

**UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CIENCIAS**  
**ECONÓMICAS**



**TESIS**

**EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU IMPACTO EN EL DESEMPEÑO**  
**LABORAL EN LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD**  
**PROVINCIAL DE CANTA, LIMA, 2019**

**Presentado por:**

**BACH. ADM VERAMENDI OTÁROLA XIOMARA RUBÍ**

**Para optar el título profesional de:**

Licenciado en Administración

**LIMA – PERÚ**

**2019**

## **DEDICATORIA**

Esta investigación se lo quiero dedicar al que me ha dado un propósito en la vida a mi querido padre Celestial el que me ayuda a desarrollarme profesionalmente y personalmente.

## **AGRADECIMIENTO**

Principalmente a Dios, por darme la fortaleza de finalizar con victoria esta etapa de mi vida, porque en Dios está mi fuente de inspiración para lograr muchos más objetivos.

A mi padre Edwin Veramendi Grijalva, quien con su ejemplo me inculco a mejorarme como profesional y a mi querida madre Manuela Otárola Reyes, por motivarme a jamás rendirme a pesar de las circunstancias.

## PRESENTACIÓN

Señores miembros del Jurado Dictaminador:

En acatamiento a los reglamentos de Grados y Títulos de la **Facultad de Ciencias Administrativas y Ciencias Económicas de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega**, presento a su atención la tesis titulada: **“El Clima Organizacional y su Impacto en el Desempeño Laboral en los Trabajadores de la Municipalidad Provincial de Canta, Lima 2019”** con el objetivo de obtener el **título profesional de Licenciada en Administración.**

Espero que el estudio realizado en la tesis sea de valor y sirva de fuente de entendimiento para los estudiantes y futuros profesionales de la Carrera de Administración.

Lima, Diciembre del 2019

## ÍNDICE

<b>DEDICATORIA .....</b>	<b>ii</b>
<b>AGRADECIMIENTO .....</b>	<b>iii</b>
<b>PRESENTACIÓN .....</b>	<b>iv</b>
<b>ÍNDICE .....</b>	<b>v</b>
<b>INDICE DE TABLAS.....</b>	<b>vii</b>
<b>INDICE DE GRÁFICOS .....</b>	<b>ix</b>
<b>RESUMEN .....</b>	<b>x</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>xi</b>
<b>INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>xii</b>
<b>CAPÍTULO I PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....</b>	<b>1</b>
1.1 Situación Problemática.....	1
1.2 Problemas de la Investigación.....	4
1.2.1Problema General .....	4
1.2.2Problemas Específicos .....	4
1.3 Justificación .....	5
1.3.1Justificación Teórica .....	5
1.3.2Justificación Práctica .....	5
1.4 Objetivos de la Investigación .....	6
1.4.1Objetivo General:.....	6
1.4.2Objetivos Específicos.....	6
<b>CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO.....</b>	<b>7</b>
2.1 Antecedentes de la Investigación.....	7
2.2 Bases Teóricas.....	15
2.3 Glosario de Términos .....	42
<b>CAPÍTULO III HIPÓTESIS Y VARIABLES.....</b>	<b>44</b>
3.1 Hipótesis General .....	44
3.2 Hipótesis Específicas .....	44
3.3 Identificación de Variables .....	44
3.4 Operacionalización de Variables.....	45
3.5 Matriz de Consistencia .....	46

<b>CAPÍTULO IV METODOLOGÍA .....</b>	<b>47</b>
<b>4.1 Tipo de la Investigación.....</b>	<b>47</b>
<b>4.2 Nivel de Investigación.....</b>	<b>47</b>
<b>4.3 Diseño de la Investigación .....</b>	<b>48</b>
<b>4.4 Unidad de Análisis .....</b>	<b>49</b>
<b>4.5 Población de Estudio .....</b>	<b>49</b>
<b>4.6 Tamaño de Muestra.....</b>	<b>49</b>
<b>4.7 Técnicas de Recolección de Datos: .....</b>	<b>50</b>
<b>4.8 Análisis e Interpretación de la Información. ....</b>	<b>50</b>
<b>CAPÍTULO V PRESENTACIÓN DE RESULTADOS .....</b>	<b>51</b>
<b>5.1 Análisis e Interpretación de Resultados.....</b>	<b>51</b>
<b>5.2 Prueba de Hipótesis.....</b>	<b>69</b>
<b>DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS .....</b>	<b>87</b>
<b>CONCLUSIONES .....</b>	<b>89</b>
<b>RECOMENDACIONES .....</b>	<b>91</b>
<b>BIBLIOGRAFÍA .....</b>	<b>93</b>

**INDICE DE TABLAS**

Tabla 1.....	51
Tabla 2.....	52
Tabla 3.....	53
Tabla 4.....	54
Tabla 5.....	55
Tabla 6.....	56
Tabla 7.....	57
Tabla 8.....	58
Tabla 9.....	59
Tabla 10.....	60
Tabla 11.....	61
Tabla 12.....	62
Tabla 13.....	63
Tabla 14.....	64
Tabla 15.....	65
Tabla 16.....	66
Tabla 17.....	67
Tabla 18.....	68
Tabla 19.....	71
Tabla 20.....	72
Tabla 21.....	72
Tabla 22.....	75
Tabla 23.....	76
Tabla 24.....	76
Tabla 25.....	79
Tabla 26.....	80
Tabla 27.....	80
Tabla 28.....	83
Tabla 29.....	84

Tabla 30.....	84
---------------	----



## INDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1.....	51
Gráfico 2.....	52
Gráfico 3.....	53
Gráfico 4.....	54
Gráfico 5.....	55
Gráfico 6.....	56
Gráfico 7.....	57
Gráfico 8.....	58
Gráfico 9.....	59
Gráfico 10.....	60
Gráfico 11.....	61
Gráfico 12.....	62
Gráfico 13.....	63
Gráfico 14.....	64
Gráfico 15.....	65
Gráfico 16.....	66
Gráfico 17.....	67
Gráfico 18.....	68
Gráfico 19.....	70
Gráfico 20.....	74
Gráfico 21.....	78
Gráfico 22.....	82
Gráfico 23.....	86

## RESUMEN

La presente tesis titulada: “Clima Organizacional y su Impacto en el Desempeño Laboral en los Trabajadores de la Municipalidad Provincial de Canta, Lima 2019” con un punto de vista cuantitativo, tipo de investigación aplicada, de nivel descriptivo correlacional y diseño no experimental.

La población de estudio fue integrada por 25 trabajadores de la Municipalidad.

Reuniendo la información respecto al comportamiento de las variables Clima Organizacional y Desempeño Laboral se escogió como técnica de recolección de datos la encuesta, teniendo como instrumento el cuestionario con 5 ítems (valoración de Likert)

El estudio de los resultados se planteó el método de codificación y tabulación de los datos investigados, teniendo como análisis con la técnica estadística.

Los resultados fueron presentados por tablas y gráficos, en seguidamente para ver la correlación de las hipótesis planteadas en la investigación se empleó la técnica estadística chi cuadrado, así dando la veracidad de la (V1) Clima Organizacional se relaciona directa y positivamente con el (V2) Desempeño Laboral de la Municipalidad Provincial de Canta, Lima 2019

Por ultimo teniendo como resultado de todo el estudio realizado se da a conocer las conclusiones y recomendaciones como propuestas de la investigación.

## **ABSTRACT**

The present thesis entitled: “Organizational Climate and its impact on work performance in workers of the Provincial Municipality of Canta, Lima 2019” with a quantitative point of view, type of applied research level, descriptive correlational design and non-experimental.

The population of study was composed by 25 workers of the Municipality.

Gathering the information regarding the behavior of the variables Organizational Climate and Job Performance was chosen as the technique of data collection the survey, having as instrument the questionnaire with 5 items (assessment of Likert)

The study of the results was raised as to the method of coding and tabulation of the data investigated, taking as analysis with the statistical technique

The results were presented by tables and graphics, then to see the correlation of the hypothesis raised in the research, we employed the statistical technique chi-square, as well giving the truth of (V1), Organizational Climate is related directly and positively with the (V2) Work Performance of the Provincial Municipality of Canta, Lima 2019

Finally, having as a result of all the study given to know the conclusions and recommendations and proposals of the research.

## INTRODUCCIÓN

El estudio realizado tiene como objetivo establecer el Impacto del Clima Organizacional en el Desempeño Laboral en los Trabajadores de la Municipalidad Provincial de Canta, Lima 2019, contando en el estudio realizado los siguientes capítulos:

En el capítulo I, se determinó el planteamiento del problema, la estimación de la información del clima organizacional y su relación con el desempeño laboral, siendo fundamental su diagnóstico para una buena estrategia. Es indudable que la existencia de un apropiado y excelente clima organizacional influirá positivamente en el desempeño del trabajador en la Municipalidad Provincial de Canta. Por lo tanto, analizamos que un apropiado clima organizacional influirá claramente al desempeño laboral de los trabajadores.

En el capítulo II, mostramos el marco teórico de la investigación de estudio; incluyendo los antecedentes nacionales e internacionales en relación con el problema de investigación; del mismo modo la información teórica de las variables y sus dimensiones a analizar.

En el capítulo III, observamos las hipótesis y variable; se tendrá como resultado las probables soluciones a los problemas de investigación realizados.

En el capítulo IV, presentamos la metodología de la investigación, da conocer el nivel de investigación descriptivo correlacional, en la cual detalla, analiza y explica la relación o impacto que tiene una variable con otra en la investigación.

También el diseño de investigación es no experimental transversal; en la cual da conocer datos en un solo tiempo y es correlacional porque indica el nivel de relación en las variables.

En el capítulo V, se mostrará la presentación de resultados, del análisis e interpretación realizados por la encuesta aplicada a los trabajadores demostrando la viabilidad de las hipostasis expuestas dando a conocer la relación entre variables.

Las conclusiones y recomendaciones se proponen con el objetivo de mejorar tanto el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Canta.

## **CAPÍTULO I**

### **PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

#### **1.1 Situación Problemática**

El Clima Organizacional o Ambiente Laboral es el entorno donde las personas realizan cotidianamente sus actividades, es la relación que tienen las personas quienes trabajan en la organización, analizando el ambiente entre los miembros conocemos el estado de la organización.

Sabemos que una Organización está constituida por personas y que esta depende de los individuos quienes trabajan en ella, las personas están en constantes cambios de situación que se van dan tanto externas e internas en las cuales son capaces de adaptarse rápidamente, depende de esta adaptación ya sea positivo o negativo se da el desarrollo del clima en la cual da resultado al fracaso o éxito de una organización.

Rodríguez (2001) indica que “Las captaciones experimentadas por los integrantes de la organización ya sea de sus actividades a realizar, el ambiente laboral o las relaciones interpersonales que llevan a cabo tiene un gran grado de consecuencias a dicha organización”

Desempeño Laboral está relacionado con Clima Organizacional, es la forma de cómo se desarrolló la persona en una organización, sabemos que las personas son complejas saber cuál es la motivación y necesidades que

impulsan a realizar su trabajo en una organización son muchas, varían por las diferentes conductas que cada uno de ellos se destaca.

Chiavenato (2017) menciona que “es el conjunto de características o capacidades de comportamiento o rendimiento de una persona, equipo u organización...es el acto de ejecutar y ejercer una actividad en particular. Es la forma en que las personas realizan sus actividades y con ello alcanzan los objetivos organizacionales y promueven excelentes resultados” (p.206)

La Municipalidad Provincial de Canta, es una entidad pública que se rige por la Ley Orgánica de Municipalidades LEY N°27972, con 143 años de vida institucional, es una de las 10 Provincias que conforman el departamento de Lima, en la cual se divide en 7 Distritos con una población aproximación de 15 122 pobladores (Diagnostico aproximado hasta el 2015 por el INEI).

La Municipalidad Provincial de Canta, no tiene una estrategia o interés por el buen Clima Organizacional, se observó que los empleados se encuentran inseguros en sus puestos de trabajo, se les contrata como locadores de servicio (su contrato se renueva cada tres meses), los constantes cambios de puestos dentro de la institución y recorte del personal constantemente por falta de presupuestó esto no permite el desarrollo potencial y la capacidad de la persona, ya que no tiene el tiempo suficiente para desarrollarse en el área asignada, o por falta de

compresión por parte superior de los jefes, todo esto ocasiona una inestabilidad laboral. Por consecuencia buscan otros puestos de trabajo, dejando los puestos y atrasando las metas y el continuo fluido de la institución.

La falta de cooperación entre sus miembros, uno de los motivos es que no desean tener más carga de lo que tiene (causa por el reducimiento de personal), teniendo sobre carga en las otras áreas, en cuanto llega un personal nuevo tiene que empezar de cero dejando atrás las actividades avanzadas, por falta de conocimiento de la situación del área.

La relación entre los miembros no es la más agradable ya que cada uno de ellos esta inestable por la situación que se está dando, la falta de integración y el compromiso hace que las actividades y el desarrollo de la Municipalidad no sea el adecuado.

Al no tener en cuenta que es importante el desenvolvimiento positivo de los trabajadores en Municipalidad Provincial de Canta, tendrá consecuencias como la falta de actividades y metas que no se llegará a un resultado favorable, todo esto se podrá observar en los resultados dados en el portal del Ministerio de Economía y Finanzas (MEF) en el año próximo.



Teniendo en cuenta los estudios a evaluar en la tesis tendríamos sugerencias, soluciones para el mejoramiento del Clima Organizacional y el Impacto que se da en el Desempeño Laboral.

## **1.2 Problemas de la Investigación**

### **1.2.1 Problema General**

¿De qué manera el clima organizacional influye en el desempeño laboral en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Canta, Lima 2019?

### **1.2.2 Problemas Específicos**

Para sistematizar el problema arriba descrito, nos planteamos las siguientes sub preguntas:

- a) ¿De qué manera el involucramiento laboral influye en el desempeño laboral en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Canta, Lima 2019?
- b) ¿En qué medida la comunicación influye en el desempeño laboral en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Canta, Lima 2019?

- c) ¿De qué manera la condición laboral influye en el desempeño laboral en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Canta, Lima 2019?

### **1.3 Justificación**

#### **1.3.1 Justificación Teórica**

Este estudio nos ayudara a verificar la gran importancia de un buen clima Organizacional y el impacto que tiene en el desempeño laboral teniendo buenos resultados, fundamentándonos en teorías de diferentes autores.

#### **1.3.2 Justificación Práctica**

Se podrá demostrar que hay relación entre el Clima Organizacional y el Desempeño Laboral así desarrollar medidas de mejora para la Municipalidad Provincial de Canta.

En los estudios realizados los primeros beneficiarios serán los trabajadores, así como también los usuarios y proveedores de la Municipalidad Provincial de Canta, pues se tendría un resultado de una buena relación interpersonal y una buena atención teniendo por consecuencia el cambio de un clima agradable.

Las propuestas ayudaran a la Municipalidad Provincial de Canta a mejorar.

#### **1.4     Objetivos de la Investigación**

##### **1.4.1     Objetivo General:**

Conocer si el Clima Organizacional influye en el Desempeño Laboral en los Trabajadores de la Municipalidad Provincial de Canta, Lima 2019.

##### **1.4.2     Objetivos Específicos**

- a) Conocer si el involucramiento laboral influye en el desempeño laboral en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Canta, Lima 2019.
- b) Conocer si la comunicación influye en el desempeño laboral en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Canta, Lima 2019.
- c) Conocer si la condición laboral influye en el desempeño laboral en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Canta, Lima 2019.

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

#### **2.1 Antecedentes de la Investigación**

##### **2.1.1 Antecedentes Internacionales**

**Zans (2017)** en su investigación concluye que hay una relación estrecha entre el clima organizacional y el desempeño laboral en los trabajadores de la Facultad Regional Multidisciplinaria de Matagalpa (FAREM).

El nivel de investigación es descriptivo explicativo con un punto de vista cuantitativo con elementos cualitativo. La población fueron ochentaiocho empleados y funcionarios, la muestra cincuntainueve empleados y funcionarios. Los análisis realizados en la investigación votan un resultado que el clima organización está en un estándar de desfavorable y favorable esto indica que pueda tener una relación provechosa con el desempeño laboral de los trabajadores. Es necesario la motivación entre los encargados de las diferentes áreas del FAREM para tener un clima organizacional óptimo.

Es necesario poner en prioridad motivar a las autoridades, jefes, responsables de áreas de trabajar en contribuir a lograr un Clima Organizacional, se recomienda que se realice la participación de la comunidad universitaria, y tomar decisiones participativas y no individual.

**Arenas** (2017) en su investigación concluye que el clima organización y sus factores influyen en el desempeño laboral de los docentes de la Unidad Educativa Boliviana “La Mitisus”. Así mismo realizar criterios para el mejoramiento del clima organización en la competencia de sus profesionales.

El tipo de investigación realizada en la tesis es cuantitativo – descriptivo, realizándose la investigación en el campo, siendo la técnica aplica de encuesta, la población de estudio fue a 30 docentes de la misma institución. Tomando en cuenta a autores Likert y Maslow se concluyó en esta investigación que hay una alta relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral, se diagnosticó que los puntos positivos fueron los siguientes: se logró identificar que hay un liderazgo participativo, teniendo un favorable clima laboral. En tanto en el diagnóstico de puntos negativos fueron los siguientes: una infraestructura desfavorable para la realización de las actividades de los miembros, una falta de organización con la puntualidad de los pagos de sus trabajadores, con respecto a estos 2 puntos últimos son los factores más influyentes en la investigación

**Cardona** (2016) en su investigación concluye se encontró que el clima organizacional se percibe como muy satisfecho con una puntuación porcentual, siendo las variables capacidad profesional y trabajo en equipo las de mayor puntuación, y administración del talento humano y

comunicación e integración, las de menor. Se encontró que la satisfacción laboral de los colaboradores del CDI San José de Manizales, puntúa porcentualmente como muy satisfactoria, siendo las condiciones del grupo social de trabajo el factor de mayor relevancia positiva y los estilos de vida individual los de menor. Resulta relevante para efectos de la presente investigación y con miras a la estructuración de la propuesta de intervención, denotar que en el ámbito del clima organizacional, en la variable administración del talento humano, una de las de menor puntuación porcentual, se encuentra como ítem de menor satisfacción, el referente a los incentivos dados por la entidad cuando se alcanzan los objetivos y las metas; y en la variable comunicación e integración, la otra de menor puntuación, se evidencia como ítem de menor satisfacción, el correspondiente a que la información sobre asuntos de la entidad, se transmiten muchos de ellos mediante comunicados oficiales. Con respecto a los resultados de la satisfacción laboral, con miras a la estructuración de la propuesta de intervención, cabe denotar que en la variable estilos de vida individual, evidenciada como la de menor puntuación, el ítem de más bajo fue percepción efectos negativos del trabajo sobre la salud. Resulta relevante en el contexto laboral actual, con miras a la gestión administrativa con enfoque humanista, realizar mediciones permanentes sobre los componentes clima organizacional y la relación con la satisfacción laboral, indagando por los factores negativos y como estos inciden en la calidad de

vida de los colaboradores, cuya circunstancia a la vez afecta el desempeño intralaboral y puede trascender al entorno extralaboral del afectado.

