

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EMPRESA

Escuela Académico Profesional de Administración y Gestión Pública

Tesis

**Clima organizacional y su relación con el desempeño
laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial
de San Román - Juliaca, 2023**

Rubí Milagros Frisancho Mullisaca
Mildred Shantal Yucra Pacori

Para optar el Título Profesional de
Licenciado en Administración y Gestión Pública

Huancayo, 2024

Repositorio Institucional Continental
Tesis digital



Esta obra está bajo una Licencia "Creative Commons Atribución 4.0 Internacional" .

INFORME DE CONFORMIDAD DE ORIGINALIDAD DE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

A	:	Decano de la Facultad de Ciencias de la Empresa
DE	:	John Jesús Granados de la Vega Asesor de trabajo de investigación
ASUNTO	:	Remito resultado de evaluación de originalidad de trabajo de investigación
FECHA	:	25 de Junio de 2024

Con sumo agrado me dirijo a vuestro despacho para informar que, en mi condición de asesor del trabajo de investigación:

Título:

CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE SAN ROMÁN – JULIACA 2023

Autores:

1. RUBI MILAGROS FRISANCHO MULLISACA – EAP. Administración y Gestión Pública
2. MILDRED SHANTAL YUCRA PACORI – EAP. Administración y Gestión Pública

Se procedió con la carga del documento a la plataforma "Turnitin" y se realizó la verificación completa de las coincidencias resaltadas por el software dando por resultado 18 % de similitud sin encontrarse hallazgos relacionados a plagio. Se utilizaron los siguientes filtros:

• Filtro de exclusión de bibliografía	SI	<input checked="" type="checkbox"/>	NO	<input type="checkbox"/>
• Filtro de exclusión de grupos de palabras menores Nº de palabras excluidas (en caso de elegir "SI"): 20	SI	<input checked="" type="checkbox"/>	NO	<input type="checkbox"/>
• Exclusión de fuente por trabajo anterior del mismo estudiante	SI	<input checked="" type="checkbox"/>	NO	<input type="checkbox"/>

En consecuencia, se determina que el trabajo de investigación constituye un documento original al presentar similitud de otros autores (citas) por debajo del porcentaje establecido por la Universidad Continental.

Recae toda responsabilidad del contenido del trabajo de investigación sobre el autor y asesor, en concordancia a los principios expresados en el Reglamento del Registro Nacional de Trabajos conducentes a Grados y Títulos – RENATI y en la normativa de la Universidad Continental.

Atentamente,

La firma del asesor obra en el archivo original

(No se muestra en este documento por estar expuesto a publicación)

Dedicatoria

A Dios, por ser mi guía espiritual, que me dio fuerzas para seguir adelante y contribuir a la construcción de una sociedad justa.

A mis padres, hermanos y familiares, por su apoyo incondicional durante el proceso de mi formación profesional y haber logrado uno de mis objetivos tan anhelados.

Rubí Milagros Frisancho Mullisaca

A mi familia, quienes me dieron todo su apoyo en el transcurso de la realización de esta tesis guiándome y brindándome su fortaleza, y a las personas que de alguna manera me apoyaron en la realización de esta tesis.

Mildred Shantal Yucra Pacori

Agradecimientos

A Dios, por ser nuestro guía espiritual, permitirnos gozar de salud para terminar de manera satisfactoria nuestros estudios universitarios.

A nuestros padres, por su apoyo incondicional, tanto en nuestra vida personal y profesional.

A nuestro asesor, magíster John Jesús Granados de la Vega, por el apoyo incondicional en todo el proceso de la elaboración de la presente tesis, asimismo, por sus recomendaciones y correcciones que nos ayudó a terminar satisfactoriamente nuestra investigación.

A nuestra casa de estudios, por habernos aceptado ser parte de ella y habernos ofrecido una formación académica de calidad y prestigio.

A nuestras familias, por su comprensión y estímulo constante, y el apoyo incondicional que nos estuvieron brindando a lo largo de la realización de nuestra tesis.

Al realizar esta tesis pudimos inculcarnos un sentido de seriedad, responsabilidad y un rigor académico sin los cuales no podríamos haber logrado tener una formación completa.

Gracias a todas las personas que nos estuvieron apoyando en este nuevo logro de nuestras vidas, logrando concluir con éxito nuestra tesis.

Les expresamos nuestro más profundo agradecimiento por la guía y apoyo que se nos fue brindando durante todo este tiempo, a quienes siempre estuvieron dispuestos a escuchar y brindar consejos valiosos.

Índice de Contenidos

Dedicatoria.....	iv
Agradecimientos	v
Índice de Contenidos	vi
Índice de Tablas.....	x
Índice de Figuras	xi
Resumen.....	xiii
Abstract	xiv
Introducción	xv
Capítulo I.....	16
Planteamiento del Estudio	16
1.1. Delimitación de la Investigación	16
1.1.1. Territorial	16
1.1.2. Temporal	16
1.1.3. Conceptual.....	16
1.2. Planteamiento del Problema.....	16
1.3. Formulación del Problema	24
1.3.1. Problema General	24
1.3.2. Problemas específicos	24
1.4. Objetivos de la Investigación.....	25
1.4.1. Objetivo General	25
1.4.2. Objetivos Específicos	25
1.5. Justificación de la Investigación.....	25
1.5.1. Justificación Teórica.....	25

1.5.2. Justificación Práctica	26
Capítulo II.....	27
Marco Teórico	27
2.1. Antecedentes de la Investigación	27
2.1.1 Artículos Científicos	27
2.1.2 Tesis Nacionales e Internacionales	28
2.1.2.1. Tesis Nacionales.....	28
2.1.2.2. Tesis Internacionales	29
2.2. Bases Teóricas	30
2.2.1. Clima Organizacional.....	30
2.2.1.1. Definición.....	30
2.2.1.2. Dimensiones del Clima Organizacional	31
2.2.1.3. Características del Clima Organizacional	32
2.2.1.4. Elementos del Clima Organizacional	33
2.2.1.5. Importancia del Clima Organizacional	34
2.2.2. Desempeño Laboral.....	34
2.2.2.1. Definición.....	34
2.2.2.2. Dimensiones del Desempeño Laboral.....	35
2.2.2.3. Características del Desempeño Laboral	36
2.2.2.4. Elementos del Desempeño Laboral.....	36
2.2.2.5. Importancia del Desempeño Laboral	37
2.3. Definición de Términos Básicos.....	37
Capítulo III.....	41
Hipótesis y Variables	41
3.1. Hipótesis	41

3.1.1. Hipótesis General	41
3.1.2. Hipótesis Específicas.....	41
3.2. Identificación de las Variables.....	41
3.3. Operacionalización de las Variables	42
Capítulo IV	44
Metodología	44
4.1. Enfoque de la Investigación	44
4.2. Tipo de Investigación.....	44
4.3. Nivel de investigación.....	45
4.4. Método de investigación.....	45
4.5. Diseño de investigación.....	46
4.6. Población y Muestra.....	46
4.6.1. Población	46
4.6.2. Muestra.....	46
4.6.2.1. Unidad de Análisis	48
4.6.2.2. Tamaño de la Muestra	48
4.6.2.3. Selección de la Muestra	48
4.7. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos	49
4.7.1. Técnicas.....	49
4.7.2. Instrumentos	49
4.7.2.1. Diseño	50
4.7.2.2. Confiabilidad.....	50
4.7.2.3. Validez	50
4.8. Técnicas Estadísticas de Análisis de Datos.....	51
4.8.1. Técnicas.....	51

Capítulo V	52
Resultados	52
5.1. Descripción del Trabajo de Campo.....	52
5.2. Presentación de Resultados	52
5.3. Discusión de Resultados.....	67
Conclusiones	74
Recomendaciones	75
Lista de Referencias	76
Apéndices	84

Índice de Tablas

Tabla 1 Operacionalización de las variables.....	42
Tabla 2 Iniciativa por parte de los trabajadores	52
Tabla 3 Existe una adecuada presentación personal de cada trabajador.....	53
Tabla 4 Existe una correcta disciplina entre los trabajadores de la Municipalidad	54
Tabla 5. Existe una buena actitud cooperativa entre los trabajadores	55
Tabla 6 Los procedimientos operativos aportan adecuadamente a la mejora en la actuación	56
Tabla 7 Las técnicas operativas aportan un desempeño laboral óptimo para la mejora en la actuación	57
Tabla 8 Los jefes demuestran los valores necesarios para ser un líder dentro de la municipalidad	58
Tabla 9 Los jefes aplican las normas establecidas por la municipalidad.....	59
Tabla 10 Los jefes realizan procedimientos adecuados	60
Tabla 11 Existe contacto directo entre los jefes y los trabajadores de la municipalidad.....	61
Tabla 12 Existe un ambiente de respeto entre los jefes y los trabajadores de la municipalidad	62
Tabla 13 Los jefes se han ganado la confianza de los trabajadores de la municipalidad	63
Tabla 14 Existe una estimulación adecuada por parte de los jefes hacia los trabajadores	64
Tabla 15 Los jefes motivan la persistencia de los trabajadores en el cumplimiento de sus funciones.....	65
Tabla 16 Los jefes realizan una correcta dirección para el cumplimiento de funciones de los trabajadores.....	66

Índice de Figuras

Figura 1. Fachada de la Municipalidad Provincial de San Román	19
Figura 2. Área de trámite documentario	20
Figura 3. Oficinas de la municipalidad provincial	20
Figura 4. Solicitud de acceso a la información pública y hoja de seguimiento	21
Figura 5. Seguimiento de la solicitud de acceso a la información pública	22
Figura 6. Respuesta a la solicitud por acceso a la información pública	23
Figura 7. Tamaño de muestra seleccionado	48
Figura 8. Iniciativa por parte de los trabajadores	53
Figura 9. Existe una adecuada presentación personal de cada trabajador	54
Figura 10. Existe una correcta disciplina en los trabajadores de la Municipalidad	55
Figura 11. Existe una buena actitud cooperativa entre los trabajadores	56
Figura 12. Los procedimientos operativos aportan adecuadamente a la mejora en la actuación	57
Figura 13. Las técnicas operativas aportan un desempeño laboral óptimo para la mejora en la actuación.....	58
Figura 14. Los jefes demuestran los valores necesarios para ser un líder dentro de la municipalidad	59
Figura 15. Los jefes aplican las normas establecidas por la municipalidad	60
Figura 16. Los jefes realizan procedimientos adecuados.....	61
Figura 17. Existe contacto directo entre los jefes y los trabajadores de la municipalidad	62
Figura 18. Existe un ambiente de respeto entre los jefes y los trabajadores de la municipalidad	63
Figura 19. Los jefes se han ganado la confianza de los trabajadores de la municipalidad	64

Figura 20. Existe una estimulación adecuada por parte de los jefes hacia los trabajadores	65
Figura 21. Los jefes motivan la persistencia de los trabajadores en el cumplimiento de sus funciones	66
Figura 22. Los jefes realizan una correcta dirección para el cumplimiento de funciones de los trabajadores	67

Resumen

El objetivo de la investigación fue determinar la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de San Román – Juliaca en 2023. El enfoque metodológico adoptado fue cuantitativo, utilizando un diseño de investigación aplicada y correlacional. La muestra consistió en 341 trabajadores de dicha municipalidad. Los resultados indicaron que existe una correlación entre el clima organizacional y el desempeño laboral. Se observó que el 24 % de los participantes mostraron desacuerdo, el 22 % estuvo de acuerdo y el 19 % estuvo totalmente de acuerdo con la actitud favorable hacia su desempeño laboral en la organización. En conclusión, se determinó que el ambiente interno de la organización tiene un impacto significativo en la manera en que los empleados llevan a cabo sus responsabilidades.

Palabras claves: clima organizacional, correlación, desempeño laboral, municipalidad provincial, trabajadores

Abstract

The aim of the study was to determine the correlation between the organizational climate and the work performance of employees at the Provincial Municipality of San Román - Juliaca in 2023. Employing a quantitative approach, the research was of an applied and correlational nature, involving a sample of 341 workers from the mentioned institution. Findings revealed that regarding the initiative demonstrated by workers towards maintaining a positive attitude in their work performance within the Provincial Municipality of San Román, 24% of respondents disagreed, while 22% agreed and 19% fully agreed. This underscores a direct link between the organizational climate and the work performance of employees, emphasizing the considerable impact of the internal organizational environment on their task execution and responsibilities.

Keywords: correlation, organizational climate, provincial municipality, work performance, workers

Introducción

La relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral es un tema de gran importancia a nivel internacional y nacional, especialmente en entidades públicas como la Municipalidad Provincial de San Román - Juliaca en el 2023. A nivel global, se ha demostrado que un clima laboral positivo está estrechamente relacionado con un mejor rendimiento de los empleados, lo que destaca la importancia de crear entornos de trabajo favorables. En el contexto peruano, los desafíos en la gestión del clima organizacional y la motivación de los empleados en el sector público afectan la calidad de los servicios ofrecidos a la comunidad. Por lo tanto, comprender esta dinámica es esencial para mejorar la eficiencia y eficacia de los servicios públicos. El análisis de esta relación en la Municipalidad de San Román - Juliaca en el 2023 es fundamental, ya que un clima laboral favorable puede aumentar la satisfacción de los empleados y mejorar la calidad de los servicios públicos. Las conclusiones y recomendaciones de este estudio tienen un alcance nacional y pueden guiar la gestión del clima organizacional en todas las municipalidades del país, lo que contribuirá al bienestar general de la sociedad peruana.

Capítulo I

Planteamiento del Estudio

1.1. Delimitación de la Investigación

1.1.1. Territorial

La investigación está delimitada territorialmente en la provincia de San Román – Juliaca.

1.1.2. Temporal

La investigación está delimitada temporalmente en el 2023.

1.1.3. Conceptual

La investigación está delimitada conceptualmente a las variables: clima organizacional y desempeño laboral.

1.2. Planteamiento del Problema

Aldaz et al. (2022) investigaron la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral mediante un enfoque cuantitativo y básico. Utilizaron un diseño descriptivo, no experimental y transversal correlacional, con una muestra censal de 40 participantes. Los resultados indicaron una correlación significativa entre ambas variables, con un nivel de significancia menor a 0.05.

Penachi (2019) también exploró esta relación utilizando un diseño similar, con una muestra censal de 40 participantes. Los hallazgos demostraron una correlación significativa entre el clima organizacional y el desempeño laboral, destacando la importancia de la

eficiencia, la eficacia y la calidad.

Chagray (2020) examinó la relación entre el clima organizacional y el rendimiento laboral con un enfoque descriptivo, transversal y correlacional, aplicando un cuestionario a 40 empleados. Los resultados mostraron una correlación significativa entre el entorno laboral y el desempeño, sugiriendo que la empresa tiene un clima organizacional favorable.

Barboza et al. (2021) buscaron establecer la correlación entre el clima organizacional y el desempeño laboral utilizando un diseño correlacional no experimental y transversal, con una muestra censal de 18 participantes. Los resultados revelaron una correlación positiva significativa entre las variables, con un nivel de significancia menor a 0.05.

Paredes y Quiroz (2021) exploraron esta relación en las cadenas de supermercados en Ecuador, utilizando un enfoque cuantitativo, no experimental y transversal correlacional, con una muestra de 379 trabajadores. Aunque no encontraron una conexión definitiva, sugirieron que es crucial establecer ambientes organizacionales propicios.

Carhuayal (2020) argumentó que el clima organizacional influye significativamente en el rendimiento laboral, ya que un ambiente positivo puede motivar a los empleados, mientras que uno negativo puede inhibir su desempeño y compromiso.

Sumba et al. (2022) sostuvieron que el clima organizacional está estrechamente relacionado con el desempeño laboral, destacando la importancia de la comunicación efectiva y el liderazgo motivador. Sugirieron que un ambiente laboral desfavorable puede afectar negativamente el rendimiento, recomendando un enfoque de liderazgo democrático.

Palacios (2019) afirmó que un clima organizacional negativo puede desmotivar a los empleados y aumentar los niveles de estrés, afectando negativamente el rendimiento laboral. Destacó la importancia de un buen ambiente laboral para el éxito organizacional.

Mendoza et al. (2022) enfatizaron la importancia de promover un clima organizacional saludable, aunque también señalaron que factores como la remuneración y el reconocimiento son cruciales para el rendimiento laboral.

Izquierdo y Ramos (2019) afirmaron que el liderazgo es clave para el desempeño laboral, ya que puede influir en la percepción del ambiente organizacional y fomentar la participación y el compromiso de los empleados. Argumentaron que un liderazgo inclusivo puede mejorar el rendimiento y la dedicación hacia los objetivos organizacionales.

La Municipalidad Provincial de San Román, ubicada en Juliaca, Puno, es una entidad estatal creada en 1926. En 2023, contaba con 748 servidores bajo distintos regímenes laborales. Se encuentra en la meseta del Kollao, en el departamento de Puno, con coordenadas específicas proporcionadas por el Instituto Nacional de Estadística e Informática.

