

**UNIVERSIDAD NACIONAL AMAZÓNICA MADRE DE
DIOS**

**FACULTAD DE ECOTURISMO
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y
NEGOCIOS INTERNACIONALES**



TÍTULO DE TESIS:

**"INFLUENCIA DE CLIMA ORGANIZACIONAL EN EL DESEMPEÑO
LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD
DISTRITAL DE LABERINTO - 2018"**

Tesis presentada por:

Bach. CALACHUA CCARI, Nancy Angélica

Para optar el Título Profesional de:

Licenciada en ADMINISTRACIÓN Y
NEGOCIOS INTERNACIONALES

Asesor:

Mg. ROMANÍ CLAROS, Alfonso

Co-Asesor:

M.Sc LARICO UCHAMACO, Guido Raúl

**UNIVERSIDAD NACIONAL AMAZÓNICA MADRE DE
DIOS**

**FACULTAD DE ECOTURISMO
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y
NEGOCIOS INTERNACIONALES**



TÍTULO DE TESIS:

**“INFLUENCIA DE CLIMA ORGANIZACIONAL EN EL DESEMPEÑO
LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD
DISTRITAL DE LABERINTO - 2018”**

Tesis presentada por:

Bach. CALACHUA CCARI, Nancy Angélica

Para optar Título Profesional de:

Licenciada en ADMINISTRACIÓN Y
NEGOCIOS INTERNACIONALES.

Asesor:

Mg. ROMANÍ CLAROS, Alfonso

Co-Asesor:

M.Sc LARICO UCHAMACO, Guido Raúl

Dedicatoria

A mis padres, por ser el pilar fundamental en mi vida y en mi educación, por su apoyo incondicional durante todo este tiempo.

A mi hija por el cariño y por ser la inspiración para seguir superándome cada vez más.

Nancy Angélica C.C.

Agradecimiento

A mis maestros de la Escuela Profesional de Administración y Negocios Internacionales de la UNAMAD que marcaron mi camino universitario apoyándome y motivándome para la culminación de mis estudios profesionales; en especial al Mg. Alfonso ROMANÍ por su apoyo y tiempo ofrecido para la elaboración de este trabajo.

A los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Laberinto, que me apoyaron y brindaron las facilidades para la realización y desarrollo del presente trabajo.

Nancy Angélica C.C.

Presentación

Señores Miembros del Jurado calificador:

Me es grato dirigirme a ustedes para presentarles y poner a su consideración y criterio la presente Tesis Titulada: **“Influencia de clima organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Laberinto - 2018”**, para optar el grado de Licenciada en Administración y Negocios Internacionales, previo dictamen y sustentación.

La investigación ha sido desarrollada teniendo en cuenta la norma vigente del Reglamento General de Grados y Títulos, tomando como base los conocimientos adquiridos durante la formación académica profesional en la Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios, realizando consultas bibliográficas de diversos autores sobre la materia y la investigación de campo.

Atentamente;

Nancy Angélica C.C.

Resumen

El presente trabajo de investigación busca encontrar el grado de influencia entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Laberinto - 2018. Para la metodología fue empleada la investigación correlacional, con corte transversal, y diseño no experimental, además el enfoque fue cuantitativo. La muestra estuvo conformada de 42 trabajadores para ello participaron el alcalde, regidores, personal de gerencia, jefe de área y personal de la municipalidad, al cual no se aplicó el cálculo de muestra. Teniendo como técnica, la encuesta y revisión bibliográfica. El instrumento empleado fue el cuestionario con 15 ítems para la variable clima organizacional y 15 ítems para la variable desempeño laboral, en la cual se empleó la Escala de Lickert con 5 alternativas de respuesta. Para determinar la validez del instrumento del cuestionario clima organizacional y desempeño laboral se aplicó a una prueba piloto con el Alfa de Cronbach, obteniendo un valor de 0,732 y 0,771 de confiabilidad respectivamente. Luego del procesamiento de los datos se utilizó el programa SPSS v.22, con el cual se obtuvo los resultados que se reflejan en las tablas y gráficos, posteriormente se procedió a realizar la prueba de hipótesis con la finalidad de aceptar o rechazar la hipótesis nula, de igual forma se empleó el coeficiente de correlación de Pearson para determinar el grado de relación de las variables. Finalmente se pudo concluir que existe un grado de relación que fue del 85,8% entre la variable clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores.

Palabras claves: Clima organizacional, desempeño laboral.

Abstract

This research work seeks to find the degree of influence between the organizational climate and the work performance of the employees of the District Municipality of Laberinto - 2018. For the methodology was used correlational research, with cross-section, and non-experimental design, in addition the approach was quantitative. The sample consisted of 42 workers, for which the mayor, aldermen, management personnel, area chief and city staff participated, to which the sample calculation was not applied. Taking as a technique, the survey and bibliographic review. The instrument used was the questionnaire with 15 items for the organizational climate variable and 15 items for the labor performance variable, in which the Lickert Scale was used with 5 response alternatives. To determine the validity of the instrument of the organizational climate and work performance questionnaire, it was applied to a pilot test with the Cronbach's Alpha, obtaining a value of 0.732 and 0.771 of reliability, respectively. After the processing of the information, the results were obtained that are reflected in the tables and graphs, later the hypothesis test was carried out in order to accept or reject the null hypothesis, in the same way the correlation coefficient was used. Pearson to determine the degree of relationship of the variables. Finally, it was concluded that there is a degree of relationship that was 85.8% between the organizational climate variable and the work performance of the workers.

Keywords: Organizational climate, work performance.

Introducción

El presente trabajo de investigación tiene como objetivo general determinar la influencia de clima organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Laberinto – 2018. El trabajo de investigación comprende de cuatro capitulares.

En el capítulo I, trata lo referente al problema de investigación en el cual se amplía el panorama general que ofrece el trabajo; en el que se planteó y formuló el problema general y los problemas específicos. También se describió el objetivo general y los objetivos específicos, y otros aspectos que acompañan este capítulo.

En el capítulo II, se fundamenta el estudio con trabajos que antecedieron, así como las bases teóricas y principalmente el marco conceptual en el cual se sustenta el trabajo realizado.

El capítulo III, se describe a la metodología de la investigación, como el tipo y el diseño de investigación aplicada, las técnicas y los métodos de análisis de datos, la operacionalización de las variables, también se consideró a población de estudio. Y el tratamiento de los datos, de esta forma se brinda la idea clara sobre la metodología que se planteó en el trabajo realizado.

El capítulo IV, se presenta los resultados del trabajo de investigación, en el cual se mostró la confiabilidad de los instrumentos aplicados, como el análisis de resultados y la prueba de las hipótesis.

Asimismo, se presentan las conclusiones y recomendaciones que se obtuvo de la investigación realizada, como también las referencias bibliográficas analizadas y los anexos que acompañan el trabajo.

Índice

Dedicatoria	1
Agradecimiento	4
Presentación	5
Resumen	6
Abstract	7
Introducción.....	8
Índice	9
Índice de tablas	11
Índice de gráficos	12
CAPÍTULO I: PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	13
1.1 Descripción del problema.....	13
1.2 Formulación del problema.....	15
1.2.1 Problema general	15
1.2.2 Problema específico	15
1.3 Objetivos.....	15
1.3.1 Objetivo general.....	15
1.3.2 Objetivos específicos.....	16
1.4 Variables.....	16
1.5 Operacionalización de variables	17
1.6 Hipótesis	18
1.6.1 Hipótesis General	18
1.6.2 Hipótesis Específica	18
1.7 Justificación	18
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	21
2.1 Antecedentes de estudios.....	21
2.1.1 Antecedentes internacionales	21
2.1.2 Antecedentes nacionales	24
2.2 Marco teórico.....	29
2.3 Definición de términos.....	40
CAPÍTULO III: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....	44
3.1 Tipo de estudio	44
3.2 Diseño del estudio	44
3.3 Población y muestra.....	45
3.3.1 Población	45

3.3.2 Muestra	46
3.4 Métodos y técnicas.....	47
3.4.1 Metodología	47
3.4.2 Técnica	47
3.4.3 Instrumento	47
3.5 tratamientos de los datos	52
CAPÍTULO IV: RESULTADOS DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN	53
4.1 Confiabilidad de los instrumentos.....	53
4.2. Análisis de resultados	54
4.3. Pruebas de hipótesis.....	66
CONCLUSIONES	72
SUGERENCIAS	73
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	75
ANEXOS	78
Anexo 1: Matriz de consistencia	79
Anexo 2: Instrumento	80
Anexo 3: Solicitud de autorización para realizar el estudio.....	¡Error! Marcador no definido.
Anexo 4: Solicitud de validación de instrumentos. ...	¡Error! Marcador no definido.
Anexo 5: Ficha de validación.	¡Error! Marcador no definido.
Anexo 6: consentimiento informado.....	¡Error! Marcador no definido.

Índice de tablas

Tabla 1. Población	46
Tabla 2. Especificaciones para el cuestionario de Clima organizacional.	49
Tabla 3. Niveles y rangos del cuestionario sobre Clima organizacional.	50
Tabla 4. Especificaciones para el cuestionario de Desempeño laboral.	51
Tabla 5. Niveles y rangos del cuestionario sobre Desempeño laboral.....	51
Tabla 6. Nivel de confiabilidad de las encuestas.	53
Tabla 7. Valores de los niveles de confiabilidad.	54
Tabla 8. Frecuencia porcentual de la dimensión Relación interpersonal.	55
Tabla 9. Frecuencia porcentual de la dimensión autonomía.	56
Tabla 10. Frecuencia porcentual de la dimensión motivación.	57
Tabla 11. Frecuencia porcentual de la dimensión productividad.....	59
Tabla 12. Frecuencia porcentual de la dimensión eficacia.	60
Tabla 13. Frecuencia porcentual de la dimensión eficiencia.	61
Tabla 14. Frecuencia porcentual de la variable clima organizacional.	63
Tabla 15. Frecuencia porcentual de la variable desempeño laboral.	64
Tabla 20. Grado de relación según coeficiente de relación	66
Tabla 19. Nivel de correlación clima organizacional - desempeño laboral.....	67
Tabla 20. Nivel de correlación entre Relación interpersonal - desempeño laboral..	69
Tabla 21. Nivel de correlación de autonomía - desempeño laboral	70
Tabla 22. Correlación Motivación * Desempeño laboral	71

Índice de gráficos

Gráfico 1. Relación interpersonal.	56
Gráfico 2. Autonomía.	57
Gráfico 3. Motivación.	58
Gráfico 4, Productividad.....	60
Gráfico 5. Eficacia	61
Gráfico 6. Eficiencia	62
Gráfico 7. Clima organizacional.....	64
Gráfico 8. Desempeño laboral	65

CAPÍTULO I: PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1 Descripción del problema

En todas las organizaciones de todos los países, el factor del clima organizacional puede transformarse en un componente que facilite que una organización sea más exitosa que la competencia, esto se refleja mucho en las empresas e instituciones, que a lo largo de los años realizan una implementación y mejora de estrategias para que el clima organizacional sea el adecuado, y esto permita al trabajador ampliar y crecer todo sus conocimientos, habilidades, destrezas, capacidades intelectuales y relaciones interpersonales para un mejor desenvolvimiento en el trabajo.

Antes, el clima organizacional era visto como algo sin importancia, que se creía que no contribuía en los logros de la organización y además de pérdida de tiempo, parecía pérdida de dinero, ósea, un aspecto secundario e irrelevante, por lo que las áreas involucradas directamente con el personal, sean visto limitadas en sus funciones y sin poder hacer nada, con respecto a este tema primordial. Pero, aún en la actualidad existen organizaciones e instituciones trabajando bajo el enfoque tradicional.

No obstante, esta forma de ver ha cambiado en muchas organizaciones e instituciones, puesto que el capital humano de cada empresa o institución requiere de un correcto y apropiado ambiente para el adecuado desempeño de sus labores. Esto será en gran parte el éxito o la ruina de las organizaciones y entidades y dependerá en gran medida del nivel de percepción que tiene los propios trabajadores con respecto a sus trabajos dentro de la organización o entidad. Pero para que logren los objetivos, se tiene que crear las condiciones

necesarias para desarrollar su labor. Por lo que, las gerencias están tomando mayor interés al factor del clima organizacional, ya que tiene mayor importancia en el desarrollo de cada empresa e institución, ya que contribuye y encamina con el resultado de los objetivos dentro de cada organización.

En el Perú, las empresas e instituciones vienen tomando mayor importancia el factor del clima organizacional, ya que es una parte primordial para el logro tanto de los objetivos y metas de cada una de las empresas y entidades y que no pueden pasar por alto, ya que es un engranaje importante para el desarrollo de cada una de ellas y del cual depende su éxito.

La investigación, se centró en el tema del clima organizacional, además del desempeño laboral de los trabajadores, porque se reconoce que el factor del clima organizacional es una de las piezas importantes dentro de la institución, dado que su relación con el desempeño laboral es directa, el cual, ayudará con el resultado de los objetivos de la institución.

En cuanto a los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Laberinto, se observó que el clima organizacional no es óptimo. Es decir, los componentes que son considerados por esta investigación, son ineficientes para generar un buen clima organizacional y por lo tanto, no contribuyen en el adecuado desempeño de sus trabajadores. Se conoce que los responsables del área de personal y área administrativa no le dan la importancia necesaria al personal, en parte, los trabajadores no tienen los medios y ambientes que necesitan para ejercer adecuadamente sus funciones. Para ello la entidad debe brindar las condiciones adecuadas al trabajador para el óptimo desempeño laboral.

Además, se percibe en los resultados que refleja la ejecución presupuestal anual, existe un porcentaje considerable no ejecutado. Por lo que se piensa que los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Laberinto no tienen un adecuado clima organizacional, el cual implica, inadecuadas relaciones interpersonales, autonomía nula para la toma de decisiones o falta de motivación al personal, lo que resulta que no pueden cumplir adecuadamente con sus funciones dentro de la Municipalidad Distrital de Laberinto, por ello, se formula

la siguiente pregunta: ¿Cómo influye el clima organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Laberinto – 2018?.

1.2 Formulación del problema

Formulación de problema para Hernández et al (2002) definió “que plantear el problema es afinar y estructurar formalmente la idea de la investigación” (p. 42).

1.2.1 Problema general

PG: ¿Cómo influye el clima organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Laberinto - 2018?

1.2.2 Problema específico

PE1: ¿En qué medida la relación interpersonal influye en el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Laberinto - 2018?

PE2: ¿En qué medida la autonomía para la toma de decisiones influye en el desempeño laboral de los trabajadores de Municipalidad Distrital de Laberinto - 2018?

PE3: ¿En qué medida la motivación influye en el desempeño laboral en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Laberinto - 2018?

1.3 Objetivos

1.3.1 Objetivo general

OG: Determinar la influencia de clima organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Laberinto – 2018.

1.3.2 Objetivos específicos

OE1: Determinar en qué medida la relación interpersonal influye en el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Laberinto – 2018.

OE2: Determinar en qué medida la autonomía influye en el desempeño laboral de los trabajadores de Municipalidad Distrital de Laberinto – 2018.

OE3: Determinar en qué medida la motivación influye en el desempeño laboral en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Laberinto – 2018.