**Barrera** (2015) en su investigación las variables del clima organización y el desempeño laboral de los servidores públicos de la Institución Nacional de la Niñez y la Familia, tiene como objetivo tener una calidad de servicio óptimo y elevar la eficiencia teniendo como resultado un clima organización adecuado, dando realce a desarrollo de la institución.

El tipo de metodología de investigación aplicado en la tesis se fundamentó en fuentes bibliográficas basándose en teorías de variables, así mismo en los conceptos que se basan en mejorar en clima laboral, se aplicó la técnica de encuesta, se definió que los trabajadores son un elemento principal para el desarrollo de la Institución.

El analices realizados en la investigación dieron como resultado un desfavorable clima organizacional, generando como resultado niveles bajos de rendimiento, una mala eficiencia y una baja productividad de los trabajadores.

Teniendo esto como conclusión para el aporte de la mejora de la institución, ofreciendo estrategias para elevar la motivación del personal y establecer un ambiente laboral agradable con una eficiencia exitosa.

**Hesse, Gomes y Bonales** (2010) en su investigación los puntos a analizar fueron la influencia que tiene el clima organización con el salario, el equipo

de trabajo, tipo de liderazgo, las promociones, la equidad de género y motivaciones de la Institución Pública de Educación Superior en Morelia.

El tipo de investigación fue correlacional, aplicado en el campo entrevistando directamente al docente para comparar que el clima organizacional depende de los factores que influyen.

Los resultados logrados fueron que el comportamiento de los docentes es la inquietud interpersonal de sus miembros son distantes, no hay apoyo entre sí, no hay trabajo en equipo, y una elevada queja de oportunidades de plazas (promociones) y falta de manejo adecuado presupuestal.

### **2.2.2 Antecedentes Nacionales**

**Rivera** (2015) en su investigación tiene como finalidad verificar si la percepción del clima organizacional y el desempeño laboral en la Sub Gerencia de Transporte de la Municipalidad Provincial de Andahuaylas en el Periodo 2015.

La investigación aplicada en la tesis fue de tipo descriptivo- no experimental, transaccional, el total de la población fue de 28 trabajadores, 1869 usuarios directos de empresas de transporte, teniendo como tamaño de muestra un total de 229. La técnica aplicada fue tipo encuesta, teniendo 2 cuestionarios dirigidos uno para los trabajadores y el otro para los usuarios, basado en la escala de Lickert.

Teniendo como resultados un clima organizacional regular con sus indicadores: baja autonomía, una estructura organizacional no adecuada.



Por lo tanto, los resultados con respecto al desempeño laboral regular con indicadores: mala planificación, mal control. En conclusión, la percepción del clima organizacional y el desempeño laboral en la Sub Gerencia de Transporte de la Municipalidad Provincial de Andahuaylas en el Periodo 2015 intermedio.

**Chuquitucto** (2014) en su investigación tiene como objetico analizar de qué forma incluye el clima organización en el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Pueblo Nuevo 2013. Evaluando la situación actual de dicha institución.

La investigación aplicada fue explicativa, con una metodología deductiva e inductiva, la muestra fue de 81 trabajadores de la institución, teniendo como técnica de contrastación y observación, encuesta, teniendo como análisis fuentes de internet y documental.

La conclusión dada fue que hay influencia en el clima organizacional con el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Pueblo Nuevo 2013, el clima organización tiene como resultado favorable ya que sus indicadores que son: Estructura e identidad resultan buenas, las relaciones y desafíos, no existe una buena comunicación dentro de la organización, en consecuencia, esto influye negativamente en la satisfacción del empleado en la institución.

**Carrión** (2018) los estudios realizados fueron en la Municipalidad distrital de Zaña-Lambayeque. El tipo de investigación tiene un enfoque descriptivo - no experimental y cuantitativa aplicada, teniendo como propósito principal establecer la relación entre satisfacción laboral y clima organizacional en los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Zaña, asimismo se conoció el nivel de desempeño laboral de los trabajadores. Para obtención de los datos se aplicó dos encuestas basándose en la “escala de satisfacción laboral SL-SPC 2005” y “escala de clima organizacional 1999”. En las encuestas que se desarrollaron se aplicaron 27 ítems para medir la satisfacción laboral y 50 ítems analizando el clima organizacional, en la cual colaboraron 30 trabajadores de la Municipalidad Distrital de Zaña, entre varones y mujeres que son administrativos y obreros. Por lo cual es importante que la Municipalidad Distrital de Zaña conozca su clima organizacional y la satisfacción laboral de sus colaboradores, que permitió hacer un análisis de los resultados teniendo como guía el presente estudio. Por lo tanto, en los resultados se llega a la conclusión que para que se tenga una excelente satisfacción laboral es necesario que la organización exista un buen clima organizacional.

**Núñez y Delgado** (2016) en su investigación concluye que se tiene como objetivo principal verificar la relación del clima organizacional en el desempeño de los trabajadores de la Municipalidad del centro poblado Menor Boca del Río.

El tipo de investigación aplicada es no experimental, teniendo como técnica la encuesta, con una población de 74 trabajadores donde se analizaron los siguientes: diferentes dimensiones, trabajando con el programa de IBM, teniendo como resultado que efectivamente el clima organizacional incluye el desempeño laboral, en conclusión, que si hay un clima organización adecuado el desempeño laboral será óptimo.

**Díaz** (2017) en su investigación concluye que se tiene como objetivo principal verificar la relación del clima organizacional y el desempeño laboral en los empleados administrativos de la Municipalidad del Distrito de Puente de Piedra de la Cuidad de Lima. Se estableció las dimensiones de las dos variables, ejecutándose con la técnica de encuesta piloto a 20 servidores, la muestra se conformó por 105 trabajadores.

Teniendo una hipótesis general y ocho hipótesis específicas, empleando sus resultados la Rho de Spearman, dando como resultado una relación de un nivel alto 0.956 entre desempeño laboral y liderazgo y una relación con un nivel estándar clima organizacional y las dimensiones de percepción de su trabajo, las demás hipótesis (7) tiene una relación significativa.

Dando como resultado que el clima laboral de la Municipalidad entre sus trabajadores y su desempeño es bueno.

## **2.2 Bases Teóricas**

En estos tiempos el término de clima Organizacional ha logrado tener gran valor y el punto de vista del tema está en continuo cambio. Definitivamente el recurso humano en una organización ya sea privada o pública tiene importancia ya que en la mayoría de investigadores refleja en sus estudios que dependen del buen estado del recurso humano para el bienestar de una organización (buen clima laboral) y por ende las consecuencias de estas organizaciones dan el bienestar de un País.

Demostramos estudios de diferentes autores del Clima Organización y Desempeño Laboral, fundamentando el estudio de esta tesis.

## **CLIMA ORGANIZACIONAL**

### **Definiciones:**

Chiang y otros (2010) define el clima organizacional como un ambiente psicológico definido en el clima organizacional, lo primordial son los miembros de la organización en este caso las personas por sus conductas.

Chiavenato (2017) el clima organizacional define el gran poder que tiene el entorno donde las personas realizan sus actividades con respecto a la motivación de modo que se puede percibir las diferentes conductas de los miembros.

El Clima Organizacional en las escuelas de pensamiento Gestalt y Funcionalismo define de tres formas:

### **Medida Múltiple de los Atributos Organizacionales.**

Brunet (2017) menciona que se considera que las características del clima son:

- a) las características físicas de una organización que se distingue de otras
- b) en el tiempo son indeterminadamente estables
- c) todo esto interviene en el comportamiento de los trabajadores de una organización.

### **Medida Perceptiva de los Atributos Individuales.**

Brunet (2017) menciona que esta definición ya no se enfoca en las características de la organización sino en los elementos que se relacionan con los valores y necesidades del empleado al satisfacer sus diferentes necesidades.

### **Medida Perceptiva de los Atributos Organizacionales.**

Brunet (2017) menciona que para definir el clima organizacional tendríamos analizar las características de una organización interactúan con los elementos que se relacionan con un empleado (actitudes, opiniones, valores, motivaciones etc.) para tener percepciones. Estudiando las percepciones dadas por esta interacción se examinaría la relación de las características de la organización y el rendimiento del empleado.

**Características del Clima Organizacional:**

Brunet (2017) nos indica que: la característica de una organización tiene varios componentes que ayudan al aporte de una personalidad Organizacional. así como la característica propia de una persona ayudan a hacer la personalidad.

Es un componente multidimensional el clima organización que impacta al comportamiento del personal.

Brunet (2017) citado por Taquiri (1968) menciona que las características de clima organizacional son:

- Definición molecular y sintético como la personalidad.
- Es un componente de variables situacionales.
- Los elementos son variables, el clima sigue siendo lo mismo.
- Sentido de continuidad, no es estable como la cultura, puede variar.
- La mayor parte para determinar el clima es por las características. aptitudes, conductas y las percepciones de los individuos por los conceptos culturales y sociológicos de una organización.
- La realidad percibida externamente se fundamente la característica del clima.
- Es complejo especificar con palabras, pero fácil determinar los resultados.
- afectan sobre el comportamiento.

- Es un componente primordial del comportamiento porque influye sobre expectativas y actitudes y que son componentes primordiales del comportamiento.

## **Teorías**

### **Teoría del Clima Organizacional según Likert.**

Brunet (2017) en la teoría de Likert (1974) menciona que: El resultado de comportamiento de un trabajador tiene resultado por el comportamiento administrativo y las condiciones de la organización, que ellos pueden percibir.

Características de una organización son las siguientes determinadas por variables:

**Variables Causales:** definen el proceso como crece una organización, así como los resultados que da. Esta variable es independiente, están constituidas por su administración y estructura.

**Variables Intermediarias:** definen la condición interna de la organización, están constituidas por los procesos organizacionales.

**Variables Finales:** definen los resultados logrado por la organización. Son variables dependientes. Constituida por la eficacia de la organización.

### **Teoría del Clima Organizacional según Sonia Palma “Escala CL-SPC”**

En el estudio realizado por (Palma, S., 2004) diseña y elabora la Escala CLSPC, es un instrumento basado en la técnica de Likert que estudia el clima laboral

determinada como “La percepción del trabajador con respecto a su ambiente laboral y en función a aspectos vinculados”

De acuerdo con la investigación existen 5 factores establecen el clima organizacional:

**1.- Realización personal o autorrealización:** Es la estimación que tiene el trabajador con las oportunidades que le da su centro laboral, por lo tanto, los trabajadores se sienten realizados y con una apreciación futuro favorable.

**2.- Involucramiento laboral:** Este tema tiene mucho que ver como la identificación que tiene un trabajador hacia la organización que trabaja, cumpliendo con los objetivos y metas dadas teniendo un adecuado desempeño laboral como resultado dar un buen servicio.

**3.- Supervisión:** Es la supervisión laboral en la cual en muchos casos los trabajadores tienen un nivel de tensión que mejora su desempeño laboral.

**4.- Comunicación:** Es la apreciación del nivel de sencillez, claridad, facilidad, coherente y precisa información dentro la organización. Se determinó que cuando hay diferentes sentidos de comunión por motivo de diferentes direcciones de autoridad hay un bajo rendimiento.

Cuando hay una adecuada comunicación el desarrollo productivo es efectivo

**5.- Condiciones laborales:** Es la identificación de la organización tanto del ambiente físico, ambiente social y económico para la ejecución de las actividades encargadas, de manera que se facilite el trabajo dentro de la organización.



## **Dimensiones del Clima Organizacional**

Investigadores han evaluado varios tipos de cuestionarios para poder llegar a las diferentes dimensiones que se tiene las cuales son los siguientes:

### **Likert en sus cuestionarios mide la Percepción del Clima:**

Brunet (2017) citado por Likert (1967) indica ocho dimensiones:

1. Métodos de Mando: El modo de un líder para influir en su trabajadora
2. Fuerzas Motivacionales: Procedimientos para motivar a los trabajadores y estos influyan satisfactoriamente en sus necesidades.
3. Procesos de Comunicación: Los diferentes tipos de comunicación que se realiza en una empresa y la forma de cómo lo realizan.
4. Procesos de Influencia: La interacción entre los jefes y empleados para definir los objetivos organizacionales.
5. Procesos de Toma de Decisiones: La adecuada información para la toma de decisiones.
6. Procesos de Planificación: La manera en cómo se constituye el sistema de objetivos y directrices.
7. Procesos de Control: La manera como se realiza el control entre la organización.
8. Rendimiento y Perfeccionamiento: La organización y la planificación adecuada de la empresa.

**Litwin y Stringer en sus cuestionarios mide la Percepción de los empleados:**

Brunet (2017) citado por Litwin y Stringer (1968) indica seis dimensiones:

1. Estructura: Apreciación de la reglas, obligaciones y políticas en una organización.
2. Responsabilidad Individual.
3. Remuneración: La apreciación justa cuando un trabajo está realizado.
4. Riesgos y Toma de Decisiones.
5. Apoyo
6. Tolerancia al Conflicto: Es como el empleado asume con confianza un estado de conflicto.

**Schnedider y Bartlett en sus cuestionarios mide la Percepción del clima en el interior de las compañías de seguros:**

Brunet (2017) citado por Schnedider y Bartlett (1968) indica seis dimensiones:

1. El apoyo Patronal: Es el interés que tiene superior a sus subordinados apoyando y fomentando el espíritu cooperación.
2. La Estructura: Es el conocimiento que tienen los superiores con respecto a los subordinados, el producto y los nuevos clientes.
3. La Implicación con los Nuevos Empleados: La elección de nuevos empleados y la formación que se da a ellos.
4. Los Conflictos Interagencias: Son los grupos de empleados que no están de acuerdo con la administración de los jefes.

5. La autonomía de los Empleados: Es la autonomía de los empleados en la empresa.
6. El grado de Satisfacción General: Es la satisfacción que percibe el empleado en su trabajo.

**Pritchard y Karasick en sus cuestionarios desarrolla un instrumento de medida del clima formado por dimensiones independientes, completas y descriptivas:**

Brunet (2017) citado por Pritchard y Karasick (1973) indica once dimensiones:

1. Autonomía: Es la independencia del empleado al tomar decisiones y resolver problemas.
2. Conflicto y Cooperación: Es la colaboración entre los miembros de la empresa, el soporte que brinda la organización con de materiales y empleados.
3. Relaciones Sociales: Es la atmosfera social que tiene entre los trabajadores dentro de una organización.
4. Estructura: Conjunto de normas que establecen la organización afectando las actividades a realizar por los empleados.
5. Remuneración: Es la manera como se respalda a un trabajador.
6. Rendimiento: Es la relación de la remuneración y las tareas hechas correctas de acuerdo a las habilidades de empleado.
7. Motivación: Es los elementos motivacionales que fomenta las organizaciones a sus trabajadores.

8. Estatus: Es las jerarquías dadas dentro de una organización.
9. Flexibilidad e Innovación: Es la disposición de una organización de hacer nuevas cosas y cambiarlas.
10. Centralización de la Toma de Decisiones: Es la delegación de toma de decisiones por jerarquía dentro de la organización.
11. Apoyo: Es el tipo de apoyo de los superiores a los subordinados en los problemas de trabajo o no.

**Halpin y Crofts elaboraron un cuestionario de clima organizacional adaptado especialmente al dominio escolar:**

Brunet (2017) citado por Halpin y Crofts (1963) indica ocho dimensiones:

1. Desempeño: Es la determinación de la participación del docente en su labor.
2. Obstáculos: Es un sentimiento que tiene el docente con las tareas de costumbre y no favorables por parte del director.
3. Intimidad: Es las relaciones interrelacionales que tiene el docente dentro de la institución.
4. Espíritu: Es el placer de las necesidades sociales del docente.
5. Actitud Distante: Es el comportamiento de director formal y baso estrictamente a las reglas para no tener relación amistosa con los docentes
6. Importancia de la Producción: Es la conducta autoritaria y las actividades del director en la institución.
7. Confianza: Es empeño que realiza el director para alentar a sus docentes.

8. Consideración: Es el trato adecuado del director con los docentes dentro de la institución.

**Crane en sus cuestionarios mide del clima adaptado a las empresas escolares:**

Brunet (2017) citado por Crane (1981) indica cinco dimensiones:

1. La Autonomía: Es el nivel de libertad, aporte a la institución y compromiso del trabajador en su empleo.
2. La Estructura: Es la manera como los superiores informan a los subordinados los objetivos de cada tarea designada.
3. La Consideración: La organización entrega confianza y apoyo a sus trabajadores
4. La Cohesión: Es la unión y la lealtad de los miembros de trabajo.
5. Misión e Implicación: Es la intervención y colaboración de los trabajadores en la organización.

**Moos e Insel en sus cuestionarios mide el clima en función:**

Brunet (2017) citado por Moos e Insel (1974) indica diez dimensiones:

1. Implicación: Es el nivel de los empleados de compromiso con el trabajo.
2. Cohesión: Es la colaboración y relaciones sociales entre los miembros del trabajo.
3. Apoyo: Es la colaboración y motivación que da la administración a sus trabajadores.

4. Autonomía: Es donde la administración estimula a los empleados a la autonomía y toma de decisiones.
5. Tarea. Es el estudio de la relación que tiene el clima y el trabajo.
6. Presión: Se fundamenta en la fuerza que pone la administración a los trabajadores.
7. Claridad: Es la claridad de las normas y reglas de una organización hacia los trabajadores.
8. Control: Es la aplicación de las reglas y fuerza que emplea los administradores hacia los trabajadores.
9. Innovación: Es la creatividad de cambiar y formar las tareas designadas dentro de una organización.
10. Confort: Es la administración formando un ambiente de trabajo saludable y adecuado para el trabajador.