- 15° 29' 24" de latitud sur
- 70° 08' 00" de longitud oeste

Los límites, de acuerdo con el INEI, de la provincia de San Román son:

- Norte: provincia de Lampa y Azángaro
- Sur: provincia de Puno
- Este: provincia de Huancané y Azángaro
- Oeste: región Arequipa y región Moquegua

La altitud, conforme a la estructuración regional del Dr. Javier Pulgar Vidal, del distrito de Juliaca se ubica, en la zona de las tierras altas o región Suni, a 3825 m s. n. m. zona central.

La superficie de la provincia de San Román tiene una extensión de 2277.63 kilómetros cuadrados.



Figura 1. Fachada de la Municipalidad Provincial de San Román

Como se observa en la figura 1, la Municipalidad Provincial de San Román de Juliaca abarca una infraestructura propia ubicada en el jr. Jáuregui 321, Centro Cívico – Plaza de Armas de la ciudad de Juliaca.



Figura 2. Área de trámite documentario

Se observa en la figura 2, que la subgerencia de trámite documentario está ubicada en el lado izquierdo de la entrada principal de la municipalidad, es el área encargada de la recepción de todos los documentos que ingresan a la oficina, para poder ser derivados a sus respectivas gerencias a petición del usuario como también tiene la finalidad de registrar todos los documentos que ya han sido recibidos.



Figura 3. Oficinas de la municipalidad provincial

Se observa en la figura 3, algunas oficinas de la Municipalidad, 2023.

Figura 4. Solicitud de acceso a la información pública y hoja de seguimiento
Nota. Extraído de la página de la Municipalidad.

Como se observa en la figura 4, el formato al acceso a la información pública está dirigido a Secretaría General con fecha 21/7/2023, solicitando la siguiente información para el proyecto de investigación:

- Cantidad de personal que labora en la municipalidad
- Cantidad de gerencias y subgerencias de la municipalidad
- Datos de los trabajadores en función al clima organizacional y desempeño laboral.



Figura 5. Seguimiento de la solicitud de acceso a la información pública

Como se observa en la figura 5, al iniciar el seguimiento con fecha 24/7/2023 se derivó la solicitud al área de Recursos Humanos, siendo derivada al área de Escalafón para que puedan brindar la información solicitada y siendo derivada nuevamente al área de Recursos Humanos, la respuesta a la solicitud fue remitida nuevamente a Secretaria General, quien brindó la información requerida pidiéndose el pago a caja por concepto de copia simple de 6 folios.

JULIACA
"Capital de la Integración Andina"
INFORME N° 293-2023-MPSR-J/GA/SG-RRHH/ESCA

PARA : Abog. RUDY N. ZUÑIGA CALLA
SUB GERENTE DE RECURSOS HUMANOS

DE : SR. JESUS PEPE MULLISACA QUISPE
(e) JEFE AREA DE ESCALAFON

REFERENCIA : REQUERIMIENTO DE INFORMACION N° 355-2023-MPSR-J/SG, RUT. N° 026973-2023-Provido n° 8799-2023.

ASUNTO : Solicita Información

FECHA : Juliaca, 31 de Julio del 2023.

VISTO. El documento de la referencia donde solicita Información

PRIMERO: Mediante al acceso a la información pública Presentado, solicita Cantidad de Personal en la Municipalidad año 2023, cuantas Gerencias y Sub Gerencias Cuenta la Municipalidad año 2023. Datos de los Trabajadores en Función al Clima Organizacional y Desempeño Laboral año 2023.

SEGUNDO: Informamos lo siguiente:

- De la cantidad de personal de Personal que Labora en la Municipalidad año 2023;
 - Personal Nombrado D. L. N° 276, son 246 Servidores
 - Personal Contratado Permanente D. L. n° 276. 43 servidores
 - Personal Obrero Contratado Permanente, D.L. Ley n° 728, son 290 servidores,
 - Personal en Modalidad Contrato administrativo de servicios CAS-2023, son 169 servidores.
- De las Gerencia y Sub Gerencias que Cuenta La Municipalidad año 2023;
 - son 14 Gerencias,
 - son 39 Sub gerencias,
- Datos de los Trabajadores en Función al Clima Organizacional y Desempeño Laboral año 2023.
 - *Los Servidores Municipales de San Román están Distribuidos de acuerdo a su Formación Académica y Conocimiento Laboral en; Órgano de Dirección, Órgano de control, Órgano de Defensa Judicial, Órgano de Asesoramiento, Órgano de Apoyo, Órgano de Línea y Órgano desconcentrado. Por lo que no podemos precisar datos y funciones por ser dependientes de su jefes inmediatos de cada gerencia y Sub Gerencia.

Para mayor veracidad adjunto, Organigrama Municipal textual según CAP- Provisional.

Es todo en cuanto informo a Ud. Para fines pertinentes.
Atentamente

31 JUL 2023

GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN
SUBGERENCIA DE RECURSOS HUMANOS

San Román
JULIACA
100
1904 - 2023

San Román N° 321 Centro Chico - Plaza de Armas
Central Telefónica (051) 520201
www.gob.pe/municipiosanroman.com
mpro@munisanroman.gob.pe

Figura 6. Respuesta a la solicitud por acceso a la información pública
Nota. Respuesta de la Municipalidad a la solicitud

Como se puede observar en la figura 6, con fecha 14/8/2023 se da la respuesta a la solicitud al acceso a la información pública.

Luego de una pequeña descripción de la Municipalidad, sus instalaciones de sus oficinas, sus servicios que presta a los usuarios y su forma de trabajo, los problemas identificados son los siguientes:

- Infraestructura inadecuada con la que cuenta para la cantidad de población y usuarios que atender.
- Bajo nivel de atención hacia los usuarios que requieren los servicios de la municipalidad.
- Mala organización en la documentación de la municipalidad.

- Carencia de un buen equipamiento.
- Mal trato de los trabajadores hacia los usuarios.
- Poca eficiencia por parte de los trabajadores hacia los usuarios.
- Inadecuada instalación de sus oficinas para una mejor atención al usuario.
- Los servicios que presenta al usuario son deficientes (documentos derivados a oficinas que no corresponden, respuestas a la solicitud que no corresponde, trámite burocrático, exceso de tiempo en los trámites, etc.).

Por lo tanto, para entender, se realizó la siguiente investigación en cuanto a su clima organizacional y si este se conecta con el desempeño laboral de sus trabajadores, de ahí la iniciativa a investigar en la Municipalidad para buscar respuestas. Si bien es cierto que por fortaleza es que ya está desarrollada como institución y destaca por el cumplimiento de las funciones como institución del Estado, pero sus debilidades serían que si no maneja un adecuado clima organizacional tendría un declive en el adecuado funcionamiento del recurso humano, ya que enfrentaría baja productividad laboral, al no contar con un ambiente idóneo para el desenvolvimiento de los funcionarios que garantice el cumplimiento óptimo de sus labores, con confianza, esmero y plena satisfacción.

1.3. Formulación del Problema

1.3.1. Problema General

PG. ¿Qué relación existe entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de San Román – Juliaca, 2023?

1.3.2. Problemas específicos

PE1. ¿Qué relación existe entre el liderazgo y el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de San Román – Juliaca, 2023?

PE2. ¿Qué relación existe entre las relaciones interpersonales y el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de San Román – Juliaca, 2023?,

PE3. ¿Qué relación existe entre la motivación y el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de San Román – Juliaca, 2023?

1.4. Objetivos de la Investigación

1.4.1. Objetivo General

OG. Determinar la relación que existe entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de San Román – Juliaca, 2023.

1.4.2 Objetivos Específicos

OE1. Identificar la relación que existe entre el liderazgo y el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de San Román – Juliaca, 2023.

OE2. Definir la relación que existe entre las relaciones interpersonales y el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de San Román – Juliaca, 2023.

OE3. Identificar la relación que existe entre la motivación y el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de San Román – Juliaca, 2023.

1.5. Justificación de la Investigación

1.5.1. Justificación Teórica

La tesis planteó reconocer datos provenientes de investigaciones previas acerca del entorno laboral y el rendimiento en el trabajo. El enfoque de la tesis se dirigió hacia los empleados que pertenecen a la Municipalidad. Adicionalmente, esta contribuye a reforzar los cimientos conceptuales actuales y establece un conjunto de información que resultará provechoso para investigaciones posteriores.

1.5.2. Justificación Práctica

La tesis resaltó la relevancia de la conexión entre el clima organizacional y su impacto en el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad; por lo tanto, a través de la ejecución de esta investigación, se pudo identificar el problema y se propondrán tácticas que, al implementarse, contribuirán a su resolución. Asimismo, colaborará en la formulación de estrategias para mejorar las relaciones entre los colegas, con el fin de fomentar un entorno amigable y proporcionar un servicio de alta calidad.

Capítulo II

Marco Teórico

2.1. Antecedentes de la Investigación

2.1.1 Artículos Científicos

Quinto et al. (2022) llevaron a cabo un estudio sobre la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral, con el objetivo de describir esta conexión. Utilizaron un enfoque metodológico básico y cuantitativo, con un diseño descriptivo no experimental de tipo transversal y correlacional. La muestra incluyó a cuarenta participantes seleccionados exhaustivamente, y se recolectaron datos mediante un cuestionario. Los resultados mostraron una correlación notablemente fuerte entre ambas variables, con un nivel de significancia inferior a 0.05.

Por otro lado, Penachi (2019) investigó la relación entre el ambiente organizacional y la productividad en el trabajo, con el propósito de determinar esta conexión. Utilizó un enfoque metodológico básico y un diseño descriptivo no experimental de tipo transversal y correlacional. La muestra consistió en cuarenta participantes seleccionados de manera completa, y se utilizó un cuestionario para recolectar datos. Los resultados evidenciaron una relación importante entre las variables, destacando la eficiencia, eficacia y calidad en el trabajo.

Chagray et al. (2020) analizaron la relación entre el entorno laboral y el rendimiento en el trabajo, con el objetivo de describir esta conexión. Emplearon un enfoque descriptivo con un diseño transversal y correlacional, utilizando una muestra de 40 empleados de la compañía y aplicando un cuestionario. Los resultados mostraron una significativa correlación entre el ambiente organizacional y el desempeño laboral, concluyendo que la empresa posee un ambiente favorable que impacta positivamente en la efectividad de sus empleados.

En otro estudio, Barboza et al. (2021) investigaron la relación entre el ambiente laboral y la efectividad en el trabajo, con el fin de establecer esta interconexión. Utilizaron un enfoque cuantitativo con un diseño no experimental correlacional y transversal, con una muestra de 18 participantes a quienes se les administró una encuesta. Los resultados destacaron una correlación altamente positiva entre las variables, con un nivel de significancia de $0,01 < 0,05$, concluyendo que hay una relación genuina entre ambas.

Guerra (2021) analizó la relación entre el ambiente y el desempeño laboral, buscando determinar el grado de vinculación entre la eficacia del entorno organizacional y el rendimiento laboral del personal militar en el instituto. Utilizó un enfoque aplicado con un nivel descriptivo-correlacional y un diseño no experimental, con una muestra de 120 estudiantes a quienes se les administró un cuestionario. Los resultados mostraron una correlación significativa entre la eficiencia del ambiente organizacional y el nivel de desempeño en el trabajo.

2.1.2 Tesis Nacionales e Internacionales

2.1.2.1. Tesis Nacionales

Ochoa y Vicuña (2021) abordaron la importancia del clima organizacional y el desempeño laboral en una empresa, destacando la falta de desarrollo adecuado del clima organizacional en la organización estudiada, según los resultados obtenidos de un cuestionario aplicado a 35 colaboradores. La metodología utilizada fue descriptiva y correlacional, con un diseño no experimental.

Ruiz (2021) también exploró la conexión entre el clima laboral y el crecimiento de los trabajadores, encontrando que la falta de aplicación del clima laboral y la dimensión de desempeño laboral afecta negativamente a la empresa, según los resultados obtenidos de un cuestionario aplicado a 79 trabajadores. La metodología empleada fue descriptiva,

correlacional y no experimental.

Chagua (2019) investigó la relación entre el clima organizacional y la efectividad laboral, encontrando que el ambiente organizacional influye positivamente en el rendimiento laboral, según los resultados obtenidos de una muestra de 1500 empleados de la empresa. La metodología utilizada fue cuantitativa, explicativa y no experimental.

Bravo (2019) examinó la conexión entre el clima organizacional y el desempeño laboral, concluyendo que la falta de aplicación adecuada del clima organizacional afecta negativamente el desempeño laboral de los trabajadores, según los resultados obtenidos de una encuesta aplicada a 61 colaboradores. La metodología empleada fue cuantitativa y no experimental.

Peralta (2019) investigó el impacto del clima organizacional en el desempeño laboral, encontrando una relación significativa entre ambas variables, según los resultados obtenidos de una encuesta aplicada a una población de 90 personas. La metodología utilizada fue cuantitativa, descriptiva y no experimental.

2.1.2.2. Tesis Internacionales

García y Vanga (2021) resaltaron la importancia del clima organizacional y la motivación laboral como elementos fundamentales para las estrategias de mejora institucional, enfatizando la necesidad de fortalecer los lazos laborales en toda la empresa. Su investigación, basada en un enfoque cuantitativo y un muestreo censal, reveló deficiencias en el clima organizacional que pueden afectar la motivación de los trabajadores.

Paredes y Quiroz (2021) investigaron el desempeño laboral en supermercados, destacando los desafíos que enfrentan para mantener constantemente a sus clientes. Su estudio, de enfoque cuantitativo, no experimental y diseño transversal correlacional, concluyó que el ambiente laboral en estas cadenas no se alinea adecuadamente con el rendimiento de

los trabajadores, posiblemente debido a la carga laboral.

Moreno et al. (2022) centraron su investigación en el impacto del clima organizacional en el desempeño laboral de las Mipyme en Ecuador. Utilizando un enfoque cualitativo, encontraron que el clima organizacional es fundamental para el desempeño laboral, ya que influye en aspectos como la comunicación, relaciones interpersonales y motivación.

Grimaldos et al. (2019) destacaron la importancia del clima organizacional y el desempeño laboral para el desarrollo de las organizaciones, señalando que su implementación adecuada puede conducir al crecimiento y bienestar en la empresa. Su investigación, centrada en la empresa Restcafe S. A. S., mostró que la falta de implementación adecuada de estos conceptos afecta negativamente a la empresa.

Clark (2019) realizó un estudio sobre el desempeño laboral en el sector turístico, resaltando su importancia para la economía mexicana. Su investigación, de metodología cuantitativa, concluyó que es necesario mejorar el desempeño laboral para garantizar una adecuada satisfacción laboral y condiciones de trabajo.

2.2. Bases Teóricas

2.2.1. Clima Organizacional

2.2.1.1. Definición

Es el ambiente que prevalece entre los integrantes de una organización, conocido como «clima organizacional» o «clima laboral», y se vincula con el nivel de incentivo de los individuos. En otras palabras, está fundamentado en los estados emocionales de los empleados.

Así mismo, según Chiavenato (2019), estos estados se originan a raíz de cómo los individuos perciben distintos elementos en su organización, por ejemplo, la interacción con sus colegas, la dirección de sus superiores, sus conexiones interpersonales y el estímulo que

experimentan, entre otros aspectos.

Por su parte, Mishra y Kumar (2019), refieren que el clima organizacional es una función del individuo y con el ambiente propio de la organización.

Igualmente, para Tahir (2020), el clima organizacional refleja la visión conjunta que los trabajadores tienen en relación con las políticas oficiales de su empleador y las prácticas no estructuradas de su dirección.

Orellana (2019), afirma que el clima organizacional se origina a partir de las acciones de sus empleados y se manifiesta en las actitudes que adoptan al interactuar entre ellos (pág. 48).

2.2.1.2. Dimensiones del Clima Organizacional

Según Ameri et. al. (2020) las dimensiones del clima organizacional son tres:

El liderazgo: sostienen Vera y Suárez (2018), que es aquella relación ejercida por individuos específicos, mayormente líderes, sobre las acciones de otros con el fin de alcanzar objetivos. No sigue un modelo fijo, ya que está sujeto a varias condiciones en el entorno social, como valores, reglas y métodos, además de ser circunstancial.

Las relaciones interpersonales: refiere Jung (2018), que las conexiones interpersonales se refieren a las relaciones y sentimientos que se establecen entre personas, originadas de manera espontánea debido a su propia naturaleza y el contacto directo entre ellas, y que se mantienen de manera constante; por otro lado, Montijo (2020), indica que son vínculos fuertes que se sienten por individuos más adyacentes a uno, basadas en un mutuo respeto, en una confianza y lealtad, y estas pueden servir para conseguir o brindar apoyo, cuidado e incluso amor.