1.4 Variables

Variables dependientes:

Desempeño laboral

Variables independientes:

Clima organizacional

1.5 Operacionalización de variables

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES
<p><u>CLIMA ORGANIZACIONAL</u></p> <p>“Constituye el medio interno de una organización, la atmósfera psicológica característica que existe en cada organización. Involucra diferentes aspectos de la situación, que se sobreponen mutuamente en diversos grados, como el tipo de organización, la tecnología, las políticas, las metas operacionales, los reglamentos internos”. (Chiavenato, 1992)</p>	<p>Relación interpersonal.- Se da entre dos personas que están físicamente próximas. Cada una produce mensajes que son una respuesta que han sido elaborados por la otra persona.</p> <p>Autonomía.- Facultad de la persona o la entidad que puede obrar según su criterio, con independencia de la opinión o el deseo de otros.</p> <p>Motivación.- Motivo o razón que provoca la realización o la omisión de una acción. Se trata de un componente psicológico que orienta, mantiene y determina la conducta de una persona</p>	<ul style="list-style-type: none"> × Relación interpersonal. × Canales de comunicación. × Entendimiento de los mensajes en la organización. × Toma de decisión en el puesto. × Responsabilidad del trabajador. × Conocer las exigencias del puesto. × La remuneración × Aspiraciones del trabajador. × El medio ambiente donde realiza el trabajo.
<p><u>DESEMPEÑO LABORAL</u></p> <p>“Son las acciones o comportamientos observados en los empleados que son relevantes en el logro de los objetivos de la organización. En efecto, afirma que un buen desempeño laboral es la fortaleza más relevante con la que cuenta una organización”. (Chiavenato, 2000)</p>	<p>Productividad.- Es la relación entre la cantidad de productos obtenida por un sistema productivo y los recursos utilizados para obtener dicha producción.</p> <p>Eficacia.- Mide el grado de cumplimiento de los objetivos de la organización. En qué medida está cumpliendo con sus objetivos.</p> <p>Eficiencia.- Grado o cantidad en que se utilizan los recursos de la organización para realizar un trabajo u obtener un producto. Implica la mejor manera de hacer o realizar las cosas (mínimo de esfuerzo y costo)</p>	<ul style="list-style-type: none"> × Eficiencia del trabajador. × Eficacia del trabajador. × Cumplimiento de las metas × Metas logradas. × Cumplimiento de las tareas asignadas. × Conocimiento dentro del puesto de trabajo × Responsabilidad del personal. × Nivel de conocimientos técnicos. × Liderazgo y cooperación en el centro de trabajo.

1.6 Hipótesis

1.6.1 Hipótesis General

HG: El clima organizacional influye en el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Laberinto - 2018.

1.6.2 Hipótesis Específica

HE1: La relación interpersonal influye en el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Laberinto – 2018.

HE2: La autonomía para la toma de decisiones influye en el desempeño laboral de los trabajadores de Municipalidad Distrital de Laberinto – 2018.

HE3: La motivación influye en el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Laberinto – 2018.

1.7 Justificación

Esta investigación fue realizada debido a que en la Municipalidad Distrital de Laberinto de la región de Madre de Dios, existe una dificultad en el clima organizacional, el cual resulta en un inadecuado desempeño laboral. Las causas son componentes, como el clima organizacional que no son adecuadamente tratados.

El propósito del trabajo fue la de determinar la influencia de clima organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Laberinto de la región Madre de Dios. Para poder identificar las dificultades que existen dentro de la municipalidad los cuales obstaculizan un adecuado desempeño laboral de los trabajadores. Cabe destacar que el capital humano es uno de los principales factores que influye para lograr los objetivos de la institución (Municipalidad). Por lo tanto, el Capital humano no es sólo un activo intangible, sino que implica un conjunto de procesos, formándose en un medio para alcanzar un fin. Por lo tanto, se debe de ofrecer lo necesario para su correcto desempeño laboral.

Además, el trabajo realizado tuvo el fin de observar la influencia que existe entre ambas variables, y analizar las situaciones que las lleva a estar relacionadas entre sí.

Asimismo, se analizó las situaciones de ambas variables, en los trabajos precedentes que se consideró, y de los cuales mencionan, que un buen clima organizacional, permitirá al logro de los objetivos por medio de realizar las actividades asignadas de los trabajadores, en consecuencia contribuirá al alcanzar los objetivos que se plantea la institución, esto se reflejará en la óptima gestión de la Municipalidad Distrital de Laberinto.

Del mismo modo, el desempeño laboral de los trabajadores dependerá en gran medida de un buen clima organizacional, a esto se sumara los conocimientos que se debe tener para aplicarlos, para esto se debe tener el personal capacitado, y debe tener el perfil con las capacidades para manejar adecuadamente las situaciones que se presenten.

Las autoridades de la Municipalidad Distrital de Laberinto han puesto poco interés en aspectos del clima organizacional y en el desempeño laboral de los trabajadores. Por lo que el trabajo de investigación se planteó en estos aspectos que son importantes para la institución, con lo cual, permitirá a la institución optimizar su gestión, en base a un adecuado desempeño de los trabajadores y esto además por un buen clima laboral dentro de la institución. Esto ayudara a que los objetivos de la institución sean cumplidas, con el eficiente desempeño de los trabajadores.

1.8 Consideraciones éticas

Este trabajo respeta la identidad de los involucrados para el estudio. Asimismo, se protegió a la institucionalidad de la entidad, salvaguardando en todo momento la privacidad de las fuentes primarias y secundarias. De igual manera, la resguardo de los colaboradores.

El trabajo desarrollado garantiza los principios éticos en investigación; las estrategias que se adoptó para el tratamiento de datos personales según

normatividad vigente; el mecanismo de acceso a la información de instituciones, en este caso, la autorización correspondiente del gerente encargado de la institución; la protección de la información y los datos que se asume para prevenir riesgos a los participantes y terceros. Además, se elaboró el consentimiento informado según corresponde para el trabajo de investigación.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

En el presente capítulo, se planteó los trabajos previos relacionados al tema de investigación, como son: el clima organizacional y el desempeño laboral, en distintas instituciones que se realizaron a nivel internacional, nacional y locales. La información obtenida ayuda a tener una idea más clara y precisa del propósito que se planteó en la investigación, el cual nos permite comprender de una forma más profunda el tema, el cual aporta grandes conocimientos, para los que sigan con las demás líneas de investigación, referidos al tema.

2.1 Antecedentes de estudios

2.1.1 Antecedentes internacionales

Marroquín Pérez, S. (2011). *El clima organizacional y su relación con el desempeño laboral en los trabajadores de Burger King*. (Tesis de pregrado). Universidad de San Carlos de Guatemala. El trabajo fue realizado en la cadena de restaurante de comida rápida, Burger King. En cuanto a la población que fue aplicada la herramienta de medición fueron conformados por trabajadores jóvenes de ambos sexos. En cuanto a la metodología que aplicó fue el muestreo probabilístico simple, y como método fue el cuantitativo, para que evaluara los distintos procesos y actividades de los restaurantes. Además de realizar un trabajo de campo para la investigación. En cuanto a las conclusiones a las que llegó la investigación fue: que existía la relación entre ambas variables de estudio en la cadena de restaurantes de Burger King, el cual culminó con la interrelación satisfactoria, siendo estas, que las condiciones en las que laboran los

trabajadores son las adecuadas, existiendo una relación interpersonal adecuadamente entre los compañeros, además que cuentan con la calidad y compromiso de responsabilidad. También encontraron que los encargados, reconocen el trabajo de los empleados haciendo un efecto positivo dentro del clima organizacional. Y como resultado tienen a los trabajadores sintiéndose desarrollados y satisfechos con los resultados que logran en la ejecución de sus labores diarias.

Onofre Perez, L. (2014). *El Clima Organizacional y la Satisfacción como factores influyentes en el Desempeño Laboral*. (Tesis de pregrado). Universidad Central de Ecuador. Tuvo como objetivo fundamental, determinar la influencia del clima organizacional y la satisfacción en el desempeño laboral. En cuanto a la metodología aplicada, fue el no experimental, y tipo de investigación correlacional y como muestra aplico el grupo focal. Entre las conclusiones a las que llegó fue, que existe una relación directa entre ambas variables estudiadas: clima organizacional y satisfacción de los trabajadores de la entidad aplicada. Así también, el investigador sugiere que con los factores que identificaron y se encontraron en un nivel bajo se trabaje para mejorar el clima organizacional y se pueda generar la satisfacción de los trabajadores y de tal forma que su desempeño laboral será eficaz.

Carranza (2015). *Efectos de una intervención ad hoc sobre el clima organizacional y el desempeño laboral*, (Tesis de pregrado). Universidad Nacional Autónoma de México. El investigador llegó a las siguientes conclusiones: pudo realizar la validación de su contenido de los instrumentos con las que midió su instrumento, además el trabajo tuvo una validación ecológica. Respecto al diseño de la investigación el investigador consideró apropiadamente las circunstancias que de modo natural se dan en el contexto del fenómeno a estudiar. En este sentido, el cuestionario que fue elaborado para obtener los datos para la medición de fenómeno estudiado que es clima organizacional de los empleados.

Palomino Bossio, M. & Peña Legui, R. (2016). *El clima organizacional y su relación con el desempeño laboral de los empleados de la empresa*

distribuidora y papelería Venoplast Ltda. (Tesis de pregrado). Universidad de Cartagena, Colombia. La investigación tuvo como objetivo general, analizar la relación del clima organizacional y el desempeño laboral de la empresa. La metodología aplicada en el trabajo del investigador fue, descriptivo correlacional, como instrumento adopto unos cuestionarios y lo validó con el Alfa de Cormbach en la cual obtuvo un nivel de confiabilidad alto. Luego del procesamiento de los resultados, obtuvo como conclusión, que los empleados perciben un buen clima organizacional, en especial en la dimensión motivacional y control en el desempeño de sus funciones, pero, por otra parte existen puntos aun débiles como la capacidad para la toma de decisiones y relaciones interpersonales en especial con los compañeros de trabajo. En cuanto a las dimensiones del desempeño laboral, los que más aceptación tienen entre los trabajadores es, la aptitud, las habilidades y la motivación, por otro lado, aun les falta conocimientos para medir su desempeño laboral. Finalmente, se encontró que existe relación entre el clima organizacional y desempeño laboral, después del análisis de los resultados se concluyó que la mayoría de las dimensiones que se midieron tienen repercusión positiva sobre el desempeño laboral de los trabajadores.

Villadiego Mendoza, A & Alzate Gil, K. (2017). *Análisis del clima organizacional y su relación con el desempeño laboral y las relaciones interpersonales en Petroleum & Logistics S.A.S. en la ciudad de Bogotá, primer semestre de 2016.* (Tesis de pregrado). Universidad de Cartagena, Colombia. Tuvo como objetivo general planteado, analizar el clima organizacional y su relación con el desempeño laboral y las relaciones interpersonales de la empresa. La metodología planteada fue, como instrumento aplicó un cuestionario, el tipo de investigación fue descriptivo con enfoque mixto. En cuanto a las conclusiones a las que llegó la investigación fue; que pudo determinar tras el análisis de resultados que el clima organizacional se encuentra en un nivel de riesgo medio. De acuerdo a las variables de estudio y las dimensiones se menciona que se debería intervenir de inmediato por que presentan un alto nivel de inconformidad y

mucho malestar los trabajadores de la empresa en estudio, el cual está afectando gravemente el clima organizacional de la empresa.

2.1.2 Antecedentes nacionales

Entre las investigaciones realizadas a nivel nacional con respecto al tema de estudio, se menciona los siguientes trabajos revisados:

De la Cruz, E. & Huaman, A. (2016). *Clima organizacional y desempeño laboral en el personal del Programa Nacional Cuna Más en la Provincia de Huancavelica – 2015*. (Tesis de pregrado) Universidad Nacional de Huancavelica. La investigación tuvo como muestra a 32 trabajadores del Programa Cuna Más, el objetivo primordial plantado fue, determinar la relación existente entre el clima organizacional y el desempeño laboral. En cuanto a la metodología utilizada fue la investigación aplicada, y de nivel de investigación Correlacional, con método deductivo, y diseño Experimental: Transeccional, Descriptivo. En cuanto a los instrumentos usados fueron el cuestionario; y revisiones bibliográficas. En cuanto a las conclusiones a las que llegaron con la investigación fue, que el clima organizacional tiene una relación positiva y significativa con el desempeño laboral con 71 por ciento. Por otro lado, en ambas variables el investigador encontró casi un poco más del 50 por ciento que mencionan que es bueno su desempeño laboral, el investigador recomienda fortalecerlas algunas dimensiones para que ambas variables estén en condiciones adecuadas. Mejorar el Clima organizacional para que los trabajadores puedan realizar un adecuado desempeño laboral, esto mediante las capacitaciones, los talleres, las jornadas de fortalecimiento y convivencia, así mejorar el clima organizacional y por lo tanto mejoraría el desempeño de sus trabajadores.

Monteza, A. (2016). *Clima organizacional y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores del Hospital Rural de Picota, 2016*. (Tesis de maestría). Universidad Cesar Vallejo. En la cual plantearon como objetivo principal, determinar la relación entre el clima organizacional y el nivel de desempeño laboral. En la parte metodológica desarrollaron una investigación no experimental, con diseño descriptivo correlacional, con el

instrumento desarrollado mediante encuesta. En la que llegó a la siguiente conclusión; la variable clima organizacional tiene 65 por ciento de aceptación regular y la variable desempeño laboral tiene un 57 por ciento de aceptación regular. Además que se concluyó que existe una relación directa además de significativa entre ambas variables de estudio, la cual analizó mediante coeficiente de correlación de Rho de Spearman con un 0,807 el cual es un valor positivo muy fuerte entre las variables y por lo que la hipótesis planteada fue aceptada bajo este resultado.

Bedoya, S. (2003), realizó la investigación: *La nueva gestión de personas y el desempeño laboral por competencias*, en la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima. El trabajo de investigación obtuvo la siguiente conclusión: que los métodos de gestión de evaluaciones de desempeño han sufrido fuertes transformaciones para ajustar a las nuevas exigencias de la actualidad, el estudio de la función de los recursos humanos y del proceso de gestión de la evaluación de desempeño, así como de su adecuación a los nuevos tiempos, han constituido un gran reto que las empresas debieron enfrentar decididamente en los escenarios de los mercados globalizados, para poder ser competitivos y permanecer a largo plazo.

Cobali, C. (2009). *La nueva gestión del potencial humano y su evaluación del desempeño en las instituciones financieras de Huamanga*, en la Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga, Ayacucho. La investigación llegó a la siguiente conclusión: Se ha demostrado con evidencias significativas y procesos estadísticos que los desempeños laborales en una de las instituciones financieras en la ciudad de Huamanga, son influidos por las acciones de la motivación y los distintas formas de programas de incentivos; así como, los reconocimientos individuales, la imparcialidad y transparencia en los ascensos, las promociones de los empleados y principalmente los incentivos, con esto expresó la validez de la hipótesis general.