**Bowers y Taylor en sus cuestionarios mide las características organizacionales en función de tres grandes variables: el liderazgo, el clima organizacional y la satisfacción:**

Brunet (2017) citado por Bowers y Taylor (1970) indica cinco dimensiones:

1. Apertura a los Cambios Tecnológicos: Es los nuevos equipos que facilita el trabajo del empleado.
2. Recursos Humanos: Es la importancia que da la administración a los empleados.
3. Comunicación: Es el canal adecuado dentro de una organización.

4. Motivación: Son las situaciones que tiene el empleado al realizar con fuerza sus tareas a trabajar.
5. Toma de decisiones: Se basa en la información obtenida para la toma de decisiones.

## **Tipos De Clima**

### **Autoritarismo Explotador**

Brunet (2017) menciona que la administración no tiene confianza con los trabajadores. La toma de decisión es con los jefes y no es participativo, el clima atmosférico no es agradable, eventualmente dan recompensas y las necesidades permanecen en grados de seguridad y psicológico. Las interacciones con los subordinados y superiores no son de confianza y se basa en el miedo y la comunicación de la administración es formal y no estimulan a una relación afectiva.

### **Autoritarismo Paternalista**

Brunet (2017) menciona que la administración tiene una confianza tolerante con sus trabajadores. Gran parte de toma de decisiones lo realizan los superiores, pero algunas participan los subordinados. Las recompensas y castigos son empleados para la estimulación de los trabajadores. Las interacciones entre los miembros son por un lado de los superiores tolerante y por otro lado de los subordinados con precaución. Dando la sensación de trabajar en un ambiente estable.

**Consultivo**

Brunet (2017) menciona que la administración tiene una confianza con sus trabajadores. Gran parte de toma de decisiones lo realizan los superiores, pero algunas se permiten a los subordinados la toma de decisiones específicas basado en su nivel. Las recompensas y castigos son empleados para la estimulación de los trabajadores e intentan de satisfacer sus necesidades de fama y aprecio. Las interacciones entre los miembros son moderadas, pero frecuentemente con un alto nivel de confianza. El control es descendiente y un clima dinámico con estrategia de metas.

**Participación en Grupo**

Brunet (2017) menciona que la administración tiene una plena confianza con sus trabajadores. La toma de decisiones está delegado en toda la organización de acuerdo a sus funciones. La comunicación es de todas las formas, los trabajadores están motivados y comprometidos para un buen rendimiento hacia mejorando las formas de trabajo y el buen funcionamiento de los objetivos. Las interacciones entre los miembros son de confianza y amistad. El nivel de control se basa en las responsabilidades del empleado en cada función que realiza.

**Comunicación**

Chiavenato (2007) indica que es el sistema se transmite información de un individuo a otra. También es una forma de relacionarse entre individuos y transmitir sus ideas, valores y etc.



Brunet (2017) citado por Bowers y Taylor (1970) indica en una de sus cinco dimensiones es la comunicación es el canal adecuado dentro de una organización.

Brunet (2017) citado por Likert (1967) indica en uno de sus ocho dimensiones que procesos de comunicación son los diferentes tipos de comunicación que se realiza en una empresa y la forma de cómo lo realizan.

En el estudio realizado por (Palma, S., 2004) diseña y elabora la Escala CLSPC indica que la comunicación es la apreciación del nivel de sencillez, claridad, facilidad, coherente y precisa información dentro la organización. Se determinó que cuando hay diferentes sentidos de comunión por motivo de diferentes direcciones de autoridad hay un bajo rendimiento.

Cuando hay una adecuada comunicación el desarrollo productivo es efectivo

Werther, Davis (2008) indica que la Comunicación del personal es la fuente de energía que ayuda al desarrollo de la organización.

### **Importancia de la Comunicación**

Werther, Davis (2008) menciona que a una escasa comunicación los resultados son que los trabajadores sientan una tensión e insatisfacción.

Toda organización tiene que tener un sistema de comunicación para mantener informados a sus trabajadores es una necesidad fundamental. Esto logra el éxito

de la organización al contar con un adecuado canal de comunicación ya que los trabajadores tendrán claridad y la dirección para trabajar adecuadamente.

### **Sistemas de Comunicación**

#### **La Comunicación Descendente**

Werther, Davis (2008) menciona que la comunicación es del nivel jerárquico alto a los inferiores. Este tipo de comunicación es para tener informados a los empleados las decisiones que se ha tomado en la empresa.

#### **La Comunicación Ascendente**

Werther, Davis (2008) menciona que la comunicación es del nivel jerárquico intermedio o inferiores a alto.

### **Condiciones Laborales**

Werther, Davis (2008) menciona que al ambiente que le rodea al personal que trabaja en la organización. Las condiciones no adecuadas son:

1. Situación físicas inadecuados: aire, iluminación, sonidos, etc.
2. De parte de los jefes mal forma de tratar al personal.
3. Presion exagerada con los resultados.
4. Grupos de personas que subestiman o maltratan a otro.
5. Trabajo desmotivante.

En las condiciones dadas anterior mente se tendrá como resultado un ambiente laboral molesto, irritable con la actitud de los trabajadores negativos, con un nivel de satisfacción cada vez más bajo y posiblemente con niveles altos de riesgo y accidentes o enfermedades.

En el estudio realizado por (Palma, S., 2004) diseña y elabora la Escala CLSPC indica que la condición laboral es la identificación de la organización tanto del ambiente físico, ambiente social y económico para la ejecución de las actividades encargadas, de manera que se facilite el trabajo dentro de la organización.

### **Grupos de Condiciones**

Chiavenato (2008) indica condiciones que impactan en trabajo del personal:

1. Condiciones ambientales del trabajo: como tiempo, luz, sonido y etc.
2. Condiciones de tiempo: tiempo de la jornada laboral, tiempo extra, tiempo de descanso, etc.
3. Condiciones sociales: relaciones, condiciones, etc.

Chiavenato (2008) indica las condiciones físicas del trabajo no son únicamente importante también tenemos que dar énfasis al ambiente social y psicológico de la organización, contando con personas motivadas en el trabajo se tendrá como resultado personas que contribuyan a la mejora de la organización.

## **Involucramiento Laboral**

En el estudio realizado por (Palma, S., 2004) diseña y elabora la Escala CLSPC indica que el involucramiento laboral; este tema tiene mucho que ver como la identificación que tiene un trabajador hacia la organización que trabaja, cumpliendo con los objetivos y metas dadas teniendo un adecuado desempeño laboral como resultado dar un buen servicio.

## **DESEMPEÑO LABORAL**

### **Definiciones**

Chiavenato (2017) menciona que “es el conjunto de características o capacidades de comportamiento o rendimiento de una persona, equipo u organización.....es el acto de ejecutar y ejercer una actividad en particular. Es la forma en que las personas realizan sus actividades y con ello alcanzan los objetivos organizacionales y promueven excelentes resultados” (p.206)

Stoner (2006) menciona que “El desempeño laboral es la forma como los empleados de una organización realizan su trabajo para lograr metas colectivas sometidos a normas y reglas asignadas por la dirección

Robbins y Coulter (2010) menciona que el desempeño laboral es la actitud de un individuo hacia su trabajo. Un individuo al tener un grado de satisfacción alto tiene como resultado una actitud positiva hacia su la labor que realiza, por lo tanto, un individuo con un grado de satisfacción bajo (insatisfacción) tendrá como resultado una actitud negativa a su labora a realizar.

### **Objetivo de Desempeño**

Los principales objetivos del desempeño están destinado a mejorar los siguientes aspectos:

Calidad: producción totalmente exenta de errores ofreciendo productos y servicios dentro de las especificaciones

Velocidad: prontitud y tiempo de entrega reducido

Confiabilidad; producción correcta y entrega segura y confiable

Flexibilidad: a través de la capacidad de mejora continua y la innovación en productos servicio.

### **Teorías**

#### **Teoría de campo de Lewin**

Chiavenato (2017) indica que la conducta de una persona depende de dos factores

1. La conducta es el comportamiento del ser humano al captar la situación del medio ambiente que se encuentra.
2. Esta situación del medio ambiente tiene la particularidad de un campo dinámico en la cual interactúan e influyen todos entre sí. Esto da como resultado el campo psicológico o conductual es cuando el ser humano hace una apreciación de su contorno ambiental externo.

### **Teoría de los dos factores de Herzberg**

Chiavenato (2007) indica que Herzberg se basó en dos enfoques uno en un punto de vista interna, que este caso sería las necesidades del empleado y el otro punto de vista externo, que este caso sería el ambiente. Los dividió en dos factores que son:

- a) **Factores higiénicos.** Nos indica la situación del empleado en su centro de labor, tanto ambiente como condiciones que son dirigida por la misma organización, estos factores esta fuera poder de los trabajadores produciendo en muchos casos la insatisfacción.

Unos de los integrantes de los factores son:

Condiciones de trabajo

Bienestar del trabajador

Salario

Status

Relaciones entre los subordinados y superiores

Políticas de la organización y administración.

Supervisiones

Remuneración.

Seguridad laboral

- b) **Factores motivacionales.** Este factor engloba todo lo que se trata del puesto, produciendo en muchos casos la satisfacción y el crecimiento de productividad normal o elevada.

Delegar de responsabilidad.

Reconocimiento profesional

Crecimiento y realización

Toma de decisiones autonomía.

Oportunidad de ascenso.

Unos de las habilidades.

Metal y logros.

### **Teoría de las Necesidades de McClelland**

Robbins (2004) indica McClelland y sus 18 ayudantes, manifiesta en su teoría de necesidades tres enfoques:

1. Necesidad de logro: La iniciativa de sobresalir. Por ejecutar un conjunto de normas para lograr el éxito.
2. Necesidad de poder: Poder que los individuos se direcciones a un modo.
3. Necesidad de afiliación: Anhelo de tener relaciones sociales amistosas.

### **Teoría de jerarquía de necesidades de Abraham Maslow**

Robbins (2004) indica que las personas tienen necesidades son las siguientes.

1. Fisiológicas: Necesidades de biológicas.
2. De seguridad: Resguardo y cuidado daños emocional y físico.
3. Sociales: Sensación de integración hacia otras personas
4. De estima: Se divide en dos factores internos, externos los internos la autonomía el respeto a sí mismo, y el externo a la condición del trabajo, reconocimiento e interés de la organización.

### **Teoría de la disonancia cognitiva**

Chiavenato (2017) indica que el psicólogo Festinger se dedicó a estudiar lo que sucedía cuando las personas entran bajo conflicto entre lo que pensaba y hacía.

El elemento de esta teoría puede estar enlazados de tres maneras:

1. Relación Disonante: cuando una persona al tomar en exceso sabe que es dañino a pesar de ello lo hace. (cuando los elementos están en equilibrio).
2. Relación Consonante: cuando acepta que el tomar es dañino y por ello deja de tomar (cuando uno de los elementos está en desequilibrio con el otro)
3. Relación Irrelevante: cuando considera que tomar es nocivo y le gusta pasear (cuando uno de los elementos no vale nada al otro).



### **Teoría de las Expectativas**

Chiavenato (2017) indica que, en sus investigaciones sobre la motivación, Lawler observo que el dinero tiene mucha influencia en el desempeño y el comportamiento del trabajador dentro de una organización tanto personal e interrelacional.

Se podría decir que esta teoría se habla de los trabajadores que tiene expectativas a las cosas futuras de acuerdo al desempeño realizado.

### **La teoría X y la teoría Y de McGregor Douglas McGregor**

Chiavenato (2017) indica que la teoría se menciona dos conceptos basados en estudios: la tradicional (teoría X) y la moderna (teoría Y). Veamos cada una de ellas.

#### **Concepción tradicional de la administración: teoría X**

Se basa en el comportamiento del trabajador con las características negativas, estático, falta de colaboración, falta de anhelos, esquivan responsabilidades, su incentivo es económico, es controlar de manipular por la organización y entre otros.

#### **Nueva concepción de la administración: teoría Y**

Opuesto a la teoría X el comportamiento del trabajador con las características positivas, optimista, flexible, con anhelos, colaborador, imaginación, ingenio en arreglar problemas y entre otros.

## **Evaluación del Desempeño**

Según Wether y Davis (2008) menciona el capital humano es fundamental en las organizaciones, ya que uno de los retos para las autoridades de toda organización es conocer el potencial de sus trabajadores así establecer definitivamente sus objetivos y tener resultados exitosos.

## **Motivación**

Maristany (2007) indica que la motivación se encuentra desde que un ser humano tiene vida, tener definido que es la motivación no es fácil, pero se podría decir que es el impulso a que una persona logre un objetivo.

Rodriguez (2006) indica que es un impulso determinado por diversos factores compuesto por varios factores que mueven a las personas a elegir entre alternativas, teniendo un objetivo determinado.

Alles (2005) indica que la motivación ha estudiado diferentes autores. En este estudio nos indica que David McClelland. Expone que la definición de la motivación se basa en el logro de objetivos con incentivos orientado al comportamiento del trabajador.

## **Los Tres Sistemas Importantes de Motivación Humana según David McClelland**

Los logros como motivación

El poder como motivación

La pertenecía como motivación

### **Dimensiones de la Motivación**

Según Alvares y otros (2011) indica que los seres humanos tienen diferentes dimensiones que llevan a motivarles, estas cambian por las diferentes situaciones:

**La Motivación Intrínseca:** Son cuando las personas tienen un grado de afecto bueno hacia su trabajo, familia, estudio etc.

**La Motivación Extrínseca:** se presenta el estado de situación que se encuentra fuera de su control como son el dinero, rotación de trabajo, reconocimiento, estimación e interés de la organización.

**La Motivación Trascendente:** es la influencia que tiene una persona con otra por ejemplo los logros que realiza, ejemplo como persona, ejemplo de familiar, trabajado exitoso, etc.

## **Relaciones Interpersonales**

Maristany (2007) indica que relaciones interpersonales hay diferentes cada empresa y eso engloba en su forma de cultura. En algunas empresas el tuteo y su nivel es lo normal, en otras el tuteo es de nivel intermedio hacia abajo y jamás al revés. En otras empresas las relaciones personales están prohibidos. Esto implica en qué modelo de cultura uno se encuentra esto influye mucho en la conducta del miembro donde trabaja

## **Niveles de Relación Interpersonal**

Entre los jefes

Entre los compañeros de trabajo

Entre las oficinas o áreas.

## **Liderazgo**

Maristany (2007) indica que el significado de líder en ingles viene Leader, que tiene una característica que las personas le sigan. Esa característica, que no se ha logrado descifrar, pero se puede observar es el carisma.

## **Formas de Liderazgo**

Maristany (2007) menciona que:

1. El estilo decisivo, es un liderazgo autoritario, que no busca opinión de nadie la decisión lo toma rápido y solo sin búsqueda de información.
2. El estilo flexible, es un tipo de liderazgo que se adapta rápidamente a las circunstancias, no le interesa tener información y no pide apoyo o participación en la toma de decisiones.
3. El estilo jerárquico, este estilo analítico, busca información abundante, da mucha participación, tomando una decisión previamente analizado.
4. El estilo integrador, busca una información completa del tema, dando mucha participación a las personas en la toma decisiones logrando encontrar diferentes soluciones.

### **Tipos de Liderazgo**

Según Summers (2006) indica que hay diferentes tipos de liderazgo y son:

**Liderazgo Directivo:** Este tipo de liderazgo es autocrático, tomando decisiones unilaterales sin ser cuestionado por ningún miembro. Muchas empresas aplican este tipo de estilo por que se dice que el directivo tiene mayor conocimiento del problema para tomar una decisión. Este tipo de liderazgo tiene como característica que los empleados sean obedientes al mandato dirigido por los directivos, sin tener mayor información del caso.

**Liderazgo Consultivo:** Es un tipo de estilo que incentiva a la participación de los empleados buscando la información de cómo ven el tema ellos. Por ejemplo, que un líder tenga un problema y consulte a uno de sus empleados especializados en el tema. O cuando necesita verificar el estado situacional del trabajo tiene que consultar con los empleados como se sienten que opiniones sugieren para un cambio favorable. Este tipo de liderazgo busca las opiniones y sugerencias de los demás, tomando la decisión final el líder.

**Liderazgo Delegación:** Donde el líder es prudente y trata de guiar a su equipo, dando responsabilidades y autoridad para realizar su trabajo, supervisando y controlando que todo se ejecute como lo planeado.

### 2.3 Glosario de Términos

- **Actitud:** Es la conducta que una persona se desenvuelve en diferentes situaciones.
- **Ambiente Laboral:** Es el entorno donde personas comparten sus actividades de trabajo.
- **Apoyo:** Es ayudar al compañero sin interés.
- **Clima:** Es el conjunto de condiciones en un determinado lugar.
- **Comportamiento:** Es la forma de cómo reacciona una persona en un determinado entorno.
- **Compromiso:** Es la responsabilidad que tiene una persona al involucrase con alguna cosa.
- **Condiciones:** Es el estado que se encuentra ya sea una cosa o persona.
- **Desempeño:** La realización de alguna actividad, demostrando su actitud negativa o positivamente.
- **Equipo:** La unión de un grupo de personas con mira a un solo objetivo.
- **Expectativas:** La ilusión de una cosa prevista suceda.
- **Grupo:** Es la unión de dos a más personas, en la cual estas desarrollan diferentes funciones.
- **Identidad:** La identificación de una persona hacia algo.
- **La tensión (o estrés):** Agotamiento por mucha presión de trabajo.
- **Motivación:** Es la forma de dar interés a algo, se puede decir es como incentivar a una persona a realizar su actividad con mejor esfuerzo.

- **Organización:** Es un grupo constituido por personas organizadas que tienen un solo objetivo.
- **Relaciones:** Es el vínculo que se tiene con uno o más personas en un entorno.
- **Rendimiento laboral:** Es el resultado que se da en alguna acción dentro de un trabajo.
- **Rendimiento:** El resultado de realizar alguna actividad de una persona.
- **Rotación de Puesto:** Es el traslado de un cargo a otro.
- **Satisfacción:** Es la consecuencia de alguna carencia o malestar.



## **CAPÍTULO III**

### **HIPÓTESIS Y VARIABLES**

#### **3.1 Hipótesis General**

El Clima Organizacional influye positivamente en el Desempeño Laboral en los Trabajadores de la Municipalidad Provincial de Canta, Lima 2019.

