

UNIVERSIDAD SAN PEDRO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y
ADMINISTRATIVAS
PROGRAMA DE ESTUDIO DE ADMINISTRACIÓN



Clima organizacional y desempeño laboral en la Municipalidad de Jesús
2020

Tesis para para optar el título profesional de Licenciada en
Administración

Autora:

Quispe Rumay, Liliana Elizabeth

Asesora:

Portales Pairazaman, Manuela Inocenta
Codigo ORCID: 0000-0001-5882-254X

CAJAMARCA – PERÚ

2020

Índice de contenidos

Índice de contenidos	i
Índice de Tablas	ii
Índice de Ilustraciones	iii
Palabras clave y Líneas de Investigaciones	iv
Constancia de originalidad	v
Título	vi
Resumen	vii
Abstract.....	viii
1. Introducción	1
2. Justificación de la Investigación	11
3. Problema	12
4. Conceptualización y operacionalización de Variables	12
4.1. Conceptualización de variables	12
4.2. Operacionalización de variables	13
5. Hipótesis	19
6. Objetivos.....	19
7. Material y Métodos	19
8. Resultados.....	23
9. Análisis y discusión	54
10. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	57

Índice de Tablas

Tabla 1.....	23
Tabla 2.....	25
Tabla 3.....	27
Tabla 4.....	29
Tabla 5.....	31
Tabla 6.....	33
Tabla 7.....	35
Tabla 8.....	37
Tabla 9.....	39
Tabla 10.....	41
Tabla 11.....	42
Tabla 12.....	44
Tabla 13.....	45
Tabla 14.....	46
Tabla 15.....	48
Tabla 16.....	48
Tabla 17.....	49
Tabla 18.....	50
Tabla 19.....	51
Tabla 20.....	52
Tabla 21.....	53

Índice de Ilustraciones

Ilustración 1 Los métodos de mando de la Municipalidad de Jesús	24
Ilustración 2 Las fuerzas motivacionales en la Municipalidad de Jesús.....	26
Ilustración 3 Los procesos de comunicación de la Municipalidad de Jesús	28
Ilustración 4 Los procesos de influencia de la Municipalidad de Jesús	30
Ilustración 5 Los procesos de toma de decisiones en la Municipalidad de Jesús	32
Ilustración 6 Los procesos de planeación en la Municipalidad de Jesús	34
Ilustración 7 Los procesos de control en la Municipalidad de Jesús	36
Ilustración 8 Los objetivos de rendimiento y perfeccionamiento en la Municipalidad de Jesús	38
Ilustración 9 El clima organizacional en la Municipalidad de Jesús	40
Ilustración 10 El nivel del clima organizacional en la Municipalidad de Jesús	41
Ilustración 11 Los factores actitudinales del desempeño laboral en la Municipalidad de Jesús	42
Ilustración 12 Los factores operativos del desempeño laboral en la Municipalidad de Jesús	44
Ilustración 13 El desempeño laboral en la Municipalidad de Jesús.....	45
Ilustración 14 El nivel de desempeño laboral en la Municipalidad de Jesús.....	47

Palabras clave y Líneas de Investigaciones

Palabras Claves:

Tema	Clima organizacional
Especialidad	Administración

Líneas de Investigación A

Área: Ciencias Sociales

Sub Área: Economía y Negocios

Disciplina: Negocios y Managemer

Línea de investigación: Talento Humano

Keywords

Theme	Organizational climate
Specialty	Administration

Línes of investigation

Área: Social Sciences

Sub Area: Economy and Business

Discipline: Business and Manager

Línea de investigation: Human Talent

Constancia de originalidad



CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD

El que suscribe, Vicerrector de Investigación de la Universidad San Pedro:

HACE CONSTAR

Que, de la revisión del trabajo titulado "**Clima organizacional y desempeño laboral en la municipalidad de Jesús 2020**" del (a) estudiante: **Liliana Elizabeth Quispe Rumay**, identificado(a) con **Código N° 2812100114**, se ha verificado un porcentaje de similitud del **23%**, el cual se encuentra dentro del parámetro establecido por la Universidad San Pedro mediante resolución de Consejo Universitario N° 5037-2019-USP/CU para la obtención de grados y títulos académicos de pre y posgrado, así como proyectos de investigación anual Docente.

Se expide la presente constancia para los fines pertinentes.

Chimbote, 22 de Febrero de 2021



UNIVERSIDAD SAN PEDRO
VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN
Dr. CARLOS URBINA SANJINES
VICERRECTOR



NOTA:
Este documento carece de valor si no tiene adjunta el reporte del Software TURNITIN.

Título

**“Clima Organizacional y Desempeño Laboral en la Municipalidad de Jesús
2020”**

Resumen

La presente investigación intitulo “Clima Organizacional y Desempeño Laboral en la Municipalidad de Jesús”, tuvo como propósito, establecer la relación entre las variables clima organizacional y desempeño laboral en la Municipalidad de Jesús. El tipo de investigación es aplicada, de nivel descriptivo - correlacional y de diseño no experimental y por su temporalidad transaccional, teniendo como período de análisis el periodo 2020. Se consideró una población de 120 trabajadores de dicha Municipalidad y la muestra fue no probabilística por conveniencia y estuvo constituido por 30 trabajadores. Se aplicó cuestionarios para recopilar la información sobre el clima organizacional y el desempeño laboral.

La metodología que se utilizó fue el método científico, iniciando con los estudios de estructura y consistencia interna de los instrumentos, para luego recopilar la información mediante aplicación de los mismos. El nivel de clima organizacional en la Municipalidad de Jesús de acuerdo a la investigación fue malo, y el desempeño laboral aceptable. Finalmente, se obtuvo como resultado que existe un grado de asociación y relación entre las variables clima organizacional y desempeño laboral en la Municipalidad de Jesús con un coeficiente de 0.546 con un nivel de significancia de 0.013 ($p < 0.05$).

Abstract

The present investigation entitled "Organizational Climate and Labor Performance in the Municipality of Jesús", had as its purpose, to establish the relationship between the variables organizational climate and work performance in the Municipality of Jesús. The type of research is applied, descriptive-correlational and non-experimental design and due to its transactional temporality, taking the 2020 period as the analysis period. A population of 120 workers from said Municipality was considered and the sample was nonprobabilistic for convenience. and it was made up of 30 workers. Questionnaires were applied to collect information on the organizational climate and job performance.

The methodology that was used was the scientific method, beginning with the studies of the structure and internal consistency of the instruments, and then collecting the information by applying them. The level of organizational climate in the Municipality of Jesús according to the investigation was bad, and the job performance was acceptable. Finally, it was obtained as a result that there is a degree of association and relationship between the variables organizational climate and work permormance in the Muniaplity of Jesús with a coefficient of 0.546 with a significance level of 0.013 ($p < 0.05$).

1. Introducción

Antecedentes y Fundamentación Científica

Antecedentes

Zans (2017). Clima Organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos y docentes de la Facultad Regional Multidisciplinaria de Matagalpa - UNAN, Nicaragua. El objetivo de la tesis fue establecer la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral en la Facultad Regional Multidisciplinaria de Matagalpa, UNAN – Managua. Se inició con un diagnóstico y evaluación de las variables clima organizacional y desempeño laboral, mediante la aplicación de cuestionarios en la muestra del estudio, para luego determinar la relación entre ambas. La investigación fue de tipo aplicado y de nivel descriptivo - explicativo. Los resultados obtenidos indican que el nivel del clima organizacional y del desempeño, son regulares. Concluyendo que, elevando el nivel del clima organizacional, se puede mejorar de manera positiva el nivel de desempeño laboral en la FAREM.

Bosio y Peña (2016). Relación entre el Clima organizacional y el desempeño laboral en la empresa distribuidora y papelería Veneplast Ltda. Colombia. La investigación tuvo como propósito establecer la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral en la empresa distribuidora y papelería Veneplast. Los resultados obtenidos permitieron diagnosticar que el clima organizacional y el nivel de desempeño, son buenos. Así mismo, se logró establecer un alto grado de asociación y de relación entre ambas variables.

Jiménez y Mosquera (2017). Clima Organizacional y su incidencia en el Desempeño Laboral de los departamentos financieros en Entidades Públicas”. Ecuador. El propósito de la tesis fue determinar la incidencia del clima organizacional sobre el desempeño en el departamento financiero de una entidad pública de la ciudad de Quito. De los resultados obtenidos, se logró determinar que existen algunos factores del clima organizacional que repercuten en el desempeño, tales como: el liderazgo, manejo de grupo, desarrollo personal, etc. Es decir, que, si el nivel del clima organizacional es positivo, repercute positivamente en el rendimiento y desempeño laboral.

Obreque (2015). “Clima organizacional y grado de compromiso de los funcionarios en un Hospital público de baja complejidad”. Chile. El propósito de la tesis fue establecer la relación entre el clima organizacional y el grado de compromiso de los funcionarios en un hospital de baja complejidad. Los resultados obtenidos, arrojaron que existe un grado de asociación entre las variables clima organizacional y grado de compromiso de los funcionarios, específicamente en lo que respecta a las habilidades y actitudes que se brindan al realizar su trabajo. Solano (2017), Clima organizacional y desempeño laboral en la Gerencia Territorial Huallaga Central Juanjuí, 2017. Tarapoto - Perú. El propósito de la tesis fue fundamentalmente establecer el grado de asociación entre las variables clima organizacional y desempeño en la Gerencia Territorial Huallaga Central Juanjuí. El nivel de la investigación fue descriptivo-correlacional, y tuvo como muestra a 20 trabajadores. Los resultados arrojaron una relación positiva entre ambas variables, fundamentado básicamente en una correlación de 0,675 y de 0,000 como nivel de significancia entre ambas variables.

Segura, (2017). “Clima organizacional y su influencia en la calidad del servicio de la empresa Tai Loy S.A. – Chiclayo”. concluye: La investigación tuvo como propósito establecer cómo influye el Clima organizacional en la calidad del servicio que brinda la empresa Tai Loy. Los resultados obtenidos nos muestran que en la empresa Tai Loy S.A, existe un clima organizacional autoritario - explotador y el nivel de calidad del servicio, es bajo, primordialmente en lo que respecta a las dimensiones tangibles, confiabilidad y capacidad de respuesta. Así mismo, se obtuvo un alto grado de asociación entre ambas variables, fundamentado básicamente en una correlación de 0,827.

Estela y Puyo (2017). “Clima organizacional y su relación con el desempeño laboral en el área administrativa de las empresas constructoras del distrito de Tarapoto, 2017”. La presente tesis tuvo como propósito determinar la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral en las empresas constructoras del distrito de Tarapoto. El diseño de la investigación es no experimental y transversal, es de tipo aplicada y de nivel correlacional. La muestra lo conformaron 92 trabajadores del área administrativa de las empresas constructoras del distrito de

Tarapoto. Los resultados obtenidos muestran un grado de asociación y de relación positiva entre el clima organizacional y la calidad de servicio, fundamentado básicamente en $r = 0,386$ y $p < 0,000$; entre el clima y la productividad, fundamentado básicamente en $r = 0,349$ y $p < 0,001$; entre el clima y la toma de decisiones, fundamentado básicamente en $r = 0,477$ y $p < 0,000$; y finalmente entre el clima y el conocimiento, fundamentado básicamente en $r = 0,177$ y $p < 0,092$. Concluye manifestando que, el clima organizacional tiene una relación directa con el desempeño laboral en las empresas constructoras del distrito de Tarapoto, fundamentado básicamente en una correlación de 0,403 con una significancia de 0,000.

Quispe (2015). Clima organizacional y su relación con el desempeño laboral en la Municipalidad distrital de Pacucha, Andahuaylas, 2015. La tesis tuvo como propósito establecer la relación existente entre clima organizacional y desempeño laboral en la Municipalidad distrital de Pacucha. Es de nivel correlacional y tuvo un diseño no experimental. La población la constituyeron 64 trabajadores de la Municipalidad Distrital de Pacucha (hombres y mujeres). Se utilizó dos cuestionarios: Uno compuesto por 15 preposiciones con una amplitud de escala de Likert para medir el clima organizacional y otro cuestionario de 15 preposiciones con la misma amplitud, para evaluar el desempeño. La validación de los mismos fue por juicio de expertos y se utilizó el Alfa de Cronbach para darle el nivel de confianza. Finalmente se determinó que existe un grado de asociación entre ambas variables, fundamentada básicamente en una correlación de 0,743 y un nivel de significancia de 0,001.

Tirado, (2017). “Clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral en la empresa Betoscar Servis EIRL. Cajamarca, 2016”. La tesis tuvo el propósito de establecer cuál es la relación existente entre el clima organizacional y satisfacción laboral en la empresa Betoscar Servis EIRL. Los resultados obtenidos arrojaron que los factores: Involucramiento laboral, condiciones laborales, comunicación, supervisión y autorrealización, son determinantes para un clima favorable en la empresa Betoscar Servis EIRL; y que los factores: Relación con la autoridad, condiciones físicas y/o ambientales, beneficios laborales y /o

remunerativos y desarrollo personal, son determinantes para una satisfacción plena en la empresa Betoscar Servis EIRL. Se utilizó el chi cuadrado, obteniéndose un p value = 0,024 menor al 5%, lo cual ratifica la hipótesis de la existencia de cierto grado de asociación y relación entre ambas variables.

Gutiérrez y Huamán (2019). Clima organizacional y su relación con el desempeño laboral en la empresa MSA Automotriz S.A.C., Cajamarca 2018. La tesis tuvo como propósito establecer el grado de asociación entre las variables clima organizacional y desempeño laboral en la empresa MSA automotriz S.A.C. Es de nivel descriptiva-correlacional. Se utilizó un cuestionario compuesto por 20 preguntas tipo Likert para diagnosticar el clima organizacional y un cuestionario compuesto por 20 preguntas tipo Likert, para evaluar el desempeño laboral. La población la constituyeron 28 trabajadores que laboran en la empresa MSA Automotriz SAC. A la luz de los resultados, se observa que el 96,4% están de acuerdo con el desempeño, y que el 71,4% están de acuerdo con el clima organizacional. Así mismo, se obtuvo una correlación positiva con un nivel de significancia de 0,03 entre ambas variables.

Fabián (2019). Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional de Cajamarca, 2018. El propósito de la tesis fue establecer la relación entre el clima organizacional y el desempeño de los trabajadores administrativos de la UNC. Es de nivel descriptivocorrelacional, y de diseño no experimental. La población lo constituyen 475 trabajadores administrativos que laboran en la UNC. Se utilizó dos cuestionarios: uno para diagnosticar el clima y otro para evaluar el desempeño. Los resultados permitieron concluir que existe una relación positiva entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la UNC.

Mendoza (2019), El Clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral en la financiera Credinka agencia Cajamarca, 2018. El propósito de la tesis fue determinar la relación entre el clima organizacional y el desempeño en la Financiera Credinka agencia Cajamarca. La población estuvo conformada por 39 trabajadores que laboran en dicha agencia. Es de nivel correlacional y de diseño no

experimental. Se utilizó un cuestionario para medir la percepción del clima organizacional y un cuestionario para evaluar el desempeño. A la luz de los resultados obtenidos, se afirma que, tanto el clima organizacional como el desempeño en la financiera Credinka agencia Cajamarca, son regulares. Se obtuvo una correlación de 0,49 con un nivel de significancia de 0,002 entre ambas variables.

Fundamentación Teórica Científica

Clima organizacional

Teoría de las Relaciones Humanas.

Elton Mayo es considerado como el que más aportó a la evolución de esta teoría basada en las relaciones entre las personas e interacciones entre colaboradores y directivos. Así mismo, manifiestan que, en toda **organización**, los comportamientos individuales y grupales influyen en el desempeño de la misma.

Teoría Moderna de la Organización.

Esta teoría se fundamenta en la existencia de una relación interdependiente de una organización con su entorno en 5 componentes: Individuos, organización formal, grupos pequeños, Status y roles y marco físico.

Teoría del clima organizacional

Según Likert, existen 3 variables que definen las características del clima en una organización:

- a. Causales:** son aquellas que indican cómo se desarrolla y logra sus resultados una organización.
- b. Intermedias:** son aquellas que miden el estado interno de la empresa.
- c. Finales:** son consecuencia de las variables causales e intermedias dentro de la organización y que le permite obtener resultados con respecto al nivel de productividad, utilidades y pérdidas, etc.

Y que la interacción de estas variables, nos permiten percibir 2 tipos de clima organizacional:

- a. Autoritario.** Dentro de este tipo, encontramos a:
 - **Autoritario explotador**, cuyas características son: no posee confianza en sus empleados, se respira un clima de

temor, no existe interacción entre los superiores y subordinados y se toman las decisiones en el alto nivel jerárquico.

- **Autoritario paternalista**, cuyas características son: confianza entre jefes y subalternos, premios y sanciones, y supervisión como mecanismo de control.

b. Participativo. Dentro de este tipo, encontramos a:

- **Consultivo**, cuyas características son: confianza entre superiores y subalternos, descentralización de la toma de decisiones, estimación y delegación de autoridad.
- **Participativo en grupo**, cuyas características son: confianza de los jefes en sus subalternos, se toman decisiones en todos los niveles, la comunicación fluye en todos los sentidos, existe participación estratégica, objetivos por rendimiento, buenas relaciones laborales, asunción de responsabilidades y el trabajo en equipo.

Definición de clima organizacional

(Ramos, 2012), define el clima organizacional como la percepción que se tiene del sistema formal y del estilo de liderazgo, con relación a los aspectos subjetivos tales como: actitudes, creencias, valores y motivaciones de las personas, que son experimentados por sus integrantes y que de alguna manera influyen en sus comportamientos.

Características

(Robbins, 2013), manifiesta que el clima organizacional se caracteriza por lo siguiente:

- Es una configuración particular de variables situacionales.
- Sus elementos constitutivos pueden variar, mientras que el clima puede ser el mismo.

