo de Ministros (s/f) explica que la nueva gestión municipal y se está viendo denuncias de irregularidades, información completa, exceso de personal, deudas, dificultades para la prestación de servicios públicos, las cuales son dejadas como gestión saliente. Por lo cual se declaran emergencia administrativa, económica y financiera.

Redacciones el Comercio (2018) analizaron temas que deben solucionarse en materia de transporte, seguridad, infraestructura y contaminación, para los cuales deben plantearse medidas para hacer frente a muchos problemas sociales, además proponer políticas para el manejo de residuos sólidos y recuperar espacios públicos, otro problema álgido de las municipalidades es la reorganización del transporte público, esto se debería por el problema del parque automotor y el déficit de corredores complementarios, se agrava aún más la gestión por la falta de liderazgo y coordinación entre autoridades, para manejar temas relacionados con el manejo de la basura, la contaminación sonora, el patrullaje de las calles de manera integrada, entre otros.

De acuerdo a la información proporcionada por F, Valentín, alcalde de la municipalidad de Nuevo Chimbote explica que la crisis que afronta la municipalidad es por las deudas millonarias que tienen con Essalud, AFPs, Sunat, quienes han bloqueado sus cuentas generando caos económico, no tienen acceso al canon, el pago de arbitrios hacienda al 75%, proyectos

inmovilizados y con la inseguridad ciudadana galopante, teniendo como consecuencia la poca ejecución de obras que permita el desarrollo de la comunidad.

1.3.2. Planteamiento del problema

1.3.2.1 problema General

¿Cuál es el nivel de relación entre el Clima organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores en la M. D. de Nuevo Chimbote, 2020?.

1.3. Conceptuación y operacionalización de las variables

1.4.1. Conceptuación de las variables

1.4.1.1.Clima organizacional

Navarro y García (2007) explican que en la actualidad los entornos en las cuales se desenvuelven las instituciones están en constantes cambios, esto se debe al avance de la tecnología, la globalización, por lo que las entidades deben buscar la eficiencia y lograra la competitividad, pero para que esto sea posible las organizaciones deben estar en optimas condiciones tanto en clima laboral como en el compromiso organizacional, (Chiavenato, 2009).

El clima organizacional muestra las riquezas de las naciones, culturas, idiomas y enfoques que representan sus colaboradores o empleados es uno de sus más valiosos bienes, que pueden convertirse en patrimonio de la empresa u organización. Por consiguiente, se debe organizar diversas actividades con las personas que pertenecen a los recursos humanos que fomentan la apertura, la transparencia, la equidad y la diversidad. (Dessler, 2009).

El clima organizacional consiste en que los sentimientos de las personas tengan la manera o la forma de interactuar entre los trabajadores, también con los clientes y no dejando de lado a los proveedores, etc. (Vallejo, 2016).

A.- Liderazgo

El liderazgo es lo que debe asumir los responsables de recursos humanos teniendo en cuenta que es un papel activo compuesta por personas, ya sea en cada uno de sus departamentos o en las empresas. También es importante en las funciones de los administradores porque el administrador debe conocer la motivación en las personas y conocer y conducir a los colaboradores, esto es, ser líder que tiene un buen liderazgo. (Chiavenato, Gestión del talento humano, 2009).

El liderazgo en una organización es demostrar que tiene la capacidad de inspirar, guiar y dirigir a todos los trabajadores o colaboradores, así mismo tener una visión que conozcan todos y saber hasta dónde quieran llegar como organización o empresa. (Dessler, 2009).

El liderazgo adecuado es la sucesión por el cual un individuo ejerce autoridad sobre los demás, motivándolos, inspirándolos y dirigiéndoles en todas sus actividades. El individuo que ejerce tal influencia es un líder. Cuando son eficaces los líderes, el poder que ejercen sobre las personas a la cual él dirige ayudará al grupo u organización a alcanzar sus metas y objetivos. Cuando su dirección no es eficiente, su autoridad no sólo no contribuye, sino que no logran o evita que se alcancen las metas trazadas. (Jones & George, 2010).

Inspiración:

La inspiración en una organización o empresa es importante porque puede alentar a los empleados a tomar u adoptar una actitud de gozo y alegría cuando realiza sus actividades en el trabajo, y puede adoptar un flexible método de anteproyectos de productos en el que abarcan muchas perspectivas. (Jones & George, 2010).

La inspiración procede de los líderes del grupo, quienes quizá tengan características de carisma y sean atractivos que despierten y anhelan la lealtad, la devoción y deseo por parte de los integrantes del grupo de promover lo que los líderes quieren. (Koontz, Weihrich, & Cannice, 2008)

Motivación:

La motivación dentro de las empresas u organizaciones es el mayor impulso que guía o lleva a la persona a proceder de determinada manera, es decir, que origina un comportamiento predeterminado y esperado. Este empuje a la acción al colaborador de manera interna en los procesos mentales del trabajador, beneficiando al líder del grupo y por ende a la empresa u organización que pertenece, llegando a estar gozoso y feliz en donde trabaja, porque se cumple los objetivos trazados. (Chiavenato, 2009).

Las motivaciones humanas se basan en las necesidades varían de acuerdo a las personas y en intensidad con el tiempo que está pasando, puede ser por el peligro de enfermarse o de otros factores externos que pueden ser perjudiciales para su salud o economía. (Koontz, Weihrich, & Cannice, 2008)

Dirección:

Dirigir dentro de las empresas u organizaciones el objetivo principal es para tener un mejor desempeño, y que sea saludable para todos los integrantes de la organización: administración planificando, organizando, dirigiendo y controlando. (Jones & George, 2010).

Dirigir es la función que deben cumplir los líderes de grupos o gerentes que tienen a su cargo un grupo de personas y que están autorizados a dar órdenes; por ende, los gerentes y líderes están autorizados para que en todo momento puedan ayudar y asesorar a los gerentes de línea inferior, de manera que éstos también

logren sus metas y objetivos trazados por la empresa. (Dessler & Valera, 2011)

B.- Comunicación

En la organización o empresas la comunicación consiste en que la información sea compartida entre dos o más personas o grupos para llegar a un mejor entendimiento común, la comunicación también es un esfuerzo humano que logra integrar a individuos y grupos. Y si no hay comunicación pues no se va a llegar a un entendimiento común. (Jones & George, 2010).

El papel del trabajador es muy importante en toda organización a través de la comunicación que se hace cada vez más relevante y mejora la relación con los dirigentes de la organización o empresa donde se vuelve más personalizada. Esto exige el desarrollo de nuevos y efectivos cauces de información. (Castaño, 2005).

La comunicación debe ser siempre constante, continua y eficaz, en forma de realimentación para seguir u orientar su desempeño. (Chiavenato, 2009).