#### **3.2 Hipótesis Específicas**

- a) La comunicación influye positivamente en el desempeño laboral en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Canta, Lima 2019.
- b) El involucramiento laboral influye positivamente en el desempeño laboral en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Canta, Lima 2019.
- c) La condición laboral influye positivamente en el desempeño laboral en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Canta, Lima 2019.

#### **3.3 Identificación de Variables**

##### **3.3.1 Variable Independiente: Clima Organizacional**

##### **Definición conceptual:**

Chiang y otros (2010) define el clima organizacional como un ambiente psicológico definido en el clima organizacional, lo

primordial son los miembros de la organización en este caso las personas por sus conductas.

### 3.3.2 Variable Dependiente: Desempeño laboral

#### Definición conceptual:

Chiavenato (2017) menciona que “es el conjunto de características o capacidades de comportamiento o rendimiento de una persona, equipo u organización.....es el acto de ejecutar y ejercer una actividad en particular. Es la forma en que las personas realizan sus actividades y con ello alcanzan los objetivos organizacionales y promueven excelentes resultados” (p.206)

### 3.4 Operacionalización de Variables

Variables	Indicadores
Variable independiente:  Clima Organizacional	1.1 Comunicación  1.2 Involucramiento laboral  1.3 Condición Laboral
Variable dependiente:  Desempeño laboral	2.1 Motivación  2.2 Liderazgo  2.3 Relaciones Interpersonales

### 3.5 Matriz de Consistencia

problemas	Objetivos	Hipótesis	Variables	Indicadores
<p><b>Problema Principal</b></p> <p>¿De qué manera el clima organizacional influye en el desempeño laboral en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Canta, Lima 2019?</p> <p><b>Problemas Específicos</b></p> <p>a) ¿De qué manera el involucramiento laboral influye en el desempeño laboral en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Canta, Lima 2019?</p> <p>b) ¿En qué medida la comunicación influye en el desempeño laboral en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Canta, Lima 2019?</p> <p>c) ¿De qué manera la condición laboral influye en el desempeño laboral en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Canta, Lima 2019?</p>	<p><b>Objetivo General</b></p> <p>Conocer si el Clima Organizacional influye en el desempeño laboral en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Canta, Lima 2019.</p> <p><b>Objetivos específicos</b></p> <p>a) Conocer si el involucramiento laboral influye en el desempeño laboral en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Canta, Lima 2019.</p> <p>b) Conocer si la comunicación influye en el desempeño laboral en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Canta, Lima 2019.</p> <p>c) Conocer si la condición laboral influye en el desempeño laboral en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Canta, Lima 2019.</p>	<p><b>Hipótesis General</b></p> <p>El Clima Organizacional influye positivamente en el desempeño laboral en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Canta, Lima 2019.</p> <p><b>Hipótesis específicas</b></p> <p>a) La comunicación influye positivamente en el desempeño laboral en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Canta, Lima 2019.</p> <p>b) El involucramiento laboral influye positivamente en el desempeño laboral en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Canta, Lima 2019.</p> <p>c) La condición laboral influye positivamente en el desempeño laboral en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Canta, Lima 2019.</p>	<p><b>Variable independiente (V1)</b></p> <p><b>Variable dependiente (V2)</b></p>	<p>Comunicación</p> <p>Involucramiento laboral</p> <p>Condición laboral</p> <p>Motivación</p> <p>Liderazgo</p> <p>Relaciones interpersonales</p>

## **CAPÍTULO IV**

### **METODOLOGÍA**

#### **4.1 Tipo de la Investigación**

La investigación es de tipo aplicado, porque analiza la información para resolver los problemas planteados teniendo varias alternativas.

Según Carrasco (2007), la investigación aplicada “se distingue por tener propósitos prácticos inmediatos bien definidos, es decir, se investiga para actuar, transformar, modificar o producir cambios en un determinado sector de la realidad. (p.43)

#### **4.2 Nivel de Investigación**

El presente trabajo de investigación, es un tipo de investigación descriptivo correlacional, con un punto de vista cuantitativo en la cual detalla, analiza y explica la relación o impacto que tiene una variable con otra en la investigación.

##### **Descriptiva:**

Según Hernández (2006) descriptivo porque “miden, evalúan o recolectan datos sobre diversos conceptos (variables), aspectos dimensiones o componentes del fenómeno a investigar”. (p.102).

El procesamiento de datos corresponde al enfoque cuantitativo

**Correlacional:**

Según Hernández (2006) “busca conocer la relación que existe entre dos o más conceptos o variables en un contexto en particular”. (p.104) Como es el caso entre la V1 y la V2.

**Enfoque cuantitativo:**

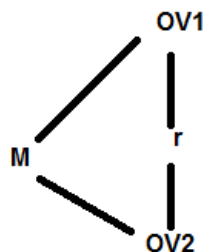
Según Hernández, Fernández y Baptista (2014) “usa la recolección de datos para probar la hipótesis, con base a la medición y el análisis estadístico, para establecer patrones, comportamiento y probar teorías.” (p. 4).

**4.3 Diseño de la Investigación**

El estudio responde a un Diseño no experimental de corte transversal

Un diseño no experimental Según Carrasco (2007), “son aquellos cuyas variables no se manipulan y no es experimental. Analizan y estudian los hechos y fenómenos de la realidad después de su ocurrencia”. (p. 71)

Es transversal, porque según Carrasco (2007) “este diseño se utiliza para hacer estudios de investigación de hechos y fenómenos de la realidad, en un determinado tiempo.” (p.72)



Dónde:

M: Muestra

O: Observación

V1: clima organizacional

V2: Desempeño laboral

r: nivel de relación o impacto entre las variables

#### **4.4 Unidad de Análisis**

La unidad de análisis se denomina como elemento de población, en una misma encuesta puede existir más de un elemento de población.

La unidad de análisis de esta investigación serán los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Canta, Lima 2019

#### **4.5 Población de Estudio**

La población de estudio fue integrada por 25 trabajadores de la Municipalidad.

#### **4.6 Tamaño de Muestra**

La muestra a determinar fue para realizar ciertas inferencias de la población de clientes, trabajadores y jefes con relación a la variable: Desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Canta, Lima 2019.

#### **4.7 Técnicas de Recolección de Datos:**

Para conseguir los datos adecuados con las variables a estudiar se emplearon las siguientes técnicas:

**a. La técnica del análisis documental:**

Usando el medio de la recolección de datos como: ficha textual y de resumen; adquiriendo información y otros documentos de la municipalidad respecto a las variables dependientes.

**b. La técnica de la encuesta:** teniendo la herramienta del cuestionario; recaudando información a los miembros de la municipalidad; el cual se obtendrá información de la variable: motivación y desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Canta.

#### **4.8 Análisis e Interpretación de la Información.**

La información aplicada en las técnicas y herramientas mencionados, fueron organizados y tabulados para comenzar el análisis por medio de estadísticas descriptivas, realizando tablas y gráficos para la explicación de los problemas planteados.

De tal manera, para comparar con la hipótesis nula y alternativa se planteará la hipótesis estadística, demostrando la correlación entre las variables investigadas en el estudio realizado.

Teniendo el resultado de la comparación de hipótesis podrá tener las conclusiones del estudio realizados y llegar a formular las recomendaciones.

## CAPÍTULO V

### PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

#### 5.1 Análisis e Interpretación de Resultados

De la aplicación del cuestionario como instrumento de recolección de datos se presenta a continuación la siguiente información:

**Tabla 1**

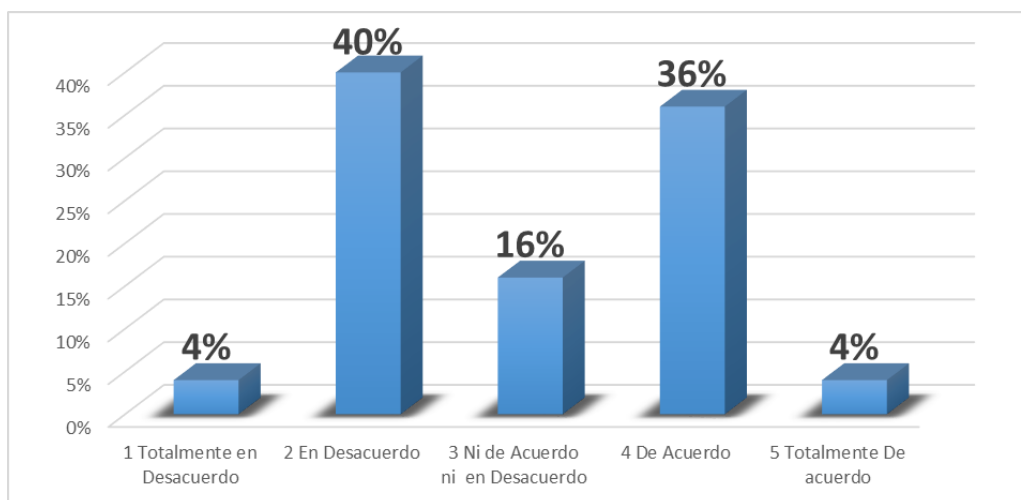
*¿Considera usted que los jefes tratan al personal con respeto?*

Escala	Número	%
1 Totalmente en Desacuerdo	1	4%
2 En Desacuerdo	10	40%
3 Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	4	16%
4 De Acuerdo	9	36%
5 Totalmente De acuerdo	1	4%
Total	25	100%

Fuente: Elaboración propia

**Gráfico 1**

*¿Considera usted que los jefes tratan al personal con respeto?*



Fuente: Elaboración propia



En el gráfico se muestra que del 100% de la muestra encuestada el 4% está totalmente de acuerdo que los jefes tratan con respecto al personal, mientras que el 36% está de acuerdo, en cuanto un 16% no están de acuerdo ni desacuerdo, por otro lado, el 40% está en desacuerdo y el 4% está totalmente en desacuerdo.

**Tabla 2**

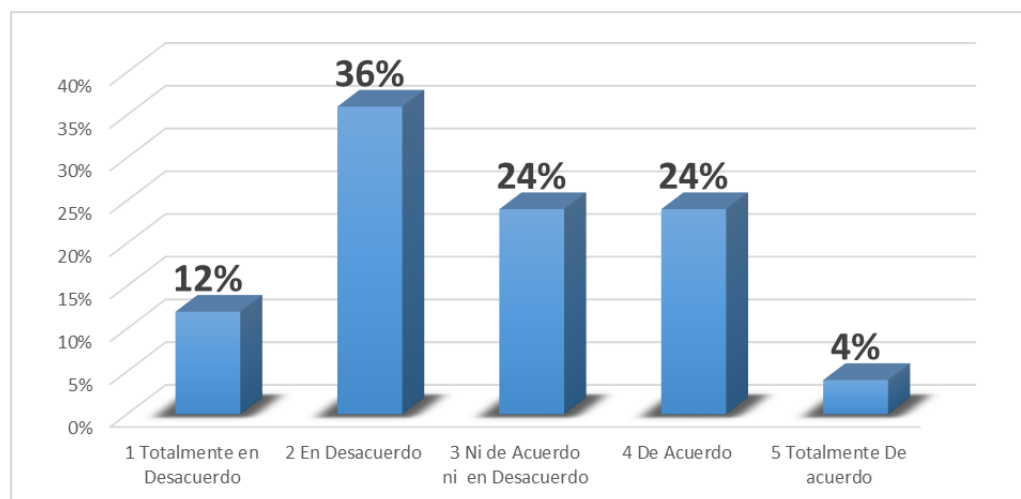
*¿Considera usted que existe un canal adecuado de comunicación en su institución?*

Escala	Número	%
1 Totalmente en Desacuerdo	3	12%
2 En Desacuerdo	9	36%
3 Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	6	24%
4 De Acuerdo	6	24%
5 Totalmente De acuerdo	1	4%
Total	25	100%

Fuente: Elaboración propia

**Gráfico 2**

*¿Considera usted que existe un canal adecuado de comunicación en su institución?*



Fuente: Elaboración propia

En el gráfico se muestra que del 100% de la muestra encuestada el 4% está totalmente de acuerdo que hay un canal adecuado de comunicación en la institución, mientras que el 24% está de acuerdo, igualmente 24% no están de acuerdo ni desacuerdo, por otro lado, el 36% está en desacuerdo y el 12% está totalmente en desacuerdo.

**Tabla 3**

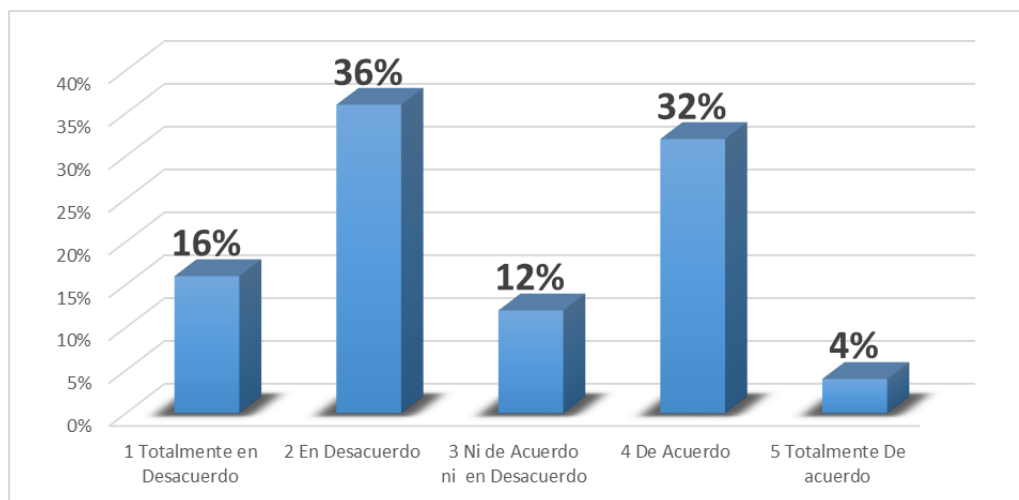
*¿Considera usted que cuando comete un error, su feje le llama la atención en privado?*

Escala	Número	%
1 Totalmente en Desacuerdo	4	16%
2 En Desacuerdo	9	36%
3 Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	3	12%
4 De Acuerdo	8	32%
5 Totalmente De acuerdo	1	4%
Total	25	100%

Fuente: Elaboración propia

**Gráfico 3**

*¿Considera usted que cuando comete un error, su feje le llama la atención en privado?*



Fuente: Elaboración propia

En el gráfico se muestra que del 100% de la muestra encuestada el 4% está totalmente de acuerdo que cuando cometen un error, sus jefes le llaman la atención en privado, mientras que el 32% está de acuerdo, en cuanto un 12% no están de acuerdo ni desacuerdo, por otro lado, el 36% está en desacuerdo y el 16% está totalmente en desacuerdo.

**Tabla 4**

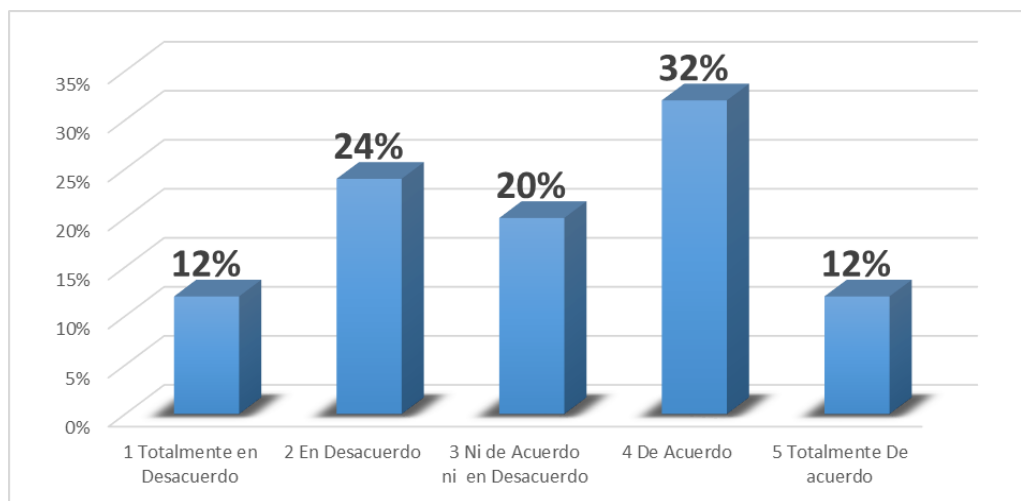
*¿Considera usted que los trabajadores están comprometidos con la institución?*

Escala	Número	%
1 Totalmente en Desacuerdo	3	12%
2 En Desacuerdo	6	24%
3 Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	5	20%
4 De Acuerdo	8	32%
5 Totalmente De acuerdo	3	12%
Total	25	100%

Fuente: Elaboración propia

**Gráfico 4**

*¿Considera usted que los trabajadores están comprometidos con la institución?*



Fuente: Elaboración propia

En el gráfico se muestra que del 100% de la muestra encuestada el 12% está totalmente de acuerdo que los trabajadores están comprometidos con la institución, mientras que el 32% está de acuerdo, en cuanto un 20% no están de acuerdo ni desacuerdo, por otro lado, el 24% está en desacuerdo y el 12% está totalmente en desacuerdo.