Gallegos Paz, F. (2016). Clima organizacional y su relación con el desempeño laboral de los servidores de Ministerio Público Gerencia

Administrativa de Arequipa, 2016. (Tesis de maestría). Universidad Nacional de San Agustín, Arequipa. Tuvo como objetivo primordial, conocer el clima organizacional y su relación con el desempeño laboral. Para la metodología, desarrolló mediante la investigación cuantitativa, diseño correlacional, descriptivo. El principal instrumento fue el cuestionario llamado Escala EDCO y Escala de Likert. Para el procesamiento de los resultados fueron mediante el programa SPSS. Entre las conclusiones a las que llegó en la investigación fué, que existe una relación entre las dos variables de estudio con un 93 por ciento en el que los trabajadores mencionan que existe un adecuado clima organizacional en su centro de trabajo, y esto a la vez refleja en el desempeño laboral que los trabajadores tienen, con la cual, a la vez el investigador comprobó su hipótesis planteada en la investigación. Pero, aun así existen indicadores que se deben mejorar, como son: las relaciones interpersonales, estabilidad, valores colectivos, disponibilidad de recursos y claridad, esto con el fin de mejorar el clima organizacional.

Torres, C. & Zegarra, J. (2014). *Clima organizacional y desempeño laboral en las instituciones educativas Bolivarianas de la ciudad Puno -2014*. Universidad Nacional del Altiplano. Las conclusiones a las que llego, fueron: Las prácticas de recursos humanos encaminadas al compromiso y basadas en la aproximación "soft" están relacionadas de forma positiva con respecto al desempeño de los empleados, esto se menciona por las percepciones y expectativas de los mismos trabajadores. Estas prácticas analizadas desde una visión universalista muestran ser positivas para la consecución de los objetivos estratégicos de la empresa, siempre y cuando estén fuertemente implantadas y sean visibles para los empleados, aun cuando sean informadas por los empleados o por los directivos de recursos humanos de la organización. La primera hipótesis específica: La Comunicación se relaciona directa y significativamente con el Desempeño Laboral en las Instituciones Educativas, se demuestra con una t calculada mayor que t teórica ($9,41 > 1,96$), en consecuencia se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

Quispe Vargas, E. (2015). *Clima organizacional y desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Pacucha, Andahuaylas, 2015*. (Tesis de pregrado). Universidad Nacional José María Arguedas, Andahuaylas. El trabajo tuvo como objetivo general, determinar la relación entre el clima organizacional y desempeño laboral. La metodología utilizada fue el estudio con enfoque cuantitativo con tipo de investigación correlacional no experimental. Como instrumento aplicado tuvo el cuestionario. Asimismo, la validación y la confiabilidad del instrumento fueron realizadas mediante el coeficiente de Alfa de Cronbach y como resultado obtuvo 0.864 para el clima organizacional y de 0.873 el desempeño laboral, con esto comprobaron la fiabilidad de los instrumentos. Entre las conclusiones a la que llegó el investigador fue, que mediante el coeficiente de relación de Spearman obtuvo una correlación de 0.743, con esto demostraba que existe una relación directa; positiva moderada entre ambas variables. Además, quedo demostrado el grado de relación de ambas variables con un 95 por ciento que existe una relación significativa del clima organizacional y desempeño laboral.

Arias, W. & Zegarra, J. (2015). *Clima organizacional, síndrome de burnout y afrontamiento en trabajadores de un Hospital Oncológico de Arequipa*. Universidad Nacional de San Agustín. El objetivo que tuvo la investigación fue de la valoración del clima organizacional en el hospital, así también de evaluar el síndrome de Burnout y los estilos de afrontamiento en los trabajadores. De cual evaluaron a 93 trabajadores del hospital. En la parte metodológica utilizaron tres instrumentos: dos cuestionarios y el inventario de Burnout de Maslach. Como resultado obtuvieron que existía un clima organizacional óptimo y los niveles de Burnout eran bajos en la mayoría de los trabajadores, pero por otra parte, aspectos como el reconocimiento y el sueldo fueron insatisfactorios para los trabajadores. Además como resultado no se pudo demostrar la relación entre clima organizacional y síndrome de Burnout.

Cruzado, E. (2017). *Clima organizacional y productividad laboral de los trabajadores de la Empresa Corporación Hexágono Construcciones S.A.C.*,

en el contexto de un mercado global, En Independencia, 2017. (Tesis de maestría). Escuela Internacional de Posgrado. El objetivo planteado por el investigador fue, conocer la percepción de los empleados respecto a su medioambiente en el trabajo, también, si las políticas de recursos humanos promueven la existencia de un ambiente grato, sabiendo que este aspecto tiene relación con la productividad laboral. La aplicación de la investigación fue de nivel Descriptivo, Correlacional, estudiando cada una de las variables antes mencionadas; por esta razón, fue importante elaborar para el investigador un instrumento de recolección de datos adaptados a las MYPES del sector de construcción, aplicando a los trabajadores de la empresa Constructora. Esto formulo un propósito que beneficiaría a la empresa de servicios de construcción, en este orden dar herramientas y finalmente planificar cambios dentro de la organización para un mejor manejo.

2.1.2 Antecedentes locales.

Asimismo se tomó algunos trabajos a nivel local que fueron realizados en la ciudad de Puerto Maldonado, estos son:

Sánchez, V. & Vásquez, S. (2017). *Desempeño laboral y su influencia en el logro de objetivos organizacionales de la Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios, de la ciudad de Puerto Maldonado- 2017.* (Tesis de pregrado) Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios. La investigación tuvo como objeto, buscar la influencia del desempeño laboral en el logro de objetivos organizacionales. Para la parte metodológica aplicaron la investigación de tipo descriptivo correlacional de corte transversal, para la cual tuvieron una población de 114 trabajadores administrativos, y tuvieron una muestra de 88 trabajadores. Para la validación aplicaron el estadístico alfa de Cronbach 0,905 y 0,955. Para la contrastación de hipótesis aplicaron el estadístico de la Chi cuadrada, como resultado aceptaron las hipótesis alternas. Además, tuvieron como resultados descriptivos, de acuerdo al análisis que la variable desempeño laboral obtuvo 53 por ciento resultando regular en la evaluación de esta variable, ya para la variable logro de los objetivos un 70 por ciento que son

regular el trabajo realizado. En las conclusiones que llego, fue que ambas variables tienen dificultades en el desarrollo por parte de los trabajadores, además concluyeron que la variable de desempeño laboral influye de forma significativa en el logro de los objetivos organizacionales de esta institución universitaria.

2.2 Marco teórico

2.2.1 Clima organizacional

El clima organizacional, según (Ivancevich, 2006) señala que “es el estudio de los comportamientos, actitudes y desempeño humano en un entorno organizacional; implicándose en base de teorías, métodos y principios extraídos de disciplinas como la psicología, sociología y antropología cultural, así como analizar el efecto del ambiente externo en la organización en sus recursos humanos, misiones, objetivos y estrategia”.

Según (Luthans, 2008), establece que el clima organizacional que es positivo, “el estudio y la aplicación de las fortalezas y las capacidades psicológicas positivas de los recursos humanos, que se miden, se desarrollan y se administran eficazmente para el mejoramiento del desempeño en el lugar del trabajo actual”.

Para (Mendez Alvarez, 2006), señala que el clima organizacional “es el ambiente propio en el que destaca y sorprende al comparar modelos, es la referida a las discrepancias entre éstos”.

El clima organizacional, según (Chiavenato, 1992), están constituidas por el medio interno de la organización, el ambiente psicológica característica que existe en toda organización. También menciona que, implica diferentes aspectos de la situación, como el tipo de organización, las políticas, las metas, los reglamentos internos (factores estructurales); además de las actitudes, sistemas de valores y formas de comportamiento social que son impulsadas o castigadas (factores sociales).

A.- Teorías del Clima Organizacional

La investigación ha sido basada en teorías de los distintos autores que sustentaron el concepto del Clima Organizacional:

a. Para **Brunet, L (1987)** el clima organizacional nace de una combinación de dos grandes escuelas de pensamiento: la Escuela Gestalt y la funcionalista: La primera la **Escuela Gestalt**, esta se centra en la organización de la percepción, entendida como el todo es diferente a la suma de sus partes. Esta contribuye con dos principios: 1) Captar el orden de las cosas tal y como éstas existen en el mundo, y 2) Crear un nuevo orden, mediante un proceso de integración a nivel del pensamiento. Y por otra parte la **Escuela Funcionalista**, dice que el pensamiento y comportamiento de un individuo pertenece al ambiente que lo rodea y las diferencias de forma individual y son parte de la adaptación como individuo a su medio.

b. Para Martín y Colbs. (1998), Hacen referencia a las siguientes **Escuelas: Estructuralista, Humanistas, Sociopolítica y Crítica**. La Corriente Estructuralistas, para esta corriente el clima surge a partir de aspectos objetivos del contexto de trabajo, tales como el tamaño de la organización, la centralización o descentralización de la toma de decisiones, el número de niveles jerárquicos de autoridad, el tipo de tecnología que se utiliza, la regulación del comportamiento individual. Dentro de las Corrientes Sociopolítica y Crítica, afirma que el clima organizacional representa un concepto global que integra todos los componentes de una organización; se refiere a las actitudes subyacentes, a los valores, a las normas y a los sentimientos que los profesionales tienen ante su organización.

c. En la corriente del pensamiento de **Likert (2014)**. El clima Organizacional, el comportamiento de los trabajadores es causado

por el comportamiento de la parte administrativa y además por las condiciones de la organización que los trabajadores perciben, mediante sus capacidades, valores. Por lo que, la reacción está definida por la percepción. Por lo que Lickert plantea tres tipos de variables las cuales determinan las características de una organización:

- ✓ **Las Variables Causales.-** Son variables independientes que determinan el sentido en que una organización evoluciona así como los resultados que obtiene.
- ✓ **Las Variables Intermediarias.-** Estas Variables reflejan el estado interno y la salud de una empresa.
- ✓ **Las Variables Finales.-** Son las variables dependientes que resultan del efecto conjunto de las dos anteriores. Estas expresan los resultados obtenidos por la organización.

B.- Factores del clima organizacional

Los factores que conforman el clima laboral han sido estudiados de forma íntegra y profunda durante las últimas décadas. Según los estudios realizados por (Brunet, 1989), en cuanto al clima organizacional, los factores señalados son:

a. Factores psicológicos individuales.- Determinado por los procesos psicológicos, tal como menciona (Schneider, 1983).

Los tres procesos del individuo en una organización son:

- *La necesidad que siente de establecer interacción social.*
- *La necesidad de establecer sentimientos de afinidad.*
- *La construcción de un sentimiento positivo o negativo al sentir pertenencia.*

Abarca el sentir y la manera de reaccionar de las personas frente a las características de cada organización y ante determinadas situaciones según sus construcciones personales como: autonomía

individual, grado de satisfacción, motivación, sentido de pertenencia, compromiso y lealtad con los objetivos, responsabilidad en el desempeño y disposición al cambio; estos factores están directamente relacionados con el concepto de clima laboral.

b. Factores Grupales Toro.- el cual lo define como la percepción colectiva y compartida de las realidades internas del grupo donde los aspectos sociales de la tarea se convierten en una fuente de satisfacciones permanentes, se genera crecimiento personal, se aprende a ser tolerante, a cooperar, a respetar las diferencias. Los factores implicados son: Espíritu de cooperación; confianza en el jefe; relaciones interpersonales, desarrollo de trabajo en equipo, liderazgo y valores colectivos (Toro, 2005).

c. Factores Organizacionales.- Cada una de las organizaciones cuenta con sus propias características y propiedades, a veces únicas y exclusivas, que afectan el ambiente interno o clima organizacional de las mismas, y repercuten en el comportamiento del trabajador, y por consiguiente en la productividad de la empresa. Entre estos factores algunos autores destacan: la comunicación y difusión de políticas, modelo de toma de decisiones, estructura organizacional, nivel jerárquico y su influencia en el cargo, riesgos laborales e institucionales, infraestructura física, equipamiento tecnológico.

C.- Dimensiones del Clima Organizacional

Para plantear en el trabajo se adaptó la investigación realizada por (Quispe, E. 2015), en el estudio que realizó menciona que las dimensiones del Clima organizacional son:

a. Relación interpersonal.

(Socorro Fonseca, 2008), comunicar es "llegar a compartir algo de nosotros mismos. Es una cualidad racional y emocional específica del hombre que surge de la necesidad de ponerse en contacto con los

demás, intercambiando ideas que adquieren sentido o significación de acuerdo con experiencias previas comunes".

(Antonio, 2013), la comunicación ocurre cuando hay "interacción recíproca entre los dos polos de la estructura relacional (Transmisor-Receptor)" realizando la "ley de bivalencia", en la que todo transmisor puede ser receptor, todo receptor puede ser transmisor. "Es la correspondencia de mensajes con posibilidad de retorno mecánico entre polos igualmente dotados del máximo coeficiente de comunicabilidad".

La comunicación interpersonal como el proceso de compartir información con otros individuos. Para estar completo, el proceso de comunicación interpersonal debe tener los siguientes tres elementos básicos según (Certo, 1984), son: la fuente, la señal y el codificador.

b. Autonomía

(Kant, 2008), define que, es el principio por medio del cual la voluntad se hace partícipe de la moralidad, es en virtud de lo cual es posible que ésta (la voluntad racional) formule un imperativo categórico. Cuando la voluntad toma por ley alguna que no está dada por su propia razón práctica sino por un objeto exterior que la determina, ésta actúa moralmente por motivos subjetivos e intereses particulares (conforme al deber), más que por el deber mismo.

(Kohlberg, 2013), plantea que responde a lo moral de las personas. Sus estudios recogieron información de diferentes latitudes (EE.UU, Taiwán, México) de esta forma eliminar la variabilidad cultural, y se centraron en el razonamiento moral, y no tanto en la conducta o sus consecuencias. De esta manera, Kohlberg estableció tres estadios de moralidad. Se leen en sentido progresivo, es decir, a mayor nivel, mayor autonomía.

Estadio pre convencional: las normas se cumplen o no en función de las consecuencias.

- ✓ **Nivel 1:** Orientación egocéntrica. La norma se cumple para evitar un castigo.
- ✓ **Nivel 2:** Orientación individualista. La norma se cumple para obtener un premio. Estadio convencional: las normas se cumplen en función del orden establecido.
- ✓ **Nivel 3:** Orientación gregaria. La norma se cumple para satisfacer a los demás.
- ✓ **Nivel 4:** Orientación comunitarita. La norma se cumple para mantener el orden social. Estadio pos convencional: las normas se cumplen en función de la aceptación individual y de los valores que comportan.
- ✓ **Nivel 5:** Orientación relativista. La norma se cumple en función de un consenso, y no se pueden desobedecer.
- ✓ **Nivel 6:** Orientación universalista. La norma se cumple cuando respetan valores universales, y si no, se desobedecen.

Kohlberg afirma que siendo niños viven en el primer estadio, mientras que solo un 20 % de los adultos llegan al nivel 5, y de ahí solo el 5 % alcanza el nivel 6.

c. Motivación

Según (Robbins, 2008), la motivación “Es la disposición para hacer algo, en donde la habilidad de la persona para satisfacer alguna necesidad condicionada de ese algo” (Pag.100).

Con respeto del autor citado, la motivación es la voluntad de cada una de las personas que ponen para desarrollar una determinada actividad según sus expectativas que benefician o les interesa de esta forma cumplir sus objetivos de forma grupal o personal.

