



Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión

Facultad de Ciencias Empresariales
Escuela Profesional de Administración

Clima organizacional y desempeño laboral del personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Huaura, 2023

Tesis

Para optar el Título Profesional de Licenciada en Administración

Autoras

Emily Andrea Barraza Carrasco
Katherin Cinthya Reategui Huerta

Asesora

Dra. Flor de María Garivay Torres de Salinas

Huacho – Perú
2024



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)

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION

INFORMACIÓN

DATOS DEL AUTOR (ES):		
NOMBRES Y APELLIDOS	DNI	FECHA DE SUSTENTACIÓN
Emily Andrea Barraza Carrasco	45829356	18/03/2024
Katherin Cinthya Reategui Huerta	76935192	18/03/2024
DATOS DEL ASESOR:		
NOMBRES Y APELLIDOS	DNI	CÓDIGO ORCID
Flor de Maria Garivay Torres de Salinas	15587355	0000-0002-2051-4901
DATOS DE LOS MIEMROS DE JURADOS – PREGRADO/POSGRADO-MAESTRÍA-DOCTORADO:		
NOMBRES Y APELLIDOS	DNI	CÓDIGO ORCID
Santiago Ernesto Ramos y Yovera	15697556	0000-0003-3674-0302
Ider Walter Alor Bellon	15737214	0000-0001-8355-7960
Sixto Samanamud Malca	46807619	0000-0002-6916-8288

CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE HUAURA, 2023

INFORME DE ORIGINALIDAD

20%

INDICE DE SIMILITUD

16%

FUENTES DE INTERNET

13%

PUBLICACIONES

10%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

ENCONTRAR COINCIDENCIAS CON TODAS LAS FUENTES (SOLO SE IMPRIMIRÁ LA FUENTE SELECCIONADA)

5%

★ repositorio.upn.edu.pe

Fuente de Internet

Excluir citas

Apagado

Excluir coincidencias < 10 words

Excluir bibliografía

Apagado

**CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL
ADMINISTRATIVO DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE HUAURA, 2023**

EMILY ANDREA BARRAZA CARRASCO

KATHERIN CINTHYA REATEGUI HUERTA

TESIS DE PREGRADO

ASESOR: Dra. FLOR DE MARÍA GARIVAY TORRES

**UNIVERSIDAD NACIONAL
JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZCARRIÓN
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN
HUACHO**

2023

DEDICATORIA

La presente investigación es otro de los logros que he conseguido, y sin duda se debe principalmente a mi madre, una mujer fuerte que ha trabajado duro cada día para apoyarme plenamente. Este trabajo está dedicado a mamá y a todos los miembros de mi familia que de alguna manera me han ayudado a desarrollar una carrera profesional de éxito, así como a mis amigos y profesores de la universidad, que siempre han creído en mis capacidades y me han servido de inspiración diaria.

Katherin Cinthya Reategui Huerta

A dios por ser mi gran fortaleza en todos los aspectos de mi vida y a mi padre Emilio Carrasco, en su memoria, por ser un gran padre y ejemplo para mí como mujer y profesional.

Emily Andrea Barraza Carrasco

AGRADECIMIENTO

Doy gracias a Dios, que está constantemente conmigo y me ayuda a superar mis constantes tropiezos, el que hizo a mis grandes padres y a los que más aprecio. Gracias por todas las amables palabras y el apoyo que me habéis brindado y seguís brindándome. Me habéis facilitado la construcción de este largo camino.

Katherin Cinthya Reategui Huerta

Agradezco a Dios, por ser mi guía pese a las adversidades de la vida, y a mi familia por siempre darme ánimos a seguir adelante y creer en mí.

Emily Andrea Barraza Carrasco

ÍNDICE

	Pág.
DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
ÍNDICE.....	iv
ÍNDICE DE TABLAS.....	ix
ÍNDICE DE FIGURAS.....	x
RESUMEN.....	xi
ABSTRACT.....	xii
INTRODUCCIÓN.....	xiii

CAPITULO I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

	Pág.
1.1. Descripción de la realidad problemática.....	1
1.1.1. Formulación del problema.....	3
1.1.2. Problema general.....	3
1.1.3. Problemas específicos.....	3
1.2. Objetivos de la investigación.....	3
1.2.1. Objetivo general.....	3
1.2.2. Objetivos específicos.....	3
1.3. Justificación de la investigación.....	4
1.4. Delimitaciones del estudio.....	5
1.5. Viabilidad del estudio.....	5

CAPITULO II. MARCO TEÓRICO

	Pág.
2.1. Antecedentes de la investigación	6
2.1.1. Investigaciones internacionales	6
2.1.2. Investigaciones nacionales	7
2.2. Bases teóricas	10
2.2.1. Clima organizacional	10
2.2.1.1 Definiciones de clima organizacional.....	10
2.2.1.2 Tipos de clima organizacional.....	11
2.2.1.3 Características del clima organizacional	13
2.2.1.4 Dimensiones de la variable: Clima Organizacional	15
2.2.1.5 Enfoques teóricos sobre clima organizacional	21
2.2.1.6 Factores del clima organizacional	24
2.2.1.7 Efectos del clima organizacional.....	29
2.2.1.8 Medición de la variable de clima organizacional	30
2.2.1.9 Estrategias para mejorar el clima organizacional	31
2.2.2. Desempeño laboral	32
2.2.2.1 Definiciones de Desempeño laboral	32
2.2.2.2 Tipos de Desempeño laboral	33
2.2.2.3 ¿Qué implica la valoración del desempeño?	35
2.2.2.4 Propósitos de la valoración del desempeño	36
2.2.2.5 Tipos de la evaluación de desempeño	37
2.2.2.6 ¿Qué aspectos o elementos estamos evaluando?	38
2.2.2.7 Dimensiones de la variable: Desempeño laboral.....	39

2.3.	Bases filosóficas	40
2.4.	Definiciones de términos básicos	42
2.5.	Hipótesis de investigación	45
2.5.1.	Hipótesis general	45
2.5.2.	Hipótesis específicas.....	45
2.6.	Operacionalización de variables	46

CAPITULO III. METODOLOGÍA

	Pág.	
3.1.	Diseño metodológico	48
3.1.1.	Tipo de investigación	48
3.1.2.	Nivel de investigación	48
3.1.3.	Diseño de investigación	48
3.1.4.	Enfoque de investigación	49
3.2.	Población y muestra	49
3.2.1.	Población	49
3.2.2.	Muestra	49
3.3.	Técnicas de recolección de datos.....	50
3.3.1.	Técnicas a emplear	50
3.3.2.	Descripción de instrumentos	50
3.4.	Técnicas para el procesamiento de la información	50
3.4.1.	Procesamiento	50
3.4.2.	Técnica estadística.....	51

CAPITULO IV. RESULTADOS

	Pág.
4.1. Análisis de resultados	51
4.1.1. Resultado descriptivo de los datos generales de los encuestados.....	52
4.1.2. Resultado descriptivo del clima organizacional y sus dimensiones	58
4.1.3. Resultado descriptivo del desempeño laboral y sus dimensiones	62
4.1.4. Tablas de contingencia según objetivos de la investigación	66
4.1.5. Supuesto de normalidad	69
4.2. Contrastación de Hipótesis	69
4.2.1. Procedimiento de la contrastación de la hipótesis general	69
4.2.2. Procedimiento de la contrastación de las hipótesis específicas	71
4.2.2.1. Procedimiento de la contrastación de la hipótesis específica 1.....	71
4.2.2.2. Procedimiento de la contrastación de la hipótesis específica 2.....	72
4.2.2.3. Procedimiento de la contrastación de la hipótesis específica 3.....	74

CAPITULO V. DISCUSIÓN

	Pág.
5.1. Discusión de resultados	76

CAPITULO VI. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

	Pág.
6.1. Conclusiones.....	78
6.2. Recomendaciones	79

CAPITULO VII. REFERENCIAS

	Pág.
7.1. Fuentes documentales.....	80
7.2. Fuentes bibliográficas	85
7.3. Fuentes electrónicas	93

ANEXO

	Pág.
Anexo 1: Matriz de consistencia	98
Anexo 2: Cuestionario	99
Anexo 3: Proceso de Baremación según Stanone	102

INDICE DE TABLAS

	Pág.
<i>Tabla 1 Genero</i>	52
<i>Tabla 2 Edad</i>	53
<i>Tabla 3 Tiempo de Servicio</i>	54
<i>Tabla 4 Condiciones Laborales</i>	55
<i>Tabla 5 Remuneraciones</i>	56
<i>Tabla 6 Clima Organizacional</i>	57
<i>Tabla 7 Realización Personal</i>	57
<i>Tabla 8 Comunicación</i>	59
<i>Tabla 9 Condiciones Laborales</i>	60
<i>Tabla 10 Desempeño Laboral</i>	61
<i>Tabla 11 Efectividad</i>	61
<i>Tabla 12 Relevancia</i>	63
<i>Tabla 13 Viabilidad Financiera</i>	64
<i>Tabla 14 Tabla cruzada entre el Clima organizacional y el Desempeño Laboral</i>	65
<i>Tabla 15 Tabla cruzada entre la Realización Personal y el Desempeño Laboral</i>	66
<i>Tabla 16 Tabla cruzada entre el Comunicación y el Desempeño Laboral</i>	67
<i>Tabla 17 Supuesto de normalidad de las variables y sus dimensiones</i>	68
<i>Tabla 18 Correlación del clima organizacional y desempeño laboral</i>	69
<i>Tabla 19 Correlación de la realización personal y desempeño laboral</i>	71
<i>Tabla 20 Correlación de la comunicación y desempeño laboral</i>	72
<i>Tabla 21 Correlación de las condiciones laborales y desempeño laboral</i>	74

INDICE DE FIGURAS

	Pág.
<i>Figura 1. Genero</i>	52
<i>Figura 2. Edad</i>	53
<i>Figura 3. Tiempo de Servicio</i>	54
<i>Figura 4. Condiciones Laborales</i>	55
<i>Figura 5. Remuneraciones</i>	56
<i>Figura 6. Clima Organizacional</i>	57
<i>Figura 7. Realización Personal</i>	58
<i>Figura 8. Comunicación</i>	59
<i>Figura 9. Condiciones Laborales</i>	60
<i>Figura 10. Desempeño Laboral</i>	61
<i>Figura 11. Efectividad</i>	62
<i>Figura 12. Relevancia</i>	63
<i>Figura 13. Viabilidad Financiera</i>	64
<i>Figura 14. Clima Organizacional y Desempeño Laboral</i>	65
<i>Figura 15. Realización Personal y Desempeño Laboral</i>	66
<i>Figura 16. Comunicación y Desempeño Laboral</i>	67

RESUMEN

La **finalidad** de este estudio es comprender la correlación entre el desempeño laboral y el clima organizacional del personal administrativo del Distrito de Huaura en el año 2023.