**Tabla 5**

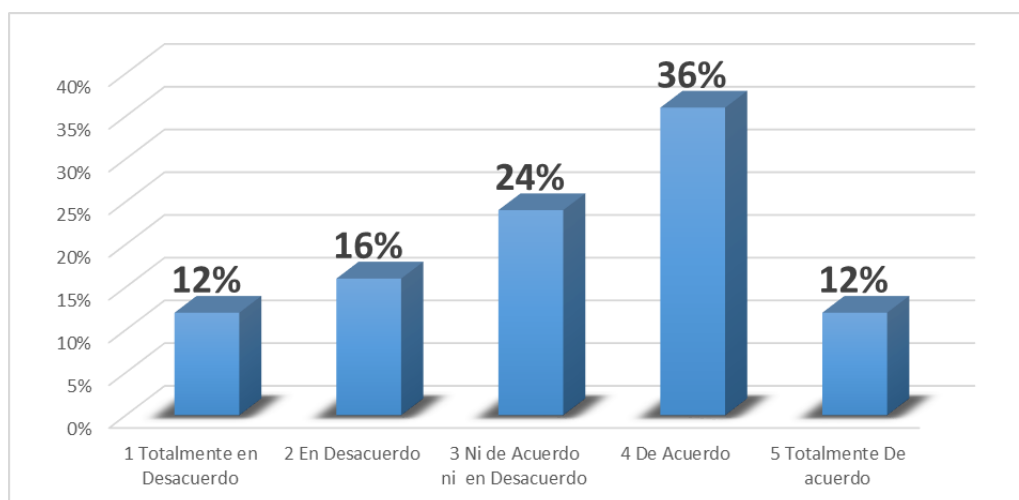
*¿Considera usted que las responsabilidades de su cargo están claramente definidas?*

Escala	Número	%
1 Totalmente en Desacuerdo	3	12%
2 En Desacuerdo	4	16%
3 Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	6	24%
4 De Acuerdo	9	36%
5 Totalmente De acuerdo	3	12%
Total	25	100%

Fuente: Elaboración propia

**Gráfico 5**

*¿Considera usted que las responsabilidades de su cargo están claramente definidas?*



Fuente: Elaboración propia

En el gráfico se muestra que del 100% de la muestra encuestada el 12% está totalmente de acuerdo que las responsabilidades de su cargo están claramente definidas, mientras que el 36% está de acuerdo, en cuanto un 24% no están de acuerdo ni desacuerdo, por otro lado, el 16% está en desacuerdo y el 12% está totalmente en desacuerdo.

**Tabla 6**

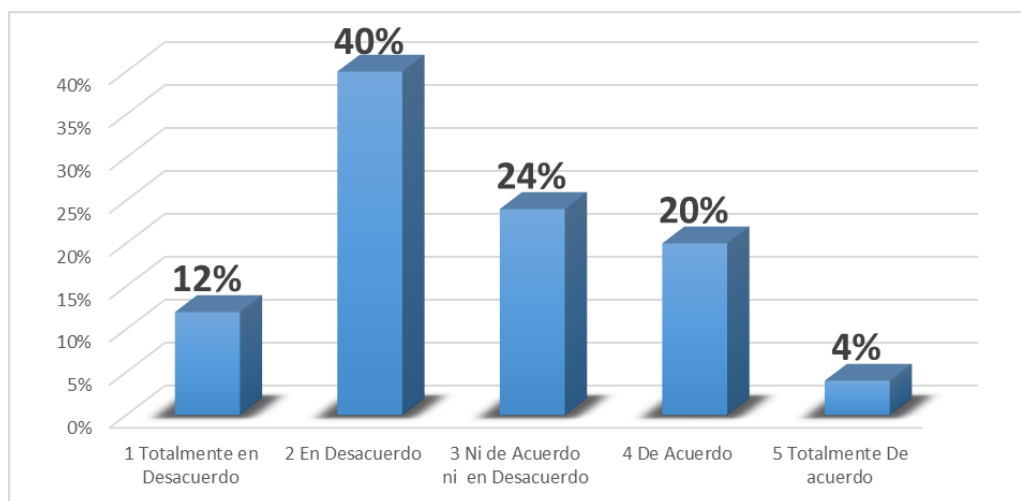
*¿Considera usted que la institución fomenta la integración de sus trabajadores?*

Escala	Número	%
1 Totalmente en Desacuerdo	3	12%
2 En Desacuerdo	10	40%
3 Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	6	24%
4 De Acuerdo	5	20%
5 Totalmente De acuerdo	1	4%
Total	25	100%

Fuente: Elaboración propia

**Gráfico 6**

*¿Considera usted que la institución fomenta la integración de sus trabajadores?*



Fuente: Elaboración propia

En el gráfico se muestra que del 100% de la muestra encuestada el 4% está totalmente de acuerdo que la institución fomenta la integración de sus trabajadores, mientras que el 20% está de acuerdo, en cuanto un 24% no están de acuerdo ni desacuerdo, por otro lado, el 40% está en desacuerdo y el 12% está totalmente en desacuerdo.

**Tabla 7**

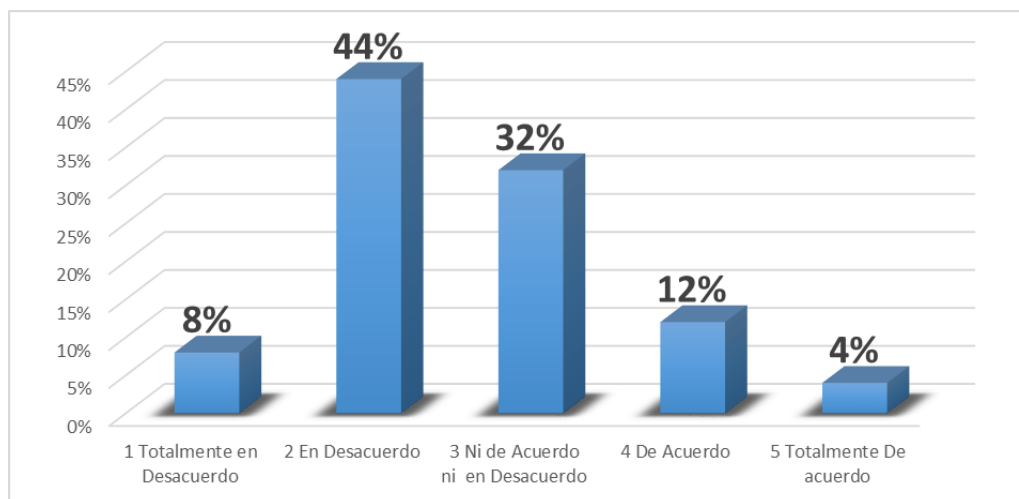
*¿Considera usted que la remuneración es adecuada en relación con el trabajo que realiza?*

Escala	Número	%
1 Totalmente en Desacuerdo	2	8%
2 En Desacuerdo	11	44%
3 Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	8	32%
4 De Acuerdo	3	12%
5 Totalmente De acuerdo	1	4%
Total	25	100%

Fuente: Elaboración propia

**Gráfico 7**

*¿Considera usted que la remuneración es adecuada en relación con el trabajo que realiza?*



Fuente: Elaboración propia

En el gráfico se muestra que del 100% de la muestra encuestada el 4% está totalmente de acuerdo que la remuneración es adecuada en relación con el trabajo que realiza, mientras que el 12% está de acuerdo, en cuanto un 32% no están de acuerdo ni desacuerdo, por otro lado, el 44% está en desacuerdo y el 8% está totalmente en desacuerdo.

**Tabla 8**

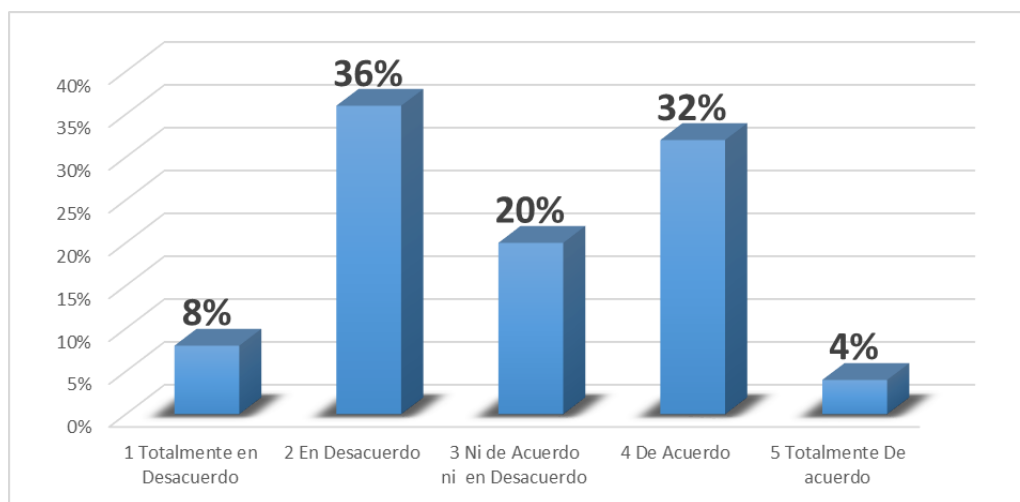
*¿Considera usted que el ambiente le permite desenvolverse adecuadamente en su trabajo?*

Escala	Número	%
1 Totalmente en Desacuerdo	2	8%
2 En Desacuerdo	9	36%
3 Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	5	20%
4 De Acuerdo	8	32%
5 Totalmente De acuerdo	1	4%
Total	25	100%

Fuente: Elaboración propia

**Gráfico 8**

*¿Considera usted que el ambiente le permite desenvolverse adecuadamente en su trabajo?*



Fuente: Elaboración propia

En el gráfico se muestra que del 100% de la muestra encuestada el 4% está totalmente de acuerdo que el ambiente le permite desenvolverse adecuadamente en su trabajo, mientras que el 32% está de acuerdo, en cuanto un 20% no están de acuerdo ni desacuerdo, por otro lado, el 36% está en desacuerdo y el 8% está totalmente en desacuerdo.

**Tabla 9**

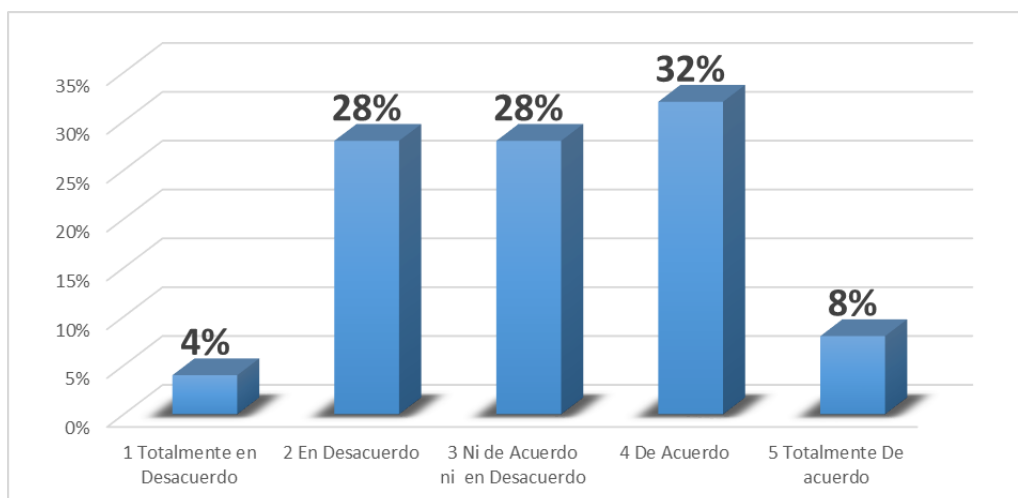
*¿Considera usted que los manuales administrativos ayudan a lograr una adecuada organización?*

Escala	Número	%
1 Totalmente en Desacuerdo	1	4%
2 En Desacuerdo	7	28%
3 Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	7	28%
4 De Acuerdo	8	32%
5 Totalmente De acuerdo	2	8%
Total	25	100%

Fuente: Elaboración propia

**Gráfico 9**

*¿Considera usted que los manuales administrativos ayudan a lograr una adecuada organización?*



Fuente: Elaboración propia



En el gráfico se muestra que del 100% de la muestra encuestada el 8% está totalmente de acuerdo que la remuneración es adecuada en relación con el trabajo que realiza, mientras que el 32% está de acuerdo, en cuanto un 28% no están de acuerdo ni desacuerdo, por otro lado, igualmente el 28% está en desacuerdo y el 4% está totalmente en desacuerdo.

**Tabla 10**

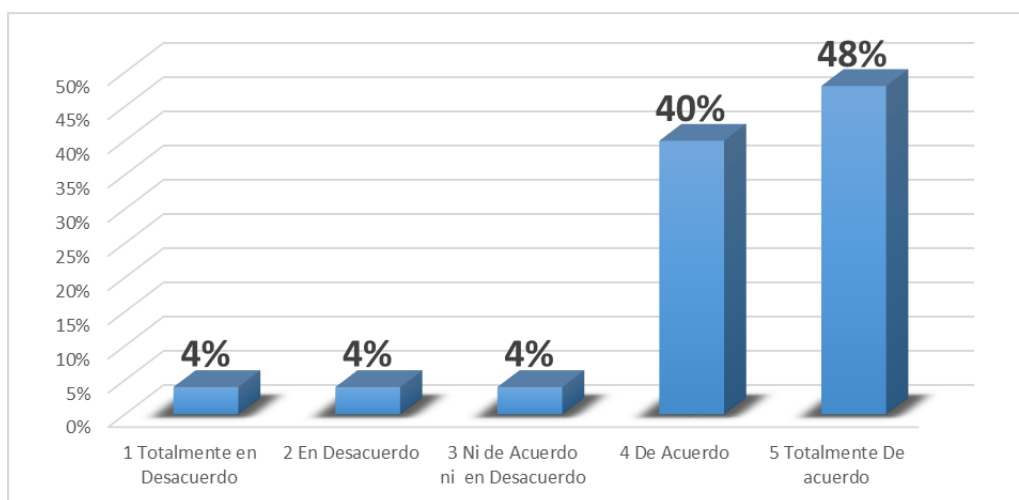
*¿Considera usted que la capacitación permite mejorar las habilidades de los trabajadores?*

Escala	Número	%
1 Totalmente en Desacuerdo	1	4%
2 En Desacuerdo	1	4%
3 Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	1	4%
4 De Acuerdo	10	40%
5 Totalmente De acuerdo	12	48%
Total	25	100%

Fuente: Elaboración propia

**Gráfico 10**

*¿Considera usted que la capacitación permite mejorar las habilidades de los trabajadores?*



Fuente: Elaboración propia

En el gráfico se muestra que del 100% de la muestra encuestada el 48% está totalmente de acuerdo que la capacitación permite mejorar las habilidades de los trabajadores, mientras que el 40% está de acuerdo, en cuanto un 4% no están de acuerdo ni desacuerdo, por otro lado, igualmente 4% está en desacuerdo y el 4% está totalmente en desacuerdo.

**Tabla 11**

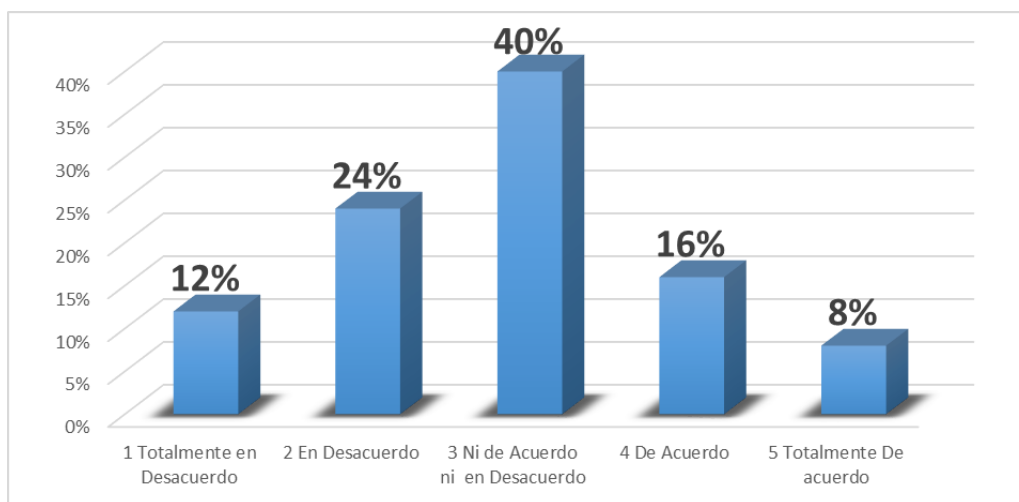
*¿Considera usted que la institución reconoce su trabajo realizado?*

Escala	Número	%
1 Totalmente en Desacuerdo	3	12%
2 En Desacuerdo	6	24%
3 Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	10	40%
4 De Acuerdo	4	16%
5 Totalmente De acuerdo	2	8%
Total	25	100%

Fuente: Elaboración propia

**Gráfico 11**

*¿Considera usted que la institución reconoce su trabajo realizado?*



Fuente: Elaboración propia

En el gráfico se muestra que del 100% de la muestra encuestada el 8% está totalmente de acuerdo que la institución reconoce su trabajo realizado, mientras que el 16% está de acuerdo, en cuanto un 40% no están de acuerdo ni desacuerdo, por otro lado, el 24% está en desacuerdo y el 12% está totalmente en desacuerdo.

**Tabla 12**

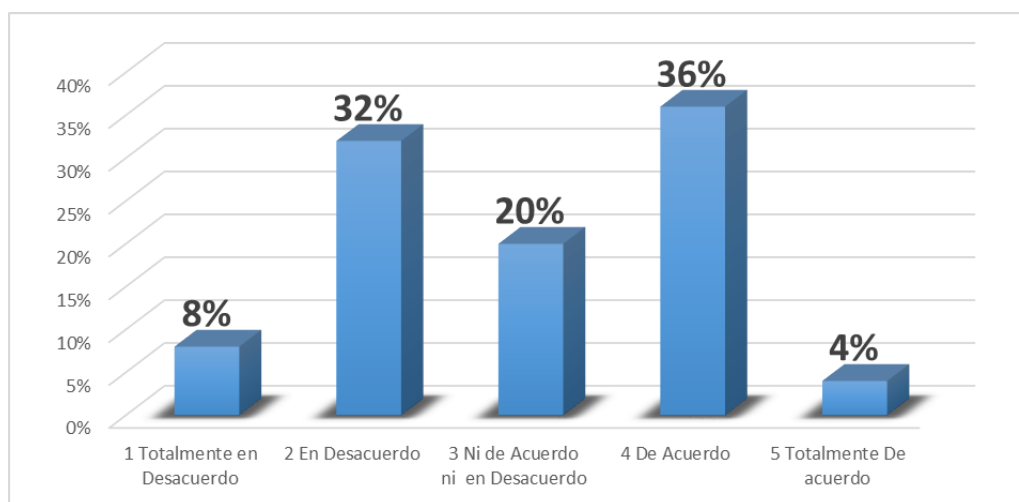
*¿Considera usted que la institución le ayuda a lograr sus objetivos personales?*

Escala	Número	%
1 Totalmente en Desacuerdo	2	8%
2 En Desacuerdo	8	32%
3 Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	5	20%
4 De Acuerdo	9	36%
5 Totalmente De acuerdo	1	4%
Total	25	100%

Fuente: Elaboración propia

**Gráfico 12**

*¿Considera usted que la institución le ayuda a lograr sus objetivos personales?*



Fuente: Elaboración propia

En el gráfico se muestra que del 100% de la muestra encuestada el 4% está totalmente de acuerdo que la institución le ayuda a lograr sus objetivos personales, mientras que el 36% está de acuerdo, en cuanto un 20% no están de acuerdo ni desacuerdo, por otro lado, el 32% está en desacuerdo y el 8% está totalmente en desacuerdo.