La comunicación también es un proceso de intercambio de información e interacción entre individuos, puede ser una comunicación externa, interna o formal. (Arras, 2010)

- **Comunicación externa:**

Cuando se habla de la comunicación externa se debe a la información que se intercambia entre el medio ambiente y una organización, donde la organización está conectada con lo que sucede en el exterior y así plantear todas las estrategias necesarias para poder adaptarse al cambio (Arras, 2010)

La comunicación externa también facilita a todos los integrantes que pertenecen a la organización o empresa; donde el control y la organización de todas sus actividades están en relación con

su entorno directo que tienen contacto con la empresa u organización. (Chiavenato, 2009)

- **Comunicación interna:**

La comunicación interna puede darnos la información que el trabajador necesita para poder integrarse e identificarse con la empresa u organización, y así el trabajador pueda tener el conocimiento para que su desempeño vaya de acuerdo con los estándares requeridos, los valores necesarios que vaya de acuerdo a la cultura organizacional de la empresa. (Arras, 2010)

Cuando se dice que hay una buena comunicación interna es cuando la comunicación es de doble vía, es decir que todos los trabajadores pueden comunicarse con el presidente y con los ejecutivos superiores; dialogan con todos y no se quedan en ambientes cerrados. La comunicación interna también es la información a los colaboradores de todas las decisiones que afectan al trabajador y/o a la organización. Los trabajadores pueden sugerir, criticar, manifestar sus preocupaciones y defenderse de acciones que no estén justas. (Chiavenato, 2009)

- **Comunicación formal:**

Cuando los mensajes que se envían o reciben en la empresa u organización son legales y mantienen la comunicación con los objetivos trazados se considera que es una comunicación formal. En la comunicación formal se transmite la normatividad, las políticas, procedimientos, prácticas y costumbres que favorecen la vida organizacional de la empresa. (Arras, 2010).

Los documentos escritos, las reglas, las decisiones y todas las acciones administrativas que son formuladas y registradas responden a una comunicación formal. Donde estos documentos son de carácter formal dentro de la organización o empresa, para

cualquier tipo de acciones o procedimientos. (Chiavenato, 2007).

C.- Trabajo en equipo

Cuando la suma de actividades individuales, también suma el trabajo colectivo y clima laboral donde hace que las **tareas** asignadas, **procedimientos** y **propósitos** que vayan más allá de lo deseado, se refiere al trabajo en equipo. (Koontz, Weihrich, & Cannice, 2008)

- **Tareas:**

La tarea es la medida que un puesto de trabajo requiere para que realice las actividades necesarias para completar el trabajo, desde el principio hasta el final del proceso de producción. (Jones & George, 2010).

- **Procedimientos:**

El Procedimiento es un vocablo que significa acción y que consiste en actuar o proceder a como estaba establecido. Por otra parte, también se puede decir que está vinculado a un proceso o método de ejecutar algo. (Chiavenato, 2009)

Los procedimientos vienen a ser la planificación donde se establecen el método o los métodos necesarios para preparar las actividades que vienen después; son procesos cronológicos de acciones requeridos, con tendencia para actuar en el momento indicado. (Koontz, Weihrich, & Cannice, 2008)

- **Propósitos:**

El objetivo en una empresa u organización, debe señalar su misión y sus metas, además describir qué es lo que va a vender o fabricar ya sea productos o servicios, y de qué manera éstos van a ser atractivos para los usuarios o clientes, el propósito también explica por qué y cómo la empresa podrá competir con éxito con otros competidores del mismo rubro y el propósito

también explica cómo el emprendedor, el dueño del negocio o el gerente pretenden obtener, organizar y usar los recursos necesarios que la empresa va a necesitar para elaborar y distribuir esos productos o servicios. (Koontz, Weihrich, & Cannice, 2008)

1.4.1.2. DESEMPEÑO LABORAL:

El desempeño laboral es aquella identificación de un progreso que tienen los trabajadores en su área de trabajo, además de ello el desempeño laboral tiene como objetivo formar las demandas organizacionales y las necesidades individuales, mediante la administración preestablecidos que deben complementarse con una evaluación de aquella identificación que tiene con su puesto de trabajo. (Koontz, Weihrich, & Cannice, 2008). El desempeño laboral dentro de una organización es la manera más efectiva y necesarias en su puesto de trabajo, en el cual lo desarrollan a través competencias y obligaciones. El desempeño personal de cada trabajador podría afectar al grupo y también a la empresa como tal. (Ñaña, 2017).

El desempeño laboral evaluar el rendimiento de un trabajador, además de ello es un proceso muy dependiente del proceso de percepción. También se ve el futuro de un empleado está relacionado con su evaluación. (Robbins & Judge, 2009)

A.- Puesto de trabajo:

El puesto de trabajo requiere un diseño que lo ajuste al estilo de liderazgo de un miembro de la organización en particular y sería apropiado diseñar puestos para personas excepcionales con el fin de utilizar todas sus cualidades y todo su potencial como trabajador de la organización. (Koontz, Weihrich, & Cannice, 2008).

Puestos de trabajo es el procedimiento, en el cual se determina toda aquella responsabilidad, así como aquella característica, que debe tener el trabajador para cumplir con este puesto de trabajo,

para determinar las responsabilidades de éstos, Se basa en brindar información sobre las actividades y los requisitos del puesto. Luego, se describe el perfil del trabajador que debe ocupar este puesto de trabajo dentro de la organización (Dessler & Valera, 2011)

- **Capacidades:**

Las capacidades de un colaborador son aquellas pruebas de aptitudes, que sirven para medir las destrezas, que se necesita para aquel puesto de trabajo. Las capacidades de un trabajador se evalúan de acuerdo a los principios mecánicos fundamentales de cada empresa. También refleja las aptitudes de un individuo para desempeñar puestos de trabajo. (Dessler & Valera, 2011).

- **Productividad:**

La productividad en la organización es hacer aquellas tareas cada vez con menos recursos o con menos colaboradores, para así tener una productividad positiva dentro de la organización. (Chiavenato, 2009).

- **Roles:**

Los roles son aquellos comportamientos y actitudes que debe tener como, responsabilidades además de ello son aquellos ajustes a las normas y valores del grupo de trabajo. (Koontz, Weihrich, & Cannice, 2008)

B.- Competencias:

Una competencia es un conjunto de comportamientos en el cual se integra, moviliza y transfiere conocimientos, habilidades, juicios y actitudes, en el cual agregan un valor económico para aquella empresa. Cuenta con un valor social para aquel trabajador. (Chiavenato, 2009).

Las competencias dentro de las empresas tienen en cuenta los conocimientos y experiencia dentro del puesto de trabajo, así como

su desempeño en sus funciones, en el cual pueden ser evaluados con productos, servicios y mercados. Y aseguran el potencial de sus trabajadores y organizadores, donde se conoce la amplia variedad de experiencias en el puesto de trabajo. (Jones & George, 2010)

- **Conocimientos:**

El conocimiento de un trabajador es aquella información importante que debe tener para ejecutar el puesto de trabajo a través, del entendimiento y la inteligencia. Además de ser un proceso de aprendizaje como colaborador. (Dessler & Valera, 2011).

- **Habilidades:**

Las habilidades necesarias que necesita el trabajador para desarrollar con mayor normalidad su puesto de trabajo. (Chiavenato, 2009).

Las habilidades de un colaborador es aquel desarrollo del comportamiento y conocimiento individual, aptitudes y su aplicación a los procesos de aprendizaje, como colaborador dentro del área del trabajo. (Ñaña, 2017)

- **Actitudes:**

Las actitudes son aquellas tomas de conciencia de gran importancia como valores, roles y responsabilidades dentro de la organización para obtener un desarrollo sostenible en el tiempo y momento deseado. (Ñaña, 2017).

Las actitudes refieren a ideas y sentimientos que tiene el colaborador hacia su trabajo como a la organización. Las aptitudes también dependen a aquellos estados de ánimo y emociones abarcan lo que sienten cuando realizan su función gerencial. Además de ello la experiencia laboral de los gerentes son personales, también implica entender su comportamiento, cómo lo tratan y cómo reacciona con los demás y así cómo contribuyen a la eficacia de la organización a través de sus

esfuerzos para planear, dirigir, organizar y controlar. (Jones & George, 2010).

C.- Rendimiento:

El rendimiento de los colaboradores, es cuando realiza sus actividades con mucha mayor destreza y así mismo apoya al grupo de trabajo a tener una buena productividad con mucha mayor rapidez y así poder realizar múltiples tareas dentro del puesto de trabajo. (Jones & George, 2010).

El rendimiento en un trabajador es aquella medida de lo que el trabajador ha aprendido. También miden sus conocimientos y responsabilidad en distintos puestos de trabajo como experiencia. Las pruebas de rendimiento también son populares en organizaciones grandes, porque también nos permite conocer la eficacia y eficiencia del colaborador. (Dessler, 2009).

- **Eficacia:**

La eficacia es la medición de las metas que se propuso la organización antes del inicio de sus actividades asimismo el grado en que esa organización alcanza tales metas. (Jones & George, 2010).

La eficiencia es la capacidad de haber logrado una meta empleando todo lo necesario y todos los medios posibles para poder desarrollarlo y cumplirlo. (Dessler & Valera, 2011)

- **Eficiencia:**

La eficiencia es aquella medida en el cual productivamente, aprovechan los recursos para alcanzar una meta asignada dentro de la organización. (Jones & George, 2010).

La eficiencia es aquella actividad de hacer las cosas bien; pero con la optimización de bienes y servicio como dinero, bienes, tiempo, personas. (Armas, Llanos, & Traverso, 2017)

- **Responsabilidad:**

La responsabilidad es aquel valor fundamental que debe tener el trabajador como descripción del puesto de trabajo, donde se debe incluir una lista de sus principales obligaciones, y deberes que tiene bajo su poder. (Dessler & Valera, 2011).

1.4.2. OPERACIONALIZACION DE LAS VARIABLES

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS
Clima organizacional	El clima organizacional dentro de la empresa consiste en que los sentimientos de las personas tengan la manera o la forma de interactuar entre los trabajadores, también con los clientes y no dejando de lado a los proveedores, etc. (Vallejo, 2016)	La variable será medida mediante el liderazgo, comunicación, trabajo en equipo	Liderazgo	Inspiración	1 – 2
				Motivación	3 – 4
				Dirección	5 – 6
			Comunicación	Comunicación externa	7 – 8
				Comunicación interna	9 – 10
				Comunicación formal	11 – 12
			Trabajo en equipo	Tareas	13 – 14
				Procedimientos	15 – 16
				Propósitos	17 – 18
Desempeño laboral	El desempeño laboral evaluar el rendimiento de un trabajador, además de ello es un proceso muy dependiente del proceso de percepción. También se ve el futuro de un empleado está relacionado con su evaluación. (Robbins & Judge, 2009)	La variable será medida mediante el desempeño, la satisfacción laboral y el desarrollo personal.	Puesto de trabajo	Capacidades	19 – 20
				Productividad	21 – 22
				Roles	23 – 24
			Competencias	Conocimientos	25 – 26
				Habilidades	27 – 28
				Actitudes	29 – 30
			Rendimiento	Eficacia	31 -32
				Eficiencia	33 – 34
				Responsabilidad	35 - 16

1.4.3. Delimitación de la investigación

Delimitación temporal

La investigación, comprendió : ENE.20 – MAY.20

Delimitación Social

Fueron los servidores de la M. D. de Nuevo Chimbote.

Delimitación Espacial

La investigación se realizó en la M. D. de Nuevo Chimbote.

Delimitación Conceptual

La investigación se basó en dos teorías las cuales son el clima organizacional y el desempeño laboral.

1.5. Hipótesis

1.5.1. Hipótesis general

Existe relación positiva entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores en la Municipalidad Distrital de Nuevo Chimbote, 2020.

1.6. Objetivos

1.6.1. Objetivo general

Determinar el nivel de relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores en la M. D. de Nuevo Chimbote 2020.

1.6.2 Objetivos específicos

- Conocer el nivel de relación entre el clima organizacional y el puesto de trabajo de los colaboradores de los colaboradores en la M. D. de Nuevo Chimbote, 2020.
- Analizar el nivel de relación entre el clima organizacional y las

competencias de los colaboradores de los colaboradores en la M. D. de Nuevo Chimbote, 2020.

- Conocer el nivel de relación entre el clima organizacional y el rendimiento de los colaboradores de los colaboradores en la M. D. de Nuevo Chimbote, 2020.

CAPITULO II: METODOLOGIA DE LA INVESTIGACION

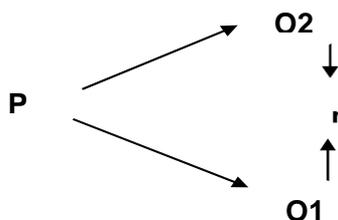
2.1. Tipo y diseño de investigación

2.1.1 Tipo de investigación

Es Correlacional, porque se midió el grado de relación de las variables: clima organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores en la M. D. de Nuevo Chimbote, 2020.

2.1.2. Diseño de investigación

Fue de diseño no experimental, porque no manipulamos las variables, observaremos el fenómeno en su ambiente natural para después analizarlos. Transversal simple, porque obtendremos la información en un tiempo único y utilizaremos una sola muestra.



Dónde:

P : Población

O1 : observación de la V.1. : Desempeño laboral

O2 : observación de V.2 : Clima organizacional

R : correlación entre dichas V.1 y V.2

2.2. Población y muestra

2.2.1. Población

Estuvo conformada por los colaboradores nombrados y contratados, los cuales se encuentran registrados en la oficina de recursos humanos al mes de mayo del 2020, de la M. D. de Nuevo Chimbote, haciendo un total de 200 colaboradores.

2.2.2 Muestra.

Para encontrar las unidades de muestreo aplicaremos el muestreo probabilístico, sistemático, aleatorio simple, y como tenemos una

población finita, aplicaremos la siguiente formula:

$$n = \frac{N \times Z_{\alpha}^2 \times p \times q}{d^2 \times (N - 1) + Z_{\alpha}^2 \times p \times q}$$

Dónde:

n	:	muestra.
Z ²	:	Confianza: 95%, valor Z: 1.96.
N	:	Población muestral 450 elementos.
p=q	:	Probabilidad de logro o fracaso: 50%.
d ²	:	Error (0.05) ²

$$n = \frac{200 \times (1.96)^2 \times 0,5 \times 0,5}{(200 - 1) \times (0,05^2) + (1,96^2 \times 0,5 \times 0,5)} = 132$$

El resultado de la fórmula probabilística para muestras finitas arroja que son 132 colaboradores los que serán estudiados.

2.3. Técnicas e instrumentos de investigación

2.3.1. Técnicas de investigación

Encuesta

La técnica que se empleó para la obtención de datos fue la encuesta, con la finalidad de obtener datos de la muestra, para luego procesarlos.

Documental

La investigación se realizó con el apoyo de libros, fuentes bibliográficas.

2.3.2. Instrumentos de investigación

Cuestionario

Se aplicó el cuestionario, el cual lleva en su contenido un conjunto de preguntas estructuradas, para obtener la información necesaria del objeto de estudio.

3. Procesamiento y análisis de la información

Se recolectaron los datos a través de los cuestionarios, se corrigió y tabuló los datos, se elaboró las tablas y figuras, se interpretó los datos, con esta información se buscó dar respuesta a las hipótesis y a los objetivos

CAPITULO III: RESULTADOS

3.1. Validación y confiabilidad de los instrumentos

3.1.1. Validación de los instrumentos

Tabla N° 1

Validación de los instrumentos de las variables clima organizacional y desempeño laboral de los colaboradores de la M. D. de Nuevo Chimbote de Nuevo Chimbote, 2020.

EXPERTO	VALIDEZ
Mg. Yssac Neira Valdivia	93%
Mg. Carlos Poemape Cobián	92.5%
Dr. Carlos García Soto	94.1%
Total	93.2%

El 93.2%, infiere que el instrumento tiene una buena validez, y se puede aplicar para obtener los datos de las unidades de análisis.

3.1.2. Confiabilidad del instrumento

La confiabilidad permite medir el nivel de relación interna de las afirmaciones con la cual nos da el nivel de certeza que la información que obtengamos sea objetiva y concisa

Tabla N° 2

Confiabilidad del instrumento de la variable clima organizacional en la M. D. de Nuevo Chimbote de Nuevo Chimbote, 2020:

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N° de elementos
,891	,902	18

Habiendo obtenido como resultado la confiabilidad de 089, tenemos la Certeza de aplicar el instrumento, con el cual obtendremos información fiable.

Tabla N° 3

Confiabilidad del instrumento de la variable desempeño laboral de los colaboradores en la M. D. de Nuevo Chimbote, 2020

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N° de elementos
,933	,927	18

Habiendo obtenido como resultado la confiabilidad de 0.933, por lo que nos dio un nivel de certeza optimo que, al aplicar el instrumento, se obtendrá información fiable y oportuna.

3.1. Análisis de datos

3.2.1 Prueba de hipótesis

A. Prueba de hipótesis de la variable clima organizacional y desempeño laboral

H1: Existe relación positiva entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores en la M. D. de Nuevo Chimbote, 2020.

H0: No existe relación positiva entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores en la M. D. de Nuevo Chimbote, 2020.

Reglas de validación:

Se utilizo el estadígrafo de Rho de Sperman.

La significancia permitida es hasta $\alpha = 0.05$

Para rechazar la hipótesis nula, el valor de significancia debe ser menor al 5%.

Tabla 4:

Correlación de las variables clima organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores en la M. D. de Nuevo Chimbote, 2020

Correlaciones		Clima organizacional
Desempeño laboral	Coefficiente de correlación	0.705
	Sig. (bilateral)	0.000
	N	132

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (2 colas).

Interpretación

Se aprecia que la sig. Bilateral (.000) es menor que ($\alpha = 0.05$); por lo que rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alterna. El coeficiente de correlación es de ($r_s = 0,705$), infiriendo que existe relación positiva del nivel considerable entre la clima organizacional y desempeño laboral de los colaboradores de la M. D. de Nuevo Chimbote, 2020.

B. Prueba de hipótesis de la variable clima organizacional y puesto de trabajo en la M. D. de Nuevo Chimbote, 2020.

H1: Existe relación positiva considerable entre el clima organizacional y el puesto de trabajo de los colaboradores de los colaboradores en la M. D. de Nuevo Chimbote, 2020.

H0: No existe relación positiva considerable entre el clima organizacional y el puesto de trabajo de los colaboradores de los colaboradores en la M. D. de Nuevo Chimbote, 2020.

Reglas de validación:

Se utilizo el estadígrafo de Rho de Sperman.

La significancia permitida es hasta $\alpha = 0.05$

Para rechazar la hipótesis nula, el valor de significancia debe ser menor al 5%.

Tabla 5:

Correlación de las variables clima organizacional y el puesto de trabajo en

la M. D. de Nuevo Chimbote de Nuevo Chimbote, 2020

	Correlaciones	Clima organizacional
Puesto de trabajo	Coefficiente de correlación	0.604
	Sig. (bilateral)	0.000
	N	132

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (2 colas).

Interpretación

Se aprecia que la sig. Bilateral (.000) es menor que ($\alpha = 0.05$); por lo que rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alterna. El coeficiente de correlación es de ($r_s = 0,604$), infiriendo que la relación es positiva del nivel medio entre el clima organizacional y el puesto de trabajo de la municipalidad distrital de Nuevo Chimbote, 2020.

C. Prueba de hipótesis de la variable clima organizacional y las competencias de los colaboradores en la municipalidad distrital de Nuevo Chimbote, 2020.

- **H1:** Existe relación positiva considerable entre el clima organizacional y las competencias de los colaboradores en la municipalidad distrital de Nuevo Chimbote, 2020.
- **H0:** No existe relación positiva considerable entre el clima organizacional y las competencias de los colaboradores en la municipalidad distrital de Nuevo Chimbote, 2020.

Reglas de validación:

Se utilizo el estadígrafo de Rho de Sperman.

La significancia permitida es hasta $\alpha = 0.05$

Para rechazar la hipótesis nula, el valor de significancia debe ser menor al 5%.

Tabla 6:

Correlación de las variables clima organizacional y las competencias de los

colaboradores en la M. D. de Nuevo Chimbote, 2020

	Correlaciones	Clima organizacional
Competencias	Coefficiente de correlación	0.501
	Sig. (bilateral)	0.000
	N	132

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (2 colas).

Interpretación

Se aprecia que la sig. Bilateral (.000) es menor que ($\alpha = 0.05$); por lo que rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alterna. El coeficiente de correlación es de ($r_s = 0,501$), infiriendo que existe relación positiva del nivel medio entre el clima organizacional y las competencias de los colaboradores en la M. D. de Nuevo Chimbote, 2020.

D. Prueba de hipótesis de la variable clima organizacional y el rendimiento de los colaboradores en la municipalidad distrital de Nuevo Chimbote, 2020.

- **H1:** Existe relación positiva considerable entre el clima organizacional y el rendimiento de los colaboradores en la M. D. de Nuevo Chimbote, 2020.
- **H0:** No existe relación positiva considerable entre el clima organizacional y el rendimiento de los colaboradores en la M. D. de Nuevo Chimbote, 2020.

Reglas de validación:

Se utilizo el estadígrafo de Rho de Sperman.

La significancia permitida es hasta $\alpha = 0.05$

Para rechazar la hipótesis nula, el valor de significancia debe ser menor al 5%.

Tabla 7:

Correlación de las variables clima organizacional y el rendimiento de los

colaboradores en la M. D. de Nuevo Chimbote, 2020

	Correlaciones	Clima organizacional
Rendimiento	Coefficiente de correlación	0.301
	Sig. (bilateral)	0.000
	N	132

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (2 colas).

Interpretación

Se aprecia que la sig. Bilateral (.000) es menor que ($\alpha = 0.05$); por lo que rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alterna. El coeficiente de correlación es de ($r_s = 0,301$), infiriendo que existe relación positiva del nivel bajo entre el clima organizacional y el rendimiento de los colaboradores en la M. D. de Nuevo Chimbote, 2020.

CAPITULO IV: ANALISIS Y DISCUSION

En la tabla 4, se aprecia que la sig. (bilateral) es menor que el valor de la significancia ($\alpha = 0.05$); por lo que se rechaza la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alterna. El coeficiente de correlación es de ($r_s = 0,705$), infiriendo que existe relación considerable entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores en la M. D. de Nuevo Chimbote de, 2020, el resultado coincide con la investigación de Gómez (2013) quien concluye que el entorno laboral es un factor que incide de manera significativa en el desempeño laboral, teniendo como resultado adecuar un buen clima organizacional, el mal clima organizacional se genera porque no conocen la estructura organizacional, no se percibe un jefe participativo en las gerencias por lo que implica el desempeño, eficacia, productividad y calidad de servicio, no tienen conocimiento de metas, sistema de tramites, tramites negativos, existe poca motivación, participación, trabajo en grupo, comunicación.

En la tabla 5, se aprecia que la sig. Bilateral (.000) es menor que el valor de la significancia ($\alpha = 0.05$); por lo que se rechaza la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alterna. El coeficiente de correlación es de ($r_s = 0,604$), infiriendo que la correlación es positiva del nivel medio entre el clima organizacional y el puesto de trabajo de la M. D. de Nuevo Chimbote, 2020, el resultado coincide con Landa y Lemos (2017) concluyen que la estructura organizacional en la municipalidad de Maynas es positiva y considerable, porque existen reglas, procesos niveles jerárquicos en la municipalidad, la responsabilidad, los desafíos, las relaciones, la cooperación, y los estándares en la municipalidad son positivos los cuales permiten que se logre los objetivos en la institución.

En la tabla 6, se aprecia que la sig. Bilateral (.000) es menor que el valor de la significancia ($\alpha = 0.05$); por lo que se rechaza la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alterna. El coeficiente de correlación es de ($r_s = 0,501$), infiriendo que la correlación positiva del nivel medio entre el clima organizacional y las competencias de los colaboradores en la M. D. de Nuevo Chimbote, 2020, el resultado coincide con Pachas (2018) concluye que el clima organizacional y el desempeño laboral, las competencias profesionales, las habilidades técnico operativo y las competencias sociales se relacionan de manera positiva y optima con el clima organizacional, en la institución objeto de estudio.

En la tabla 7, se aprecia que la sig. Bilateral (.000) es menor que el valor de la significancia ($\alpha = 0.05$); por lo que se rechaza la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alterna. El coeficiente de correlación es de ($r_s = 0,301$), infiriendo que existe relación positiva del nivel bajo entre el clima organizacional y el rendimiento de los colaboradores en la M. D. de Nuevo Chimbote, 2020, el resultado coincide con la investigación Ancco (2015) quien explica que se planifica y ejecuta los procesos comunicacionales, fortaleciendo las relaciones personales esto influye dentro del sistema organizacional, es importante conocer las barreras de comunicación cuando se transmite una información entre el emisor y el receptor, por lo cual debe utilizar estrategias que hagan dinámico y continuo, fomentando la retroalimentación.

CAPITULO V: CONCLUSIONES

- El clima organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores en la municipalidad de Nuevo Chimbote, tienen una relación considerable, esto está sustentado en el índice de correlación de ($r_s = 0.705$), por lo que se infiere que cuando el clima organizacional se incrementa a la par con ello se incrementa en el desempeño laboral, esto se debe a que perciben un adecuado liderazgo, óptima comunicación, trabajo en equipo adecuado, las características de los puestos bien definidos, tienen capacidades para desempeñarse y un adecuado rendimiento.
- El clima organizacional y el puesto de trabajo de los colaboradores en la municipalidad de Nuevo Chimbote, tienen una relación considerable, esto está sustentado en el índice de correlación de ($r_s = 0.604$), por lo que se infiere que cuando el clima organizacional se incrementa a la par con ello se incrementa con el puesto de trabajo, esto se debe a que existe personal con adecuadas capacidades para desempeñarse en un puesto, desarrollan conocen sus roles, y son productivos en la labor que desempeñan.
- El clima organizacional y las competencias de las colaboradoras de la municipalidad de Nuevo Chimbote, tienen relación positiva de nivel medio, esto está sustentado en el índice de correlación de ($r_s = 0.501$), por lo que se infiere que cuando el clima organizacional se incrementa a la par con ello se incrementa con las competencias, esto se debe a que el personal tiene conocimientos adecuados para desempeñar sus funciones, cuentan con habilidades y actitudes para desarrollar sus actividades.
- El clima organizacional y el rendimiento de los colaboradores de la M. D. de Nuevo Chimbote, tienen relación positiva de nivel medio, esto está sustentado en el índice de correlación de ($r_s = 0.301$), por lo que se infiere que cuando el clima organizacional se incrementa a la par con ello se incrementa con el rendimiento, esto se debe a que el personal no actúa con eficacia, eficiencia y con responsabilidad.

CAPITULO VI: RECOMENDACIONES

- Realizar diagnósticos situacionales continuos de los aspectos relacionados al liderazgo, comunicación, trabajo en equipo, puestos de trabajo, competencias y rendimiento, que permita a los colaboradores y a los funcionarios corregir sus debilidades y seguir fortaleciendo las actividades positivas, teniendo como resultado un clima organizacional optimo y un desempeño efectivo de los colaboradores de la M. D. de Nuevo Chimbote.
- Desarrollar acciones las cuales están ligados con las políticas de contratación, evaluación de personal, permitiendo a la municipalidad contar con el personal idóneo y ocupen un cargo de acuerdo al perfil del puesto, esto traerá consigo tener personal motivado, con capacidades, con conocimiento claro de sus roles, generando un clima organizacional optimo
- Desarrollar políticas de capacitación de manera estratégica las cuales permitirán a los colaboradores fortalecer sus conocimientos acerca de la institución y del área en la cual se desenvuelve, seguir fortaleciendo sus actitudes y habilidades, logrando un nivel óptimo de competencias, traduciéndose en una atención adecuada a los usuarios, estos logros fortalecerán el clima organizacional.
- Internalizar en los colaboradores la importancia de usar de manera óptima los recursos, lograr las actividades planificadas en el tiempo establecido y la responsabilidad de cada colaborador en lograr brindar un buen servicio a los usuarios, estos logros generaran en ellos una satisfacción personal y de equipo y un buen clima organizacional.

AGRADECIMIENTO

Al TODOPODEROSO, por ser guía en mi vida.

9. Referencias bibliográficas

- Aguilar, J. J., & Canchari, N. N. (2013). *Ánalysis de la relación del clima en el desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad distrital de Pucará*. Tesis para optar el título profesional de Licenciado en Administración, Universidad Nacional del Centro del Perú, Huncayo - Perú. Obtenido de <http://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/UNCP/3814/Aguilar%20Quispe-Canchari%20Quispe.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Alles, M. A. (2005). *Desempeño por competencias*. Buenos Aires, Argentina: Granica.
- Amador, A. (S/F). *Administración de Recursos Humanos*. Mexico: Editorial Universitaria UANL.
- Ancco, M. A. (2015). *Comunicación organizacional y clima organizacional en la municipalidad distrital de Hualmay, 2015*. Informe de tesis para optar el título de licenciada en administración, Universidad Católica los Angeles Chimbote, Chimbote. Obtenido de http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1849/COMUNICACION_ORGANIZACIONAL_CLIMA_ORGANIZACION_ANCCO_HUARAC_MINERVA_ADRIANA.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Armas, Y. M., Llanos, M. d., & Traverso, P. A. (2017). *Gestión de talento humano y nuevos escenarios laborales*. (N. A. González , & A. M. Colina, Edits.) Samborondón, Ecuador.
- Arras, A. M. (2010). *Comunicación organizacional* (Tercera ed.). Mexico: Dirección de Extensión y Difusión Cultural. Recuperado el 29 de 06 de 2019, de <https://www.researchgate.net/publication/303385441>
- Carrion, B. J. (2018). *Relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en los colaboradores de la municipalidad distrital de Zaña. Region Lambayeque, año 2018*. Tesis para optar el grado de maestro, Univesidad Pedro Ruiz Gallao, Lambayeque. Obtenido de <http://repositorio.unprg.edu.pe/bitstream/handle/UNPRG/7754/BC-2640%20CARRION%20COLCHADO.pdf?sequence=1>
- Castaño, R. (2005). *La gestión integral de recursos humanos*. Alcalá de Henare,