Metodología: Técnicas cuantitativas, diseños no experimentales, grados de correlación y tipos básicos de investigación. **La muestra** de estudio estuvo compuesta por 66 trabajadores de las unidades antes mencionadas. La encuesta se utilizó para medir las siguientes variables: desempeño laboral y clima organizacional. **Resultados:** Al parecer el 42,4% de los empleados encuestados creía que el ambiente de trabajo era excelente, pero el nivel de esfuerzo era medio. **Conclusión:** En resumen, las principales hipótesis de este estudio (la significancia estimada de 0,000 es inferior al 5% y la correlación Rho de Spearman de 1,00 es positiva y alta) están respaldadas por suficiente evidencia estadística. Esto nos permitió confirmar que el desempeño laboral de los administradores del distrito de Huaura en 2023 está estrechamente relacionado con el clima organizacional.

Palabras clave: Clima Organizacional, Desempeño Laboral, Realización Personal, Comunicación, Condiciones Laborales.

ABSTRACT

The **finality** of this study is to understand the correlation between work performance and organizational climate of the administrative staff of the District of Huaura in the year 2023. **Methodology:** Quantitative techniques, non-experimental designs, degrees of correlation and basic types of research. The study sample consisted of 66 workers from the above-mentioned units. The survey was used to measure the following variables: work performance and organizational climate. **Results:** It appears that 42.4% of the employees surveyed believed that the work environment was excellent, but the level of effort was average. **Conclusion:** In summary, the main hypotheses of this study (estimated significance of 0.000 is less than 5% and Spearman's Rho correlation of 1.00 is positive and high) are supported by sufficient statistical evidence. This allowed us to confirm that the job performance of Huaura district managers in 2023 is closely related to the organizational climate.

Key words: Organizational Climate, Work Performance, Personal Accomplishment, Communication, Working Conditions.

INTRODUCCIÓN

La finalidad del presente estudio es determinar la relación entre el clima organizacional y el desempeño de la alta dirección en el distrito de Huaura en 2023, el cual está dividido en siete capítulos, que continuación detallo:

Capítulo uno: Analizar problemas actuales en el clima organizacional y el desempeño laboral e identificar los objetivos, la justificación, las limitaciones y la viabilidad de la investigación. **Capítulo dos:** El foco está en desarrollar un marco teórico basado en investigaciones previas sobre clima organizacional y esfuerzo laboral a nivel nacional e internacional. Se exploran las bases teóricas y filosóficas, las definiciones conceptuales, los supuestos y las operacionalizaciones de variables y dimensiones.

Capítulo tres: Indica la metodología de la investigación e identifica el tipo de investigación de recolección de datos y procesamiento de información. **Capítulo cuatro:** Utiliza tablas y gráficos para registrar y organizar los resultados de la investigación y realizar pruebas de normalidad e hipótesis.

Capítulo cinco: Introduce la discusión de este artículo y lo compara con los trabajos citados en el contexto de la investigación. **Capítulo seis:** Presenta las conclusiones y recomendaciones del estudio. **Capítulo siete:** Enumera referencias de información organizadas por tipo de fuente, como literatura, bibliografías, revistas y recursos electrónicos.

Finalmente, se desarrolló un apéndice del estudio que incluía una matriz de consistencia, herramientas de recolección de datos y el proceso de evaluación utilizado durante el estudio.

CAPITULO I.

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Descripción de la realidad problemática

Según García Solarte (2009), en el contexto internacional, “El estudio, diagnóstico y mejora del espíritu organizacional incide directamente en el clima organizacional, y el espíritu organizacional es un componente clave del desarrollo empresarial actual.” (García Solarte, 2009, p. 43).

Por ello, este artículo presenta enfoques conceptuales de diferentes autores para demostrar la importancia del clima en el cambio organizacional. Para comprender las causas de la insatisfacción laboral y su impacto en el cambio organizacional, utilizamos una variedad de herramientas para medir y diagnosticar la insatisfacción laboral y para comprender la gran cantidad de factores relacionados con los valores, creencias, hábitos y prácticas comerciales de una organización.

Las organizaciones suelen priorizar los aspectos técnicos económicos, contables, financieros y cuantitativos de sus sistemas operativos. Pero muchos de ellos tienden a subestimar el elemento humano que es esencial para el éxito organizacional. Para que las personas se desarrollen plenamente en el entorno laboral es necesario que exista un clima organizacional que reúna las condiciones necesarias para su óptimo funcionamiento. Las organizaciones suelen priorizar los aspectos técnicos económicos, contables, financieros y cuantitativos de sus sistemas operativos. Sin embargo, muchos de ellos tienden a subestimar el elemento humano que es esencial para el éxito organizacional.

Un clima organizacional que cumpla con los requisitos de desempeño óptimo es un prerrequisito para que las personas puedan desarrollarse plenamente en el ambiente laboral.

Esto significa desarrollar un ambiente de trabajo, una interacción suficiente entre compañeros y un bienestar personal y laboral.

Así, según el equipo editorial de Indeed (2022), El clima organizacional es un área crítica donde se deben brindar los atributos adecuados para que los empleados estén motivados a dar lo mejor de sí en el trabajo, lo que beneficiará su desempeño y a su vez a la organización." (Equipo editorial de Indeed, 2022, párr.3).

Según los expertos en la materia, el término "clima organizacional" se refiere a la forma en que los empleados viven y perciben las condiciones laborales en una empresa. Además de abordar los aspectos sociales, conductuales y organizativos del entorno laboral, este concepto también puede considerarse una cualidad cuantificable.

El municipio de Huaura no es una excepción. La mayoría de los trabajadores tienen empleos precarios y sin contratos de largo plazo. Trabajadores de larga duración en el lugar de trabajo. También cabe mencionar que los salarios de la mayoría de los trabajadores no son suficientes para brindar a sus familias una calidad de vida adecuada. Estas condiciones afectan tanto el ambiente de trabajo como el desempeño laboral. Por lo tanto, el propósito de este estudio es evaluar la relación entre el desempeño laboral de los empleados y el ambiente organizacional.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general

¿Qué relación existe entre el Clima organizacional y el desempeño laboral del personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Huaura, 2023?

1.2.2. Problemas específicos

- ¿Qué relación que existe entre la realización personal y el desempeño laboral del personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Huaura, 2023?
- ¿Qué relación que existe entre la comunicación y el desempeño laboral del personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Huaura, 2023?
- ¿Qué es la relación que existe entre las condiciones laborales y el desempeño laboral del personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Huaura, 2023?

1.3. Objetivos de la investigación

1.3.1. Objetivo general

Determinar la relación entre el Clima Organizacional y el desempeño laboral del personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Huaura, 2023.

1.3.2. Objetivos específicos

- a. Determinar la relación entre la realización personal y el desempeño laboral del personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Huaura, 2023
- b. Determinar la relación entre la comunicación y el desempeño laboral del personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Huaura, 2023

- c. Determinar la relación entre las condiciones laborales y el desempeño laboral del personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Huaura, 2023.

1.4. Justificación de la investigación

Teórica

Basándose en un marco teórico elegido, el estudio pretende avanzar en nuestra comprensión del entorno organizativo y el rendimiento laboral ofreciendo una justificación teórica de los factores investigados. Además, busca formas de investigar para comprender mejor la relación entre el rendimiento de los empleados y el entorno organizativo, así como posibles estrategias de gestión e intervenciones que podrían mejorar ambos. Estas acciones contribuirían a aumentar el rendimiento laboral.

Practica

La finalidad que tuvo el presente estudio fue determinar la relación entre el desempeño laboral y el ambiente laboral o también llamado clima organizacional para así mejorar las habilidades de los empleados. Asimismo, se busca crear un entorno que satisfaga las necesidades de los colaboradores y los motive plenamente en el cumplimiento de sus responsabilidades.

Metodológica

Metodológicamente, esto tiene sentido porque se utilizó el método científico y los datos se procesaron lo suficiente como para que la teoría de la investigación fuera válida y creíble. También servirá como base para que otros investigadores exploren más a fondo este tema.

1.5. Delimitaciones del estudio

- A. **Delimitación temporal:** El estudio abarco el año 2023.
- B. **Delimitación geográfica:** Se llevo a cabo en el distrito de Huaura, provincia de Huaura, región Lima.
- C. **Delimitación social:** El estudio se centró en el personal administrativo de la Municipalidad de Distrital de Huaura.

1.6. Viabilidad del estudio

La participación activa de la institución pública como es el caso de la Municipalidad Distrital de Huaura, la existencia de condiciones esenciales y la disponibilidad del tiempo necesario para llevar a cabo la investigación son elementos cruciales que contribuyen al éxito del proyecto. Los recursos financieros requeridos para completar este estudio están a disposición, lo que nos lleva a inferir que la realización de este proyecto fue factible.

CAPITULO II.

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la investigación

2.1.1. Investigaciones internacionales

Lopez (2021) Realizó una investigación denominada "Clima Organizacional y Desempeño Laboral: Recomendaciones Metodológicas para el Personal de la Universidad Politécnica de Guayaquil Saresjana", respaldada por la Universidad Politécnica de Saresjana en Ecuador. **El objetivo principal** de este estudio es evaluar el impacto del clima organizacional en el desempeño de los directivos de la Universidad Politécnica Salesiana de Guayaquil. **Utilizando métodos descriptivos, transversales y correlacionales, la población total fue de 55 individuos. La recolección de datos** se realiza a través de encuestas. **Los resultados** obtenidos muestran que el clima organizacional tiene un efecto directo y positivo en el desempeño de los directivos de la sede de UPS Guayaquil. (Lopez, 2021, p. 76).