La motivación: al respecto, Mishra y Kumar (2019), refieren que en el contexto organizacional, la motivación engloba los procedimientos psicológicos que generan la

activación, orientación y continuación de acciones intencionadas dirigidas hacia los fines de la organización. Para Chiavenato (2019), es el factor que incita a una persona a obrar de cierta forma, o al menos, que provoca una inclinación hacia un comportamiento particular. Para Vera y Suárez (2018), son los factores que impactan en la intensidad del esfuerzo laboral de los empleados en la organización. Incluye los objetivos y las expectativas que las personas tienen en su entorno organizativo. También abarca las reacciones y actitudes naturales que surgen en las personas cuando ciertos estímulos del entorno circundante se hacen presentes.

2.2.1.3. Características del Clima Organizacional

Según Vásquez et. al. (2021) mencionan a las siguientes:

- Ambiente físico: el ambiente organizacional o laboral se configura a partir de un entorno físico compartido por todos los miembros de una empresa.
- Ambiente social: este entorno es configurado por las interacciones entre las personas, ya sea dentro del mismo departamento o en otros sectores de la empresa.
- Estructura: Todos estos individuos comparten elementos como la estructura organizativa, la manera de liderar, la formalidad, los horarios laborales y de descanso, así como espacios recreativos, entre otros aspectos.
- Comportamiento organizacional: Se refiere a elementos como la eficiencia, la puntualidad y cumplir los objetivos personales y de cada sector.
- Comunicación: En un entorno de trabajo predefinido, se busca promover un estilo de comunicación, con el propósito de aumentar la eficiencia y establecer un ambiente propicio para generar mayores ganancias para la empresa.
- Motivación: Se origina no solo a partir de condiciones laborales agradables, sino también debido a una serie de atributos de la cultura de la organización, que incluyen desde un ambiente cómodo para realizar las tareas laborales hasta regalos en ocasiones especiales,

bonos adicionales, compensación por horas extras, recompensas por la productividad, entre otros.

- **Liderazgo:** Los líderes tienen la responsabilidad de crear un ambiente de trabajo agradable y positivo, de manera que cada individuo se sienta motivado y sea impulsado a alcanzar los objetivos de la organización.
- **Pertenencia:** El sentimiento de pertenencia o identificación promueve emociones de unidad y genera la sensación no solo de formar parte del grupo, sino de ser parte integral de él.
- **Capacitación:** Principalmente, la formación se integra en la motivación de los individuos dentro de la organización, y, por consiguiente, en el ambiente laboral. El propósito no se limita únicamente a incentivarlos, sino a instruirlos en distintos campos para enriquecer su bagaje de conocimientos.
- **Evaluación:** Las evaluaciones ocurren de manera periódica, ya sea cada seis meses o cada año. Son diseñadas con la colaboración de colegas y superiores, estableciendo objetivos que resaltan las habilidades sobresalientes de cada persona y se enfocan en mejorar sus áreas de oportunidad.

2.2.1.4. Elementos del Clima Organizacional

Según Chiavenato (2019), engloba el entorno interno de una organización, siendo un entorno psicológico distintiva que prevalece en cada entidad. También hace mención de que el concepto de ambiente organizacional abarca diferentes facetas de la situación, que se superponen en varios grados, como el tipo de organización, la tecnología, las políticas, los objetivos operativos y las regulaciones internas (factores estructurales); además de las actitudes, valores y modos de interacción social que son alentados o desalentados (factores sociales).

Los tipos de clima organizacional, según Grimaldos et. al. (2019), son tres:

El clima autoritario: distinguido por una fuerte urgencia de control, actitudes desfavorables hacia el equipo, limitada eficiencia y reducida sensación de contenido.

El clima amistoso: elevada motivación para la pertenencia, gran satisfacción laboral, actitudes favorables hacia el equipo y rendimiento bajo.

El clima de logro: marcada motivación hacia el logro, notable satisfacción laboral, actitudes constructivas hacia el equipo y productividad elevada.

2.2.1.5. Importancia del Clima Organizacional

Salguero y García (2021), argumentan que la relevancia de establecer un entorno laboral positivo radica en su capacidad para aumentar la productividad, fomentar la creatividad y la innovación, crear un ambiente de trabajo más agradable y optimista, promover la diversidad y la inclusión, reducir la ausencia de empleados, disminuir gastos y elevar el rendimiento, lo que finalmente conduce al logro de metas exitosas. Por su parte, Vargas (2019), expone que el ambiente tiene la capacidad de influir directamente en el rendimiento y la motivación de manera inmediata. Además, señala que también provoca respuestas a niveles más profundos, ejerciendo una relación en el nivel de compromiso con la empresa; esto ha llevado a las organizaciones a mantener una preocupación constante por supervisar la evolución de su ambiente y a implementar estrategias que permitan mantener la satisfacción a lo largo del tiempo de manera efectiva.

2.2.2. Desempeño Laboral

2.2.2.1. Definición

Chiavenato (2019), afirma que abarca el rendimiento laboral, se caracteriza por la capacidad de una persona para realizar, ejecutar, llevar a cabo y generar tareas de manera eficiente, en menos tiempo, con menor esfuerzo y mayor calidad. La evaluación juega un rol

importante en esta definición, ya que determina el nivel de desenvolvimiento y resultados obtenidos (pág. 23).

Chagray et al. (2020) define que corresponde a la efectividad de los empleados en las organizaciones, con los individuos desempeñando sus funciones con alta competencia y satisfacción en su trabajo (pág. 14).

2.2.2.2. Dimensiones del Desempeño Laboral

Según Chiavenato (2019), se exponen las dimensiones del rendimiento en el trabajo, que abarcan tanto los aspectos de actitud como los operativos.

Factores actitudinales incluyen elementos como la iniciativa, apariencia personal, disciplina, interés, actitud cooperativa, creatividad, habilidades de seguridad, responsabilidad y discreción. En cuanto a la disciplina, esta se refiere a acciones que se ajustan al código de conducta de la empresa y son adoptadas por todos sus miembros. La actitud cooperativa se manifiesta al enfocarse en el trabajo, lo que fomenta el compañerismo y la solidaridad. También indica la disposición para generar oportunidades, mejorar resultados y tomar la iniciativa sin depender de la guía de un experto, demostrando productividad y autorresponsabilidad. En cuanto a la responsabilidad, esta radica en completar las tareas asignadas relacionadas con la resolución de problemas y lograr los resultados esperados por la empresa.

Dentro de los factores operativos, se encuentra el conocimiento del trabajo, que abarca los procedimientos y técnicas empleados en el entorno laboral. En relación con la calidad, se refiere a la mejora constante, conduciendo a la consecución exitosa de las tareas. La exactitud representa el objetivo por alcanzar con precisión. Respecto al trabajo en equipo, es la colaboración en la consecución de objetivos compartidos junto a un grupo de colegas (Chiavenato, 2019) (pág. 20).

2.2.2.3. Características del Desempeño Laboral

Olivera (2021) sostiene que las particularidades del rendimiento en el trabajo pueden ser evaluadas y cuantificadas, impactando en los atributos y en los comportamientos derivados de las labores del empleado. Además, aborda el uso del ausentismo como medida de la productividad efectiva, con el fin de mejorar el desempeño, competencias y habilidades del trabajador. En este sentido, la evaluación del rendimiento es considerada como una herramienta crucial en la gestión administrativa.

Igualmente, Chiavenato (2019), señala que esta herramienta ofrece la posibilidad de identificar problemas relacionados con la supervisión de los empleados, la adaptación del empleado a la organización y su posición actual, desacuerdos, subutilización de empleados con un potencial superior al necesario para el puesto, así como, aspectos relacionados con la motivación, entre otros.

También, Ticahuanca y Mamani (2021), opinan que la evaluación del rendimiento propicia el crecimiento personal y profesional, contribuye a aumentar la calidad de vida laboral del empleado. Facilita la identificación de puntos fuertes, promueve la autoevaluación y fomenta la mejora tanto en el desarrollo de la organización como en su competitividad.

2.2.2.4. Elementos del Desempeño Laboral

Vargas (2019), resalta la relevancia de que la evaluación del rendimiento laboral sea equitativa, precisa y eficaz. Asimismo, se destaca su relevancia al estar alineada con los objetivos estratégicos de la compañía y sus iniciativas actuales. La evaluación del rendimiento laboral se reconoce como una herramienta primordial que potencia el desempeño de los trabajadores y, consecuentemente, mejorar el rendimiento global de la empresa.

Según Chagray et. al (2020), el desempeño laboral presenta los siguientes elementos:

- **Objetivos:** los objetivos deben ser claros, específicos y medibles. Conforme a los objetivos

de la empresa y ser alcanzables en un plazo determinado.

- Competencias: se deben evaluar las habilidades, conocimientos y actitudes que posee el trabajador para desempeñar su trabajo.
- Productividad: se debe evaluar la cantidad y calidad del trabajo realizado por el trabajador.
- Comunicación: se debe evaluar la capacidad del trabajador para comunicarse de forma adecuada con sus compañeros de trabajo y con los clientes.
- Trabajo en equipo: se debe evaluar la capacidad del trabajador para trabajar en equipo y colaborar con sus compañeros de trabajo.
- Actitud: se debe evaluar la actitud del trabajador hacia su trabajo y hacia la empresa.

2.2.2.5. Importancia del Desempeño Laboral

La relevancia se relaciona con la identificación de dos categorías de rendimiento en el trabajo, conocidas como el desempeño en las tareas y el desempeño contextual (también llamado cívico).

Al respecto, Tichuanca y Mamani (2021), indican que el primero aborda el papel predefinido que el empleado debe llevar a cabo, estando directamente vinculado con la eficiencia en la realización de actividades que aporten a los objetivos de la organización. Por otro lado, el segundo se caracteriza por una serie de comportamientos que no se enlazan de manera directa con las responsabilidades específicas del puesto, pero que poseen un significado considerable al fomentar un contexto adecuado a nivel organizacional, social y psicológico, lo cual es fundamental para un cumplimiento eficaz de las tareas asignadas.

2.3. Definición de Términos Básicos

- Clima organizacional: conjunto de atributos cuantificables presentes en el entorno laboral, los cuales son percibidos ya sea de manera directa o indirecta por los trabajadores dentro

de una entidad, ejerciendo influencia sobre su nivel de motivación y conducta.

- **Medición del desempeño laboral:** se puede considerar a través de aspectos tales como habilidades, capacidad de ajuste, interacción, eficiencia en la labor, excelencia en el desempeño, disposición, entre otros.
- **Evaluación del desempeño laboral:** es un principal recurso para elevar el desempeño de los trabajadores y, en consecuencia, para potenciar el funcionamiento global de la empresa.
- **Objetivos:** los objetivos deben ser claros, específicos y medibles. Estos objetivos deben estar en consonancia con los propósitos de la compañía y pueden ser alcanzados en un lapso determinado.
- **Competencias:** es necesario analizar las destrezas, saberes y disposiciones de los compañeros para ejecutar sus labores.
- **Comunicación:** es imperativo valorar la capacidad de los empleados para establecer una comunicación eficaz con sus colegas y clientes.
- **Trabajo en equipo:** es esencial someter a evaluación a los empleados por sus aptitudes de colaboración en equipo y su capacidad para trabajar de manera conjunta con sus colegas.
- **Actitud:** examinar la disposición de los empleados en conexión a sus funciones laborales y la organización.
- **Percepción:** el clima organizacional alude a la naturaleza o atributo del ambiente laboral que es detectado tanto de manera directa como indirecta por los individuos dentro de la entidad.
- **Medición:** es posible evaluar el clima organizacional empleando las perspectivas de los empleados, cuestionarios, diálogos y otros enfoques.
- **Liderazgo:** se trata de una disciplina cuya aplicación involucra ejercer una influencia intencionada sobre un grupo específico con el fin de alcanzar un conjunto de objetivos predefinidos que contribuyan positivamente a cubrir las necesidades genuinas del grupo.

- **Atmósfera psicológica:** el clima organizacional hace referencia al entorno interno de la empresa y su atmósfera psicológica característica, la cual guarda una estrecha conexión con el estado de ánimo de los empleados y el nivel de cumplimiento de las demandas humanas.
- **Gestión institucional:** implica la dirección estratégica y efectiva de una entidad, tratando temas como recursos, procedimientos y objetivos con el propósito de alcanzar el triunfo y la realización de su propósito.
- **Desempeño laboral:** involucra las funciones y el rendimiento de un trabajador dentro del contexto laboral. Esto incluye su manera de cumplir responsabilidades, alcanzar metas y aportar al logro de los objetivos de la empresa.
- **Rendimiento laboral:** abarca la manera en que una persona lleva a cabo sus responsabilidades en el entorno de trabajo; esto incluye la calidad y cantidad de su labor.
- **Productividad:** la productividad en el entorno laboral se centra en la habilidad de los empleados y los procedimientos para lograr un mayor rendimiento y consecución de resultados con los recursos disponibles; esto involucra maximizar la eficacia y la eficiencia en la ejecución de tareas y la realización de metas, manteniendo un equilibrio entre la calidad y la cantidad en el trabajo realizado.
- **Satisfacción laboral:** se encuentra vinculada con el nivel de felicidad y bienestar emocional que un empleado siente en su lugar de trabajo; esto abarca aspectos como la sensación de logro personal, la atmósfera laboral, las interacciones con compañeros y superiores, así como la percepción de justicia en las condiciones laborales y las posibilidades de crecimiento.
- **Liderazgo democrático:** se fundamenta en la participación de los miembros del equipo en la toma de decisiones; además destaca la comunicación abierta y la consideración de diversas opiniones para llegar a acuerdos compartidos.

- **Eficiencia:** implica la destreza de alcanzar los resultados esperados empleando la menor cantidad de recursos disponible. Se trata de optimizar la utilización de tiempo, esfuerzo y recursos para lograr objetivos de manera efectiva, evitando cualquier derroche y maximizando la productividad.
- **Eficacia:** está ligada a la capacidad de alcanzar los resultados esperados y cumplir satisfactoriamente con los objetivos establecidos; es por lo que implica alcanzar los objetivos deseados de manera eficiente, garantizando que las acciones y esfuerzos sean apropiados para lograr los propósitos definidos.
- **Crecimiento profesional:** implica la evolución constante de habilidades, conocimientos y vivencias a lo largo de una carrera; esta evolución tiene como fin mejorar el desempeño, progresar en la senda profesional y cumplir con objetivos laborales y personales; lo que requiere la búsqueda activa de oportunidades de aprendizaje y adaptación continua para enfrentar los cambios del entorno de trabajo de manera efectiva.
- **Motivación laboral:** es el estímulo interno que impulsa a los trabajadores a desempeñar sus funciones con entusiasmo, compromiso y satisfacción; esto los motiva a esforzarse para lograr tanto sus objetivos personales como los de la organización, contribuyendo de manera positiva al ambiente de trabajo y al éxito en los resultados.
- **Carga laboral:** engloba la medida y el nivel de complejidad de las obligaciones y tareas asignadas a un empleado durante un lapso particular; esto comprende tanto la cantidad de trabajo como la intensidad de las demandas, y puede impactar en la armonía entre la vida laboral y personal, además de influir en el nivel de estrés y desempeño del individuo.

Capítulo III

Hipótesis y Variables

3.1. Hipótesis

3.1.1. Hipótesis General

Existe relación directa entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad, 2023.

3.1.2. Hipótesis Específicas

Existe relación directa entre el liderazgo y el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad, 2023.

Existe relación directa entre las relaciones interpersonales y el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad, 2023.

Existe relación directa entre la motivación y el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad, 2023.

3.2. Identificación de las Variables

Variable independiente: Clima organizacional

- (i) El liderazgo
- (ii) Relaciones interpersonales
- (iii) La motivación

Variable dependiente: Desempeño laboral

- (i) Factores actitudinales
- (ii) Factores operativos

3.3. Operacionalización de las Variables

Tabla 1

Operacionalización de las variables

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Clima organizacional	Percepción sobre aspectos vinculados al ambiente de trabajo, permite ser un aspecto diagnóstico que orienta acciones preventivas y correctivas necesarias para optimizar y fortalecer el funcionamiento de procesos y resultados en la organización.	Según Ameri et. al. (2020), la variable Clima organizacional se encuentra conformada por 3 dimensiones.	El liderazgo	Valores Normas Procedimiento	Escala de Likert
			Las relaciones interpersonales	Contacto directo Respeto Confianza Estimulación	
			La motivación	Persistencia Dirección.	

Desempeño	laboral	Acciones o comportamiento observados en los empleados que son relevantes para los objetivos de la organización y que pueden ser medidos en términos de las competencias de cada individuo y su nivel.	Según Chiavenato (2019), la variable Desempeño laboral se encuentra conformada por 2 dimensiones.	Factores actitudinales	Iniciativa
				Factores operativos	Presentación personal Disciplina Actitud cooperativa Procedimientos Técnicas

Capítulo IV

Metodología

4.1. Enfoque de la Investigación

La metodología empleada en el estudio adoptó un enfoque cuantitativo, haciendo referencia a que los datos recopilados serán sometidos a un análisis estadístico. Según Behar (2016), este tipo de investigaciones son sistemáticas en la exploración de cualquier fenómeno y se someten a análisis mediante técnicas estadísticas.