Según (Stoner y Freeman, 1996), el proceso de motivación se considera: El proceso de motivación en el área administrativa busca

influir en la conducta de las personas, con la premisa básica de que es el motor principal para que la gente trabaje en forma más eficiente, e incluye factores que ocasionan, canalizan y sustentan la psicología humana en un sentido particular y comprometida (p.45).

La motivación es: “Un término genérico que se aplica a una serie de impulsos, deseos, necesidades, anhelos y fuerzas similares” (Coontz, 1998, pág. 571).

2.2.2 Desempeño laboral

El desempeño laboral definido desde la perspectiva de los distintos autores importantes, son:

Para (Chiavenato, 2000) definió como, “las acciones o comportamientos observados en los empleados que son relevantes en el logro de los objetivos de la organización”. Además afirma, que un buen desempeño laboral es la fortaleza más relevante con la que cuenta una organización.

Para (Bittel, 2000), menciona que el desempeño “es influenciado en gran parte por las expectativas del empleado sobre el trabajo, sus actitudes hacia los logros y su deseo de armonía”. Por tanto, el desempeño se relaciona o vincula con las habilidades y conocimientos que apoyan las acciones del trabajador, así consolidar los objetivos de la empresa.

Para (Ghiselli, 1998), señala que “el desempeño está influenciado por cuatro factores: la motivación, habilidades y rasgos personales; claridad y aceptación del rol”, que son oportunidades para realizarse.

La principal de este enfoque reside en el hecho que el desempeño del trabajador va de la mano con las actitudes y aptitudes que estos tengan en función a los objetivos que se quieran alcanzar, seguidos por políticas normas, visión y misión de la organización.

Por otro lado, existen teorías que sustentan acerca del desempeño laboral, las formas y de cómo se producen ellas de acuerdo a los diferentes enfoques y contextos.

A.- Teorías del desempeño laboral

Está basada en las Teorías de la satisfacción, entre las que se tienen las siguientes teorías:

a. Teoría del ajuste en el trabajo TWA (Theory of Work Adjustment)

Su principio está en la obra de Dawis, England y Lofquist (1964), el cual originó varios estudios.

Según algunos es la teoría más completa en cuanto al cumplimiento de necesidades y valores. Esta teoría se centra en la interacción entre el individuo y el ambiente; que se base en la misma es el concepto que corresponde entre el individuo y el ambiente, en este caso el ambiente laboral, que se mantiene de forma que se corresponda en un proceso permanente y dinámico.

La satisfacción no es solo el grado en que se cubre la necesidad de los trabajadores, sino también el grado en que el contexto laboral atiende como, los valores de los trabajadores. Además existen tres variables dependientes que son: la satisfacción laboral del individuo, los resultados satisfactorios y la antigüedad laboral.

b. Teoría del grupo de referencia social.

Estos son donde los empleados toman como marco de referencia para evaluar su trabajo con normas y valores de un grupo de referencia y las características socio-económicas de la comunidad en que laboran, son estas influencias en las que se realizarán apreciaciones laborales que determinarán el grado de satisfacción.

c. Teoría de la discrepancia.

Esta teoría, dice que la satisfacción laboral está en función de los valores laborales más importantes para las personas que pueden ser obtenidos a través del propio trabajo y las necesidades de ésta. Los valores de una persona están ordenados en función de su importancia, de modo que cada persona mantiene una jerarquía de

valores. Las emociones son consideradas como la forma con que se experimenta la obtención o la frustración de un valor dado.

d. Teoría de los eventos situacionales.

La teoría de los eventos situacionales mantiene que la satisfacción laboral está determinada por dos factores denominados; características situacionales y eventos situacionales:

Características situacionales, son las facetas laborales que la persona tiende a evaluar antes de aceptar el puesto, tales como la paga, las oportunidades de promoción, las condiciones de trabajo, la política de la compañía y la supervisión, esta información es comunicada antes de ocupar el puesto.

B.- Factores que influyen en el desempeño laboral

a. Satisfacción del trabajo

Con respecto a la satisfacción del trabajo Davis y Newstrom, (1991:203), plantean que “es el conjunto de sentimientos favorables o desfavorables con los que el empleado percibe su trabajo, que se manifiestan en determinadas actitudes laborales”. La cual se encuentra relacionada con la naturaleza del trabajo, supervisión, estructura organizativa, entre otros.

b. Autoestima

La autoestima es otro elemento a tratar, motivado a que es un sistema de necesidad del individuo, manifestando la necesidad por lograr una nueva situación en la empresa, así como el deseo de ser reconocido dentro del equipo de trabajo. La autoestima es muy importante en aquellos trabajos que ofrezcan oportunidades a las personas para mostrar sus habilidades.

c. Trabajo en equipo

Es importante tomar en cuenta, que la labor realizada por los trabajadores puede mejorar si se tiene contacto directo con los usuarios o a quienes presta el servicio, o si pertenecen a un equipo de trabajo donde se pueda evaluar su calidad. Cuando los trabajadores se reúnen y satisfacen un conjunto de necesidades se produce una estructura que posee un sistema estable de interacciones dando origen a lo que se denomina equipo de trabajo.

d. Capacitación del trabajador

De acuerdo a (Drovett 1992:4), “Es un proceso de formación implementado por el área de recursos humanos con el objeto de que el personal desempeñe su papel lo más eficientemente posible”.

Según Nash, (1989:229), “Los programas de capacitación producen resultados favorables en el 80% de los casos. El objetivo de ésta es proporcionar información y un contenido específico al cargo o promover la imitación de modelos”.

C.- Características del Desempeño Laboral

Las características del desempeño laboral corresponden a los conocimientos, habilidades y capacidades que se espera que una persona aplique y demuestre al desarrollar su trabajo:

- × Adaptabilidad, se refiere a la capacidad de expresar sus ideas de manera efectiva ya sea en grupo o individualmente. La capacidad de adecuar el lenguaje o terminología a las necesidades de (los) receptor (es).
- × Iniciativa, se refiere a la intención de influir activamente sobre los acontecimientos para alcanzar objetivos. A la habilidad de provocar situaciones en lugar de aceptarlas pasivamente.

× Conocimientos, se refiere al nivel alcanzado de conocimientos técnicos y/o profesionales en áreas relacionadas con su área de trabajo.

× Trabajo en Equipo, se refiere a la capacidad de desenvolverse eficazmente en equipos/grupos de trabajo para alcanzar las metas de la organización, contribuyendo y generando un ambiente armónico que permita el consenso.

× Estándares de Trabajo, se refiere a la capacidad de cumplir y exceder las metas o estándares de la organización y a la capacidad de obtención de datos que permitan retroalimentar el sistema y mejorarlo.

× Desarrollo de Talentos, se refiere a la capacidad de desarrollar las habilidades y competencias de los miembros de su equipo, planificando actividades de desarrollo efectivas, relacionadas con los cargos actuales y futuros.

× Potencia el Diseño de Trabajo, se refiere a la capacidad de determinar la organización y estructura más eficaz para alcanzar una meta.

× Maximiza el Desempeño, se refiere a la capacidad de establecer metas de desempeño/desarrollo proporcionando capacitación y evaluando el desempeño de manera objetiva.

D.- Dimensiones del Desempeño Laboral

Para la cual se adaptó del trabajo realizado por (Quispe, E. 2015), en el estudio que realizó menciona que las dimensiones del desempeño laboral son:

a. Productividad.

“La productividad es el cociente de la producción (bienes y servicios) y los factores productivos (recursos como el trabajo y el capital” (Heizer & Render , 2007).

(Geografica, 2012). Productividad laboral, denominada también productividad del trabajo, se mide a través de la relación entre la producción obtenida o vendida y la cantidad de trabajo incorporado en el proceso productivo en un período determinado.

b. Eficacia

Eficacia se define como "hacer las cosas correctas", es decir; las actividades de trabajo con las que la organización alcanza sus objetivos" (Coulter R. y., 2008).

La eficacia "está relacionada con el logro de los objetivos/resultados propuestos, es decir con la realización de actividades que permitan alcanzar las metas establecidas. La eficacia es la medida en que alcanzamos el objetivo o resultado" (Da Silva O. Reinaldo, 2008).

c. Eficiencia

Eficiencia "significa utilización correcta de los recursos (medios de producción) disponibles. Puede definirse mediante la ecuación $E=P/R$ Donde P son los productos resultantes y R los recursos utilizados" (Chiavenato I. 2010).

(Mejía, 2013), efectividad es el grado en que se logran los objetivos. En otras palabras, la forma en que se obtiene un conjunto de resultados refleja la efectividad, mientras que la forma en que se utilizan los recursos para lograrlos se refiere a la eficiencia.

2.3 Definición de términos

Para aclarar y mejorar los términos aplicados y utilizados en el trabajo de investigación, se definirán los términos utilizados. Con ello nos evitaremos cualquier malinterpretación de los términos empleados.

Autonomía.- Facultad de la persona o la entidad que puede obrar según su criterio, con independencia de la opinión o el deseo de otros.

Canales de comunicación.- son el medio de transmisión por el que viajan las señales portadoras de información entre emisor y receptor, que emite a un referente. Normalmente el canal es el aire en la transmisión oral y el papel en la escrita. Es frecuente identificarlo también como canal de datos. (Angulo, 2007, pág. 10)

Clima organizacional.- El clima organizacional es la cualidad o propiedad del ambiente percibido o experimentado por los miembros de la organización en su comportamiento.

Comunicación interpersonal.- La comunicación interpersonal se da entre dos personas que están físicamente próximas. Cada una de las personas produce mensajes que son una respuesta a los mensajes que han sido elaborados por la otra o las otras personas implicadas en la conversación

Comunicación.- Es un fenómeno inherente a la relación que los seres vivos mantienen cuando se encuentran en grupo.

Conocer las exigencias del puesto.- En este entender debe saber quién y cómo se deben desarrollar las tareas relacionadas al puesto. En tanto, la organización define formas específicas de realizar las tareas.

Conocimiento dentro del puesto de trabajo.- Tiene por objeto el conocimiento exacto de la estructura de la organización, de su organización jerárquica con las consiguientes responsabilidades y dependencias, de los cometidos que se abordan en los diferentes elementos que la componen y de los requisitos necesarios para el adecuado desempeño de tales tareas y responsabilidades.

Cumplimiento de las metas.- Depende exclusivamente de las acciones y responsabilidades de los trabajadores para cumplir con las metas de la organización.

Desempeño laboral.- Es el rendimiento laboral y la actuación que manifiesta el trabajador al efectuar las funciones y tareas principales que exige su cargo en el contexto laboral específico de actuación, lo cual permite demostrar su idoneidad.

Eficacia.- Mide el grado de cumplimiento de los objetivos de la institución. En qué medida está cumpliendo con sus objetivos.

Eficiencia.- Grado o cantidad en que se utilizan los recursos de la organización para realizar un trabajo u obtener un producto. Implica la mejor manera de hacer o realizar las cosas (mínimo de esfuerzo y costo).

Eficiencia del trabajador.- Tiempo estimado para la realización de un determinado trabajo y el tiempo empleado para llevar a cabo eficazmente esta tarea.

El medio ambiente donde realiza el trabajo. Es la ubicación o el entorno donde se desarrollan las acciones de la mano de obra y la permanencia de empleados mientras realiza sus actividades de trabajo. Es importante para la seguridad y la calidad de vida de los trabajadores.

Liderazgo y cooperación en el centro de trabajo. Liderazgo se define a una influencia que se ejerce sobre las personas y que permite incentivarlos para que trabajen en forma entusiasta por un objetivo común.

Por su parte la cooperación, es el trabajo en común llevado a cabo por un grupo de personas hacia un objetivo contenido y utilizando métodos comunes.

Metas logradas. Resultado del esfuerzo realizado para cumplir la meta programada. La meta alcanzada puede ser menor, igual o mayor que la meta programada.

Motivación.- Es el motivo o la razón que provoca la realización o la omisión de una acción. Se trata de un componente psicológico que orienta, mantiene y determina la conducta de una persona.

Motivación laboral.- Son los estímulos que recibe la persona que lo guían a desempeñarse de mejor o peor manera en su trabajo.

Nivel de conocimientos técnicos. Es el saber hacer, y se puede entender como la información sobre los procedimientos para realizar una actividad o sobre las acciones estratégicas realizadas con un propósito.

Productividad.- Es la relación entre la cantidad de productos obtenida por un sistema productivo y los recursos utilizados para obtener dicha producción.

Productividad laboral.- Consiste en el aumento o disminución de los rendimientos originados de las variaciones de trabajo, el capital, la técnica y cualquier otro factor.

Relación interpersonal.- Es una interacción recíproca entre dos o más personas. Se trata de relaciones sociales que, como tales, se encuentran reguladas por las leyes e instituciones de la interacción social. (Bisquerra, 2003, p. 23),

Remuneración. Es el pago que pueda recibir una persona por un trabajo bien realizado, se obtiene como parte de un acuerdo previo en el que una persona que actúa como jefe, cliente, o empleador adquiere, compra o reserva los derechos y deberes de una persona a través de un contrato hablado o escrito para que este cumpla con una serie de tareas o finalice la entrega de un producto.

Responsabilidad del trabajador. En definitiva las responsabilidades que asumimos (y nos delegan) en el mundo laboral, es en resumidas cuentas lo que hace progresar al empleado. Es decir, cuanto mayor sea el nivel de responsabilidad que asume un empleado, mayor será su posición en la empresa.

Toma de decisión en el puesto. Escoger la mejor alternativa de entre las posibles, se necesita información sobre cada una de estas alternativas y sus consecuencias respecto al objetivo del puesto.

CAPÍTULO III: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1 Tipo de estudio

Según estudios realizados por (Hernández et al 2006) existen cuatro tipos de estudio en una investigación: Exploratorio, descriptivo, correlacional y explicativo.

Según la investigación de la presente investigación, es de tipo Explicativo, según (Hernández, et al, 2006) lo definió "*Su interés se centra en explicar por qué ocurre un fenómeno y en qué condiciones se manifiesta, o por qué se relaciona dos o más variables*" (p. 108).

En esta investigación, se busca determinar la influencia que existe entre el clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Laberinto.

3.2 Diseño del estudio

Además, para (Hernández et al, 2006), existen dos tipos de diseño: experimental y no experimental, estas a su vez se dividen en categorías.

La investigación desarrollada se encuentra en la Investigación No Experimental, según (Hernández, et al, 2003) "*Es la que se realiza sin manipular deliberadamente las variables*" (p. 58).

Por lo tanto, en la investigación que se desarrolla, solo se observaron las variables de estudio, es decir las situaciones existentes dentro de la Municipalidad Distrital de Laberinto y las cuales no fueron manipuladas.

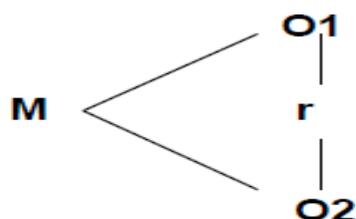
Además, la investigación no experimental, se dividen en: Transversal y Longitudinal.

La investigación realizada está basado en la Investigación Transversal, según (Hernández, et al, 2003) “*Estos recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único. Su propósito es describir variables, y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado*” (p. 207).

Las encuestas que se aplicaron en la investigación, fueron aplicadas a los trabajadores en un solo momento. Con la recolección de la información se analizó la influencia existente entre ambas variables de estudio.