- Tiene una connotación de continuidad, pero no de forma permanente como la cultura, por lo tanto, puede cambiar después de una intervención particular.
- Está determinado básicamente por las conductas, las aptitudes, las expectativas de otras personas y por las realidades sociológicas y culturales de la organización.
- Es exterior al individuo y es distinto a la tarea, ya que los individuos que realizan una misma tarea, pueden observar diferentes climas organizacionales. □ Se fundamenta en características de la realidad externa.
- Tiene consecuencias sobre el comportamiento, ya que actúa sobre las actitudes y expectativas.

Dimensiones del clima organizacional

El clima organizacional se puede medir en función de ocho dimensiones: (Chiavenato, 2017).

- **Métodos de mando**, que implica la utilización del liderazgo para influir en los empleados.
- **Las fuerzas motivacionales**, que incluye todos los métodos y procedimientos que se utilizan para motivar a los trabajadores y responder a sus necesidades.
- **Los procesos de comunicación**, que implica todos los tipos y medios de comunicación dentro de la empresa.
- **Los procesos de influencia**, que involucra la interacción entre jefes y subalternos para establecer los objetivos de la organización.
- **El proceso de toma de decisiones**, que implica a toda la información que fundamenta la toma de decisiones y la asignación de funciones.
- **Los procesos de planeación**, que implica a todo el proceso y la manera como se fijan los objetivos y directrices.
- **Los procesos de control**, que implica la forma como se distribuye y ejerce el control en todos los niveles organizacionales.

- **Objetivos de rendimiento y de perfeccionamiento**, que implica la forma en que se establecen los objetivos de corto, mediano y largo plazo, y la necesidad de dotar de habilidades y destrezas a los empleados para lograrlos.

Desempeño laboral

Teoría neoclásica de la administración

Fue impulsada por grandes protagonistas de la administración, quienes la reformaron y modernizaron los procesos organizacionales en la búsqueda de la eficiencia, mediante la incorporación de la automatización, Se fundamenta en la dirección y control del trabajo, para que se realice con la menor cantidad de recursos posibles (Martínez, 2012).

Teoría bifactorial

Según Herzberg, toda persona está influenciada por dos factores (Campoy, 2010):

- **Motivacionales**, relacionados con el cargo asumido y con las tareas realizadas, tales como: logros, reconocimientos, independencia laboral, responsabilidad, ascensos, etc.
- **Higiénicos**, relacionados con la insatisfacción generada con respecto a: remuneraciones, políticas, organización, relaciones laborales, ambiente físico, supervisión, status, seguridad, etc.

Teoría de las necesidades de Maslow

Abraham Maslow manifiesta que existe una jerarquía de necesidades y factores que motivan a las personas y los clasifica en cinco categorías de acuerdo a su importancia para la supervivencia y la capacidad de motivación (Colvin & Rutland, 2008):

- **Fisiológicas**, son aquellas que tienen origen biológico y están orientadas hacia la supervivencia, tales como: comer, beber, respirar, dormir, abrigo, etc.
- **Seguridad**, son aquellas relacionadas con la necesidad de seguridad personal y familiar, orden, estabilidad y protección, tales como: seguridad física, empleo, ingresos y recursos, seguridad familiar, salud, etc.

- **Amor, afecto y pertenencia**, son aquellas necesidades de amor, afecto, pertenencia y afiliación a un grupo social.
- **Estima**, son aquellas relacionados con la necesidad de reconocimiento por los logros obtenidos, ganándose el respeto de los demás.
- **Autorrealización**, son aquellas relacionados con la necesidad de ser y hacer lo que uno quiere y desea, es decir, el cumplir con los sueños e ideales a través de una actividad específica.

Definición de desempeño laboral

El desempeño se define como el comportamiento del trabajador en la búsqueda de los objetivos establecidos (Chiavenato, 2000, p. 245).

El desempeño está relacionado con aptitudes (competencias) y en la medida en que el trabajador mejore sus competencias, mejorará su desempeño (Benavides, 2002).

Objetivos de la evaluación del desempeño

Los objetivos de la evaluación del desempeño están orientados a: (Chiavenato, 2000, p. 247)

- a. Medir el potencial humano.
- b. Lograr del potencial humano una ventaja competitiva de la organización.
- c. Fomentar y ofrecer oportunidades de desarrollo personal, conjugando y armonizando los objetivos individuales con los objetivos organizacionales.

Factores de evaluación del desempeño

El desempeño laboral involucra muchos factores: competencias, conocimientos, habilidades, destrezas y capacidades que se espera que una persona aplique y demuestre en su trabajo (Chiavenato, 2000, p. 246) y se pueden clasificar en:

- a. **Actitudinales:**

- **Orientación a resultados**, relacionado con la forma de responder eficientemente con sus funciones orientados hacia el logro de los objetivos esperados.
- **Disciplina**, relacionado con el acatamiento por parte de los trabajadores de las normas internas dentro de la organización.
- **Actitud cooperativa**, relacionado con la predisposición para trabajar en equipo.
- **Iniciativa**, relacionado con la predisposición para emprender acciones, crear oportunidades y mejorar resultados basados en la proactividad.
- **Responsabilidad**, relacionado con el grado de cumplimiento de las actividades y las tareas asignadas en el tiempo previsto.

b. Operativos:

- **Conocimiento del trabajo**, relacionado con la comprensión y conocimiento de sus funciones y tareas que se realiza en un determinado cargo.
- **Calidad**, relacionado con la ejecución de las actividades y tareas, en búsqueda de lograr los objetivos propuestos minimizando errores.
- **Exactitud**, relacionado con el logro de resultados esperados sin cometer errores.
- **Trabajo en equipo**, relacionado con el grado de adaptación y la facilidad para trabajar con otras personas, en búsqueda de las metas establecidas.
- **Liderazgo**, relacionado con la capacidad de influenciar en otras personas para lograr objetivos específicos.

Métodos de evaluación

El desempeño se puede evaluar mediante las siguientes técnicas.
(Chiavenato, 2011, p. 249)

- a. **Escala gráfica**, método que valora factores previamente establecidos y utiliza un formulario de doble entrada, tratando de evitar la subjetividad durante dicha evaluación.

- b. Elección forzada:** método que utiliza varias frases descriptivas para evaluar el desempeño, debiendo escoger solo una para valorarlo.
- c. Investigación de campo,** método de valoración del desempeño basado en entrevistas por parte del jefe inmediato superior, fundamentado en hechos y escenarios.
- d. Incidentes críticos,** método basado en la observación y registro de los hechos positivos y negativos del desempeño.
- e. Comparación por pares,** método basado en la comparación del desempeño de los trabajadores de par en par.
- f. Frases descriptivas,** método similar al de elección forzada, pero se diferencia en que no es obligatorio escoger las frases, sino simplemente se puede utilizar signos positivos (+) y negativos (-) para valorar el desempeño.

2. Justificación de la Investigación

La presente investigación se justifica desde el punto de vista teórico, ya que los aportes del mismo, permitirán construir un marco referencial con respecto al estudio del clima organizacional y su relación con el desempeño laboral en las instituciones públicas.

De igual manera, la presente investigación se justifica desde el punto de vista práctico, ya que permitirá concientizar a la gerencia municipal del distrito de Jesús, de la importancia del estudio y tratamiento del clima organizacional y su contribución a mejorar el desempeño laboral de los trabajadores en términos de eficiencia y eficacia organizacional. Así mismo, se justifica desde un punto metodológico, puesto que dichas técnicas e instrumentos utilizados fueron validados y se le dio un nivel de confianza para medir tanto el clima organizacional como el desempeño laboral, pudiendo aplicarse dicha metodología para resolver problemas con variables similares en contextos diferentes de las instituciones públicas como las municipalidades.

3. Problema

¿Cuál es la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Jesús 2020?

4. Conceptualización y operacionalización de Variables

4.1. Conceptualización de variables

- **Clima organizacional**

Es la percepción que se tiene sobre el sistema formal y el estilo de liderazgo, con relación a los aspectos subjetivos tales como: actitudes, creencias, valores y motivaciones de las personas, que son experimentados por sus integrantes y que de alguna manera influyen en sus comportamientos (Ramos, 2012).

- **Desempeño laboral**

Entendido como el comportamiento del trabajador en la búsqueda de los objetivos fijados (Chiavenato, 2000, p. 245).

4.2. Operacionalización de variables

Variables	Definición conceptual	Dimensiones	Ítem
Clima Organizacional	Es la percepción que se tiene sobre el sistema formal y el estilo de liderazgo, con relación a los aspectos subjetivos tales como: actitudes, creencias,	Métodos de mando	<ul style="list-style-type: none"> • El jefe estimula el desarrollo de mis capacidades. • El jefe brinda herramientas que me ayudan a mejorar mi trabajo. • El jefe planifica y organiza de forma adecuada las actividades a organizar. • El jefe se involucra en la ejecución del trabajo.
		Fuerzas motivacionales	<ul style="list-style-type: none"> • El trabajo y esfuerzo son conocidos. • El trabajo que realizo satisface mis necesidades económicas, de ascensos y de aprendizajes. • Existe motivaciones de mis superiores para lograr los objetivos a cargo. • Existen normas y procedimientos para desarrollar las actividades eficientemente.

valores y motivación es de las personas, que experimentan las personas e influyen en su comportamiento (Ramos, 2012)	Proceso de comunicación	<ul style="list-style-type: none"> • La municipalidad fomenta y promueve la comunicación. • Existe información suficiente para realizar eficazmente el trabajo. • Puedo comunicarse abiertamente con mis jefes y demás áreas. • Recibo información periódicamente sobre los objetivos y políticas de la empresa.
	Proceso de influencia	<ul style="list-style-type: none"> • Existe claridad de cómo se va a realizar el trabajo. • Todo lo que hay que hacer está claro, porque se nos explica bien y oportunamente. • Estamos comprometidos con nuestro trabajo y nos esforzamos por desarrollarlo eficientemente. • Los jefes promueven buenas relaciones humanas con sus subordinados.
	Proceso de toma de decisiones	<ul style="list-style-type: none"> • La autoridad / responsabilidad es delegada claramente al interior del grupo de trabajo. • Existe participación en las decisiones que se toman y que afectan al trabajo. • Cuento con autonomía en mi puesto de trabajo. • La toma de decisiones o las órdenes impartidas son acertadas y justas.

		Proceso de planeación	<ul style="list-style-type: none"> • Tengo conocimiento general de la misión, visión, valores y objetivos de la empresa. • Participo en la definición de los objetivos y en las acciones para lograrlo. • Conozco las estrategias para lograr los objetivos de la empresa. • Existe compromiso con el trabajo en equipo para cumplir con los objetivos satisfactoriamente
		Proceso de control	<ul style="list-style-type: none"> • Existe un sistema para el seguimiento y control de las actividades. • Existe retroalimentación constante sobre el desempeño laboral. • La evaluación que se hace de mi trabajo, me ayuda a mejorarlo. • La información constituye una herramienta de supervisión, para conocer si se han logrado los objetivos y metas

		Objetivos de rendimiento y perfeccionamiento	<ul style="list-style-type: none"> • En la Municipalidad, se trabaja en forma organizada y con planificación. • Se cuenta con indicadores de gestión, para medir y evaluar los resultados en términos de eficiencia, eficacia, economía. • En la Municipalidad se dan las oportunidades para desarrollar las destrezas y habilidades personales. • La Municipalidad se preocupa por el perfeccionamiento y capacitación del personal
Desempeño laboral	Entendido como el comportamiento del trabajador en la búsqueda de los objetivos fijados (Chiavenato, 2000, p.	Factores actitudinales	<ul style="list-style-type: none"> • Termine mi trabajo oportunamente en los plazos señalados en función de la normatividad institucional. • Realizo mi trabajo correctamente para cumplir con los objetivos de la organización. • El esfuerzo que realizo va de acuerdo a lo que la organización quiere alcanzar. • Realizo las labores de acuerdo a lo planificado y mantengo un orden. • Acato todas las normas establecidas internamente por la organización. • Cumpro y respeto mi horario de trabajo. • Estoy dispuesto a ayudar a mis compañeros de trabajo.

	245).		<ul style="list-style-type: none"> • Contribuyo con el desarrollo de los objetivos de la organización. • Escucho la opinión de los demás y me coloco en su lugar. • Propongo nuevas ideas para mejorar los procesos de trabajo. • Me adapto fácilmente a los cambios de la organización. • Tengo gran capacidad para resolver problemas y anticiparme a los conflictos. • Asumo las consecuencias de las actividades que realizo en mi trabajo. • Cumplo con las tareas que me han asignado. • Asumo otras responsabilidades según la situación lo requiera.
		Factores operativos	<ul style="list-style-type: none"> • Conozco claramente las funciones que debo desempeñar en mi puesto de trabajo. • Me actualizo constantemente en los temas relacionados a mi puesto de trabajo. • Me considero competente en el puesto de trabajo que me han asignado. • Hago uso racional de los recursos asignados. • Mi trabajo se ve reflejado en la calidad del servicio brindado. • Muestro cortesía y educación en el trato hacia los demás. • Realizo mis labores asignadas sin cometer errores.

			<ul style="list-style-type: none">• Demuestro precisión en la realización de mis funciones.• Trato de minimizar y/o cometer cero (0) errores.• Muestro una actitud positiva para integrarme al equipo de trabajo.• Realizo mi trabajo dentro de un ambiente de cordialidad y respeto para con mis compañeros.• Participo en el cumplimiento de un objetivo común.• Puedo liderar a mi equipo de trabajo.• Me considero un líder dentro de la empresa, capaz de motivar el desarrollo de los demás.• Acepto nuevos desafíos
--	--	--	---

5. Hipótesis

H₀: No existe relación directa y significativa entre el clima organizacional y el desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Jesús.

H₁: Existe relación directa y significativa entre el clima organizacional y el desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Jesús.

6. Objetivos

6.1. Objetivo General

Determinar la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Jesús 2020.

6.2. Objetivo Específicos

1. Analizar y diagnosticar el clima organizacional en la municipalidad distrital de Jesús 2020.
2. Diagnostica y evaluar el desempeño laboral en la municipalidad distrital de Jesús 2020.
3. Examinar la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral en la Municipalidad distrital de Jesús 2020.

7. Material y Métodos

7.1. Tipo y Diseño de investigación

El tipo de investigación es aplicada y de nivel descriptivo, puesto que describe las características y peculiaridades de cada una de las variables objeto de estudio, y porque utiliza la información recopilada y existente para aplicarlo a una realidad concreta; además es de nivel correlacional, debido a que también tiene por objeto establecer el grado de relación y asociación entre ellas.

Así mismo, la presente investigación tiene un diseño no experimental y de corte transeccional, ya que no se manipularon las variables y la información fue tomada en un determinado periodo de tiempo.

7.2. Métodos de investigación

- **Analítico:** Este método nos permitió describir y analizar la percepción del clima organizacional y evaluar los factores actitudinales y operativos del desempeño laboral en la Municipalidad de Jesús.
- **Sintético:** A partir del análisis de ambas variables, se llegó a conclusiones que nos permitieron establecer la relación y grado de asociación entre ambas variables.
- **Inductivo:** El estudio se inició con la observación de las características y peculiaridades de las percepciones del clima organizacional y del desempeño laboral, los mismos que permitieron arribar a conclusiones generales.
- **Deductivo:** El presente estudio se inició con el conocimiento teórico referencial de cada una de las variables en general, los mismos que permitieron arribar a conclusiones específicas.

7.3. Población y Muestra

- **Población:** Conformado por 120 trabajadores de la Municipalidad de Jesús.
- **Muestra:** Se tomo una muestra no probabilística por conveniencia de 30 trabajadores de la Municipalidad de Jesús.

7.4. Unidad de análisis

La presente investigación tuvo como unidad de análisis a la Municipalidad de Jesús y a todos los que laboran en ella.

7.5. Técnicas de Recolección de Información

Técnica de la encuesta: Se utilizó la encuesta y su instrumento el cuestionario, básicamente para diagnosticar el clima organizacional y evaluar el desempeño laboral. Los instrumentos fueron validados mediante juicio de expertos y se aplicó el Alfa de Cronbach para darle el nivel de confianza y fueron los siguientes:

a. Cuestionario de diagnóstico del Clima organizacional: Instrumento aplicado para describir las manifestaciones del clima organizacional en la Municipalidad de Jesús, compuesto por 32 preposiciones que se encuentran divididas estratégicamente en sus ocho (08) dimensiones.

Se midió en una escala ordinal con cuatro alternativas de respuestas, cuya ponderación es la siguiente:

Totalmente en desacuerdo: 1

En desacuerdo: 2

De acuerdo: 3

Totalmente de acuerdo: 4

La valoración final se realizará de la siguiente manera:

MALO	REGULAR	BUENO
0% - 33%	34% - 67%	68% - 100%

b. Cuestionario de evaluación de desempeño: Instrumento aplicado con el objetivo de evaluar el desempeño en la Municipalidad de Jesús, compuesto por 30 preposiciones, los mismos que se encuentran divididos estratégicamente en sus 2 dimensiones: actitudinales y operativos. Se evaluó en una escala ordinal con cuatro alternativas de respuestas, cuya ponderación es la siguiente:

Nunca (N) : 0

Algunas Veces (AV) : 1

Frecuentemente (F) : 2

Siempre (S) : 3

La valoración final se realizará de la siguiente manera:

DEFICIENTE	ACEPTABLE	ÓPTIMO
0% - 33%	34% - 67%	68% - 100%

7.6. Técnicas para el procesamiento y análisis de la información

En primer lugar, se efectuó estudios de estructura y consistencia interna de los instrumentos, mediante su validación por juicios de expertos y dándole el nivel de confianza a los mismos.

Se recopiló la información y luego se procedió a tabularlos en forma sistematizada y computarizada, con ayuda del programa estadístico IBM SPSS versión 26, para facilitar la cuantificación de los mismos.

Se utilizó la estadística descriptiva para realizar un análisis comparativo y manejo tabular de la información, mediante el uso de tablas personalizadas y cruzadas de frecuencias y porcentajes globales, gráficos estadísticos y mediante un análisis univariado y bivariado de las variables y sus dimensiones e indicadores seleccionados y de acuerdo a los objetivos de la investigación.