En síntesis, el enfoque cuantitativo se fundamenta en la recolección y análisis de datos numéricos con el propósito de derivar conclusiones objetivas y aplicables a un espectro más amplio. Este enfoque encuentra una amplia aplicación en varias disciplinas científicas, siendo utilizado para brindar respuestas precisas y cuantificables a preguntas de investigación.

4.2. Tipo de Investigación

Fue aplicado, debido a que presenta un enfoque científico que busca resolver problemas prácticos o aplicar el conocimiento existente para abordar desafíos y mejorar situaciones específicas en el mundo real. La investigación aplicada tiene como objetivo principal abordar problemas o desafíos reales que enfrentan las personas, organizaciones o la sociedad en general. Para, Sánchez y Murillo (2021), la investigación aplicada sigue un enfoque iterativo, lo que significa que se realizan ajustes y mejoras en función de los resultados y la retroalimentación obtenida, buscando obtener soluciones cada vez más efectivas.

En este sentido, se entiende que la investigación buscó aplicar conocimientos existentes y desarrollar soluciones concretas para resolver problemas prácticos y mejorar situaciones en el mundo real.

4.3. Nivel de investigación

Fue correlacional, según Hernández et. al (2014). La investigación correlacional tuvo como fin comprender el posible comportamiento de un concepto o variable al examinar su relación con otras variables correlacionadas. Su propósito radicó en anticipar el valor estimado que podría tener un conjunto de individuos en una determinada variable, fundamentándose en los valores presentes en las variables correlacionadas.

Asimismo, Damián (2018), sostiene que el nivel correlacional en investigación se enfoca en examinar la conexión estadística entre variables cuantitativas sin implicar relaciones de causalidad.

En resumen, es una herramienta valiosa para identificar asociaciones entre factores y puede proporcionar una base para investigaciones más detalladas y, en algunos casos, para hacer predicciones prácticas.

4.4. Método de investigación

En cuanto al método, se usó el científico. Al respecto Rodríguez et. al. (2019) indican que es un enfoque riguroso y objetivo empleado por los científicos con el propósito de adquirir conocimiento fiable y comprobable acerca del entorno circundante. De igual manera, Benites y Carruitero (2021), proporcionan una estructura para realizar investigaciones y establecer conclusiones basadas en la evidencia empírica y el razonamiento lógico.

En resumen, el método científico es un proceso iterativo, lo que significa que los resultados de una investigación pueden generar nuevas preguntas y conducir a investigaciones adicionales; este proceso de mejora continua permite que la ciencia avance y genere un conocimiento más profundo y preciso sobre el mundo circundante.

4.5. Diseño de investigación

Fue no experimental – transversal, debido a que se desarrolla sin manipular las variables de estudio. Para Hernández et. al (2014), este tipo de investigaciones se define por no intervenir deliberadamente en las variables para comprobar su efecto sobre otras. En su lugar, se analizan los fenómenos en su entorno natural donde ocurren. Además, la recopilación de información mediante instrumentos se lleva a cabo en un momento específico y en una única ocasión.

En resumen, el diseño no experimental de tipo transversal es una metodología de investigación que recopila datos en un solo momento en el tiempo, sin aplicar manipulación o intervención en las variables; es una herramienta valiosa para obtener información puntual sobre asociaciones y características de una población o grupo de estudio, pero no permite establecer relaciones de causalidad entre variables.

4.6. Población y Muestra

4.6.1. Población

Estuvo conformada por trabajadores de la Municipalidad, 2023, siendo un total de 748 trabajadores públicos. Para Niño (2019), la población se refiere a un conjunto conformado por todos los elementos que comparten características similares; estos elementos pueden abarcar individuos, objetos o eventos. Esta población puede ser identificada en un área particular de interés con el propósito de llevar a cabo un estudio.

4.6.2. Muestra

En resumen, una muestra en una investigación es un subconjunto representativo de la población que se selecciona para obtener información sobre el conjunto completo de elementos que conforman dicha población; la muestra debe ser representativa, y su tamaño y métodos de

selección deben ser adecuados para asegurar la validez de los resultados obtenidos.

La población estuvo conformada por trabajadores de la Municipalidad periodo 2023. En esta investigación se ha considerado como universo a 748 trabajadores de la indicada institución, de los cuales se ha considerado como población a 341 trabajadores debido a lo siguiente:

Criterios de exclusión:

Trabajadores públicos de otras instituciones del Estado

Trabajadores que no pertenezcan a la Municipalidad.

Criterios de inclusión:

Trabajadores activos durante el periodo 2023.

Niño (2019) indica que la población implica un conjunto que es formado por los elementos que tienen características parecidas, que pueden ser objetos, individuos o acontecimientos. Se visualizan dentro de un área específica que tiene interés para poder ser estudiados.

La muestra fue obtenida mediante una fórmula estadística, conforme a la figura siguiente:

Margen de error:
 ▾
Nivel de confianza:
 ▾
Tamaño de Poblacion:

Margen: 5%
Nivel de confianza: 99%
Poblacion: 748

Tamaño de muestra: 341

Ecuación Estadística para Proporciones poblacionales

$$n = \frac{z^2(p \cdot q)}{e^2 + \frac{z^2(p \cdot q)}{N}}$$

n= Tamaño de la muestra
 Z= Nivel de confianza deseado
 p= Proporción de la población con la característica deseada (éxito)
 q= Proporción de la población sin la característica deseada (fracaso)
 e= Nivel de error dispuesto a cometer
 N= Tamaño de la población

Figura 7. Tamaño de muestra seleccionado

Como se observa en la figura 8, el tamaño de la muestra seleccionada fue de 341 participantes. Martínez (2021), dice que la muestra es una fracción representativa de una población de estudio, presentando de manera precisa las características necesarias para la investigación y evitando generar ambigüedades.

4.6.2.1. Unidad de Análisis

La unidad de análisis fueron los trabajadores de la Municipalidad, periodo 2023.

4.6.2.2. Tamaño de la Muestra

Esta población abarcó como muestra a 341 trabajadores de la Municipalidad, periodo 2023.

4.6.2.3. Selección de la Muestra

Se realizó mediante un muestreo no probabilístico por conveniencia, recolectando datos de los trabajadores de la Municipalidad que disponían de la información necesaria para la investigación.

4.7. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos

4.7.1. Técnicas

Para este estudio en particular, se empleó la encuesta como herramienta de investigación. Se consideró que, a través de las preguntas específicas planteadas por el investigador al objeto de estudio, fue posible recopilar las opiniones de la muestra representativa. La encuesta se presenta como un método que facilita la exploración de aspectos relacionados con la subjetividad, al tiempo que permite obtener información de un número significativo de individuos. Behar (2016), indica una encuesta que se erige como un instrumento empleado para recolectar información y percepciones de un grupo particular de individuos respecto a un tema específico; se trata de una metodología investigativa habitual y ampliamente aplicada en diversas disciplinas.

4.7.2. Instrumentos

Los instrumentos constituyen las herramientas particulares empleadas en el proceso de recolección de datos. La elección de los instrumentos depende de la técnica previamente seleccionada. En este contexto, se optó por la utilización de un cuestionario. Al respecto, Niño (2019) afirma que el cuestionario es el instrumento de investigación social más ampliamente utilizado cuando se investiga un gran número de individuos, ya que posibilita obtener respuestas directas, mediante una secuencia de preguntas presentadas en una hoja que se proporciona a cada participante; las preguntas estandarizadas son preparadas previamente de manera planificada.

Ciertamente, un cuestionario es un tipo de instrumento de investigación utilizado para recopilar datos y obtener información sobre una amplia variedad de temas, abarca una secuencia de preguntas involucrando a los participantes, quienes deben proporcionar respuestas a esas preguntas de acuerdo con las opciones o formatos proporcionados.

4.7.2.1. Diseño

En este estudio, se empleó un diseño de investigación no experimental, más precisamente de naturaleza transversal. La elección de este enfoque no experimental se justifica por el hecho de que la variable en cuestión no ha sido manipulada de forma intencional; en cambio, los fenómenos han sido observados en su entorno natural, tal como se han desarrollado. La investigación se adscribe a un diseño transversal, ya que implica la aplicación de un cuestionario en un único momento en el tiempo para la recopilación de datos y el análisis de la variable planteada (Martínez, 2021).

4.7.2.2. Confiabilidad

En relación con la confiabilidad, en el mencionado estudio se determinó mediante el cálculo del coeficiente de alfa de Cronbach, con el propósito de verificar la consistencia. Fue necesario obtener un coeficiente superior a 0,7 para confirmar la confiabilidad del instrumento en la medición de las variables. Además, el coeficiente de alfa de Cronbach fue de 0,935 para el instrumento de habilidades gerenciales y de 0,821 para el instrumento de desempeño laboral, lo que indica que el instrumento es confiable para el análisis correspondiente de los datos.

4.7.2.3. Validez

La validación de los cuestionarios será determinada a través de la elaboración de una ficha técnica que evidencie su confiabilidad. Esta ficha evalúa la idoneidad, claridad y pertinencia de cada ítem formulado en los instrumentos. Según Pereyra (2020), esta técnica verifica en qué medida el instrumento mide la variable de acuerdo con la opinión de expertos en la materia.

4.8. Técnicas Estadísticas de Análisis de Datos

4.8.1. Técnicas

Para el procesamiento electrónico, se empleó el software estadístico IBM SPSS versión 27. A través de este programa, se llevó a cabo la evaluación de la confiabilidad utilizando el coeficiente alfa de Cronbach. Además, se generaron tablas y gráficos que representan los distintos niveles de medición de las variables y sus dimensiones. Asimismo, se efectuó el test de normalidad mediante el método de Kolmogórov-Smirnov. Por último, se llevó a cabo el análisis inferencial utilizando el coeficiente de correlación de Pearson, asegurando así la precisión de los resultados y las conclusiones extraídas de estos.

Capítulo V

Resultados

5.1. Descripción del Trabajo de Campo

El trabajo de campo realizado para efectuar el análisis de recepción de los datos del estudio se llevó a cabo en un periodo que comprende desde septiembre hasta noviembre del 2023. El instrumento, en este caso un cuestionario, fue realizado de manera presencial por los participantes y posteriormente remitido a los investigadores para llevar un control de la aplicación del instrumento hasta completar el número de datos requeridos.

Los participantes fueron 341 trabajadores de la Municipalidad durante el periodo 2023, habiendo sido seleccionados utilizando la metodología de muestreo no probabilístico por conveniencia, debido a que se recolectó información de los trabajadores de la Municipalidad que poseían los datos necesarios para la investigación.

5.2. Presentación de Resultados

Variable dependiente: Desempeño laboral

Dimensión: Factores actitudinales

Tabla 2

Iniciativa por parte de los trabajadores

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	43	13
En desacuerdo	81	24
No opina	76	22
De acuerdo	75	22
Totalmente de acuerdo	66	19
Total	341	100

Nota: Porcentajes obtenidos de la aplicación del instrumento

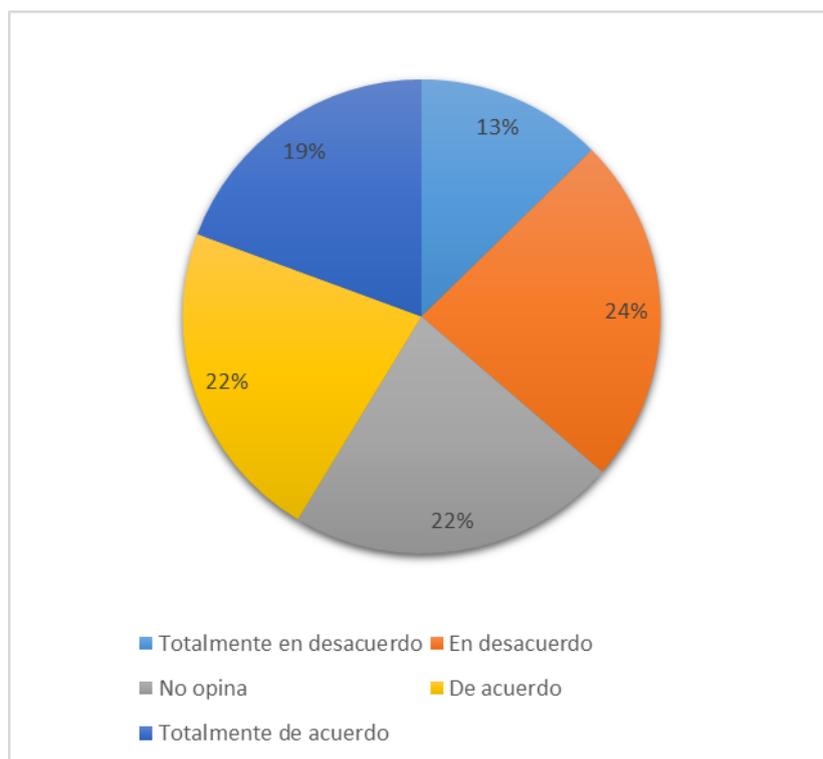


Figura 8. Iniciativa por parte de los trabajadores

En la tabla 2 y figura 8 se observa que existe iniciativa por parte de los trabajadores con respecto a una actitud favorable en su desempeño laboral en la Municipalidad, del total de participantes encuestados de la institución, el 24 % está en desacuerdo; mientras que un 22 % está de acuerdo y el 19 % está totalmente de acuerdo.

Tabla 3

Existe una adecuada presentación personal de cada trabajador

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	10	3
En desacuerdo	63	18
No opina	58	17
De acuerdo	117	34
Totalmente de acuerdo	93	27
Total	341	100

Nota: Porcentajes obtenidos de la aplicación del instrumento

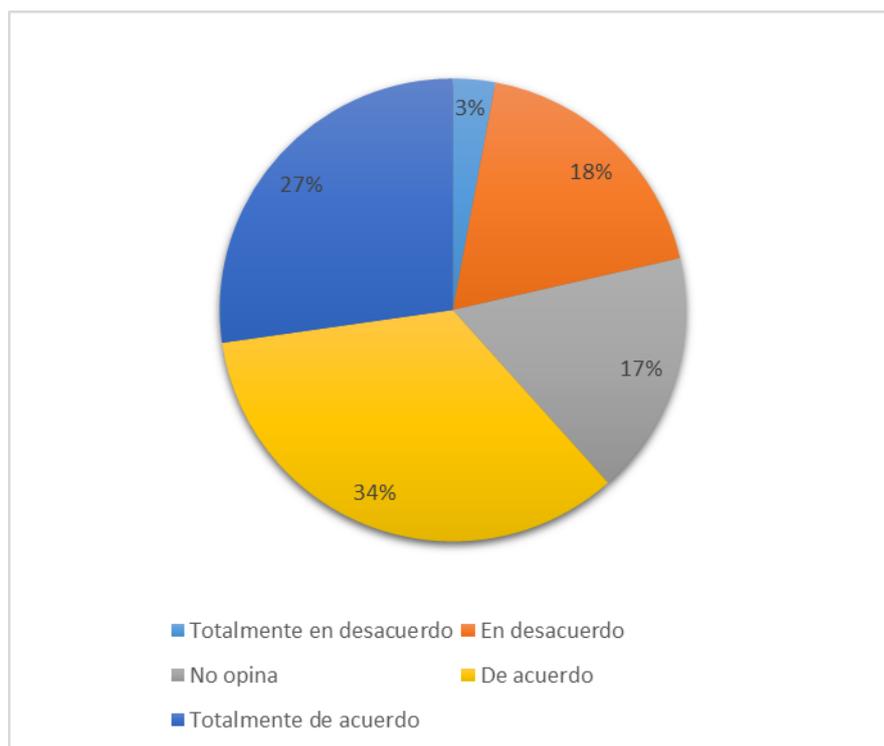


Figura 9. Existe una adecuada presentación personal de cada trabajador

En la tabla 3 y figura 9 se observa que existe una adecuada presentación personal de cada trabajador en favor al desempeño laboral en la Municipalidad, del total de participantes encuestados de la institución, el 34 % está de acuerdo; mientras que un 27 % está totalmente de acuerdo y el 18 % está en desacuerdo.