Santamaria (2020), Como parte de su proyecto de investigación, apoyó el estudio "Datapro S.A. Impacto del Ambiente de Trabajo en la Productividad de los Empleados". **El principal objetivo** del estudio es evaluar si las variables relacionadas con el clima organizacional en las dimensiones seleccionadas influyen en las variables de desempeño laboral en la empresa. **Se realizó un estudio correlacional, transversal, no experimental, en el que participaron 82 personas** durante un período de tiempo. **El método de recolección de datos fue una encuesta.** Los **resultados** muestran que el clima organizacional afecta a Datapro S.A., y se determinó la dedicación laboral de los asociados

mediante un análisis estadístico descriptivo de las variables y sus dimensiones. Este hallazgo se confirmó mediante pruebas estadísticas inferenciales, que descartaron la posibilidad de independencia de las variables indicadoras. (Santamaria, 2020, p. 85).

Palomino (2016), En su investigación apoyó el trabajo titulado “Clima organizacional y su relación con el desempeño de los empleados en empresas minoristas y papelerías Veneplast”. El **objetivo general** de este estudio es investigar la relación entre el clima organizacional y el desempeño de los empleados en Distribuidora y Papelería Veneplast Ltda. Se **realizó un estudio descriptivo y correlacional con 97 participantes** utilizando como método de recolección de datos una encuesta. Se puede **concluir** que este estudio logró su **objetivo principal** al analizar la relación entre el clima organizacional de Distribuidora y Papelería Veneplast Ltda. y desempeño de los empleados para lograr una comprensión más profunda y detallada de la situación a través de una investigación sistemática y exhaustiva. (Palomino, 2016, p. 92).

2.1.2. Investigaciones nacionales

Salinas (2017), Realizó su tesis sobre “Clima Organizacional y Desempeño Gerencial en la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión” y recibió la aprobación de la Universidad del Perú en la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión. Los **objetivos específicos** del estudio incluyen determinar la relación entre los componentes de autonomía, apoyo, recompensa, relaciones personales, conflicto, compromiso, comunicación y motivación, así como el desempeño laboral. **El estudio fue transversal y utilizó como métodos encuestas y cuestionarios, con una muestra de 247 empleados y 152 empleados.** Los **resultados** muestran una relación significativa entre el

clima organizacional y el desempeño laboral, aunque se enfatiza que esta relación está sujeta (Salinas, 2017, p. 103).

Huarac (2013), Con el apoyo de la Universidad Nacional de Huancavelica realizó el estudio “Clima organizacional y desempeño de los empleados en la administración municipal de la región Yauli-Huancavelica en el año 2012”. El **objetivo principal** es determinar la relación entre el clima organizacional y el desempeño gerencial en la región Yauli-Huancavelica en el año 2012. Se **concluyó** que existe correlación entre estas dos variables, lo que resalta que el clima organizacional está directamente relacionado con el esfuerzo laboral. **A nivel de hipótesis específicas, se encontraron correlaciones positivas significativas entre el entorno físico, el entorno social, las actitudes, los valores y la formación de identidad y el desempeño laboral.** (Huarac, 2013, p. 87).

Rojas(2019), Publicó el artículo "Clima organizacional y resultados laborales entre trabajadores de la salud en el Hospital Daniel Alcides Carion, Pasco, 2017" con el **objetivo general** de determinar la relación entre el clima organizacional y los resultados laborales. **El estudio encuestó a 234 trabajadores de la salud del Hospital Daniel Alcides Carrión en Pasco en 2017.** Para analizar los hallazgos se utilizó la escala de clima organizacional y el formulario de evaluación del desempeño, así como la prueba de correlación r de Pearson. El 83,3% dijo que es necesario mejorar el clima organizacional y el 49,1% dijo que el esfuerzo laboral es medio. **La investigación ha encontrado una relación significativa entre el clima organizacional y el desempeño laboral,** particularmente en relación con el potencial humano, la planificación organizacional y la cultura organizacional.. (Rojas, 2019, p. 95).

Ccoriñaupa y Gavino (2016), El **objetivo principal** de la tesis de diploma “Clima organizacional y efectividad de los consultores dinámicos HFC Lima - 2018” (Licenciatura) es determinar la relación entre el clima organizacional y el desempeño de WS Consultores en el ámbito de la gestión dinámica HFC, Lima - 2018. **Utilizando un diseño permanente, la muestra estuvo conformada por 61 orientadores.** Los **resultados** muestran que el ambiente organizacional tiene una correlación positiva significativa con la estructura organizacional, la organización y las relaciones organizacionales. Se **concluyó** que el clima organizacional está estrechamente relacionado con el desempeño laboral y los parámetros relacionados, lo que **sugiere que el desempeño depende del entorno organizacional** que enfrentan los consultores de gestión de HFC. (Ccoriñaupa y Gavino, 2016, p. 89).

2.2. Bases teóricas

2.2.1 Clima organizacional

2.2.1.1 Definiciones de clima organizacional

Méndez (2006), En una de sus tantas obras, nos define al clima organizacional como " El ambiente social concebido y experimentado por los integrantes de una institucion o entidades, el cual afecta en los siguientes aspectos: grado de motivación, conducta, satisfacción y eficacia en el trabajo. " (Méndez, 2006, p. 12).

Louffat (2012), Ofrece una visión al afirmar que el ambiente organizacional es "una manifestación o indicio de la satisfacción de los empleados con los procedimientos administrativos y los elementos de gestión de recursos humanos aplicados en su entorno laboral" (Louffat, 2012, p. 34).

Bárcena & Lerma (2012), Presentan su definición o descripción al afirmar sobre el ambiente organizacional lo siguiente: "representa el estado de las relaciones interpersonales que los empleados establecen o forman dentro de una organización". (Bárcena & Lerma, 2012, p. 56).

Chiavenato (2014), Contribuye con su punto de vista al manifestar que el entorno organizacional "representa el entorno psicológico y social que existe en una organización, e influye en el comportamiento de sus miembros". " (Chiavenato, 2014, p. 78).

Bueso (2016), Amplía las explicaciones al sostener que el ambiente organizacional es "la atmósfera laboral percibida por los miembros de la organización e incluye aspectos

como la estructura, el estilo de liderazgo, la comunicación y la motivación, que inciden directamente en el comportamiento y el desempeño individual". (Bueso, 2016, p. 90).

2.2.1.2 Tipos de clima organizacional

Un entorno organizacional diverso prevalece y se percibe en todas las organizaciones sin excepción. Los tipos de entornos organizativos reconocidos y caracterizados por diversos investigadores en la materia se resumen en la sección siguiente:

- a. Likert (1967) clasificó en cuatro tipos o clases de sistemas organizativos y sus respectivos climas, que son: sistema I (autoritario), sistema II (paternal), sistema III (consultivo) y sistema IV (participativo). Además, Likert identificó variables como el estilo de gestión, el estilo de liderazgo y el trabajo en equipo como factores que influyen en este clima organizacional (Likert, 1967, p. 45).
- b. Vidaurre (2009), basándose en la perspectiva de Likert, presenta las siguientes descripciones para cada sistema organizativo y sus climas correspondientes:

Sistema I: Autoritario

Esta forma de configuración no es confiable. Las decisiones se toman burocráticamente en la cima de la organización y se comunican desde este nivel. El entorno organizacional relevante se caracteriza por un miedo, desconfianza e incertidumbre generalizados.

Sistema II: Paternal

La falta de confianza es una característica distintiva de este sistema. Las decisiones se toman de manera altamente burocrática en la cima de la empresa y se comunican desde ese punto. En este entorno organizativo, se observa un predominio generalizado de temor, desconfianza e incertidumbre.

Sistema III: Consultivo

El sistema está altamente descentralizado y la mayoría de las decisiones se delegan. La estructura jerárquica se mantiene, pero se toman decisiones específicas en los niveles medio e inferior. El control también se delega a estos niveles. En tal situación organizacional destaca la presencia de confianza y alta responsabilidad.

Sistema IV: Participativo

Este sistema se caracteriza por la distribución orgánica de los procesos de toma de decisiones entre diferentes componentes organizacionales. Se promueve la comunicación vertical y horizontal. La confianza en los distintos departamentos de la organización sustenta la cultura en este tipo de sistema organizativo. una conexión de trabajo positiva entre la dirección y el personal. (Likert, 1967, p. 67).

- c. Reddin (2004) esboza cuatro climas organizativos fundamentales: orientado a las personas, orientado a los equipos, orientado a los sistemas y orientado a la producción, como señala Louffat (2012). Además, de acuerdo con Louffat, Reddin identifica dos categorías adicionales de climas organizativos, a saber:

- **Climas orientados a actividades:** Fomentan la actividad incluyen los climas autoritario, autoritario, ambiguo y sumiso.
- **Climas orientados a resultados:** Se centran en producir resultados, como los climas productivo, equitativo y exigente. (Reddin, 2004, p. 35).

2.2.1.3 Características del clima organizacional

Martínez (2004), según su presunción la variable clima organizacional tiene las siguientes características destacadas:

Es un concepto sintético y químico relacionado con la personalidad.

- Es una disposición particular de factores contextuales. Incluso si el clima no cambia, sus componentes sí lo harán.
- Puede cambiar después de la intervención porque no es tan estable como la cultura.
- Se fundamenta en la realidad social y cultural de la organización, así como en las características, acciones, habilidades y expectativas de sus empleados. Además, se basa en cómo el observador o actor interpreta las características del mundo exterior.
- Aunque puede resultar difícil expresarlo con palabras, las implicaciones son fáciles de reconocer.

- Afecta directamente el comportamiento al afectar las actitudes y expectativas. (Martínez, 2004, p. 23).

Tejeda (2007), señala que según su percepción identifica en el clima organizacional las siguientes características:

- Es un factor motivador porque afecta la forma en que los empleados responden a sus deseos y expectativas, influyendo en el entorno organizacional general.
- Proviene de la comunicación habitual en la empresa.
- En cualquier tipo de organización representa el vínculo entre un líder y los empleados o subordinados que lidera.
- Es el producto final de un proceso de toma de decisiones importante o irrelevante.
- Desempeñar un papel fundamental en los logros de los objetivos organizacionales planteados. (Tejeda, 2007, p. 45)

Vidaurre (2009), Por su parte, señala que los ambientes organizacionales tienen varias características y destaca:

- Esto significa la posición dominante de las organizaciones en las relaciones de trabajo social. Mantiene cierto grado de estabilidad hasta que ocurren grandes discrepancias.
- Afecta la participación y el trabajo en red de los miembros de las organizaciones, así como los procesos y el desempeño de las instituciones y organizaciones.