Finalmente, haciendo uso de la estadística inferencial se estableció la relación entre ambas variables, mediante la contrastación de la hipótesis.

8. Resultados

Análisis Univariado: Diagnóstico del Clima Organizacional

Tabla 1

Los métodos de mando en la Municipalidad de Jesús

DIMENSIÓN 1. MÉTODOS DE MANDO	N		AV		F		S		TOTAL	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
1. Mi jefe estimula el desarrollo de mis capacidades.	20	67%	10	33%	0	0%	0	0%	30	100%
2. Mi jefe me brinda herramientas que me ayudan a mejorar mi trabajo.	15	50%	10	33%	3	10%	2	7%	30	100%
3. Mi jefe planifica y organiza de forma adecuada las actividades a realizar.	15	50%	5	17%	10	33%	0	0%	30	100%
4. Mi jefe se involucra en la ejecución del trabajo.	15	50%	10	33%	2	7%	3	10%	30	100%
TOTAL	16	54%	9	29%	4	13%	1	4%	30	100%

Fuente: Encuestas aplicadas de clima organizacional

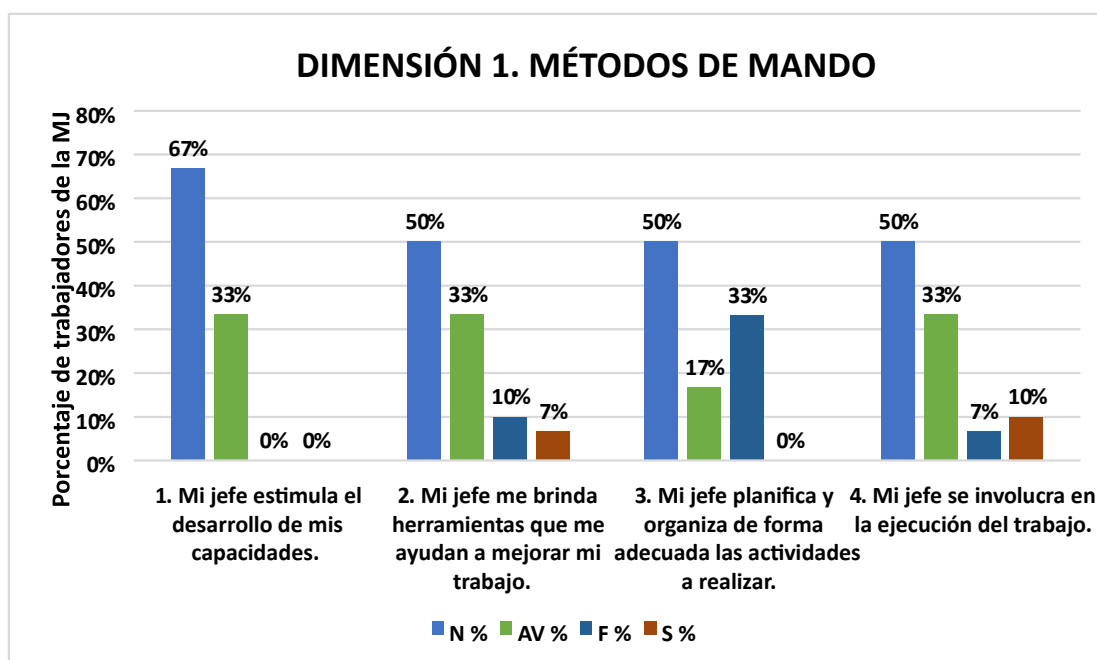


Ilustración 1 Los métodos de mando de la Municipalidad de Jesús

Fuente: Tabla 1

Interpretación: La Tabla 1, nos muestra los métodos de mando y el liderazgo en la Municipalidad de Jesús, cuyas características son las siguientes: Del 100% (30) de los trabajadores, el 83% (25) de ellos manifestaron que el liderazgo es imperceptible, predominando la falta de estímulos para desarrollar las capacidades, la falta de planificación y organización del trabajo y de apoyo e involucramiento por parte de los jefes en el mismo; mientras que un 29% (09) de ellos, que lo perciben algunas veces; mientras que un 13% (04) de los trabajadores, indican que el liderazgo es frecuente, resaltando la planificación y organización del trabajo; llegando a la conclusión que existe una falta de liderazgo y un imperceptible método de mando en la Municipalidad de Jesús.

Tabla 2

Las fuerzas motivacionales en la Municipalidad de Jesús

DIMENSIÓN 2.	N		AV		F		S		TOTAL	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
FUERZAS MOTIVACIONALES										
5. Mi trabajo y esfuerzo son reconocidos.	10	33%	7	23%	8	27%	5	17%	30	100%
6. El trabajo que realizo satisface mis necesidades económicas, de ascensos y de aprendizaje.	10	33%	5	17%	10	33%	5	17%	30	100%
7. Cuento con la motivación de mis superiores para lograr los objetivos a cargo.	10	33%	10	33%	8	27%	2	7%	30	100%
8. Existen normas y procedimientos para desarrollar las actividades eficientemente.	0	0%	15	50%	15	50%	0	0%	30	100%
TOTAL	8	25%	9	31%	10	34%	3	10%	30	100%

Fuente: Encuestas aplicadas de clima organizacional

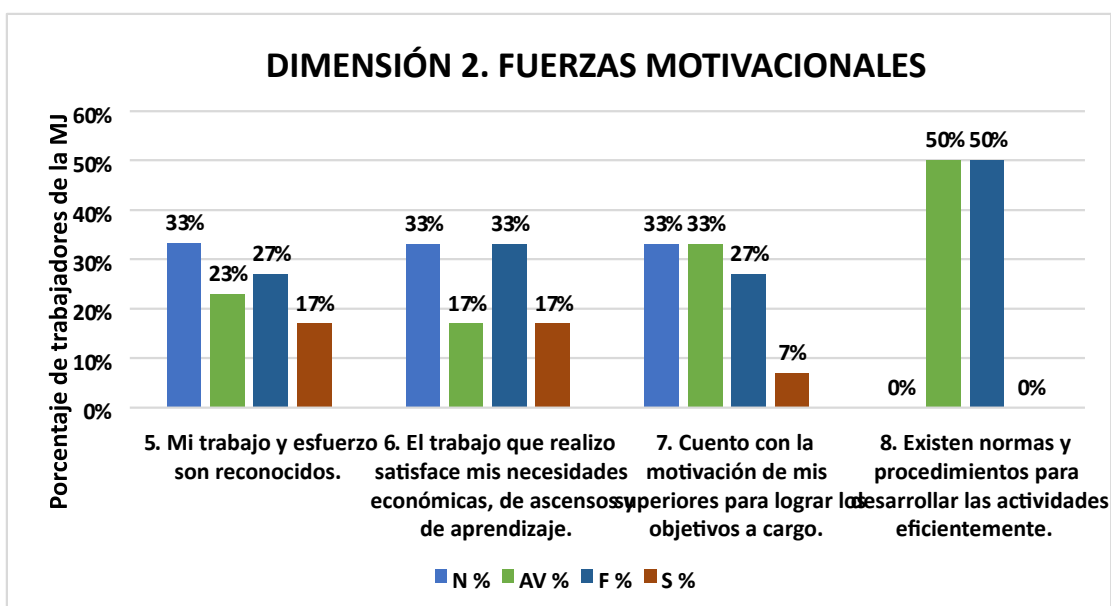


Ilustración 2 Las fuerzas motivacionales en la Municipalidad de Jesús

Fuente: Tabla 2

Interpretación: La Tabla 2, nos muestra las fuerzas motivacionales en la Municipalidad de Jesús, cuyas características son las siguientes: Del 100% (30) de los trabajadores, el 65% (19) de ellos manifestaron que los motivan frecuentemente y a veces, predominando la existencia de normas y procedimientos que les permiten a los trabajadores realizar sus labores eficientemente, que cuentan con la motivación de sus jefes y que están satisfechos con la remuneración, ascensos y niveles de aprendizaje; mientras que un 25% (08) de ellos, indican que nunca los motivan; llegando a la conclusión que existe una motivación frecuente en la Municipalidad de Jesús.

Tabla 3

Los procesos de comunicación en la Municipalidad de Jesús

DIMENSIÓN 3. PROCESOS DE COMUNICACIÓN	N		AV		F		S		TOTAL	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
9. La Municipalidad fomenta y promueve la comunicación.	19	63%	5	17%	3	10%	3	10%	30	100%
10. Cuento con la información suficiente para realizar eficazmente mi trabajo.	10	33%	5	17%	15	50%	0	0%	30	100%
11. Puedo comunicarse abiertamente con mis jefes y demás áreas.	15	50%	5	17%	10	33%	0	0%	30	100%
12. Recibo información periódicamente sobre los objetivos y políticas de la empresa.	20	67%	10	33%	0	0%	0	0%	30	100%
TOTAL	16	53%	6	21%	7	23%	1	3%	30	100%

Fuente: Encuestas aplicadas de clima organizacional

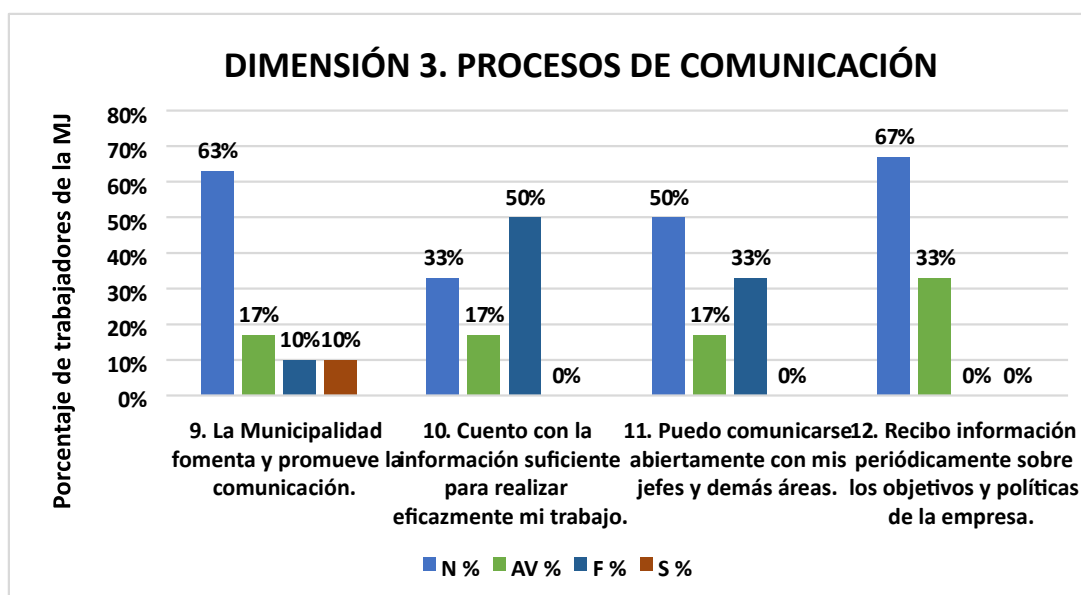


Ilustración 3 Los procesos de comunicación de la Municipalidad de Jesús

Fuente: Tabla 3

Interpretación: La Tabla 3, nos muestra los procesos de comunicación en la Municipalidad de Jesús, cuyas características son las siguientes: Del 100% (30) de los trabajadores, el 74% (22) de ellos manifestaron que la comunicación es escasa o casi nula con los jefes y compañeros de trabajo, predominando la falta de información que se le brinda a los trabajadores y el desinterés en promover la comunicación; mientras que un 23% (07) de ellos, indican que la comunicación es frecuente; llegando a la conclusión que existe una falta de comunicación fluida entre jefe y subordinados y entre trabajadores de la Municipalidad de Jesús.

Tabla 4

Los procesos de influencia en la Municipalidad de Jesús

DIMENSIÓN 4. PROCESO DE INFLUENCIA	N		AV		F		S		TOTAL	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
13. Existe claridad de cómo se va a realizar el trabajo.	10	33%	15	50%	5	17%	0	0%	30	100%
14. Todo lo que hay que hacer está claro, porque se nos explica bien y oportunamente.	15	50%	10	33%	5	17%	0	0%	30	100%
15. Estamos comprometidos con nuestro trabajo y nos esforzamos por desarrollarlo eficientemente.	0	0%	0	0%	0	0%	30	100%	30	100%
16. Los jefes promueven las buenas relaciones humanas con sus subordinados.	0	0%	2	7%	6	20%	22	73%	30	100%
TOTAL	6	21%	7	23%	4	13%	13	43%	30	100%

Fuente: Encuestas aplicadas de clima organizacional

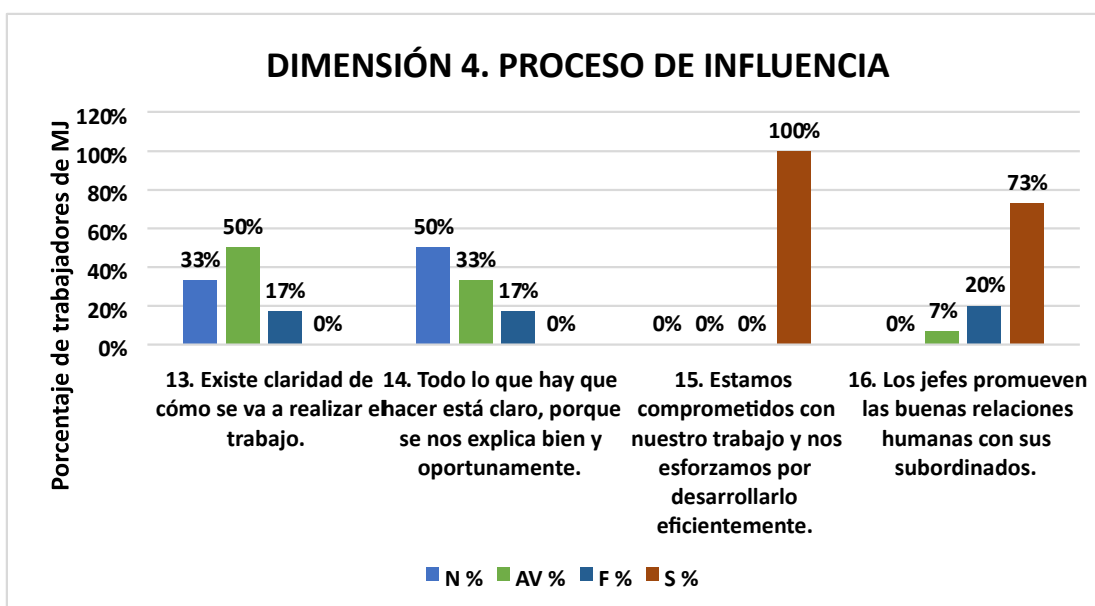


Ilustración 4 Los procesos de influencia de la Municipalidad de Jesús

Fuente: Tabla 4

Interpretación: La Tabla 4, nos muestra los procesos de influencia en la Municipalidad de Jesús, cuyas características son las siguientes: Del 100% (30) de los trabajadores, el 56% (17) de ellos manifestaron que los procesos de influencia son frecuentes y casi siempre, por parte de los jefes, predominando el esfuerzo y compromiso para con el trabajo y las buenas relaciones humanas; mientras que un 44% (13) de ellos, indican que los procesos de influencia son esporádicos ó casi nulos; llegando a la conclusión que existe un proceso de influencia positivo por parte de los jefes hacia los subordinados en la Municipalidad de Jesús.

Tabla 5

Los procesos de toma de decisiones en la Municipalidad de Jesús

DIMENSIÓN 5. PROCESO DE TOMA DE DECISIONES	N		AV		F		S		TOTAL	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
17. La autoridad / responsabilidad es delegada claramente al interior del grupo de trabajo.	3	10%	12	40%	15	50%	0	0%	30	100%
18. Participo en las decisiones que se toman y que afectan mi trabajo.	12	40%	15	50%	3	10%	0	0%	30	100%
19. Cuento con autonomía en mi puesto de trabajo.	20	67%	10	33%	0	0%	0	0%	30	100%
20. La toma decisiones ó las órdenes impartidas son acertadas y justas.	0	0%	12	40%	10	33%	8	27%	30	100%
TOTAL	9	29%	12	41%	7	23%	2	7%	30	100%

Fuente: Encuestas aplicadas de clima organizacional

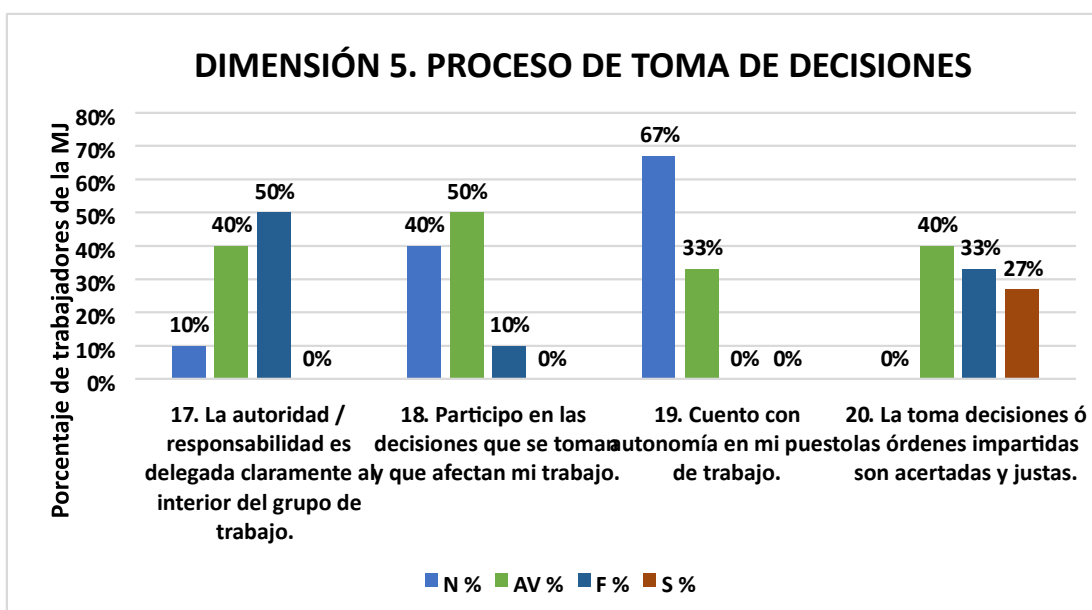


Ilustración 5 Los procesos de toma de decisiones en la Municipalidad de Jesús

Fuente: Tabla 5

Interpretación: La Tabla 5, nos muestra el proceso de toma de decisiones en la Municipalidad de Jesús, cuyas características son las siguientes: Del 100% (30) de los trabajadores, el 64% (19) de ellos manifestaron que la toma de decisiones se dan con regularidad y mucha frecuencia, predominando su participación en las mismas, la delegación de autoridad y la autonomía; mientras que un 29% (09) de ellos, indican que no cuentan con autonomía y que no participan en la toma de decisiones; llegando a la conclusión que los trabajadores participan en la toma de decisiones y también cuentan con autonomía para ello dentro de la Municipalidad de Jesús.