Tabla 4

Existe una correcta disciplina entre los trabajadores de la Municipalidad

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	30	9
En desacuerdo	115	34
No opina	63	18
De acuerdo	67	20
Totalmente de acuerdo	66	19
Total	341	100

Nota: Porcentajes obtenidos de la aplicación del instrumento

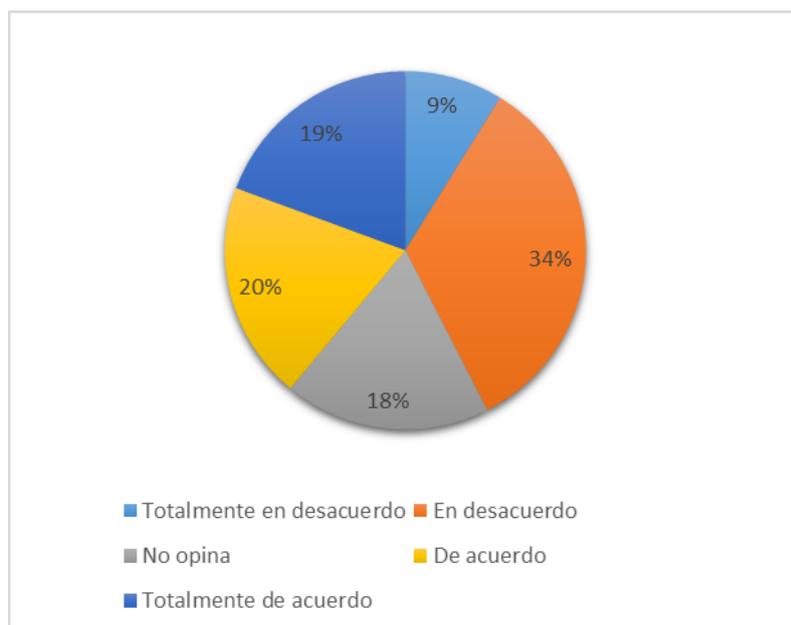


Figura 10. Existe una correcta disciplina en los trabajadores de la Municipalidad

En la tabla 4 y figura 10, en cuanto a que existe una correcta disciplina en los trabajadores de la Municipalidad que demuestran un adecuado rendimiento en su desempeño laboral, del total de participantes encuestados de la institución, el 34 % está en desacuerdo; mientras que un 20 % está de acuerdo y el 19 % está totalmente de acuerdo.

Tabla 5

Existe una buena actitud cooperativa entre los trabajadores

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	62	18
En desacuerdo	112	33
No opina	70	21
De acuerdo	67	20
Totalmente de acuerdo	30	9
Total	341	100

Nota: Porcentajes obtenidos de la aplicación del instrumento



Figura 11. Existe una buena actitud cooperativa entre los trabajadores

En la tabla 5 y figura 11, en cuanto a que existe una buena actitud cooperativa entre los trabajadores de la Municipalidad, del total de participantes encuestados de la institución, el 33 % está en desacuerdo, mientras que un 21 % no opina y el 20 % está de acuerdo.

Dimensión: Factores operativos

Tabla 6

Los procedimientos operativos aportan adecuadamente a la mejora en la actuación

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	45	13
En desacuerdo	99	29
No opina	91	27
De acuerdo	66	19
Totalmente de acuerdo	40	12
Total	341	100

Nota: Porcentajes obtenidos de la aplicación del instrumento

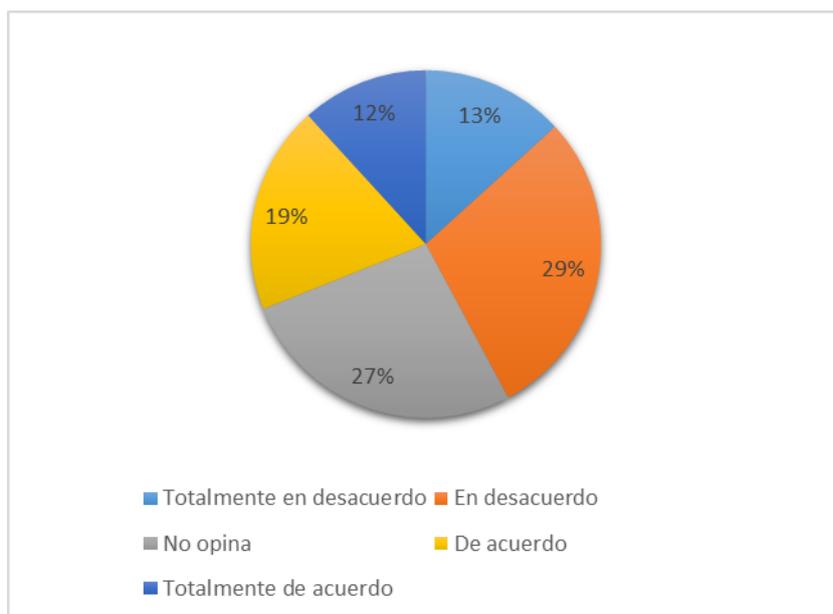


Figura 12. Los procedimientos operativos aportan adecuadamente a la mejora en la actuación

En la tabla 6 y figura 12 se observa, en cuanto a los procedimientos operativos realizados por los trabajadores, aportan adecuadamente a la mejora en la actuación de la Municipalidad, del total de participantes encuestados de la institución, el 29 % está en desacuerdo; mientras que un 27 % no opina y el 19 % está de acuerdo.

Tabla 7

Las técnicas operativas aportan un desempeño laboral óptimo para la mejora en la actuación

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	56	16
En desacuerdo	108	32
No opina	79	23
De acuerdo	58	17
Totalmente de acuerdo	40	12
Total	341	100

Nota: Porcentajes obtenidos de la aplicación del instrumento

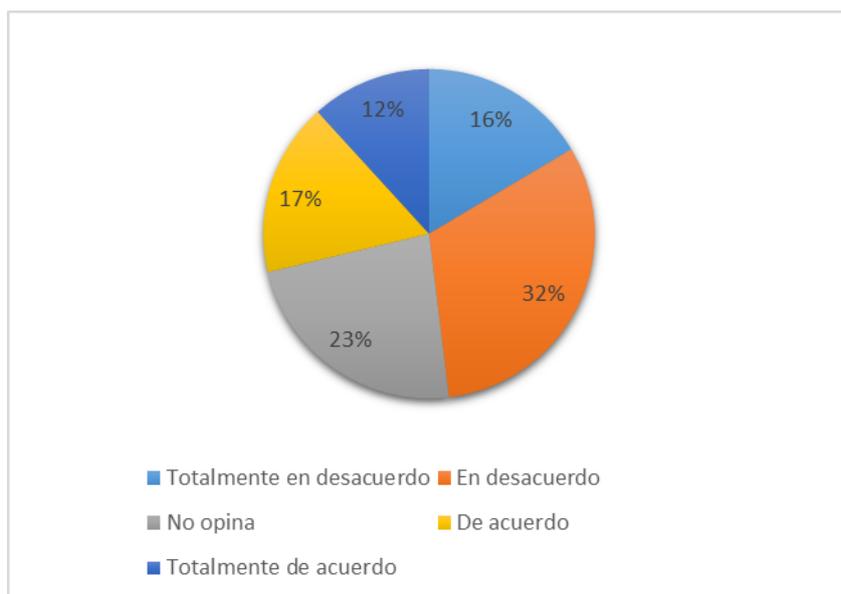


Figura 13. Las técnicas operativas aportan un desempeño laboral óptimo para la mejora en la actuación

En la tabla 7 y figura 13 se observa, en cuanto a las técnicas operativas realizados por los trabajadores, aportan un desempeño laboral óptimo a la mejora en la actuación de la Municipalidad, del total de participantes encuestados de la institución, el 32 % está en desacuerdo; mientras que un 23 % no opina y el 17 % está de acuerdo.

Variable independiente: Clima organizacional

Dimensión: El liderazgo

Tabla 8

Los jefes demuestran los valores necesarios para ser un líder dentro de la municipalidad

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	46	13
En desacuerdo	90	26
No opina	80	23
De acuerdo	65	19
Totalmente de acuerdo	60	18
Total	341	100

Nota: Porcentajes obtenidos de la aplicación del instrumento

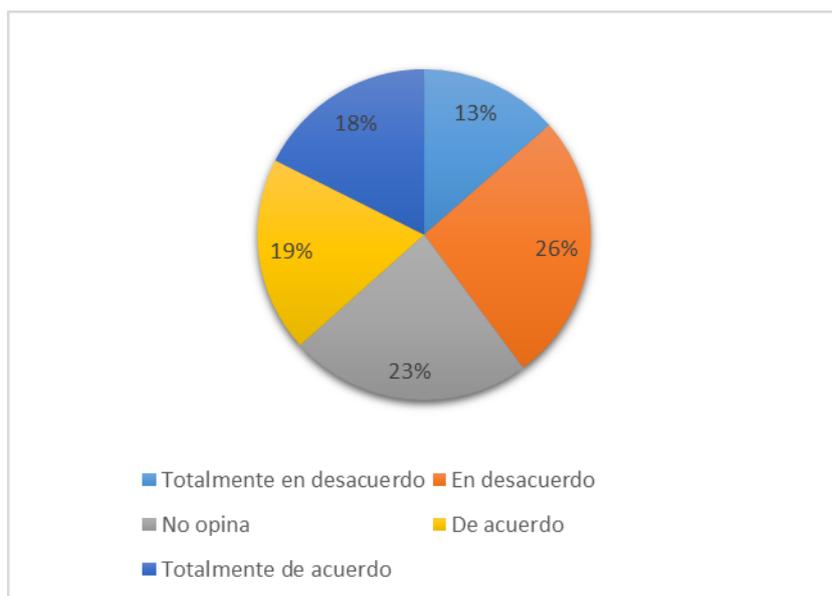


Figura 14. Los jefes demuestran los valores necesarios para ser un líder dentro de la municipalidad

En la tabla 8 y figura 14 se observa, en cuanto a que los jefes demuestran los valores necesarios para ser un líder dentro de la Municipalidad - Juliaca, del total de participantes encuestados de la institución, el 26 % está en desacuerdo; mientras que un 23 % no opina y el 19 % está de acuerdo.

Tabla 9

Los jefes aplican las normas establecidas por la municipalidad

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	61	18
En desacuerdo	100	29
No opina	75	22
De acuerdo	60	18
Totalmente de acuerdo	45	13
Total	341	100

Nota: Porcentajes obtenidos de la aplicación del instrumento

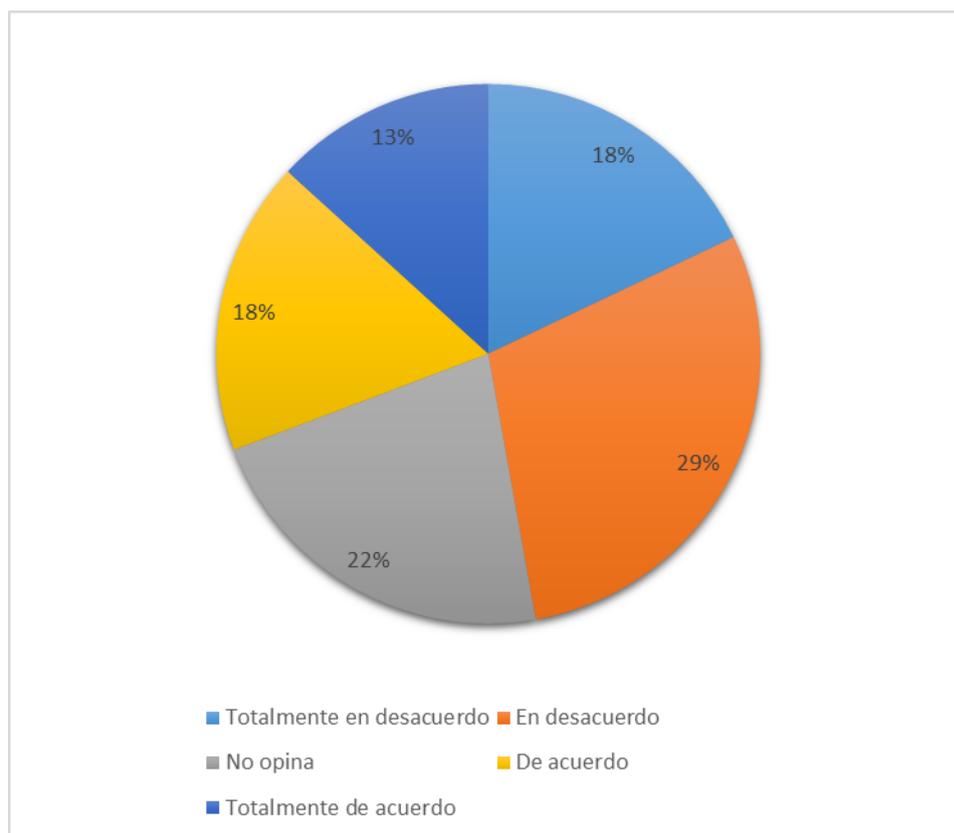


Figura 15. Los jefes aplican las normas establecidas por la municipalidad

En la tabla 9 y figura 15 se observa, en cuanto a que los jefes aplican las normas establecidas por la Municipalidad de forma justa, del total de participantes encuestados de la institución, el 29 % está en desacuerdo; mientras que un 22 % no opina y el 18 % está de acuerdo.

Tabla 10

Los jefes realizan procedimientos adecuados

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	35	10
En desacuerdo	92	27
No opina	85	25
De acuerdo	74	22
Totalmente de acuerdo	55	16
Total	341	100

Nota: Porcentajes obtenidos de la aplicación del instrumento



Figura 16. Los jefes realizan procedimientos adecuados

En la tabla 10 y figura 16 se observa, en cuanto a que los jefes realizan procedimientos adecuados para un buen cumplimiento de sus funciones de los trabajadores de la Municipalidad, del total de participantes encuestados de la institución, el 27 % está en desacuerdo; mientras que un 25 % no opina y el 22 % está de acuerdo.

Dimensión: Las relaciones interpersonales

Tabla 11

Existe contacto directo entre los jefes y los trabajadores de la municipalidad

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	36	11
En desacuerdo	86	25
No opina	78	23
De acuerdo	81	24
Totalmente de acuerdo	60	18
Total	341	100

Nota: Porcentajes obtenidos de la aplicación del instrumento



Figura 17. Existe contacto directo entre los jefes y los trabajadores de la municipalidad

En la tabla 11 y figura 17 se observa, en cuanto a que existe contacto directo entre los jefes y los trabajadores de la Municipalidad, del total de participantes encuestados de la institución, el 25 % está en desacuerdo; mientras que un 23 % no opina y el 24 % está de acuerdo.

Tabla 12

Existe un ambiente de respeto entre los jefes y los trabajadores de la municipalidad

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	49	14
En desacuerdo	78	23
No opina	100	29
De acuerdo	64	19
Totalmente de acuerdo	50	15
Total	341	100

Nota: Porcentajes obtenidos de la aplicación del instrumento

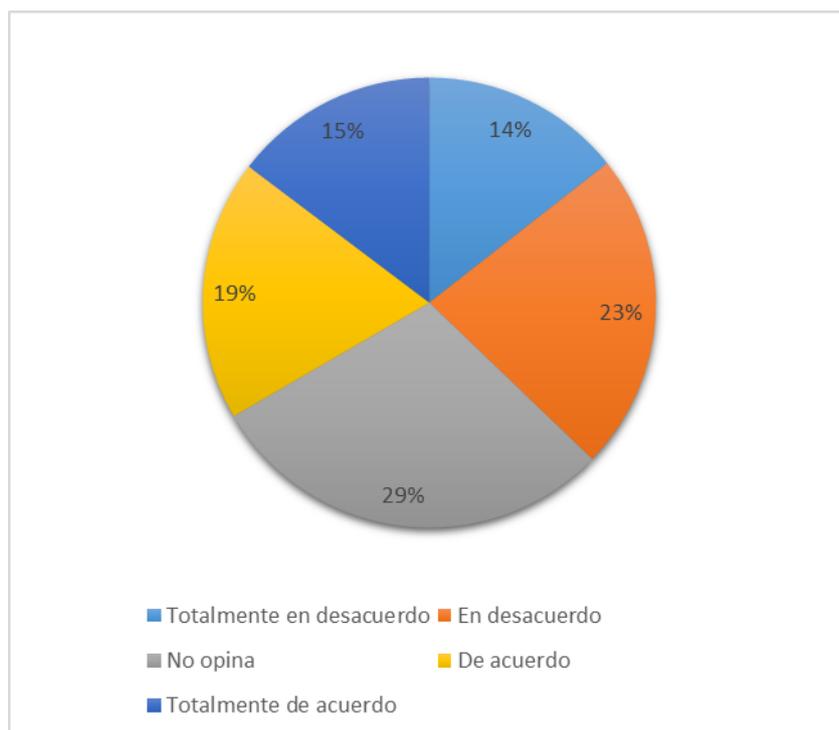


Figura 18. Existe un ambiente de respeto entre los jefes y los trabajadores de la municipalidad

En la tabla 12 y figura 18 se observa, en cuanto a que existe un ambiente de respeto entre los jefes y los trabajadores de la Municipalidad, del total de participantes encuestados de la institución, el 29 % no opina; mientras que un 23 % está en desacuerdo y el 19 % está de acuerdo.