- Esto tiene un impacto significativo en el comportamiento de los miembros de la organización.
- Está influenciado por factores como la satisfacción laboral, el estilo de liderazgo, las estrategias y políticas de gestión de personas, la gestión del talento, etc. (Vidaurre, 2009, p. 67).

2.2.1.4 Dimensiones de la variable: Clima Organizacional

- a. Según Méndez (2006), Los elementos cruciales para analizar el entorno laboral incluyen los siguientes componentes del clima organizacional:

- **Trabajo autónomo personal se refiere a los contratistas independientes.**

Explica la noción de responsabilidad, autosuficiencia, libertad e iniciativa de un individuo para cumplir con sus deberes, participar en la toma de decisiones y fomentar el acatamiento de las leyes y regulaciones.

- **Nivel de estructura y cómo afecta al puesto que se ocupa.**

Esto abarca las percepciones que tienen los empleados sobre cómo los gerentes definen metas, establecen reglas y regulaciones, así como los métodos empleados para comunicar los problemas estructurales a los miembros de la organización.

- **Centrarse en las recompensas**

Incluye las acciones que las personas toman para motivarse a sí mismas y a sus equipos para lograr resultados y metas que les proporcionen satisfacción, recompensas y beneficios.

- **Consideración, empeño y colaboración**

Se refiere a cómo los subordinados ven a los gerentes y a otros gerentes cuando les ayudan a hacer su trabajo. Además, apoyan acciones que despierten el deseo de amor y respeto de los trabajadores.

- **Un enfoque centrado en la promoción profesional y el crecimiento en el trabajo.**

En este sentido, se destaca el valor del trabajo en equipo, el nivel de interacción interpersonal en un ambiente acogedor y colaborativo, y la creación de un ambiente de trabajo que favorezca la consecución de los objetivos de desarrollo personal a través de la formación y la promoción interna. (Méndez, 2006, p. 12).

b. Llanesa (2009), sugiere las siguientes características del clima organizacional:

- **Estructura**

Describe cómo comunicar la cantidad de restricciones, regulaciones, documentos y otras restricciones que enfrentan los miembros de su organización durante su trabajo. La complacencia de los empleados con su trabajo está influenciada por la importancia que la organización asigna a las políticas, directrices, estándares, etc., y su cumplimiento.

- **Autonomía**

Sentir una independencia limitada al momento de la toma de decisiones fundamentales directamente relacionadas con el ambiente y condición laboral. La gente prefiere una gestión flexible al control rígido, que promueve una sensación de autonomía.

- **Recompensa**

Se refiere a cómo los integrantes de la organización experimentan una recompensa adecuada por la ejecución exitosa de su labor.

- **Aceptación de dificultades**

Esto está relacionado con la actitud de los miembros de la organización hacia los desafíos laborales e indica que la organización fomenta la toma consciente de riesgos para lograr las metas.

- **Interacciones**

Siempre existen unos empleados que reportan un ambiente de trabajo agradable con una fuerte interacción horizontal y vertical.

- **Cooperación**

Percepciones y sentimientos de los empleados sobre la ayuda de sus gerentes y colegas. (Llanesa, 2009, p. 34).

- c. Según Louffat (2012), Para obtener una comprensión del clima organizacional, es esencial analizar el grado de satisfacción de los empleados y la índole de determinados procedimientos administrativos y de gestión de recursos humanos dentro de la organización (Louffat, 2012, p. 56).
- d. Chiavenato (2014), quienes coinciden parcialmente con Llaneza, toma en cuenta los siguientes aspectos del clima organizacional:
- Diseño organizacional
 - Rendición de cuentas y responsabilidad
 - Riesgos
 - Beneficios
 - Conflicto (Chiavenato, 2014, p. 78).
- e. Las siguientes, según Bordas & Martínez (2016), deben ser consideradas como las dimensiones primarias del clima organizacional
- **Autonomía**

Evalúa en qué medida los empleados respaldan la autorregulación y el altruismo, así como el reconocimiento o la percepción de la capacidad de los integrantes de la

entidad pública para tomar decisiones y gestionar asuntos en todos los niveles sin necesidad de consultar previamente a sus superiores.

- **Apoyo y cooperación**

Muestra en qué medida los miembros experimentan un entorno cercano, íntimo y de apoyo dentro de la empresa o institución.

- **Reconocimiento**

Evalúa la medida en que los empleados reconocen su labor y contribución válida a la organización.

- **Estructura y Administración**

Mide el grado o nivel en que los integrantes de la institución, entidad, cooperación u otros perciben su trabajo y contribución legítimos a la organización en la que laboran.

- **Innovación**

Es la voluntad de los miembros de compartir e implementar ideas innovadoras en beneficio de la organización.

- **Equidad y transparencia**

El grado en que los empleados perciben los métodos y políticas de la organización (especialmente aquellos relacionados con la evaluación del desempeño y las perspectivas de ascenso) como transparentes, justos y arbitrarios.

- **Motivadores**

Hace referencia al nivel en el cual los integrantes perciben que la entidad se encuentra orientada y dirigida hacia un rendimiento y productividad satisfactorios, generando de esta manera un estímulo que fomente la participación activa de las personas en las actividades que se están llevando a cabo.

- **Liderazgo**

Según Bordas y Martínez (2016), El liderazgo se refiere a cómo los empleados de una organización ven a la gerencia, a los líderes, sus acciones y cómo interactúan con otros empleados. (Bordas & Martínez, 2016, p. 90).

Considerando las dimensiones propuestas anteriormente y la hipótesis de que las variables que afectan el clima organizacional pueden ser comunes en las organizaciones, las siguientes dimensiones pueden considerarse como dimensiones explorables:

- **Realización Personal**

Según Hotmart (s.f.), La realización personal es el proceso de realizar motivaciones, esperanzas y aspiraciones personales a través del crecimiento personal.

- **Comunicación**

Según Equipo Editorial Indeed (2022), implica compartir información y recibir comentarios acerca del desempeño de los empleados en sus roles y responsabilidades dentro de la empresa. Esta interacción puede tener diversos objetivos, como evaluar el

cumplimiento de metas, reconocer éxitos, señalar áreas de mejora, abordar problemas, fomentar la motivación y facilitar el desarrollo mediante la capacitación.

- **Condiciones Laborales**

Según Economía 360 (s.f.), Se cree que la salud y el bienestar de los empleados se ven afectados por una variedad de factores que afectan directamente su productividad. Los aspectos físicos, ambientales, organizacionales, financieros y psicológicos afectan el desempeño de los empleados. Un buen ambiente de trabajo ayuda a aumentar la productividad, la motivación, la satisfacción y el compromiso de los empleados con la organización.

2.2.1.5 Enfoques teóricos sobre clima organizacional

Baños (2011), Señala que la investigación sobre el clima organizacional se ha enfrentado a diversas aproximaciones. A partir de la década de 1960, ha sido analizada como ambiente laboral desde cuatro puntos de vista: el enfoque cultural, el enfoque estructural y el método perceptivo. A continuación, se detallan los atributos significativos de cada uno de estos enfoques:

a. Enfoque estructuralista

Este enfoque estructural establece una relación entre los indicadores subjetivos y objetivos del clima organizacional. Según esta perspectiva, los elementos objetivos de los eventos organizativos determinan el clima. En consecuencia, el ambiente organizacional se deriva de elementos tangibles

como el tamaño de la organización, la estructura jerárquica y los niveles participantes en la toma de decisiones, el grado de centralización, la cantidad de niveles en la estructura organizativa, el tipo de tecnologías utilizadas, y la comprensión de las normativas y principios formales que orientan el comportamiento individual.

b. Enfoque de percepción o perceptivo

En lugar de basarse únicamente en relatos objetivos acerca de eventos particulares o características estructurales, implica entender cómo una persona interpreta y reacciona ante elementos situacionales de maneras que tienen importancia psicológica para ella. En su nivel más fundamental, el clima mental emerge de procesos perceptivos y cognitivos que generan representaciones cognitivas que expresan las evaluaciones del individuo acerca de circunstancias críticas.

c. Enfoque interactivo

Este método se basa en los dos métodos anteriores. No afirma que el clima organizacional sea únicamente un producto de la estructura organizacional, ni tampoco es únicamente un producto del significado humano. En cambio, como exploraremos más adelante, combina los dos aspectos y los mezcla. El enfoque interactivo incluye diferentes perspectivas, involucrando a los individuos en el proceso de comprensión e interpretación de la realidad de la organización, refiriéndose directamente a las relaciones interpersonales. Desde otra

perspectiva, el enfoque interaccional reconoce la importancia de la interacción de las condiciones objetivas y la percepción subjetiva en el proceso de creación de significado intersubjetivo. Esta diferencia es significativa en comparación con los dos enfoques mencionados anteriormente, que fueron participativos e involucraron perspectivas diferentes. Se centra específicamente en las interacciones humanas, como las involucradas en los procesos de comprensión e interpretación de la realidad organizacional.

El enfoque interactivo reconoce que, en el proceso intersubjetivo de creación de significado, es necesaria la interacción entre las condiciones objetivas y las percepciones subjetivas, representando así una distinción significativa en comparación con los dos métodos previamente mencionados.

d. Enfoque cultural

A diferencia de las teorías previas, el enfoque cultural destaca cómo los equipos crean, negocian e interpretan la realidad mediante el establecimiento de una cultura organizativa.

La cultura organizativa se compone de elementos esenciales como valores aceptados y la importancia histórica, los cuales están vinculados a la acción con un propósito y una realidad compartidos. Estos elementos hacen posible y real la actividad organizada, y, por ende, Alcanzar de manera eficiente y efectiva los objetivos organizacionales.

La estrategia no emana de un enfoque estructural que aborde el aspecto implícito del clima ni de un enfoque perceptivo que aborde el aspecto subjetivo del proceso de interacción psicológica. En cambio, el enfoque cultural se enfoca más en la dinámica social a través de la cual las identidades culturales adquieren significado. En otras palabras, al referirse al entorno laboral, el enfoque cultural va más allá de la investigación exploratoria de las dinámicas de encuentros cotidianos y, en su lugar, se enfoca en el contexto en el que se desarrolla esa dinámica, teniendo relevancia organizativa. (Baños, 2011, p. 34-56).

Podemos examinar el enfoque cultural desarrollado por un grupo de individuos que interactúan y comparten visiones del mundo similares como un componente de la síntesis, caracterizándolo como un tipo de estado situacional. Este método destaca la interacción entre los miembros de la organización (visión compartida y modalidades de interacción), trasladándose desde la génesis de la percepción personal, que es la base del desarrollo del clima organizacional, hasta el origen mismo del clima organizacional.