El diseño de investigación no experimental tiene la siguiente estructura

Donde:



M = Muestra

O1 = Variable 1

O2 = Variable 2

r = Relación entre las variables de estudio

3.3. Población y muestra

La presente investigación se desarrolló en la Municipalidad Distrital de Laberinto, provincia de Tambopata, región Madre de Dios.

3.3.1 Población

Población, para Tamayo (1997) la definió como “*la totalidad del fenómeno a estudiar, en donde las unidades de población poseen una característica común, la cual se estudia y da origen a los datos de la investigación*”. (p. 114).

La población de la investigación está constituida por los trabajadores de administrativos que prestan servicios dentro de la Municipalidad Distrital de Laberinto durante el periodo del 2018, los cuales vienen laborando en las distintas áreas, y además con diferentes niveles de instrucción (profesionales, auxiliares y técnicos). Conformado por un total de 42 trabajadores.

Tabla 1. Población

Personal Administrativo	Número
Alcalde	01
Regidores	05
Gerencia	04
Jefe de área	12
Personal del Municipio	20
Total	42

Fuente: Municipalidad Distrital de Laberinto 2018.

3.3.2 Muestra.

Muestra, para (Tamayo, T. & Tamayo, M., 1997), menciona que *“es el grupo de individuos que se toma de la población, para estudiar un fenómeno estadístico”* (p.38)

Para la investigación, la población es pequeña y finita, por lo que no se aplicaron criterios muestrales. Y se tomó el total de la misma, quiere decir a los 42 trabajadores de la Municipalidad Distrital de Laberinto, 2018.

Por otro lado, para (Leo y Montero, 1993), señalan que *“ante el escaso número de sujetos, no es necesario extraer una muestra, y se trabaja con el 100% de la población, representando una muestra tipo censal”* (p. 93)

La muestra para la investigación, está conformada por: gerentes, subgerentes, jefes de oficina, asistentes y otros trabajadores.

3.4 Métodos y técnicas

3.4.1 Método

Enfoque, corresponde al enfoque cuantitativo, que se centraliza en los aspectos observables y susceptibles de cuantificación de los fenómenos, utiliza la metodología empírico analítico y se sirve de pruebas estadísticas para el análisis de datos.

3.4.2 Técnica

Las técnicas de recolección de datos son las diferentes formas de conseguir la información. Para ello, se deben aplicar instrumentos, los cuales utiliza el investigador para obtener información. Para Tamayo M. y Tamayo S. (2001), definen como: *“La expresión operativa del diseño de investigación, es la especificación concreta de cómo se ha de hacer la investigación.”* (p. 182).

Dentro de la técnica, se encuentra **La Encuesta**, para Tamayo M. y Tamayo, S. (2001) define que esta técnica *“trata de obtener información de un grupo socialmente significativo de personas, acerca de los problemas en estudio, extrayendo las conclusiones que se correspondan con los datos recogidos”* (p. 42).

Se optó por la encuesta, por ser una técnica de investigación basada en las declaraciones emitidas por una población concreta y que permite conocer sus rasgos de los temas a investigar.

3.4.3 Instrumento

Toda técnica, como la encuesta, tiene un instrumento, el usado en este particular fue **El Cuestionario**, Sabino C. (2002) lo define como *“una lista de preguntas que puede ser administrada por escrito”*. (p. 168).

La cual consistió en interrogantes formuladas en base a las variables de estudio, que fueron escritas y plasmadas en papel, para luego aplicarlas a

la población de estudio, con el fin de obtener la información necesaria para la investigación.

Cuestionario estructurado

Según (Aristides, 2012), el cuestionario es “*el instrumento cuantitativo más popular, utilizado para la recolección de información, diseñado para poder cuantificar y universalizar la información, y estandarizar el procedimiento de entrevista*”.

Este instrumento se usó para medir y registrar diversas situaciones y contextos de las variables de estudio. Además, el cuestionario es estructurado porque, las alternativas de respuesta a cada pregunta tienen opciones pre-definidas. De esta forma el análisis estadístico resulta más fácil.

Selección de instrumentos

El instrumento que se escogió, en concordancia con el diseño y los propósitos de la investigación, fueron: el cuestionario de Clima organizacional, que consistió en 15 ítems. Y el cuestionario de Desempeño laboral, que consistió en 15 ítems.

a) Ficha técnica de Clima organizacional.

Nombre: Cuestionario sobre Clima organizacional.

Autor: Adaptado de la Tesis de Quispe, titulada: Clima organizacional y desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Pacucha, Andahuaylas, 2015.

Administración: Individual y agrupada.

Tiempo de administración: Entre 15 y 20 minutos, aproximadamente

Ámbito de aplicación: Trabajadores de la Municipalidad Distrital De Laberinto.

Tipo de respuesta: Los ítems tienen cinco opciones, que es de tipo escala de Likert con valores categóricos (Nunca, Casi nunca, A veces, Casi siempre y Siempre).

Objetivo: El cuestionario fue parte del trabajo que tuvo por finalidad recoger la información acerca de la influencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Laberinto.

Carácter de aplicación: Las respuestas del cuestionario fueron de carácter anónimo y personal, por lo cual se solicitó a los encuestados responder con sinceridad.

Descripción: El cuestionario estuvo conformada de 15 ítems, cada uno tuvo cinco alternativas de respuesta: Nunca (1), Casi nunca (2), a veces (3), Casi Siempre (4) y Siempre (5). Y solo se tuvo que marcar una alternativa, con un aspa (X). Si marcaba más de una alternativa, se invalidaba el ítem.

Estructura: Las dimensiones que fueron considerados para el clima organizacional, fueron las siguientes: Relación interpersonal, autonomía y motivación.

Tabla 2. Especificaciones para el cuestionario de Clima organizacional.

Dimensiones	Estructura de la encuesta		Porcentaje
	Ítems	Total	
Relación interpersonal	1, 2, 3, 4, 5	5	33.3
Autonomía	6, 7, 8, 9, 10	5	33.3
Motivación	11, 12, 13, 14, 15	5	33.4
Total de ítems		15	100%

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 3. Niveles y rangos del cuestionario sobre Clima organizacional.

Niveles	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi Siempre	siempre
Relación interpersonal	5 – 9	10 – 13	14 – 17	18 – 21	22 – 25
Autonomía	5 – 9	10 – 13	14 – 17	18 – 21	22 – 25
Motivación	5 – 9	10 – 13	14 – 17	18 – 21	22 – 25
Clima Organizacional	15 - 27	28 - 39	40 - 51	52 - 63	64 - 75

Fuente: Elaboración propia.

b) Ficha técnica de Desempeño laboral.

Nombre: Cuestionario sobre Desempeño laboral.

Autor: Adaptado de la Tesis de Quispe, titulada: Clima organizacional y desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Pacucha, Andahuaylas, 2015.

Administración: Individual y agrupada.

Tiempo de administración: Entre 15 y 20 minutos, aproximadamente

Ámbito de aplicación: Municipalidad Distrital Laberinto,

Tipo de respuesta: Los ítems tienen cinco opciones, que es de tipo escala de Likert con valores categóricos (Nunca, Casi nunca, A veces, Casi siempre y Siempre).

Objetivo: El cuestionario fue parte del trabajo que tuvo por finalidad recoger la información acerca de la influencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Laberinto.

Carácter de aplicación: Las respuestas del cuestionario fueron de carácter anónimo y personal, por lo cual se solicitó a los encuestados responder con sinceridad.

Descripción: El cuestionario estuvo conformada de 15 ítems, cada uno tuvo cinco alternativas de respuesta: Nunca (1), Casi nunca (2), a veces (3), Casi Siempre (4) y Siempre (5). Y solo se tuvo que marcar una alternativa, con un aspa (X). Si marcaba más de una alternativa, se invalidaba el ítem.

Estructura: Las dimensiones que fueron considerados para el clima organizacional, fueron las siguientes: Productividad, Eficacia y Eficiencia.

Tabla 4. Especificaciones para el cuestionario de Desempeño laboral.

Dimensiones	Estructura de la encuesta		Porcentaje
	Ítems	Total	
Productividad	1, 2, 3, 4, 5	5	33.3
Eficacia	6, 7, 8, 9, 10	5	33.3
Eficiencia	11, 12, 13, 14, 15	5	33.4
Total de ítems		15	100%

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 5. Niveles y rangos del cuestionario sobre Desempeño laboral.

Niveles	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi Siempre	siempre
Productividad	5 – 9	10 – 13	14 – 17	18 – 21	22 – 25
Eficacia	5 – 9	10 – 13	14 – 17	18 – 21	22 – 25
Eficiencia	5 – 9	10 – 13	14 – 17	18 – 21	22 – 25
Desempeño laboral	15 - 27	28 - 39	40 - 51	52 - 63	64 - 75

Fuente: Elaboración propia.

3.5 tratamientos de los datos

Para el análisis de los datos, Tamayo y Tamayo (2007) define que, “a través de la estadística, se analizaron los datos que se obtuvieron para describir, organizar, analizar e interpretar en forma adecuada los resultados”

Para el análisis de los datos a nivel descriptivos se manejó las tablas y los gráficos adecuados de la estadística descriptiva, fueron procesados a través del programa de Excel 2013 (tabla de frecuencias, gráficos de barras), y para la contratación de hipótesis se utilizó medidas de la estadísticas inferencial (nivel de significancia) y el procesamiento se ejecutó con el programa estadístico SPSS v. 22.

Luego, se realizó el análisis e interpretación y descripción de los resultados, en cuanto a la validación de los instrumentos fue mediante el juicio de expertos; con tres profesionales de la especialidad, quienes presentaron su opinión con respecto a la redacción y contenido de las preguntas para el cuestionario, quienes además, indicaron que el instrumento es aplicable para la investigación.

CAPÍTULO IV: RESULTADOS DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

4.1 Confiabilidad de los instrumentos.

La confiabilidad de los instrumentos es, “*el grado con que la aplicación que se repite al mismo sujeto u objeto produce los mismos resultados*” (Hernández, et al, 2006).

En el trabajo realizado, el criterio de confiabilidad del instrumento, se comprobó por medio del coeficiente de *Alfa de Cronbach*, técnica conocida que mide la confiabilidad interna de los ítems.

Para ello se aplicó a 10 personas como prueba piloto, siendo los propios trabajadores de la Municipalidad Provincial de Laberinto.

La demostración del grado de confiabilidad de los cuestionarios de: clima organizacional y desempeño laboral, se hizo a través del software SPSS v.22, como resultado se obtuvo un el Alfa de Cronbach y los niveles de confiabilidad, que se resumen en la tabla siguiente:

Tabla 6. Nivel de confiabilidad de las encuestas.

Variable	Alfa de Cronbach	N de casos	N de elementos
Clima organizacional	0,732	10	15
Desempeño laboral	0,771	10	15

Fuente: Base de datos de fiabilidad en SPSS versión 22

Los valores encontrados de la prueba piloto para ambas variables, nos señalaron que existe un nivel de excelente confiabilidad de los ítems para ambas variables. Tabla de valores elaborado por (Hernández et al. 2006).

Tabla 7. Valores de los niveles de confiabilidad.

Valores	Nivel de confiabilidad
0,50 a menos	Confiabilidad nula
0,51 a 0,59	Confiabilidad bajo
0,60 a 0,65	Confiable
0,66 a 0,71	Muy confiable
0,72 a 0,99	Excelente confiabilidad
1,0	Confiabilidad perfecta

Fuente: Hernández, et al. (2006). *Metodología de investigación científica*.

Según la tabla 7, el Alfa de Cronbach para los ítems del cuestionario de la variable clima organizacional se obtuvo el valor de 0,732, el cual está dentro de los valores de nivel excelente de confiabilidad, y el Alfa de Cronbach para los ítems del cuestionario de la variable desempeño laboral se obtuvo el valor de 0,771, el cual también se encuentra dentro de los valores de nivel excelente de confiabilidad.

4.2. Análisis de resultados estadísticos

El análisis de datos estadísticos, según John Tukey (1961) definió como, "*Procedimientos para analizar datos, técnicas para interpretar los resultados de dichos procedimientos, formas de planear la recolecta de datos para hacer el análisis más fácil, más preciso o más exacto.*"

4.2.1 Tabla de frecuencias

Muestra la distribución de los datos mediante sus frecuencias. Se utiliza para variables cuantitativas o cualitativas ordinales.

La tabla de frecuencias es una herramienta que permite ordenar los datos de manera que se presentan numéricamente las características de la distribución de un conjunto de datos o muestra de la población de estudio.

A continuación mostraremos los datos obtenidos para cada una de las dimensiones y variables que se estudiaron.

Tabla 8. Frecuencia porcentual de la dimensión Relación interpersonal.

		Relación interpersonal			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	2	5	5	5
	A veces	22	52	52	57
	Casi siempre	16	38	38	95
	Siempre	2	5	5	100
	Total	42	100	100	

Fuente: Elaboración propia con información de trabajadores de la Municipalidad Distrital de Laberinto.

En la tabla 8, se muestra datos obtenidos para la dimensión relación interpersonal en la que, un 52% de los trabajadores encuestados, mencionan que a veces existe una adecuada relación interpersonal, un 38% de los trabajadores encuestados mencionan que casi siempre existe una adecuada relación interpersonal, y un 5% de los trabajadores encuestados mencionan que casi nunca existe una adecuada relación interpersonal, y el otro 5% de los trabajadores encuestados mencionan que siempre existe una adecuada relación interpersonal dentro de la Municipalidad Distrital de Laberinto.

El resultado de la tabla anterior se puede observar en el siguiente gráfico donde se refleja mediante la barra estadística porcentual.

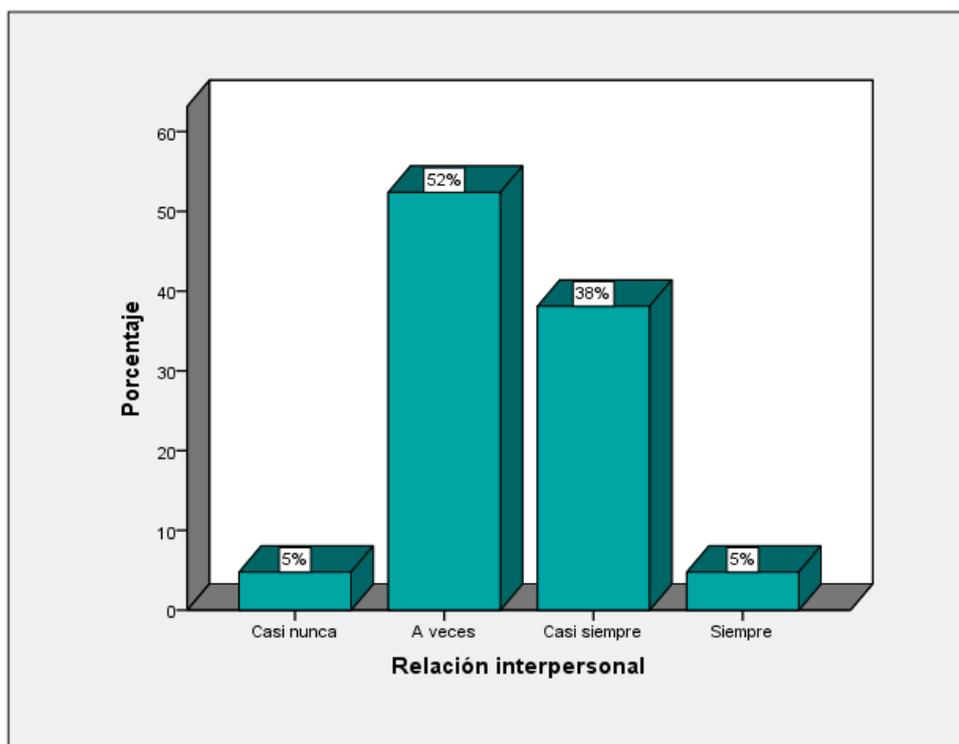


Gráfico 1. Relación interpersonal.