Tabla 13

Los jefes se han ganado la confianza de los trabajadores de la municipalidad

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	49	14
En desacuerdo	70	21
No opina	66	19
De acuerdo	69	20
Totalmente de acuerdo	87	26
Total	341	100

Nota: Porcentajes obtenidos de la aplicación del instrumento

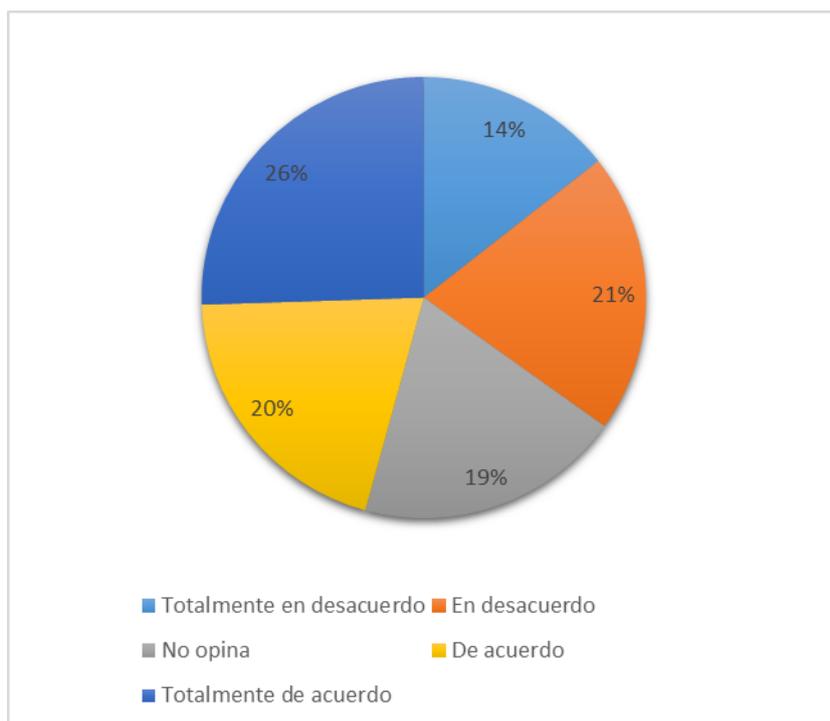


Figura 19. Los jefes se han ganado la confianza de los trabajadores de la municipalidad

En la tabla 13 y figura 19 se observa, en cuanto a que los jefes se han ganado la confianza de los trabajadores de la Municipalidad, del total de participantes encuestados de la institución, el 26 % están totalmente de acuerdo; mientras que un 21 % están en desacuerdo y el 20 % está de acuerdo.

Dimensión: La motivación

Tabla 14

Existe una estimulación adecuada por parte de los jefes hacia los trabajadores

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	60	18
En desacuerdo	89	26
No opina	72	21
De acuerdo	68	20
Totalmente de acuerdo	52	15
Total	341	100

Nota: Porcentajes obtenidos de la aplicación del instrumento

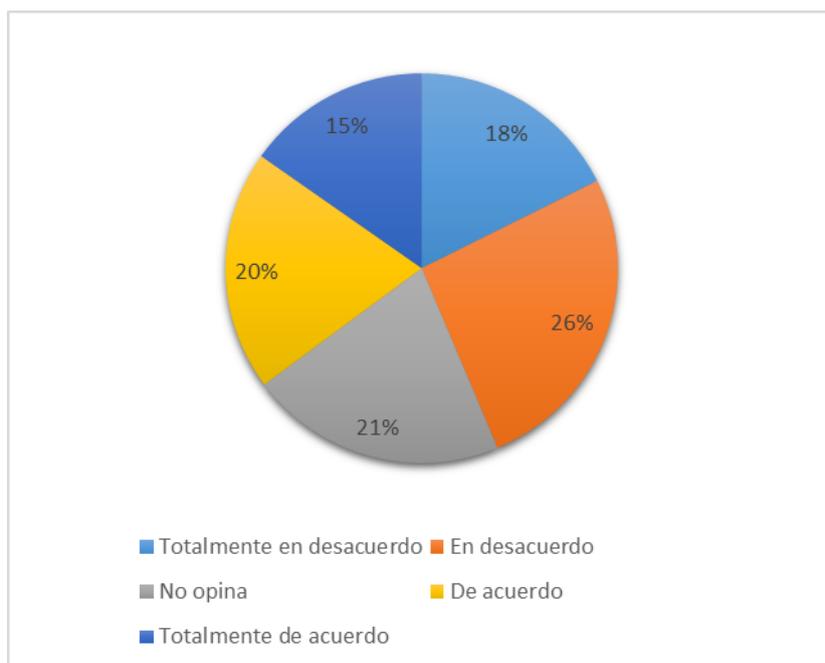


Figura 20. Existe una estimulación adecuada por parte de los jefes hacia los trabajadores

En la tabla 14 y figura 20 se observa, en cuanto a que existe una estimulación adecuada por parte de los jefes hacia los trabajadores para el cumplimiento de sus funciones en la Municipalidad - Juliaca, del total de participantes encuestados de la institución, el 26 % está en desacuerdo; mientras que un 21 % no opina y el 20 % está de acuerdo.

Tabla 15

Los jefes motivan la persistencia de los trabajadores en el cumplimiento de sus funciones

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	54	16
En desacuerdo	89	26
No opina	67	20
De acuerdo	76	22
Totalmente de acuerdo	55	16
Total	341	100

Nota: Porcentajes obtenidos de la aplicación del instrumento

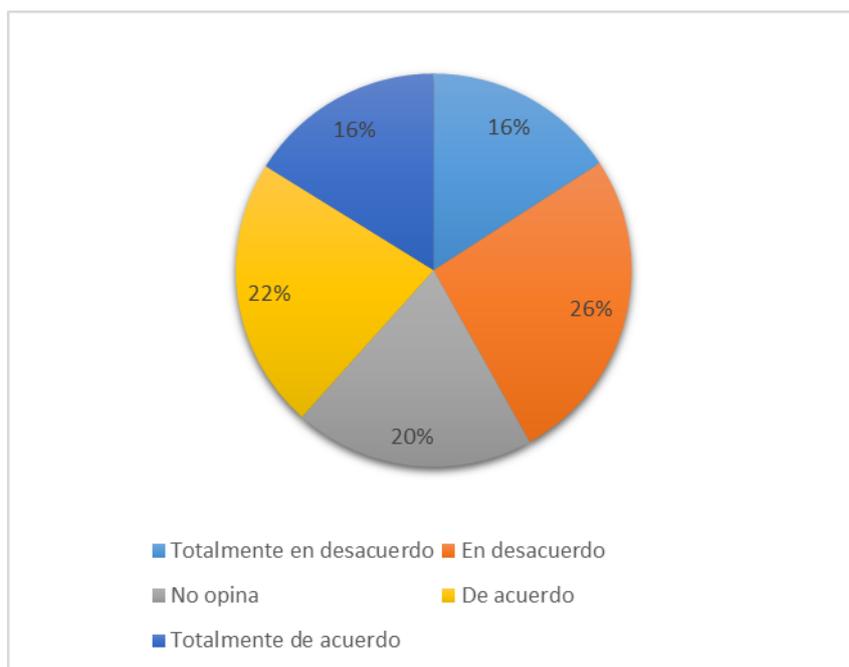


Figura 21. Los jefes motivan la persistencia de los trabajadores en el cumplimiento de sus funciones

En la tabla 15 y figura 21 se observa, en cuanto a que los jefes motivan la persistencia de los trabajadores en el cumplimiento de sus funciones en la Municipalidad, del total de participantes encuestados de la institución, el 26 % está en desacuerdo; mientras que un 22 % está de acuerdo y el 20 % no opina.

Tabla 16

Los jefes realizan una correcta dirección para el cumplimiento de funciones de los trabajadores

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	32	9
En desacuerdo	78	23
No opina	98	29
De acuerdo	73	21
Totalmente de acuerdo	60	18
Total	341	100

Nota: Porcentajes obtenidos de la aplicación del instrumento

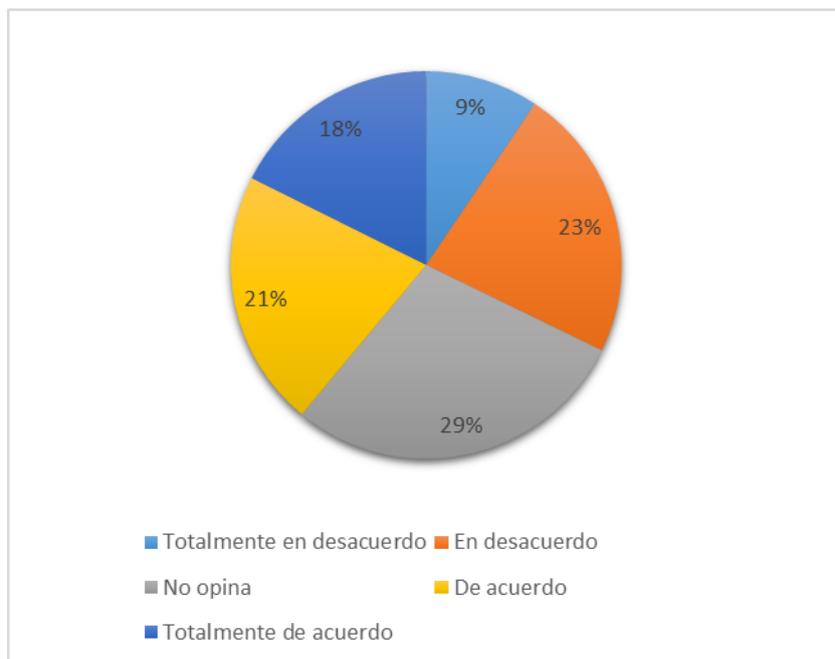


Figura 22. Los jefes realizan una correcta dirección para el cumplimiento de funciones de los trabajadores

En la tabla 16 y figura 22 se observa, en cuanto a que los jefes realizan una correcta dirección para el cumplimiento de sus funciones de los trabajadores de la Municipalidad, del total de participantes encuestados de la institución, el 29 % no opina; mientras que un 23 % está en desacuerdo y el 21 % está de acuerdo.

5.3. Discusión de Resultados

La relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral en instituciones como la Municipalidad en 2023 es un tema de suma importancia en el ámbito laboral y de gestión; el clima organizacional se refiere al ambiente interno de una organización, incluyendo la percepción que tienen los empleados sobre su entorno de trabajo, las relaciones interpersonales, las políticas y prácticas de recursos humanos, entre otros aspectos.

En los resultados obtenidos se aprecia que respecto al objetivo determinar la relación que existe entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad, 2023, del total de participantes encuestados de la institución el 24 % está en

desacuerdo; mientras que un 22 % está de acuerdo y el 19 % está totalmente de acuerdo en que existe iniciativa por parte de los trabajadores con respecto a una actitud favorable en su desempeño laboral en la Municipalidad.

De acuerdo con los resultados, el 24 % está en desacuerdo, lo cual significa que más de una cuarta parte de los participantes no perciben una iniciativa por parte de los trabajadores en cuanto a una actitud favorable en su desempeño laboral. El 22 % está de acuerdo, es decir, un porcentaje significativo de participantes está de acuerdo en que existe iniciativa por parte de los trabajadores en relación con una actitud positiva hacia su desempeño laboral. El 19 % está totalmente de acuerdo, en que este grupo, aunque menor en tamaño que el anterior, muestra una percepción aún más positiva.

Coinciden con los resultados con los de Ochoa y Vicuña (2021) quienes explican que el crecimiento de acuerdo al clima organizacional y al desempeño laboral surge principalmente para poder precisar que juntos cumplen un rol sumamente importante dentro de una empresa y que la empresa está involucrada dentro de un ambiente laboral que no ha logrado aún desarrollar adecuadamente un clima organizacional dentro de la organización puesto que no existe un apoyo por parte de todos los trabajadores.

Asimismo, del total de participantes encuestados de la institución, el 34 % está de acuerdo; mientras que un 27 % está totalmente de acuerdo y el 18 % está en desacuerdo que existe una adecuada presentación personal de cada trabajador en favor del desempeño laboral en la Municipalidad.

Conforme a estos resultados, el 34 % está de acuerdo, lo que significa que este grupo de participantes cree que existe una adecuada presentación personal por parte de los trabajadores. El 27 % está totalmente de acuerdo, es decir un poco menos de un tercio de los encuestados muestra una percepción muy positiva en cuanto a la presentación personal de los trabajadores. El 18 % está en desacuerdo, por lo que, a pesar de las opiniones positivas de la

mayoría, aún existe un porcentaje significativo de empleados (el 15 %) que no está de acuerdo en que exista una adecuada presentación personal en la institución

Los resultados coinciden con los de Quinto et. al. (2022) en su estudio acerca de la conexión entre el clima organizacional y el desempeño laboral, donde refieren que los resultados obtenidos revelan un nivel de significancia inferior a 0.05, lo cual lleva a la conclusión de que existe una relación notablemente fuerte entre ambas variables en estudio.

En cuanto al primer objetivo específico de identificar la relación que existe entre el liderazgo y el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad, 2023, del total de participantes encuestados de la institución, el 26 % está en desacuerdo; mientras que un 23 % no opina y el 19 % está de acuerdo que los jefes demuestran los valores necesarios para ser un líder dentro de la Municipalidad.

De acuerdo con los resultados, el 26 % está en desacuerdo, es decir, este grupo de participantes no ve una conexión positiva entre el liderazgo presente en la Municipalidad y el desempeño laboral de los trabajadores. El 23 % no opina; por ende, este porcentaje representa a los participantes que no han expresado una opinión clara sobre la relación entre el liderazgo y el desempeño laboral. El 19 % está de acuerdo, por lo que a pesar de que es un porcentaje menor en comparación con el grupo que está en desacuerdo, este grupo de participantes ve una conexión positiva entre el liderazgo y el desempeño laboral.

Coinciden con los resultados de Penachi (2019) en su artículo acerca de la interrelación entre el ambiente organizacional y la productividad en el trabajo, quien concluyó que existen áreas cruciales que requieren ser mejoradas en el marco de la gestión institucional.

Asimismo, del total de participantes encuestados de la institución, el 29 % está en desacuerdo; mientras que un 22 % no opina y el 18 % está de acuerdo que los jefes aplican las normas establecidas por la Municipalidad de forma justa.

Conforme a estos resultados, el 29 % está en desacuerdo, es decir un porcentaje

significativo de los participantes (40 %) no está de acuerdo en que los jefes apliquen las normas de la institución de manera justa. El 22 % no opina, lo que significa que un poco menos de una cuarta parte de los encuestados no ha expresado una opinión clara sobre si los jefes aplican las normas de forma justa. El 18 % está de acuerdo, es decir este grupo de participantes está de acuerdo en que los jefes aplican las normas establecidas por la municipalidad de forma justa.

Los resultados coinciden con los de Paredes y Quiroz (2021) quienes hacen un trabajo investigativo con respecto al desempeño que se suscita en los supermercados, debido a que estos pasan por grandes retos de poder tener de manera constante a sus clientes, por este motivo, es esencial considerar que el propósito fundamental de este estudio consistió en resaltar si existe una conexión apropiada entre el ambiente laboral en la organización y el rendimiento en el trabajo de los empleados de las cadenas de supermercados en Ecuador. El estudio aplicó un enfoque cuantitativo, no experimental de diseño transversal, correlacional; es por lo que se muestra como conclusión que, si bien en estas cadenas tienen siempre clientela, se debe establecer un clima organizacional adecuado debido a que no se tiene una conformidad con el desempeño de los trabajadores y una de las causas debe ser la carga laboral que este trabajo conlleva.

En cuanto al segundo objetivo específico de definir la relación que existe entre las relaciones interpersonales y el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad, 2023, del total de participantes encuestados de la institución, el 25 % está en desacuerdo; mientras que un 23 % no opina y el 24 % está de acuerdo en cuanto a que existe contacto directo entre los jefes y los trabajadores de la Municipalidad.

Conforme a los resultados, el 25 % está en desacuerdo, es decir, casi un tercio de los participantes no está de acuerdo en que exista un contacto directo suficiente entre los jefes y los trabajadores en la municipalidad. El 23 % no opina; por ende, un cuarto de los encuestados no ha expresado una opinión clara sobre la existencia de contacto directo entre los jefes y los

trabajadores. El 24 % está de acuerdo, es decir, casi igualando al grupo que está en desacuerdo, este porcentaje de participantes está de acuerdo en que hay contacto directo entre los jefes y los trabajadores.

Coinciden con los resultados con los de Chagray et al. (2020) en su análisis acerca de la conexión entre el entorno laboral y el rendimiento en el trabajo, donde refieren que la empresa que posee un ambiente organizacional propicio ejerce un impacto positivo en la efectividad de sus empleados.

Asimismo, los resultados muestran que del total de participantes encuestados de la institución, el 29 % no opina; mientras que un 23 % está en desacuerdo y el 19 % está de acuerdo con que existe un ambiente de respeto entre los jefes y los trabajadores de la Municipalidad.