Varios autores contribuyen y debaten a continuación una variedad de factores causales que impactan en la variable del clima organizacional o que son sus resultados obtenidos.

2.2.1.6 Factores del clima organizacional

Cruz (2012), enumera las características principales que afectan al clima organizacional:

- **Factor estructura organizacional**

Se refiere a la división, coordinación y agrupación de las operaciones de una organización entre sus muchos niveles jerárquicos. Un organigrama, también conocido como organigrama, ilustra la estructura o composición organizativa como consecuencia.

Los empleados deben tomar decisiones mientras desempeñan su trabajo, y las normas, reglamentos, políticas y procedimientos internos que pueden ayudar o impedir el funcionamiento regular de la organización deben incluirse en la estructura organizativa que se ha aprobado. De forma similar, los empleados construyen y controlan continuamente un entorno organizativo concreto mientras desempeñan sus funciones, ya que se ven afectados por la organización o su estructura organizativa.

- **Factor responsabilidad**

Este aspecto está definitivamente relacionado con la autonomía y responsabilidad para realizar las actividades asignadas y, por el contrario, está íntimamente relacionado con la forma en que se supervisan las tareas asignadas a los empleados.

Si todos ponemos de nuestra parte y los gerentes, jefes y supervisores también, trabajarán juntos para desarrollar la organización y así crear un buen clima organizacional.

Esto se aplica a todos, independientemente de nuestra posición o trabajo. Si las dos partes anteriores no cumplen con sus responsabilidades, la organización se enfrentará a un entorno estresante.

- **Factor recompensa**

Este componente se ocupa de la compensación que reciben los trabajadores por su duro trabajo, su dedicación y, lo que es más importante, por la finalización con éxito de sus tareas. El objetivo principal de la relación laboral es una remuneración justa y equitativa, que se corresponda con el trabajo realizado, por lo que debe reforzarse con otros tipos de agradecimiento. El mantenimiento de una actitud positiva en el lugar de trabajo se ve considerablemente favorecido por una retribución razonable, justa y puntual.

- **Factor desafíos**

En la medida en que las organizaciones fomenten la asunción de riesgos planificados para lograr sus objetivos, los desafíos ayudarán a mantener las reglas de juego sanas que cualquier organización necesita.

- **Factor relaciones**

Las relaciones basadas en el respeto mutuo, la equidad y la colaboración son requisitos cruciales para mantener un entorno organizativo positivo, así como otras condiciones favorables y logros significativos.

- **Factor cooperación**

Los factores que contribuyen a este buen clima organizacional involucran el apoyo oportuno, construyendo y manteniendo un verdadero trabajo en equipo en toda la organización, en el proceso de alcanzar las metas generales de la organización.

- **Factor estándares**

Los estándares, tal como los conocemos, definen parámetros o modos de medición, referencias y requisitos. Entonces, si los estándares se establecen correctamente y, sobre todo, se logran sin exagerar los esfuerzos necesarios, la organización podrá crear buenas relaciones y, por lo tanto, el entorno adecuado.

- **Factor conflicto**

Todos los conflictos son causados por desacuerdos entre los miembros del equipo. Esta situación puede presentarse por diversas razones: en algunos casos, relacionadas con cuestiones laborales o sociales, así como relaciones entre empleados del mismo nivel o con superiores. Independientemente del origen y caracteres del conflicto, lo cierto es que inevitablemente afecta el clima organizacional.

- **Factor identidad**

El componente de identificación también recibe el nombre de pertenencia. Es la satisfacción que produce formar parte de un grupo y trabajar activamente para lograr sus objetivos. Cabe destacar que la identidad de los miembros de un equipo

influye directamente en cómo perciben y reaccionan ante distintos comportamientos positivos, lo que a su vez afecta a cómo se sienten consigo mismos y con sus compañeros de trabajo, lo que en última instancia afecta al funcionamiento de la organización.

Las tareas, los objetivos y las presunciones de este estudio deben establecerse en función de las metodologías disponibles, la

La satisfacción laboral se posiciona como una causa o cofactor que impacta o influye en las variables del entorno organizacional, ya que es muy probable que los empleados que se sienten satisfechos elijan permanecer en su empleo, evitando la manifestación de quejas u objeciones. Este comportamiento, a su vez, colabora en la creación de un entorno laboral seguro para los trabajadores (Cruz, 2012, p. 5-27).

2.2.1.7 Efectos del clima organizacional

En concordancia a lo expuesto por Dolly (2007), dependiendo de cómo lo perciban los trabajadores, las consecuencias del entorno organizativo pueden ser tanto beneficiosas como negativas.

Dolly, Los beneficios del clima organizacional incluyen desempeño, propiedad, poder, productividad, baja rotación, satisfacción, adaptabilidad e innovación, entre otros.

Continuó diciendo que los efectos negativos del clima organizacional incluyen alta rotación, baja productividad, desalineación, retrasos y poca innovación. (Dolly, 2007, p. 63).

Alcover de la Hera (2012), Las consecuencias del contexto organizacional percibido son muy diversas. Afirman que sus hallazgos son que “Un clima innovador no sólo fomenta los resultados, sino que también aumenta el interés, el compromiso y el rendimiento de los participantes (trabajadores); el clima es un excelente predictor de la persistencia organizativa o de la inclinación a la rotación; y el clima influye en diversas dimensiones de la satisfacción laboral”. (Alcover de la Hera, 2012, p. 93).

Pavia (2014) sostiene que un ambiente organizacional desfavorable puede generar insatisfacción entre los empleados, disminución del interés en el trabajo, entre otros aspectos, teniendo un impacto negativo en el rendimiento de la organización. En contraste, resalta ciertos resultados positivos del ambiente organizacional, tales como el sentimiento de pertenencia de los empleados hacia la organización, la cohesión interna entre compañeros y líderes, así como la participación activa de los empleados en decisiones conjuntas. Estos elementos contribuyen a crear un entorno caracterizado por el cuidado, la paz y la tranquilidad dentro de la organización (Pavia, 2014, p. 442-448).

2.2.1.8 Medición de la variable clima organizacional

Las variables asociadas al clima organizacional son de naturaleza cualitativa y se evalúan en la investigación, enfocándose principalmente en sus indicadores. Por lo tanto, existen varias propuestas para medir o estimar las variables antecedentes de la siguiente manera.

Según Brunet (2011), citado por Hernández (2011), el cuestionario escrito es el método preferido para medir la evaluación del clima. Hernández coincide con Brunet y

afirma que el cuestionario de Litwin y Stringer y otros métodos de evaluación son los más empleados:

- **El cuestionario de Litwin y Stringer**

Hernández y Rojas afirman que Litwin y Stringer han propuesto nueve dimensiones: estructura, responsabilidad (delegación), incentivos, retos, conexiones, colaboración, normas, conflictos e identidad para evaluar y explicar el clima organizacional. Se determinó que el cuestionario a desarrollar debería tener preguntas directamente relacionadas con los aspectos mencionados.

- **El cuestionario de Rensis Likert**

De acuerdo con Hernández (2011), la finalidad del cuestionario desarrollado por Rensis Likert es evaluar las oportunidades y amenazas de una entidad en ocho áreas específicas: proceso de gestión, naturaleza de la motivación, características del proceso de comunicación, asistencia laboral, ética laboral, toma de decisiones, tareas asignadas que involucran a todas las partes, y actividades y objetivos educativos. Este aborda técnicas de gestión, factores motivacionales, estilos de comunicación, moral en el lugar de trabajo, decisiones tomadas y la naturaleza de las tareas inmediatas.

- **Método de Pritchard y Karasick**

Hernández (2011) explica que estos investigadores idearon una herramienta de evaluación del clima que consta de once variables, autonomía, conflicto y

cooperación, interacción social, estructura organizacional, compensación, desempeño, motivación, estatus, flexibilidad y centralización de la toma de decisiones.

- **Dimensiones propuestas por Fernando Toro**

Según Hernández (2011), Toro (1996) propone factores para medir el clima organizacional, que incluyen la cohesión entre empleados, el estilo de liderazgo, el sentido de pertenencia, la compensación, la disponibilidad de recursos, la estabilidad, la claridad y la coherencia en la toma de decisiones y los valores.

2.2.1.9 Estrategias para mejorar el clima organizacional

En opinión de Schnarch (2008), deben desarrollarse y ponerse en práctica políticas que fomenten la creación de un espíritu creativo, fomenten la identidad organizativa y recompensen a los empleados que hagan uso de sus derechos con dignidad para mejorar el ambiente en el lugar de trabajo.

Schnarch Alejandro, También establece que, para enriquecer las ideas de los empleados y otros vínculos de retroalimentación para el apoyo de la organización, es necesario apoyar su iniciativa promoviendo la iniciativa, reconociendo, valorando y explicando su contribución; crear canales de comunicación horizontales efectivos; implementar programas de capacitación, ayudarlos a aplicar sus habilidades y mejorar el desempeño laboral.

Además, estos enfoques existentes, es razonable argumentar que las mejoras ambientales significativas en las organizaciones requieren confianza mutua, respeto mutuo,

confianza en el equipo y la integridad de los pensamientos, intenciones, acciones y prácticas de los miembros. De acuerdo con los especialistas, se considera que implementar estilos de liderazgo transformacional y orientado a las personas también contribuye a establecer y preservar un ambiente organizacional positivo en diversas organizaciones e instituciones.

La aplicación de los dos enfoques mencionados en sus respectivos ámbitos de actuación o actividad es responsabilidad exclusiva de los supervisores, jefes y directivos. (Schnarch, 2008, p. 45).

2.2.2 Desempeño laboral

2.2.2.1 Definiciones de Desempeño laboral

Pedraza (2010), señala que “La conducta y las actividades de los empleados repercuten en la consecución de los objetivos previstos y están relacionadas con el rendimiento de la empresa”. (p.12)

De acuerdo con Bautista, Aguilar y Cienfuegos (2020), sostienen que "el rendimiento laboral se distingue por las acciones y conductas extraordinarias de un empleado que contribuyen al éxito empresarial al facilitar que la organización alcance sus metas" (p.25).