Tabla 9. Frecuencia porcentual de la dimensión autonomía.

		Autonomía			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	4	10	10	10
	A veces	10	24	24	33
	Casi siempre	7	17	17	50
	Siempre	21	50	50	100
	Total	42	100	100	

Fuente: Elaboración propia con información de trabajadores de la Municipalidad Distrital de Laberinto.

En la tabla 9, se muestra los datos obtenidos para la dimensión autonomía en la que, un 50% de los trabajadores encuestados mencionan que siempre existe capacidad de autonomía, un 24% de los trabajadores encuestados mencionan que a veces existe capacidad de autonomía, un 17% de los trabajadores encuestados mencionan que casi siempre existe la capacidad de autonomía, y un 10 de los trabajadores encuestados mencionan que

casi nunca existe la capacidad de autonomía dentro de la Municipalidad Distrital de Laberinto.

El resultado de la tabla anterior se puede observar en el siguiente gráfico donde se refleja mediante la barra estadística porcentual.

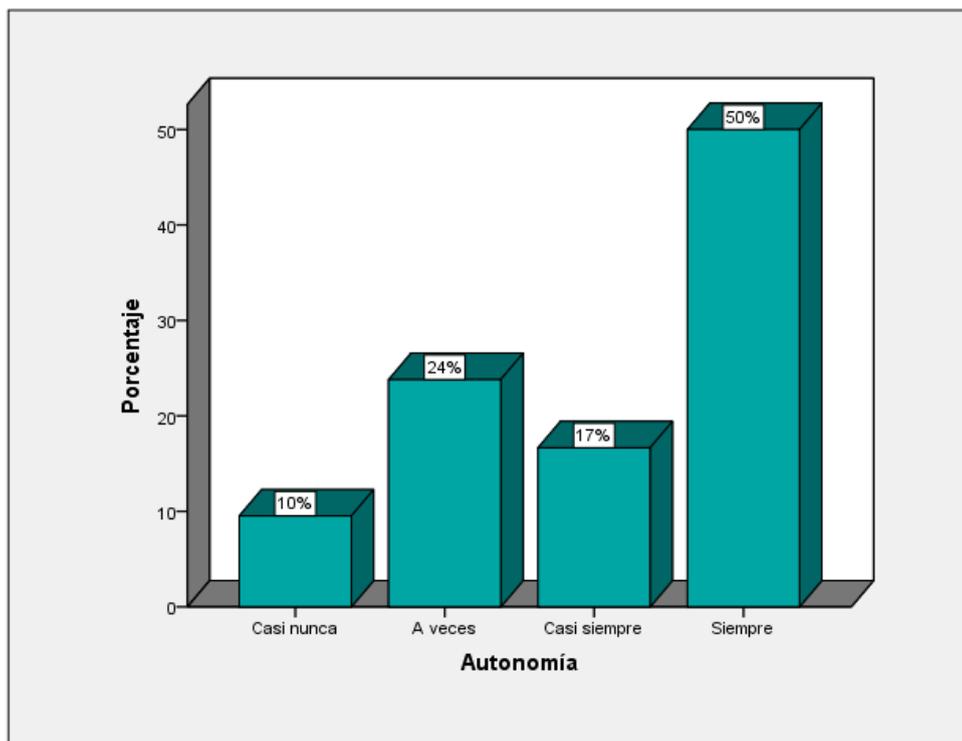


Gráfico 2. Autonomía.

Tabla 10. Frecuencia porcentual de la dimensión motivación.

		Motivación			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	2	5	5	5
	A veces	11	26	26	31
	Casi siempre	15	36	36	67
	Siempre	14	33	33	100
	Total	42	100	100	

Fuente: Elaboración propia con información de trabajadores de la Municipalidad Distrital de Laberinto.

En la tabla 10, se muestra los datos obtenidos para la dimensión motivación en la que, un 36% de los trabajadores encuestados mencionan que casi siempre existe una adecuada motivación, un 33% de los trabajadores encuestados mencionan que siempre existe una adecuada motivación, un 26% de los trabajadores encuestados mencionan que a veces existe una adecuada motivación, y un 5% de los trabajadores encuestados mencionan que casi nunca existe una adecuada motivación dentro de la Municipalidad Distrital de Laberinto.

El resultado de la tabla anterior se puede observar en el siguiente gráfico donde se refleja mediante la barra estadística porcentual.

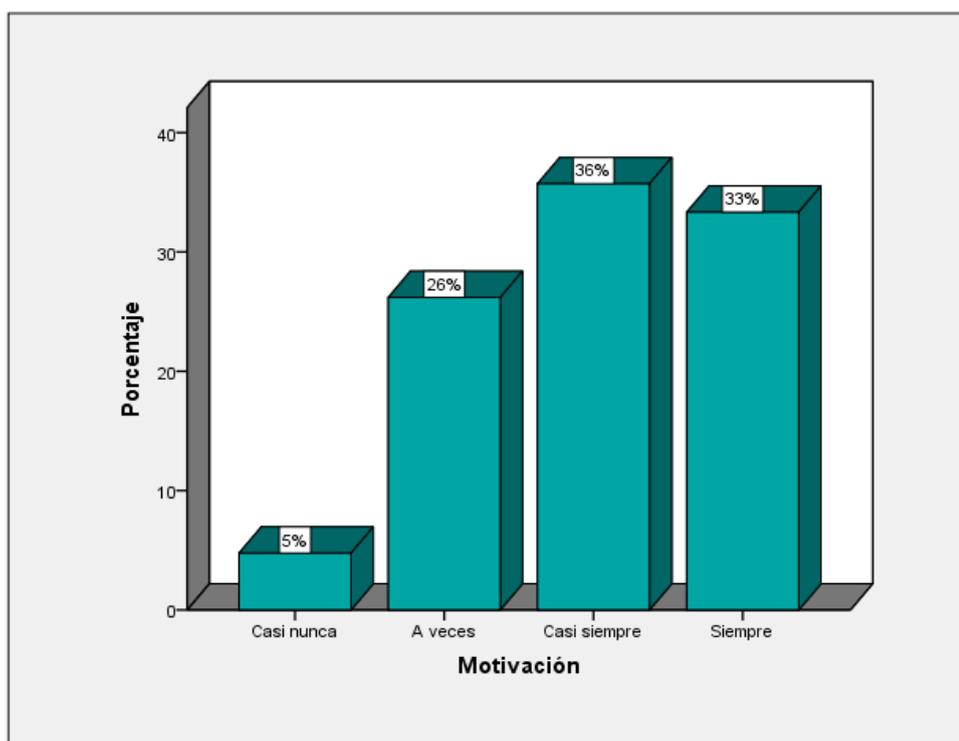


Gráfico 3. Motivación.

Tabla 11. Frecuencia porcentual de la dimensión *productividad*.

		Productividad			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	2	5	5	5
	A veces	7	17	17	21
	Casi siempre	17	40	40	62
	Siempre	16	38	38	100
	Total	42	100	100	

Fuente: Elaboración propia con información de trabajadores de la Municipalidad Distrital de Laberinto.

En la tabla 11, se muestra los datos obtenidos para la dimensión productividad en la que, un 40% de los trabajadores encuestados mencionan que casi siempre tienen una adecuada productividad, un 38% de los trabajadores encuestados mencionan que siempre tienen una adecuada productividad, un 17% de los trabajadores encuestados mencionan que a veces tienen una adecuada productividad, y un 5% de los trabajadores encuestados mencionan que casi nunca tienen una adecuada productividad dentro de la Municipalidad Distrital de Laberinto.

El resultado de la tabla anterior se puede observar en el siguiente gráfico donde se refleja mediante la barra estadística porcentual.

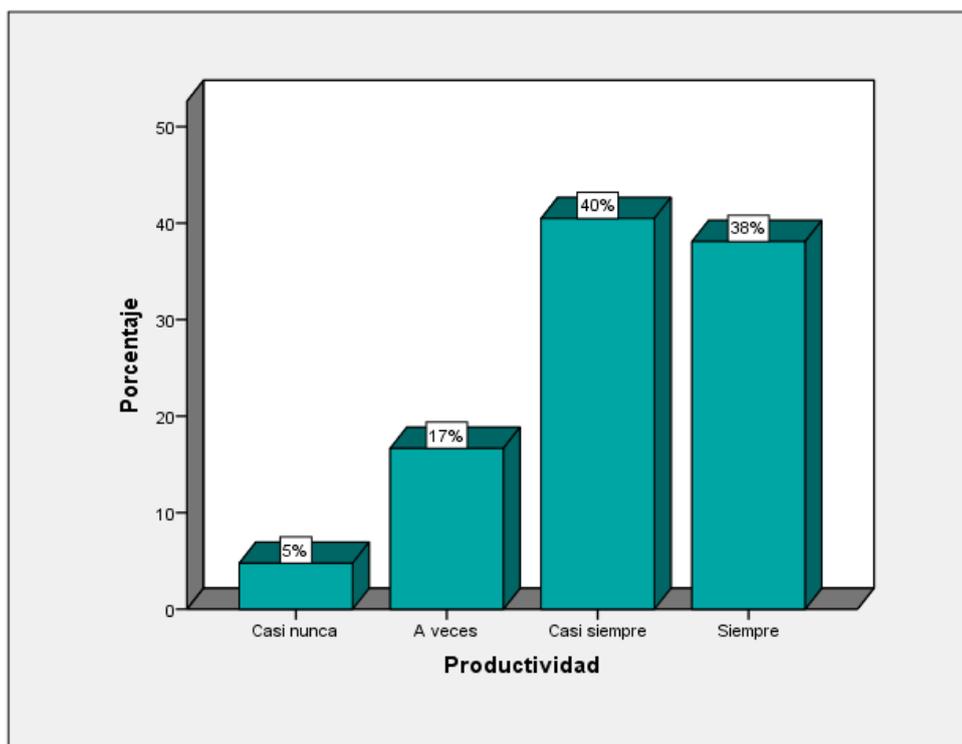


Gráfico 4. Productividad

Tabla 12. Frecuencia porcentual de la dimensión eficacia.

		Eficacia			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	2	5	5	5
	A veces	13	31	31	36
	Casi siempre	22	52	52	88
	Siempre	5	12	12	100
	Total	42	100	100	

Fuente: Elaboración propia con información de trabajadores de la Municipalidad Distrital de Laberinto.

En la tabla 12, se muestra los datos obtenidos para la dimensión eficacia en la que, un 52% de los trabajadores encuestados mencionan que casi siempre tienen una capacidad de eficacia, un 31% de los trabajadores encuestados mencionan que a veces tienen una capacidad de eficacia, un 12% de los trabajadores encuestados mencionan que siempre tienen una capacidad de eficacia, y un 5% de los trabajadores encuestados,

mencionan que casi nunca tienen una capacidad de eficacia dentro de la Municipalidad Distrital de Laberinto.

El resultado de la tabla anterior se puede observar en el siguiente gráfico donde se refleja mediante la barra estadística porcentual.

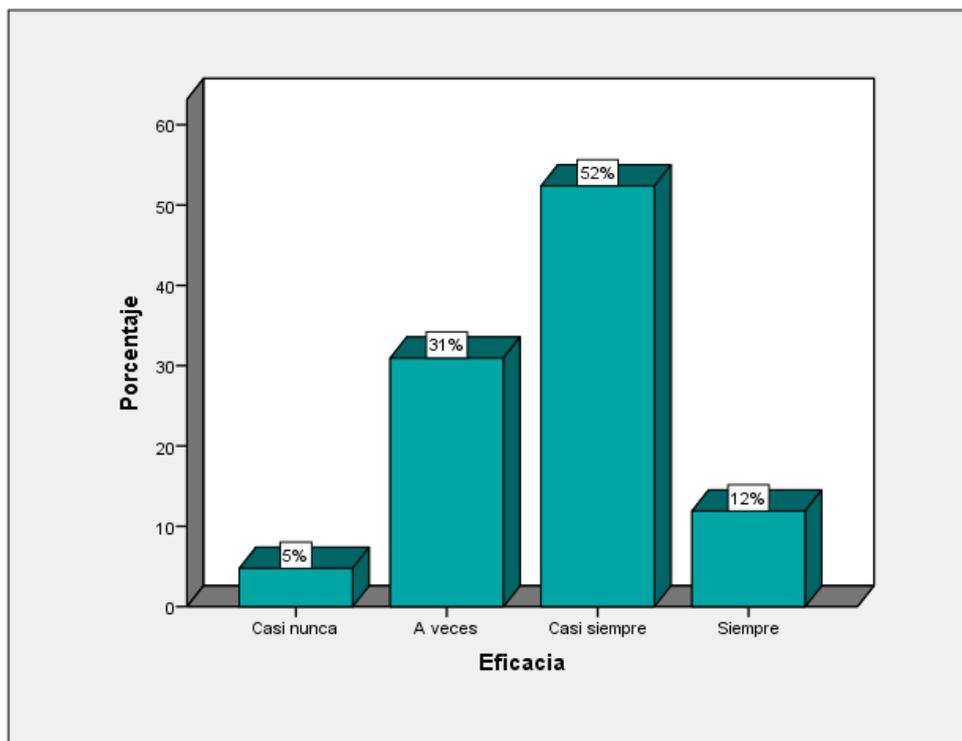


Gráfico 5. Eficacia

Tabla 13. Frecuencia porcentual de la dimensión eficiencia.

		Eficiencia			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	3	7	7	7
	A veces	11	26	26	33
	Casi siempre	21	50	50	83
	Siempre	7	17	17	100
	Total	42	100	100	

Fuente: Elaboración propia con información de trabajadores de la Municipalidad Distrital de Laberinto.

En la tabla 13, se muestra los datos obtenidos para la dimensión eficacia en la que, un 50% de los trabajadores encuestados mencionan que casi siempre tienen una capacidad de eficiencia, un 26% de los trabajadores encuestados mencionan que a veces tienen una capacidad de eficiencia, un 17% de los trabajadores encuestados mencionan que siempre tienen una capacidad de eficiencia, y un 7% de los trabajadores encuestados, mencionan que casi nunca tienen una capacidad de eficiencia dentro de la Municipalidad Distrital de Laberinto.

El resultado de la tabla anterior se puede observar en el siguiente gráfico donde se refleja mediante la barra estadística porcentual.