Conforme a los resultados, el 29 % no opina, es decir un porcentaje significativo de los participantes no ha expresado una opinión clara sobre la existencia de un ambiente de respeto entre los jefes y los trabajadores. El 23 % está en desacuerdo; por ende, casi un tercio de los encuestados no percibe un ambiente de respeto entre los jefes y los trabajadores en la Municipalidad. El 19 % está de acuerdo, es decir, aunque es un porcentaje menor en comparación con el grupo en desacuerdo, un número considerable de participantes percibe que existe un ambiente de respeto entre los jefes y los trabajadores.

Los resultados coinciden con los de Chagua (2019) quien indica que el ambiente organizacional efectivamente influye positivamente en el rendimiento laboral, lo que conduce a la conclusión de que la motivación tiene un impacto beneficioso en el desempeño de los trabajadores.

En cuanto al tercer objetivo específico de identificar la relación que existe entre la motivación y el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad, 2023, del total de participantes encuestados de la institución, el 26 % está en desacuerdo; mientras que un 21 %

no opina y el 20 % está de acuerdo en que existe una estimulación adecuada por parte de los jefes hacia los trabajadores para el cumplimiento de sus funciones en la Municipalidad.

Conforme a los resultados, el 26 % está en desacuerdo; es decir, más de una cuarta parte de los participantes no está de acuerdo con que exista una estimulación adecuada por parte de los jefes hacia los trabajadores para el cumplimiento de sus funciones. El 21 % no opina; entonces, alrededor de una quinta parte de los encuestados no ha expresado una opinión clara sobre la existencia de una estimulación adecuada por parte de los jefes. El 20 % está de acuerdo; es decir, un porcentaje considerable de participantes está de acuerdo con que hay una estimulación adecuada por parte de los jefes hacia los trabajadores para el cumplimiento de sus funciones.

Coinciden con los resultados de Bravo (2019) quien refiere que existe un claro dilema con respecto al clima organizacional debido a que no aplicarse bien tiene una consecuencia con respecto a la influencia del desempeño laboral de los trabajadores; se concluyó que los trabajadores no obtienen un crecimiento profesional.

Asimismo, los resultados muestran que, del total de participantes encuestados de la institución, el 26 % está en desacuerdo; mientras que un 22 % está de acuerdo y el 20 % no opina que los jefes motivan la persistencia de los trabajadores en el cumplimiento de sus funciones en la Municipalidad.

Conforme a los resultados, el 26 % está en desacuerdo; es decir, más de una tercera parte de los participantes no está de acuerdo en que los jefes sean efectivos en motivar la persistencia de los trabajadores en sus funciones. El 22 % está de acuerdo; entonces, alrededor de una cuarta parte de los encuestados está de acuerdo en que los jefes motivan la persistencia de los trabajadores en el cumplimiento de sus funciones. El 20 % no opina, es decir un porcentaje considerable de los participantes no ha expresado una opinión clara sobre este tema.

Los resultados coinciden con los de Grimaldos et al. (2019) quienes sostuvieron que al

llegar a implementar estos dos conceptos se va a lograr un crecimiento en la organización, un buen bienestar en los trabajadores y además llegar a los resultados esperados y cumpliendo las metas plasmadas.

Conclusiones

1. Se concluye que existe una relación directa entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad, 2023, es decir que el ambiente interno de la organización tiene un impacto significativo en cómo los empleados llevan a cabo sus tareas y responsabilidades laborales.
2. Es posible concluir que existe una relación directa entre el liderazgo y el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad, 2023, lo cual implica que la calidad del liderazgo tiene un impacto significativo en cómo los empleados realizan sus tareas y cumplen sus responsabilidades laborales.
3. Se concluye que existe una relación directa entre las relaciones interpersonales y el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad, 2023; en este sentido, la calidad de las interacciones entre colegas y equipos de trabajo tiene un impacto significativo en la forma en que los empleados realizan sus tareas y cumplen con sus responsabilidades laborales.
4. Es posible concluir que existe una relación directa entre la motivación y el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad, 2023; lo cual implica que el nivel de motivación de los empleados tiene un impacto significativo en la forma en que llevan a cabo sus tareas y responsabilidades laborales.

Recomendaciones

1. Se recomienda a las autoridades de la Municipalidad establecer políticas y programas institucionales que promuevan el respeto mutuo, la colaboración y la comunicación efectiva entre todos los niveles jerárquicos; todo ello, con la finalidad de crear un ambiente donde cada empleado se sienta valorado y escuchado y esto puede mejorar significativamente el clima organizacional.
2. Es recomendable que las autoridades administrativas de la Municipalidad ofrezcan programas de capacitación y desarrollo para los líderes y supervisores, estos programas pueden incluir habilidades de comunicación efectiva, gestión del tiempo, resolución de conflictos y liderazgo inspirador; todo ello, con la finalidad de fomentar un ambiente de trabajo colaborativo y participativo donde los empleados se sientan escuchados y valorados.
3. Se recomienda que el área de Recursos Humanos de la Municipalidad desarrolle políticas de no discriminación y de igualdad para promover un trato justo entre todos los empleados; todo ello, con el fin de promover un ambiente laboral positivo y respetuoso donde los trabajadores se sientan valorados y apreciados.
4. Es recomendable que las autoridades de la Municipalidad definan metas claras y alcanzables para cada empleado, asegurando que estén alineadas con los objetivos generales de la organización; todo ello, con la finalidad de que los empleados motivados tengan un claro entendimiento de lo que se espera de ellos.

Lista de Referencias

- Ameri, N., Yovera, S., Ayala, A., Maza, R., y Vásquez, Y. (2020). Clima organizacional y desempeño laboral, caso: empresa Lechera Peruana. *Revista Nacional de Administración*, 11(2), 21- 29. doi:<https://doi.org/10.22458/rna.v11i2.3297>
- Armenteros, A., Esperón, J., y Pérez, Y. (2019). Referentes teóricos que sustentan el clima organizacional: revisión integrativa. *Medisur*, 17(4), 562-569.
doi:<https://www.medigraphic.com/pdfs/medisur/msu-2019/msu194m.pdf>
- Barboza, S., Rivera, R., y Peralta, Y. (19 de marzo de 2021). Clima organizacional y desempeño laboral en el hotel Las Vegas de la ciudad de Jaén. *Revista Científica Pakamuros*, 9(1), 92-101. doi:<https://doi.org/10.37787/pakamuros-unj.v9i1.166>
- Behar, D. (2016). *Metodología de la Investigación* (8.ª ed.). Shalom. Recuperado el 4 de agosto de 2023.
<https://www.studocu.com/es-mx/document/universidad-la-concordia-mexico/gestion-del-talento-humano/behar-daniel-2008-metodologia-de-la-investigacion/13857524>
- Benites, T., y Carruitero, F. (2021). *Guía de investigación en derecho*. Fondo Editorial de la Universidad Privada Antenor Orrego. Recuperado el 4 de agosto de 2023, de <https://static.upao.info/descargas/bdd679c1a034ca3b432ee6c46dcb9f166838e254c7942278e7cfab6105f1135c68ee4621507efb61a4cd7e917513265d7502b11cf7f06ffc775c7b14a88d898f/GUIA%20DE%20DERECHO.%20Proyecto%20de%20tesis%20y%20tesis%20a%20nivel%20de%20posgrado.pdf>
- Bravo, M. (2019). *Influencia del Clima Organizacional en la Satisfacción Laboral de los trabajadores de la red de servicios de salud Chiclayo, 2018 (Tesis de posgrado)*. Universidad Cesar Vallejo. Recuperado el 14 de junio de 2023, de

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/29572/Bravo_SMA.pdf?sequence=

- Broncano, S. (2018). Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la Administración Local de Agua Huaraz. *Aporte santiaguino*, 11(2), 1-167. doi:<http://dx.doi.org/10.22458/rna.v11i2.3297>
- Carhuayal, O. (2020). El clima organizacional y su influencia en el rendimiento laboral de los trabajadores de la empresa G.S.H S.A. *Gestor en el Tercer Milenio*, 6(1), 57-64. doi:<http://dx.doi.org/10.15381/gtm.v23i46.19134>
- Carhuayal, O. (18 de noviembre de 2020). El clima organizacional y su influencia en el rendimiento laboral de los trabajadores de la empresa G.S.H S.A. *Gestor en el Tercer Milenio*, 23(46), 57-64. doi:<http://dx.doi.org/10.15381/gtm.v23i46.19134>
- Chagray, N., Yovera, R., Ernesto, S., Neri, A., Maguiña, R., e Hidalgo, Y. (Diciembre de 2020). Clima organizacional y desempeño laboral, caso: empresa Lechera Peruana. *Revista Nacional de Administración*, 11(2), 1-18. doi:<http://dx.doi.org/10.22458/rna.v11i2.3297>
- Chagua, F. (2019). *El clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores de Serpar de Lima (Tesis de Pregrado)*. Universidad Nacional Federico Villarreal, Lima, Lima. Recuperado el 14 de junio de 2023, de https://repositorio.unfv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13084/2863/UNFV_Chagua_Rodenas_Felipe_Arturo_Titulo_Profesional_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Chiavenato, I. (2019). *Administración de Recursos Humanos: El Capital Humano de las Organizaciones* (10.^a ed.). McGraw-Hill. Recuperado el 14 de junio de 2023, de https://www.ingebook.com/ib/NPcd/IB_BooksVis?cod_primaria=1000187&codigo_libro=8104

- Clark Mendívil, Y. (24 de septiembre de 2019). *Factores que influyen en el desempeño laboral de los empleados de servicio de las empresas hoteleras del sur de sonora*. Recuperado el 14 de junio de 2023, de Repositorio academico digital:
<http://eprints.uanl.mx/16807/1/1080290352.pdf>
- Damian, E. (15 de 10 de 2018). introduccion a la investigación científica. *ESPE, I(4)*, 138. Recuperado el 4 de agosto de 2023, de
<http://repositorio.espe.edu.ec/jspui/bitstream/21000/15424/1/Introduccion%20a%20la%20Metodologia%20de%20la%20investigacion%20cientifica.pdf>
- Diaz, D. (2021). Work climate in public and private companies in Asunción. *Revista Internacional de Investigación en Ciencias Sociales, 17(2)*, 245-256.
doi:<https://doi.org/10.18004/riics.2021.diciembre.245>
- Grimaldos , A., Sanchez, H., & Ramirez, E. (2019). *Clima organizacional y su relación con el desempeño laboral en cargos operativos de la empresa Restcafe S.A.S*. Recuperado el 14 de junio de 2023, de Repositorio UCC:
https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/6819/10/2018_clima_organizacional_Rescafe.pdf
- Guerra, J. (22 de junio de 2021). Eficiencia del Clima organizacional y desempeño laboral del Instituto de Educación Superior Tecnológico del Ejército. *Revista Scientific, 6(22)*, 270-290. doi:<https://doi.org/10.29394/Scientific.issn.2542-2987.2021.6.22.14.270-290>
- Hernández R, Fernández, C., y Baptista, M. (2014). *Metodología de la investigación* (6. ed.). McGraw-Hill. Recuperado el 4 de agosto de 2023, de
<http://repositorio.uasb.edu.bo:8080/handle/54000/1292>
- Indacochea, B., Porraspita, D., y Ganchozo, B. (2018). El desempeño laboral: un problema social de la ciencia. *Didasc@ lia: didáctica y educación ISSN 2224-2643, 9(2)*, 147-158. doi:<https://revistas.ult.edu.cu/index.php/didascalia/article/view/758>

- Izquierdo, J., y Ramos, P. (mayo de 2019). Clima organizacional y desempeño laboral. *Universidad SSP*, 13(1), 35-51.
doi:https://www.researchgate.net/publication/333455770_Articulo_clima_organizacional_y_desempeno_laboral
- Jung, M. (30 de junio de 2018). Effects of Organizational and Interpersonal Relations on Job Satisfaction of Social Workers. *The Journal of Industrial Distribution & Business*, 9(6), 25-35. doi:<https://doi.org/10.13106/IJIDB.2018.VOL9.NO6.25>.
- Macías García, E., y Vanga Arvelo, M. (2021). Clima organizacional y motivación laboral como insumos para planes de mejora institucional. *Revista Venezolana de Gerencia*, 26(94), 1 - 17.
doi:<https://www.redalyc.org/journal/290/29069612005/29069612005.pdf>
- Marquez, A., Villegas, F., Moreira, J., y Gaibor, A. (2021). Rotación de personal y clima organizacional en la empresa electrica de distribución del Cantón Milagro. *Revista Conrado*, 17(80), 371-381. doi:<http://scielo.sld.cu/pdf/rc/v17n80/1990-8644-rc-17-80-371.pdf>
- Martínez , H. (2021). *Metodología de la investigación*. Cengage. ISBN: 978-607-526-668-8.
Obtenido de
https://issuu.com/cengagelatam/docs/metodologi_a_de_la_investigacio_n_i
- Mendoza, J., Burbano, V., y Mendoza, H. (diciembre de 2022). Relación entre clima organizacional y desempeño laboral. *Información tecnológica*, 33(6), 157-166.
doi:<http://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642022000600157>
- Mishra, S., y Kumar, R. (1 de mayo de 2019). Organizational Climate – Employees’ perception towards the Role Clarity. *World Wide Journal of Multidisciplinary Research and Development*, 5(12), 01-05. Recuperado el 27 de junio de 2023, de

http://wwjmr.com/upload/organizational-climate--employees-perception-towards-the-role-clarity_1576652520.pdf

Mishra, S., y Kumar, R. (2 de mayo de 2019). Organizational Climate – Employees’ perception towards the Role Clarity. *World Wide Journal of Multidisciplinary Research and Development*, 5(12), 01-05. Recuperado el 27 de junio de 2023, de

http://wwjmr.com/upload/organizational-climate--employees-perception-towards-the-role-clarity_1576652520.pdf

Montijo, S. (2020). *Taking It (Inter)personally: Why Interpersonal Relationships Are Important*. Recuperado el 27 de junio de 2023, de

<https://greatist.com/connect/interpersonal-relationships>

Niño, V. (2019). *Metodología de la investigación: Diseño, ejecución e informe* (2.^a ed.). Ediciones de la U.S.L. doi:<https://bit.ly/3qe9prm>

Ochoa, A., Vicula, C., y Valencia, P. (2021). *Clima organizacional y desempeño laboral en la empresa de transportes Shon's (Tesis de pregrado)*. Tesis de pregrado, Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Recuperado el 14 de junio de 2023, de

https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/16858/Ochoa_ha.pdf?sequence=3&isAllowed=y

Olivera, Y. (agosto de 2021). Organizational climate and its influence on the work performance of workers. *Revista Científica de la UCSA*, 8(2), 3-12.

doi:<https://doi.org/10.18004/ucsa/2409-8752/2021.008.02.003>

Orellana, P. (18 de diciembre de 2019). *Clima orgnaizacional*. (P. O. Nirian, Productor) Recuperado el 27 de junio de 2023, de Economipedia.com:

<https://economipedia.com/definiciones/clima-organizacional.html>

Palacios, D. (3 de enero de 2019). Clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral. *ECA Sinergia*, 10(1), 70-84.

doi:<https://doi.org/10.37787/pakamuros-unj.v9i1.166>

- Paredes Floril, P., y Quiroz Diaz, J. (30 de junio de 2021). Correlación entre clima organizacional y desempeño laboral en las principales cadenas ecuatorianas de supermercados. *San Gregorio*, 1(46), 83 - 95. Recuperado el 14 de junio de 2023, de <https://revista.sangregorio.edu.ec/index.php/REVISTASANGREGORIO/article/view/1746/6-PRISCILA46>
- Penachi, N. (31 de diciembre de 2019). Clima organizacional y desempeño laboral del Instituto Nacional de Defensa Civil – Indeci. (L. F. Ortiz, Ed.) *Gestión en el tercer milenio*, 22(44), 85-93. doi:<https://doi.org/10.15381/gtm.v22i44.17314>
- Peralta, P. (2019). *Clima organizacional y desempeño laboral en los empleados de una empresa de outsourcing en Lima - Perú*. tesis de licenciado, Universidad de Piura. Recuperado el 14 de junio de 2023, de https://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/11042/4347/TSP_AE_1923.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Pereyra, L. (2020). *Metodología de la investigación. Serie Klik para Bachillerato*. Editoriales Rinder.
- Quinto, M., Torres, M., Ramírez, M., y Campaña, M. (enero-febrero de 2022). Clima organizacional y desempeño laboral. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(1), 1382-1393. doi:https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i1.1588
- Reyes, A. (2017). *Administración de Recursos Humano, su proceso organizacional*. Editorial Universitaria UANL. doi:<http://editorialuniversitaria.uanl.mx/index.php/2018/02/12/amadorsotomayor-administracion>
- Rodríguez, K., y Lechuga, J. (15 de diciembre de 2019). Desempeño laboral de los docentes de la Institución Universitaria ITSA. *Revista EAN*, 87(1), 79-101.