Pedraza (2010) afirma lo siguiente: “Para un buen rendimiento son necesarias varias cualidades que se demuestran a través del comportamiento”. (p.12)

Boudreau (1994) asume lo siguiente: “El rendimiento laboral se refiere a una serie de características personales que interactúan tanto en el trabajo como dentro de la organización. Estas características incluyen cualidades, capacidades, habilidades y

requisitos”. Ello se debe a que estas prácticas pueden influir en los resultados y la imprevisibilidad que se dan hoy en día en las empresas. (p.34)

Faria (2000), precisa que “el rendimiento en el trabajo depende de una regulación entre el trabajador y la organización o entidad, y la conducta de los colaboradores depende de los deberes y contribuciones que se les asignen en función de su puesto”. (p.56)

Dolan, R. & Schuler (2012) citado por Parada, J. (2018) hace mención que el conjunto de empleados que forman parte de una organización, los cuales se identifican por la realización de un número variado de trabajos en cada institución; constituyen una fuente de riqueza ya que son los responsables de la ejecución de todas las tareas necesarias para el funcionamiento eficaz de la organización o entidad. (p.43).

2.2.2.2 Tipos de Desempeño laboral

Existen varios tipos de desempeño laboral identificados por diferentes autores. A continuación, se presentan algunos de los más comunes:

1. **Desempeño Individual:** ISPAME (2013), conceptualiza al “desempeño individual como el logro que cada empleado debe alcanzar durante un periodo específico en el marco de acción de su unidad” (ISPAME, 2013, p. 15).
2. **Desempeño Grupal:** Motowidlo (1997) ofrece una definición de "desempeño grupal" como un valor adicional o beneficio para la empresa que surge de una serie de comportamientos del equipo de trabajo que respaldan directa o indirectamente los objetivos de la organización (Motowidlo, 1997, p. 23).

3. **Desempeño Organizacional:** El desempeño organizacional, de acuerdo con Yamakawa (2011), “Es una expresión de uso común para describir los resultados que produce una organización a partir de su interacción dinámica con las influencias tanto internas como externas”. (Yamakawa, 2011, p. 32).
4. **Desempeño por competencias:** Según Alles (2008), “utilizando el modelo de competencias de la organización, la frase describe la evaluación del rendimiento global e individual de los empleados”. (Alles, 2008, p. 45).
5. **Desempeño por comportamiento:** El "desempeño por comportamiento" se centra en las actitudes y acciones de los empleados en el cumplimiento de sus responsabilidades. En concordancia con esta perspectiva, Robbins (2004) asegura que el "desempeño por comportamiento" se define como la habilidad para planificar, organizar y coordinar acciones que, cuando se combinan, influyen en el comportamiento de aquellos que participan en el proceso de producción (Robbins, 2004, p. 56).

Es importante tener en cuenta que estos tipos de desempeño pueden estar interrelacionados y que una evaluación integral del desempeño laboral debería considerar múltiples factores para obtener una visión más completa del rendimiento tanto del personal como de toda la organización.

2.2.2.3 ¿Qué implica la valoración del desempeño?

Puchol (2007), argumenta que la valoración o evaluación del desempeño laboral, también llamado del rendimiento “se trata de un proceso de supervisión

más que de inspección, ya que la organización busca detectar fallas para poder abordarlas, así como actos exitosos para que los trabajadores puedan ser reconocidos y motivados. Sólo el evaluador y el evaluado participan en esta evaluación continua del rendimiento, que se estructura en un manual para facilitar su comprensión”. Tiene un impacto en toda la organización y ayuda a encontrar el trabajo u actividad ideal para cada empleado en función de sus habilidades. Esto aumentará la productividad tanto para la empresa como para los empleados. (p. 27).

Al igual que Werther & Keith (2008), hacen hincapié en la evaluación del rendimiento como valor fundamental en la valoración de los empleados, ya que permite que éstos permanezcan estables en sus puestos de trabajo (p. 34). También hacen hincapié en que los directivos deben encontrar fallos para dar feedback a su personal y determinar las medidas que deben tomarse en relación con su rendimiento.

2.2.2.4 Propósitos de la valoración del desempeño

Los objetivos, de acuerdo a las afirmaciones vertidas por Chiavenato (2011), pueden resumirse en tres etapas:

- Poder analizar los talentos del personal para adecuarlos a las necesidades de la organización, es decir, señalar las tareas en las que destaca cada persona.
- Los directivos son conscientes de que los trabajadores son ahora más cruciales que nunca, ya que son el motor de la productividad de la empresa.

- Permite que todos avancen y colaboren eficazmente, al tiempo que pone de manifiesto las diferencias entre los objetivos de la empresa y los suyos propios. (p. 28).

La evaluación de desempeño no se justifica en un juicio superficial y unilateral de empleador o jefe con respecto a su subordinado, sino que profundiza un poco más hasta ubicar causas, perspectivas que puedan generar un cambio; es imperativo que se reciba una retroalimentación adecuada y recibir las discrepancias con respecto a la organización, siendo así que se cumplan los objetivos de la evaluación que son según Chiavenato, (2001) los siguientes:

- Generar condiciones para evaluar la capacidad del talento humano con el fin que cumpla a cabalidad con sus funciones.
- Desarrollar la productividad de los empleados mediante un modo indefinido que dependa de la administración así se permita tratar a los recursos humanos como puntos clave y competitivos de la empresa.
- Cree circunstancias que permitan la participación satisfactoria de los empleados y ofrezcan oportunidades de ascenso. (p. 32-33).

2.2.2.5 Tipos de la evaluación de desempeño

De acuerdo con La voz de Houston (2014), el supervisor descubrirá los defectos del empleado para enseñarle y potenciar sus habilidades dentro de la organización, tanto el empleado como el supervisor tienen un papel clave en el rendimiento. como sus puntos

fuertes para felicitarle y animarle a seguir rindiendo con eficacia, En el ámbito de la evaluación del rendimiento, se pueden distinguir las siguientes categorías:

- **Feedback de 360 grados:**

Mediante esta técnica, los evaluadores pueden obtener un perfil exhaustivo del sujeto. Con este método de evaluación, pueden ver los puntos fuertes de un empleado y apoyarse en ellos al tiempo que buscan nuevas oportunidades. Estos evaluadores son empleados que ocupan puestos menores dentro de la organización, lo que les permite conocer mejor a sus compañeros y aumentar la eficacia.

- **Gestión por objetivos**

Peter Drucker creó este enfoque en los años cincuenta. La gestión moderna por objetivos se centra en alcanzar metas establecidas tanto por un directivo como por un empleado, hacerlo dentro de un plazo concreto y llevar un control del rendimiento al hacerlo.

- **Escala de valoración:**

Esta técnica de evaluación de los empleados se hace de forma individual y, en cierto modo, es similar a cómo se hacen las evaluaciones escolares. Los empleados podrán evaluar su rendimiento en áreas específicas, así como sus conocimientos técnicos, colaboración cohesiva y comunicación eficaz. El empleado recibirá un plan de mejora si aprueba el examen u obtiene al menos una puntuación determinada.

2.2.2.6 ¿Qué aspectos o elementos estamos evaluando?

Según Robbins & Judge (2009), son los dos autores o escritores que discuten el tema evaluado:

- **Desempeño individual en las tareas**

Una empresa necesita evaluar y cuantificar el rendimiento de su personal en sus tareas. Esto determinará su nivel de productividad en términos de resultados.

- **Comportamiento**

En todas las organizaciones hay pequeños grupos que siempre están trabajando en tareas específicas que pueden evaluarse como grupo, pero rara vez consiguen evaluar su rendimiento individualmente porque interactuar con los demás nos ayuda a formar grupos y a trabajar con más eficacia, y ofrecernos voluntarios para ayudar en una tarea concreta nos ayuda a mejorar más como unidad.

- **Características**

Esta norma es la que las organizaciones utilizan con más frecuencia, aunque es más débil, ya que se refiere a los rasgos únicos de cada individuo, que no están estrechamente relacionados con lo bien que se desempeñaría una persona en un determinado puesto que se está cubriendo. Somos conscientes de

que algunas empresas no emplean este elemento, a pesar de que la mayoría de las empresas lo tienen. (Robbins & Judge, 2009, p.176-178).

2.2.2.7 Dimensiones de la variable: Desempeño Laboral

Según, Lusthaus y otros (2002), existen varios métodos para medir el rendimiento en función del desempeño de una organización, ya que cada organización tiene un método para medir el rendimiento en función de su actividad. Sin embargo, estos autores sintetizan muchas escuelas de pensamiento y desarrollan un marco multidimensional para comprender el rendimiento organizativo para el sector público. Así, establecen las siguientes cuatro dimensiones o componentes primarios:

- **Efectividad**

La eficacia, según estos autores e investigadores de otros autores, es la capacidad de una organización para lograr el resultado previsto, sobre todo cuando esa organización funciona con ánimo de lucro, lo que aumenta su atractivo para los clientes. En consecuencia, mantener la rentabilidad en el mercado es el objetivo primordial de esta organización. Pero para que puedan evaluar el rendimiento de una organización, los ejecutivos y los miembros del personal deben comprender su propósito, su visión y sus objetivos.

- **Eficiencia**

Cuando una empresa o entidad utiliza el menor número posible de recursos o trabajo para alcanzar sus objetivos, es eficiente. Cualquier organización, independientemente de su tamaño, está en el buen camino si asigna sus recursos y

activos adecuadamente a cada tarea que completa o emprende. Hoy en día se demandan empresas altamente competitivas no sólo por el número de bienes que crean, sino también por la minimización de los costes en que pueden incurrir. Esto conduce a un mejor compromiso de los empleados y, en consecuencia, a un rendimiento superior de todos los trabajadores.

- **Relevancia**

De acuerdo con Lusthaus y otros investigadores, la importancia radica en cumplir con los requisitos de una organización y recibir respaldo de los demás. Puesto que solo las organizaciones que se adaptan a los cambios en su entorno pueden perdurar, es imperativo que una organización busque métodos para renovarse y asegurar su supervivencia.

- **Viabilidad financiera**

Hoy en día, una empresa debe esforzarse cada día por lograr la viabilidad financiera, ya que es un componente crítico para mantenerse en el negocio. Por ello, una organización debe alcanzar rápidamente sus objetivos o tener un conocimiento claro de su misión. (Lusthaus & et al., 2002, p. 21-22)

2.3. Bases Filosóficas

En relación con el estudio actual sobre la conexión entre el clima organizacional es decir la variable x y el desempeño laboral es decir la variable y en el personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Huaura, 2023, se escogieron los fundamentos filosóficos para ofrecer un marco teórico sólido y orientar la investigación

luego de realizar una revisión exhaustiva de literatura existente. A continuación, se describen diversos fundamentos filosóficos pertinentes a la presente investigación:

- **Humanismo:** El humanismo filosófico puede servir de marco para reconocer el valor de ver a los empleados como seres humanos con necesidades, objetivos y potencial distintos. Esta base filosófica destaca el crecimiento humano y la felicidad en el trabajo como factores vitales del bienestar y el éxito laboral.
- **Pragmatismo:** El pragmatismo filosófico puede centrarse en la utilidad y los efectos prácticos de la mejora del entorno organizativo. Este sustento filosófico puede hacer hincapié en la necesidad de establecer y aplicar prácticas y políticas eficaces que generen un ambiente de trabajo saludable, lo que a su vez puede aumentar el rendimiento y la productividad del personal administrativo.
- **Constructivismo:** El constructivismo filosófico puede ofrecer un marco para comprender cómo los individuos construyen y dan sentido a su experiencia en el entorno laboral. Esta base filosófica puede subrayar la importancia de la visión subjetiva del entorno organizativo y cómo afecta al rendimiento laboral de los trabajadores.
- **Ética empresarial:** La ética empresarial puede servir de base filosófica adecuada para investigar cómo un ambiente corporativo positivo y ético puede mejorar el rendimiento laboral. Esta base filosófica puede subrayar la importancia de los principios organizativos, la equidad, la transparencia y el respeto mutuo en la creación de un entorno laboral sano y productivo.

2.4. Definiciones de términos básicos

a) Clima organizacional:

Peña (2018) sostiene que “clima organizacional es la resultante obtenida de la convergencia entre diversas percepciones sobre la organización. Estas visiones globales demuestran la conexión entre las características organizacionales y las individuales”. (p. 15)

b) Calidad de vida en el trabajo:

Worki (2023) sostiene que el concepto de calidad de vida en el trabajo se fundamenta en la filosofía o conjunto de ideas. La cual abarca todas las iniciativas dirigidas a estimular la producción y elevar la moral (motivación) de los empleados, destacando la participación activa de estos, resguardando su dignidad y eliminando aspectos disfuncionales de la jerarquía organizacional (p. 23).

c) Satisfacción del Trabajo:

Negotium (2018), afirma que “la satisfacción del trabajo son los sentimientos de un empleado sobre su trabajo, ya sean favorables o malos, pueden verse en posturas laborales específicas”. (p. 12)

d) Desempeño Laboral:

Chiavenato (2009), afirma que el comportamiento de un empleado en el seguimiento de los objetivos y metas definidas constituyen su rendimiento o también

llamado desempeño laboral utilizando métodos diseñados para ello demuestra lo bien que está utilizando los talentos que posee. (p. 264)

e) Clima

Chiavenato (2017) describe el "clima laboral" como las creencias y vivencias que los empleados experimentan dentro de la organización y que tienen un impacto en su comportamiento (p. 301).

f) Clima laboral

Chiavenato (2017), denomina como “clima laboral a las creencias y experiencias que los empleados tienen dentro de la organización y que influyen en su comportamiento”. (p.301)

g) Organización

Chiavenato (2017), afirma que “una organización es la resultante de la coordinación de actividades llevadas a cabo por dos o más individuos”.

h) Cliente

Real Academia Española (2019), afirma que las personas que compran en una tienda o utilizan regularmente los servicios de un profesional o empresa. (p. 5)

i) Eficacia

Chiavenato (2017), afirma que es una medida de lo que se ha logrado. (p. 21)

2.5. Hipótesis de investigación

2.5.1. Hipótesis general

Existe relación significativa entre el clima organizacional y el desempeño laboral del personal administrativo de la municipalidad distrital de Huaura, 2023.

2.5.2. Hipótesis específicas

- a. Existe relación significativa entre la realización personal y el desempeño laboral del personal administrativo de la municipalidad distrital de Huaura, 2023.
- b. Existe relación significativa entre la comunicación y el desempeño laboral del personal administrativo de la municipalidad distrital de Huaura, 2023.
- c. Existe relación significativa entre las condiciones laborales y el desempeño laboral del personal administrativo de la municipalidad distrital de Huaura, 2023.

2.6. Operacionalización de las variables

Variables	Definiciones conceptuales	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala	Niveles y Rangos
Variable Independente: Clima laboral	Según la visión de Bueso (2016), factores como la estructura organizativa, el estilo de liderazgo, la comunicación y la motivación desempeñan un papel crucial en la configuración del clima organizacional, también conocido como clima laboral. Este último concepto se refiere a la manera en que los empleados perciben su entorno de trabajo, influyendo directamente en su comportamiento y desempeño (p. 90).	Realización personal	<ul style="list-style-type: none"> Satisfacción en el trabajo Oportunidades de desarrollo Reconocimiento 	1-3	Likert	[3-7]Deficiente [8-13]Regular [14-15]Bueno
		Comunicación	<ul style="list-style-type: none"> Comunicación efectiva entre compañeros y superiores Retroalimentación Claridad en la información 	4-6	Likert	[3-7]Deficiente [8-13]Regular [14-15]Bueno
		Condiciones laborales	<ul style="list-style-type: none"> Condiciones físicas y ambientales del lugar de trabajo Seguridad en el trabajo 	7-9	Likert	[3-7]Deficiente [8-13]Regular

			<ul style="list-style-type: none"> Equilibrio entre vida laboral y personal 			[14-15]Bueno
Variable Dependiente: Desempeño laboral	De acuerdo con Boudreau (1994), una frase amplia utilizada para describir una serie de características personales, incluidas las características, habilidades, destrezas y necesidades que interactúan en el trabajo y dentro de la organización es "desempeño del trabajo". Estas acciones tienen el potencial de afectar a los resultados inusuales y a la imprevisibilidad que se observa en las organizaciones contemporáneas. (p.34).	Efectividad	<ul style="list-style-type: none"> Ejecución exitosa de las metas, objetivos y estándares establecidos Excelencia en la ejecución del trabajo Iniciativa 	10-12	Likert	[3-7]Deficiente [8-13]Regular [14-15]Bueno
		Eficiencia	<ul style="list-style-type: none"> Uso óptimo de recursos y tiempo Productividad Reducción de costos 	13-15	Likert	[3-7]Deficiente [8-13]Regular [14-15]Bueno
		Relevancia	<ul style="list-style-type: none"> Contribución al logro de objetivos organizacionales Impacto en la organización Innovación 	16-19	Likert	[4-9]Deficiente [10-15]Regular [16-20]Bueno
		Viabilidad financiera	<ul style="list-style-type: none"> Rentabilidad Sostenibilidad financiera Crecimiento económico 	20-22	Likert	[3-7]Deficiente [8-13]Regular [14-15]Bueno

CAPITULO III. METODOLOGÍA

3.1 Diseño metodológico

3.1.1. Tipo de investigación

Luego de investigar se optó por fundamentar o tener sus bases en el diseño de investigación denominado investigación básica. De acuerdo a Valderrama (2007), el cual señala que la investigación básica, a menudo denominada investigación pura o fundamental, trata de ofrecer un cuerpo de conocimientos científicos y no siempre proporciona descubrimientos que sean inmediatamente útiles en aplicaciones del mundo real (p. 57).

3.1.2. Nivel de investigación

Luego de investigar los niveles de investigación se optó por utilizar el nivel correlacional. De acuerdo con Hernández (2014), "el nivel correlacional establece vínculos entre variables de una población o grupo a través de un patrón predecible". (p. 47).

3.1.3. Diseño de investigación

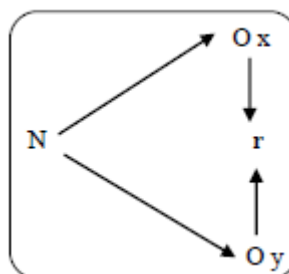
Dado que las variables y el objeto de estudio estaban conectadas o tenían cierto grado de dependencia entre sí, este estudio utilizó un procedimiento o metodología no experimental, transaccional y correlativa. Según se indica en la figura siguiente, el propósito de la investigación era descubrir las conexiones entre las variables mediante un conjunto de unidades de observación.

Expresión directa del significado:

M = Muestra.

Ox = Variable 1

Oy = Variable 2



3.1.4. Enfoque de investigación

Luego de investigar los enfoques de investigación se optó por utilizar una metodología de carácter cuantitativo. Según Hernández (2014), el método o enfoque cuantitativo implica la recopilación de datos para evaluar teorías, reconocer pautas de conducta, experimentar suposiciones y/o probar hipótesis. (p. 127).

3.2 Población y muestra

3.2.1 Población

Los 66 (sesenta y seis) personales administrativos de la Municipalidad Distrital de Huaura – 2023, la cual fue la totalidad de individuos considerados en este estudio.

3.2.2 Muestra

Se decidió que el tamaño de la muestra de estudio sería idéntico al tamaño de la población, dado el reducido número de individuos, que en este caso es de 66 personales administrativos de la Municipalidad Distrital de Huaura – 2023.

3.3 Técnicas de recolección de datos

3.3.1 Técnicas a emplear

Luego de investigar los diferentes tipos de enfoques de investigación se optó por la utilización de encuestas respaldadas por dos cuestionarios como técnica principal en el procedimiento de esta investigación. Estos instrumentos posibilitaron la recopilación de información precisa sobre el tema abordado, con el propósito de poner a prueba las hipótesis realizadas.

3.3.2 Descripción de los Instrumentos

El formulario, también conocido como cuestionario, permitirá que los participantes de la población en estudio respondan de manera directa a las preguntas formuladas en relación con los indicadores de las variables de Clima Organizacional y Desempeño Laboral las cuales se encuentran descritas en la operacionalización de variables y también en la matriz de consistencia anexa en la presente investigación. De acuerdo con Hernández (2014), se define como "un conjunto de preguntas relacionadas con una o varias variables que se pretenden evaluar".

Este cuestionario se caracteriza por ser de respuesta directa (dado el método de participación del investigador) y pre-categorizado (debido a la estructuración de las preguntas), lo que facilitó la recopilación de datos confiables sobre el tema en cuestión con el objetivo de poner a prueba las hipótesis formuladas.