Tabla 6

Los procesos de planeación en la Municipalidad de Jesús

DIMENSIÓN 6. PROCESO DE PLANEACIÓN	N		AV		F		S		TOTAL	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
21. Tengo conocimiento general de la misión, visión, valores y objetivos de la empresa.	12	40%	9	30%	4	13%	5	17%	30	100%
22. Participo en la definición de los objetivos y en las acciones para lograrlo.	22	73%	8	27%	0	0%	0	0%	30	100%
23. Conozco las estrategias para lograr los objetivos de la empresa.	18	60%	12	40%	0	0%	0	0%	30	100%
24. Estoy comprometido (a) con el trabajo en equipo para cumplir con los objetivos satisfactoriamente.	0	0%	0	0%	5	17%	25	83%	30	100%
TOTAL	13	43%	7	24%	2	8%	8	25%	30	100%

Fuente: Encuestas aplicadas de clima organizacional

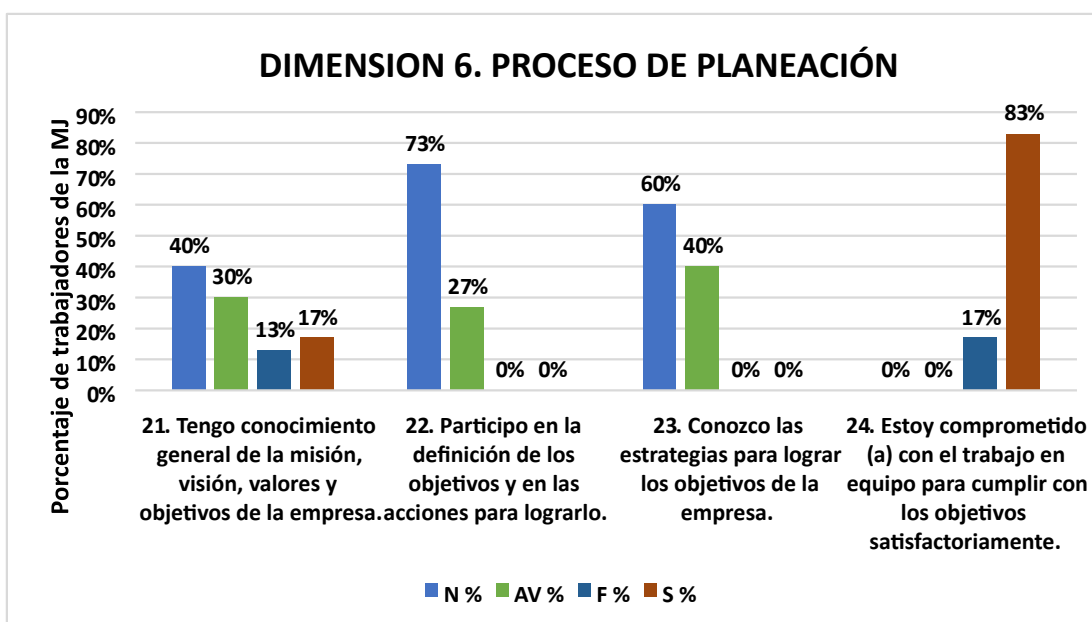


Ilustración 6 Los procesos de planeación en la Municipalidad de Jesús

Fuente: Tabla 6

Interpretación: La Tabla 6, nos muestra el proceso de planeación en la Municipalidad de Jesús, cuyas características son las siguientes: Del 100% (30) de los trabajadores, el 67% (20) de ellos manifestaron que los procesos de planeación son escasos ó casi nulos, predominando el desconocimiento de la visión, misión y valores, la no participación en la definición de los objetivos y el desconocimiento de las estrategias para lograrlos; mientras que un 33% (10) de ellos, señalan que están comprometidos con el trabajo en equipo y que si conocen la visión, misión y valores; llegando a la conclusión que la mayoría de los trabajadores desconocen la visión, misión y valores de la institución y también desconocen las estrategias que se aplican para alcanzar los objetivos institucionales y resultados esperados dentro de la Municipalidad de Jesús.

Tabla 7

Los procesos de control en la Municipalidad de Jesús

DIMENSIÓN 7. PROCESO DE CONTROL	N		AV		F		S		TOTAL	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
25. Existe un sistema para el seguimiento y control de las actividades.	3	10%	8	27%	19	63%	0	0%	30	100%
26. Recibo retroalimentación constante sobre mi desempeño laboral.	25	83%	5	17%	0	0%	0	0%	30	100%
27. La evaluación que se hace de mi trabajo, me ayuda a mejorarlo.	20	67%	10	33%	0	0%	0	0%	30	100%
28. La información constituye una herramienta de supervisión, para conocer si se han logrado los objetivos y metas.	9	30%	12	40%	9	30%	0	0%	30	100%
TOTAL	14	48%	9	29%	7	23%	0	0%	30	100%

Fuente: Encuestas aplicadas de clima organizacional

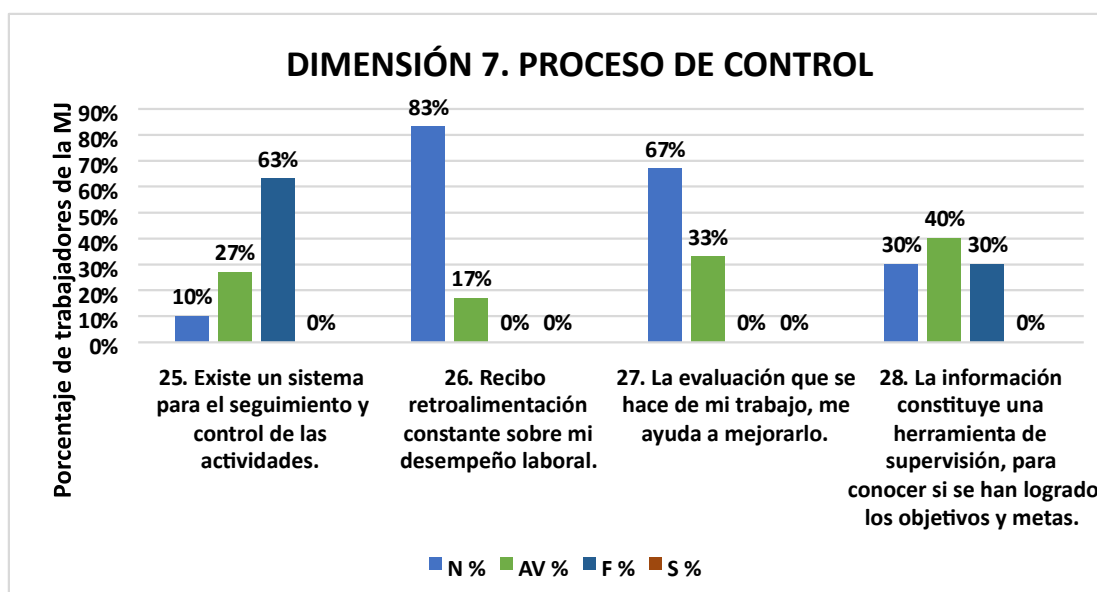


Ilustración 7 Los procesos de control en la Municipalidad de Jesús

Fuente: Tabla 7

Interpretación: La Tabla 7, nos muestra el proceso de control en la Municipalidad de Jesús, cuyas características son las siguientes: Del 100% (30) de los trabajadores, el 77% (23) de ellos manifestaron que los procesos de control son esporádicos ó casi nulos, predominando la falta de evaluación del trabajo y de retroalimentación; mientras que un 23% (07) de ellos, señalan que existe un sistema de seguimiento y control de las actividades y que la información es primordial para la supervisión del logro de objetivos; llegando a la conclusión que existe un débil mecanismo de control de las actividades y una falta de retroalimentación sobre la evaluación del desempeño dentro de la Municipalidad de Jesús.

Tabla 8

Los procesos de objetivos de rendimiento y perfeccionamiento en la Municipalidad de Jesús

DIMENSIÓN 8. OBJETIVOS DE RENDIMIENTO Y PERFECCIONAMIENT O	N		AV		F		S		TOTAL	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
	o		o		o		o		o	
29. En la Municipalidad, se trabaja en forma organizada y con planificación.	15	50%	10	33%	5	17%	0	0%	30	100%
30. Se cuenta con indicadores de gestión, para medir y evaluar los resultados en términos de eficiencia, eficacia, economía.	8	27%	22	73%	0	0%	0	0%	30	100%
31. En la Municipalidad se dan las oportunidades para desarrollar las destrezas y habilidades personales.	16	53%	9	30%	5	17%	0	0%	30	100%
32. La Municipalidad se preocupa por el perfeccionamiento y capacitación del personal.	10	33%	14	47%	6	20%	0	0%	30	100%
TOTAL	12	41 %	14	46 %	4	13 %	0	0 %	30	100 %

Fuente: Encuestas aplicadas de clima organizacional

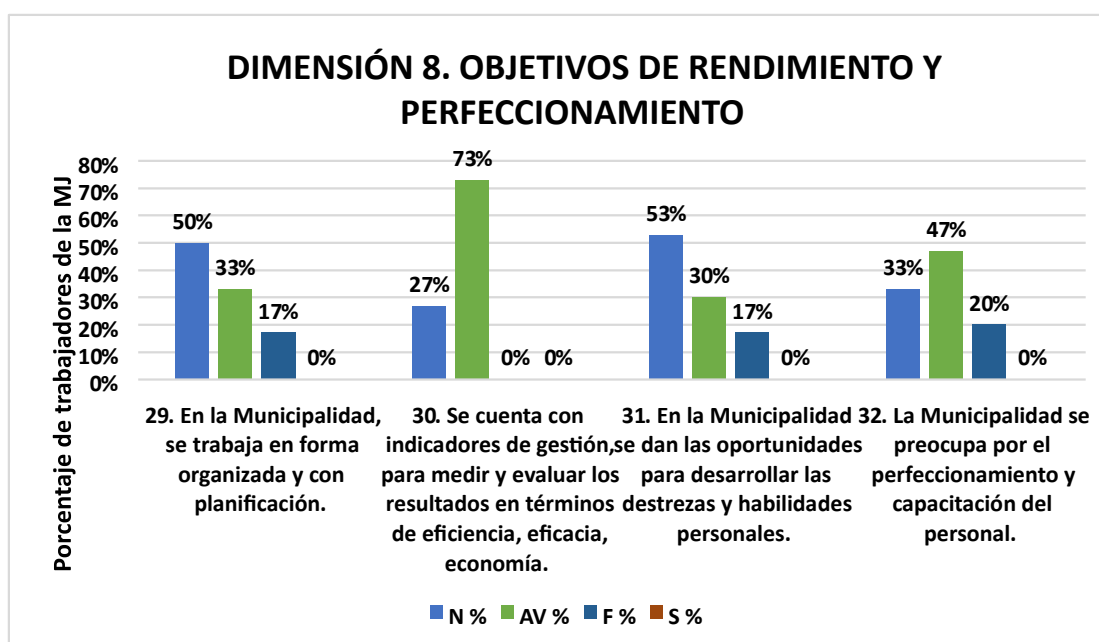


Ilustración 8 Los objetivos de rendimiento y perfeccionamiento en la Municipalidad de Jesús

Fuente: Tabla 8

Interpretación: La Tabla 8, nos muestra los objetivos de rendimiento y perfeccionamiento en la Municipalidad de Jesús, cuyas características son las siguientes: Del 100% (30) de los trabajadores, el 87% (26) de ellos manifestaron que los objetivos de rendimiento y perfeccionamiento se establecen esporádicamente y casi no existen, predominando la falta de indicadores de gestión, para medir y evaluar los resultados en términos de eficiencia, eficacia, economía, la falta de planificación y organización de las actividades, la falta de oportunidades para desarrollar destrezas y habilidades personales, y la falta de perfeccionamiento y capacitación del personal; mientras que un 13% (04) de ellos, señalan que el establecimiento de los objetivos de rendimiento y perfeccionamiento son frecuentes; llegando a la conclusión que existe una falta de objetivos de rendimiento y perfeccionamiento en la Municipalidad de Jesús, traducidos en la falta de planificación, falta de indicadores de gestión y de oportunidades de desarrollo.

Tabla 9

El clima organizacional en la Municipalidad de Jesús

CLIMA ORGANIZACIONAL	N		AV		F		S		TOTAL	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Métodos de Mando	16	53%	9	30%	4	13%	1	3%	30	100%
Fuerzas Motivacionales	8	27%	9	30%	10	33%	3	10%	30	100%
Procesos de Comunicación	16	53%	6	20%	7	23%	1	3%	30	100%
Proceso de Influencia	6	20%	7	23%	4	13%	13	43%	30	100%
Proceso de Toma de Decisiones	9	30%	12	40%	7	23%	2	7%	30	100%
Proceso de Planeación	13	43%	7	23%	2	7%	8	27%	30	100%
Proceso de Control	14	47%	9	30%	7	23%	0	0%	30	100%
Objetivos de Rendimiento y Perfeccionamiento	12	40%	14	47%	4	13%	0	0%	30	100%
TOTAL	12	40%	9	31%	6	19%	3	10%	30	100%

Fuente: Base de datos de tablas 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7 y 8.

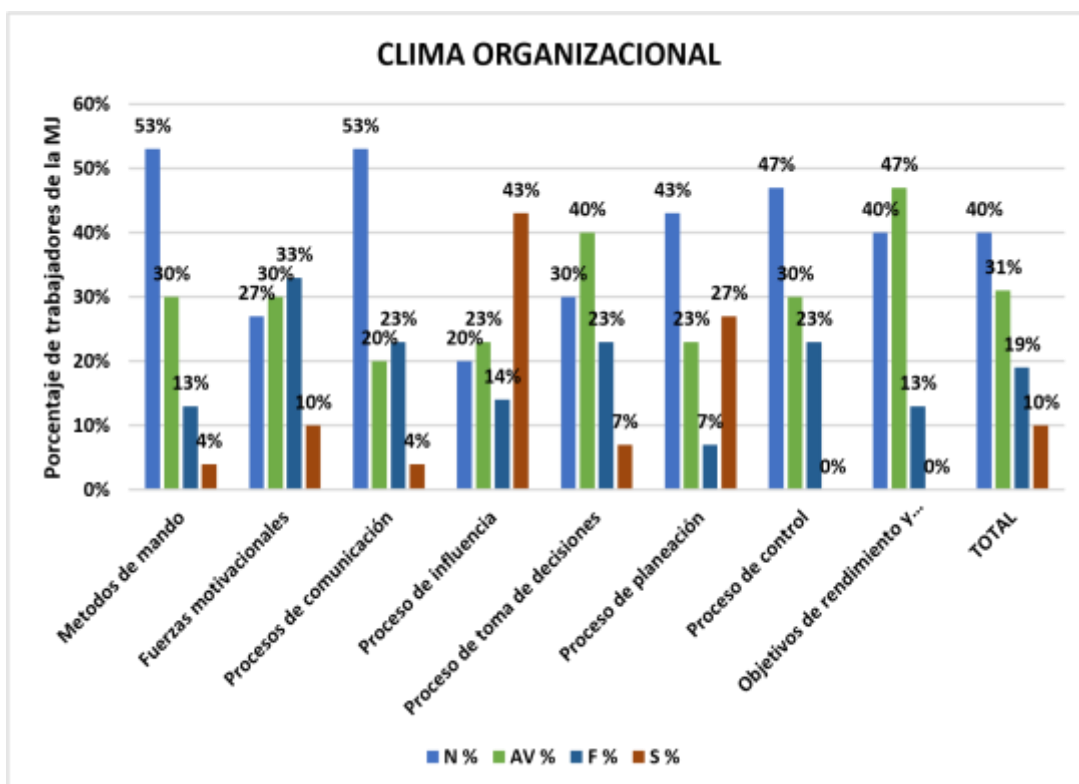


Ilustración 9 El clima organizacional en la Municipalidad de Jesús

Fuente: Tabla 9

Interpretación: La Tabla 9, nos muestra el clima organizacional en la Municipalidad de Jesús, cuyas características son las siguientes: Del 100% (30) de los trabajadores, el 29% (09) de ellos en promedio manifestaron que se cumplen con **frecuencia y casi siempre**, básicamente con el proceso de influencia, el proceso motivacional y el proceso de planeación; mientras que el 71% (21) de ellos, señalan que **algunas veces y casi nunca** se cumple básicamente con el método de mando, el proceso de comunicación y los procesos de planificación y control; llegando a la conclusión que el clima organizacional en la Municipalidad de Jesús, **es malo**.

Tabla 10

El clima organizacional en la Municipalidad de Jesús

NIVEL DEL CLIMA ORGANIZACIONAL	N°	%
Malo	21	71%
Regular	6	19%
Bueno	3	10%
TOTAL	30	100%

Fuente: Tabla 9.