doi:<https://doi.org/10.21158/01208160.n87.2019.2452>

Ruiz, N. (2021). *Clima organizacional y su relación con el desempeño de los servidores civiles del hospital Luis Heysen Inchaustegui Essalud, Lambayeque Perú 2019 (Tesis de posgrado)*. tesis de posgrado, Universidad del Pacífico. Recuperado el 14 de junio de 2023, de

https://repositorio.up.edu.pe/bitstream/handle/11354/2912/RuizNils_Tesis_maestria_2021.pdf?sequence=1

Salguero, N., y García, C. (10 de septiembre de 2021). Clima organizacional: ¿Qué es y para qué sirve en las empresas? (O. Pérez, Ed.) *peoplenext.com*, 10. Recuperado el 27 de junio de 2023, de <https://blog.peoplenext.com/clima-organizacional-que-es-y-para-que-sirve-en-las-empresas>

Sánchez, A., y Murillo, A. (30 de julio de 2021). Enfoques metodológicos en la investigación histórica: cuantitativa, cualitativa y comparativa. *Debates por la Historia*, 9(2), 147-181. Recuperado el 4 de agosto de 2023, de

https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2594-29562021000200147

Sumba Bustamante, R., Moreno Gonzabay, P., y Villafuerte Peñafiel, N. (10 de febrero de 2022). Clima organizacional como factor del desempeño laboral en las mipymes en Ecuador. *Revista Científica*, 8(1), 234- 261. Recuperado el 14 de junio de 2023, de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8383360>

Tahir, S. (3 de diciembre de 2020). Organizational climate: What it is and how to shape it. *SECU Net*, pág. 1. Recuperado el 27 de junio de 2023, de

<https://www.ckju.net/en/dossier/organizational-climate-what-it-and-how-shape-it>

Ticahuanca, F. I., y Mamani, B. R. (20 de diciembre de 2021). Un acercamiento teórico del desempeño laboral. *Revista de Investigación Valor Agregado*, 8(1), 86-98.

doi:<https://doi.org/10.17162/riva.v8i1.1633>

- Vargas, R. P. (2 de septiembre de 2019). PAE en gestión avanzada de recursos humanos en ESAN. *Conexión Esan*. Recuperado el 27 de junio de 2023, de <https://www.esan.edu.pe/conexion-esan/clima-laboral-que-impacto-tiene-en-las-empresas>
- Vásquez, J., López, R., Ayay, N., y Alvarado, G. (2021). Clima organizacional en el sector público Latinoamericano. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(1), 1157-1170. doi:https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i1.318
- Vera, N., y Suárez, A. (enero-marzo de 2018). Incidencia del clima organizacional en el desempeño laboral, el servicio al cliente: Corporación de Telecomunicaciones del Cantón La Libertad. *Revista Universidad y Sociedad*, 10(1), 180-186. doi:http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202018000100180

Apéndices

Anexo 1. Matriz de consistencia

Título	Problema general	Objetivo general	Hipótesis general	Metodología
Clima organizacional y su relación con el Desempeño Laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de San Román – Juliaca, 2023	¿Qué relación existe entre el clima organizacional y el Desempeño Laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de San Román – Juliaca, 2023?	Determinar la relación que existe entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de San Román – Juliaca, 2023.	Existe relación directa entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de San Román – Juliaca, 2023.	Enfoque: Cuantitativo Tipo de Investigación: Aplicada Nivel de Investigación: Correlacional Método de Investigación: Científico Diseño: No experimental de tipo transversal
	Problemas específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específicas	
	¿Qué relación existe entre el liderazgo y el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de San Román – Juliaca, 2023?	Identificar la relación que existe entre el liderazgo y el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de San Román – Juliaca, 2023.	Existe relación directa entre el liderazgo y el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de San Román – Juliaca, 2023.	Población: Finita Censo: Censo poblacional Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario
			Existe relación directa entre las relaciones interpersonales y el	

<p>¿Qué relación existe entre las relaciones interpersonales y el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de San Román – Juliaca, 2023?,</p>	<p>Definir la relación que existe entre las relaciones interpersonales y el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de San Román – Juliaca, 2023.</p>	<p>desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de San Román – Juliaca, 2023.</p>
<p>¿Qué relación existe entre la motivación y el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de San Román – Juliaca, 2023?</p>	<p>Identificar la relación que existe entre la motivación y el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de San Román – Juliaca, 2023.</p>	<p>Existe relación directa entre la motivación y el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de San Román – Juliaca, 2023.</p>

Anexo 2. Instrumentos de recolección de datos



Cuestionario

Presentación

Buenos días (tardes, noches) somos Rubí Milagros Frisancho Mullisaca y Mildred Shantal Yucra Pacori nos encontramos realizando la tesis titulada Clima Organizacional y su relación con el Desempeño Laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de San Román de Juliaca, 2023.

Confidencialidad:

La información proporcionada en el presente cuestionario será utilizada para fines académicos y su contenido será tratado de forma confidencial.

Instrucciones:

El presente cuestionario consta de 15 enunciados los cuales evaluarán su experiencia en la Municipalidad Provincial de San Román de Juliaca, cada enunciado cuenta con una escala cuantitativa que son las siguientes:

Para la resolución de la encuesta, por favor considerar la siguiente escala:

Muy desacuerdo	Desacuerdo	Ni acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo
1	2	3	4	5

Por favor completar los siguientes datos:

Edad: _____

Sexo: F M

Área en la que se desempeña: _____

Gracias por tu participación.

Variable: Clima organizacional						
N.º	El liderazgo	1	2	3	4	5
1	¿Considera usted que tus jefes demuestran los valores necesarios para ser un líder dentro de la Municipalidad Provincial de San Román - Juliaca?					
2	¿Considera usted que tus jefes aplican las normas establecidas por la Municipalidad Provincial de San Román - Juliaca de forma justa?					
3	¿Cree usted que tus jefes realizan procedimientos adecuados para un buen cumplimiento de sus funciones de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de San Román - Juliaca?					
	Las relaciones interpersonales	1	2	3	4	5
4	¿Considera usted que existe contacto directo entre tus jefes y los trabajadores de la Municipalidad Provincial de San Román - Juliaca?					
5	¿Considera usted que existe un ambiente de respeto entre tus jefes y los trabajadores de la Municipalidad Provincial de San Román - Juliaca?					
6	¿Considera usted que tus jefes se han ganado la confianza de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de San Román - Juliaca?					
	La motivación	1	2	3	4	5
7	¿Considera usted que existe una estimulación adecuada por parte de tus jefes hacia los trabajadores para el cumplimiento de sus funciones en la Municipalidad Provincial de San Román - Juliaca?					
8	¿Considera usted que tus jefes motivan la persistencia de los trabajadores en el cumplimiento de sus funciones en la Municipalidad Provincial de San Román - Juliaca?					
9	¿Considera usted que tus jefes realizan una correcta dirección para el cumplimiento de sus funciones de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de San Román - Juliaca?					

Cuestionario

Presentación

Buenos días (tardes, noches) somos Rubí Milagros Frisancho Mullisaca y Mildred Shantal Yucra Pacori nos encontramos realizando la tesis titulada Clima Organizacional y su relación con el Desempeño Laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de San Román de Juliaca, 2023.

Confidencialidad:

La información proporcionada en el presente cuestionario será utilizada para fines académicos y su contenido será tratado de forma confidencial.

Instrucciones:

El presente cuestionario consta de 15 enunciados los cuales evaluarán su experiencia en la Municipalidad Provincial de San Román de Juliaca, cada enunciado cuenta con una escala cuantitativa que son las siguientes:

Para la resolución de la encuesta, por favor considerar la siguiente escala:

Muy desacuerdo	Desacuerdo	Ni acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo
1	2	3	4	5

Por favor completar los siguientes datos:

Edad: _____

Sexo: F M

Área en la que se desempeña: _____

Gracias por tu participación.

Variable: Desempeño laboral						
N.º	Factores actitudinales	1	2	3	4	5
1	¿Considera usted que mejoraron la iniciativa de la organización respecto al entorno laboral por parte de tus jefes y los trabajadores de la Municipalidad Provincial de San Román - Juliaca?					
2	¿Considera usted que se mejoró la presentación personal en la realización de sus labores de cada trabajador en favor al desempeño laboral en la Municipalidad Provincial de San Román - Juliaca?					
3	¿Cree usted que se mejoró la disciplina en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de San Román - Juliaca para que demuestren un adecuado rendimiento en su desempeño laboral?					
4	¿Cree usted que existe una buena actitud cooperativa entre los jefes y los trabajadores de la Municipalidad Provincial de San Román - Juliaca?					
Factores operativos		1	2	3	4	5
5	¿Cree usted que la Municipalidad constantemente presenta nuevos procedimientos que son comprendidos por los trabajadores de la Municipalidad Provincial de San Román - Juliaca?					
6	¿Considera usted que se mejoró las técnicas operativas en las oficinas a fin de mejorar el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de San Román - Juliaca?					

Anexo 3. Validación de instrumentos

FICHA DE VALIDACIÓN DE EXPERTO

CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE SAN ROMÁN – JULIACA 2023

Instrucciones: Marque con una "X" según considere la valoración de acuerdo a cada ítem.

PARA: Congruencia y claridad del instrumento	PARA: Tendenciosidad (propensión hacia determinados fines)
5 = Optimo	5 = Mínimo
4 = Satisfactorio	4 = Poca
3 = Bueno	3 = Regular
2 = Regular	2 = Bastante
1 = Deficiente	1 = Fuerte

Criterios de Evaluación	Congruencia					Claridad					Tendenciosidad				
	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
1. El instrumento tiene estructura lógica.			X					X					X		
2. La secuencia de presentación de los ítems es óptima.				X				X					X		
3. El grado de complejidad de los ítems es aceptable.				X				X					X		
4. Los términos utilizados en las preguntas son claros y comprensibles.				X				X					X		
5. Los reactivos reflejan el problema de investigación.				X				X					X		
6. El instrumento abarca en su totalidad el problema de investigación.				X				X					X		
7. Las preguntas permiten el logro de objetivos.			X					X					X		
8. Los reactivos permiten recoger información para alcanzar los objetivos de la investigación.			X					X					X		

9. El instrumento abarca las variables e indicadores.			X			X			X	
10. Los ítems permiten contrastar las hipótesis.			X			X			X	
Sumatoria Parcial										
Sumatoria Total										

Observaciones:

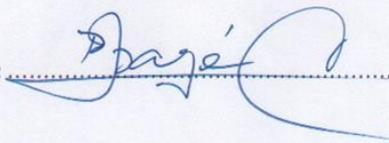
.....

Nombres y Apellidos del Experto: ROBERTO RYÉ COQUEHUANCA

Especialidad: Lic. Adm.

DNI: 02145441

Nro. Celular: 996-993377

Firma: 

ESCALA DICOTÓMICA PARA JUICIO DE EXPERTOS

Apreciación del experto sobre el cuestionario:

.....

Criterios de Evaluación	Correcto	Incorrecto
1. El instrumento tiene estructura lógica.	X	
2. La secuencia de presentación de los ítems es óptima.	X	
3. El grado de complejidad de los ítems es aceptable.	X	
4. Los términos utilizados en las preguntas son claros y comprensibles.	X	
5. Los reactivos reflejan el problema de investigación.	X	
6. El instrumento abarca en su totalidad el problema de investigación.	X	
7. Las preguntas permiten el logro de objetivos.	X	
8. Los reactivos permiten recoger información para alcanzar los objetivos de la investigación.	X	
9. El instrumento abarca las variables e indicadores.	X	
10. Los ítems permiten contrastar las hipótesis.	X	

Nombres y Apellidos del Experto:

ROBERTO PAYÉ COLPUEBLANCA

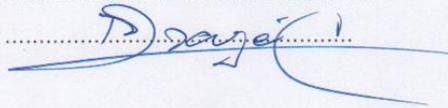
Teléfono:

996-993377

DNI:

02145441

Firma:



FICHA DE VALIDACIÓN DE EXPERTO

CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE SAN ROMÁN – JULIACA 2023

Instrucciones: Marque con una "X" según considere la valoración de acuerdo a cada ítem.

PARA: Congruencia y claridad del instrumento	PARA: Tendenciosidad (propensión hacia determinados fines)
5 = Optimo	5 = Mínimo
4 = Satisfactorio	4 = Poca
3 = Bueno	3 = Regular
2 = Regular	2 = Bastante
1 = Deficiente	1 = Fuerte

Criterios de Evaluación	Congruencia					Claridad					Tendenciosidad				
	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
1. El instrumento tiene estructura lógica.				X					X				X		
2. La secuencia de presentación de los ítems es óptima.				X					X				X		
3. El grado de complejidad de los ítems es aceptable.				X					X				X		
4. Los términos utilizados en las preguntas son claros y comprensibles.				X					X				X		
5. Los reactivos reflejan el problema de investigación.				X					X				X		
6. El instrumento abarca en su totalidad el problema de investigación.				X					X				X		
7. Las preguntas permiten el logro de objetivos.				X					X				X		
8. Los reactivos permiten recoger información para alcanzar los objetivos de la investigación.				X					X				X		

9. El instrumento abarca las variables e indicadores.				X					X					X	
10. Los ítems permiten contrastar las hipótesis.														X	
Sumatoria Parcial															
Sumatoria Total															

Observaciones:

.....

Nombres y Apellidos del Experto: Pedro Gonzalo Puma Puma

Especialidad: ADMINISTRACION

DNI: 02374215

Nro. Celular: 951788754

Firma: 

ESCALA DICOTÓMICA PARA JUICIO DE EXPERTOS

Apreciación del experto sobre el cuestionario:

.....

Criterios de Evaluación	Correcto	Incorrecto
1. El instrumento tiene estructura lógica.	X	
2. La secuencia de presentación de los ítems es óptima.	X	
3. El grado de complejidad de los ítems es aceptable.	X	
4. Los términos utilizados en las preguntas son claros y comprensibles.	X	
5. Los reactivos reflejan el problema de investigación.	X	
6. El instrumento abarca en su totalidad el problema de investigación.	X	
7. Las preguntas permiten el logro de objetivos.	X	
8. Los reactivos permiten recoger información para alcanzar los objetivos de la investigación.	X	
9. El instrumento abarca las variables e indicadores.	X	
10. Los ítems permiten contrastar las hipótesis.	X	

Nombres y Apellidos del Experto:

PEREZ GONZALO POMA POMA

Teléfono: 951783754

DNI: 02874215

Firma: 

FICHA DE VALIDACIÓN DE EXPERTO

CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE SAN ROMÁN – JULIACA 2023

Instrucciones: Marque con una "X" según considere la valoración de acuerdo a cada ítem.

PARA: Congruencia y claridad del instrumento	PARA: Tendenciosidad (propensión hacia determinados fines)
5 = Optimo	5 = Mínimo
4 = Satisfactorio	4 = Poca
3 = Bueno	3 = Regular
2 = Regular	2 = Bastante
1 = Deficiente	1 = Fuerte

Criterios de Evaluación	Congruencia					Claridad					Tendenciosidad				
	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
1. El instrumento tiene estructura lógica.				X					X				X		
2. La secuencia de presentación de los ítems es óptima.				X					X				X		
3. El grado de complejidad de los ítems es aceptable.				X					X				X		
4. Los términos utilizados en las preguntas son claros y comprensibles.				X					X				X		
5. Los reactivos reflejan el problema de investigación.				X					X				X		
6. El instrumento abarca en su totalidad el problema de investigación.				X					X				X		
7. Las preguntas permiten el logro de objetivos.				X					X				X		
8. Los reactivos permiten recoger información para alcanzar los objetivos de la investigación.				X					X				X		

9. El instrumento abarca las variables e indicadores.				X					X					X			
10. Los ítems permiten contrastar las hipótesis.				X					X					X			
Sumatoria Parcial																	
Sumatoria Total																	

Observaciones:

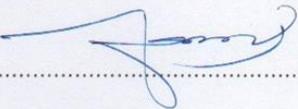
.....

Nombres y Apellidos del Experto: *Robbins Flores Aguilar*

Especialidad: *Administración*

DNI: *02426851*

Nro. Celular: *999-502526*

Firma: 

ESCALA DICOTÓMICA PARA JUICIO DE EXPERTOS

Apreciación del experto sobre el cuestionario:

.....

Criterios de Evaluación	Correcto	Incorrecto
1. El instrumento tiene estructura lógica.	X	
2. La secuencia de presentación de los ítems es óptima.	X	
3. El grado de complejidad de los ítems es aceptable.	X	
4. Los términos utilizados en las preguntas son claros y comprensibles.	X	
5. Los reactivos reflejan el problema de investigación.	X	
6. El instrumento abarca en su totalidad el problema de investigación.	X	
7. Las preguntas permiten el logro de objetivos.	X	
8. Los reactivos permiten recoger información para alcanzar los objetivos de la investigación.	X	
9. El instrumento abarca las variables e indicadores.	X	
10. Los ítems permiten contrastar las hipótesis.	X	

Nombres y Apellidos del Experto:

Roselins Flores Aguilar

Teléfono:

999-502526

DNI:

02426851

Firma:

