



Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión

Facultad de Ingeniería Industrial, Sistemas e Informática

Escuela Profesional de Ingeniería Industrial

**Clima laboral y el desempeño de los trabajadores administrativos de
la Municipalidad Distrital de Jamalca – Provincia de Utcubamba Región
de Amazonas 2023**

Tesis

Para optar el Título Profesional de Ingeniero Industrial

Autores

Lisset Vásquez Vera

Josely Del Carmen Zumaeta Pérez

Asesor

Ing. Ana Doris Magdalena Barrera Loza

Huacho – Perú

2023



Reconocimiento - No Comercial – Sin Derivadas - Sin restricciones adicionales

<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>

Reconocimiento: Debe otorgar el crédito correspondiente, proporcionar un enlace a la licencia e indicar si se realizaron cambios. Puede hacerlo de cualquier manera razonable, pero no de ninguna manera que sugiera que el licenciante lo respalda a usted o su uso. **No Comercial:** No puede utilizar el material con fines comerciales. **Sin Derivadas:** Si remezcla, transforma o construye sobre el material, no puede distribuir el material modificado. **Sin restricciones adicionales:** No puede aplicar términos legales o medidas tecnológicas que restrinjan legalmente a otros de hacer cualquier cosa que permita la licencia.



UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN

LICENCIADA

(Resolución de Consejo Directivo N° 012-2020-SUNEDU/CD de fecha 27/01/2020)

"Año de la unidad, la paz y el desarrollo"

FACULTAD DE INGENIERIA INDUSTRIAL SISTEMAS E INFORMATICA

ESCUELA PROFESIONAL INGENIERIA INDUSTRIAL

INFORMACIÓN DE METADATOS

DATOS DEL AUTOR (ES):		
NOMBRES Y APELLIDOS	DNI	FECHA DE SUSTENTACIÓN
LISSET VÁSQUEZ VERA	75203561	12/06/2023
JOSELY DEL CARMEN ZUMAETA PÉREZ	75203561	12/06/2023
DATOS DEL ASESOR:		
NOMBRES Y APELLIDOS	DNI	CÓDIGO ORCID
ANA DORIS MAGDALENA BARRERA LOZA	15727274	0000-0001-8296-6519
DATOS DE LOS MIEMBROS DE JURADOS – PREGRADO/POSGRADO-MAESTRÍA-DOCTORADO:		
NOMBRES Y APELLIDOS	DNI	CODIGO ORCID
JORGE ANTONIO SÁNCHEZ GUZMÁN	17829652	0000-0002-2387-2296
CARLOS ENRIQUE BERNAL VALLADARES	15614554	0000-0002-7421-9537
ULISES ROBERT MARTÍNEZ CHAFALOTE	15616588	0000-0002-9523-308X

Borrador Vásquez - Zumaeta

INFORME DE ORIGINALIDAD

17 %	17 %	3 %	3 %
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.unjpsc.edu.pe	9 %
Fuente de Internet		
2	repositorio.ucv.edu.pe	5 %
Fuente de Internet		
3	repositorio.upeu.edu.pe:8080	3 %
Fuente de Internet		

Excluir citas	Activo	Exclude assignment template	Activo
Excluir bibliografía	Activo	Excluir coincidencias	< 3%

**CLIMA LABORAL Y EL DESEMPEÑO DE LOS
TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS DE LA MUNICIPALIDAD
DISTRITAL DE JAMALCA – PROVINCIA DE UTCUBAMBA
REGIÓN DE AMAZONAS 2023**

DEDICATORIA

Dedicamos este trabajo de investigación,
a nuestros adorados padres, quienes con su
gran aporte y sabiduría pudieron sostener el
camino para lograr culminar la carrera. Su
fortaleza hizo que nos esforcemos
académicamente y no caer en el
camino, conllevándome para la
obtención del título profesional.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios, por permitir que siga cosechando logros académicos, logro que será posible con la culminación, presentación y sustentación de la investigación. Se agradece también a los ingenieros que por su desempeño han logrado que sus estudiantes consigan más éxitos.

ÍNDICE

DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO.....	iv
ÍNDICE	v
ÍNDICE DE TABLA.....	ix
ÍNDICE DE FIGURA	ix
RESUMEN	xi
ABSTRACT	xii
INTRODUCCIÓN	1
Capítulo I. Planteamiento del problema	3
1.1. Descripción de la realidad problemática.....	3
1.2. Formulación del problema.....	5
1.2.1. Problema general.	5
1.2.2. Problemas específicos.....	5
1.3. Objetivos de la investigación	5
1.3.1. Objetivo general.	5
1.3.2. Objetivos específicos.....	6
1.4. Justificación de la investigación	6
1.4.1. Justificación práctica.....	6
1.4.2. Justificación teórica	6
1.4.3. Justificación metodológica	7
1.5. Delimitaciones del estudio.....	7
1.5.1. Delimitación espacial.....	7
1.5.2. Delimitación social.	7
1.5.3. Delimitación temporal.....	7

1.5.4. Delimitación conceptual.....	8
1.6. Viabilidad del estudio.....	8
Capítulo II. Marco teórico	9
2.1. Antecedentes de la investigación	9
2.1.1. Antecedentes internacionales.	9
2.1.2. Antecedentes nacionales.	11
2.2. Bases teóricas.....	14
2.2.1. Clima laboral (X).	14
2.2.2. Desempeño de trabajadores (Y).....	29
2.3. Bases filosóficas.....	45
2.4. Definiciones de términos básicos.....	46
2.5. Formulación de las hipótesis.....	49
2.5.1. Hipótesis general.	49
2.5.2. Hipótesis específica	49
2.6. Operacionalización de las variables	49
Capítulo III. Metodología.....	52
3.1. Diseño metodológico.....	52
3.1.1. Método de la investigación.....	52
3.1.2. Diseño de la investigación.....	52
3.1.3. Tipo de Investigación.....	52
3.1.4. Nivel de Investigación.....	53
3.2. Población y muestra	53
3.2.1. Población.	53
3.2.2. Muestra.....	54
3.3. Técnicas e instrumentos para la recolección de datos.....	54

3.3.1. Técnicas.....	54
3.3.2. Instrumentos	54
3.4. Técnicas para el procedimiento de la información.....	56
3.4.1. Análisis documental.....	56
3.4.2. Análisis estadístico.....	57
Capítulo IV. Resultados	58
4.1. Análisis de los resultados	58
4.1.1. Tablas y gráficos de niveles de las dimensiones de la variable Clima laboral. ...	58
4.1.2. Tablas y gráficos de niveles de las dimensiones de la variable Desempeño de trabajadores.....	61
4.1.3. Prueba de normalidad.	65
4.2. Contrastación de hipótesis	69
4.2.1. Hipótesis general.....	69
4.2.2. Hipótesis específica 1.....	71
4.2.3. Hipótesis específica 2.....	73
4.2.4. Hipótesis específica 3.....	75
Capítulo V. Discusión	78
5.1. Discusión de resultados	78
Capítulo VI. Conclusiones y recomendaciones	81
6.1. Conclusiones.....	81
6.2. Recomendaciones.....	82
Capítulo VII. Referencias	84
7.1. Fuentes bibliográficas.....	84
ANEXOS	88
1. Matriz de consistencia	89

2. Cuestionario de encuestas	91
3. Formatos de juicio de expertos	93
4. Tabla de datos en SPSS	96

ÍNDICE DE TABLA

Tabla 1 Operacionalización de las variables	51
Tabla 2 Juicio de expertos para el instrumento.....	55
Tabla 3 Resumen del procesamiento de los casos del instrumento	56
Tabla 4 Estadísticos de fiabilidad del instrumento	56
Tabla 5 Niveles de Comunicación corporativa.....	58
Tabla 6 Niveles de Motivación.....	59
Tabla 7 Niveles de Supervisión y control.....	60
Tabla 8 Niveles de Eficiencia	61
Tabla 9 Niveles de Eficacia	63
Tabla 10 Niveles de Trabajo en equipo.....	64
Tabla 11 Prueba de normalidad de las variables Clima laboral y Desempeño de trabajadores	66
Tabla 12 Prueba de normalidad de las dimensiones de la variable clima laboral.....	67
Tabla 13 Prueba de normalidad de las dimensiones de la variable desempeño de trabajadores	68
Tabla 14 Correlación entre ambas variables.....	70
Tabla 15 Correlación entre la comunicación corporativa y el desempeño de trabajadores ..	72
Tabla 16 Correlación entre la motivación y el desempeño de trabajadores	74
Tabla 17 Correlación entre la supervisión y control y el desempeño de trabajadores	76

ÍNDICE DE FIGURA

Figura 1. Niveles de comunicación corporativa	58
Figura 2. Niveles de motivación	59
Figura 3. Niveles de supervisión y control.....	60
Figura 4. Niveles de eficiencia	62
Figura 5. Niveles de eficacia	63
Figura 6. Niveles de trabajo en equipo.....	64

RESUMEN

Título de la investigación: “Clima laboral y el desempeño de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Jamalca - Provincia de Utcubamba - Región Amazonas en el 2023”, **Autor:** Bach. Lisset Vásquez Vera y Bach. Josely Del Carmen Zumaeta Pérez. **Objetivo:** Determinar la relación que existe entre el clima laboral y el desempeño de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Jamalca - Provincia de Utcubamba - Región Amazonas en el 2023. **Metodología:** Se aplicó el método deductivo, debido a que se tomó aspectos genéricos para poder llegar a situaciones particulares. Es una investigación aplicada orientada a resolver problemas actuales y concretos los cuales fueron identificados. Es de diseño no experimental, tipo transversal porque los datos fueron tomados sólo una vez en el tiempo. La investigación es de nivel correlacional, por lo cual las investigadoras midieron la asociación entre las variables. **Población y muestra:** La población la conformaron los 28 trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Jamalca; la muestra es censal, por lo que se tomó a los 28 trabajadores administrativos de la población. **Técnica e instrumento:** La técnica que se empleó fue la encuesta y el instrumento aplicado fue el cuestionario el cual tiene 18 ítems, cuyos datos fueron procesados en el software estadístico SPSS26.0 para poder analizar los datos estadísticamente. **Resultados:** El modelo de correlación de Pearson devuelve un coeficiente de 0,632 y una significancia de 0,000 por lo que se puede comprobar, con un 95% de probabilidad, que existe una correlación positiva moderada entre el clima laboral se relaciona con el desempeño de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Jamalca - Provincia de Utcubamba - Región Amazonas en el 2023.

Palabras Claves: Clima laboral y desempeño de trabajadores.

ABSTRACT

Research title: “Work climate and the performance of administrative workers of the District Municipality of Jamalca - Province of Utcubamba - Amazonas Region in 2023”,
Author: Bach. Lisset Vásquez Vera y Bach. Josely Del Carmen Zumaeta Pérez. **Objective:** Determine the relationship that exists between the work environment and the performance of administrative workers of the District Municipality of Jamalca - Utcubamba Province - Amazonas Region in 2023. **Methodology:** The Deductive method was applied, because generic aspects were taken to be able to reach particular situations. It is an Applied research oriented to solve current and concrete problems which were identified. It is of non-experimental design, transversal type because the data was taken only once in time. The research is of a correlational level, for which the researchers measured the association between the variables. **Population and sample:** The population was made up of 28 administrative workers from the Jamalca District Municipality; the sample is census, so the 28 administrative workers of the population were taken. **Technique and instrument:** The technique that was used was the survey and the instrument applied was the questionnaire which has 18 items, whose data were processed in the statistical software SPSS26.0 in order to analyze the data statistically. **Results:** Pearson correlation model returns a coefficient of 0,632 and a significance of 0,000, so it can be verified, with a 95% probability, that there is a moderate positive correlation between the work environment is related to the performance of administrative workers of the District Municipality of Jamalca - Utcubamba Province - Amazonas Region in 2023.

Keywords: Work environment and worker performance.

INTRODUCCIÓN

La presente investigación titulada “Clima laboral y el desempeño de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Jamalca - Provincia de Utcubamba - Región Amazonas en el 2023” ha sido desarrollada para demostrar que el clima laboral está relacionado con el desempeño de los trabajadores administrativos, permitiendo establecer estrategias para mejorar el clima laboral y el desempeño de los trabajadores que garanticen brindar un mejor servicio a la comunidad; la investigación se realizó siguiendo los lineamientos de investigaciones y estructura establecidos por la UNJFSC, los que se detallan seguidamente:

En el capítulo I se desarrolló el planteamiento del problema, en donde se describió la realidad problemática, se formuló los problemas con sus respectivos objetivos, se explicó la justificación, delimitaciones del estudio y su viabilidad respectivamente.

En el capítulo II se desarrolló el marco teórico, el cual está conformado por los antecedentes, bases teóricas y bases filosóficas. Además, se incluyó las definiciones de términos técnicos empleados en la investigación, que sirven para un mejor entendimiento de la misma. También incluye las hipótesis y la operacionalización de las variables.

En el capítulo III se desarrolló el marco metodológico de la investigación, en donde se estableció el método, diseño, tipo y nivel de la investigación. También se indica la población y muestra (conformadas por los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Jamalca - Provincia de Utcubamba - Región Amazonas), las técnicas utilizadas para la recolección de los datos y las empleadas en el procesamiento de la información.

En el capítulo IV se muestran los resultados de las pruebas estadísticas aplicadas con el software SPSS 26.0 y las contrastaciones de hipótesis para poder determinar el nivel de correlación entre ambas variables y sus respectivas dimensiones.

En el capítulo V se realizó la discusión de los resultados de la investigación, en donde se comparó los resultados con los obtenidos de los antecedentes utilizados en la presente investigación.

El capítulo VI está conformado por las conclusiones y las recomendaciones que las investigadoras creen necesarias para mejorar la situación actual de la municipalidad.

Finalmente, en el capítulo VII se menciona a las referencias bibliográficas que han servido de base a la presente investigación, las cuales han sido citadas conforme a las normas APA 6ta. edición.

Capítulo I. Planteamiento del problema

1.1. Descripción de la realidad problemática

En el mundo actualmente se vienen cambiando la cultura organizacional, se promueven los valores, actitudes y emociones de los empleados. Se han realizado estudios del comportamiento humano para poder identificar como se sienten en su entorno laboral. Es por ello que, las empresas privadas y públicas deben contar con espacios cómodos y confiables para que los trabajadores se sientan a gusto con el trabajo que realizan. A pesar de los estudios, muchas empresas no realizan los cambios necesarios para mejorar el clima laboral, además por parte de los trabajadores se ha detectado que dedican mucho tiempo en socializar, usar sus celulares o realizar otras labores ajenas a su trabajo dentro del horario de trabajo, lo que afecta su desempeño.

Entre otros problemas que se ha detectado dentro de las organizaciones es la falta de supervisión constante, motivación cambiante, trato inadecuado a los empleados, falta de información sobre las áreas donde se desempeñan, espacio inadecuado en donde realiza su trabajo, etc. lo que influye el rendimiento del trabajador a fin de lograr sus metas dentro de la organización. También se ha detectado que muchas organizaciones no evalúan a sus empleados, ni estiman su desempeño, hay falta de competencias profesionales.

Otros factores que están afectando al desempeño del trabajador son la estabilidad y la motivación, puesto que si los trabajadores sienten que su esfuerzo, compromiso y dedicación no son reconocidos como lo ameritan, no podrán hacer bien su trabajo.

Durante la pandemia por covid 19 resaltaron factores importantes como la parte emocional y salud mental de los trabajadores, los cuales también influyen en su desempeño laboral.

Con la evolución tecnológica, hemos visto que las empresas tienen que volverse dinámicas, adecuarse a los cambios y al avance tecnológico, sobretodo en nuestro país, con la pandemia del covid 19, las empresas y sus colaboradores tuvieron que adaptarse rápidamente a nuevas formas de trabajo y de negocios, como por ejemplo el teletrabajo, con lo cual los trabajadores se sintieron incómodos y presionados en aprender estas nuevas tecnologías, la comunicación se volvió más fría a través de plataformas como el zoom, por otro lado, tenían el temor de quedarse sin trabajo.

La Municipalidad Distrital de Jamalca, ubicada en la Provincia de Utcubamba, Región Amazonas, no es ajena a toda esta problemática en sus trabajadores administrativos, sobre todo desde que empezó la pandemia de covid 19. Se tiene claro que el clima laboral es un aspecto muy importante en las organizaciones, debido a que involucra condiciones sociales, psicológica y cualidades del ambiente organizacional, los cuales vienen repercutiendo en el desempeño de sus trabajadores y a la vez esto repercute en el cumplimiento de los objetivos y metas de la institución.

Dentro de la Municipalidad Distrital de Jamalca existen muchos problemas que afectan el clima laboral y el desempeño de sus trabajadores administrativos, entre los principales tenemos limitaciones en su situación laboral, falta de compromiso de los trabajadores, falta de reconocimientos e incentivos, falta de compañerismo, malas relaciones interpersonales, falta de capacitación, falta de integración en el personal, infraestructura no adecuada.

Lo que se busca conocer con esta investigación es el tipo de relación que existe entre el clima laboral y el desempeño de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Jamalca, Provincia de Utcubamba, Región Amazonas, en el 2023, queremos saber cómo se siente el trabajador con respecto a la municipalidad, si se siente a gusto realizando sus labores, con el ambiente donde se desarrollan y si cuentan con las condiciones necesarias para el cumplimiento de sus tareas.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general.

¿Existe relación entre el clima laboral y el desempeño de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Jamalca - Provincia de Utcubamba - Región Amazonas en el 2023?

1.2.2. Problemas específicos.

1. ¿Existe relación entre la comunicación corporativa y el desempeño de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Jamalca - Provincia de Utcubamba - Región Amazonas en el 2023?
2. ¿Existe relación entre la motivación y el desempeño de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Jamalca - Provincia de Utcubamba - Región Amazonas en el 2023?
3. ¿Existe relación entre la supervisión y control y el desempeño de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Jamalca - Provincia de Utcubamba - Región Amazonas en el 2023?

1.3. Objetivos de la investigación

1.3.1. Objetivo general.

Determinar la relación que existe entre el clima laboral y el desempeño de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Jamalca - Provincia de Utcubamba - Región Amazonas en el 2023.

1.3.2. Objetivos específicos.

1. Determinar la relación que existe entre la comunicación corporativa y el desempeño de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Jamalca - Provincia de Utcubamba - Región Amazonas en el 2023.
2. Determinar la relación que existe entre la motivación y el desempeño de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Jamalca - Provincia de Utcubamba - Región Amazonas en el 2023.
3. Determinar la relación que existe entre la supervisión y control y el desempeño de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Jamalca - Provincia de Utcubamba - Región Amazonas en el 2023.

1.4. Justificación de la investigación

1.4.1. Justificación práctica.

La presente investigación se justifica de forma práctica porque su resultado permitirá determinar si existe una relación significativa entre el clima laboral y el desempeño de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Jamalca - Provincia de Utcubamba - Región Amazonas en el 2023, con los resultados se propondrá a la municipalidad implementar mejoras y cambios dentro del clima laboral con lo cual mejorará el desempeño de sus trabajadores administrativos.

1.4.2. Justificación teórica.

De forma teórica, la presente investigación se justifica porque para su desarrollo aplica teorías y conceptos básicos de clima laboral y sobre desempeño de trabajadores para encontrar explicaciones a situaciones internas que vienen afectando a la Municipalidad Distrital de Jamalca - Provincia de Utcubamba - Región Amazonas en el 2023. Ello permite a las

investigadoras poder comparar diferentes conceptos de ambas variables y sus dimensiones, además esta investigación generará aportes teóricos referentes a las variables de estudio, las cuales podrán ser utilizados en investigaciones venideras.

1.4.3. Justificación metodológica.

La presente investigación será de diseño no experimental, de tipo correlacional. Para el logro de los objetivos de estudio, se empleará técnicas de investigación (encuestas) e instrumentos (cuestionarios) de investigación; su procesamiento se hará mediante métodos estadísticos. Los resultados de la investigación se apoyarán en técnicas de investigación que son válidas en el medio.

1.5. Delimitaciones del estudio

1.5.1. Delimitación espacial.

Esta investigación se desarrollará en Municipalidad Distrital de Jamalca, dentro de la Provincia de Utcubamba en la Región Amazonas, la cual se encuentra ubicada en el jr. San Martín N°201, en el distrito de Jamalca.

1.5.2. Delimitación social.

La investigación involucra a los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Jamalca - Provincia de Utcubamba - Región Amazonas.

1.5.3. Delimitación temporal.

En esta investigación se está desarrollando un tema importante y actual como es el clima laboral y el desempeño de trabajadores, se desarrollará entre los meses de enero y julio del 2023.

1.5.4. Delimitación conceptual.

Esta investigación abarca las diferentes teorías estudiadas, actualizadas y aplicadas durante los últimos años por diferentes autores, acerca de clima laboral y desempeño de trabajadores.

1.6. Viabilidad del estudio

El presente trabajo de investigación será auto financiado por las investigadoras por lo que es viable, existen fuentes teóricas que respaldan la presente investigación, cuenta con el apoyo de profesionales especializados en el tema de investigación, así como también de metodólogos, asesores temáticos y estadísticos.

Capítulo II. Marco teórico

2.1. Antecedentes de la investigación

2.1.1. Antecedentes internacionales.

Díaz (2019), en su tesis titulada “Cultura organizacional y desempeño laboral de los empleados de institución de educación media superior en los Municipios de Bochil y Jitotol, Chiapas, México”, desarrollada en la Universidad de Montemorelos, en México, tuvo como objetivo identificar en qué grado la cultura organizacional es predictor en el nivel de desempeño laboral percibido por los empleados de instituciones de educación media superior en los Municipios de Bochil y Jitotol, Chiapas, México, es una investigación de enfoque cuantitativo, de tipo transversal y explicativo, la población la conformaron 127 empleados y la muestra de 95. Llegó a la conclusión de que el grado de la cultura organizacional percibido por los empleados de dichas instituciones tiene un grado de influencia lineal positiva moderada en el grado de desempeño laboral en los empleados, es decir, cuanto mejor sea el grado de cultura organizacional, mejor será el desempeño percibido por los empleados de instituciones de educación media superior en los Municipios de Bochil y Jitotol, Chiapas, México.

López (2021) realizó la tesis llamada “Clima organizacional y desempeño laboral: propuesta metodológica para la Universidad Politécnica Salesiana Sede Guayaquil”. El objetivo principal fue determinar en qué medida el clima organizacional incide en el desempeño laboral del personal administrativo de la Universidad Politécnica Salesiana Sede Guayaquil, la investigación presenta datos cuantitativos, el tipo de investigación fue correlacional, de tipo transversal, la población fue de 55 trabajadores y la muestra de 52, el instrumento de recolecta de datos fue la encuesta. Concluye con que, si existe una correlación

positiva entre las variables, es decir, si aumenta el clima organizacional también aumenta el desempeño laboral del personal administrativo de la UPS Sede Guayaquil.

Meza (2018), en su tesis titulada “Clima organizacional y desempeño laboral en empleados de la Universidad Linda Vista, en Chiapas”, en México, tuvo como objetivo determinar si existe relación significativa entre el clima organizacional de la Universidad Linda Vista, en Chiapas y el desempeño laboral de sus empleados, el tipo de estudio es aplicada, se aplicó el método cuantitativo, es un estudio transversal, de tipo correlacional, de diseño no experimental, contó con una muestra de 100 empleados aplicándoles dos cuestionarios. Concluyó con que sí existe relación entre el clima organizacional y el desempeño, hallando una correlación positiva entre ambas variables ($r=0,569$, $p= 0,000$) por lo que se puede decir que cuanto mejor sea el clima organizacional en la Universidad Linda Vista, tanto mejor será el desempeño laboral.

Santamaría (2020) desarrolló un trabajo de investigación titulado “Incidencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Datapro S.A.” en el 2020 en la escuela de posgrado de la Universidad Andina Simón Bolívar. El objetivo principal fue constatar si el clima organizacional incide o no en el desempeño laboral. El enfoque de la investigación fue mixto, tanto cualitativo como cuantitativo. La investigación es de tipo aplicada, de nivel explicativa, de diseño experimental. Como conclusión determinó que el clima organizacional guarda relación directa con el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa, esto se determinó mediante los resultados estadísticos sobre las variables y sus dimensiones, y consolidó esta afirmación las pruebas de inferencia estadística que luego de ser aplicadas descartaron por completo la idea de independencia entre las variables indicadas.

Zans (2017) realizó un trabajo de investigación llamado “Clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos y docentes de la Facultad Regional Multidisciplinaria de Matagalpa, UNAN – Managua en el período 2016” en la Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua. Dicho trabajo tiene como objetivo analizar el clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos y docentes de la Facultad Regional Multidisciplinaria de Matagalpa, UNAN – Managua, en el período 2016. La metodología empleada para este estudio es el enfoque cuantitativo, con un diseño experimental, de nivel explicativo, con una población de 88 trabajadores y una muestra de 59 trabajadores. La técnica empleada para la recopilación de datos es la encuesta y cuestionario. Concluyó con que el mejoramiento del clima organizacional incide de manera positiva en el desempeño laboral de los trabajadores de la facultad y las relaciones interpersonales, les hacen sentirse bien en el trabajo, por lo que consideran que se debe cultivar.

2.1.2. Antecedentes nacionales.

Mendoza (2021) en su trabajo de investigación titulado “Clima organizacional y desempeño laboral del personal de una empresa de capacitación del Perú, Lima 2021”, fue realizada en la Universidad Peruana de Las Américas, tuvo como objetivo determinar la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral del personal de una empresa de Capacitación del Perú, Lima 2021. El enfoque correspondiente a la investigación fue de tipo cuantitativa, de nivel correlacional, de diseño no experimental, de tipo transversal, con una población de 45 personas y una muestra de 30 debido a la pandemia, por lo que algunos trabajadores se encontraban con descanso médico, se les aplicó un cuestionario como instrumento de recolección de datos. Como conclusión demostró que existe relación entre clima organizacional y el desempeño laboral del personal de una empresa de Capacitación del Perú,

con un coeficiente de correlación de Rho Spearman de 0,826 y nivel de error de 0,01, así mismo un coeficiente de determinación de 0,611.

Pachas (2018) realizó un trabajo de investigación titulado “Relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Alto Larán, provincia de Chincha”, realizada en la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle, tuvo como objetivo determinar el grado de relación que existe entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores en la municipalidad distrital de Alto Larán, provincia de Chincha. Es una investigación de enfoque cuantitativo, de diseño no experimental, de nivel correlacional porque tiene como propósito evaluar la relación que existe entre las dos variables; de tipo transversal debido a que el recojo de información se hizo en un mismo momento. Como conclusión principal indica que el clima organizacional de la municipalidad distrital de Alto Larán, tiene relación directa con el desempeño laboral que presentan los trabajadores determinándose que existe correlación estadísticamente significativa de 0,823 (rho de Pearson). Si se considera el coeficiente de variabilidad (r^2) se asume que el desempeño laboral está determinado en un 67,7% por el clima organizacional en la municipalidad distrital de Alto Larán.

Ruiz (2021) realizó la tesis llamada “Clima organizacional y su relación con el desempeño de los servidores civiles del Hospital Luis Heysen Inchaustegi – ESSALUD, Lambayeque – Perú, 2019” en la Universidad del Pacifico. El objetivo principal fue determinar la relación existente entre el clima laboral y el desempeño de los servidores civiles del Hospital Luis Heysen Inchaustegi de Essalud, ubicado en la región Lambayeque, Perú, en el año 2019. Para ello se elaboró una investigación cuyo diseño es no experimental, transversal, descriptivo y correlacional, y se trabajó con una muestra de 79 trabajadores del citado hospital, utilizándose

un cuestionario confiable y debidamente validado para la recolección de datos de las variables clima laboral y desempeño. Entre las conclusiones tenemos que existe relación directa y positiva de grado bajo entre el clima laboral y el desempeño, $p = 0,005 < 0,05$ y, por tanto, a ese nivel de significancia existe correlación entre ambas variables.

Santamaría (2021) realizó una investigación titulada “Clima organizacional y desempeño laboral en trabajadores de la municipalidad distrital de Mochumí”, fue realizada en la Universidad César Vallejo. Su objetivo fue determinar la relación que existen entre el entorno organizacional y el desempeño de los empleados en las oficinas administrativas locales de Mochumí. La investigación es de nivel correlacional, de diseño no experimental, con una población de 73 trabajadores a los que se les aplicó un cuestionario de 40 ítems, la efectividad de este cuestionario fue establecida por juicio de expertos y la confiabilidad del Alfa de Cronbach. Como conclusión demostró que existe relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral en la municipalidad distrital de Mochumí, pero deben reforzarse el nivel de producción y responsabilidad para cumplir con las metas del trabajador y dar fin a los conflictos presentados en dicha entidad.

Romero y Tamayo (2019), realizaron el trabajo de investigación titulado “El clima laboral y el desempeño de los colaboradores de la Superintendencia de Mercado de Valores, Miraflores enero - agosto 2018” desarrollado en la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle. La investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre el clima laboral y el desempeño de los colaboradores de la Superintendencia de Mercado de Valores, Miraflores enero-agosto 2018. El enfoque de la investigación es cuantitativo, de nivel correlacional, de diseño no experimental, con una población de 151 trabajadores y una muestra de 109 a quienes se les encuestó. Como conclusión se determinó que el clima laboral se

relaciona significativamente con el desempeño de los colaboradores de la Superintendencia de Mercado de Valores, Miraflores enero-agosto 2018, siendo representada por una correlación positiva moderada de 0,668.

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Clima laboral (X).

Robbins y Coulter (2013), mencionaron que el clima laboral “significa estar en constante participación dentro de la empresa, lograr que los colaboradores sientan y experimenten como es el ambiente que se vive dentro de la organización” (p. 90).

Robbins y Coulter (2013) también mencionan que:

Toda empresa debe propiciar un buen clima laboral que cuente con estabilidad, seguridad e integración. El ambiente de trabajo es muy importante para el factor humano, debido a que ayuda al crecimiento y éxito a la organización. La calidad del clima laboral se encuentra estrechamente relacionada al manejo social de los directivos y las estrategias del liderazgo empresarial. (p. 90)

Atiquipa y Jaimes (2017) definieron al clima laboral como “el conjunto de características que describen una organización y los distinguen de otras organizaciones, inciden en la conducta de las personas y por ende de la misma organización (p. 19).

Bohórquez (2015), al referirse a clima laboral indica que “se remite al espacio en donde los trabajadores ejecutan su labor diariamente, a la interacción que surge entre ellos, además de la relación con el empleador” (p. 32).

Hodgetts y Altman (2003) definieron al clima laboral como “una serie de particularidades del sitio donde se trabaja y que son percibidas por los que ahí laboran y que influyen en su conducta laboral (p.147).

Ruiz (2021) en su investigación indicó acerca del clima laboral:

Está referido a las condiciones del área de trabajo; estas condiciones son percibidas ya sea directa o indirectamente por los trabajadores; el clima repercute en el comportamiento laboral; estas características son relativamente permanentes en el tiempo, se presentan de manera diferente de una organización a otra y de una sección a otra al interior de una misma organización. (p. 14)

Campos y Ruesta (2018) en su investigación definieron al clima laboral como:

Es el resultado de la interacción de los elementos humanos dentro de una organización a través de las funciones que realizan dentro de su puesto de trabajo, a través de una interacción tanto como resultados positivos como negativos. El clima laboral es inherente a la forma de cómo se presenta la interiorización de cada uno de los elementos de la organización en función de un enfoque informal. El clima laboral es un reflejo de la interacción de todos los elementos humanos con los elementos tangibles e intangibles de la empresa donde desarrollan sus actividades. Es un tipo de clima que busca medir la satisfacción de armonía de los colaboradores de una empresa en función de la interacción con las diversas situaciones existentes que delimitan el equilibrio emocional. (p. 17)

Huaripoma y Rosado (2018) en su tesis mencionaron con respecto al clima laboral lo siguiente:

El clima laboral es entendido con la percepción sobre aspectos vinculados al ambiente de trabajo, permite ser un aspecto diagnóstico que orienta acciones preventivas y correctivas necesarias para optimizar y/o fortalecer el funcionamiento de procesos y resultados organizacionales. El clima laboral es ante todo una “cualidad” del medio ambiente de una organización, que la experimentan sus miembros e influye en su conducta, es decir, los valores como referencia cultural se hacen presentes en la particular forma en que se conforman los comportamientos y acciones de los individuos. El clima organizacional es un concepto dinámico que se ve afectado por la mayoría de acontecimientos que suceden en la organización. Cada una de estas organizaciones, poseen una cultura particular que agrupa métodos de trabajo propios, tradiciones y otros conceptos particulares que constituyen al clima organizacional; el que influirá en la motivación y satisfacción del empleado. (p. 23-24)

2.2.1.1. Características del clima laboral.

Huaripoma y Rosado (2018) señalaron que el clima laboral posee las siguientes características:

- El clima tiene cierta continuidad, pero no se establece de forma permanente como la cultura, por lo que el clima laboral puede variar después de una intervención particular.

- El clima está determinado en su mayor parte por las características, conductas, aptitudes y expectativas de los trabajadores, así como por las realidades sociológicas y culturales de la organización.
- El clima es una configuración particular de variables situacionales, siendo el empleado un agente que contribuye en la naturaleza del clima.
- Los componentes que lo constituyen pueden variar, aunque el clima puede seguir siendo el mismo.
- El clima laboral está basado en las características de la realidad externa tal como las percibe el trabajador.
- Repercute en el comportamiento del trabajador. Es un determinante directo del comportamiento al actuar sobre las actitudes y expectativas.
- El clima se refiere a las características del medio ambiente de trabajo estas pueden ser internas o externas.
- Estas características son percibidas directa o indirectamente por los trabajadores que se desempeñan en ese medio ambiente.
- El clima tiene repercusiones en el comportamiento laboral. La integración de los objetivos organizacionales y personales.
- El clima es una variable interviniente que media entre los factores del sistema organizacional y el comportamiento individual.
- Estas características de la organización son relativamente permanentes en el tiempo, se diferencian de una organización a otra y de una sección a otra dentro de una misma empresa.
- El clima, junto con las estructuras y características organizacionales y los individuos que la componen, forman un sistema interdependiente altamente dinámico.

- El clima organizacional es permanente, es decir, las empresas guardan cierta estabilidad de clima laboral con ciertos cambios graduales.
- Los comportamientos de los trabajadores son modificados por el clima de una empresa.
- El clima de la empresa ejerce influencia en el compromiso e identificación de los trabajadores.
- Los trabajadores modifican el clima laboral de la organización y también afectan sus propios comportamientos y actitudes.
- Diferentes variables estructurales de la empresa afectan el clima de la misma.
- Problemas en la organización como rotación y ausentismo puede ser una alarma que en la empresa hay un mal clima laboral. Es decir, sus empleados pueden estar insatisfechos. (p. 26-27)

2.2.1.2. Importancia del clima laboral.

Campos y Ruesta (2018) en su investigación indicaron que:

Es importante poseer un buen clima laboral, ya que este condiciona de manera directa la interacción conductual de los elementos humanos dentro de la organización, conocer el problema que genera un mal clima laboral, permitirá en la organización mejorar la gestión del elemento humano evitando descontento y baja del desempeño laboral por razones obvias. (p.18)

Contreras (2017) indica que la importancia del clima laboral radica en que:

- Fortalece la satisfacción y motivación de los trabajadores.

- Tiene un impacto directo en la productividad y eficacia de la organización.
- Promueve mejores relaciones sociales.
- Permite un mejor trabajo en equipo.
- Influye en casi todas las variables y procesos organizacionales. (p. 28)

2.2.1.3. Teorías sobre el clima laboral.

De acuerdo a Ruiz (2021), las teorías sobre el clima laboral son las siguientes:

- Teoría de clima laboral de McGregor: En la publicación que hiciera el autor sobre el Lado Humano de la Empresa, examina las teorías relacionadas con el comportamiento de las personas con el trabajo y expuso los dos modelos que llamó “teoría X” y “teoría Y”, pero según el tenor de la presente investigación solo se hará referencia a las explicaciones de la “teoría Y”. Esta sostiene que, tanto para el trabajo diario como para el juego y diversión, el esfuerzo natural, mental y físico es similar; los seres humanos necesitan de motivaciones superiores y un buen ambiente que les motive y les permita alcanzar sus metas y objetivos, teniendo condiciones óptimas, pues no solo aceptarán responsabilidades, sino que tratarán de conseguirlas. Esta teoría concluye que, si una organización dota de ambiente y condiciones adecuadas para el desarrollo personal, alcance de metas y objetivos personales, los trabajadores estarán, a su vez, comprometidos con las metas y objetivos organizacionales y se alcanzará la llamada integración.
- Teoría sobre clima laboral de Rensis Likert: Esta teoría sostiene que los trabajadores asumen un comportamiento basándose de manera directa en

el comportamiento administrativo y las condiciones organizacionales que ellos perciben y, por tanto, la reacción estará determinada por dicha percepción. Propone tres tipos de variables: variables causales, que son de tipo independiente y que se orientan a señalar el sentido en el que una organización evoluciona y alcanza resultados; variables intermedias, orientadas a evaluar el estado interno de la empresa en aspectos como motivación, rendimiento, comunicación y toma de decisiones y, variables finales, que se originan como consecuencia del efecto de las variables causales y las intermedias anotadas anteriormente. Están orientadas a establecer los resultados obtenidos por la organización tales como productividad, ganancia y pérdida.

- Teoría de los factores de Herzberg: Esta teoría identificó dos categorías de necesidades humanas: superiores y las inferiores; los factores de higiene y los motivadores. Los factores de higiene son aquellos aspectos ambientales en la situación laboral que necesitan permanente atención para así evitar la insatisfacción, estos incluyen las remuneraciones y otras recompensas, condiciones de trabajo adecuadas, seguridad y supervisión. La motivación y la satisfacción solo pueden originarse como consecuencia de fuentes internas y de las oportunidades que suministre el trabajo para la realización personal. Basado en esto, un trabajador que percibe su trabajo como que no tiene sentido puede reaccionar con apatía, aunque exista factores ambientales adecuados y, por tanto, los gestores tienen la responsabilidad especial de crear un clima motivador y esforzarse para enriquecer el trabajo.

- Teoría de Francis Cornell: Este autor define al clima laboral como una mezcla de percepciones que las personas poseen acerca de sus actividades en relación a los demás integrantes de una organización. Es a partir de esto que se puede señalar que son las propias percepciones y/o interpretaciones de los trabajadores las que van a definir el clima laboral existente y solo desde ellas se puede conocer y determinar las características que se presentan.
- Teoría de McClelland y Atkinson: Estos autores se enfocan en la forma en que las motivaciones sociales tales como la pertenencia, la necesidad de logro, entre otros, tienen incidencia en el comportamiento individual humano, lo cual es sumamente probable que influya en su reconocimiento del clima laboral. Y esto es algo que experimenta cualquier miembro de alguna empresa de forma permanente, y que define como se señalaba el ambiente interno de la organización, al igual que su comportamiento dentro de ella.
- Teoría estructuralista de Forehand y Gilmer: Para estos autores el clima está conformado por una serie de características permanentes presentes en una organización, la diferencian de las otras e influye en el comportamiento de los trabajadores que la conforman. Son las características que definen a una organización las que hacen que sea diferente de otras; perdurables en el tiempo, e influyen en el comportamiento de los trabajadores. El clima se refiere a las percepciones de todos los miembros de la organización sobre el lugar donde laboran, el ambiente físico, las relaciones interpersonales que desarrollan, y los motivos que afectan al lugar de trabajo. Como se

conoce, cualquiera que sea el clima laboral, favorable o no, este influenciará en el desempeño y satisfacción de los miembros de la organización. Puede existir una comunicación organizacional cerrada, siempre a la defensiva, y hasta poco amigable, lo que hará que el colaborador no se sienta satisfecho con su centro de labores. (p. 15-17)

2.2.1.4. Dimensiones de Clima laboral.

2.2.1.4.1. Comunicación corporativa (XI).

Ruiz (2021) afirma que “la comunicación corporativa es la apreciación de claridad, veracidad, orientación, oportunidad y medios de la información transmitida entre los trabajadores al interior de la organización, sobre aspectos relacionados al trabajo” (p. 20).

Huaripoma y Rosado (2018) señalaron que “la comunicación es la percepción del grado de fluidez, celeridad, claridad, coherencia y precisión de la información relativa y pertinente al funcionamiento interno de la empresa como con la atención a usuarios y/o clientes de la misma” (p. 31).

Pachas (2018) la definió como:

Un proceso bidireccional de elementos vinculados en forma consecutiva. Esta referida al intercambio de información entre el emisor y el receptor, así como la inferencia de significado entre ellos. Es entre otras palabras la capacidad que tienen los hombres para relacionarse entre sí. Entre la comunicación humana más usada se encuentra la del lenguaje, lo que comporta una sintaxis, una semántica y una pragmática. (p. 64-65)

Artadi y Saavedra (2018) definen a la comunicación como:

El medio por el cual las miembros se relacionan en una organización para lograr un objetivo en común. Sin la comunicación en las tareas que se realizan en equipo, no pudiendo alcanzar una coordinación adecuada ni la aceptación a los cambios. entiende como el concepto de la comunicación organizacional como el medio de interrelaciones y entendimientos laborales de una misión y visión de las organizaciones propias, que dan estructura a los objetivos de los logros dirigidos hacia el beneficio individual, en equipo y por ende organizacional, permitiendo el posicionamiento en el mercado productivo. Las comunicaciones dentro de una empresa promueven la participación, la integración y la convivencia en el ambiente trabajo, en donde tiene sentido el ejercicio de funciones y el reconocimiento de las capacidades de cada trabajador y en el trabajo en equipo (p. 28-29)

Contreras (2017) indica lo siguiente:

La comunicación es la percepción de los trabajadores sobre los procesos comunicacionales que se desarrollan dentro de la organización, valora la fluidez, rapidez, disponibilidad y coherencia en el manejo de la información y la percepción sobre los diferentes recursos que favorecen la comunicación en los diferentes niveles. Es el complejo proceso determinado por la cultura, cercanía de los interlocutores y estados de ánimo de los mismos; en el que a pesar de las diferencias existen elementos similares que permiten el proceso comunicativo. La comunicación es el proceso de interacción que ocurre dentro de la empresa, la cual está destinada al personal interno, dirección, accionistas,

etc. Los cuales emplean los medios para transmitir ideas unos a otros a través de revistas, documentos de trabajo, seminarios, eventos y talleres. (p. 21)

Contreras (2017) concluye con respecto a la comunicación:

Es el proceso a través del cual se transmite y comparte información dentro de una organización, facilitando la comprensión y empatía entre los colaboradores y superiores; siendo la relación adecuada de este proceso fundamental para el cumplimiento de objetivos y metas internas. (p. 22)

Ochoa y Vicuña (2021) con respecto a la comunicación la definen como:

Es un proceso de transmitir conocimientos, información y emociones; esta actividad se realiza de manera constante lo cual trae como resultado el desenvolvimiento de las personas en un determinado espacio como por ejemplo una empresa; este factor es relevante para la investigación ya que se identificó problemas de comunicación interpersonal dentro de la organización. La comunicación es un proceso de traslado de información que se da mínimo entre dos individuos a más. (p. 27)

Zans (2017) indicó que “la comunicación ayuda a los miembros de la organización a alcanzar metas individuales y generales, iniciar y responder a cambios de la empresa, coordinar sus actividades y conducirse de todas las maneras pertinentes para ella” (p. 55).

Mejía (2017) señaló que comunicación implica:

Llegar a compartir algo de nosotros mismos. Es una cualidad racional y emocional específica del hombre que surge de la necesidad de ponerse en

contacto con los demás, intercambiando ideas que adquieren sentido o significación de acuerdo con experiencias previas comunes. La comunicación ocurre cuando hay interacción recíproca entre los dos polos de la estructura relacional (Transmisor-Receptor) realizando la ley de bivalencia, en la que todo transmisor puede ser receptor, todo receptor puede ser transmisor. Es la correspondencia de mensajes con posibilidad de retorno mecánico entre polos igualmente dotados del máximo coeficiente de comunicabilidad. (p. 24)

2.2.1.4.2. Motivación (X2).

Pachas (2018) la define como:

El conjunto concatenado de procesos psíquicos (que implican la actividad nerviosa superior y reflejan la realidad objetiva a través de las condiciones internas de la personalidad) que, al contener el papel activo, relativamente autónomo y creador de la personalidad, y en su constante transformación, van dirigidos a satisfacer las necesidades del ser humano y, como consecuencia, regulan la dirección. (p. 42)

Ochoa y Vicuña (2021) definen a la motivación como:

La voluntad para realizar un gran esfuerzo por alcanzar las metas de la organización, condicionado por la disposición del esfuerzo para satisfacer alguna necesidad personal. El trabajador que satisface sus necesidades personales, labora con mayor entusiasmo para cumplir con los objetivos organizacionales. Es el proceso de estimular a un individuo para que se realice una acción que satisfaga alguna de sus necesidades y alcance alguna meta deseada para el motivador. (p. 28)

Mendoza (2021) afirma que “la motivación es esa tensión persistente que lleva al individuo a comportarse de cierta manera para satisfacer una o más necesidades” el ser humano se mantiene en equilibrio siempre y cuando pueda satisfacer una necesidad, pero entra en tensión cuando encuentra otra no suplida” (p. 21).

Romero (2017) afirma que “son llamadas como las causas fundamentales de la conducta se encuentran fuera y no dentro de la persona” (p. 7).

Artadi y Saavedra (2018) definen a la motivación como “los diferentes impulsos internos al alrededor de su ambiente, que impulsa a las personas a conducirse de una forma particular. Motivar es la razón por la que alguien actúa de una determinada forma” (p. 27).

Zans (2017) indicó que “motivar es provocar una conducta dirigida hacia la obtención de una meta, es el proceso de estímulo para lograr la realización de un acto deseado” (p. 48).

Araujo (2019) indicó que:

La motivación posee componentes cognitivos, afectivos y de conducta. Las preferencias, persistencia y empeño o vigor son evidencias de los procesos motivacionales internos de una persona que se traducen en la responsabilidad, el cumplimiento, la dedicación, el esfuerzo, la productividad personal frente a la realización de las actividades laborales. (p. 60)

Mejía (2017) señaló que:

La motivación tiene componentes cognitivos, de conductas y afectivos. Las predilecciones, tenacidad y empeño o fuerza son evidencias de los procesos

motivacionales internos de una persona que se traducen en responsabilidad, cumplimiento, dedicación, esfuerzo, y finalmente productividad personal de cada trabajador. (p. 23)

Pachas (2018) afirma que:

La motivación es muy importante porque permite sumar esfuerzos energía en bien de la empresa, es por ello la importancia de la conducta del colaborar hacia los objetivos trazados, que interesan a las organizaciones y a la misma persona. Por esta razón, los encargados de los recursos humanos deberán evitar la fuga de talentos. (p. 41)

Además, Pachas (2018) afirma lo siguiente:

La motivación laboral es esencial para lograr los objetivos de la empresa, cabe manifestar que gracias a la motivación se puede reconocer cuáles son los valores agregado con los que cuenta el colaborador. Asimismo, cabe destacar que la motivación es una parte importante para las actividades humanas, tanto como para el trabajo y el estudio. La motivación también sería la causa por la cual las personas se animan a hacer cosas. (p. 42)

Existen dos tipos de motivación, que según Pachas (2018) son las siguientes:

- **Motivación intrínseca:** La motivación intrínseca es la propensión inherente a involucrarse en los propios intereses y ejercer las propias capacidades y, al hacerlo, buscar y dominar desafíos óptimos. Las personas experimentan motivación intrínseca porque tienen necesidades psicológicas dentro de sí. Estas necesidades psicológicas, cuando

reciben apoyo y son cultivadas por el ambiente y por las otras personas con quienes se tiene relación, dan lugar de manera espontánea a la experiencia de satisfacción de una necesidad psicológica que la gente siente cuando realiza actividades interesantes.

- **Motivación extrínseca:** La motivación extrínseca proviene de los incentivos y consecuencias en el ambiente, como alimento, dinero, alabanzas, atención, calcomanías, estrellas doradas, privilegios, fichas, aprobación, becas, dulces, trofeos, puntos adicionales, certificados, premios, sonrisas, reconocimiento público, una palmada en la espalda, galardones y diversos planes de incentivos. La motivación extrínseca tiene también beneficios y “perjuicios”. Algunos de los beneficios de este tipo de motivación es que los estudiantes aprenden para obtener reconocimiento y mejores calificaciones, los estudiantes compiten en el aprendizaje por recompensas tangibles y además buscan logros más elevados. (p. 44-45)

2.2.1.4.3. Supervisión y control (X3).

Ruiz (2021) afirma que “la supervisión y control es la apreciación respecto a la manera en que los superiores orientan, apoyan y controlan a su personal durante la ejecución de su trabajo, pretendiendo que este se realice con resultados óptimos” (p. 20).

Huaripoma y Rosado (2018) señalaron que “la supervisión son las apreciaciones de funcionalidad y significación de superiores en la supervisión dentro de la actividad laboral en tanto relación de apoyo y orientación para las tareas que forman parte de su desempeño diario” (p. 31).

Contreras (2017) indica lo siguiente:

La supervisión es la percepción que los trabajadores tienen sobre las actividades de supervisión y control realizadas por los superiores. Esto también incluye la retroalimentación y apoyo que brindan los superiores al personal. Es el proceso que regula la producción, obtención, control y promoción de los recursos de una empresa. La supervisión tiene como objetivo primordial el realizar seguimiento al cumplimiento de normas, proceso, procedimientos con la finalidad de garantizar la gestión en la empresa. Se refiere al grado que los trabajadores perciben el control ejercido por superiores. Así mismo también, la retroalimentación que se da sobre el desempeño de sus actividades dentro de la organización. (p. 21)

2.2.2. Desempeño de trabajadores (Y).

Pachas (2018) lo define como:

El nivel de ejecución alcanzado por el trabajador en el logro de las metas dentro de la organización en un tiempo determinado, además, el desempeño es eficacia del personal que trabaja dentro de las organizaciones, la cual es necesaria para la organización, funcionando el individuo con una gran labor y satisfacción laboral, en este sentido, el desempeño laboral de las personas va a depender de su comportamiento y también de los resultados obtenidos. (p. 70)

Torres (2018) en su trabajo de investigación, en cuanto a la definición de desempeño laboral, señala lo siguiente:

Define al desempeño laboral como el nivel con el que cumple las demandas de sus labores, observando los procesos de desempeño del pasado. El desempeño

laboral son procedimientos en los cuales se mide el rendimiento en general del empleado. Es importante que esta evaluación se de en toda organización que aspira a llegar a niveles altos de modernidad. El desempeño laboral son las gestiones o conductas que se observan en los trabajadores y que son notables para los objetivos de la organización, a su vez que pueden ser medidos en función de las capacidades de cada trabajador y su escala de contribución a la empresa. El desempeño laboral, son comportamientos observables encauzados hacia un objetivo, donde el empleado devela el nivel de motivación y la capacidad de ejecutarla, siempre y cuando se den las condiciones para conseguirlos. Considerándolo como un proceso estructural y sistemático para su medición, evaluación, e influir sobre sus características, comportamientos y resultados concernientes con las labores que realiza; de la misma manera el nivel de ausentismo, con la finalidad de dar a conocer la productividad del trabajador y de ese modo mejorará posteriormente su rendimiento, permitiendo establecer nuevas políticas de compensación y desempeño, ayudando a la toma de decisiones de ascensos o y/o rotaciones, lo que permite determinar si existe la necesidad de volver a actualizar o capacitar, descubrir errores en el diseño del puesto y apoyo a observar si existen dificultades personales que afecten al colaborador en el desempeño de sus funciones. Adicionalmente a ello, añade que la definición de desempeño laboral debe ser completada con la descripción del perfil de los trabajadores, conjuntamente orientado a la capacitación. (p. 24-25)

Torres (2018) además agregó lo siguiente:

El desempeño laboral debe surgir de las capacidades, cualidades, habilidades y necesidades que se entrelazan con las responsabilidades propias del empleado y su organización, de tal manera que emerjan resultados positivos hacia la organización. El desempeño laboral se basa en la forma en que los empleados se desarrollan en su organización, Se puede medir este desempeño evaluando sus habilidades, capacidad de toma de decisiones y organizativas, y la productividad. Estas evaluaciones deben darse de forma anual y promover empleados que hayan desempeñado mejor sus labores y o de lo contrario también incluir el despido. La evaluación del desempeño laboral no tiene que ser visto de por sí como una simple finalidad, sino que debe ser un instrumento que mejore los resultados del capital humano. (p. 24-25)

Campos y Ruesta (2018) definen el desempeño laboral como:

Es un efecto del esfuerzo conjunto del empleado que interiorizó todas las funciones designadas a su puesto de trabajo y las logró realizar con sus habilidades propias generando así la eficacia de su trabajo, es rendir a través de la ejecución de funciones, evidenciando capacidades y habilidades propias de cada puesto de trabajo de manera eficiente, aportando el cumplimiento de los objetivos organizacionales. (p. 22)

Contreras (2017) sostiene que:

El desempeño laboral es un proceso de valoración del grado de aporte y contribución que realiza un trabajador para alcanzar los objetivos organizacionales, es el balance que se realiza sobre el rendimiento real del

trabajador, es decir el grado de colaboración a la productividad de la organización. Es el resultado que obtienen los trabajadores del desarrollo de sus funciones y responsabilidades en un periodo de tiempo determinado, es el valor que aportan los trabajadores a través de sus acciones a la obtención de los objetivos de la organización. El desempeño está relacionado al grado de efectividad frente al desempeño de sus funciones y responsabilidades diarias, es la eficiencia y eficacia en la realización de las actividades laborales por parte de los miembros de una organización, teniendo como punto de referencia objetivos y parámetros previamente establecidos. El desempeño laboral son las mediciones de la eficiencia y eficacia de un trabajador dentro de la organización, las mismas que son influenciadas por factores individuales y del contexto. (p. 29-30)

Huaripoma y Rosado (2018) señalaron lo siguiente:

Se considera el desempeño laboral como el resultado del comportamiento de los trabajadores frente al contenido de su cargo, sus atribuciones, tareas y actividades, depende de un proceso de mediación o regulación entre él y la empresa. En este contexto, resulta importante brindar estabilidad laboral a los trabajadores que ingresan a las empresas tratando de ofrecerles los más adecuados beneficios según sea el caso, acorde al puesto que va a ocupar. De eso depende un mejor desempeño laboral, el cual ha sido considerado como elemento fundamental para medir la efectividad y éxito de una organización. La estabilidad laboral genera a la persona tranquilidad, salud, motivación y buen estado emocional. En estas condiciones el individuo está dispuesto a dar más y

enfocarse hacia otros horizontes que lo lleven a mejorar su posición tanto en la organización como en la sociedad. (p. 31-32)

Huaripoma y Rosado (2018) agregaron a esta definición lo siguiente:

El desempeño laboral es el valor que se espera aportar a la organización de los diferentes episodios conductuales que un individuo lleva a cabo en un período de tiempo. Estas conductas, de un mismo o varios individuos en diferentes momentos temporales a la vez, contribuirán a la eficiencia organizacional. Además de que existen ciertos elementos que inciden en el desempeño laboral, que se relacionan y generan un bajo o alto desempeño laboral. Entre estos tenemos: a. Retribuciones monetarias y no monetarias; b. Satisfacción en relación con las tareas asignadas; c. Habilidades, aptitudes (competencias) para realizar las tareas asignadas; d. Capacitación y desarrollo constante de los empleados; e. Factores motivacionales y conductuales del individuo; f. Clima organizacional; g. Cultura organizacional; h. Expectativas del empleado. (p. 32-33)

Ochoa y Vicuña (2021) indicaron que el desempeño laboral “es el comportamiento del trabajador en la búsqueda de los objetivos fijados; éste constituye la estrategia individual para lograr los objetivos. Es el desenvolvimiento del trabajador en su afán con cumplir sus funciones y objetivos de la organización” (p. 32).

Peralta (2018) señaló:

El desempeño laboral es la evaluación y examen de la aptitud que demuestra el empleado en el momento de trabajo, es una evaluación personalizada

dependiendo de cada persona. El desempeño laboral es la utilidad que una persona puede entregar con respecto a las funciones que debe desempeñar o las tareas que debe realizar. En otras palabras, el desempeño laboral es la forma en la cual el trabajador actúa al trabajar junto con su equipo de trabajo en un determinado ambiente laboral con las necesidades básicas para poder realizar dicha labor. Se puede concluir o se conoce como los aportes de conducta del trabajador al logro de las metas superiores siendo esta la ejecución de comportamientos importantes. (p. 8)

2.2.2.1. Métodos de evaluación de desempeño laboral.

Campos y Ruesta (2018) definen a la evaluación del desempeño laboral como:

Es el proceso técnico a través del cual, en forma integral, sistemática y continúa realizada por parte de los jefes inmediatos se valoran el conjunto de actitudes, rendimientos y comportamiento laboral del trabajador en el desempeño de su cargo y cumplimiento de sus funciones, en términos de oportunidad, cantidad y calidad de los servicios producidos. A veces se presentan fenómenos como la falta de adaptabilidad a elementos nuevos dentro de la empresa, donde repercute en la valoración el desconocimiento por ejemplo de sus funciones principales, el condicionamiento de no conocer cómo es que se maneja adecuadamente la cultura en la empresa, entre otros factores que delimitan un estático rango de desempeño laboral. La evaluación de los recursos humanos, es un proceso destinado a determinar y comunicar a los trabajadores la forma en que se están desempeñando en su trabajo y en principio a elaborar planes de mejora. (p. 23-24)

Contreras (2017) indica que existen varios métodos para evaluar el desempeño laboral, los más usados son:

- Escalas gráficas: Referido al método que emplea una tabla de doble entrada compuesta por filas y columnas, en las cuales van indicadores como: factores y grados de la evaluación del rendimiento del colaborador. Inicialmente se deben definir factores como comportamiento y actitud, estos serán medidos por la misma organización. Como paso siguiente se procede a determinar los grados de evaluación, estableciendo las escalas de valoración para cada uno de los factores. Los beneficios de este método es que son de fácil planeación y construcción, así como su comprensión y utilización, facilitando una visión gráfica de los resultados, asimismo las comparaciones de los resultados obtenidos por los trabajadores, generando una mejor retroalimentación. Cabe mencionar que presenta algunas desventajas tales como: la evaluación subjetiva, las generalizaciones, errores en la categorización de los factores, límites en la evaluación y la rigidez del sistema. (Contreras, 2017, p. 33-34)
- Modelo de evaluación por selección cruzada: Este modelo surge como alternativa de solución de problemas de superficialidad, subjetividad y generalización; dicho método se basa en evaluar el desempeño de los colaboradores a través de frases descriptivas que definen aspectos conductuales. La evaluación se compone por bloques, formados por frases, en los cuales el evaluado debe de elegir como alternativa de una a dos frases de cada uno de los

bloques presentados, las cuales representaran el rendimiento del colaborador. Como ventajas de este método encontramos la corrección de generalización, reducción de la subjetividad en el evaluador y su fácil comprensión. Una de las principales desventajas es la complejidad de la elaboración del método, el que no proporcione una visión global de los resultados, no ofrece una comparación y futura retroalimentación con los resultados de los trabajadores, asimismo no nos permite obtener una conclusión de los resultados obtenidos. (Contreras, 2017, p. 34)

- Método de investigación de campo: Dicho método se basa en la evaluación a especialistas y gerentes, los cuales proporcionan información sobre el desempeño del colaborador. El procedimiento inicia con la entrevista preliminar, posterior se procede a realizar una entrevista de análisis complementario, planeación de las medidas a tomar y finalmente el acompañamiento de los resultados obtenidos. Las ventajas ofrecidas en este método son que la responsabilidad de la evaluación es de los mandos altos o gerentes y staff especializado, asimismo permite la planificación de futuras acciones correctivas, se centra en la mejora del desempeño y en la consecución de los resultados y realiza una evaluación profunda. Entre las desventajas del método tenemos que tiende a presentar un costo económico mayor para su implementación, el proceso es lento, demanda de mayor tiempo y el evaluado tiene escasa participación en el mismo. (Contreras, 2017, p. 34)

- Método de incidentes críticos: Está basado en la identificación y análisis de las características extremas denominadas incidentes críticos, las cuales se caracterizan por pro-desempeños exitosos o fracasos inminentes. Los incidentes críticos permiten valorar las fortalezas y debilidades de los colaboradores. Las ventajas más notorias son que hace posible evaluar tanto comportamientos adecuados como inadecuados, se permite la retroalimentación en ambos aspectos para realzar y potenciar los comportamientos positivos y mejorar o corregir los negativos, es un método sencillo y de fácil implementación. Sin embargo, las desventajas del mismo se orientan por aspectos extremos no considerando comportamientos normales. (Contreras, 2017, p. 35)
- Evaluación participativa por objetivos: Este método de evaluación es una alternativa moderna por la cual están optando las empresas en nuestra actualidad, dicho método determinado por la participación activa de colaboradores y mandos gerenciales. Dando nacimiento a una renovada administración enfocada en los objetivos, sin autoritarismo, sin arbitrariedad. Se consideran los siguientes puntos para este método: elaboración de objetivos fruto de un acuerdo, compromiso individual para obtener objetivos establecidos previamente en el consenso, gestionar los recursos y los medios para conseguir los objetivos, supervisión constante de los resultados y comprobación con los objetivos planteados, feedback y evaluación participativa constante. (Contreras, 2017, p. 36)

2.2.2.2. Beneficios de la evaluación del desempeño.

Contreras (2017) señala que la evaluación de desempeño es definida por cada empresa, la cual previamente ha diseñado, definido y determinado los objetivos que se desean alcanzar, acorde a la realidad de la misma y a sus necesidades. Los objetivos que se esperan alcanzar son:

Mejorar el rendimiento individual y del equipo de trabajo.

Desarrollar las competencias de los trabajadores.

Brinda información objetiva para justificar aumentos salariales, promociones laborales, transferencias o despidos.

Permite retroalimentar al colaborador sobre el trabajo efectuado.

Permite a los trabajadores conocer la opinión de los jefes sobre la labor realizada.

Evaluación de potencial de un trabajador. (p. 40-41)

Para Joyo (2019) los beneficios de la evaluación del desempeño están clasificados en:

Beneficios para la dirección de la empresa:

- Mejora el desempeño de los empleados y permite alcanzar los objetivos de cada departamento de manera más eficiente.
- Permite adoptar un sistema objetivo de toma de decisiones respecto a los empleados de la empresa.
- Proporciona motivación a los subordinados, al constituirse en un sistema de comunicación eficaz de su valía.

Beneficios para los empleados:

- Permite conocer cuáles son las expectativas de sus jefes respecto a cada uno de ellos.
- Da a conocer las medidas que los jefes han tomado con respecto a cada uno de ellos para mejorar su desempeño o talento.
- Permite saber cuáles son las medidas que uno mismo debe tomar si quiere mejorar en la empresa.
- Obliga a hacer una autocrítica, una autoevaluación, con respecto al trabajo desarrollado.

Beneficios para la empresa en general:

- Permite conocer cuáles son las expectativas de sus jefes respecto a cada uno de ellos.
- Da a conocer las medidas que los jefes han tomado con respecto a cada uno de ellos para mejorar su desempeño o talento.
- Permite saber cuáles son las medidas que uno mismo debe tomar si quiere mejorar en la empresa.
- Obliga a hacer una autocrítica, una autoevaluación, con respecto al trabajo desarrollado. (p. 45-46)

2.2.2.3. Etapas de evaluación del desempeño.

Huaripoma y Rosado (2018) indican que dentro del proceso de evaluación del desempeño se consideran las siguientes etapas:

Planificación del proceso de evaluación del desempeño: Corresponde a la primera etapa del proceso, la planificación es la fase en la que se debe decidir

la población a evaluar, el criterio básico de valoración (qué medir) y la metodología de evaluación (cómo medir), debiendo haber un alto grado de coherencia en tales decisiones. (Huaripoma y Rosado, 2018, p. 35)

Diseño del sistema de evaluación: La etapa de diseño tiene como fin la construcción total del sistema que se desea aplicar. En esta etapa del proceso es necesario que se considere la cultura organizacional, el perfil del puesto y los planes de trabajo establecidos para la organización y el soporte tecnológico, a fin de que el sistema sea coherente con la realidad organizacional. (Huaripoma y Rosado, 2018, p. 35)

Implementación del sistema de evaluación: La etapa de implementación corresponde a aquella en la cual la organización pone en práctica el sistema diseñado, sin embargo, antes de comenzar a utilizarlo es importante que la organización informe a los trabajadores sobre el sistema que se va aplicar, principalmente respecto a qué se va a evaluar, de modo que ambas partes concuerden. En algunos casos es más fácil definir las expectativas de desempeño cuando éstas son con base en resultados específicos, sin embargo, si bien existen puestos de trabajo en los cuales esta tarea es más complicada, la evaluación se deberá basar siempre en expectativas de desempeño claramente entendidas. (Huaripoma y Rosado, 2018, p. 36)

Retroalimentación del empleado: Una vez que se ha realizado la evaluación formal a través del método seleccionado por la empresa y se ha obtenido un resultado, se procede a realizar la entrevista de evaluación y retroalimentación. Según el talón de Aquiles del proceso de evaluación, debido a que, por lo general, estas crean hostilidad y pueden deteriorar más que beneficiar la relación entre subordinado y superior, es por esto que, para minimizar este riesgo y la

posibilidad de sentimientos negativos, es necesario que la entrevista personal y la revisión escrita tengan como fin el mejoramiento del desempeño y no la crítica. (Huaripoma y Rosado, 2018, p. 36)

2.2.2.4. Dimensiones de desempeño de trabajadores.

2.2.2.4.1. Eficiencia (YI).

Ochoa y Vicuña (2021) indicaron que “la eficiencia es la capacidad que tiene un colaborador para alcanzar los objetivos organizacionales utilizando la menor cantidad de recursos posibles.” (p. 39).

Pachas (2018) indica que “eficiencia significa utilización correcta de los recursos (medios de producción) disponibles. Puede definirse mediante la ecuación $E=P/R$ Donde P son los productos resultantes y R los recursos utilizados” (p. 73).

Pachas (2018) también señalo lo siguiente:

La eficiencia es el logro de las metas con la menor cantidad de recursos, consiste en obtener los mayores resultados con la mínima inversión, significa operar de modo que los recursos sean utilizados de forma más adecuada (p. 74).

Trinidad (2019) indica que hay eficiencia “Cuando se logran los objetivos planificados en la organización, utilizando el menor costo posible y en el mínimo tiempo, sin gastar recursos y con el máximo nivel de calidad factible” (p. 53).

Mendoza (2021) indica que “la eficiencia busca encontrar los medios más indicados para que con la utilización de los recursos disponibles se pueda lograr los fines planteados, es como decir la mejor manera de utilizar los recursos para lograr algo” (p. 27).

Romero (2022) indica que “la eficiencia laboral se emplea para cuantificar la capacidad o cualidad de un sistema o sujeto, en función de metas propuestas” (p. 8).

Araujo (2019) señala que eficiencia:

Es la capacidad de disponer de alguien o de algo para conseguir lo que se quiere o se tiene como meta u objetivo, entendida también como aquel conjunto de unidades productivas necesarias para conocer la función de la producción o el conjunto de producción o la frontera de la eficiencia, por lo que puede identificarse la existencia de diversos métodos que pueden disgregarse en función a dos aspectos considerando su carácter paramétrico y determinístico, donde los métodos paramétricos parten de la presunción y la función de producción que posee una determinada forma, por su parte, los determinísticos asumen que la distancia de la unidad analizada a la frontera es fruto de la ineficiencia. (p. 69)

2.2.2.4.2. *Eficacia (Y2).*

Pachas (2018) define eficacia como “hacer las cosas correctas, es decir; las actividades de trabajo con las que la organización alcanza sus objetivos” (p. 73).

Ochoa y Vicuña (2021) indicaron que “la eficacia es la capacidad que tiene un trabajador para el cumplimiento de un objetivo determinado.” (p. 39).

Mendoza (2021) afirma que:

La eficacia está directamente relacionada con el logro de metas, hablamos que en medida que se obtenga el cumplimiento de los objetivos de la organización, está es eficaz cuando logra cumplir su misión que estableció al crear la visión de la empresa, cuando logra superar las expectativas de sus clientes, o cuando se mantiene estable financieramente. (p. 26-27)

Romero (2022) indica que “la eficacia es la convicción que tiene un individuo para generarse confianza y tener éxito sobre una tarea” (p. 8).

Trinidad (2019) la define como “Capacidad de alcanzar el efecto que se espera. Además, contenido de una empresa para lograr los objetivos trazados, obtener los resultados deseables, realizando las cosas correctamente” (p. 53).

Araujo (2019) señala que eficacia:

Es la capacidad de lograr un objetivo/resultado propuesto, es decir, realizar un conjunto de actividades que permitan alcanzar las metas establecidas, el que si fuera aplicado a las políticas y/o programas sociales, reflejaría la eficacia de una política o programa para alcanzar los objetivos propuestos, en esa medida, un programa sería eficaz si logra los objetivos para el que se diseñara, entre tanto, una organización sería eficaz si cumpliera cabalmente la misión que le da razón de ser, en consecuencia, requerimos calificar que un objetivo bien definido y establecido explicita lo que se busca generar, incluyendo la calidad de lo que se propone. (p. 69)

2.2.2.4.3. Trabajo en equipo (Y3).

Torres (2018) considera que “se trata de un grupo donde sus miembros trabajan intensamente en un objetivo común y específico, donde dan uso a su sinergia positiva, responsabilidad mutua e individual, y destrezas complementarias” (p. 26).

Santamaría (2020) señaló que:

Un equipo es un grupo de seres humanos que se reúnen y trabajan en conjunto para alcanzar una meta en común. Es un método de trabajo colectivo coordinado en el que los participantes intercambian sus experiencias, respetan sus roles y funciones. Para esto, el equipo debe mantener una organización que le permita conseguir sus objetivos. (p. 64)

Mendoza (2021) lo definió como:

El poder trabajar en conjunto a compañeros con el fin de lograr objetivos, es lograr llegar a acuerdos de manera democrática teniendo en cuenta las ideas del resto para tomar decisiones que pueden afectar al equipo, es encontrar la forma de juntar esfuerzos para un bien común. (p. 26)

Mendoza (2021) también afirma lo siguiente:

El trabajo colaborativo siempre trae mejores resultados y es que se pueden compartir opiniones, de esa manera se enriquece las labores y se afinan puntos. Cuando se trabaja en grupos hay mayor posibilidad de que todos aprendan porque será un trabajo desencadenado, donde cada uno tiene una participación, mejora la comunicación y las relaciones sociales ya que se comparte, además recuerden que el ser humano siempre quiere pertenecer a un grupo. (p. 30)

Artadi y Saavedra (2018), sobre el trabajo en equipo indicaron lo siguiente:

El trabajo en equipo para las organizaciones es considerada indispensable, el cual se puede definir como un conjunto de trabajadores con habilidades distintas que se complementan y están identificados con el objetivo en común, un conjunto de metas productivas y específicas con una perspectiva competitiva, a todos ellos se les reconoce como conjuntamente responsables. (p. 31)

Joyo (2019) en relación al trabajo en equipo “Hace referencia a la buena labor de los trabajadores, quienes demuestran que la experiencia les permite la superación profesional y que en un trabajo en equipo se pueden obtener los resultados esperados y planteados por la organización.” (p. 48)

Además, Huaripoma y Rosado (2018) agregaron que “la conformación de equipos en las organizaciones, es muy significativo para que los trabajadores se conozcan y comprometan con lo que es un trabajo en equipo, sus cualidades y todos los beneficios que es la conformación y crecimiento que las integraciones de los grupos conllevan” (p. 32).

Huaripoma y Rosado (2018) señalaron que “los trabajadores, de forma coordinada y conjunta, trabajan para conseguir objetivos y metas en la organización de forma responsable” (p. 39).

2.3. Bases filosóficas

Para la presente investigación las autoras se basaron en la corriente filosófica del racionalismo, corriente que tiene como exponente principal al filósofo francés René Descartes.

A través del racionalismo se puede encontrar solución a los problemas actuales mediante la razón, la cual nos permite encontrar y conocer la verdad y darle explicación a la realidad de manera deductiva. Además, mediante el racionalismo determinamos las variables del estudio con sus respectivas dimensiones que nos permitió verificar el tipo de relación que existe entre ambas variables, y poder dar solución a los problemas del clima laboral y su relación con el desempeño de los trabajadores administrativos.

2.4. Definiciones de términos básicos

Actitud

Artadi y Saavedra (2018) lo definen como “la forma de actuar de un trabajador, es el comportamiento frente a situaciones en su entorno físico y humano en el que desempeñan su trabajo cotidiano” (p. 48).

Adaptabilidad

Mendoza (2021) señala que es “ser capaz de resolver problemas y ser flexible a los cambios que puedan existir en la organización, ser receptiva y transparente a las nuevas ideas que se planteen así vengan de fuera o dentro de la organización” (p. 21).

Capacitación

Artadi y Saavedra (2018) lo definen como “un proceso por medio del cual se suministra información o se proporcionan habilidades a un trabajador para que desempeñe a satisfacción un trabajo determinado” (p. 48)

Clima

Pachas (2018) lo define como “el conjunto de condiciones que caracterizan la situación o la circunstancia que rodea a una persona: clima familiar, político, educativo, etc.” (p. 81).

Competencia

Artadi y Saavedra (2018) lo definen como “la capacidad para responder exitosamente una demanda compleja o llevar a cabo una actividad, según criterios de desempeño definidos por la empresa” (p. 49)

Comportamiento

Joyo (2019) lo define como “actividad del organismo, o respuesta, es sólo un componente de la interacción” (p. 51)

Condiciones laborales

Contreras (2017) lo considera como “la percepción que tiene los trabajadores sobre los recursos tangibles, económicos y psicosociales que dispone la organización para el desarrollo de los diversos procesos organizacionales” (p. 22).

Desarrollo personal

Contreras (2017) lo considera como “la percepción que tienen los empleados en relación a las posibilidades y oportunidades ofrecidas por la organización que favorece el desarrollo personal y la obtención de sus objetivos individuales” (p. 20).

Desempeño

Joyo (2019) lo considera como “acciones o comportamientos medidos en términos de las competencias de cada individuo” (p. 51).

Equipo

Artadi y Saavedra (2018) lo definen como “conjunto de trabajadores que tiene habilidades complementarias y trabajan unidos para lograr un objetivo común, por lo cual se ayudan mutuamente y tienen una responsabilidad colectiva” (p. 50)

Evaluación

Romero y Tamayo (2019) lo define como:

La operación que pretende dar juicio sobre cuán bueno o malo es el dato que se está examinando, es un intento por detectar los errores que afectan a la información, la naturaleza, la magnitud de los mismos, es decir se hacen juicios acerca de la calidad sin llegar a modificarse. (p. 34)

Identidad

Mendoza (2021) indica es “la construcción de una forma de pensar que se crea a partir de vivencias e interacciones con el resto de las personas, no es lo que comúnmente se entiende como la esencia que obtenemos al nacer sino lo que se crea a lo largo de nuestra vida.” (p. 20).

Involucramiento laboral

Contreras (2017) lo considera como “la percepción que los trabajadores tienen sobre la identificación y compromiso con los valores, actividades y objetivos institucionales” (p. 20).

Recompensa

Huaripoma y Rosado (2018) la definen como “el énfasis en el reconocimiento por el trabajo bien hecho ante la crítica o el castigo.” (p. 29).

Rendimiento

Campos y Ruesta (2018) indican que el rendimiento “está en función de cómo el colaborador realiza las actividades bajo el enfoque de la eficacia y a la eficiencia con las que lo ejecuta, se estima la capacidad de resolución de problemas, el ausentismo, compromiso y trabajo en equipo” (p. 24).

Responsabilidad

Huaripoma y Rosado (2018) la definen como “la percepción de ser su propio jefe, comprometerse altamente con las labores, crearse sus propias obligaciones y auto exigirse, así como tomar decisiones individuales” (p. 29).

2.5. Formulación de las hipótesis

2.5.1. Hipótesis general.

El clima laboral se relaciona significativamente con el desempeño de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Jamalca - Provincia de Utcubamba - Región Amazonas en el 2023.

2.5.2. Hipótesis específica.

1. La comunicación corporativa se relaciona significativamente con el desempeño de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Jamalca - Provincia de Utcubamba - Región Amazonas en el 2023.
2. La motivación se relaciona significativamente con el desempeño de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Jamalca - Provincia de Utcubamba - Región Amazonas en el 2023.
3. La supervisión y control se relaciona significativamente con el desempeño de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Jamalca - Provincia de Utcubamba - Región Amazonas en el 2023.

2.6. Operacionalización de las variables

Variable 1: Clima laboral

Definición Conceptual:

Mendoza (2021) lo define de la siguiente manera:

Es un elemento que está inmerso al cumplimiento de varias necesidades del personal como la satisfacción con el espacio físico donde se desempeña, los jefes con los que trabaja, todo esto puede influenciar en el estado de ánimo del

empleado. ya que actualmente se pasa más tiempo en el trabajo es necesario contar con una buena comunicación, dirección y compañerismo. (p. 36)

Definición operacional:

Dimensiones: Comunicación corporativa, motivación, supervisión y control.

Variable 2: Desempeño de los trabajadores

Definición Conceptual:

Mendoza (2021) indica lo siguiente:

Cuando hablamos de desempeño laboral nos referimos a como se desenvuelve el individuo en su entorno de trabajo, si este cumple sus labores de manera correcta y de no ser así poder detectar cuales son los factores que lo impiden.
(p. 37)

Definición operacional:

Dimensiones: Eficiencia, eficacia, trabajo en equipo.

Tabla 1

Operacionalización de las variables

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA
Clima laboral (X)	X.1.- Comunicación corporativa.	X.1.1.- Canales de comunicación. X.1.2.- Acceso a la información. X.1.3.- Comunicación interna.	Escala de valoración Likert: 1 = Muy en desacuerdo
	X.2.- Motivación.	X.2.1.- Incentivos monetarios. X.2.2.- Medio ambiente donde se realiza el trabajo. X.2.3.- Beneficios y reconocimientos que recibe el trabajador.	2 = Algo en desacuerdo 3 = Ni de acuerdo ni en desacuerdo
	X.3.- Supervisión y control.	X.3.1.- Niveles de accesibilidad. X.3.2.- Evaluación. X.3.3.- Autorización.	4 = Algo de acuerdo 5 = Muy de acuerdo
Desempeño de trabajadores (Y)	Y.1.- Eficiencia.	Y.1.1.- Nivel de adaptabilidad del trabajador.	Escala de valoración Likert:
		Y.1.2.- Responsabilidad del personal. Y.1.3.- Destrezas.	1 = Muy en desacuerdo
	Y.2.- Eficacia.	Y.2.1.- Metas logradas. Y.2.2.- Cumplimiento de tareas asignadas. Y.2.3.- Conocimiento dentro del puesto de trabajo.	2 = Algo en desacuerdo 3 = Ni de acuerdo ni en desacuerdo
Y.3.- Trabajo en equipo.	Y.3.1.- Proactividad. Y.3.2.- Comportamiento. Y.3.3.- Aptitudes.	4 = Algo de acuerdo 5 = Muy de acuerdo	

Fuente: Elaborado por los autores.

Capítulo III. Metodología

3.1. Diseño metodológico

3.1.1. Método de la investigación.

Para el desarrollo del presente trabajo de investigación se aplicó el método Deductivo, debido a que las autoras partieron de aspectos generales en la investigación para poder encontrar situaciones particulares dentro de la Municipalidad Distrital de Jamalca - Provincia de Utcubamba - Región Amazonas en el 2023.

3.1.2. Diseño de la investigación.

El diseño de la presente investigación es No Experimental debido a que las investigadoras no intervinieron ni manipularon ninguna de las dos variables, además se valoró el comportamiento de las variables para establecer si existe correlación entre ellas.

Es de tipo Transversal o transaccional debido a que se comprendió el estado actual que presenta una población determinada, por lo que la recolección de los datos de la población se realizó en un solo momento determinado durante el año 2023.

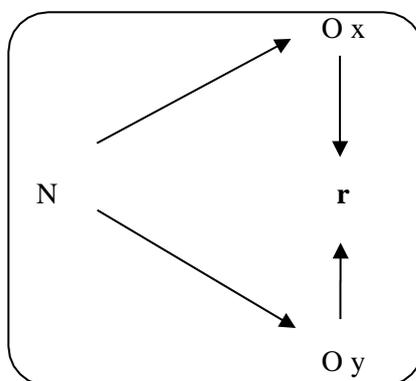
3.1.3. Tipo de Investigación.

La investigación desarrollada es de tipo Aplicada porque está orientada a problemas actuales, concretos e identificables de la Municipalidad Distrital de Jamalca - Provincia de Utcubamba - Región Amazonas en el 2023, a los que se les pretende aplicar soluciones actuales.

Este tipo de investigación tiene como punto de inicio el conocimiento generado por la investigación básica y del marco teórico definido que permite identificar problemas sobre los que se debe actuar como para definir las estrategias de solución.

3.1.4. Nivel de Investigación.

El nivel de investigación que se aplicó es el nivel Correlacional, para poder medir el grado de asociación entre las variables presentes, es decir se demostró la relación que existe entre el clima laboral y el desempeño de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Jamalca - Provincia de Utcubamba - Región Amazonas en el 2023, a través de las encuestas que se realizaron a los trabajadores de dicha municipalidad. La relación que existe entre las variables identificadas la podemos ver en la siguiente figura:



Denotación:

- N** = Población
- Ox** = Observación a la variable x.
- Oy** = Observación a la variable y.
- r** = Relación entre variables.

3.2. Población y muestra

3.2.1. Población.

Para la presente investigación se consideró como población objetivo a los 28 trabajadores administrativos quienes vienen laborando en la Municipalidad Distrital de Jamalca

- Provincia de Utcubamba - Región Amazonas, quienes son los que están involucrados directamente con el desarrollo de la presente investigación.

3.2.2. Muestra.

Debido a que la población en estudio es pequeña, se consideró una muestra censal, es decir, que para la muestra de estudio se consideró a la totalidad de las unidades de observación, que vale decir a los 28 trabajadores administrativos que vienen laborando en la Municipalidad Distrital de Jamalca - Provincia de Utcubamba - Región Amazonas.

3.3. Técnicas e instrumentos para la recolección de datos

3.3.1. Técnicas

La técnica a emplearse fue la encuesta, la cual estuvo orientada a la recolección de datos los cuales fueron proporcionados por los 28 trabajadores administrativos que vienen laborando en la Municipalidad Distrital de Jamalca - Provincia de Utcubamba - Región Amazonas.

3.3.2. Instrumentos

El instrumento que se empleó en la recolección de la información, fue el cuestionario de encuestas, porque es un instrumento que sirve para recoger los datos que nos proporcionaron los trabajadores administrativos que vienen laborando en la Municipalidad Distrital de Jamalca - Provincia de Utcubamba - Región Amazonas, a través de un conjunto de preguntas que constituyeron el tema de la encuesta. Utilizamos el cuestionario simple con preguntas de opción múltiple con escala de calificación de 5 alternativas, para lo cual se utilizó la escala de Likert.

El cuestionario de encuestas fue sometido a validez de contenido mediante la técnica del juicio de expertos, para confirmar que el instrumento es válido y confiable.

3.3.2.1 Validación del Instrumento.

Para la validación del instrumento utilizado para la recolección de datos, se realizó el juicio de experto, los cuales dieron una puntuación mostrada en la siguiente tabla:

Tabla 2

Juicio de expertos para el instrumento

Expertos	Grado	Puntuación
Ing. Jorge Martín Figueroa Revilla	Doctor	88,5
Ing. José Antonio Garrido Oyola	Maestro	90,5
Ing. Julio César Morales León	Maestro	89,0
Promedio general		89,3 %

Fuente: Elaboración propia.

Luego de promediar los puntajes dado por cada uno de los expertos, obtuvimos un puntaje del 89,3% para el instrumento, lo que indica que está en el rango de “Excelente”, demostrando que el instrumento de esta investigación tiene una alta valoración, la cual fue llevada a cabo por expertos profesionales con conocimientos en instrumentos de recolección de datos.

3.3.2.2 Confiabilidad del Instrumento.

Para poder comprobar la Confiabilidad del instrumento ya validado se hizo una prueba piloto a 10 trabajadores de otra municipalidad quienes presentan características iguales a los sujetos considerados en la muestra. El procesamiento de las respuestas de la encuesta se realizó con el software SPSS Versión 26, luego del cual obtuvimos los resultados siguientes:

Tabla 3
Resumen del procesamiento de los casos del instrumento

		N	%
Casos	Válidos	10	100,0
	Excluidos ^a	0	,0
	Total	10	100,0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 4
Estadísticos de fiabilidad del instrumento

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,902	10

Fuente: Elaboración propia.

Utilizamos el modelo estadístico Alpha de Cronbach, con el que obtuvimos una confiabilidad de 0,902 para el instrumento, lo que significa que tiene un nivel elevado de confiabilidad. La aplicación del análisis de Confiabilidad es un modelo estadístico de los más rigurosos para este tipo de pruebas.

3.4. Técnicas para el procedimiento de la información

3.4.1. Análisis documental

A través del análisis documental y sus respectivos instrumentos se revisaron fuentes bibliográficas, revistas, publicaciones especializadas y portales de Internet relacionados con el tema de la investigación.

Mediante la entrevista y el cuestionario, elaborado por las autoras de la investigación, se recopiló información sobre cada una de las dimensiones de cada variable, las preguntas están referidas a los aspectos concretos para recopilar datos.

3.4.2. Análisis estadístico

Se realizó utilizando el paquete estadístico SPSS 26.0 con el que se procesó los datos obtenidos a través de los cuestionarios, para luego hacer su respectiva interpretación, análisis y discusión sobre los cuadros y gráficos estadísticos. También nos permitió encontrar los resultados, contrastar las hipótesis para poder construir las conclusiones que son el resultado final de la investigación.

Capítulo IV. Resultados

4.1. Análisis de los resultados

4.1.1. Tablas y gráficos de niveles de las dimensiones de la variable Clima laboral.

Tabla 5
Niveles de Comunicación corporativa

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Medio 7 - 10	3	10,7	10,7	10,7
	Alto 11 - 15	25	89,3	89,3	100,0
	Total	28	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia.

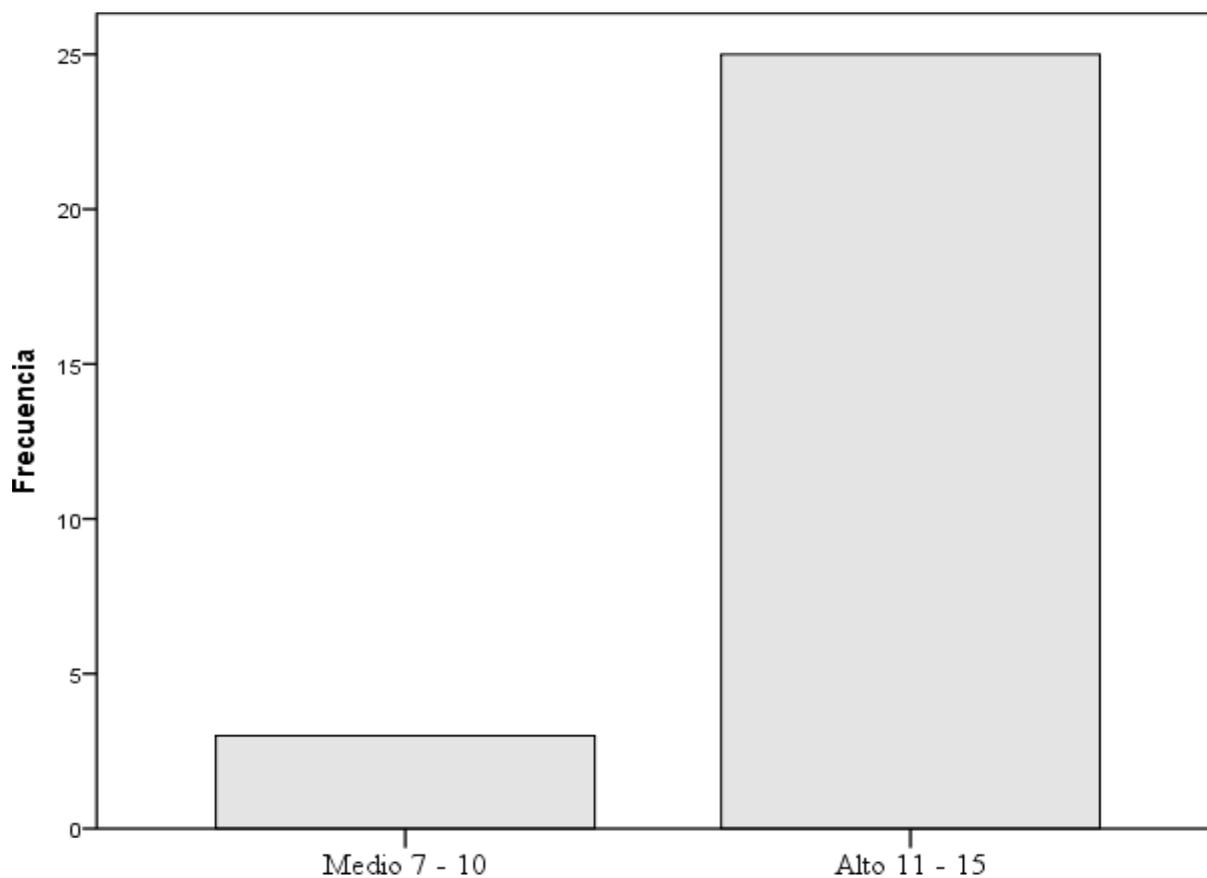


Figura 1. Niveles de comunicación corporativa

Fuente: Elaboración propia.

La dimensión Comunicación corporativa tiene 3 preguntas dentro del cuestionario de encuesta, hemos establecido una escala de tres niveles para esta dimensión siendo éstas: bajo ≤ 6 , medio 7 - 10 y alto 11 - 15. De los 28 datos, el 10,7% de los trabajadores administrativos calificó la dimensión Comunicación corporativa en un nivel medio y el 89,3% en un nivel alto, obteniendo la mayor dispersión en el nivel alto.

Tabla 6
Niveles de Motivación

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo 3 - 6	1	3,6	3,6	3,6
	Medio 7 - 10	8	28,6	28,6	32,2
	Alto 11 - 15	19	67,8	67,8	100,0
	Total	28	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia.

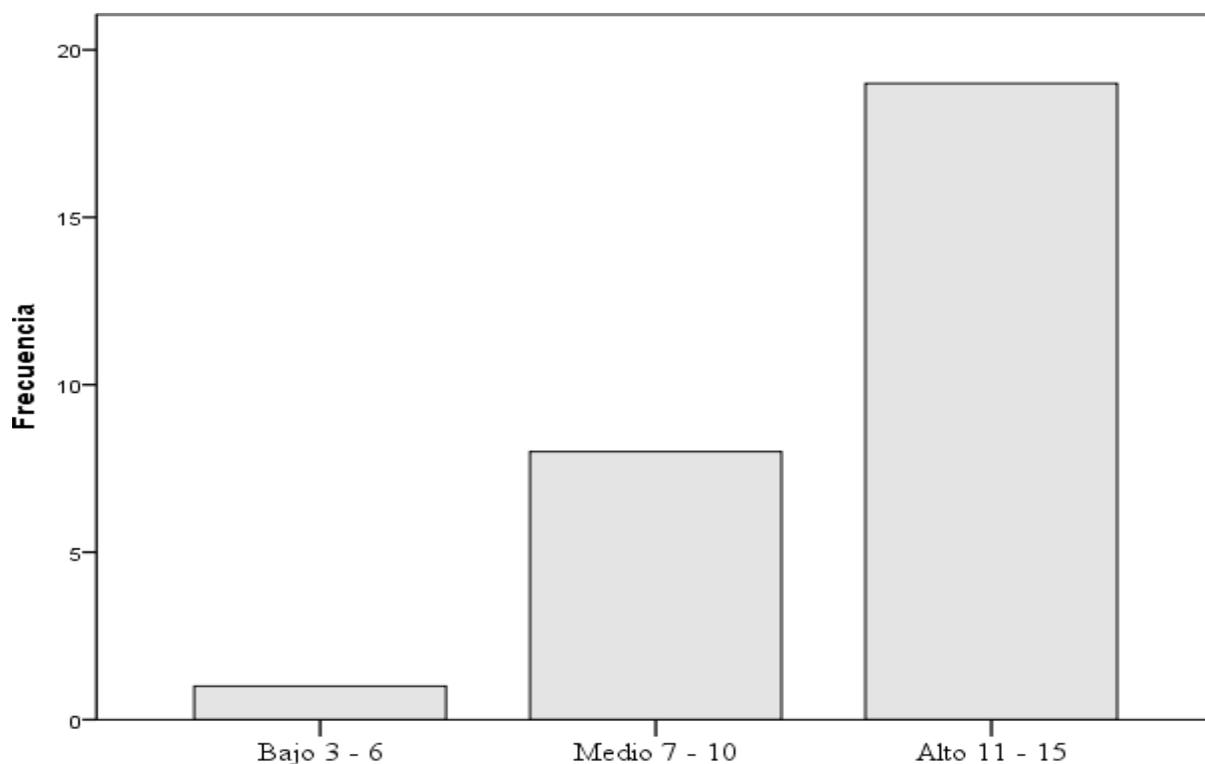


Figura 2. Niveles de motivación

Fuente: Elaboración propia.

La dimensión Motivación tiene 3 preguntas dentro del cuestionario de encuesta, hemos establecido una escala de tres niveles para esta dimensión siendo éstas: bajo ≤ 6 , medio 7 - 10 y alto 11 - 15. De los 28 datos, el 3,6% de los trabajadores administrativos calificó la dimensión Motivación en un nivel bajo, el 28,6% en un nivel medio y el 67,8% en un nivel alto, obteniendo la mayor dispersión en el nivel alto.

Tabla 7
Niveles de Supervisión y control

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Medio 7 - 10	9	32,1	32,1	32,1
Alto 11 - 15	19	67,9	67,9	100,0
Total	28	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia.

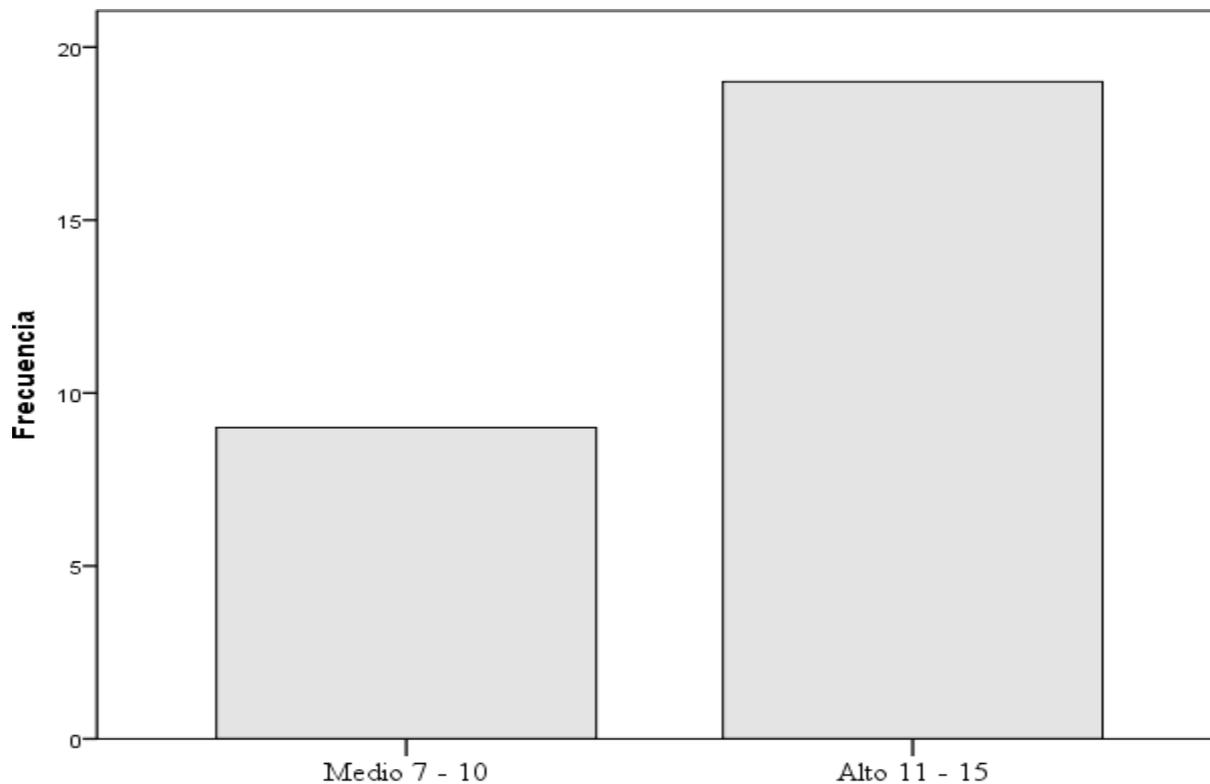


Figura 3. Niveles de supervisión y control

Fuente: Elaboración propia.

La dimensión Supervisión y control tiene 3 preguntas dentro del cuestionario de encuesta, hemos establecido una escala de tres niveles para esta dimensión siendo éstas: bajo ≤ 6 , medio 7 - 10 y alto 11 - 15. De los 28 datos, el 32,1% de los trabajadores administrativos calificó la dimensión Supervisión y control en un nivel medio y el 67,9% en un nivel alto, obteniendo la mayor dispersión en el nivel alto.

4.1.2. Tablas y gráficos de niveles de las dimensiones de la variable Desempeño de trabajadores.

Tabla 8
Niveles de Eficiencia

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo 3 - 6	1	3,6	3,6	3,6
	Medio 7 - 10	10	35,7	35,7	39,3
	Alto 11 - 15	17	60,7	60,7	100,0
	Total	28	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia.

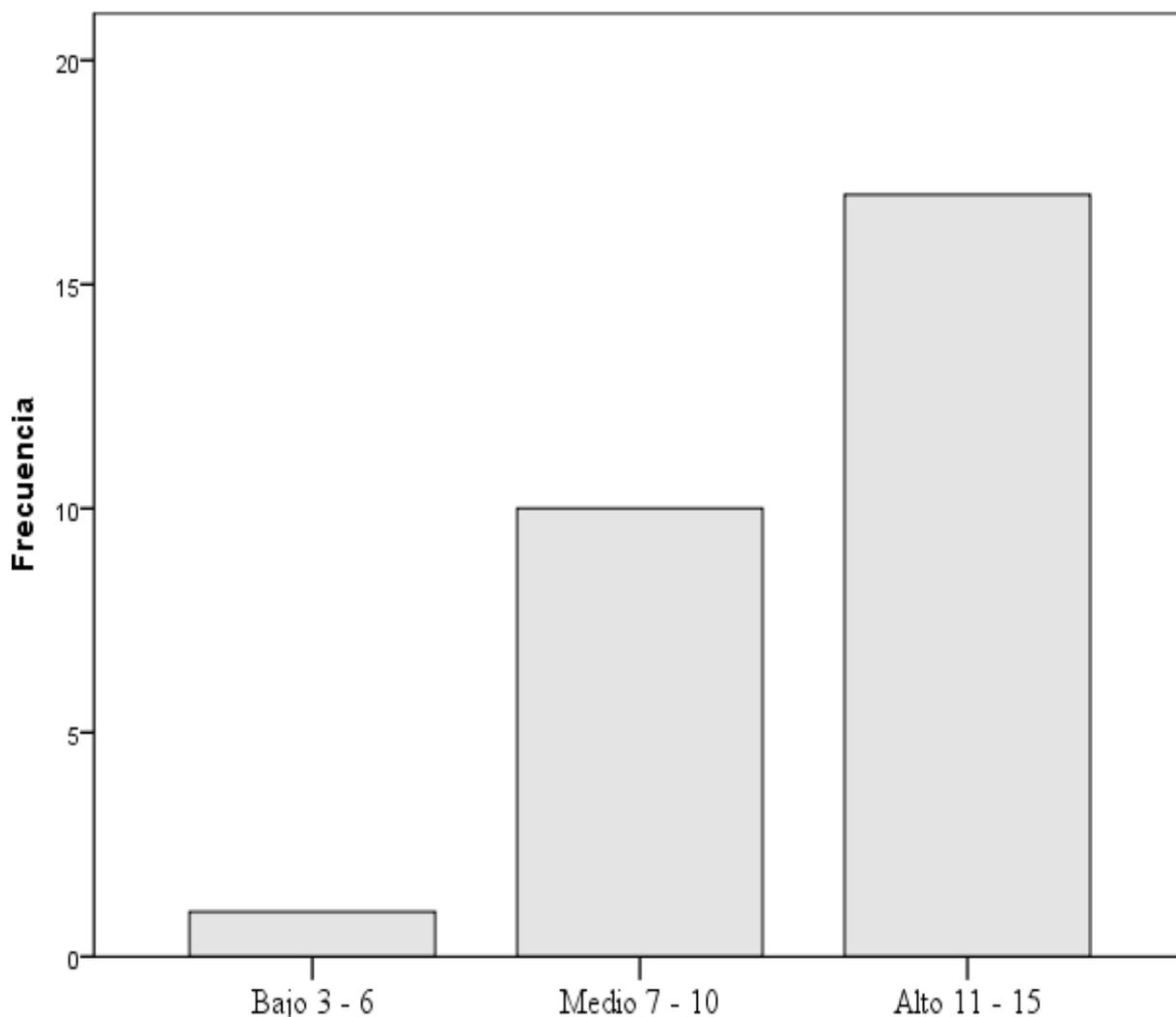


Figura 4. Niveles de eficiencia

Fuente: Elaboración propia.

La dimensión Eficiencia tiene 3 preguntas dentro del cuestionario de encuesta, hemos establecido una escala de tres niveles para esta dimensión siendo éstas: bajo ≤ 6 , medio 7 - 10 y alto 11 - 15. De los 28 datos, el 3,6% de los trabajadores administrativos calificó la dimensión Eficiencia en un nivel bajo, el 35,7% en un nivel medio y el 60,7% en un nivel alto, obteniendo la mayor dispersión en el nivel alto.

Tabla 9
Niveles de Eficacia

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo 3 - 6	3	10,7	10,7	10,7
	Medio 7 - 10	10	35,7	35,7	46,4
	Alto 11 - 15	15	53,6	53,6	100,0
	Total	28	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia.

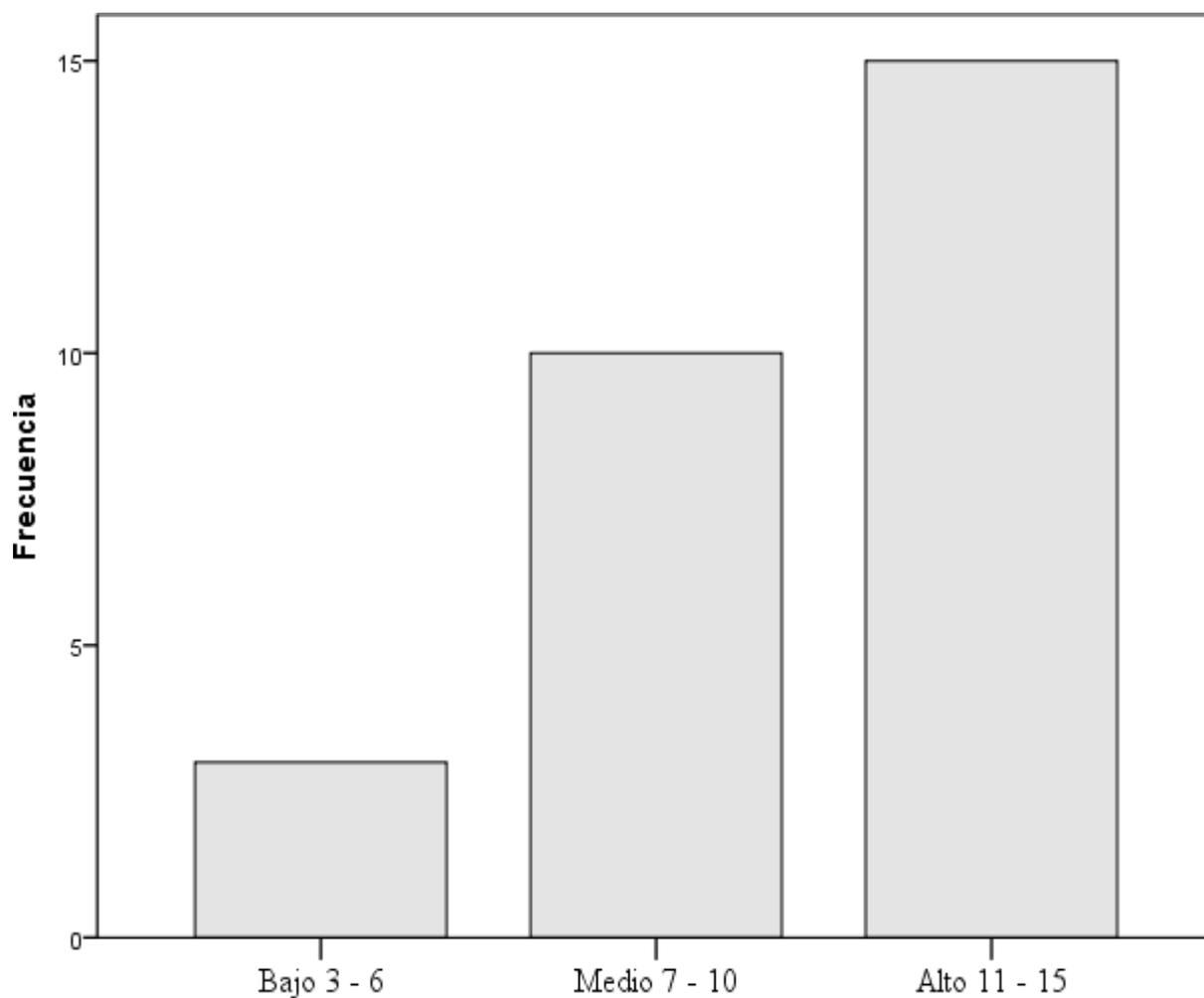


Figura 5. Niveles de eficacia

Fuente: Elaboración propia.

La dimensión Eficacia tiene 3 preguntas dentro del cuestionario de encuesta, hemos establecido una escala de tres niveles para esta dimensión siendo éstas: bajo ≤ 6 , medio 7 - 10 y alto 11 - 15. De los 28 datos, el 10,7% de los trabajadores administrativos calificó la dimensión Eficacia en un nivel bajo, el 35,7% en un nivel medio y el 53,6% en un nivel alto, obteniendo la mayor dispersión en el nivel alto.

Tabla 10
Niveles de Trabajo en equipo

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Medio 7 - 10	7	25,0	25,0	25,0
Alto 11 - 15	21	75,0	75,0	100,0
Total	28	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia.

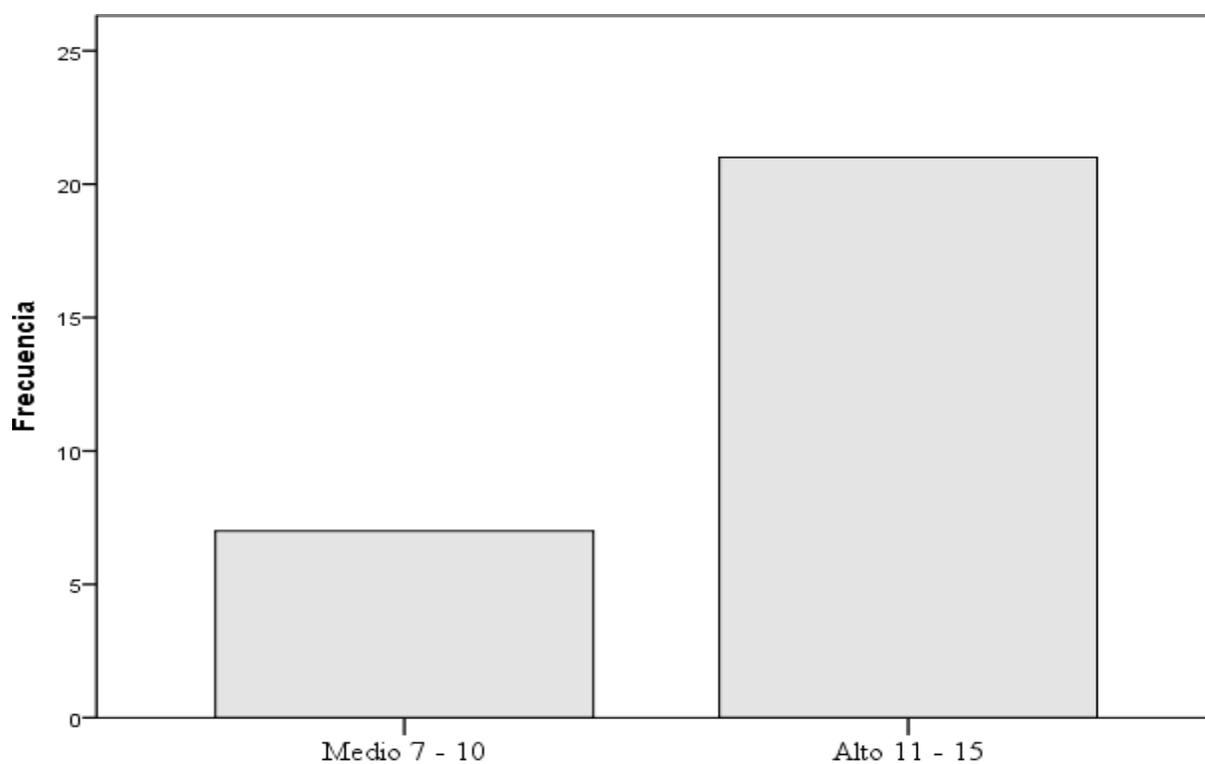


Figura 6. Niveles de trabajo en equipo

Fuente: Elaboración propia.

La dimensión Trabajo en equipo tiene 3 preguntas dentro del cuestionario de encuesta, hemos establecido una escala de tres niveles para esta dimensión siendo éstas: bajo ≤ 6 , medio 7 - 10 y alto 11 - 15. De los 28 datos, el 25,0% de los trabajadores administrativos calificó la dimensión Trabajo en equipo en un nivel medio y el 75,0% en un nivel alto, obteniendo la mayor dispersión en el nivel alto.

4.1.3. Prueba de normalidad.

Planteamos la hipótesis de normalidad:

Ho: La distribución de la muestra sigue una distribución normal.

H1: La distribución de la muestra no sigue una distribución normal.

Establecemos el nivel de significancia:

El nivel de significancia establecido es de 0,05 y el nivel de confianza es de 95%.

Establecemos la regla de decisión:

Si $p < 0,05$: Se rechaza Ho

Si $p > 0,05$: Se acepta Ho

Elección de la prueba estadística:

Como prueba estadística se eligió el Test de Shapiro - Wilk porque es aplicada para muestras menores o iguales a 50 ($n \leq 50$), y en el caso de la presente investigación la muestra es igual a 28.

4.1.3.1. Calcular la nueva significación de las variables Clima laboral y Desempeño de trabajadores.

Al utilizar el SPSS, hallamos las nuevas significancias:

Tabla 11
Prueba de normalidad de las variables Clima laboral y Desempeño de trabajadores

	Shapiro - Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Clima laboral	,956	28	,273
Desempeño de trabajadores	,957	28	,288

Fuente: Elaboración propia.

Decisión:

Nueva significancia de la variable Clima laboral = 0,273

$0,273 > 0,05$ se acepta H_0 , demostrando que la distribución de la muestra sigue una distribución normal.

Nueva significancia de la variable Desempeño de trabajadores = 0,288

$0,288 > 0,05$ se acepta H_0 , demostrando que la distribución de la muestra sigue una distribución normal.

Interpretación:

Tomamos el estadístico de Shapiro - Wilk, porque la muestra es de 28 trabajadores administrativos, el cual muestra unas significancias de ambas variables mayores que 0,05 por lo que se acepta la hipótesis H_0 y se rechaza la hipótesis H_1 , eso indica que la muestra tiene distribución de probabilidad normal, por lo que concluimos con que el análisis debe utilizar pruebas paramétricas.

4.1.3.2. Calcular la nueva significación de las dimensiones de la variable Clima laboral.

Al utilizar el SPSS, hallamos las nuevas significancias:

Tabla 12
Prueba de normalidad de las dimensiones de la variable Clima laboral

	Shapiro - Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Comunicación corporativa	,956	28	,282
Motivación	,969	28	,542
Supervisión y control	,936	28	,085

Fuente: Elaboración propia.

Decisión:

Nueva significancia de la dimensión Comunicación corporativa = 0,282

$0,273 > 0,05$ se acepta H_0 , demostrando que la distribución de la muestra sigue una distribución normal.

Nueva significancia de la dimensión Motivación = 0,542

$0,542 > 0,05$ se acepta H_0 , demostrando que la distribución de la muestra sigue una distribución normal.

Nueva significancia de la dimensión Supervisión y control = 0,085

$0,085 > 0,05$ se acepta H_0 , demostrando que la distribución de la muestra sigue una distribución normal.

Interpretación:

Tomamos el estadístico de Shapiro - Wilk, porque la muestra es de 28 trabajadores administrativos, el cual muestra unas significancias de las dimensiones de la variable Clima laboral mayores que 0,05 por lo que se acepta la hipótesis H_0 y se rechaza la hipótesis H_1 , eso indica que la muestra tiene distribución de probabilidad normal, por lo que concluimos con que el análisis debe utilizar pruebas paramétricas.

4.1.3.3. Calcular la nueva significación de las dimensiones de la variable

Desempeño de trabajadores.

Al utilizar el SPSS, hallamos las nuevas significancias:

Tabla 13

Prueba de normalidad de las dimensiones de la variable Desempeño de trabajadores

	Shapiro - Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Eficiencia	,927	28	,053
Eficacia	,945	28	,148
Trabajo en equipo	,927	28	,051

Fuente: Elaboración propia.

Decisión:

Nueva significancia de la dimensión Eficiencia = 0,053

$0,053 > 0,05$ se acepta H_0 , demostrando que la distribución de la muestra sigue una distribución normal.

Nueva significancia de la dimensión Eficacia = 0,148

$0,148 > 0,05$ se acepta H_0 , demostrando que la distribución de la muestra sigue una distribución normal.

Nueva significancia de la dimensión Trabajo en equipo = 0,051

$0,051 > 0,05$ se acepta H_0 , demostrando que la distribución de la muestra sigue una distribución normal.

Interpretación:

Tomamos el estadístico de Shapiro - Wilk, porque la muestra es de 28 trabajadores administrativos, el cual muestra unas significancias de las dimensiones de la variable Desempeño de trabajadores mayores que 0,05 por lo que se acepta la hipótesis H_0 y se rechaza la hipótesis H_1 , eso indica que la muestra tiene distribución de probabilidad normal, por lo que concluimos con que el análisis debe utilizar pruebas paramétricas.

4.2. Contrastación de hipótesis

4.2.1. Hipótesis general.

Formulación de hipótesis para contrastar:

H_1 : El clima laboral se relaciona significativamente con el desempeño de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Jamalca - Provincia de Utcubamba - Región Amazonas en el 2023.

H_0 : El clima laboral no se relaciona significativamente con el desempeño de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Jamalca - Provincia de Utcubamba - Región Amazonas en el 2023.

Establecer el nivel de significancia:

El nivel de significancia establecido fue de 0,05. Si el valor P es inferior al nivel de significación, entonces se rechaza la H0. El resultado será más significativo cuanto menor sea el valor P.

Elección de la prueba estadística:

Debido a que la distribución de la muestra sigue una distribución normal, se eligió el modelo de correlación de Pearson como prueba estadística para poder establecer si existe una relación entre el clima laboral y el desempeño de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Jamalca - Provincia de Utcubamba - Región Amazonas en el 2023, y que dicha relación no se debe al azar, sino que es una relación estadísticamente significativa.

Tabla 14
Correlación entre ambas variables

		Clima laboral	Desempeño de trabajadores
Clima laboral	Correlación de Pearson	1	,632*
	Sig. (bilateral)		,000
	N	28	28
Desempeño de trabajadores	Correlación de Pearson	,632*	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	28	28

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Fuente: Elaboración propia.

Se halló una correlación de 0,632 y un Valor $p = 0,000$

Toma de la decisión:

Como regla de decisión se estableció que si el valor $p < 0,05$ se acepta H1 y se rechaza H0. Como el valor $p = 0,000$ y $0,000 < 0,05$ se acepta la H1 y se rechaza la H0.

Interpretación del p-valor:

Como el valor $p = 0,000$ y $0,000 < 0,05$ se afirma, con un 95% de confianza, que el clima laboral se relaciona con el desempeño de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Jamalca - Provincia de Utcubamba - Región Amazonas en el 2023, obteniendo una correlación positiva moderada de 0,632.

Conclusión:

Se demostró que la hipótesis alterna es verdadera al hallar el valor $p = 0,000$ y ser menor a 0,05 teniendo una correlación positiva moderada de 0,632 por lo que se acepta H_1 , por lo tanto, se puede afirmar que el clima laboral se relaciona con el desempeño de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Jamalca - Provincia de Utcubamba - Región Amazonas en el 2023.

4.2.2. Hipótesis específica 1.

Formulación de hipótesis para contrastar:

H_1 : La comunicación corporativa se relaciona significativamente con el desempeño de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Jamalca - Provincia de Utcubamba - Región Amazonas en el 2023.

H_0 : La comunicación corporativa no se relaciona significativamente con el desempeño de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Jamalca - Provincia de Utcubamba - Región Amazonas en el 2023.

Establecer el nivel de significancia:

El nivel de significancia establecido fue de 0,05. Si el valor P es inferior al nivel de significación, entonces se rechaza la H0. El resultado será más significativo cuanto menor sea el valor P.

Elección de la prueba estadística:

Debido a que la distribución de la muestra sigue una distribución normal, se eligió el modelo de correlación de Pearson como prueba estadística para poder establecer si existe una relación entre la comunicación corporativa y el desempeño de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Jamalca - Provincia de Utcubamba - Región Amazonas en el 2023, y que dicha relación no se debe al azar, sino que es una relación estadísticamente significativa.

Tabla 15

Correlación entre la comunicación corporativa y el desempeño de trabajadores

		Comunicación corporativa	Desempeño de trabajadores
Comunicación corporativa	Correlación de Pearson	1	,671**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	28	28
Desempeño de trabajadores	Correlación de Pearson	,671**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	28	28

** La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Fuente: Elaboración propia.

Se halló una correlación de 0,671 y un Valor p = 0,000

Toma de la decisión:

Como regla de decisión se estableció que si el valor $p < 0,05$ se acepta $H1$ y se rechaza $H0$. Como el valor $p = 0,000$ y $0,000 < 0,05$ se acepta la $H1$ y se rechaza la $H0$.

Interpretación del p-valor:

Como el valor $p = 0,000$ y $0,000 < 0,05$ se afirma, con un 95% de confianza, que la comunicación corporativa se relaciona con el desempeño de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Jamalca - Provincia de Utcubamba - Región Amazonas en el 2023, obteniendo una correlación positiva moderada de 0,671.

Conclusión:

Se demostró que la hipótesis alterna es verdadera al hallar el valor $p = 0,000$ y ser menor a 0,05 teniendo una correlación positiva moderada de 0,671 por lo que se acepta $H1$, por lo tanto, se puede afirmar que la comunicación corporativa se relaciona con el desempeño de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Jamalca - Provincia de Utcubamba - Región Amazonas en el 2023.

4.2.3. Hipótesis específica 2.

Formulación de hipótesis para contrastar:

$H1$: La motivación se relaciona significativamente con el desempeño de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Jamalca - Provincia de Utcubamba - Región Amazonas en el 2023.

H0: La motivación no se relaciona significativamente con el desempeño de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Jamalca - Provincia de Utcubamba - Región Amazonas en el 2023.

Establecer el nivel de significancia:

El nivel de significancia establecido fue de 0,05. Si el valor P es inferior al nivel de significación, entonces se rechaza la H0. El resultado será más significativo cuanto menor sea el valor P.

Elección de la prueba estadística:

Debido a que la distribución de la muestra sigue una distribución normal, se eligió el modelo de correlación de Pearson como prueba estadística para poder establecer si existe una relación entre la motivación y el desempeño de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Jamalca - Provincia de Utcubamba - Región Amazonas en el 2023, y que dicha relación no se debe al azar, sino que es una relación estadísticamente significativa.

Tabla 16

Correlación entre la motivación y el desempeño de trabajadores

		Motivación	Desempeño de trabajadores
Motivación	Correlación de Pearson	1	,450*
	Sig. (bilateral)		,016
	N	28	28
Desempeño de trabajadores	Correlación de Pearson	,450*	1
	Sig. (bilateral)	,016	
	N	28	28

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Fuente: Elaboración propia.

Se halló una correlación de 0,450 y un Valor $p = 0,016$

Toma de la decisión:

Como regla de decisión se estableció que si el valor $p < 0,05$ se acepta H_1 y se rechaza H_0 . Como el valor $p = 0,001$ y $0,016 < 0,05$ se acepta la H_1 y se rechaza la H_0 .

Interpretación del p-valor:

Como el valor $p = 0,016$ y $0,016 < 0,05$ se afirma, con un 95% de confianza, que la motivación se relaciona con el desempeño de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Jamalca - Provincia de Utcubamba - Región Amazonas en el 2023, obteniendo una correlación positiva moderada de 0,450.

Conclusión:

Se demostró que la hipótesis alterna es verdadera al hallar el valor $p = 0,016$ y ser menor a 0,05 teniendo una correlación positiva moderada de 0,450 por lo que se acepta H_1 , por lo tanto, se puede afirmar que la motivación se relaciona con el desempeño de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Jamalca - Provincia de Utcubamba - Región Amazonas en el 2023.

4.2.4. Hipótesis específica 3.

Formulación de hipótesis para contrastar:

H_1 : La supervisión y control se relaciona significativamente con el desempeño de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Jamalca - Provincia de Utcubamba - Región Amazonas en el 2023.

H0: La supervisión y control no se relaciona significativamente con el desempeño de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Jamalca - Provincia de Utcubamba - Región Amazonas en el 2023.

Establecer el nivel de significancia:

El nivel de significancia establecido fue de 0,05. Si el valor P es inferior al nivel de significación, entonces se rechaza la H0. El resultado será más significativo cuanto menor sea el valor P.

Elección de la prueba estadística:

Debido a que la distribución de la muestra sigue una distribución normal, se eligió el modelo de correlación de Pearson como prueba estadística para poder establecer si existe una relación entre la supervisión y control y el desempeño de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Jamalca - Provincia de Utcubamba - Región Amazonas en el 2023, y que dicha relación no se debe al azar, sino que es una relación estadísticamente significativa.

Tabla 17

Correlación entre la supervisión y control y el desempeño de trabajadores

		Supervisión y control	Desempeño de trabajadores
Supervisión y control	Correlación de Pearson	1	,347
	Sig. (bilateral)		,018
	N	28	28
Desempeño de trabajadores	Correlación de Pearson	,347	1
	Sig. (bilateral)	,018	
	N	28	28

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Fuente: Elaboración propia.

Se halló una correlación de 0,347 y un Valor $p = 0,018$

Toma de la decisión:

Como regla de decisión se estableció que si el valor $p < 0,05$ se acepta H_1 y se rechaza H_0 . Como el valor $p = 0,018$ y $0,018 < 0,05$ se acepta la H_1 y se rechaza la H_0 .

Interpretación del p-valor:

Como el valor $p = 0,018$ y $0,018 < 0,05$ se afirma, con un 95% de confianza, que la supervisión y control se relaciona con el desempeño de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Jamalca - Provincia de Utcubamba - Región Amazonas en el 2023, obteniendo una correlación positiva baja de 0,347.

Conclusión:

Se demostró que la hipótesis alterna es verdadera al hallar el valor $p = 0,018$ y ser menor a 0,05 teniendo una correlación positiva baja de 0,347 por lo que se acepta H_1 , por lo tanto, se puede afirmar que la supervisión y control se relaciona con el desempeño de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Jamalca - Provincia de Utcubamba - Región Amazonas en el 2023.

Capítulo V. Discusión

5.1. Discusión de resultados

En la realización de la discusión de los resultados, se tomó en cuenta las investigaciones que se consideraron como la base y antecedentes de esta investigación y a las conclusiones a las que llegaron sus diferentes autores.

La presente investigación demuestra estadísticamente que existe una relación positiva moderada entre el clima laboral y el desempeño de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Jamalca - Provincia de Utcubamba - Región Amazonas en el 2023, con un 95% de probabilidad, un coeficiente de 0,632 y una significancia de 0,000 coincidiendo con la investigación de Meza (2018), en su tesis titulada “Clima organizacional y desempeño laboral en empleados de la Universidad Linda Vista, en Chiapas” quien concluyó que sí existe relación entre el clima organizacional y el desempeño, hallando una correlación positiva entre ambas variables ($r=0,569$, $p= 0,000$) indicando que cuanto mejor sea el clima organizacional en la Universidad Linda Vista, tanto mejor será el desempeño laboral; y con la de López (2021) con su investigación titulada “Clima organizacional y desempeño laboral: propuesta metodológica para la Universidad Politécnica Salesiana Sede Guayaquil”, quien concluye que si existe una correlación positiva entre las variables, es decir, si aumenta el clima organizacional también aumenta el desempeño laboral del personal administrativo de la UPS Sede Guayaquil.

La presente investigación coincide con la investigación de Díaz (2019) quien realizó una investigación llamada “Cultura organizacional y desempeño laboral de los empleados de institución de educación media superior en los Municipios de Bochil y Jitotol, Chiapas, México”, determinando que, existe una correlación positiva moderada entre la cultura

organizacional y el desempeño laboral de los empleados de instituciones de educación media superior en los Municipios de Bochil y Jitotol, Chiapas, México.

Con la investigación de Santamaría (2020) titulada “Incidencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Datapro S.A.” y con la de Zans (2017) coincidimos con que el clima organizacional guarda relación positiva directa con el desempeño laboral de los colaboradores de las organizaciones, esto se determinó mediante los resultados estadísticos sobre las variables y sus dimensiones, por lo que consideran que se debe cultivar un buen clima organizacional.

Con la investigación de Mendoza (2021) titulada “Clima organizacional y desempeño laboral del personal de una empresa de capacitación del Perú, Lima 2021” coincidimos en que se demostró que existe relación entre clima organizacional y el desempeño laboral del personal de una empresa donde obtuvo un coeficiente de correlación de Rho Spearman de 0,826 y nivel de error de 0,01; y con la de Pachas (2018) titulada “Relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Alto Larán, provincia de Chíncha” coincidimos con que el clima organizacional tiene relación directa con el desempeño laboral que presentan los trabajadores determinándose que existe correlación estadísticamente significativa de 0,823 (rho de Pearson).

Con Ruiz (2021), quien desarrolló una tesis llamada “Clima organizacional y su relación con el desempeño de los servidores civiles del Hospital Luis Heysen Inchaustegi – ESSALUD, Lambayeque – Perú, 2019”, Santamaría (2021) quien realizó una investigación titulada “Clima organizacional y desempeño laboral en trabajadores de la municipalidad distrital de Mochumí” y con Romero y Tamayo (2019) quienes realizaron el trabajo de investigación titulado “El clima laboral y el desempeño de los colaboradores de la Superintendencia de Mercado de Valores, Miraflores enero - agosto 2018” coincidimos con que existe relación directa y positiva entre el clima laboral y el desempeño de los empleados,

Ruiz obtuvo un $p = 0,005 < 0,05$ y, por tanto, a ese nivel de significancia existe correlación entre ambas variables; y Romero y Tamayo obtuvieron una correlación positiva moderada de 0,668.

Capítulo VI. Conclusiones y recomendaciones

6.1. Conclusiones

Podemos afirmar que el clima laboral se relaciona con el desempeño de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Jamalca - Provincia de Utcubamba - Región Amazonas en el 2023, debido a que los resultados que obtuvimos demuestran, con un 95% de probabilidad, que si existe una correlación positiva moderada entre ambas variables ($R= 0,632$; $p=0,000 < 0,05$).

Podemos afirmar que la comunicación corporativa se relaciona con el desempeño de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Jamalca - Provincia de Utcubamba - Región Amazonas en el 2023, debido a que los resultados que obtuvimos demuestran, con un 95% de probabilidad, que si existe una correlación positiva moderada de 0,671 entre ambos.

Podemos afirmar que la motivación se relaciona con el desempeño de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Jamalca - Provincia de Utcubamba - Región Amazonas en el 2023, debido a que los resultados que obtuvimos demuestran, con un 95% de probabilidad, que si existe una correlación positiva moderada de 0,450 entre ambos.

Podemos afirmar que la supervisión y control se relaciona con el desempeño de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Jamalca - Provincia de Utcubamba - Región Amazonas en el 2023, debido a que los resultados que obtuvimos demuestran, con un 95% de probabilidad, que si existe una correlación positiva baja de 0,347 entre ambos.

6.2. Recomendaciones

Debido a que se llegó a la conclusión de que el clima laboral se relaciona con el desempeño de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Jamalca - Provincia de Utcubamba - Región Amazonas en el 2023, se recomienda diseñar y gestionar estrategias para mejorar el clima laboral y el desempeño de los trabajadores, de tal manera que permita mejorar los servicios que ofrece la municipalidad a la comunidad. Es importante resaltar la importancia de desarrollar un buen clima laboral, debido a que es un factor clave en la municipalidad.

Debido a que se llegó a la conclusión de que la comunicación corporativa se relaciona con el desempeño de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Jamalca - Provincia de Utcubamba - Región Amazonas en el 2023, se recomienda fortalecer el diálogo, facilitar la comunicación interna, la generación de nuevas ideas y la cooperación entre los trabajadores con el fin de crear lazos entre los trabajadores y se sientan cómodos para expresarse.

Debido a que se llegó a la conclusión de que la motivación se relaciona con el desempeño de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Jamalca - Provincia de Utcubamba - Región Amazonas en el 2023, se recomienda realizar charlas motivacionales, fortalecer la confianza y el compromiso institucional, así como también tener un plan de mejoras de condiciones de trabajo que incluyan incentivos a base de logros y reconocimientos por cumplimiento de objetivos con lo cual se obtendrán desempeños más satisfactorios por parte de los trabajadores. Además, que las autoridades promuevan programas de capacitación tanto para el clima laboral como para mejorar el desempeño de sus

trabajadores, haciéndolos más competitivos, aumentando su productividad con lo cual brindarán un mejor servicio.

Debido a que se llegó a la conclusión de que la supervisión y control se relaciona con el desempeño de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Jamalca - Provincia de Utcubamba - Región Amazonas en el 2023, se recomienda evaluar periódicamente el desempeño laboral para reforzar y mejorar la prestación de servicios y productividad de los trabajadores de la municipalidad. Estas evaluaciones deben contener indicadores de desempeño y de competencias que permitan tener un mayor control de las metas que los trabajadores van alcanzando. Los supervisores de cada área deben brindar apoyo y guía para tener una mejor relación con sus trabajadores, mejorando el clima laboral, con lo cual también mejorará el desempeño laboral.

Capítulo VII. Referencias

7.1. Fuentes bibliográficas

- Araujo, L. (2019). *Clima organizacional y desempeño laboral del personal administrativo de la Dirección Regional de Transportes – Región Junín - Período 2018* (Tesis de posgrado). Centro de Altos Estudios Nacionales, Lima, Perú.
- Artadi, R. y Saavedra, G. (2018). *Clima organizacional y rendimiento laboral de los trabajadores de la empresa NSF INASSA S.A.C., 2018* (Tesis de pregrado). Universidad Inca Garcilaso de la Vega, Lima, Perú.
- Atiquipa, L. y Jaimes, F. (2017). *Clima laboral en relación al desempeño laboral en el Centro Materno Infantil Dr. Enrique Martín Altuna., Puente Piedra.2015* (Tesis de posgrado). Universidad César Vallejo, Trujillo, Perú.
- Bohórquez, K. (2015). *La cultura organizacional y el desempeño laboral en el laboratorio clínico del Hospital Básico San Miguel* (Tesis de posgrado). Universidad Técnica de Ambato, Ambato, Ecuador.
- Campos, M. y Ruesta, S. (2018). *Clima laboral y desempeño laboral en los trabajadores de la autoridad administrativa del agua Huarney Chicama-2018* (Tesis de pregrado). Universidad César Vallejo, Chimbote, Perú.
- Contreras, R. (2017). *Clima organizacional y desempeño laboral en trabajadores de la Municipalidad de Mi Perú, 2017* (Tesis de posgrado). Universidad César Vallejo, Lima, Perú.
- Díaz, K. (2019). *Cultura organizacional y desempeño laboral de los empleados de instituciones de educación media superior en los Municipios de Bochil y Jitotol, Chiapas, México* (Tesis de posgrado). Universidad de Montemorelos, Nuevo León, México.

- Huaripoma, M. y Rosado, P. (2018). *Relación entre el clima laboral y el desempeño laboral en los trabajadores de contrato administrativo de servicios en una entidad pública del Cercado de Lima 2017* (Tesis de pregrado). Universidad San Ignacio de Loyola, Lima, Perú.
- Hodgetts, R y Altman, S. (2003). *Comportamiento en las organizaciones*. México D.F., México: Interamericana.
- Joyo, C. (2019). *Influencia del clima laboral en el desempeño de los trabajadores de la gerencia comercial de Electrosur S.A., Tacna, 2019* (Tesis de pregrado). Universidad Privada de Tacna, Tacna, Perú.
- López, A. (2021). *Clima organizacional y desempeño laboral: propuesta metodológica para la Universidad Politécnica Salesiana Sede Guayaquil* (Tesis de posgrado). Universidad Politécnica Salesiana Sede Guayaquil, Guayaquil, Ecuador.
- Mejía, D. (2017). *Clima organizacional y desempeño laboral en Administrativos del I.S.T.P. USSUMIN – Trujillo - 2017* (Tesis de posgrado). Universidad César Vallejo, Trujillo, Perú.
- Mendoza, J. (2021). *Clima organizacional y desempeño laboral del personal de una empresa de Capacitación del Perú, Lima 2021* (Tesis de posgrado). Universidad Peruana de Las Américas, Lima, Perú.
- Meza, E. (2018). *Clima organizacional y desempeño laboral en empleados de la Universidad Linda Vista, en Chiapas* (Tesis de posgrado). Universidad de Montemorelos, Nuevo León, México.
- Ochoa, A. y Vicuña, C. (2021). *Clima organizacional y desempeño laboral en la empresa de transportes Shon's* (Tesis de pregrado). Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú.

- Pachas, L. (2018). *Relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Alto Larán, provincia de Chíncha* (Tesis de posgrado). Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle, Lima, Perú.
- Peralta, P. (2019). *Clima organizacional y desempeño laboral en los empleados de una empresa de Outsourcing en Lima - Perú* (Tesis de pregrado). Universidad de Piura, Piura Perú.
- Robbins, S. y Coulter, M. (2013). *Administración*. México D.F., México: Pearson.
- Romero, C. y Tamayo, Ñ. (2019). *El clima laboral y el desempeño de los colaboradores de la Superintendencia de Mercado de Valores, Miraflores enero - agosto 2018* (Tesis de pregrado). Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle, Lima, Perú.
- Romero, M. (2022). *Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores en una entidad pública de Huarmaca, 2022* (Tesis de posgrado). Universidad César Vallejo, Piura, Perú.
- Ruiz, N. (2021). *Clima organizacional y su relación con el desempeño de los servidores civiles del Hospital Luis Heysen Inchaustegi – ESSALUD, Lambayeque – Perú, 2019*. (Tesis de pregrado). Universidad del Pacífico, Lima, Perú.
- Santamaría, G. (2021). *Clima organizacional y desempeño laboral en trabajadores de la municipalidad distrital de Mochumí* (Tesis de posgrado). Universidad César Vallejo, Chiclayo, Perú.
- Santamaría, J. (2020). *Incidencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Datapro S.A.* (Tesis de posgrado). Universidad Andina Simón Bolívar, Quito, Ecuador.

- Torres, P. (2018). *Clima organizacional y desempeño laboral en trabajadores de la Municipalidad Provincial de Lamas en el año 2017* (Tesis de pregrado). Universidad César Vallejo, Tarapoto, Perú.
- Trinidad, M. (2019). *Sistema de Información Gerencial y la Gestión Administrativa de la Institución Educativa Honores del distrito de San Martín de Porres, 2018* (tesis de posgrado). Universidad Peruana de las Américas, Lima, Perú.
- Zans, A. (2017). *Clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos y docentes de la Facultad Regional Multidisciplinaria de Matagalpa, UNAN – Managua en el período 2016* (Tesis de posgrado). Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua, Matagalpa, Nicaragua.

ANEXOS

Anexo N°1: Matriz de consistencia

CLIMA LABORAL Y EL DESEMPEÑO DE LOS TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE JAMALCA – PROVINCIA DE UTCUBAMBA – REGIÓN AMAZONAS 2023

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	METODO Y TECNICAS
<p><u>Problema General</u> ¿Existe relación entre el clima laboral y el desempeño de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Jamalca - Provincia de Utcubamba - Región Amazonas en el 2023?</p>	<p><u>Objetivos General</u> Determinar la relación que existe entre el clima laboral y el desempeño de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Jamalca - Provincia de Utcubamba - Región Amazonas en el 2023.</p>	<p><u>Hipótesis General</u> El clima laboral se relaciona significativamente con el desempeño de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Jamalca - Provincia de Utcubamba - Región Amazonas en el 2023.</p>	<p>Clima laboral (X)</p>	<p>X.1.- Comunicación corporativa.</p> <p>X.2.- Motivación.</p> <p>X.3.- Supervisión y control.</p>	<p>X.1.1.- Canales de comunicación.</p> <p>X.1.2.- Acceso a la información.</p> <p>X.1.3.- Comunicación interna.</p> <p>X.2.1.- Incentivos monetarios.</p> <p>X.2.2.- Medio ambiente donde se realiza el trabajo.</p> <p>X.2.3.- Beneficios y reconocimientos que recibe el trabajador.</p> <p>X.3.1.- Niveles de accesibilidad.</p> <p>X.3.2.- Evaluación.</p> <p>X.3.3.- Autorización.</p>	<p>Población: 28 Trabajadores de la municipalidad.</p> <p>Muestra: 28 Trabajadores de la municipalidad.</p> <p>Nivel de la investigación: Correlacional.</p> <p>Tipo de investigación: La presente investigación desarrolla un estudio de tipo aplicado.</p> <p>Método de la investigación: Deductivo.</p> <p>Diseño de la investigación: No experimental de tipo Transversal.</p>
<p><u>Problemas Específicos</u></p> <p>1. ¿Existe relación entre la comunicación corporativa y el desempeño de los trabajadores administrativos de la</p>	<p><u>Objetivos Específicos</u></p> <p>1. Determinar la relación que existe entre la comunicación corporativa y el desempeño de los trabajadores</p>	<p><u>Hipótesis Específicos</u></p> <p>1. La comunicación corporativa se relaciona significativamente con el desempeño de los trabajadores administrativos de la</p>	<p>Desempeño de trabajadores (Y)</p>	<p>Y.1.- Eficiencia.</p>	<p>Y.1.1.- Nivel de adaptabilidad del trabajador.</p> <p>Y.1.2.- Responsabilidad del personal.</p> <p>Y.1.3.- Destrezas.</p>	

<p>Municipalidad Distrital de Jamalca - Provincia de Utcubamba - Región Amazonas en el 2023?</p> <p>2. ¿Existe relación entre la motivación y el desempeño de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Jamalca - Provincia de Utcubamba - Región Amazonas en el 2023?</p> <p>3. ¿Existe relación entre la supervisión y control y el desempeño de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Jamalca - Provincia de Utcubamba - Región Amazonas en el 2023?</p>	<p>administrativos de la Municipalidad Distrital de Jamalca - Provincia de Utcubamba - Región Amazonas en el 2023.</p> <p>2. Determinar la relación que existe entre la motivación y el desempeño de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Jamalca - Provincia de Utcubamba - Región Amazonas en el 2023.</p> <p>3. Determinar la relación que existe entre la supervisión y control y el desempeño de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Jamalca - Provincia de Utcubamba - Región Amazonas en el 2023.</p>	<p>Municipalidad Distrital de Jamalca - Provincia de Utcubamba - Región Amazonas en el 2023.</p> <p>2. La motivación se relaciona significativamente con el desempeño de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Jamalca - Provincia de Utcubamba - Región Amazonas en el 2023.</p> <p>3. La supervisión y control se relaciona significativamente con el desempeño de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Jamalca - Provincia de Utcubamba - Región Amazonas en el 2023.</p>		<p>Y.2.- Eficacia.</p> <p>Y.3.- Trabajo en equipo.</p>	<p>Y.2.1.- Metas logradas. Y.2.2.- Cumplimiento de tareas asignadas. Y.2.3.- Conocimiento dentro del puesto de trabajo.</p> <p>Y.3.1.- Proactividad. Y.3.2.- Comportamiento. Y.3.3.- Aptitudes.</p>	<p>Estadístico de prueba: Pearson</p> <p>Instrumento: Cuestionario de encuesta.</p>
---	---	---	--	--	---	---

Anexo N°2: Instrumento de recolecta de datos



UNIVERSIDAD NACIONAL

“JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN”

FACULTAD INGENIERÍA INDUSTRIAL,
SISTEMAS E INFORMÁTICA

Escuela Profesional de Ingeniería Industrial

Cuestionario para medir la relación entre el clima laboral y el desempeño de los trabajadores administrativos de la
Municipalidad Distrital de Jamalca - Provincia de Utcubamba - Región Amazonas en el 2023.

Estimado (a) trabajador, esperamos tu colaboración respondiendo con responsabilidad y honestidad, el presente cuestionario. Se agradece no dejar ninguna pregunta sin contestar.

El objetivo es, recopilar información, para conocer el clima laboral y su relación con el desempeño de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Jamalca - Provincia de Utcubamba - Región Amazonas en el 2023.

Instrucciones: Lea cuidadosamente las preguntas y marque con un aspa(x) la escala que crea conveniente.

Escala valorativa.

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

CLIMA LABORAL (X)						
N°	X.1.- Comunicación corporativa	1	2	3	4	5
1	X1.1.- ¿ Existen suficientes canales de comunicación dentro de la Municipalidad Distrital de Jamalca?					
2	X1.2.- ¿Es posible la interacción con personas de mayor jerarquía?					
3	X1.3.- ¿La Municipalidad Distrital de Jamalca fomenta y promueve la comunicación interna?					
	X.2.- Motivación					
4	X2.1.- ¿Recibe un salario y trato justo por parte de su superior?					
5	X2.2.- ¿El medio ambiente le permite desenvolverse adecuadamente en su trabajo?					
6	X2.3.- ¿En la Municipalidad Distrital de Jamalca expresan reconocimiento a los trabajadores por sus logros?					
	X.3.- Supervisión y control					

7	X3.1.- ¿En la Municipalidad Distrital de Jamalca se realiza una supervisión permanente para evaluar si cumplió con lo planificado?					
8	X3.2.- ¿Se dispone de un sistema para la supervisión y control de las actividades?					
9	X3.3.- ¿Su supervisor le brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan al realizar su trabajo?					
DESEMPEÑO DE TRABAJADORES (Y)						
	Y.1.- Eficiencia					
10	Y1.1.- ¿Usted se adapta fácilmente a los cambios en su centro de trabajo?					
11	Y1.2.- ¿Usted cumple eficientemente las tareas o trabajos encomendados?					
12	Y1.3.- ¿Hace uso adecuado de los recursos para la realización de su trabajo?					
	Y.2.- Eficacia					
13	Y2.1.- ¿ En la Municipalidad Distrital de Jamalca se valora las metas logradas?					
14	Y2.2.- ¿Usted logra con eficacia su trabajo encomendado dentro de los plazos establecidos?					
15	Y2.3.- ¿Usted cuenta con el conocimiento necesario para desarrollar su trabajo con calidad?					
	Y.3.- Trabajo en equipo					
16	Y3.1.- ¿Se identifica fácilmente con los objetivos del equipo de trabajo?					
17	Y3.2.- ¿Existen discusiones permanentes entre compañeros de trabajo?					
18	Y3.3.- ¿Tiene aptitud para integrarse a grupos de trabajo?					

Muchas gracias por tu colaboración

Anexo N°3: Fichas de validación de juicio de expertos.

INFORME DE JUICIO DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN PARA MEDIR EL CLIMA LABORAL Y EL DESEMPEÑO DE LOS TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS

TÍTULO: CLIMA LABORAL Y EL DESEMPEÑO DE LOS TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE JAMALCA – PROVINCIA DE UTCUBAMBA – REGIÓN AMAZONAS 2023

AUTORAS DEL INSTRUMENTO: LISSET VÁSQUEZ VERA Y JOSELY DEL CARMEN ZUMAETA PÉREZ

I. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 - 20				Regular 21 - 40				Bueno 41 - 60				Muy Bueno 61 - 80				Excelente 81 - 100			
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
1. Claridad	Esta formulado con lenguaje apropiado																			X	
2. Objetividad	Está expresado en hechos observables																			X	
3. Actualidad	Adecuado al avance de la tecnología.																			X	
4. Organización	Existe una organización lógica																			X	
5. Suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad																			X	
6. Intencionalidad	Adecuado para valorar los aspectos del clima laboral y el desempeño de los trabajadores																			X	
7. Consistencia	Basado en aspectos teóricos – científicos.																			X	
8. Coherencia	Establece coherencia entre las variables y los indicadores																			X	
9. Metodología	La estrategia responde a los objetivos																			X	
10. Pertinencia	Es útil y adecuado para la investigación																			X	

II. OPINIÓN DE APLICABILIDAD: Proceda a su aplicación.

III. PROMEDIO DE VALORACIÓN: 88,5

Lugar y fecha: Lima, 27 de marzo del 2023



Firma del Experto Informante

Apellidos y nombres: Figuroa Revilla, Jorge Martín

DNI N°066722809

INFORME DE JUICIO DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN PARA MEDIR EL CLIMA LABORAL Y EL DESEMPEÑO DE LOS TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS

TÍTULO: CLIMA LABORAL Y EL DESEMPEÑO DE LOS TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE JAMALCA – PROVINCIA DE UTCUBAMBA – REGIÓN AMAZONAS 2023

AUTORAS DEL INSTRUMENTO: LISSET VÁSQUEZ VERA Y JOSELY DEL CARMEN ZUMAETA PÉREZ

I. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 - 20				Regular 21 - 40				Bueno 41 - 60				Muy Bueno 61 - 80				Excelente 81 - 100			
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
1. Claridad	Esta formulado con lenguaje apropiado																		X		
2. Objetividad	Está expresado en hechos observables																		X		
3. Actualidad	Adecuado al avance de la tecnología.																		X		
4. Organización	Existe una organización lógica																		X		
5. Suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad																	X			
6. Intencionalidad	Adecuado para valorar los aspectos del clima laboral y el desempeño de los trabajadores																			X	
7. Consistencia	Basado en aspectos teóricos – científicos.																		X		
8. Coherencia	Establece coherencia entre las variables y los indicadores																			X	
9. Metodología	La estrategia responde a los objetivos																		X		
10. Pertinencia	Es útil y adecuado para la investigación																		X		

II. OPINIÓN DE APLICABILIDAD: Proceda a su aplicación.

III. PROMEDIO DE VALORACIÓN: 90,5

Lugar y fecha: Huacho, 27 de marzo del 2023



Firma del Experto Informante

Apellidos y nombres: Garrido Oyola, José Antonio

DNI N°15725918

INFORME DE JUICIO DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN PARA MEDIR EL CLIMA LABORAL Y EL DESEMPEÑO DE LOS TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS

TÍTULO: CLIMA LABORAL Y EL DESEMPEÑO DE LOS TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE JAMALCA – PROVINCIA DE UTCUBAMBA – REGIÓN AMAZONAS 2023

AUTORAS DEL INSTRUMENTO: LISSET VÁSQUEZ VERA Y JOSELY DEL CARMEN ZUMAETA PÉREZ

I. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 - 20				Regular 21 - 40				Bueno 41 - 60				Muy Bueno 61 - 80				Excelente 81 - 100			
		0 5	6 10	11 15	16 20	21 25	26 30	31 35	36 40	41 45	46 50	51 55	56 60	61 65	66 70	71 75	76 80	81 85	86 90	91 95	96 100
1. Claridad	Esta formulado con lenguaje apropiado																	X			
2. Objetividad	Está expresado en hechos observables																		X		
3. Actualidad	Adecuado al avance de la tecnología.																		X		
4. Organización	Existe una organización lógica																	X			
5. Suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad																		X		
6. Intencionalidad	Adecuado para valorar los aspectos del clima laboral y el desempeño de los trabajadores																		X		
7. Consistencia	Basado en aspectos teóricos – científicos.																			X	
8. Coherencia	Establece coherencia entre las variables y los indicadores																		X		
9. Metodología	La estrategia responde a los objetivos																		X		
10. Pertinencia	Es útil y adecuado para la investigación																			X	

II. OPINIÓN DE APLICABILIDAD: Proceda a su aplicación.

III. PROMEDIO DE VALORACIÓN: 89,0

Lugar y fecha: Lima, 27 de marzo del 2023



Firma del Experto Informante

Apellidos y nombres: Morales León, Julio César

DNI N°41533695

Anexo N°4: Tabla de datos en SPSS.

*Datos.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Visible: 32 de 32 variables

	Items1	Items2	Items3	Items4	Items5	Items6	Items7	Items8	Items9	Items10	Items11	Items12	Items13	Items14	Items15	Items16	Item17	Item18
1	3	4	4	5	4	4	4	4	1	1	3	1	1	4	1	4	5	4
2	4	5	4	3	5	3	4	5	3	4	3	5	4	4	4	5	5	4
3	5	5	5	4	4	3	3	4	2	5	5	5	5	4	3	5	4	4
4	3	5	4	5	3	3	1	4	4	4	3	3	4	5	2	3	4	3
5	4	3	2	2	3	3	4	3	5	3	4	5	3	3	4	3	4	3
6	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3
7	5	5	5	5	5	3	1	5	3	5	4	5	5	5	5	5	4	5
8	3	4	3	3	3	4	3	3	4	4	4	2	3	4	3	3	4	4
9	5	5	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	4
10	5	4	5	5	4	3	3	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4
11	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3
12	5	5	4	5	5	4	3	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	3
13	3	5	3	3	5	3	5	5	3	5	4	4	4	4	2	5	4	3
14	5	4	3	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	5	4	5	3
15	4	4	3	3	3	4	2	3	3	4	3	5	3	4	4	4	4	4
16	5	4	3	3	5	5	5	5	4	3	4	5	4	4	5	5	5	3
17	3	3	4	3	3	3	3	5	3	1	4	3	1	3	3	4	4	2
18	4	4	4	3	2	3	2	5	3	3	3	4	5	5	4	4	3	5
19	5	5	3	5	2	5	5	3	3	5	1	3	1	1	3	3	3	3
20	4	4	3	2	2	2	2	5	5	5	4	4	1	3	2	3	5	3
21	5	3	4	4	4	3	3	4	3	5	2	2	4	1	4	5	1	5
22	4	4	5	3	4	4	5	5	4	4	4	5	1	4	3	4	3	5

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON

*Datos.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Visible: 32 de 32 variables

	Items1	Items2	Items3	Items4	Items5	Items6	Items7	Items8	Items9	Items10	Items11	Items12	Items13	Items14	Items15	Items16	Item17	Item18
23	5	4	3	3	4	4	3	3	3	2	1	5	2	5	4	4	2	4
24	3	5	3	3	2	5	3	4	4	5	5	1	5	5	3	4	3	4
25	4	4	5	4	2	3	5	5	4	3	5	2	1	4	3	1	4	4
26	5	4	3	4	2	5	4	5	4	4	2	4	3	5	2	1	3	4
27	5	3	5	5	5	5	3	5	5	2	5	3	1	5	4	3	5	5
28	5	5	3	3	3	3	3	5	5	5	4	5	1	4	3	3	4	5
29
30
31
32
33
34
35
36
37
38
39
40
41
42
43
44

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo | Uniq 8 notificaciones nuevas