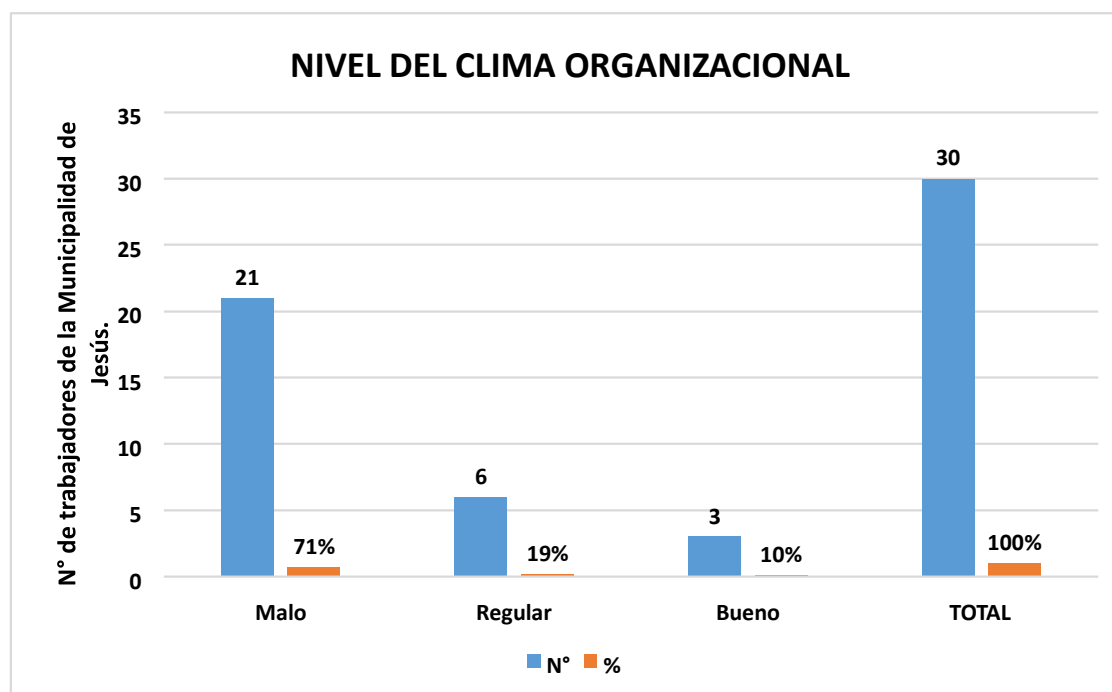


Ilustración 10 El nivel del clima organizacional en la Municipalidad de Jesús

Fuente: Tabla 10

Interpretación: La Tabla 10, nos muestra el nivel del clima organizacional en la Municipalidad de Jesús, cuyas características son las siguientes: Del 100% (30) de los trabajadores, el 10% (03) de ellos denotan un **buen** clima organizacional, el 19% (06) de ellos denotan un **regular** clima organizacional y el 71% (21) de ellos denotan

un **mal** clima organizacional; concluyendo que el clima organizacional en la Municipalidad de Jesús, está en términos generales en un nivel de **MALO**.

Análisis Univariado: Evaluación del Desempeño laboral

Tabla 11

Los factores actitudinales del desempeño laboral en la Municipalidad de Jesús

DESEMPEÑO LABORAL		N°	%
Factores actitudinales	Nunca	0	0%
	Algunas Veces	6	20%
	Frecuentemente	22	73%
	Siempre	2	7%
	TOTAL	30	100%

Fuente: Encuestas aplicadas de desempeño laboral

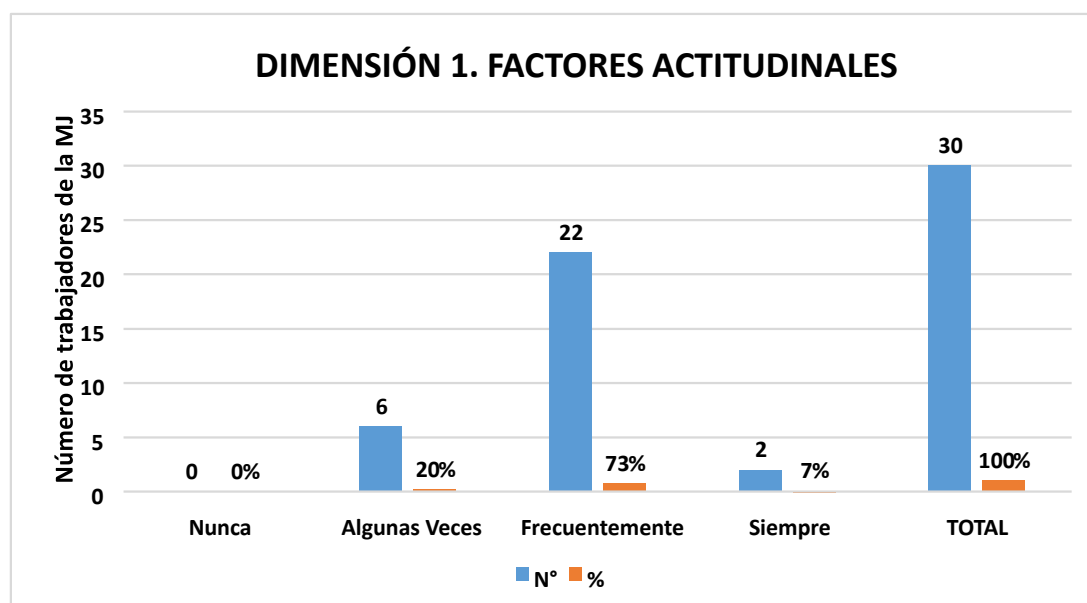


Ilustración 11 Los factores actitudinales del desempeño laboral en la Municipalidad de Jesús

Fuente: Tabla 11

Interpretación: La Tabla 11, nos muestra los factores actitudinales del desempeño laboral en la Municipalidad de Jesús, que presentan las siguientes características: Del 100% (30) de los trabajadores, el 80% (24) de ellos manifestaron que su labor la realizan **frecuentemente o casi siempre** orientado a los resultados, con iniciativa, con disciplina, con actitud cooperativa y con mucha responsabilidad; y el 20% (06) de los trabajadores manifestaron que su labor la realizan **algunas veces** orientado a los resultados, con iniciativa, con disciplina, con actitud cooperativa y con mucha responsabilidad; concluyendo que los factores actitudinales del desempeño laboral en la Municipalidad de Jesús, están en un nivel de **aceptable a óptimo**.

Tabla 12

Factores operativos del desempeño laboral en la Municipalidad de Jesús

DESEMPEÑO LABORAL		N°	%
Factores Operativos	Nunca	0	0%
	Algunas Veces	8	27%
	Frecuentemente	15	50%
	Siempre	7	23%
	TOTAL	30	100%

Fuente: Encuestas aplicadas de desempeño laboral

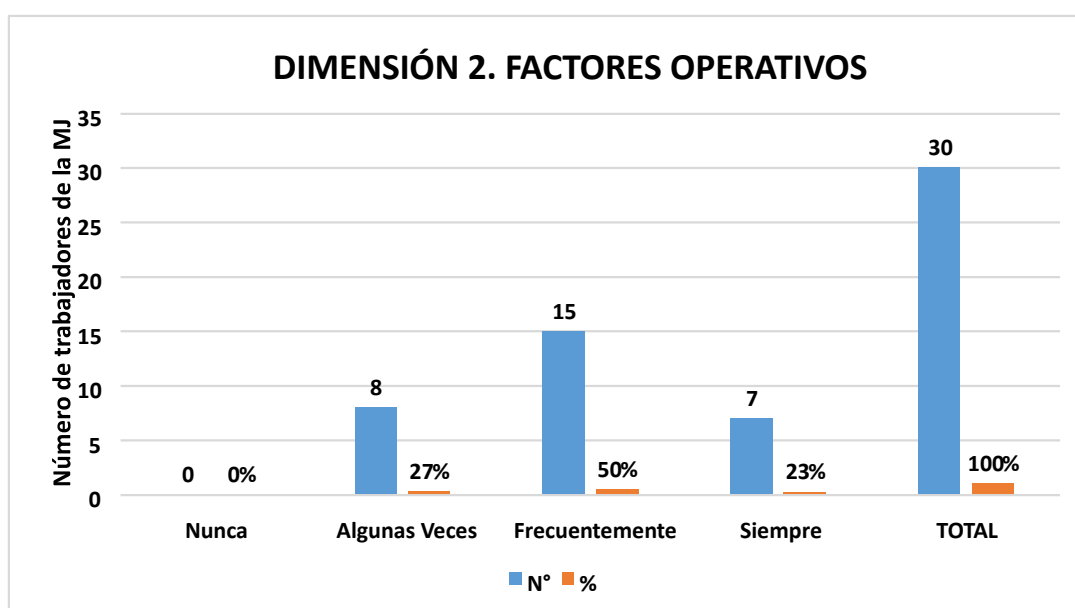


Ilustración 12 Los factores operativos del desempeño laboral en la Municipalidad de Jesús

Fuente: Tabla 12

Interpretación: La Tabla 12, no muestra los factores operativos del desempeño laboral en la Municipalidad de Jesús, cuyas características son las siguientes: Del 100% (30) de los trabajadores, el 73% (22) de ellos manifestaron que su labor la realizan **frecuentemente ó casi siempre** con conocimiento del mismo, con calidad, con exactitud, con un trabajo en equipo y con mucha liderazgo; y el 27% (08)

de los trabajadores manifestaron que su labor la realizan **algunas veces** con conocimiento del mismo, con calidad, con exactitud, con un trabajo en equipo y con mucha liderazgo; concluyendo que los factores operativos del desempeño laboral en la Municipalidad de Jesús, están en un nivel de **aceptable a óptimo**.

Tabla 13

El desempeño laboral en la Municipalidad de Jesús

DESEMPEÑO LABORAL	N		AV		F		S		TOTAL	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Factores Actitudinales	0	0%	6	20%	22	73%	2	7%	30	100%
Factores Operativos	0	0%	8	27%	15	50%	7	23%	30	100%
TOTAL	0	0%	7	23.5%	18	61.5%	5	15%	30	100%

Fuente: Base de datos de tablas 11 y 12.

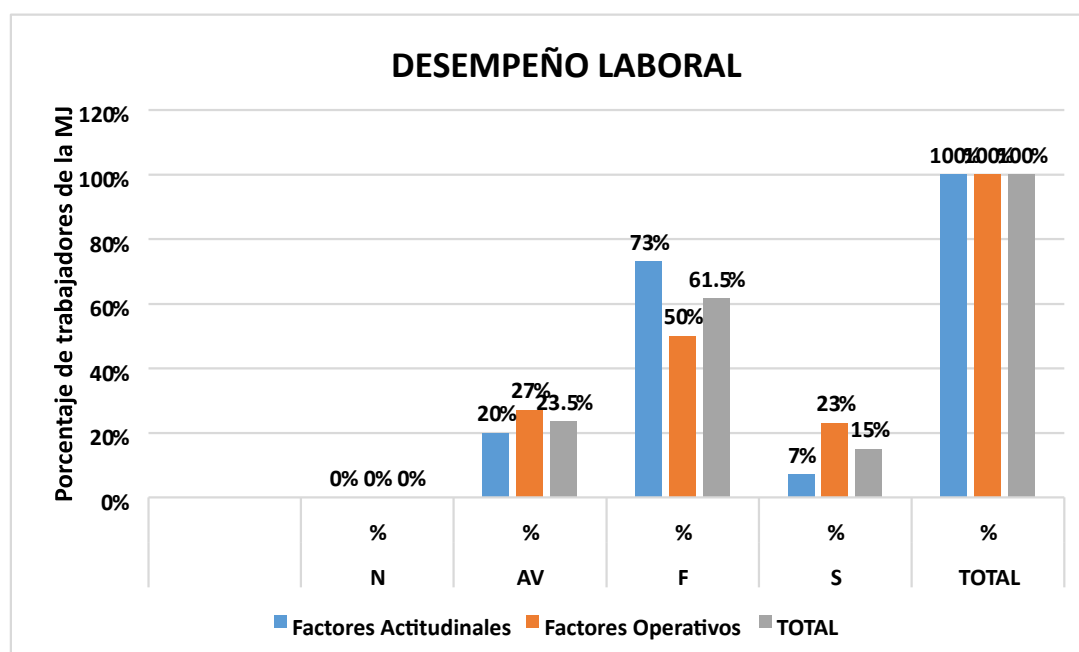


Ilustración 13 El desempeño laboral en la Municipalidad de Jesús

Fuente: Tabla 13

Interpretación: La Tabla 13, nos muestra el desempeño laboral en la Municipalidad de Jesús, cuyas características son las siguientes: Del 100% (30) de los trabajadores, el 76.5% (23) de ellos en promedio manifestaron que se cumplen **FRECUENTEMENTE Y CASI SIEMPRE** con las dimensiones factores actitudinales y operativos del desempeño laboral, predominando básicamente los factores actitudinales (80%) sobre los factores operativos (73%); mientras que el 23.5% (07) de ellos, señalan que **ALGUNAS VECES** se cumplen con las dimensiones factores actitudinales y operativos del desempeño laboral, predominando básicamente los factores actitudinales (27%) sobre los factores operativos (20%); llegando a la conclusión que el desempeño laboral en la Municipalidad de Jesús, está en un nivel de **ACEPTABLE**.

Tabla 14

El nivel de desempeño laboral en la Municipalidad de Jesús

NIVEL DE DESEMPEÑO LABORAL	Nº	%
Deficiente	7	23.5%
Aceptable	18	61.5%
Óptimo	5	15.0%
TOTAL	30	100%

Fuente: Tabla 13.

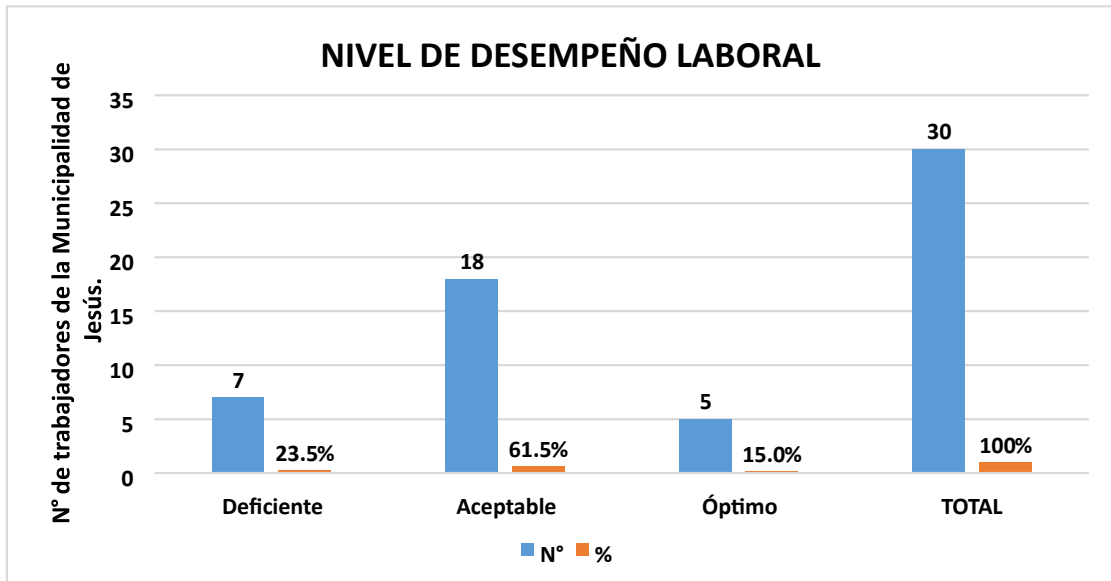


Ilustración 14 El nivel de desempeño laboral en la Municipalidad de Jesús

Fuente: Tabla 14

Interpretación: La Tabla 14, nos muestra el nivel de desempeño laboral en la Municipalidad de Jesús, cuyas características son las siguientes: Del 100% (30) de los trabajadores, el 15% (05) de ellos denotan un nivel de desempeño **óptimo**, el 61.5% (18) de ellos denotan un nivel de desempeño **aceptable** y el 23.5% (07) de ellos denotan un nivel de desempeño **deficiente**; concluyendo que el desempeño laboral en la Municipalidad de Jesús, está en términos generales en un nivel **ACEPTABLE**.

Análisis Bivariado: El clima organizacional y los factores actitudinales de desempeño laboral

Tabla 15

Los factores actitudinales del desempeño y el clima organizacional en la Municipalidad de Jesús

Factores Actitudinales	CLIMA ORGANIZACIONAL								TOTAL	
	N		AV		F		S			
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Nunca	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Algunas Veces	6	20%	0	0%	0	0%	0	0%	6	20%
Frecuentemente	6	20%	9	30%	6	20%	1	3%	22	73%
Siempre	0	0%	0	0%	0	0%	2	7%	2	7%
TOTAL	12	40%	9	30%	6	20%	3	10%	30	100%

Fuente: Base de datos de Tabla 9 y 11.

Tabla 16

Medidas simétricas: factores actitudinales del desempeño y clima organizacional

Medidas simétricas	Valor	Error estándar	T aproximada ^b	Significación aproximada	
Intervalo por intervalo	R de Pearson	0,254	0,128	1,112	,281 ^c
Ordinal por ordinal	Correlación de Spearman	0,254	0,128	1,112	,281 ^c
N° de casos válidos		30			

Fuente: Base de datos

Interpretación Descriptiva: Como la R de Pearson es igual 0,254 la relación es positiva débil.

Interpretación Inferencial: El nivel de significancia es de $0,281 > \alpha = 0,05$, por lo tanto, la relación es débil entre el clima organizacional y los factores actitudinales del desempeño en la Municipalidad de Jesús.

Análisis Bivariado: El clima organizacional y los factores operativos del desempeño laboral

Tabla 17

Los factores operativos del desempeño y el clima organizacional en la Municipalidad de Jesús

Factores Operativos	CLIMA ORGANIZACIONAL								TOTAL	
	N		AV		F		S		N°	%
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%		
Nunca	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Algunas Veces	8	27%	0	0%	0	0%	0	0%	8	27%
Frecuentemente	4	13%	9	30%	2	7%	0	0%	15	50%
Siempre	0	0%	0	0%	4	13%	3	10%	7	23%
TOTAL	12	40%	9	30%	6	20%	3	10%	30	100%

Fuente: Base de datos de Tabla 9 y 12.