**Tabla 13**

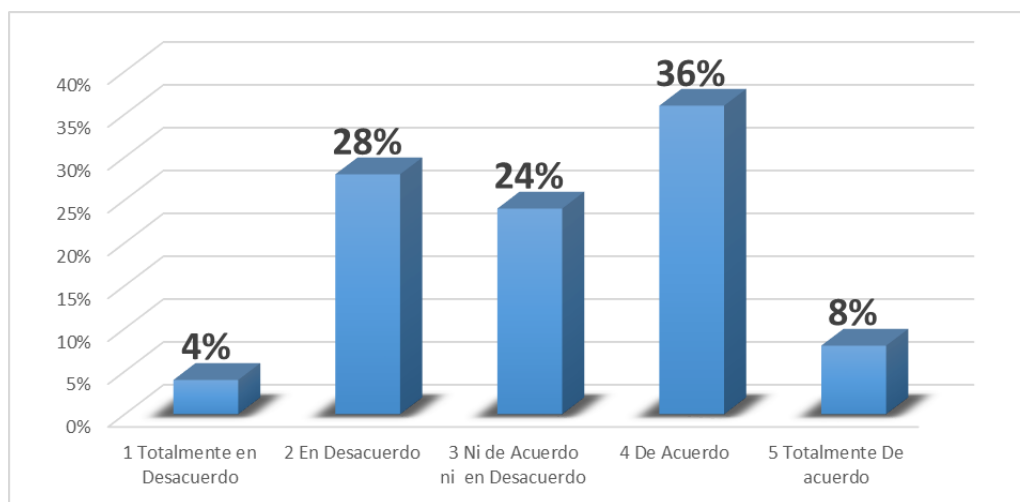
*¿Considera usted que su jefe se preocupa por la dirección de su personal?*

Escala	Número	%
1 Totalmente en Desacuerdo	1	4%
2 En Desacuerdo	7	28%
3 Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	6	24%
4 De Acuerdo	9	36%
5 Totalmente De acuerdo	2	8%
Total	25	100%

Fuente: Elaboración propia

**Gráfico 13**

*¿Considera usted que su jefe se preocupa por la dirección de su personal?*



Fuente: Elaboración propia

En el gráfico se muestra que del 100% de la muestra encuestada el 8% está totalmente de acuerdo que su jefe se preocupa por la dirección de su personal, mientras que el 36% está de acuerdo, en cuanto un 24% no están de acuerdo ni desacuerdo, por otro lado, el 28% está en desacuerdo y el 4% está totalmente en desacuerdo.

**Tabla 14**

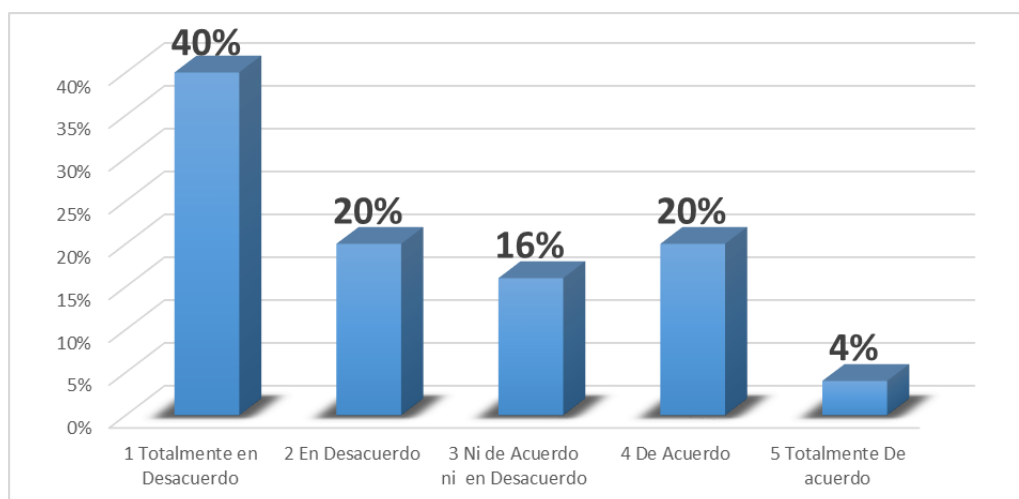
*¿Considera usted que los jefes permiten participar a los trabajadores en la toma de decisiones solicitando su opinión?*

Escala	Número	%
1 Totalmente en Desacuerdo	10	40%
2 En Desacuerdo	5	20%
3 Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	4	16%
4 De Acuerdo	5	20%
5 Totalmente De acuerdo	1	4%
Total	25	100%

Fuente: Elaboración propia

**Gráfico 14**

*¿Considera usted que los jefes permiten participar a los trabajadores en la toma de decisiones solicitando su opinión?*



Fuente: Elaboración propia

En el gráfico se muestra que del 100% de la muestra encuestada el 4% está totalmente de acuerdo que los jefes permiten participar a los trabajadores en la toma de decisiones solicitando su opinión, mientras que el 20% está de acuerdo, en cuanto un 16% no están de acuerdo ni desacuerdo, por otro lado, el 20% está en desacuerdo y el 40% está totalmente en desacuerdo.

**Tabla 15**

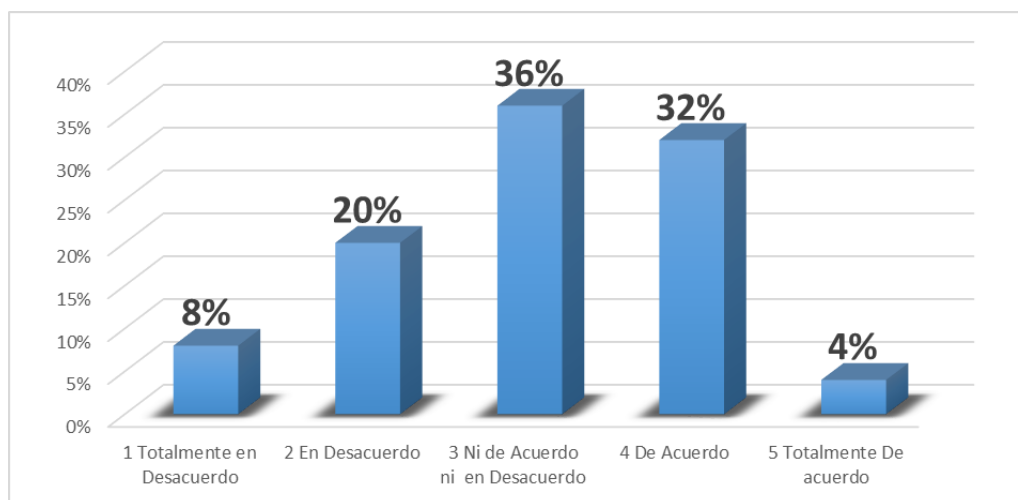
*¿Considera usted que su jefe estimula el trabajo en equipo?*

Escala	Número	%
1 Totalmente en Desacuerdo	2	8%
2 En Desacuerdo	5	20%
3 Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	9	36%
4 De Acuerdo	8	32%
5 Totalmente De acuerdo	1	4%
Total	25	100%

Fuente: Elaboración propia

**Gráfico 15**

*¿Considera usted que su jefe estimula el trabajo en equipo?*



Fuente: Elaboración propia

En el gráfico se muestra que del 100% de la muestra encuestada el 4% está totalmente de acuerdo que su jefe estimula el trabajo en equipo, mientras que el 32% está de acuerdo, en cuanto un 36% no están de acuerdo ni desacuerdo, por otro lado, el 20% está en desacuerdo y el 8% está totalmente en desacuerdo.

**Tabla 16**

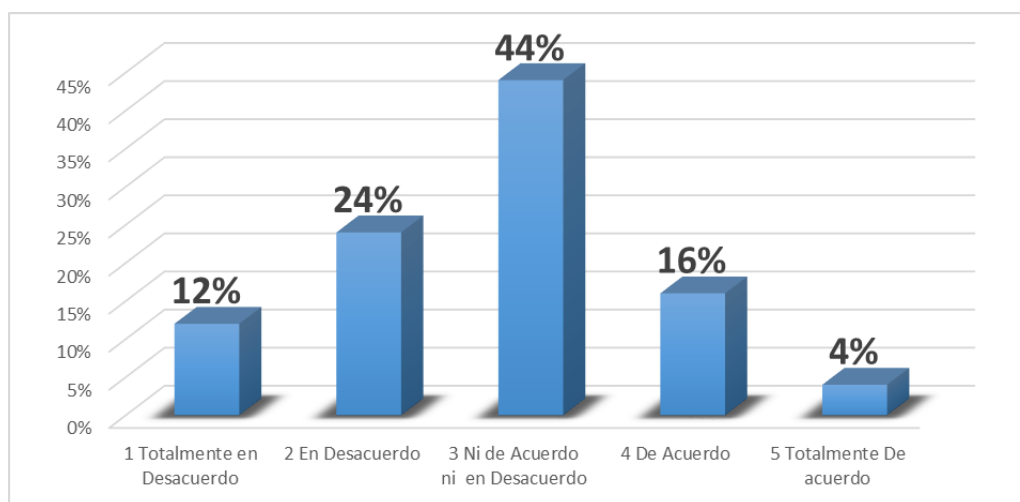
*¿Considera usted que hay una buena relación entre jefes de áreas?*

Escala	Número	%
1 Totalmente en Desacuerdo	3	12%
2 En Desacuerdo	6	24%
3 Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	11	44%
4 De Acuerdo	4	16%
5 Totalmente De acuerdo	1	4%
Total	25	100%

Fuente: Elaboración propia

**Gráfico 16**

*¿Considera usted que hay una buena relación entre jefes de áreas?*



Fuente: Elaboración propia

En el gráfico se muestra que del 100% de la muestra encuestada el 4% está totalmente de acuerdo que hay una buena relación entre jefes de áreas, mientras que el 16% está de acuerdo, en cuanto un 44% no están de acuerdo ni desacuerdo, por otro lado, el 24% está en desacuerdo y el 12% está totalmente en desacuerdo.

**Tabla 17**

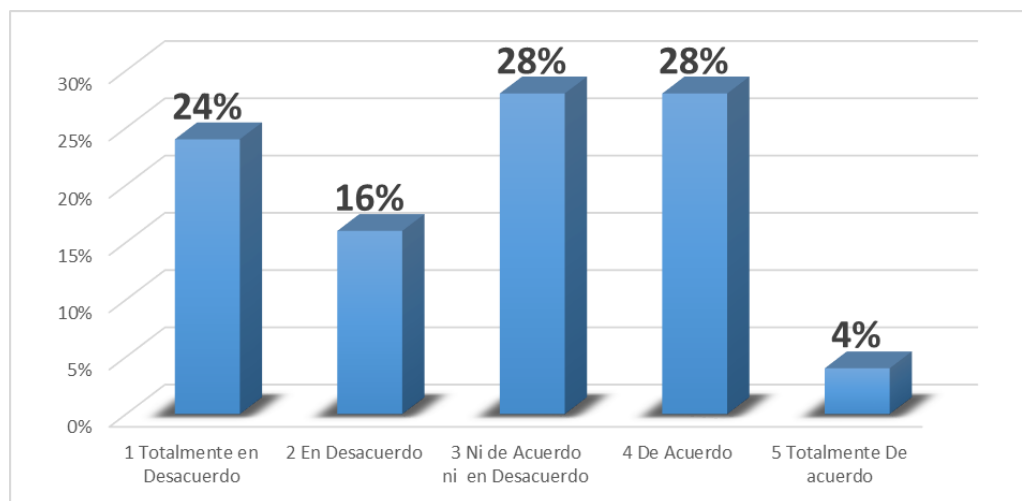
*¿Considera usted que existe la cooperación desinteresada entre compañeros?*

Escala	Número	%
1 Totalmente en Desacuerdo	6	24%
2 En Desacuerdo	4	16%
3 Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	7	28%
4 De Acuerdo	7	28%
5 Totalmente De acuerdo	1	4%
Total	25	100%

Fuente: Elaboración propia

**Gráfico 17**

*¿Considera usted que existe la cooperación desinteresada entre compañeros?*



Fuente: Elaboración propia



En el gráfico se muestra que del 100% de la muestra encuestada el 4% está totalmente de acuerdo que existe la cooperación desinteresada entre compañeros, mientras que el 28% está de acuerdo, igualmente 28% no están de acuerdo ni desacuerdo, por otro lado, el 16% está en desacuerdo y el 24% está totalmente en desacuerdo.

**Tabla 18**

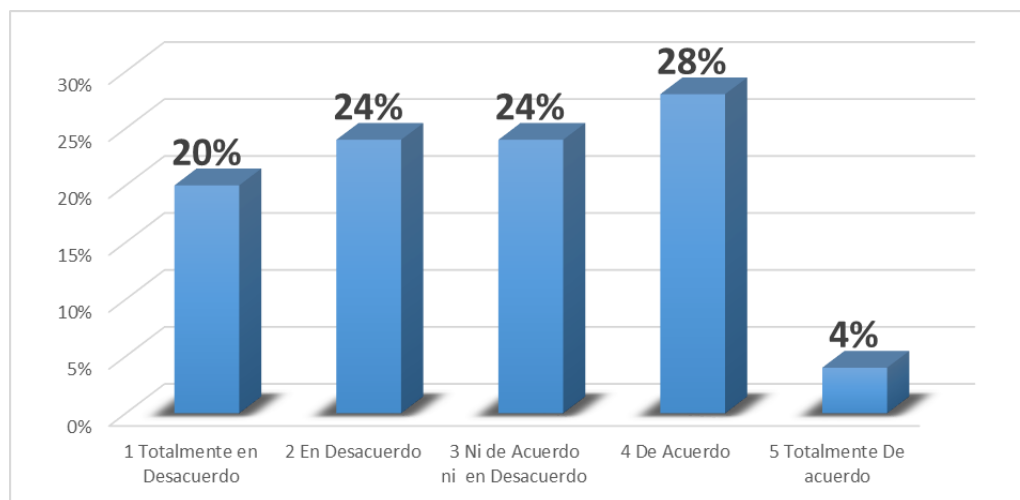
*¿Considera usted que hay una buena relación entre áreas de la institución?*

Escala	Número	%
1 Totalmente en Desacuerdo	5	20%
2 En Desacuerdo	6	24%
3 Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	6	24%
4 De Acuerdo	7	28%
5 Totalmente De acuerdo	1	4%
Total	25	100%

Fuente: Elaboración propia

**Gráfico 18**

*¿Considera usted que hay una buena relación entre áreas de la institución?*



Fuente: Elaboración propia

En el gráfico se muestra que del 100% de la muestra encuestada el 4% está totalmente de acuerdo que hay una buena relación entre áreas de la institución, mientras que el 28% está de acuerdo, en cuanto un 24% no están de acuerdo ni desacuerdo, por otro lado, igualmente 24% está en desacuerdo y el 20% está totalmente en desacuerdo.

## 5.2 Prueba de Hipótesis

La **Prueba Chi–Cuadrada**, es la adecuada por estudiarse variables con un nivel de medición nominal y ordinal.

Nivel de significancia  $\alpha = 0.05$

Distribución muestral: Chi – Cuadrada calculada con la fórmula

$$X^2 = \sum \frac{(f_o - f_e)^2}{f_e}$$

Donde

$f_o$  = Frecuencia observada o real

$f_e$  = Frecuencia esperada

$\Sigma$  = Sumatoria

La frecuencia esperada se determina de la siguiente manera:

A	B	C	D	E	n <sub>1</sub>
F	G	H	I	J	n <sub>2</sub>
K	L	M	N	O	n <sub>3</sub>
P	Q	R	S	T	n <sub>4</sub>
U	V	W	X	Y	n <sub>5</sub>

$n_6$	$n_7$	$n_8$	$n_9$	$n_{10}$	$n$
-------	-------	-------	-------	----------	-----

$$A = \frac{n_1 \times n_6}{n} \quad B = \frac{n_1 \times n_7}{n} \quad C = \frac{n_1 \times n_8}{n} \quad D = \frac{n_1 \times n_9}{n} \quad E = \frac{n_1 \times n_{10}}{n}$$

$$F = \frac{n_2 \times n_6}{n} \quad G = \frac{n_2 \times n_7}{n} \quad H = \frac{n_2 \times n_8}{n} \quad I = \frac{n_2 \times n_9}{n} \quad J = \frac{n_2 \times n_{10}}{n}$$

$$K = \frac{n_3 \times n_6}{n} \quad L = \frac{n_3 \times n_7}{n} \quad M = \frac{n_3 \times n_8}{n} \quad N = \frac{n_3 \times n_9}{n} \quad O = \frac{n_3 \times n_{10}}{n}$$

$$P = \frac{n_4 \times n_6}{n} \quad Q = \frac{n_4 \times n_7}{n} \quad R = \frac{n_4 \times n_8}{n} \quad S = \frac{n_4 \times n_9}{n} \quad T = \frac{n_4 \times n_{10}}{n}$$

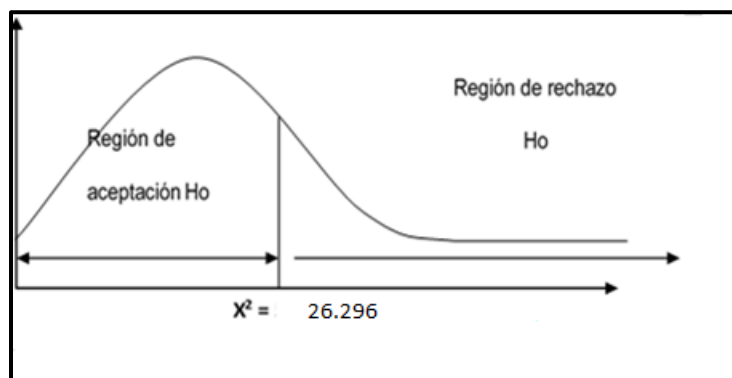
$$U = \frac{n_5 \times n_6}{n} \quad V = \frac{n_5 \times n_7}{n} \quad W = \frac{n_5 \times n_8}{n} \quad X = \frac{n_5 \times n_9}{n} \quad Y = \frac{n_5 \times n_{10}}{n}$$

Gráfico 19

***Región de rechazo de la hipótesis nula***

La región de rechazo resulta al lado derecho del valor crítico o valor tabular de Chi – cuadrado que para este caso es:

$\chi^2 (0.05, 16) = 26.296$ , que de manera gráfica tenemos:



Fuente: Elaboración propia

**a) Hipótesis Específicas.**

**Primera Hipótesis Específica.**

**Hipótesis Alternativa H<sub>1</sub>**

La comunicación influye positivamente en el desempeño laboral en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Canta, Lima 2019.

**Hipótesis Nula H<sub>0</sub>**

La comunicación no influye positivamente en el desempeño laboral en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Canta, Lima 2019.

**Tabla 19**

***Frecuencias Observadas de la primera Hipótesis Específica***

	Pregunta 12 ¿Considera usted que la institución le ayuda a lograr sus objetivos personales?					
	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	totalmente de acuerdo	Total
Pregunta 1 ¿Considera usted que los jefes tratan al personal con respeto?						
Totalmente en desacuerdo	1	0	0	0	0	1
En desacuerdo	1	4	4	1	0	10
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	0	1	2	1	4
De acuerdo	0	3	0	6	0	9
totalmente de acuerdo	0	1	0	0	0	1
Total	2	8	5	9	1	25

Fuente: elaboración propia

Tabla 20

*Frecuencias esperadas de la primera Hipótesis Específica*

Pregunta 1 ¿Considera usted que los jefes tratan al personal con respeto?	Pregunta 12 ¿Considera usted que la institución le ayuda a lograr sus objetivos personales?						
	Totalmente en desacuerdo		Ni de acuerdo ni en desacuerdo		De acuerdo totalmente de acuerdo		
	En desacuerdo	En desacuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	De acuerdo	Total	
	Totalmente en desacuerdo	0.08	0.32	0.20	0.36	0.04	1.00
	En desacuerdo	0.80	3.20	2.00	3.60	0.40	10.00
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0.32	1.28	0.80	1.44	0.16	4.00
	De acuerdo totalmente de acuerdo	0.72	2.88	1.80	3.24	0.36	9.00
	0.08	0.32	0.20	0.36	0.04	1.00	
Total	2.00	8.00	5.00	9.00	1.00	25.00	

Fuente: elaboración propia

Tabla 21

*Chi cuadrada de la primera hipótesis específica*

Resolviendo la Chi – cuadrada, se tiene:

No	Fo	Fe	Fo-Fe	(Fo-Fe) <sup>2</sup>	(Fo-Fe) <sup>2</sup> /Fe
1	1	0.08	0.92	0.85	10.58
2	0	0.32	-0.32	0.10	0.32
3	0	0.20	-0.20	0.04	0.20
4	0	0.36	-0.36	0.13	0.36
5	0	0.04	-0.04	0.00	0.04
6	1	0.80	0.20	0.04	0.05
7	4	3.20	0.80	0.64	0.20
8	4	2.00	2.00	4.00	2.00
9	1	3.60	-2.60	6.76	1.88
10	0	0.40	-0.40	0.16	0.40
11	0	0.32	-0.32	0.10	0.32
12	0	1.28	-1.28	1.64	1.28
13	1	0.80	0.20	0.04	0.05
14	2	1.44	0.56	0.31	0.22
15	1	0.16	0.84	0.71	4.41
16	0	0.72	-0.72	0.52	0.72
17	3	2.88	0.12	0.01	0.01
18	0	1.80	-1.80	3.24	1.80
19	6	3.24	2.76	7.62	2.35
20	0	0.36	-0.36	0.13	0.36
21	0	0.08	-0.08	0.01	0.08
22	1	0.32	0.68	0.46	1.45
23	0	0.20	-0.20	0.04	0.20
24	0	0.36	-0.36	0.13	0.36
25	0	0.04	-0.04	0.00	0.04
					<b>29.67</b>

Fuente: elaboración propia

Nivel de significancia de: 0.05

Grados de libertad:  $(m-1)(n-1) = (5-1)(5-1) = 16$

m: Número de fila = 5

n: Número de columnas = 5

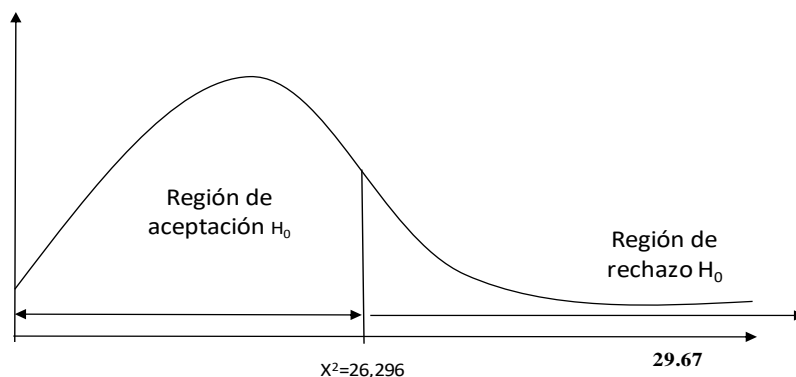
Chi cuadrado tabular

$X^2 = 26.296$

Gráfico 20

*Chi cuadrada de la primera hipótesis específica*

De manera gráfica tenemos:



Fuente: elaboración propia

Entonces,  $X^2$  tiene un valor igual a 29.67, resultado que se compara con el valor de  $X^2$  teórico que logra de la distribución de Chi- cuadrada. En este hecho, vemos que la  $X^2$  calculada es mayor a la tabular (26.296), en consecuencia, la primera hipótesis específica nula ( $H_0$ ): “La comunicación no influye positivamente en el desempeño laboral en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Canta, Lima 2019” queda rechazada; aceptándose la primera hipótesis específica alternativa ( $H_1$ ): “La comunicación influye positivamente en el desempeño laboral en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Canta, Lima 2019”

## Segunda Hipótesis Específica.

### Hipótesis Alternativa H<sub>1</sub>

El involucramiento laboral influye positivamente en el desempeño laboral en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Canta, Lima 2019.

### Hipótesis Nula H<sub>0</sub>

El involucramiento laboral no influye positivamente en el desempeño laboral en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Canta, Lima 2019.

Tabla 22

### *Frecuencias Observadas de la segunda Hipótesis Específica*

Pregunta 4 ¿Considera usted que los trabajadores están comprometidos con la institución?	Pregunta 14 ¿Considera usted que los jefe permiten a los trabajadores en la toma de decisiones solicitando su opinión?					
	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	totalmente de acuerdo	Total
	Totalmente en desacuerdo	3	0	0	0	3
	En desacuerdo	3	3	0	0	6
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	1	3	0	5
	De acuerdo	4	0	1	3	8
	totalmente de acuerdo	0	1	0	2	3
Total	10	5	4	5	1	25

Fuente: elaboración propia



Tabla 23

*Frecuencias esperadas de la segunda Hipótesis Específica*

Pregunta 4 ¿Considera usted que los trabajadores están comprometidos con la institución?	Pregunta 14 ¿Considera usted que los jefes permiten a los trabajadores en la toma de decisiones solicitando su opinión?					
	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	totalmente de acuerdo	Total
	Totalmente en desacuerdo	1.20	0.60	0.48	0.60	3.00
	En desacuerdo	2.40	1.20	0.96	1.20	6.00
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	2.00	1.00	0.80	1.00	5.00
	De acuerdo	3.20	1.60	1.28	1.60	8.00
	totalmente de acuerdo	1.20	0.60	0.48	0.60	3.00
Total	10.00	5.00	4.00	5.00	1.00	25.00

Fuente: elaboración propia

Tabla 24

*Chi cuadrada de la segunda hipótesis específica*

Resolviendo la Chi – cuadrada, se tiene:

No	Fo	Fe	Fo-Fe	(Fo-Fe) <sup>2</sup>	(Fo-Fe) <sup>2</sup> /Fe
1	3	1.20	1.80	3.24	2.70
2	0	0.60	-0.60	0.36	0.60
3	0	0.48	-0.48	0.23	0.48
4	0	0.60	-0.60	0.36	0.60
5	0	0.12	-0.12	0.01	0.12
6	3	2.40	0.60	0.36	0.15
7	3	1.20	1.80	3.24	2.70
8	0	0.96	-0.96	0.92	0.96
9	0	1.20	-1.20	1.44	1.20
10	0	0.24	-0.24	0.06	0.24
11	0	2.00	-2.00	4.00	2.00
12	1	1.00	0.00	0.00	0.00
13	3	0.80	2.20	4.84	6.05
14	0	1.00	-1.00	1.00	1.00
15	1	0.20	0.80	0.64	3.20
16	4	3.20	0.80	0.64	0.20
17	0	1.60	-1.60	2.56	1.60
18	1	1.28	-0.28	0.08	0.06
19	3	1.60	1.40	1.96	1.23
20	0	0.32	-0.32	0.10	0.32
21	0	1.20	-1.20	1.44	1.20
22	1	0.60	0.40	0.16	0.27
23	0	0.48	-0.48	0.23	0.48
24	2	0.60	1.40	1.96	3.27
25	0	0.12	-0.12	0.01	0.12
					<b>30.74</b>

Fuente: elaboración propia

Nivel de significancia de: 0.05

Grados de libertad:  $(m-1)(n-1) = (5-1)(5-1) = 16$

m: Número de fila = 5

n: Número de columnas = 5

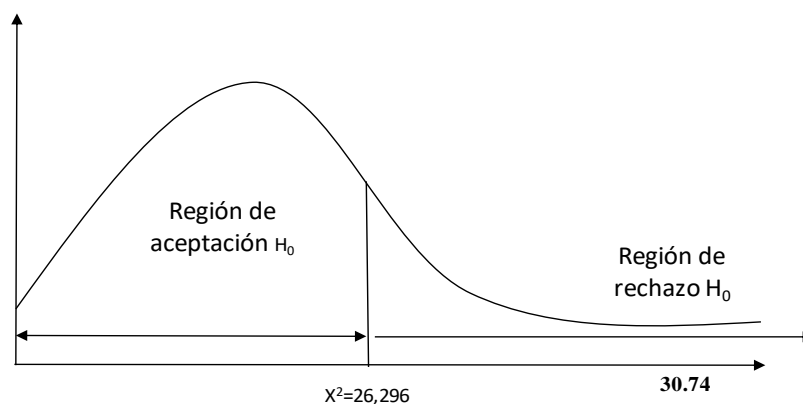
Chi cuadrado tabular

$X^2 = 26.296$

Gráfico 21

*Chi cuadrada de la segunda hipótesis específica*

De manera gráfica tenemos:



Fuente: elaboración propia

Entonces,  $X^2$  tiene un valor igual a 30.74, resultado que se compara con el valor de  $X^2$  teórico que logra de la distribución de Chi- cuadrada. En este hecho, vemos que la  $X^2$  calculada es mayor a la tabular (26.296), en consecuencia, la primera hipótesis específica nula ( $H_0$ ): “El involucramiento laboral no influye positivamente en el desempeño laboral en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Canta, Lima 2019.” queda rechazada; aceptándose la primera hipótesis específica alternativa ( $H_1$ ): “El involucramiento laboral influye positivamente en el desempeño laboral en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Canta, Lima 2019.”

### Tercera Hipótesis Específica.

#### Hipótesis Alternativa H<sub>1</sub>

La condición laboral influye positivamente en el desempeño laboral en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Canta, Lima 2019.

#### Hipótesis Nula H<sub>0</sub>

La condición laboral no influye positivamente en el desempeño laboral en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Canta, Lima 2019.

Tabla 25

#### *Frecuencias Observadas de la primera Hipótesis Específica*

Pregunta 7 ¿Considera usted que la remuneración adecuada en relación con el trabajo que realiza?	Pregunta 16 ¿Considera usted que hay una buena relación entre jefes de áreas?					
	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	totalmente de acuerdo	Total
Totalmente en desacuerdo	2	0	0	0	0	2
En desacuerdo	1	2	8	0	0	11
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	2	2	3	1	8
De acuerdo	0	2	1	0	0	3
totalmente de acuerdo	0	0	0	1	0	1
Total	3	6	11	4	1	25

Fuente: elaboración propia

Tabla 26

*Frecuencias esperadas de la primera Hipótesis Específica*

Pregunta 7 ¿Considera usted que la remuneración es adecuada en relación con el trabajo que realiza?	Pregunta 16 ¿Considera usted que hay una buena relación entre jefes de áreas?					
	Totalmente en desacuerdo		En desacuerdo		Ni de acuerdo ni en desacuerdo	
Totalmente en desacuerdo	0.24	0.48	0.88	0.32	0.08	2.00
En desacuerdo	1.32	2.64	4.84	1.76	0.44	11.00
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0.96	1.92	3.52	1.28	0.32	8.00
De acuerdo	0.36	0.72	1.32	0.48	0.12	3.00
totalmente de acuerdo	0.12	0.24	0.44	0.16	0.04	1.00
Total	3.00	6.00	11.00	4.00	1.00	25.00

Fuente: elaboración propia

Tabla 27

*Chi cuadrada de la tercera hipótesis específica*

Resolviendo la Chi – cuadrada, se tiene:

No	Fo	Fe	Fo-Fe	(Fo-Fe) <sup>2</sup>	(Fo-Fe) <sup>2</sup> /Fe
1	2	0.24	1.76	3.10	12.91
2	0	0.48	-0.48	0.23	0.48
3	0	0.88	-0.88	0.77	0.88
4	0	0.32	-0.32	0.10	0.32
5	0	0.08	-0.08	0.01	0.08
6	1	1.32	-0.32	0.10	0.08
7	2	2.64	-0.64	0.41	0.16
8	8	4.84	3.16	9.99	2.06
9	0	1.76	-1.76	3.10	1.76
10	0	0.44	-0.44	0.19	0.44
11	0	0.96	-0.96	0.92	0.96
12	2	1.92	0.08	0.01	0.00
13	2	3.52	-1.52	2.31	0.66
14	3	1.28	1.72	2.96	2.31
15	1	0.32	0.68	0.46	1.45
16	0	0.36	-0.36	0.13	0.36
17	2	0.72	1.28	1.64	2.28
18	1	1.32	-0.32	0.10	0.08
19	0	0.48	-0.48	0.23	0.48
20	0	0.12	-0.12	0.01	0.12
21	0	0.12	-0.12	0.01	0.12
22	0	0.24	-0.24	0.06	0.24
23	0	0.44	-0.44	0.19	0.44
24	1	0.16	0.84	0.71	4.41
25	0	0.04	-0.04	0.00	0.04
					<b>33.10</b>

Fuente: elaboración propia

Nivel de significancia de: 0.05

Grados de libertad:  $(m-1)(n-1) = (5-1)(5-1) = 16$

m: Número de fila = 5

n: Número de columnas = 5

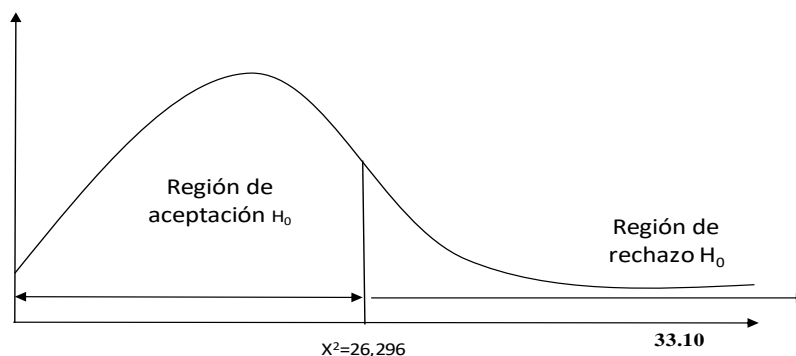
Chi cuadrado tabular

$X^2 = 26.296$

Gráfico 22

*Chi cuadrada de la tercera hipótesis específica*

De manera gráfica tenemos:



Fuente: elaboración propia

Entonces,  $X^2$  tiene un valor igual a 33.10, resultado que se compara con el valor de  $X^2$  teórico que logra de la distribución de Chi- cuadrada. En este hecho, vemos que la  $X^2$  calculada es mayor a la tabular (26.296), en consecuencia, la primera hipótesis específica nula ( $H_0$ ): “La condición laboral no influye positivamente en el desempeño laboral en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Canta, Lima 2019.” queda rechazada; aceptándose la tercera hipótesis específica alternativa ( $H_1$ ): “La condición laboral influye positivamente en el desempeño laboral en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Canta, Lima 2019.”

**b) Hipótesis General.**

**Hipótesis General Alternativa H<sub>1</sub>**

El Clima Organizacional influye positivamente en el desempeño laboral en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Canta, Lima 2019.

**Hipótesis General Nula H<sub>0</sub>**

El Clima Organizacional no influye positivamente en el desempeño laboral en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Canta, Lima 2019.