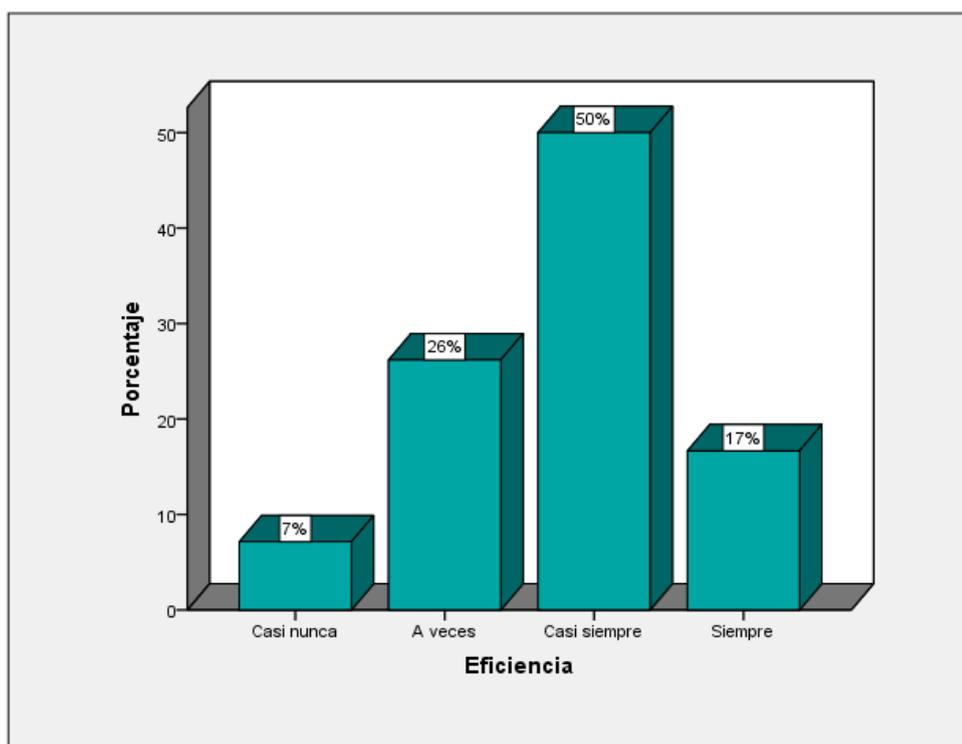


Gráfico 6. Eficiencia

Tabla 14. Frecuencia porcentual de la variable clima organizacional.

		Clima Organizacional			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	2	5	5	5
	A veces	9	21	21	26
	Casi siempre	18	43	43	69
	Siempre	13	31	31	100
	Total	42	100	100	

Fuente: Elaboración propia con información de trabajadores de la Municipalidad Distrital de Laberinto.

En la tabla 14, se muestra los datos obtenidos para la variable clima organizacional en la que, un 43% de los trabajadores encuestados mencionan que casi siempre existe un adecuado clima organizacional, un 31% de los trabajadores encuestados mencionan que siempre existe un adecuado clima organizacional, un 21% de los trabajadores encuestados mencionan que a veces existe un adecuado clima organizacional, y un 5% de los trabajadores encuestados mencionan que casi nunca existe un adecuado clima organizacional dentro de la Municipalidad Distrital de Laberinto.

El resultado de la tabla anterior se puede observar en el siguiente gráfico donde se refleja mediante la barra estadística porcentual.

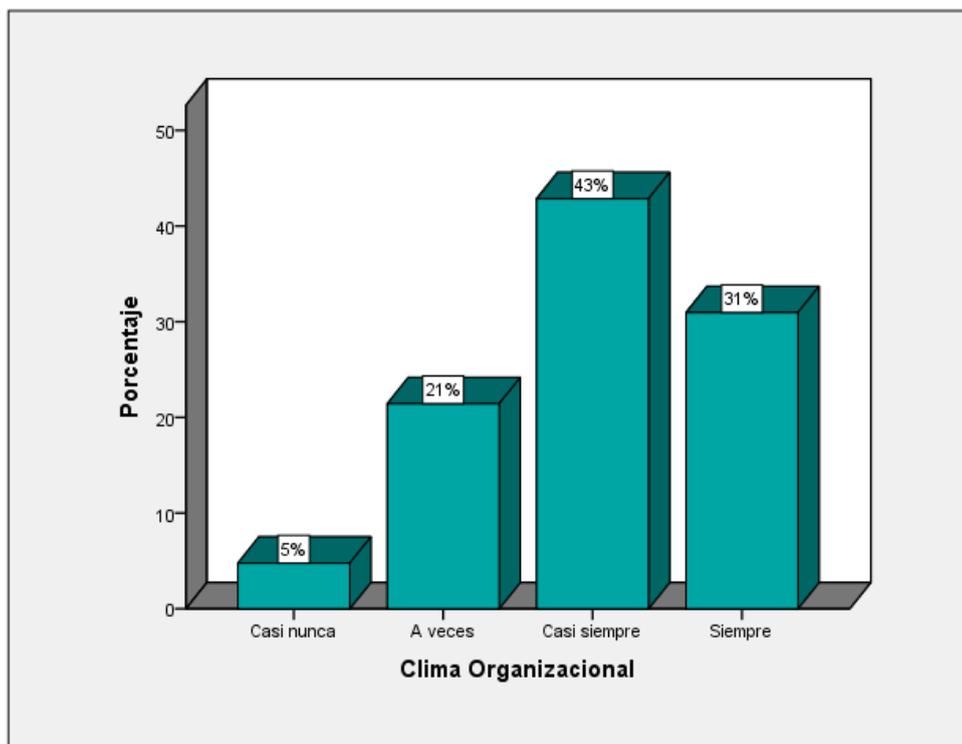


Gráfico 7. Clima organizacional.

Tabla 15. Frecuencia porcentual de la variable desempeño laboral.

		Desempeño Laboral			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	2	5	5	5
	A veces	7	17	17	21
	Casi siempre	26	62	62	83
	Siempre	7	17	17	100
	Total	42	100	100	

Fuente: Elaboración propia con información de trabajadores de la Municipalidad Distrital de Laperinto.

En la tabla 15, se muestra los datos obtenidos para la variable desempeño laboral en la que, un 62% de los trabajadores encuestados mencionan que casi siempre existe un adecuado desempeño laboral, un 17% de los trabajadores encuestados mencionan que a veces existe un adecuado desempeño laboral, el otro 17% de los trabajadores encuestados mencionan que siempre existe un adecuado desempeño laboral, y un 5% de los trabajadores encuestados mencionan que casi nunca existe un

adecuado desempeño laboral dentro de la Municipalidad Distrital de Laberinto.

El resultado de la tabla anterior se puede observar en el siguiente gráfico donde se refleja mediante la barra estadística porcentual.

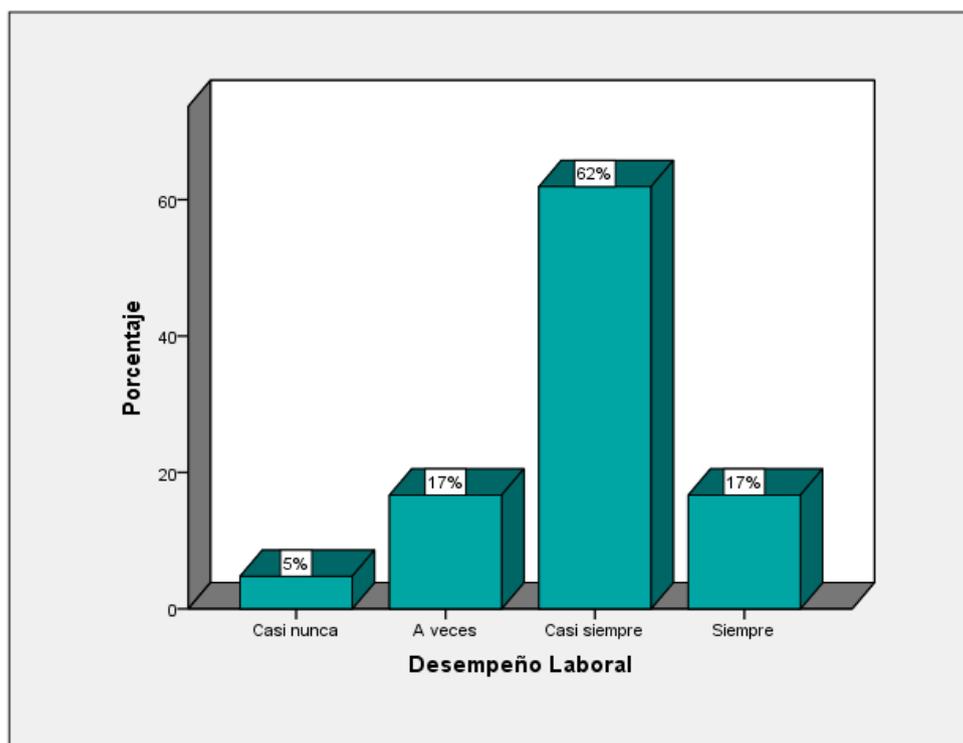


Gráfico 8. Desempeño laboral

Coeficiente de correlación de Pearson.

Es una medida de relación lineal que utiliza los rangos, números de orden, de cada grupo de sujetos y compara dichos rangos. Aparte de permitir conocer el grado de relación entre dos variables.

El coeficiente de correlación varía desde -1 hasta +1, interpretándose así:

Tabla 16. Grado de relación según coeficiente de relación

Rango	Correlación
--+ 1.00	Relación Perfecta (negativa o positiva)
--+ 0.90	Relación positiva muy fuerte
--+ 0.75	Relación positiva considerable
--+ 0.50	Relación positiva media
--+ 0.25	Relación positiva débil
--+ 0.10	Relación positiva muy débil
0.00	No existe relación

Fuente: Basada en Hernández Sampieri & Fernández Collado, 1998.

4.2. Pruebas de hipótesis

Una prueba de hipótesis examina dos hipótesis opuestas de una población: la hipótesis nula y la hipótesis alternativa: La hipótesis nula es un enunciado de que "no hay efecto" o "no hay diferencia". La hipótesis alternativa es el enunciado que se desea poder concluir que es verdadero de acuerdo con la evidencia proporcionada por los datos de la muestra.

Con base en los datos de muestra, la prueba determina si se puede rechazar la hipótesis nula. Usted utiliza el valor p para tomar esa decisión, si el valor p es menor que el nivel de significancia (denotado como α o alfa), entonces puede rechazar la hipótesis nula.

4.2.1 Planteamiento de la hipótesis general

Hipótesis nula:

HG₀: El clima organizacional no influye en el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Laberinto - 2018.

Hipótesis alterna:

HG₁: El clima organizacional influye en el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Laberinto - 2018.

1. *Nivel de significación.* Es un umbral que permite determinar si el resultado de un estudio se puede considerar estadísticamente significativo. Consiste en la probabilidad de aceptar o rechazar la hipótesis nula. Representada por p valor $\leq 0,05$.

2. *Valor estadístico de la prueba.*

Se establecerá el grado de relación entre las variables de estudio, para el cual se utilizó Rho de Pearson.

Tabla 17. Nivel de correlación clima organizacional - desempeño laboral

		Correlaciones	
		Clima Organizacional	Desempeño Laboral
Clima Organizacional	Correlación de Pearson Sig. (bilateral) N	1	0,858** 0,000 42
Desempeño Laboral	Correlación de Pearson Sig. (bilateral) N	0,858** 0,000 42	1 42

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

3. *Toma de decisiones:*

En cuanto a la tabla 19, el p-valor es $0,000 < 0,05$ del nivel de significancia. Debido a que se estableció el nivel de significancia como

0,05, nuestros datos son estadísticamente significativos. Por lo cual, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

En el valor de Rho de Pearson es de 0,858 y se puede deducir que existe una relación positiva considerable entre las variables: clima organizacional y desempeño laboral.

4.2.2 Planteamiento de las Hipótesis específicos

Hipótesis específica 1

Hipótesis nula:

HA₀: La relación interpersonal no influye en el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Laberinto – 2018.

Hipótesis alterna:

HA₁: La relación interpersonal influye en el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Laberinto – 2018.

1. *Nivel de significación.* Es la probabilidad de aceptar o rechazar la hipótesis nula. Representada por $p \text{ valor} \leq 0,05$.

2. *Valor estadístico de la prueba.*

Se establecerá el grado de relación entre las variables de estudio, para el cual se utilizó Rho de Pearson.

Tabla 18. Nivel de correlación entre Relación interpersonal - desempeño laboral.

		Correlaciones	
		Relación Interpersonal	Desempeño Laboral
Relaciones Interpersonales	Correlación de Pearson	1	0,593**
	Sig. (bilateral)		0,000
	N	42	42
Desempeño Laboral	Correlación de Pearson	0,593**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	42	42

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

3. Toma de decisiones:

En cuanto a la tabla 20, el p-valor es $0,000 < 0,05$ del nivel de significancia. Debido a que se estableció el nivel de significancia como 0,05, nuestros datos son estadísticamente significativos. Por lo cual, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

En el valor de Rho de Pearson es de 0,593 y se puede deducir que existe una relación positiva mediana entre las variables: relación interpersonal y desempeño laboral.

Hipótesis específica 2

Hipótesis nula:

HA₀: La autonomía para la toma de decisiones no influye en el desempeño laboral de los trabajadores de Municipalidad Distrital de Laberinto – 2018.

Hipótesis nula:

HA₂: La autonomía para la toma de decisiones influye en el desempeño laboral de los trabajadores de Municipalidad Distrital de Laberinto – 2018.

1. *Nivel de significación.* Es la probabilidad de aceptar o rechazar la hipótesis nula. Representada por $p \text{ valor} \leq 0,05$.

2. Valor estadístico de la prueba.

Se establecerá el grado de relación entre las variables de estudio, para el cual se utilizó Rho de Pearson.

Tabla 19. Nivel de correlación de autonomía - desempeño laboral

		Correlaciones	
		Autonomía	Desempeño Laboral
Autonomía	Correlación de Pearson	1	0,833**
	Sig. (bilateral)		0,000
	N	42	42
Desempeño Laboral	Correlación de Pearson	0,833**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	42	42

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

3. Toma de decisiones:

En cuanto a la tabla 21, el p-valor es $0,000 < 0,05$ del nivel de significancia. Debido a que se estableció el nivel de significancia como $0,05$, nuestros datos son estadísticamente significativos. Por lo cual, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

En el valor de Rho de Pearson es de $0,833$ y se puede deducir que existe una relación positiva considerable entre las variables: autonomía y desempeño laboral.

Hipótesis específica 3

Hipótesis nula:

HA₀: La motivación no influye en el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Laberinto – 2018.

Hipótesis nula:

HA₂: La motivación influye en el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Laberinto – 2018.

1. *Nivel de significación.* Es la probabilidad de aceptar o rechazar la hipótesis nula. Representada por p valor $\leq 0,05$.

2. *Valor estadístico de la prueba.*

Se establecerá el grado de relación entre las variables de estudio, para el cual se utilizó Rho de Pearson.

Tabla 20. *Correlación de Motivación y Desempeño laboral*

		Correlaciones	
		Motivación	Desempeño Laboral
Motivación	Correlación de Pearson	1	0,631**
	Sig. (bilateral)		0,000
	N	42	42
Desempeño Laboral	Correlación de Pearson	0,631**	1
	Sig. (bilateral)	0,000	
	N	42	42

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

3. *Toma de decisiones:*

En cuanto a la tabla 22, el p-valor es $0,000 < 0,05$ del nivel de significancia. Debido a que se estableció el nivel de significancia como 0,05, nuestros datos son estadísticamente significativos. Por lo cual, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

En el valor de Rho de Pearson es de 0,631 y se puede deducir que existe una relación positiva mediana entre las variables: motivación y desempeño laboral.