- España: Instituto de Dirección y Organización de Empresas. Obtenido de <https://cucjonline.com/biblioteca/files/original/b9b5a1e4ce2881528347fc2a720b5bb9.pdf>
- Ccallo, M. (2018). *Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad provincial del Collao Ilave - 2017 - 2018*. Tesis para optar el título profesional de licenciada en trabajo social, Univerisdad Nacional del Altiplano, Puno - Perú. Obtenido de http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/9865/Ccallo_Maquera_Maribel.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Chiavenato, I. (2000). *Administración de Recursos Humanos* (Quinta Edición ed.). Bogota, Colombia: McGrWill.
- Chiavenato, I. (2007). *Administración de recursos humanos* (Octava Edición ed.). Mexico: Mc Graw Hill.
- Chiavenato, I. (2007). *Introducción a la teoría general de la administración*. (C. L. De la Fuente, & E. L. Montaña, Trads.) Mexico: McGraw-Hill. Recuperado el 28 de 06 de 2019
- Chiavenato, I. (2008). *Introducción a la teoría general de la administración*. Santa fe, Mexico: Mc GrawHill.
- Chiavenato, I. (2009). *Gestión del talento humano* (Tercera edición ed.). (J. Mares, Ed., & P. Mascaró, Trad.) Mexico: McGraw-Hill. Recuperado el 27 de 05 de 2019
- Dessler, G. (2009). *Administración de recursos humanos* (Decimoprimer ed.). (F. Hernández, Ed., & L. E. Pineda, Trad.) Mexico: Pearson. Recuperado el 25 de 06 de 2019, de https://www.academia.edu/13314554/Administracion_de_recursos_humanos_11va_edicion_-_Gary_Dessler
- Dessler, G. (2009). *Administración de recursos humanos* (Decimoprimer ed.). (F. Hernández, Ed., & L. E. Pineda, Trad.) Mexico: Pearson. Obtenido de https://www.academia.edu/13314554/Administracion_de_recursos_humanos_11va_edicion_-_Gary_Dessler
- Dessler, G., & Valera, R. (2011). *Administración de recursos humanos* (Quinta edición ed.). (G. Dominguez , Ed., L. E. Pineda, & V. Campos, Trads.) Mexico:

- Pearson. Recuperado el 23 de 06 de 2019
- Dessler, G., & Varela, R. (2011). *Administración de Recursos Humanos*. Mexico: Pearson Educación.
- Euroempleo. (s/f). *Evaluación de desempeño*. Junta de Andalucía. Obtenido de http://www.juntadeandalucia.es/servicioandaluzdeempleo/web/gestion_colaboradores/attachments/download/144/Evaluaci%C3%B3n%20del%20Desempe%C3%B1o.pdf?class=icon+icon-attachment
- Garcia, M. (2009). Clima organizacional y su diagnostico: Una aproximación conceptual a la administración. *Cuadernos de administración*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/2250/225014900004.pdf>
- Gomez, F. W. (2013). *El clima organizacional y su relacion con el desempeño del personal administrativo en la Municipalidad provincial de Huancavelica*. Universidad Nacional de Huancavelica, Huancavelica - Perú. Obtenido de <http://repositorio.unh.edu.pe/bitstream/handle/UNH/425/TP%20-%20UNH%20ADMIN.%200024.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Gómez, R. A. (24 de 06 de 2008). El liderazgo empresarial para la innovación tecnológica en las micro, pequeñas y medianas empresas. *Scielo*. Recuperado el 14 de 02 de 2019, de http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1657-62762008000100007
- Jaramillo, R. M. (2012). *Trabajo en equipo*. Recuperado el 30 de 06 de 2019, de <http://dgrh.salud.gob.mx/Formatos/MANUAL-DE-TRABAJO-EN-EQUIPO-2012.pdf>
- Jones, G., & George, J. (2010). *Administración Contemporánea* (Sexta ed.). (J. Mares, Ed., P. Carril, A. Deras, & R. A. Haas, Trads.) Perú: McGraw Hill.
- Koontz, H., Weihrich, H., & Cannice, M. (2008). *Administración una perspectiva global y empresarial* (Decimocuarta edición ed.). (J. Mares, Ed.) Mexico: McGraw-Hill. Recuperado el 25 de 06 de 2019, de https://www.academia.edu/14948370/Administracion._Una_perspectiva_Global_y_Empresarial-FREELIBROS_ORG
- Koontz, H., Weihrich, H., & Cannice, M. (2008). *Administración una perspectiva global y empresarial* (Decimocuarta edición ed.). (J. Mares, Ed.) Mexico:

- McGraw-Hill. Obtenido de https://www.academia.edu/14948370/Administracion._Una_perspectiva_Global_y_Empresarial-FREELIBROS_ORG
- Koontz, H., Weihrich, H., & Cannice, M. (2012). *Administración*. Mexico: Mc Graw Hill.
- Kotler, P., & Keller, K. (2012). *Dirección de Marketing* (Decimocuarta Edición ed.). México: Pearson Educación. Obtenido de <http://www.montartuempresa.com/wp-content/uploads/2016/01/direccion-de-marketing-14edi-kotler1.pdf>
- Landa, J. R., & Lemos, L. A. (2017). *Clima organizacional en la municipalidad provincial de maynas, 2017*. Trabajo de suficiencia para optar el título profesional de licenciados en ciencias de la comunicación, Universidad Científica del Perú. Obtenido de http://repositorio.ucp.edu.pe/bitstream/handle/UCP/653/LEMOS_LANDA_TSP_TITULO_2018.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Marco, F., Loguzzo, H. A., & Fedi, J. L. (2016). *Introducción a la gestión y administración de las organizaciones*. Obtenido de <http://www.leo.edu.pe/wp-content/uploads/2019/12/Introduccion-gestion-y-administracion-organizaciones-3.pdf>
- Marrueta, M. E., & Orozco, M. (2015). *Psicología de la Violencia*. Obtenido de [https://books.google.com.pe/books?id=weYhCQAAQBAJ&pg=PT120&lpg=PT120&dq=Crespo,+De+Rham,+Gonzalez,+Iturralde,+Jaramillo,+Mancero,+Moncada,+Perez+y+Soria+\(2007\)&source=bl&ots=HaeRTgCIRa&sig=ACfU3U1ygWwsQ40ggwSmdQ4pzQH3zD2z9Q&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwjvMeqivP](https://books.google.com.pe/books?id=weYhCQAAQBAJ&pg=PT120&lpg=PT120&dq=Crespo,+De+Rham,+Gonzalez,+Iturralde,+Jaramillo,+Mancero,+Moncada,+Perez+y+Soria+(2007)&source=bl&ots=HaeRTgCIRa&sig=ACfU3U1ygWwsQ40ggwSmdQ4pzQH3zD2z9Q&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwjvMeqivP)
- Menéndez, N. E. (2014). *Clima organizacional en la municipalidad de el progesoa JUTIAPA*. Tesis de Grado, Universidad Rafael Landivar, Jutipa. Obtenido de <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2014/01/01/Menendez-Nery.pdf>
- Pachas, L. M. (2018). *Relación entrel el clima organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores de la municipalidad distrital de Alto Larán, provincia de Chincha*. Tesis para optar el grado de Maestro, Lima - Perú. Obtenido de <http://repositorio.une.edu.pe/bitstream/handle/UNE/2388/TM%20AD->