**Tabla 28**

***Frecuencias Observadas de la Hipótesis General***

Totalmente en desacuerdo	<b>Nivel 1</b>
En desacuerdo	<b>Nivel 2</b>
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	<b>Nivel 3</b>
De acuerdo	<b>Nivel 4</b>
Totalmente de acuerdo	<b>Nivel 5</b>

	<b>Nivel 1</b>	<b>Nivel 2</b>	<b>Nivel 3</b>	<b>Nivel 4</b>	<b>Nivel 5</b>	<b>Total</b>
<b>Pregunta 1</b>	1	10	4	9	1	25
<b>Pregunta 12</b>	2	8	5	9	1	25
<b>Pregunta 4</b>	3	6	5	8	3	25
<b>Pregunta 14</b>	10	5	4	5	1	25
<b>Pregunta 7</b>	2	11	8	3	1	25
<b>Pregunta 16</b>	3	6	11	4	1	25
<b>Total</b>	<b>21</b>	<b>46</b>	<b>37</b>	<b>38</b>	<b>8</b>	<b>150</b>

Fuente: elaboración propia



Tabla 29

*Frecuencias esperadas de la Hipótesis General*

Totalmente en desacuerdo	<b>Nivel 1</b>
En desacuerdo	<b>Nivel 2</b>
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	<b>Nivel 3</b>
De acuerdo	<b>Nivel 4</b>
Totalmente de acuerdo	<b>Nivel 5</b>

	<b>Nivel 1</b>	<b>Nivel 2</b>	<b>Nivel 3</b>	<b>Nivel 4</b>	<b>Nivel 5</b>	<b>Total</b>
<b>Pregunta 1</b>	3.50	7.67	6.17	6.33	1.33	25.00
<b>Pregunta 12</b>	3.50	7.67	6.17	6.33	1.33	25.00
<b>Pregunta 4</b>	3.50	7.67	6.17	6.33	1.33	25.00
<b>Pregunta 14</b>	3.50	7.67	6.17	6.33	1.33	25.00
<b>Pregunta 7</b>	3.50	7.67	6.17	6.33	1.33	25.00
<b>Pregunta 16</b>	3.50	7.67	6.17	6.33	1.33	25.00
<b>Total</b>	21	46	37	38	8	150

Fuente: elaboración propia

Tabla 30

*Chi cuadrada de la Hipótesis general*

Resolviendo la Chi – cuadrada, se tiene:

No	Fo	Fe	Fo-Fe	(Fo-Fe) <sup>2</sup>	(Fo-Fe) <sup>2</sup> /Fe
1	1	3.50	-2.50	6.25	1.79
2	10	7.67	2.33	5.44	0.71
3	4	6.17	-2.17	4.69	0.76
4	9	6.33	2.67	7.11	1.12
5	1	1.33	-0.33	0.11	0.08
6	2	3.50	-1.50	2.25	0.64
7	8	7.67	0.33	0.11	0.01
8	5	6.17	-1.17	1.36	0.22
9	9	6.33	2.67	7.11	1.12
10	1	1.33	-0.33	0.11	0.08
11	3	3.50	-0.50	0.25	0.07
12	6	7.67	-1.67	2.78	0.36
13	5	6.17	-1.17	1.36	0.22
14	8	6.33	1.67	2.78	0.44
15	3	1.33	1.67	2.78	2.08
16	10	3.50	6.50	42.25	12.07
17	5	7.67	-2.67	7.11	0.93
18	4	6.17	-2.17	4.69	0.76
19	5	6.33	-1.33	1.78	0.28
20	1	1.33	-0.33	0.11	0.08
21	2	3.50	-1.50	2.25	0.64
22	11	7.67	3.33	11.11	1.45
23	8	6.17	1.83	3.36	0.55
24	3	6.33	-3.33	11.11	1.75
25	1	1.33	-0.33	0.11	0.08
26	3	3.50	-0.50	0.25	0.07
27	6	7.67	-1.67	2.78	0.36
28	11	6.17	4.83	23.36	3.79
29	4	6.33	-2.33	5.44	0.86
30	1	1.33	-0.33	0.11	0.08
					<b>33.49</b>

Fuente: elaboración propia

Nivel de significancia de: 0.05

Grados de libertad:  $(m-1)(n-1) = (6-1)(5-1) = 20$

m: Número de fila = 6

n: Número de columnas = 5

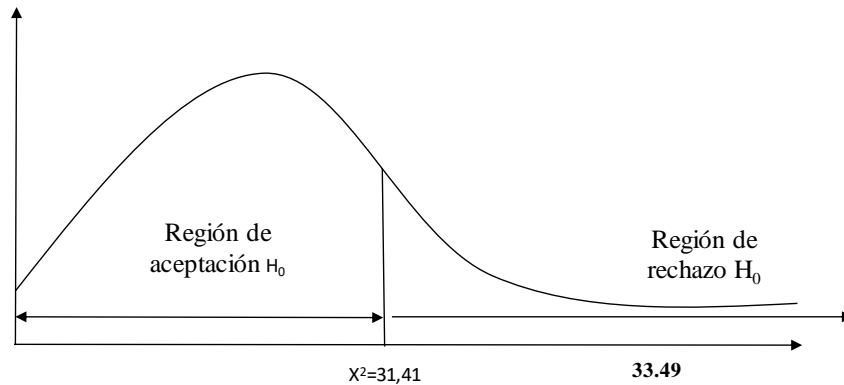
Chi cuadrado tabular

$X^2=31.41$

Gráfico 23

***Chi cuadrada de la Hipótesis General***

De manera gráfica tenemos:



Fuente: elaboración propia

Entonces,  $X^2$  tiene un valor igual a 33.49, resultado que se compara con el valor de  $X^2$  teórico que logra de la distribución de Chi- cuadrada. En este hecho, vemos que la  $X^2$  calculada es mayor a la tabular (26.296), en consecuencia, la primera hipótesis específica nula ( $H_0$ ): “El Clima Organizacional no influye positivamente en el desempeño laboral en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Canta, Lima 2019.” queda rechazada; aceptándose la hipótesis general alternativa ( $H_1$ ): “El Clima Organizacional influye positivamente en el desempeño laboral en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Canta, Lima 2019.”

## DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

1. Podemos observamos que la hipótesis general alternativa demuestra que, si existe una influencia entre clima organizacional y el desempeño laboral en la Municipalidad Provincial de Canta, Lima 2019.

Teniendo relación con los resultados obtenidos en el estudio realizado por Chiavenato (2017) donde nos indica que clima organizacional tiene gran poder en el entorno donde las personas realizan sus actividades y esto influye en su modo de percibir teniendo como resultado diferentes conductas ya pueden ser negativas o positivas.

Conforme con lo que se ha investigado en este estudio.

2. Podemos observar en resultados obtenidos que la primera Hipótesis Alternativa demuestra que, si existe una influencia entre la comunicación y el desempeño laboral en la Municipalidad Provincial de Canta, Lima 2019.

Teniendo relación con los resultados obtenidos en el estudio realizado por Brunet (2017) donde nos indica que la Comunicación es un factor fundamental, al utilizar adecuadamente los diferentes tipos de comunicación esto impactara positivamente al desempeño laboral y por ende a una efectiva organización.

Conforme con lo que se ha investigado en este estudio.

3. Podemos observar en resultados obtenidos que la primera Hipótesis Alternativa demuestra que, si existe una influencia entre el involucramiento laboral y el desempeño laboral en la Municipalidad Provincial de Canta, Lima 2019.

Teniendo relación con los resultados obtenidos en el estudio realizado por Palma (2004) en la cual menciona al identificarse un trabajador con la organización este tiene como resultado brindar un mejor servicio, por lo tanto, ayudara al desarrollo de la organización.

Conforme con lo que se ha investigado en este estudio.

4. Podemos observar en resultados obtenidos que la primera Hipótesis Alternativa demuestra que, si existe una influencia entre la condición laboral y el desempeño laboral en la Municipalidad Provincial de Canta, Lima 2019.

Teniendo relación con los resultados obtenidos en el estudio realizado por Chiavenato (2008) en la cual menciona que hay diferentes grupos de condiciones laborales estos afectan notablemente en el desempeño del trabajador dentro de una organización.

Conforme con lo que se ha investigado en este estudio.

## CONCLUSIONES

1. Se prueba que el Clima Organizacional influye positivamente en el desempeño laboral en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Canta, en la cual comprende que el clima organizacional tiene conexión con el desempeño laboral, sosteniendo los resultados chi cuadrada  $X^2$  la hipótesis general alternativa es aceptada en la Tabla N°30.
2. Se prueba que (HIPOTESIS ESPECIFICA 1), la comunicación influye positivamente en el desempeño laboral en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Canta, en la cual comprende que la comunicación tiene conexión con el desempeño laboral, sosteniendo los resultados CHI CUADRADA  $X^2$  la hipótesis general alternativa es aceptada en la Tabla N°27
3. Se prueba que (HIPOTESIS ESPECIFICA 2), involucramiento laboral influye positivamente en el desempeño laboral en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Canta, en la cual comprende que el involucramiento laboral tiene conexión con el desempeño laboral, sosteniendo los resultados CHI CUADRADA  $X^2$  la hipótesis general alternativa es aceptada en la Tabla N°24
4. Se prueba que (HIPOTESIS ESPECIFICA 3), la condición laboral influye positivamente en el desempeño laboral en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Canta, en la cual comprende que la condición laboral tiene conexión con

el desempeño laboral, sosteniendo los resultados CHI CUADRADA  $X^2$  la hipótesis general alternativa es aceptada en la Tabla N°27

## RECOMENDACIONES

1. Teniendo como resultados en este estudio que clima organizacional tiene gran impacto en el desempeño laboral, se recomienda a la municipalidad de Provincial de Canta implementar estrategias para elevar un clima organizacional favorable para un buen desempeño laboral en sus trabajadores, ya que ellos son la fuente del desarrollo al éxito de la gestión. Por lo tanto, con las hipótesis analizados se deja recomendaciones siguientes.
2. Se recomienda a la Municipalidad de Provincia de Canta, implementar capacitación o talleres sobre el tema de la comunicación a los subgerentes, para mejorar sus habilidades de comunicación. Teniendo una comunicación efectiva se tendrá como resultado en los trabajadores la confianza de implementar ideas, estrategias para tener capacidad de afrontar, analizar, entender y solucionar problemas que surgen diariamente.

Por otro lado, se recomienda realizar un programa interno de comunicación así facilitaran los procesos de información en la organización y se tendrá una comunicación adecuada e inmediata, teniendo informadas todas las áreas.

3. Se recomienda a la Municipalidad de Provincia de Canta, fortalecer y reforzar el liderazgo participativo con capacitaciones o jornadas con el tema de integración o participación, donde no se halla niveles jerárquicos, de manera que se obtenga buenas relaciones interpersonales, esto tendrá como resultado una participación activa de los trabajadores y a su vez un trabajo en equipo unido. Se debe tener en cuenta que los trabajadores son seres humanos y no máquinas que se emplea en un trabajo, por ello



sería necesario reuniones extra laborales con la intención de conocer sus necesidades profesional y personal para encaminar a planes de bienestar social.

Mejorando el ambiente social y teniendo un buen capital humano integrado y comprometido con los objetivos, se obtendrá como resultado que los trabajadores cumplan con su función y responsabilidades de una forma efectiva.

4. Se recomienda a la Municipalidad de Provincia de Canta, actualizar los manuales administrativos a la realidad de la Municipalidad, para tener definidos las funciones y procedimientos del trabajo a fin de que el trabajador tenga mayor conocimiento y responsabilidad de sus funciones.

Implementando objetivos pequeños en cada área se obtendrá el involucramiento y el compromiso entre trabajadores, previamente teniendo los manuales claramente definidos.

Implementando un cuadro de méritos, ya sea por logros, objetivos alcanzados, habilidades y etc. tanto por áreas o por empleado, reconociendo los esfuerzos realizados de forma personal y por medio del programa interno, con el fin de que el trabajador se sienta apreciado por los esfuerzos realizados y tenga mayor confianza en sí mismo, comprometido y motivado con el fin de obtener un buen desempeño laboral en los miembros de la municipalidad.

Teniendo capacitaciones con temas de la motivación frecuentemente se tendrá como resultados que el trabajador tenga un nivel de desempeño laboral bueno

Por otro lado, y no menos importante es el espacio físico que la municipalidad debe tener en cuenta a mejorar son: sus máquinas, inmuebles y ubicación de sus áreas.

## BIBLIOGRAFÍA

- Alles. (2005). *Desarrollo de Talento Humano Basado en competencias*. Granica: Buenos Aires.
- Alvares, B. D. (2011). *Administracion por Calidad*. Colombia: Alfaomega.
- Arenas. (2017). *El Clima Organizacional para el Desempeño Exitoso de la Labor docente. Reto de la funcion*. Guanare.
- Barrera. (2015). *Estudio del Clima Organizacional y su incidencia en el Desempeño Laboral del Instituto de la Niñez y la Familia (INFA), en la Ciudad de Ambato*. Ecuador.
- Bowers, T. (1970). *Survey of organizations*. Michigan: University of Michigan.
- Brunet. (2017). *El Clima de Trabajo en las Organizaciones*. México.
- Cardona. (2016). *La satisfaccion Laboral y el Clima Organizacional en el CDI San José de la ciudad de Manizales*. Manizales.
- Carrasco. (2007). *Metodología de la investigacion cientifica: Pautas metodologicas para diseñar y elaborar el proyecto de investigacion*. San Marcos, Perú.
- Carrión. (2018). *Relación entre Clima Organizacional y Satisfaccion Laboral en los Colaboradores de la Municipalidad Distrital de Zaña. Region Lambayeque año 2018*. Lambayeque.
- chiang, martin, & Nuñez. (2010). *Relaciones entre el Clima Organizacional y la Satisfaccion Laboral*. Madrid: R.B. Servicios Editoriales, S.L.
- Chiavenato. (2007). *Administracion de Recursos Humanos. 8ed.* México: McGRAW-HILL.
- Chiavenato. (2017). *Administracion de Recursos Humanos. 10ed.* Mexico: McGRAW-HILL.
- Chuquitucto. (2014). *Clima Organizacional y el Desempeño Laboral de los Trabajadores de la Municipalidad Distrital de Pueblo Nuevo*. Guadalupe.
- Crane. (1981). *The measurrement or organizational climate*. Universite de Houston.

- Díaz. (2017). *El clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad distrital de puente piedra en el año 2016*. Lima.
- Díaz. (2017). *El Clima Organizacional y el Desempeño Laboral de los Trabajadores de la Municipalidad Distrital de Puente Piedra en el año 2016*. Lima.
- Halpin, C. (1963). *The organizational climate of school*. Chicago : University of Chicago.
- Hernández. (2006). *Fundamentos de Metodología de la Investigación*. 3er ed. Mexico: Edición McGraw-Hill/Interamericana Editores S.A.
- Hernández, & Batista, F. y. (2014). *Metodología de la investigación*. 6a ed. México: Editorial: McGraw-Hill.
- Hesse, Gómez, & Bonales. (2010). *Clima Organizacional de una Institucion Publica de Educación Superior en Morelia, Michoacán, México*. México.
- Likert. (1967). *The human organization*. Nuevo York: Mc Graw Hill.
- Likert. (1974). *Le gouvernement participatif de l'entreprise*. Paris: Collection Hommes et organisations.
- Litwin, S. (1968). *Motivation and organizational climate*. Harvard Business School.
- Maristany. (2007). *Administracion de Recursos Humanos*. 2ed. México: Person Educacion de México S.A.
- Moos, I. (1974). *The work environment scale*. California: consulting psychologist press inc.
- Núñez, & Delgado. (2016). *El Clima Organizacional y su Relación con el Desempeño Laboral en la Municipalidad Centro Poblado Boca del Rios, 2016*. Tacna.
- Palma. (2004). *Escala Clima Laboral CL - SPC*. Obtenido de Academia:  
[https://www.academia.edu/7596386/ESCALA\\_CLIMA\\_LABORAL\\_CL\\_SPC\\_Manual\\_1o\\_Edici%C3%B3n](https://www.academia.edu/7596386/ESCALA_CLIMA_LABORAL_CL_SPC_Manual_1o_Edici%C3%B3n)
- Pritchard, K. (1973). *The effects of organizational climate on managerial job performance and job satisfaction*.

- Rivera. (2015). *Evaluacion del Clima Organizacional y Desempeño Laboral en la Sub Gerencia de Transportes de la Municipalidad Provincial de Andahuaylas 2015*. Andahuaylas.
- Robbins. (2004). *Comportamiento Organizacional. 10a ed.* México: Prentice Hall.
- Robbins, Coulter . (2010). *Adminsitación*. México: Pearson Educación.
- Rodriguez. (2001). *Diagnostico Organizacional. 3er ed.* México: Alfaomega.
- Schenedider, B. (1968). *Individual differences and organizational climates*.
- Stoner. (2006). *Administracion.6ed.* Pearson.
- Summers. (2006). *Administracion de Calidad*. México: Pearson Educacion.
- Taquiri. (1968). *The concept of organizational climate*. Boston: Harvard Business School.
- Werther, D. (2008). *Administracion de Recursos Humanos*. México: McGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES, S.A.
- Zans. (2017). *Clima Organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos y docentes de la Facultad Multidisciplinaria de Matagalpa UNAN*. Managua.

## ANEXOS

### ANEXO N° 01

#### ENCUESTA

##### INSTRUCCIONES

La presente técnica tiene por finalidad recoger información de interés relacionada con el tema “Clima Organizacional y su impacto en el Desempeño Laboral de los trabajadores de la municipalidad Provincia de Canta, Lima 2019”. A continuación, se le presenta un conjunto de preguntas para que usted elija las alternativas que considere correctamente marcando para tal fin con un aspa (x).

##### Escala valorativa

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

##### Cuestionario

N°	Preguntas	Escala valorativa				
1	¿Considera usted que los jefes tratan al personal con respeto?	1	2	3	4	5
2	¿Considera usted que existe un canal adecuado de comunicación en su Institución?	1	2	3	4	5
3	¿Considera usted que cuándo comete un error, su jefe le llama la atención en privado?	1	2	3	4	5
4	¿Considera usted que los trabajadores están comprometidos con la institución?	1	2	3	4	5
5	¿Considera usted que las responsabilidades de su cargo están claramente definidas?	1	2	3	4	5
6	¿Considera usted que la institución fomenta la integración de sus trabajadores?	1	2	3	4	5
7	¿Considera usted que la remuneración es adecuada en relación con el trabajo que realiza?	1	2	3	4	5
8	¿Considera usted que el ambiente le permite desenvolverse adecuadamente en su trabajo?	1	2	3	4	5
9	¿Considera usted q los manuales administrativos ayudan a lograr un adecuada organización?	1	2	3	4	5
10	¿Considera usted que la capacitación permite mejorar las habilidades de los trabajadores?	1	2	3	4	5
11	¿Considera usted que la institución reconoce el trabajo realizado?	1	2	3	4	5
12	¿Considera usted que la institución le ayuda lograr sus objetivos personales?	1	2	3	4	5
13	¿Considera usted que su jefe se preocupa por la dirección de su personal?	1	2	3	4	5
14	¿Considera usted que los jefes permiten participar a los trabajadores en la toma de decisiones solicitando su opinión?	1	2	3	4	5
15	¿Considera usted que su jefe estimula el trabajo en equipo?	1	2	3	4	5
16	¿Considera usted que hay una buena relación entre jefes de áreas?	1	2	3	4	5
17	¿Considera usted que existe la cooperación desinteresada entre compañeros?	1	2	3	4	5
18	¿Considera usted que hay una buena relación entre áreas de la institución?	1	2	3	4	5