CONCLUSIONES

- Primero.** Existe un grado de relación de 85,8% entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Laberinto - 2018, la cual es considerado como una relación positiva considerable entre ambas variables de estudio.
- Segundo.** En función a la dimensión relación interpersonal y la variable desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Laberinto – 2018, existe un grado de relación de 59,3%, la cual es considerado como una relación positiva mediana entre ambas variables de estudio.
- Tercero.** En función a la dimensión autonomía y la variable desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Laberinto – 2018, existe un grado de relación de 83,3%, y es considerado como una relación positiva considerable entre ambas variables de estudio.
- Cuarto.** En cuanto al aspecto de la motivación, se sugiere mejorar el ambiente laboral de los trabajadores, para dotarles de comodidad también entregar resoluciones o certificados por los logros adquiridos para que los trabajadores se sientan reconocidos y puedan mejorar su desempeño laboral dentro de la Municipalidad Distrital de Laberinto.

SUGERENCIAS

El análisis de la información obtenida nos permite realiza las siguientes sugerencias a las autoridades de la Municipal Distrital de Laberinto, con el fin de acotar con la orientación de clima organizacional para mejorar el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad.

Primero. Por medio de los análisis estadísticos realizados se demostró que el clima organizacional resulta ser un factor importante dentro del desempeño laboral de la institución. En este sentido se sugiere encaminar esfuerzos para mejorar el desempeño laboral de los trabajadores, ya que se observó que el clima laboral actual es casi siempre adecuado, a pesar de ello, se debe apostar por un excelente clima organizacional para mejorar el desempeño laboral de los trabajadores de la institución.

Segundo. En cuanto al aspecto de la relación interpersonal de los trabajadores es imprescindible mejorar la forma en que los trabajadores participan en actividades sociales tales como: reuniones, actividades deportivas, entre otras. Para lo cual las autoridades del Municipio debe adecuar un espacio para que los trabajadores interactúen, de esta forma les ayude a fortalecer los lazos de compañerismo y amistad, así lograr mejoras en el clima organizacional que a la vez ayuden a optimizar el desempeño laboral.

Tercero. En cuanto al aspecto de la autonomía, se sugiere otorgar mayor grado de responsabilidad en decisiones donde no hace la falta de consulta al jefe, de esta forma elevar la autonomía de los trabajadores, y así el jefe pueda realizar un eficiente trabajo en la Municipalidad, esto no quiere decir que delegue toda la responsabilidad al trabajador sino que sea un apoyo adecuado en sus labores.

Cuarto. En cuanto al aspecto de la motivación, se sugiere mejorar el ambiente laboral de los trabajadores, para dotarles de comodidad también entregar resoluciones o certificados por los logros adquiridos para que los trabajadores se sientan reconocidos y puedan mejorar su desempeño laboral dentro de la Municipalidad Distrital de Laberinto.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alfaro, F., & Alfaro, M. (2000). *Diagnósticos de Productividad por Multimomentos*. (3ra. Edición ed.). España: Productica.
- Alles, M. (2008). *Comportamiento organizacional*. Argentina: Granica S.A.
- Alvarez Meza, I. a. (2012). *Influencia del talento humano y la gerencia en la empresa privada dentro de Provincia de Satipo*, período 2012-2017. Satipo, Madre de Dios.
- Ángulo, J. (2007). *Análisis de los procesos básicos de un sistema de comunicaciones*. Universidad de Medellín. pág. 10.
- Aristides, V. H. (2012). *Desde la idea hasta la sustentación: 7 pasos para una tesis exitosa*.
- Arizmendi Diaz, E. (2015). *La relación del clima organizacional en la motivación de logro de trabajadores mexicanos*. México, México.
- Beatriz, M. R. (2013). *Gestión del talento humano por competencias para la empresa de las artes gráficas*. México.
- Bedoya S, I. (2003). *La nueva gestión de personas y el desempeño laboral por competencias*. Lima.
- Brunet, L. (1989). *El clima de trabajo en las organizaciones*. México: trillas.
- Carrasco, S. (2005). *Metodología de la investigación científica*. Lima: San Marcos.
- Chiavenato, I. (2007). *Administración de recursos humanos: El capital humano de las organizaciones*. México: McGraw HILL.
- Chiavenato. (2000). *Administración de Recursos Humanos*. Colombia: Mc Graw-Hill.
- Cobali de la Cruz Sulca, H. (2009). *La nueva gestión del potencial humano y su evaluación de desempeño en las instituciones financieras de Huamanga*. Ayacucho, Perú.
- Coontz. (1998). *Elementos de administración*. McGraw Hill Interamericana (5ta ed.). México.

- Coulter, R. (2010). Recuperado de: es.slideshare.net/karlos_sanz/definicion-de-eficiencia-admon-tiempo.
- D'Alessio, F. (2012). *Administración de las Operaciones Productivas* (1ra ed.). México: Pearson.
- Da Silva O. Reinaldo. (2008). Recuperado de: <http://www.promonegocios.net/administracion/definicion-eficacia.html>.
- Gaither, N., & Frazier, G. (2005). *Administración de productos y Operaciones* (8° edición ed.). México: International Thomson.
- Geografica, I. N. (2012). *Cálculo de Índices de productividad laboral y del costo unitario de la mano de obra*.
- Heizer, J., & Render, B. (2007). *Dirección de la producción y de operaciones. Decisiones estratégicas*. (8a. Edición ed.). Madrid: Pearson educación, S.A
- Hernández, et al. (2010). *Metodología de la investigación*. México: McGraw-Hill Interamericana.
- Hernández, R. Fernández, c. y Baptista, P. (2003) *Metodología de la investigación* (3ra. Ed.) México: McGraw-Hill.
- Hernández, R. Fernández, c. y Baptista, P. (2006) *Metodología de la investigación* (4ra. Ed.) México: McGraw-Hill.
- Idalberto, c. (2002), *Gestión del talento humano*. Bogotá: Mc-GRAW.
- Kootz, H., & Wehrich, H. (2001). *Administración* (11va. Ed.). México: McGraw-Hill. Likert. (2014).
- León y Montero (1993). *Diseño de investigaciones*. Madrid. Mc Grau-Hill.
- Mayory, G. (2006). *Capacitación empresarial y desempeño laboral en el fondo de empleados del Banco de la Nación- FEBAN*, LIMA, 2006. LIMA.
- Mejía, C. A. (2013). *Indicadores de efectividad y Eficacia*. De Documentos Planing. Recuperado de: www.planning.com.co
- Mendez Alvarez, C. E. (2006). *Clima organización*. Colombia: Universidad del Rosario. Recuperado de: <http://es.scribd.com/doc/93175810/Tesis-Maria-Sanchez#scribd>.

- Morales Guzman, G. (2010). *Relación entre clima organizacional y desempeño laboral del personal operativo en una dependencia gubernamental*. México, México.
- Ojeda Galindo, R. (2011). *Propuesta para determinar la relación entre clima organizacional y el desempeño laboral*. México, México.
- Quispe, E. (2015). *Clima organizacional y desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Pacucha, Andahuaylas, 2015*. (Tesis de pregrado) Universidad Nacional José María Arguedas, Andahuaylas.
- Robbins, D. (2008). *Administración de recursos humanos* (1ra. Ed.). México: Limusa S.A.
- Rodriguez Aranda, L. d. (2014). *Diagnóstico de clima organizacional en la dirección general de recursos humanos de la secretaría de desarrollo social del gobierno federal*. México, México.
- Stoner y Freeman. (1996). *Administración* (2da. Ed.). México: Prentice-Hall Hispanoamericana.
- Tamayo y Tamayo, Mario. (1997) *El Proceso de la Investigación científica*. Editorial Limusa S.A. México.
- Toro. (2005). *Clima organizacional. Perfil de empresas Colombianas*. Medellín: Cincel.
- Torres, C. & Zegarra, J. (2014) *Clima organizacional y desempeño laboral en las instituciones educativas bolivarianas de la ciudad Puno -2014*. Universidad Nacional del Altiplano. Recuperado de: http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S2219-71682015000200001&script=sci_arttext&tlng=pt
- Valenzuela Santana, A. M. (2014). *Gestión del Talento: una nueva estrategia de comunicación organizacional*. México.
- Velazco, j. (2007). *Organización de la Producción: Distribución de planta y mejora de los métodos y los tiempos*. Madrid, España: Pirámide.
- Villavicencio Carranza, M. A. (2015). *Efectos de una intervención ad hoc sobre el clima organizacional y el desempeño laboral*. México.
- Wehrich, K. (2004). *Administración: Una perspectiva global*. México: McGraw-Hill.

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLES			METODOLOGÍA					
<p>Problema General</p> <p>¿Cómo influye el clima organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Laberinto - 2018?</p> <p>Problemas Específicos</p> <p>¿En qué medida la relación interpersonal influye en el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Laberinto - 2018?</p> <p>¿En qué medida la autonomía para la toma de decisiones influye en el desempeño laboral de los trabajadores de Municipalidad Distrital de Laberinto - 2018?</p> <p>¿En qué medida la motivación influye en el desempeño laboral en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Laberinto - 2018?</p>	<p>Objetivo General</p> <p>Determinar la influencia de clima organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Laberinto – 2018.</p> <p>Objetivos Específicos</p> <p>Determinar en qué medida la relación interpersonal influye en el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Laberinto – 2018.</p> <p>Determinar en qué medida la autonomía influye en el desempeño laboral de los trabajadores de Municipalidad Distrital de Laberinto – 2018.</p> <p>Determinar en qué medida la motivación influye en el desempeño laboral en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Laberinto – 2018</p>	<p>Hipótesis General</p> <p>El clima organizacional influye en el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Laberinto - 2018.</p> <p>Hipótesis Específicas</p> <p>La relación interpersonal influye en el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Laberinto – 2018.</p> <p>La autonomía para la toma de decisiones influye en el desempeño laboral de los trabajadores de Municipalidad Distrital de Laberinto – 2018.</p> <p>La motivación influye en el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Laberinto – 2018.</p>	Variable	Dimensión	Indicador	<p>Tipo de investigación: Investigación explicativo</p> <p>Diseño de investigación: No experimental</p> <p>Población: La población está formada por 42 trabajadores de la Municipalidad Distrital de Laberinto, 2018.</p> <p>Muestra Se tomará al total de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Laberinto.</p> <p>Técnicas e instrumentos de recopilación de datos: Técnica: la encuesta Instrumento: el cuestionario</p>					
			<p>Variable independiente</p> <p><i>Clima organizacional</i></p>	Relación interpersonal	<ul style="list-style-type: none"> • Relación interpersonal. • Comunicación. • Organización. 		Autonomía	<ul style="list-style-type: none"> • Toma de decisión • Responsabilidad • Conocer las exigencias del puesto. 	Motivación	<ul style="list-style-type: none"> • Remuneración • Aspiraciones • El medio ambiente 	
				<p>Variable dependiente</p> <p><i>Desempeño laboral</i></p>	Productividad		<ul style="list-style-type: none"> • Eficiencia del trabajador. • Eficacia del trabajador. • Cumplimiento de las metas 	Eficacia	<ul style="list-style-type: none"> • Metas logradas. • Cumplimiento de las tareas asignadas. • Conocimiento dentro del puesto de trabajo 	Eficiencia	<ul style="list-style-type: none"> • Responsabilidad del personal. • Nivel de conocimientos técnicos • Liderazgo y cooperación en el centro de trabajo.

Anexo 2: Instrumento

UNIVERSIDAD NACIONAL AMAZÓNICA DE MADRE DE DIOS
FACULTAD DE ECOTURISMO
Escuela Profesional de Administración y Negocios Internacionales

FICHA DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Estimado Señor(a):

La presente encuesta es parte de una investigación que tiene por finalidad evaluar la relación que existe entre la Influencia de clima organizacional en el desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Laberinto - 2018. La encuesta es totalmente confidencial y anónima, por lo cual le agradeceremos ser lo más sincero posible.

DATOS

Edad: () Sexo ()

Ocupación: 1. Profesional () 2. Técnico () 3. Otros ()

Para evaluar las variables, marcar con una "x" en el casillero correspondiente según a la siguiente escala:

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

N°	ÍTEMS	5	4	3	2	1
	VARIABLE: CLIMA ORGANIZACIONAL					
	Relación Interpersonal	5	4	3	2	1
01	¿Ud. Considera que existe una relación interpersonal adecuada entre sus compañeros de trabajo?					
02	¿Ud. Cree que los canales de comunicación son suficientes para comunicarse en el Municipio?					
03	¿Ud. Entiende los mensajes que se da dentro del Municipio?					
04	¿Su conocimiento le proporciona ayuda en su comunicación dentro de la organización?					
05	¿Ud. Considera que el organigrama de la institución le permite tener mayor interrelación con otras áreas del Municipio?					
	Autonomía	5	4	3	2	1
06	¿Ud. toma decisiones en su puesto de trabajo?					
07	¿Ud. es responsable del trabajo que realiza?					

08	¿Ud. conoce las exigencias de su trabajo?					
09	¿Su horario de trabajo le permite desarrollar sus actividades personales?					
10	¿La estructura organizacional (organigrama) le permite tomar decisiones dentro de su puesto de trabajo?					
	Motivación	5	4	3	2	1
11	¿Ud. Cree que los beneficios que le brinda la Municipalidad son adecuadas?					
12	¿Ud. está de acuerdo con el sueldo que percibe?					
13	¿El medio ambiente le permite desenvolverse adecuadamente en su trabajo?					
14	¿Sus aspiraciones se ven prosperas por la políticas del Municipio?					
15	¿El tiempo de vacaciones que le dan por su trabajo es un tiempo suficiente para Ud.?					
	VARIABLE DESEMPEÑO LABORAL					
	Productividad	5	4	3	2	1
1	¿Logra eficientemente las tareas asignadas?					
2	¿Su nivel de producción es acorde a lo que está establecido por las políticas del Municipio?					
3	¿Cumple con las metas establecidas por el Municipio?					
4	¿Cumple con eficacia su trabajo dentro del Municipio?					
5	¿Contribuye con el cumplimiento de los objetivos del Municipio?					
	Eficacia	5	4	3	2	1
6	¿Ud. cumple con Las metas dentro de los cronogramas establecidos?					
7	¿Usted cumple con las tareas asignadas?					
8	¿Ud. conoce las funciones que se desarrolla en su puesto de trabajo?					
9	¿Ud. logra desarrollar su trabajo con calidad?					
10	¿Ud. logra la realizar las actividades que le asignan?					
	Eficiencia	5	4	3	2	1
11	¿Su grado de responsabilidad está acorde a su capacidad profesional?					
12	¿El nivel de conocimiento que posee le permite su desenvolvimiento en su puesto de trabajo?					
13	¿Logra desarrollar con liderazgo y cooperación en su trabajo?					
14	¿Logra adaptarse con rapidez a los cambios que se generan en su entorno?					
15	¿Ud. cree que el tiempo de realización de las actividades que hace es lo óptimo?					

Gracias por su participación.