Tabla 18

Medidas simétricas: factores operativos del desempeño laboral y el clima organizacional

Medidas simétricas	Valor	Error estándar asintótico^a	T aproximada^b	Significación aproximada
Intervalo por R de Pearson intervalo	0,603	0,194	3,209	,005 ^c
Ordinal por Correlación ordinal de Spearman	0,439	0,192	2,070	,053 ^c
N° de casos válidos	30			

Fuente: Base de datos

Interpretación Descriptiva Como la R de Pearson es igual 0,603 la relación es positiva moderada.

Interpretación Inferencial El nivel de significancia es igual a $0,005 < \alpha = 0,05$ por lo tanto, la relación es positiva entre el clima organizacional y los factores operativos del desempeño en la Municipalidad de Jesús.

Análisis Bivariado: El clima organizacional y el desempeño laboral

Tabla 19

Clima organizacional y el desempeño laboral en la Municipalidad de Jesús.

		CLIMA ORGANIZACIONAL								TOTAL	
		N		AV		F		S		N	%
		N	%	N	%	N	%	N	%		
DESEMPEÑO O LABORAL	Deficiente	7	23%	0	0%	0	0%	0	0%	7	23%
	Aceptable	5	17%	9	30%	4	13%	0	0%	18	60%
	Óptimo	0	0%	0	0%	2	7%	3	10%	5	17%
	TOTAL	12	40%	9	30%	6	20%	3	10%	30	100%

Fuente: Base de datos de Tabla 10 y 14

Tabla 20

Medidas simétricas: Clima organizacional y desempeño laboral

Medidas simétricas	Valor	Error estándar asintótico ^a	T aproximada ^b	Significación aproximada
Intervalo por R de intervalo Pearson	0,546	0,235	2,766	,013 ^c
Correlación Ordinal por ordinal de Spearman	0,546	0,235	2,766	,013 ^c
N de casos válidos	30			

- a. No se presupone la hipótesis nula.
- b. Utilización del error estándar asintótico que presupone la hipótesis nula.
- c. Se basa en aproximación normal.

Interpretación Descriptiva Como la R de Pearson es igual 0,546 es positiva moderada.

Interpretación Inferencial El nivel de significancia es de $0,013 < \alpha = 0,05$ por lo tanto existe una relación positiva entre el clima organizacional y el desempeño laboral en la Municipalidad de Jesús.

Prueba de Hipótesis

Hipótesis general

a) Formulación de hipótesis general

H₀: No existe una relación positiva y significativa entre el clima organizacional y el desempeño laboral en la Municipalidad de Jesús.

H₁: Existe una relación positiva y significativa entre el clima organizacional y el desempeño laboral en la Municipalidad de Jesús.

b) Nivel de significancia $\alpha = 0,05$

c) Prueba estadística

Se necesita comprobar la normalidad de los datos Shapiro-Wilk

- i) Formulación de hipótesis
- H₀**: Los datos no siguen una distribución normal.
- H₁**: Los datos siguen una distribución normal.
- ii) Nivel de significancia $\alpha = 0,05$ iii) Prueba estadística
- Para comprobar si los datos siguen una distribución normal se aplicó la prueba estadística Shapiro-Wilk.

Tabla 21

Prueba de normalidad: Clima organizacional y desempeño laboral

Variables	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Clima organizacional	0,538	30	0,000	0,236	30	0,000
Desempeño laboral	0,509	30	0,000	0,433	30	0,000

Fuente: Base de datos

iv) Conclusión

Como el nivel de significancia es igual a $0,00 < \alpha = 0,05$ por lo tanto los datos siguen una distribución normal. Se utilizó la prueba estadística paramétrica R de Pearson.

Contrastación: Se determinó una relación positiva y significativa entre el clima organizacional y el desempeño laboral en la Municipalidad de Jesús, lo cual queda demostrado con una correlación de 0,546 y un nivel de significancia de 0,013 entre ambas variables (Ver Tabla 20).

9. Análisis y discusión

Con referencia a los resultados obtenidos en el presente trabajo de investigación, éstos describen las dimensiones y los factores más preponderantes del clima organizacional y del desempeño laboral en la Municipalidad de Jesús.

La hipótesis central de la investigación, señala que existe una relación positiva entre el clima organizacional y el desempeño laboral en la Municipalidad de Jesús, la cual fue contrastada con los resultados obtenidos de una R de Pearson igual 0,546 y con un nivel de significancia igual a 0,013 ratificando y confirmando dicha hipótesis.

Al realizar el análisis univariado del clima organizacional, se determinó que el clima organizacional en la Municipalidad de Jesús es MALO, el mismo que se encuentra respaldado por el 71% (21) de los trabajadores, predominando básicamente la falta de método de mando, proceso de comunicación y los procesos de planificación y control.

Al realizar el análisis univariado del desempeño laboral, se determinó que el nivel del desempeño laboral en la Municipalidad de Jesús es ACEPTABLE, el mismo que se encuentra respaldado por el 61.5% (18) de los trabajadores, predominando básicamente los factores actitudinales (80%) sobre los factores operativos (73%).

Al analizar el grado de asociación entre las variables, encontramos una relación positiva débil entre el clima organizacional y los factores actitudinales del desempeño laboral, fundamentado básicamente en una correlación igual a 0,254 y un nivel de significancia igual 0,281 que es mayor a 0,05 ($p > 0,05$). De igual manera, la relación entre el clima organizacional y los factores operativos del desempeño laboral, es una relación positiva moderada, fundamentado básicamente en una correlación igual a 0,603) y un nivel de significancia igual 0,005.

Los resultados de la presente investigación, coinciden con los resultados obtenidos por (Jiménez y Mosquera, 2017) y con los aportes de Litwin (1971) y Chiavenato (2007), con respecto a que existen factores determinantes como el tipo de liderazgo, manejo de grupo, desarrollo personal que los motivan para tener un mejor nivel de desempeño. Y en cuanto al desempeño laboral, que está relacionado con las satisfacciones de los colaboradores; y también coinciden con los resultados obtenidos por (Bosio y Peña, 2016) con respecto a la existencia de una relación entre el clima

organizacional y el desempeño laboral, destacándose aquellas correspondientes a objetivos, relaciones interpersonales y motivación. Así mismo, los resultados de la presente investigación coinciden con los resultados obtenidos por (Solano, 2017), con respecto a que existe una relación significativa entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de la Gerencia Territorial Huallaga Central – Juanjui, fundamentado básicamente en una correlación de 0,675 y un nivel de significancia de 0,000 entre ambas variables.

De igual manera, los resultados obtenidos en la presente investigación también coinciden con las conclusiones arribadas por (Estela y Puyo, 2017), con respecto a que sí existe relación significativa ($r = 0,403^{**}$; $p < 0,000$) entre clima organizacional y desempeño laboral, la misma que se encuentra fundamentada básicamente en un $r = 0,386^{**}$; $p < 0,000$) entre clima organizacional y la calidad de servicio, en un $r = 0,349^{**}$; $p < 0,001$) entre clima organizacional y productividad y en un $r = 0,477^{**}$; $p < 0,000$) entre clima organizacional y la toma de decisiones.

Así mismo, los resultados obtenidos en la presente investigación también coinciden con los resultados obtenidos por (Gutiérrez y Huamán, 2019) en su investigación “Relación del clima organizacional con el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa MSA Automotriz S.A.C., Cajamarca”, con respecto a que existe correlación positiva considerable entre las variables clima organizacional con el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa MSA Automotriz S.A.C 2018, fundamentado básicamente en que el 96.4% muestran su acuerdo con el desempeño laboral que se desarrolla y que el 71.4% reflejan su acuerdo con el clima organizacional latente y que las dimensiones de la variable desempeño laboral: desenvolvimiento, capacidad laboral, eficacia y perfil del trabajador se relacionan significativamente con la variable clima organizacional; y también ratifican lo manifestado por (Mendoza, 2019), en lo que respecta a la evidencia de que existe una relación entre ambas variables, fundamentado básicamente en una correlación moderada de 0,49 con un nivel de significancia de 0,002.

También, a la luz de los resultados de la presente investigación, podemos afirmar que coincidimos con lo manifestado por (Quispe, 2015), con respecto a que

existe una relación positiva y moderada entre ambas variables, fundamentado básicamente en una correlación de 0,743 con un nivel de significatividad de 0,01.

Y finalmente, podemos afirmar que coincidimos con los resultados obtenidos por (Fabián, 2019), en el sentido de que el clima organizacional de la institución influye de manera directa sobre el desempeño laboral de los trabajadores administrativos, y ésta influencia es positiva moderada.

10. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

CONCLUSIONES

1. Se determinó que el clima organizacional se relaciona positivamente con el desempeño laboral en la Municipalidad distrital de Jesús, fundamentado básicamente en una correlación igual 0,546 con un nivel de significancia igual a 0,013 entre ambas variables.
2. El clima organizacional en la Municipalidad distrital de Jesús, alcanza un nivel de **malo**, ya que del 100% (30) de los trabajadores, para el 10% (03) de ellos el clima organizacional es **bueno**, para el 19% (06) de ellos el clima organizacional es **regular**; y para el 71% (21) de ellos el nivel de clima organizacional es **malo**; concluyendo que el clima organizacional en la Municipalidad de Jesús, está en términos generales en un nivel de **MALO**, predominando básicamente la imperceptibilidad del estilo de liderazgo, la falta de comunicación y de planificación y control.
3. El desempeño laboral en la Municipalidad distrital de Jesús, alcanza un nivel de **aceptable**, ya que del 100% (30) de los trabajadores, el 15% (05) de ellos presentan un desempeño **óptimo**, el 61.5% (18) de ellos un desempeño **aceptable** y el 23.5% (07) de ellos un desempeño **deficiente**; concluyendo que el desempeño laboral en la Municipalidad de Jesús, está en términos generales en un nivel **ACEPTABLE** tendiendo a deficiente, predominando básicamente los factores actitudinales (80%) sobre los factores operativos (73%), como la realización de las labores orientado a los resultados, con iniciativa, con disciplina, con actitud cooperativa y con mucha responsabilidad.
4. Finalmente, el aporte al conocimiento que se ha realizado con esta investigación es que: se ha corroborado la validez teórica y aplicativa del modelo de Likert para medir la percepción del clima organizacional en función de ocho dimensiones, adaptado a nuestra realidad en 32 ítems; y también la validez teórica y aplicativa del modelo basado en los factores del desempeño de Chiavenato (2000). Ambos instrumentos han sido validados, para su aplicación en el contexto de los gobiernos locales, específicamente en la Municipalidad distrital de Jesús.

RECOMENDACIONES

1. Se recomienda a los funcionarios de la Municipalidad del distrito de Jesús, elaborar un plan de acción basado en los resultados obtenidos en la presente investigación, orientado a mejorar la percepción sobre el clima organizacional, que incluya acciones concretas para hacer perceptible el estilo de liderazgo, mejorar y hacer más fluida la comunicación entre trabajadores y funcionarios y mejorar los procesos de planificación y control de las actividades.
2. Se recomienda a los funcionarios de la Municipalidad del distrito de Jesús, realizar evaluaciones periódicas sobre el desempeño de los trabajadores y efectuar la retroalimentación respectiva y al mismo tiempo elaborar un plan de acción, fundamentalmente orientado a que se realicen las actividades con miras a lograr los resultados esperados, con iniciativa, con disciplina, con actitud cooperativa y con mucha responsabilidad, con la finalidad de elevar el nivel del desempeño.
3. Se recomienda a los funcionarios de la Municipalidad del distrito de Jesús, fomentar y propiciar un espacio de reflexión acerca de la realización del estudio del clima organizacional como herramienta diagnóstica continua, que permita conocer las percepciones de los empleados, sobre todo lo relacionado con el ambiente de trabajo, que sirva como insumo para la elaboración de un plan de acción general que incluya capacitaciones sobre temas de motivación y liderazgo, participación, trabajo en equipo, mejora continua y comunicación interpersonal que ayuden al reconocimiento del esfuerzo laboral y mejoren el ambiente de las relaciones interpersonales entre los diferentes niveles jerárquicos, con miras a potencializar el desempeño laboral en la Municipalidad del distrito de Jesús.

11. Agradecimientos

Agradezco a Dios, por haberme dado la paciencia y la sabiduría necesaria para la realización de mi tesis y a los que me brindaron su apoyo y de esa manera culminar la etapa académica hago mi más sincero agradecimiento.

12. Referencias Bibliográficas

- Benavides, O. (2002). *Competencias y competitividad. Diseño para organizaciones latinoamericanas*. Bogotá: McGraw - Hill.
- Bosio, M & Peña, R. (2016). *El clima organizacional y su relación con el desempeño laboral de los empleados de la empresa distribuidora y papelería Venoplast Ltda.*
Colombia: Universidad de Cartagena.
- Brunet, L. (2004). *El clima de trabajo en las organizaciones: Definición diagnóstica y consecuencias*. México: Trillas.
- Campoy, D. (2010). *Cómo gestionar y planificar un proyecto en la empresa*. Madrid: Gesbiblo SL.
- Chiavenato, I. (2000). *Gestión del talento humano*. Colombia: McGraw-Hill Interamericana. Chiavenato(2011). *Administración de recursos humanos*. México: McGraw - Hill Educación.
- Chiavenato (2017). *Comportamiento organizacional. La dinamica del éxito en las organizaciones*. Tercera Edición.
- Colvin, M., & Rutland, F. (2008). *Is Maslow's hierarchy of needs a valid model of motivation*. Louisiana.
- Estela, E & Puyo, J. (2017). *Relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores del área administrativa en las empresas constructoras del distrito de Tarapoto, 2017*. Tesis para optar el título de Licenciado en Administración. Universidad Peruana Unión.
- Fabián, J. (2019). *El clima organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional de Cajamarca, 2018*. Tesis para optar el grado académico de Maestro en Ciencias. Universidad Nacional de Cajamarca.
- Gutiérrez, P & Huamán, J. (2019). *Relación del clima organizacional con el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa MSA Automotriz S.A.C., Cajamarca 2018*
(Tesis de licenciatura). Universidad Privada del Norte

- Jiménez, H & Mosquera, A. (2017). "*Clima Organizacional y su incidencia en el Desempeño Laboral de los trabajadores, de los departamentos financieros en Entidades Públicas*". Quito - Ecuador.
- Martínez, Y. (2012). *Teoría Neoclásica de la Administración*. Colombia.
- Mendoza (2019). *Influencia del clima organizacional de la financiera Credinka agencia Cajamarca en el desempeño laboral de sus colaboradores en el año 2018*.
- Obreque, A. (2015). "*Clima organizacional y compromiso funcionario en un hospital público de baja complejidad*". Santiago de Chile - Chile.
- Quispe, E. (2015). *Clima organizacional y desempeño laboral en la Municipalidad distrital de Pacucha, Andahuaylas, 2015*. Tesis de licenciatura - Universidad Nacional José María Arguedas de Andahuaylas.
- Ramos. (2012). *El clima organizacional: definición, teoría, dimensiones y modelos*. Universidad Nacional Abierta y a Distancia.
- Robbins, S. (2013). *Comportamiento organizacional*. México: Prentice Hall: Pearson.
- Robbins, S., & Judge, T. (2013). *Comportamiento organizacional*. México: Pearson Educación.
- Solano, S. (2017). *Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la Gerencia Territorial Huallaga Central Juanjuí, año 2017* (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo, Tarapoto, Perú.
- Tirado, V. (2017). "*Relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Betoscar Servis EIRL de la ciudad de Cajamarca – 2016*", (tesis de maestría). Universidad Nacional de Cajamarca"
- Zans, A. (2017). *Clima Organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos y docentes de la Facultad Regional Multidisciplinaria de Matagalpa, UNAN – Managua en el período 2016*. Tesis de grado. Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua, Nicaragua.

11. Apéndices y anexos

Matriz de consistencia interna

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	HIPOTESIS	OBJETIVOS	VARIABLES	DIMENSIONES DE VARIABLES	METODOLOGÍA
¿Cuál es la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Jesús, 2020?	El clima organizacional se relaciona positiva y significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores en la Municipalidad de Jesús.	GENERAL Determinar la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Jesús.	V1. Clima organizacional	*Métodos de mando	ENFOQUE: Cualitativo - Cuantitativo
				*Fuerzas motivacionales	DISEÑO: Diseño no experimental y de corte transversal.
				*Procesos de comunicación	POBLACIÓN: 120 trabajadores que laboran en la Municipalidad de Jesús.
				*Procesos de influencia	MUESTRA: Una muestra no probabilística por conveniencia de 30 trabajadores que laboran en la Municipalidad de Jesús.
				*Procesos de toma de decisiones	
				*Procesos de planeación	
				*Procesos de control	
				*Objetivos de rendimiento y perfeccionamiento	TECNICAS: Se utilizó la técnica de la encuesta.

		<p>ESPECIFICOS</p> <p>*Identificar y analizar los factores y el nivel del clima organizacional en la Municipalidad distrital de Jesús.</p> <p>*Identificar y analizar los factores y el nivel del desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad distrital de Jesús.</p> <p>*Analizar la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores en la Municipalidad distrital de Jesús 2020.</p>	<p>V2.</p> <p>Desempeño laboral</p>	<p>*Factores actitudinales</p> <p>*Factores operativos</p>	<p>INSTRUMENTOS:</p> <p>Se utilizó como instrumento el cuestionario, básicamente para describir y diagnosticar el clima organizacional, y evaluar el nivel de desempeño de los trabajadores que laboran en la Municipalidad de Jesús.</p>
--	--	---	-------------------------------------	--	--

CUESTIONARIO 1: DIAGNÓSTICO DEL CLIMA ORGANIZACIONAL

Indicaciones: Estimado trabajador, seguidamente se le presenta una relación de proposiciones sobre el clima organizacional en la Municipalidad de Jesús, por lo cual, se le pide por favor marcar con un aspa (X) dentro del recuadro que usted considere apropiado, teniendo en cuenta:

Nunca = 0	Frecuentemente = 2
Algunas veces = 1	Siempre = 3

Ítems	Nunca (0)	Algunas veces (1)	Frecuen temente (2)	Siempre (3)
1. MÉTODOS DE MANDO				
1. Mi jefe estimula el desarrollo de mis capacidades.				
2. Mi jefe me brinda herramientas que me ayudan a mejorar mi trabajo.				
3. Mi jefe planifica y organiza de forma adecuada las actividades a realizar.				
4. Mi jefe se involucra en la ejecución del trabajo.				
2. FUERZAS MOTIVACIONALES				
5. Mi trabajo y esfuerzo son reconocidos.				
6. El trabajo que realizo satisface mis necesidades económicas, de ascensos y de aprendizaje.				
7. Cuento con la motivación de mis superiores para lograr los objetivos a cargo.				
8. Existen normas y procedimientos para desarrollar las actividades eficientemente.				
3. PROCESO DE COMUNICACIÓN				
9. La Municipalidad fomenta y promueve la comunicación.				