- Gp%204012%20P1%20-%20Pachas%20Barrientos.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Palomino, P., & Retomazo, R. (2016). *Clima organizacional y desempeño laboral en la municipalidad provincial de Huanta - 2015*. Tesis para optar el título profesional de Licenciado en Administración, Universidad Nacional de San Cristobal de Huamanga. Obtenido de http://repositorio.unsch.edu.pe/bitstream/handle/UNSCH/1677/Tesis%20AD156_Pal.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Pedraza, N. A. (2018). El clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral desde la percepción del capital humano. *Revista lasallista de investigación*. doi:DOI: 10.22507/rli.v15n1a9
- Perez, R. A. (2014). *Motivación y compromiso organizacional en personal administrativo de Universidades Limeñas*. Tesis para optar el título de Licenciada en Psicología con mención en Psicología Social., Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima. Obtenido de http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/5747/PEREZ_TAPIA_RAQUEL_MOTIVACION_PERSONAL.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Presidencia del Consejo de Ministros. (s/f). ¿Que puede hacer una municipalidad que, al inicio del mandato, enfrenta problemas económicos, financieros y de gestión? *Consejos del mes*. Obtenido de <https://municipioaldia.com/consejos-del-mes/que-puede-hacer-una-municipalidad-que-al-inicio-del-mandato-enfrenta-problemas-economicos-financieros-y-de-gestion/>
- Quispe, E. (2015). *Clima organizacional y desempeño laboral en la municipalidad distrital de Pacucha, Andahuaylas, 2015*. Tesis para optar el título profesional de licenciado en administración de empresa, Universidad Nacional José María Arguedas, Andahuaylas - Perú. Obtenido de <http://181.176.178.114/bitstream/handle/123456789/230/20-2015-EPAE-Quispe%20Vargas-Clima%20organizacional%20y%20desempe%C3%B1o%20laboral%20en%20la%20MD%20de%20Pacucha.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Redacciones el comercio. (21 de 06 de 2018). Los principales problemas que el

- próximo alcalde de Lima deberá atender. *El comercio*. Recuperado el 04 de 02 de 2020, de <https://elcomercio.pe/lima/obras/principales-problemas-proximo-alcalde-lima-debera-atender-noticia-529578-noticia/>
- Rivas, E. (2015). *Clima organizacional y desempeño laboral de los servidores de la municipalidad distrital de la red Sonador - Andahuaylas, 2015*. Tesis para optar el Título Profesional de Licenciado en Administración de Empresas, Universidad Nacional José María Arguedas, Andahuaylas - Perú. Obtenido de http://repositorio.unajma.edu.pe/bitstream/handle/123456789/254/Edith_Rivas_Tesis_Titulo_2016.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Rivera, S. V., & Llave, C. A. (2018). *Influencia del clima organizacional en la motivación laboral de la municipalidad distrital de Characato - 2018*. Tesis para optar el título profesional de Licenciado en Administración, Univesidad Nacional San Agustín, Arequipa. Obtenido de <http://bibliotecas.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/7011/ADricasv.pdf?sequence=3&isAllowed=y>
- Robbins, S. P., & Coulter, M. (2005). *Administración*. Obtenido de https://www.academia.edu/10380934/Administracion_8va_Edicion_Stephen_P_Robbins_y_Mary_Coulter
- Rodriguez, A. (2014). *Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad distrital de pueblo nuevo*. Tesis para optar el título de licenciada en Administración, Univesidad Nacional de Trujillo, Guadalupe - Perú. Obtenido de http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/2857/chuquitucto_lissth.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Sanchez, M. (27 de 08 de 2014). Deficiente gestión en gobiernos municipales demuestra ausencia de control interno. *Gestión*. Recuperado el 13 de 02 de 2020, de <https://gestion.pe/economia/deficiente-gestion-gobiernos-municipales-demuestra-ausencia-organo-control-69343-noticia/>
- Sanchez, S. L., & Tafur, M. (2016). *Factores motivacionales para mejorar el comportamiento organizacional de los colaboradores del banco de la nación - agencia 1 de la ciudad de Trujillo en el año 2016*. Universidad Privada Antenor Prrego, Trujillo. Obtenido de

http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/1966/1/RE_ADMI_SILVANA.SANCHEZ_MARIELA.TAFUR_COMPORTAMIENTO.ORGANIZACIONAL_BANCO%20DELA.NACION_DATOS_T046_71253856T%20-T046_43943187T.PDF

Stoner, J. A., Freeman, R. E., & Gilbert JR, D. R. (1996). *Administración*. Obtenido de <https://www.docdroid.net/qTdJwnK/administracion-6ta-edicion-j-a-f-stoner-r-e-freeman-d-r-gilbert-jr-bypriale-fl-pdf#page=4>

Vallejo, L. (2016). *Gestión del talento humano*. Riobamba, Ecuador: Espoch. Recuperado el 28 de 06 de 2019, de <http://cimogsys.espoch.edu.ec/direccion-publicaciones/public/pdf/18/gesti%C3%B3n%20del%20talento%20humano.pdf>

Apéndice y Anexos

Problema general	Objetivo general	Hipótesis	Variable	Población y muestra	Tipo y diseño	Técnica Instrum.
¿Cuál es el nivel de relación entre el Clima organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores en la municipalidad distrital de Nuevo Chimbote, 2020?	Determinar el nivel de relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores en la municipalidad distrital de Nuevo Chimbote, 2020.	Existe relación positiva entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores en la municipalidad distrital de Nuevo Chimbote, 2020.	V.O.1. Clima organizacional	Población La población estará conformada por los Colaboradores nombrados y contratados, los cuales haciendo un total de 200 colaboradores. Toda la población será incorporada al estudio	Tipo de investigación correlacional	Técnica Encuesta y documental
Problemas específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específicas				
¿Cuál es el nivel de relación entre el clima organizacional y el puesto de trabajo en los colaboradores en la municipalidad distrital de Nuevo Chimbote, 2020?	Conocer el nivel de relación entre el clima organizacional y el puesto de trabajo de los colaboradores en la municipalidad distrital de Nuevo Chimbote, 2020.	Existe relación positiva considerable entre el clima organizacional y el puesto de trabajo de los colaboradores en la municipalidad distrital de Nuevo Chimbote, 2020	V.O.2.	Muestra La muestra está constituida por 132 colaboradores.	Diseño	Instrumento
¿Cuál es el nivel de relación entre el clima organizacional y las competencias de los colaboradores en la municipalidad distrital de Nuevo Chimbote, 2020?	Analizar el nivel de relación entre el clima organizacional y las competencias de los colaboradores en la municipalidad distrital de Nuevo Chimbote, 2020	Existe relación positiva considerable entre el clima organizacional y las competencias de los colaboradores en la municipalidad distrital de Nuevo Chimbote, 2020	Desempeño laboral		No experimental transversal simple	Cuestionario
¿Cuál es el nivel de relación entre el clima organizacional y el rendimiento de los colaboradores en la municipalidad distrital de Nuevo Chimbote, 2020?	Conocer el nivel de relación entre el clima organizacional y el rendimiento de los colaboradores en la municipalidad distrital de Nuevo Chimbote, 2020.	Existe relación positiva considerable entre clima organizacional y el rendimiento de los colaboradores en la municipalidad distrital de Nuevo Chimbote, 2020	57			