10. Cuento con la información suficiente para realizar eficazmente mi trabajo.				
11. Puedo comunicarse abiertamente con mis jefes y demás áreas.				
12. Recibo información periódicamente sobre los objetivos y políticas de la empresa.				
4. PROCESO DE INFLUENCIA				
13. Existe claridad de cómo se va a realizar el trabajo.				
14. Todo lo que hay que hacer está claro, porque se nos explica bien y oportunamente.				
15. Estamos comprometidos con nuestro trabajo y nos esforzamos por desarrollarlo eficientemente.				
16. Los jefes promueven las buenas relaciones humanas con sus subordinados.				
5. PROCESO DE TOMA DE DECISIONES				
17. La autoridad / responsabilidad es delegada claramente al interior del grupo de trabajo.				
18. Participo en las decisiones que se toman y que afectan mi trabajo.				
19. Cuento con autonomía en mi puesto de trabajo.				
20. La toma de decisiones ó las órdenes impartidas son acertadas y justas.				
6. PROCESO DE PLANEACIÓN				
21. Tengo conocimiento general de la misión, visión, valores y objetivos de la empresa.				
22. Participo en la definición de los objetivos y en las acciones para lograrlo.				
23. Conozco las estrategias para lograr los objetivos de la empresa.				
24. Estoy comprometido (a) con el trabajo en equipo para cumplir con los objetivos satisfactoriamente				

7. PROCESO DE CONTROL				
25. Existe un sistema para el seguimiento y control de las actividades.				
26. Recibo retroalimentación constante sobre mi desempeño laboral.				
27. La evaluación que se hace de mi trabajo, me ayuda a mejorarlo.				
28. La información constituye una herramienta de supervisión, para conocer si se han logrado los objetivos y metas.				
8. OBJETIVOS DE RENDIMIENTO Y PERFECCIONAMIENTO				
29. En la Municipalidad, se trabaja en forma organizada y con planificación.				
30. Se cuenta con indicadores de gestión, para medir y evaluar los resultados en términos de eficiencia, eficacia, economía.				
31. En la Municipalidad se dan las oportunidades para desarrollar las destrezas y habilidades personales.				
32. La Municipalidad se preocupa por el perfeccionamiento y capacitación del personal.				

FIABILIDAD - CLIMA ORGANIZACIONAL

Resumen de procesamiento de casos

	N	%
Válido Excluido ^a	30	100,0
Casos	0	,0
Total	30	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa	de N	de
Cronbach	elementos	
,753	32	

CUESTIONARIO 2: EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO LABORAL

Indicaciones: Estimado trabajador, seguidamente se le presenta una relación de proposiciones sobre el desempeño en la Municipalidad de Jesús, por lo cual, se le pide por favor marcar con un aspa (X) dentro del recuadro que usted considere apropiado, teniendo en cuenta:

Nunca = 0	Frecuentemente = 2
Algunas veces = 1	Siempre = 3

Gracias por su colaboración.

Nº	Ítem	0	1	2	3	
Factores actitudinales	Orientación de resultados					
	1	Termino mi trabajo oportunamente en los plazos señalados en función de la normatividad institucional.				
	2	Realizo mi trabajo correctamente para cumplir con los objetivos de la organización.				
	3	El esfuerzo que realizo va de acuerdo a lo que la organización quiere alcanzar.				
	Disciplina					
	4	Realizo las labores de acuerdo a lo planificado y mantengo un orden.				
	5	Acato todas las normas establecidas internamente por la organización				
	6	Cumplo y respeto mi horario de trabajo.				
	Actitud cooperative					
	7	Estoy dispuesto a ayudar a mis compañeros de trabajo.				
	8	Contribuyo con el desarrollo de los objetivos de la organización.				
	9	Escucho la opinión de los demás y me coloco en su lugar.				
	Iniciativa					
	10	Propongo nuevas ideas para mejorar los procesos de trabajo.				
11	Me adapto fácilmente a los cambios de la organización.					
12	Tengo gran capacidad para resolver problemas y anticiparme a los conflictos.					
Responsabilidad						
13	Asumo las consecuencias de las actividades que realizo en mi trabajo.					
14	Cumplo con las tareas que me han asignado.					

	15	Asumo otras responsabilidades según la situación lo requiera.				
Factores operativos	Conocimiento del trabajo					
	16	Conozco claramente las funciones que debo desempeñar en mi puesto de trabajo.				
	17	Me actualizo constantemente en los temas relacionados a mi puesto de trabajo.				
	18	Me considero competente en el puesto de trabajo que me han asignado.				
	Calidad					
	19	Hago uso racional de los recursos asignados.				
	20	Mi trabajo se ve reflejado en la calidad del servicio brindado.				
	21	Muestro cortesía y educación en el trato hacia los demás.				
	Exactitud					
	22	Realizo mis labores asignadas sin cometer errores.				
	23	Demuestro precisión en la realización de mis funciones.				
	24	Trato de minimizar y/o cometer cero (0) errores.				
	Trabajo en equipo					
	25	Muestro una actitud positiva para integrarme al equipo de trabajo.				
	26	Realizo mi trabajo dentro de un ambiente de cordialidad y respeto para con mis compañeros.				
	27	Participo en el cumplimiento de un objetivo común.				
	Liderazgo					
	28	Puedo liderar a mi equipo de trabajo				
	29	Me considero un líder dentro de la empresa, capaz de motivar el desarrollo de los demás.				
	30	Acepto nuevos desafíos.				

FIABILIDAD – DESEMPEÑO LABORAL

Resumen de procesamiento de casos

	N	%
Válido Excluido ^a	30	100,0
Casos	0	,0
Total	30	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa Cronbach	de N de elementos
,940	30

Valoración del coeficiente de alfa de Cronbach (α) (Landis y Koch, 1977).

Valor del CCI	Fuerza de la concordancia
> 0,90	Muy buena
0,71 - 0,90	Buena
0,51 - 0,70	Moderada
0,31 - 0,50	Mediocre
< 0,30	Mala o nula



UNIVERSIDAD SAN PEDRO
VICERECTORADO ACADÉMICO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
PROGRAMA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

PLANILLAS DE JUICIO DE EXPERTOS

Respetado Experto: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento: **Cuestionario de diagnóstico del clima organizacional** que hace parte de la investigación titulada: **El clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores en la Municipalidad de Jesús, 2020.**

La evaluación de los instrumentos es de gran relevancia para lograr que sean válidos y que los resultados obtenidos a partir de éstos sean utilizados eficientemente; aportando tanto a la elaboración de las Tesis como de sus aplicaciones. Agradecemos su valiosa colaboración.

NOMBRES Y APELLIDOS DEL JUEZ: **Mario Oswaldo Paredes Sánchez.**

FORMACIÓN ACADÉMICA: **Doctor en Administración.**

ÁREAS DE EXPERIENCIA PROFESIONAL: **Gestión empresarial, gestión financiera, auditoría de gestión, docencia e investigación, etc.**

TIEMPO: **27 años.** CARGO ACTUAL: **Docente Universitario.**

INSTITUCIÓN: **Universidad Nacional de Cajamarca.**

Objetivo de la investigación:

Determinar la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Jesús, 2020.

De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

CATEGORÍA	CALIFICACIÓN	INDICADOR
SUFICIENCIA Los ítems que pertenecen a una misma dimensión bastan para obtener la medición de ésta.	1. No cumple con el criterio 2. Bajo nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel.	-Los ítems no son suficientes para medir la dimensión. -Los ítems miden algún aspecto de la dimensión, pero no corresponden con la dimensión total. -Se deben incrementar algunos ítems para poder evaluar la dimensión completamente. -Los ítems son suficientes.

<p>CLARIDAD</p> <p>El ítem se comprende fácilmente, es decir su sintáctica y semántica son adecuadas.</p>	<p>1. No cumple con el criterio</p> <p>2. Bajo nivel</p> <p>3. Moderado nivel</p> <p>4. Alto nivel</p>	<p>-El ítem no es claro</p> <p>-El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas.</p> <p>-Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.</p> <p>-El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.</p>
<p>COHERENCIA</p> <p>El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.</p>	<p>1. No cumple con el criterio</p> <p>2. Bajo nivel</p> <p>3. Moderado nivel</p> <p>4. Alto nivel</p>	<p>-El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.</p> <p>-El ítem tiene una relación tangencial con la dimensión.</p> <p>-El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que está midiendo. -El ítem se encuentra completamente relacionado con la dimensión que está midiendo.</p>
<p>RELEVANCIA</p> <p>El ítem es esencial o importante; es decir, debe ser incluido.</p>	<p>1. No cumple con el criterio</p> <p>2. Bajo nivel</p> <p>3. Moderado nivel</p> <p>4. Alto nivel</p>	<p>-El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.</p> <p>-El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.</p> <p>-El ítem es relativamente importante.</p>

MATRIZ DE VALIDACIÓN POR EXPERTOS

TÍTULO DE LA TESIS: El clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores en la Municipalidad de Jesús, 2020.


DIMENSIÓN	ITEM	SUFICIENCIA	COHERENCIA	RELEVANCIA	CLARIDAD	OBSERVACIONES (Si debe modificarse un ítem por favor indique)
Métodos de mando	1. El jefe estimula el desarrollo de mis capacidades.	4	4	4	3	Ítems del 1 al 4: Cambiar “El jefe” por “Mi jefe”.
	2. El jefe brinda herramientas que me ayudan a mejorar mi trabajo.	4	4	4	3	
	3. El jefe planifica y organiza de forma adecuada las actividades a realizar.	4	4	4	3	
	4. El jefe se involucra en la ejecución del trabajo.	4	4	4	3	
Fuerzas motivacionales	5. El trabajo y esfuerzo son reconocidos.	4	4	4	3	Ítem 5: Cambiar por “Mi trabajo y esfuerzo son reconocidos.
	6. El trabajo que realizo satisface mis necesidades económicas, de ascensos y de aprendizaje.	4	4	4	4	
	7. Existe motivación de mis superiores para lograr los objetivos a cargo.	4	4	4	3	Ítem 7: Cambiar por “Cuento con la motivación de mis superiores para lograr los objetivos a cargo”.
	8. Existen normas y procedimientos para desarrollar las actividades eficientemente.	4	4	4	4	
	9. La Municipalidad fomenta y promueve la comunicación.	4	4	4	4	

Procesos de comunicación	10. Existe información suficiente para realizar eficazmente el trabajo.	4	4	4	3	Ítem 10: Cambiar por “Cuento con la información suficiente para realizar eficazmente mi trabajo”.
	11. Puedo comunicarse abiertamente con mis jefes y demás áreas.	4	4	4	4	
	12. Recibo información periódicamente sobre los objetivos y políticas de la empresa.	4	4	4	4	
Proceso de influencia	13. Existe claridad de cómo se va a realizar el trabajo.	4	4	4	4	Ítem 15: Cambiar por “Estoy comprometido (a) con mi trabajo y me esfuerzo por desarrollarlo eficientemente”.
	14. Todo lo que hay que hacer está claro, porque se nos explica bien y oportunamente.	4	4	4	4	
	15. Estamos comprometidos con nuestro trabajo y nos esforzamos por desarrollarlo eficientemente.	4	4	4	3	
	16. Los jefes promueven las buenas relaciones humanas con sus subordinados.	4	4	4	4	
Proceso de toma de decisiones	17. La autoridad / responsabilidad es delegada claramente al interior del grupo de trabajo.	4	4	4	4	Ítem 18: Cambiar por “Participo en las decisiones que se toman y que afectan mi trabajo”.
	18. Existe participación en las decisiones que se toman y que afectan el trabajo.	4	4	4	3	
	19. Cuento con autonomía en mi puesto de trabajo.	4	4	4	4	
	20. La toma de decisiones ó las órdenes impartidas son acertadas y justas.	4	4	4	4	
	21. Tengo conocimiento general de la misión, visión, valores y objetivos de la empresa.	4	4	4	4	Ítem 24: Cambiar por “Estoy comprometido (a) con el

Proceso de planeación	22. Participo en la definición de los objetivos y en las acciones para lograrlo.	4	4	4	4	trabajo en equipo para cumplir con los objetivos satisfactoriamente”.
	23. Conozco las estrategias para lograr los objetivos de la empresa.	4	4	4	4	
	24. Existe compromiso con el trabajo en equipo para cumplir con los objetivos satisfactoriamente	4	4	4	3	
Proceso de control	25. Existe un sistema para el seguimiento y control de las actividades.	4	4	4	4	Ítem 26: Cambiar por “Recibo retroalimentación constante sobre mi desempeño laboral”
	26. Existe retroalimentación constante sobre el desempeño laboral	4	4	4	3	
	27. La evaluación que se hace de mi trabajo, me ayuda a mejorarlo.	4	4	4	4	
	28. La información constituye una herramienta de supervisión, para conocer si se han logrado los objetivos y metas.	4	4	4	4	
Objetivos de rendimiento y perfeccionamiento	29. En la Municipalidad, se trabaja en forma organizada y con planificación.	4	4	4	4	
	30. Se cuenta con indicadores de gestión, para medir y evaluar los resultados en términos de eficiencia, eficacia, economía.	4	4	4	4	
	31. En la Municipalidad se dan las oportunidades para desarrollar las destrezas y habilidades personales.	4	4	4	4	
	32. La Municipalidad se preocupa por el perfeccionamiento y capacitación del personal.	4	4	4	4	

Calificar de 1 a 4 puntos.

ASPECTOS GENERALES

ASPECTOS	SI	NO	OBSERVACIONES
El instrumento contiene instrucciones claras y precisas para responder el cuestionario	X		
Los ítems permiten el logro del objetivo de la investigación.	X		
Los ítems están distribuidos en forma lógica y secuencial.	X		
El número de ítems es suficiente para recoger la información. En caso de ser negativa su respuesta, sugiera los ítems a añadir.	X		
Hay alguna dimensión que hace parte del constructo y no fue evaluada.		X	
VALIDÉZ			
APLICABLE	SI	NO	
APLICABLE ATENDIENDO A LAS OBSERVACIONES	SI X	NO	
Validado por: Mario Oswaldo Paredes Sánchez.		Fecha: 23 / 11 / 2020	
Firma: 	Teléfono: 975821189		Email: balo-paredes@hotmail.com



UNIVERSIDAD SAN PEDRO
VICERECTORADO ACADÉMICO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
PROGRAMA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

PLANILLAS DE JUICIO DE EXPERTOS

Respetado Experto: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento: **Cuestionario de evaluación del desempeño laboral** que hace parte de la investigación titulada: **El clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores en la Municipalidad de Jesús, 2020.**

La evaluación de los instrumentos es de gran relevancia para lograr que sean válidos y que los resultados obtenidos a partir de éstos sean utilizados eficientemente; aportando tanto a la elaboración de las Tesis como de sus aplicaciones. Agradecemos su valiosa colaboración.

NOMBRES Y APELLIDOS DEL JUEZ: **Mario Oswaldo Paredes Sánchez.**

FORMACIÓN ACADÉMICA: **Doctor en Administración.**

ÁREAS DE EXPERIENCIA PROFESIONAL: **Gestión empresarial, gestión financiera, auditoría de gestión, docencia e investigación, etc.**

TIEMPO: **27 años.** CARGO ACTUAL: **Docente Universitario.**

INSTITUCIÓN: **Universidad Nacional de Cajamarca.**

Objetivo de la investigación:

Determinar la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Jesús, 2020.

De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

CATEGORÍA	CALIFICACIÓN	INDICADOR
SUFICIENCIA Los ítems que pertenecen a una misma dimensión bastan para obtener la medición de ésta.	1. No cumple con el criterio 2. Bajo nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel.	-Los ítems no son suficientes para medir la dimensión. -Los ítems miden algún aspecto de la dimensión, pero no corresponden con la dimensión total. -Se deben incrementar algunos ítems para poder evaluar la dimensión completamente. -Los ítems son suficientes.
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio 2. Bajo nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel	-El ítem no es claro -El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas. -Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem. -El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. No cumple con el criterio 2. Bajo nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel	-El ítem no tiene relación lógica con la dimensión. -El ítem tiene una relación tangencial con la dimensión. -El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que está midiendo. -El ítem se encuentra completamente relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante; es decir, debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio 2. Bajo nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel	-El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión. -El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste. -El ítem es relativamente importante.

MATRIZ DE VALIDACIÓN POR EXPERTOS

TÍTULO DE LA TESIS: El clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores en la Municipalidad de Jesús, 2020.

DIMENSIÓN	ITEM	SUFICIENCIA	COHERENCIA	RELEVANCIA	CLARIDAD	OBSERVACIONES (Si debe modificarse un ítem por favor indique)
Factores actitudinales	1. Termino mi trabajo oportunamente en los plazos señalados en función de la normatividad institucional.	4	4	4	3	Ítems 1 al 15: Sería conveniente formular algunas de las preposiciones en tercera persona, sino queda sólo en autoevaluación.
	2. Realizo mi trabajo correctamente para cumplir con los objetivos de la organización.	4	4	4	3	
	3. El esfuerzo que realizo va de acuerdo a lo que la organización quiere alcanzar.	4	4	4	3	
	4. Realizo las labores de acuerdo a lo planificado y mantengo un orden.	4	4	4	3	
	5. Acato todas las normas establecidas internamente por la organización	4	4	4	3	
	6. Cumpló y respeto mi horario de trabajo	4	4	4	3	
	7. Estoy dispuesto a ayudar a mis compañeros de trabajo.	4	4	4	3	
	8. Contribuyo con el desarrollo de los objetivos de la organización.	4	4	4	3	
	9. Escucho la opinión de los demás y me coloco en su lugar.	4	4	4	3	
	10. Propongo nuevas ideas para mejorar los procesos de trabajo.	4	4	4	3	
	11. Me adapto fácilmente a los cambios de la organización.	4	4	4	3	
	12. Tengo gran capacidad para resolver problemas y anticiparme a los conflictos.	4	4	4	3	
	13. Asumo las consecuencias de las actividades que realizo en mi trabajo.	4	4	4	3	
	14. Cumpló con las tareas que me han asignado.	4	4	4	3	

	15. Asumo otras responsabilidades según la situación lo requiera.	4	4	4	3	
Factores operativos	16. Conozco claramente las funciones que debo desempeñar en mi puesto de trabajo.	4	4	4	4	Ítems 16 al 30: Sería conveniente formular algunas de las preposiciones en tercera persona,
	17. Me actualizo constantemente en los temas relacionados a mi puesto de trabajo.	4	4	4	4	
	18. Me considero competente en el puesto de trabajo que me han asignado.	4	4	4	4	
	19. Hago uso racional de los recursos asignados.	4	4	4	4	
	20. Mi trabajo se ve reflejado en la calidad del servicio brindado.	4	4	4	4	
	21. Muestro cortesía y educación en el trato hacia los demás.	4	4	4	4	
	22. Realizo mis labores asignadas sin cometer errores.	4	4	4	4	
	23. Demuestro precisión en la realización de mis funciones.	4	4	4	4	
	24. Trato de minimizar y/o cometer cero (0) errores.	4	4	4	4	
	25. Muestro una actitud positiva para integrarme al equipo de trabajo.	4	4	4	4	
	26. Realizo mi trabajo dentro de un ambiente de cordialidad y respeto para con mis compañeros.	4	4	4	4	
	27. Participo en el cumplimiento de un objetivo común.	4	4	4	4	
	28. Puedo liderar a mi equipo de trabajo	4	4	4	4	
	29. Me considero un líder dentro de la empresa, capaz de motivar el desarrollo de los demás.	4	4	4	4	
	30. Acepto nuevos desafíos.	4	4	4	4	

Calificar de 1 a 4 puntos.

ASPECTOS GENERALES

ASPECTOS	SI	NO	OBSERVACIONES
El instrumento contiene instrucciones claras y precisas para responder el cuestionario	X		
Los ítems permiten el logro del objetivo de la investigación.	X		
Los ítems están distribuidos en forma lógica y secuencial.	X		
El número de ítems es suficiente para recoger la información. En caso de ser negativa su respuesta, sugiera los ítems a añadir.	X		
Hay alguna dimensión que hace parte del constructo y no fue evaluada.		X	
VALIDÉZ			
APLICABLE		SI	NO
APLICABLE ATENDIENDO A LAS OBSERVACIONES		SI X	NO
Validado por: Mario Oswaldo Paredes Sánchez.		Fecha: 23 / 11 / 2020	
Firma: 	Teléfono: 975821189		Email: balo-paredes@hotmail.com



UNIVERSIDAD SAN PEDRO
VICERECTORADO ACADÉMICO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
PROGRAMA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

PLANILLAS DE JUICIO DE EXPERTOS

Respetado Experto: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento: **Cuestionario de diagnóstico del clima organizacional** que hace parte de la investigación titulada: **El clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores en la Municipalidad de Jesús, 2020.**

La evaluación de los instrumentos es de gran relevancia para lograr que sean válidos y que los resultados obtenidos a partir de éstos sean utilizados eficientemente; aportando tanto a la elaboración de las Tesis como de sus aplicaciones. Agradecemos su valiosa colaboración.
NOMBRES Y APELLIDOS DEL JUEZ: **Alejandro Vásquez Ruiz** FORMACIÓN ACADÉMICA: **Doctor en Administración.**

ÁREAS DE EXPERIENCIA PROFESIONAL: **Gestión empresarial, Gestión de operaciones, Costos y Presupuestos, Seminario de generación de empresas, Investigación Operativa, etc.** TIEMPO: **20 años.** CARGO ACTUAL: **Director de Escuela de Administración** INSTITUCIÓN: **Universidad Nacional de Cajamarca.** Objetivo de la investigación:

Determinar la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Jesús, 2020.

De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

CATEGORÍA	CALIFICACIÓN	INDICADOR
SUFICIENCIA Los ítems que pertenecen a una misma dimensión bastan para obtener la medición de ésta.	1. No cumple con el criterio 2. Bajo nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel.	-Los ítems no son suficientes para medir la dimensión. -Los ítems miden algún aspecto de la dimensión, pero no corresponden con la dimensión total. -Se deben incrementar algunos ítems para poder evaluar la dimensión completamente. -Los ítems son suficientes.
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio 2. Bajo nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel	-El ítem no es claro -El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas. -Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem. -El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. No cumple con el criterio 2. Bajo nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel	-El ítem no tiene relación lógica con la dimensión. -El ítem tiene una relación tangencial con la dimensión. -El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que está midiendo. -El ítem se encuentra completamente relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante; es decir, debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio 2. Bajo nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel	-El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión. -El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste. -El ítem es relativamente importante.

MATRIZ DE VALIDACIÓN POR EXPERTOS

TÍTULO DE LA TESIS: El clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores en la Municipalidad de Jesús, 2020.

DIMENSIÓN	ITEM	SUFICIENCIA	COHERENCIA	RELEVANCIA	CLARIDAD	OBSERVACIONES (Si debe modificarse un ítem por favor indique)
Métodos de mando	1. El jefe estimula el desarrollo de mis capacidades.	4	4	4	3	Ítems del 1 al 4: Cambiar “El jefe” por “Mi jefe”.
	2. El jefe brinda herramientas que me ayudan a mejorar mi trabajo.	4	4	4	3	
	3. El jefe planifica y organiza de forma adecuada las actividades a realizar.	4	4	4	3	
	4. El jefe se involucra en la ejecución del trabajo.	4	4	4	3	
Fuerzas motivacionales	5. El trabajo y esfuerzo son reconocidos.	4	4	4	3	Ítem 5: Cambiar por “Mi trabajo y esfuerzo son reconocidos. Ítem 7: Cambiar por “Mis superiores me motivan para lograr los objetivos a cargo”.
	6. El trabajo que realizo satisface mis necesidades económicas, de ascensos y de aprendizaje.	4	4	4	4	
	7. Existe motivación de mis superiores para lograr los objetivos a cargo.	4	4	4	3	
	8. Existen normas y procedimientos para desarrollar las actividades eficientemente.	4	4	4	4	
Procesos de comunicación	9. La Municipalidad fomenta y promueve la comunicación.	4	4	4	4	Ítem 9: Cambiar por “En la Municipalidad se fomenta y promueve la comunicación.”.
	10. Existe información suficiente para realizar eficazmente el trabajo.	4	4	4	3	
	11. Puedo comunicarse abiertamente con mis jefes y demás áreas.	4	4	4	4	

	12. Recibo información periódicamente sobre los objetivos y políticas de la empresa.	4	4	4	4	
Proceso de influencia	13. Existe claridad de cómo se va a realizar el trabajo.	4	4	4	4	Ítem 15: Cambiar por “Estoy comprometido (a) con mi trabajo y me esfuerzo por desarrollarlo eficientemente”.
	14. Todo lo que hay que hacer está claro, porque se nos explica bien y oportunamente.	4	4	4	4	
	15. Estamos comprometidos con nuestro trabajo y nos esforzamos por desarrollarlo eficientemente.	4	4	4	3	
	16. Los jefes promueven las buenas relaciones humanas con sus subordinados.	4	4	4	4	
Proceso de toma de decisiones	17. La autoridad / responsabilidad es delegada claramente al interior del grupo de trabajo.	4	4	4	4	Ítem 18: Cambiar por “Participo en las decisiones que se toman y que afectan mi trabajo”. Ítem 20: Cambiar por “Las decisiones y las órdenes impartidas son acertadas y justas”.
	18. Existe participación en las decisiones que se toman y que afectan el trabajo.	4	4	4	3	
	19. Cuento con autonomía en mi puesto de trabajo.	4	4	4	4	
	20. La toma de decisiones ó las órdenes impartidas son acertadas y justas.	4	4	4	4	
Proceso de planeación	21. Tengo conocimiento general de la misión, visión, valores y objetivos de la empresa.	4	4	4	4	Ítem 24: Cambiar por “Estoy comprometido (a) con el trabajo en equipo para cumplir con los objetivos satisfactoriamente”.
	22. Participo en la definición de los objetivos y en las acciones para lograrlo.	4	4	4	4	
	23. Conozco las estrategias para lograr los objetivos de la empresa.	4	4	4	4	

	24. Existe compromiso con el trabajo en equipo para cumplir con los objetivos satisfactoriamente	4	4	4	3	
Proceso de control	25. Existe un sistema para el seguimiento y control de las actividades.	4	4	4	4	Ítem 26: Cambiar por “Recibo retroalimentación constante sobre mi desempeño laboral”
	26. Existe retroalimentación constante sobre el desempeño laboral	4	4	4	3	
	27. La evaluación que se hace de mi trabajo, me ayuda a mejorarlo.	4	4	4	4	
	28. La información constituye una herramienta de supervisión, para conocer si se han logrado los objetivos y metas.	4	4	4	4	
Objetivos de rendimiento y perfeccionamiento	29. En la Municipalidad, se trabaja en forma organizada y con planificación.	4	4	4	4	
	30. Se cuenta con indicadores de gestión, para medir y evaluar los resultados en términos de eficiencia, eficacia, economía.	4	4	4	4	
	31. En la Municipalidad se dan las oportunidades para desarrollar las destrezas y habilidades personales.	4	4	4	4	
	32. La Municipalidad se preocupa por el perfeccionamiento y capacitación del personal.	4	4	4	4	

Calificar de 1 a 4 puntos.

ASPECTOS GENERALES

ASPECTOS	SI	NO	OBSERVACIONES
El instrumento contiene instrucciones claras y precisas para responder el cuestionario	X		
Los ítems permiten el logro del objetivo de la investigación.	X		
Los ítems están distribuidos en forma lógica y secuencial.	X		
El número de ítems es suficiente para recoger la información. En caso de ser negativa su respuesta, sugiera los ítems a añadir.	X		
Hay alguna dimensión que hace parte del constructo y no fue evaluada.		X	
VALIDÉZ			
APLICABLE			SI NO
APLICABLE ATENDIENDO A LAS OBSERVACIONES			SI NO
			X
Validado por: Alejandro Vásquez Ruiz			Fecha: 23 / 11 / 2020
Firma: 	Teléfono: 985208772	Email: avr-60@hotmail.com	



UNIVERSIDAD SAN PEDRO
VICERECTORADO ACADÉMICO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
PROGRAMA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

PLANILLAS DE JUICIO DE EXPERTOS

Respetado Experto: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento: **Cuestionario de evaluación del desempeño laboral** que hace parte de la investigación titulada: **El clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores en la Municipalidad de Jesús, 2020.**

La evaluación de los instrumentos es de gran relevancia para lograr que sean válidos y que los resultados obtenidos a partir de éstos sean utilizados eficientemente; aportando tanto a la elaboración de las Tesis como de sus aplicaciones. Agradecemos su valiosa colaboración.

NOMBRES Y APELLIDOS DEL JUEZ: **Alejandro Vásquez Ruiz** FORMACIÓN ACADÉMICA: **Doctor en Administración.**

ÁREAS DE EXPERIENCIA PROFESIONAL: **Gestión empresarial, Gestión de operaciones, Costos y Presupuestos, Seminario de generación de empresas, Investigación Operativa, etc.**

TIEMPO: **20 años.** CARGO ACTUAL: **Director de Escuela de Administración.**

INSTITUCIÓN: **Universidad Nacional de Cajamarca.**

Objetivo de la investigación:

Determinar la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Jesús, 2020.

De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

CATEGORÍA	CALIFICACIÓN	INDICADOR
SUFICIENCIA Los ítems que pertenecen a una misma dimensión bastan para obtener la medición de ésta.	1. No cumple con el criterio 2. Bajo nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel.	-Los ítems no son suficientes para medir la dimensión. -Los ítems miden algún aspecto de la dimensión, pero no corresponden con la dimensión total. -Se deben incrementar algunos ítems para poder evaluar la dimensión completamente. -Los ítems son suficientes.
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio 2. Bajo nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel	-El ítem no es claro -El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas. -Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem. -El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. No cumple con el criterio 2. Bajo nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel	-El ítem no tiene relación lógica con la dimensión. -El ítem tiene una relación tangencial con la dimensión. -El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que está midiendo. -El ítem se encuentra completamente relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante; es decir, debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio 2. Bajo nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel	-El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión. -El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste. -El ítem es relativamente importante.

MATRIZ DE VALIDACIÓN POR EXPERTOS

TÍTULO DE LA TESIS: El clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores en la Municipalidad de Jesús, 2020.

DIMENSIÓN	ITEM	SUFICIENCIA	COHERENCIA	RELEVANCIA	CLARIDAD	OBSERVACIONES (Si debe modificarse un ítem por favor indique)
Factores actitudinales	1. Termino mi trabajo oportunamente en los plazos señalados en función de la normatividad institucional.	4	4	4	3	Ítems 1 al 15: Sería conveniente formular algunas de las preposiciones en tercera persona, sino queda sólo en autoevaluación.
	2. Realizo mi trabajo correctamente para cumplir con los objetivos de la organización.	4	4	4	3	
	3. El esfuerzo que realizo va de acuerdo a lo que la organización quiere alcanzar.	4	4	4	3	
	4. Realizo las labores de acuerdo a lo planificado y mantengo un orden.	4	4	4	3	
	5. Acato todas las normas establecidas internamente por la organización	4	4	4	3	
	6. Cumpro y respeto mi horario de trabajo	4	4	4	3	
	7. Estoy dispuesto a ayudar a mis compañeros de trabajo.	4	4	4	3	
	8. Contribuyo con el desarrollo de los objetivos de la organización.	4	4	4	3	
	9. Escucho la opinión de los demás y me coloco en su lugar.	4	4	4	3	
	10. Propongo nuevas ideas para mejorar los procesos de trabajo.	4	4	4	3	
	11. Me adapto fácilmente a los cambios de la organización.	4	4	4	3	
	12. Tengo gran capacidad para resolver problemas y anticiparme a los conflictos.	4	4	4	3	
	13. Asumo las consecuencias de las actividades que realizo en mi trabajo.	4	4	4	3	
	14. Cumpro con las tareas que me han asignado.	4	4	4	3	

	15. Asumo otras responsabilidades según la situación lo requiera.	4	4	4	3	
Factores operativos	16. Conozco claramente las funciones que debo desempeñar en mi puesto de trabajo.	4	4	4	4	Ítems 16 al 30: Sería conveniente formular algunas de las preposiciones en tercera persona, sino queda sólo en autoevaluación.
	17. Me actualizo constantemente en los temas relacionados a mi puesto de trabajo.	4	4	4	4	
	18. Me considero competente en el puesto de trabajo que me han asignado.	4	4	4	4	
	19. Hago uso racional de los recursos asignados.	4	4	4	4	
	20. Mi trabajo se ve reflejado en la calidad del servicio brindado.	4	4	4	4	
	21. Muestro cortesía y educación en el trato hacia los demás.	4	4	4	4	
	22. Realizo mis labores asignadas sin cometer errores.	4	4	4	4	
	23. Demuestro precisión en la realización de mis funciones.	4	4	4	4	
	24. Trato de minimizar y/o cometer cero (0) errores.	4	4	4	4	
	25. Muestro una actitud positiva para integrarme al equipo de trabajo.	4	4	4	4	
	26. Realizo mi trabajo dentro de un ambiente de cordialidad y respeto para con mis compañeros.	4	4	4	4	
	27. Participo en el cumplimiento de un objetivo común.	4	4	4	4	
	28. Puedo liderar a mi equipo de trabajo	4	4	4	4	
	29. Me considero un líder dentro de la empresa, capaz de motivar el desarrollo de los demás.	4	4	4	4	
30. Acepto nuevos desafíos.	4	4	4	4		

Calificar de 1 a 4 puntos.

ASPECTOS GENERALES

ASPECTOS	SI	NO	OBSERVACIONES		
El instrumento contiene instrucciones claras y precisas para responder el cuestionario	X				
Los ítems permiten el logro del objetivo de la investigación.	X				
Los ítems están distribuidos en forma lógica y secuencial.	X				
El número de ítems es suficiente para recoger la información. En caso de ser negativa su respuesta, sugiera los ítems a añadir.	X				
Hay alguna dimensión que hace parte del constructo y no fue evaluada.		X			
VALIDÉZ					
APLICABLE				SI	NO
APLICABLE ATENDIENDO A LAS OBSERVACIONES				SI	NO
				X	
Validado por: Alejandro Vásquez Ruiz			Fecha: 23 / 11 / 2020		
Firma:					
	Teléfono: 985208772		Email: avr-60@hotmail.com		

Clima Organizacional y Desempeño Laboral en la Municipalidad de Jesús 2020

INFORME DE ORIGINALIDAD



FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	
2	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	
3	repositorio.unc.edu.pe Fuente de Internet	
4	repositorio.unsa.edu.pe Fuente de Internet	
5	repositorio.upeu.edu.pe Fuente de Internet	
6	1library.co Fuente de Internet	
7	repositorio.uigv.edu.pe Fuente de Internet	
8	Submitted to Universidad Rafael Landívar Trabajo del estudiante	