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	TECNICA E INSTRUM ENTO	ESCALA VALORATIVA
Clima organizacional	Liderazgo	Inspiración	El líder muestra capacidad para desarrollar sus actividades El líder genera confianza y admiración a los colaboradores	Encuesta – Instrumento.	1. En desacuerdo
		Motivación	El líder utiliza estrategias motivacionales a sus colaboradores Los estímulos motivacionales se adaptan a las necesidades de los colaboradores.		
		Dirección	El gerente municipal desarrolla sus actividades con proactividad El gerente adecua sus estilos de liderazgo de acuerdo a las circunstancias		2. en desacuerdo
	Comunicación	Comunicación externa	La comunicación con los usuarios se realiza de manera empática Los colaboradores adecuan sus estilos de comunicar a la capacidad de entendimiento de los usuarios		3.Ni de acuerdo ni en desacuerdo
		Comunicación interna	La comunicación con los colaboradores es clara y precisa Los estilos de comunicación lo adecuan de acuerdo a los niveles de la entidad.		
		Comunicación formal	En la entidad realizan los memorándums para comunicarse con los subordinados. En la municipalidad utilizan los oficios para comunicarse con los jefes inmediatos.		
	Trabajo en equipo	Tareas	Las labores encomendadas lo realizan de manera sinérgica Las tareas se desarrollan de manera eficiente		
		Procedimientos	Al desarrollar sus actividades se adecuan a los procedimientos establecidos Existen procedimientos que les permite a los colaboradores cumplir con eficiencia sus trabajos		

		Propósitos	Los colaboradores saben cual es el fin de desarrollar sus actividades Los colaboradores saben de la importancia de la actividad que desarrollan		4 de acuerdo
Desempeño laboral	Puestos de trabajo	Capacidades	Los colaboradores cuentan con las capacidades para desarrollar sus tareas Los colaboradores que son contratados cuentan con las capacidades para desempeñar sus tareas		5. Muy de acuerdo
		Productividad	Los colaboradores permiten a la empresa cumplir sus metas		
			Los colaboradores usan de manera optima los recursos para cumplir sus metas		
	Rol	Los roles en la empresa están bien definidos No existe duplicidad de funciones en la empresa			
	Competencias	Conocimiento	Los colaboradores tienen los conocimientos y la preparación pertinente para desarrollar sus actividades El municipio tiene políticas de capacitación permanentes para que el colaborador fortalezca su conocimiento		
		Habilidades	Los colaboradores cuentan con las destrezas necesarias para solucionar problemas El colaborador de la municipalidad es proactivo		
		Actitudes	Los colaboradores siempre están predispuestos a dar solución a los problemas internos. Los colaboradores están predispuestos a dar solución a los problemas de los usuarios		
	Rendimiento	Eficacia	Los colaboradores cumplen con sus actividades diarias. Los colaboradores permiten que la empresa cumpla con sus actividades		
		Eficiencia	Los colaboradores generan costos óptimos a la empresa Los usuarios sienten que los colaboradores lo atienden bien		
		Responsabilidad	Los colaboradores se responsabilizan de todas las actividades que les designan. Los colaboradores internalizan sus actividades.		

UNIVERSIDAD SAN PEDRO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y ADMINISTRATIVAS
INSTRUMENTO EL CUESTIONARIO

INSTRUCCIONES:

A continuación, te presentamos una serie de proposiciones, le solicitamos que frente a ellas, exprese su opinión personal, considerando que no existen respuestas correctas ni incorrectas, marcando con un aspa (X) en la hoja de respuestas aquella que mejor exprese su punto de vista, de acuerdo a la siguiente tabla:

PUNTAJE				
Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	2	3	4	5

ITEMS		PUNTAJE				
<u>Variable: Clima organizacional</u>		1	2	3	4	5
Dimensión: Liderazgo						
1	El líder muestra capacidad para desarrollar sus actividades					
2	El líder genera confianza y admiración a los colaboradores					
3	El líder utiliza estrategias motivacionales a sus colaboradores					
4	Los estímulos motivacionales se adaptan a las necesidades de los colaboradores.					
5	El gerente municipal desarrolla sus actividades con proactividad					
6	El gerente adecua sus estilos de liderazgo de acuerdo a las circunstancias					
Dimensión: Comunicación						
7	La comunicación con los usuarios se realiza de manera empática					
8	Los colaboradores adecuan sus estilos de comunicar a la capacidad de entendimiento de los usuarios					
9	La comunicación con los colaboradores es clara y precisa					
10	Los estilos de comunicación lo adecuan de acuerdo a los niveles de la entidad.					
11	En la entidad realizan los memorándums para comunicarse con los subordinados.					
12	En la municipalidad utilizan los oficios para comunicarse con los jefes inmediatos.					
Dimensión: Trabajo en equipo						
13	Las labores encomendadas lo realizan de manera sinérgica					
14	Las tareas se desarrollan de manera eficiente					

15	Al desarrollar sus actividades se adecuan a los procedimientos establecidos					
16	Existen procedimientos que les permite a los colaboradores cumplir con eficiencia sus trabajos					
17	Los colaboradores saben cuál es el fin de desarrollar sus actividades					
18	Los colaboradores saben de la importancia de la actividad que desarrollan.					
Variable: Desempeño laboral						
Dimensión: Puesto de trabajo						
19	Los colaboradores cuentan con las capacidades para desarrollar sus tareas					
20	Los colaboradores que son contratados cuentan con las capacidades para desempeñar sus tareas					
21	Los colaboradores permiten a la empresa cumplir sus metas					
22	Los colaboradores usan de manera optima los recursos para cumplir sus metas					
23	Los roles en la empresa están bien definidos					
24	No existe duplicidad de funciones en la empresa					
Dimensión: Competencias						
25	Los colaboradores tienen los conocimientos y la preparación pertinente para desarrollar sus actividades					
26	El municipio tiene políticas de capacitación permanentes para que el colaborador fortalezca su conocimiento					
27	Los colaboradores cuentan con las destrezas necesarias para solucionar problemas					
28	El colaborador de la municipalidad es proactivo					
29	Los colaboradores siempre están predispuestos a dar solución a los problemas internos.					
30	Los colaboradores están predispuestos a dar solución a los problemas de los usuarios					
Dimensión: Rendimiento						
31	Los colaboradores cumplen con sus actividades diarias.					
32	Los colaboradores permiten que la empresa cumpla con sus actividades					
33	Los colaboradores generan costos óptimos a la empresa					
34	Los usuarios sienten que los colaboradores lo atienden bien					
35	Los colaboradores se responsabilizan de todas las actividades que les designan.					
36	Los colaboradores internalizan sus actividades.					

--