3.4 Técnicas para el procedimiento de la información

3.4.1 Procesamiento

1. Los datos se sometieron a una inspección y revisión exhaustivas para confirmar su fiabilidad e identificar y reparar errores y omisiones de acuerdo con directrices predeterminadas.
2. Se organizó y calculo los resultados de los datos obtenidos del cuestionario realizado al personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Huaura en 2023 obviamente luego del proceso de tabulación.
3. Se realizo el cálculo, la representación gráfica e interpretación de las frecuencias y las proporciones obtenidas del formulario por lo cual se utilizó la estadística descriptiva, siguiendo los procedimiento y fases correspondientes.
4. Se utilizará el software, pero más conocido como programa estadístico IBM SPSS Statistics Versión 27 la cual es la actualización más reciente para analizar cuantitativamente los datos.

3.4.2 Técnica Estadística

La relación monótona entre variables categóricas continuas y ordinales se analiza mediante el coeficiente de correlación de Spearman, debido a esto se llevó a cabo su aplicación en el presente estudio.

CAPITULO IV.

RESULTADOS

4.1 Análisis de resultados

Después de administrar un cuestionario (también conocido como prueba) a través de Google Forms a 66 empleados gubernamentales de la Municipalidad del Distrito de Huaura, que constituyeron la muestra, se evaluaron las variables de investigación, tanto dependientes como independientes, que son el desempeño laboral y cultura organizacional. Se realizó un análisis estadístico de los datos recopilados. Para ello se utilizó un programa informático adecuado que permite la creación de tablas de frecuencia, gráficos asociados y tablas de contingencia. A continuación, se muestran los resultados del procesamiento de datos estadísticos y los análisis correspondientes.

4.1.1 Resultado descriptivo de los datos generales de los encuestados

Tabla 1
Genero

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Masculino	29	43,9	43,9	43,9
	Femenino	37	56,1	56,1	100,0
	Total	66	100,0	100,0	

Nota: Encuesta aplicada al personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Huaura

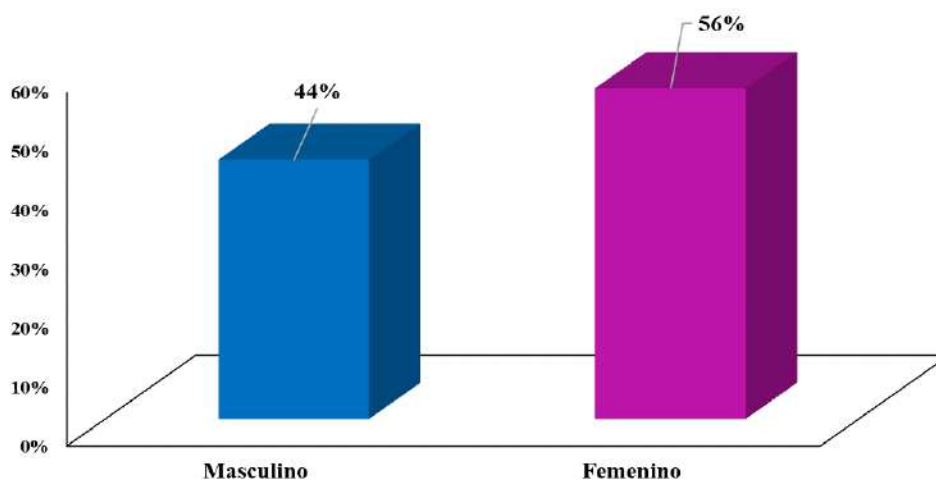


Figura 1. Genero

Luego de realizar un sondeo dirigido al personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Huaura, se pudo concluir que, del 100% de la totalidad de empleados en la institución durante el año 2023, el 56% son mujeres y el 44% son hombres. De esta manera, se evidencia que la mayoría de los empleados administrativos en dicha entidad son mujeres.

Tabla 2
Edad

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido [18 – 24]	3	4,5	4,5	4,5
[25 – 30]	8	12,1	12,1	16,7
[31 – 35]	21	31,8	31,8	48,5
[36 – 41]	16	24,2	24,2	72,7
[42 – 47]	13	19,7	19,7	92,4
[53 – 65]	5	7,6	7,6	100,0
Total	66	100,0	100,0	

Nota: Encuesta aplicada al personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Huaura

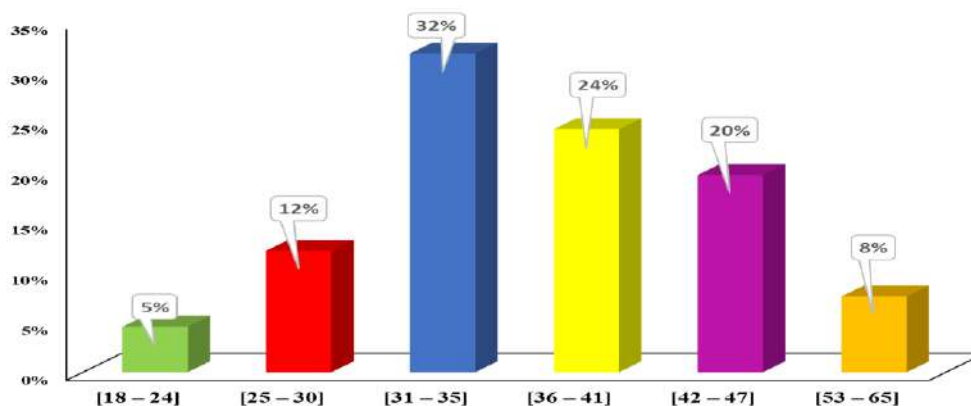


Figura 2. Edad

Los resultados obtenidos indicaron que, del 100% de la totalidad de los empleados de la Municipalidad Distrital de Huaura en el año 2023, solo el 32% se encuentra en el grupo de edades entre 31 y 35 años, el 24% tiene edades de 36 a 41 años, el 20% pertenece al rango de 42 a 47 años, el 12% está en el intervalo de 25 a 30 años, y finalmente, el 5% corresponde a jóvenes de 18 a 24 años. Estos datos señalan que la mayor parte de los trabajadores administrativos se hallan en la fase o etapa de la adultez.

Tabla 3
Tiempo de Servicio

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De 1 a 6 meses	22	33,3	33,3	33,3
	De 6 a 10 años	27	40,9	40,9	74,2
	De 11 años a mas	17	25,8	25,8	100,0
	Total	66	100,0	100,0	

Nota: Encuesta aplicada al personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Huaura

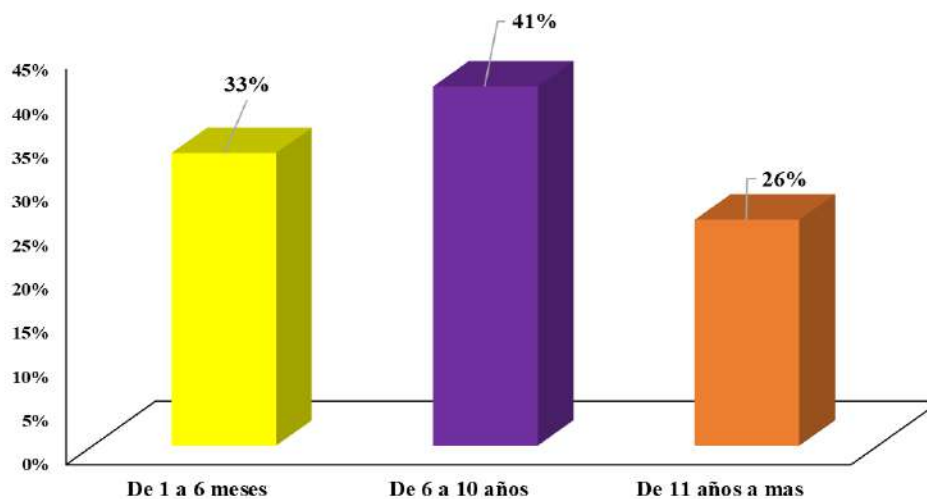


Figura 3. Tiempo de Servicio

Se realizó un test dirigido al personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Huaura, en la que se pudo encontrar que, del 100% de la totalidad de trabajadores durante el año 2023, el 41% tiene un tiempo de servicio de 6 a 10 años. En contraste, el 33% de los encuestados indicó tener un tiempo de servicio de 1 a 6 meses, mientras que el 26% restante ha trabajado durante 11 años o más. De acuerdo con estos resultados, se puede inferir que la mayoría del personal cuenta con una experiencia significativa en la gestión pública.

Tabla 4
Condiciones Laborales

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nombrado	22	33,3	33,3	33,3
	CAS	14	21,2	21,2	54,5
	Tercero	30	45,5	45,5	100,0
	Total	66	100,0	100,0	

Nota: Encuesta aplicada al personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Huaura

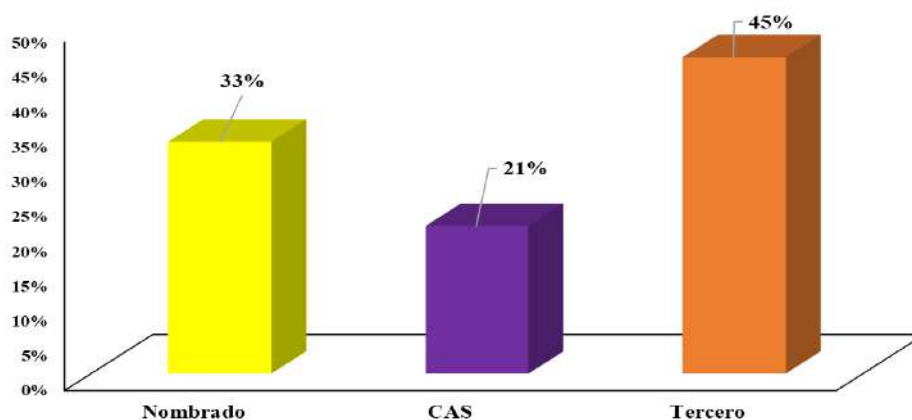


Figura 4. Condiciones Laborales

Se realizó un test dirigido al personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Huaura, de la cual se pudo deducir que, entre el 100% es decir la totalidad de trabajadores durante el año 2023, el 33% de los encuestados tienen la condición de personal nombrado, el 21% está vinculado a la entidad mediante el Contrato Administrativo de Servicios, y el restante 45% corresponde a personal externo. De acuerdo con los resultados, se puede concluir que la mayoría del personal no está sujeto a subordinación ni tiene horarios establecidos, ya que son contratistas de servicios.

Tabla 5
Remuneraciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	[Menos - 930 soles]	1	1,5	1,5	1,5
	[931 - 1,700 soles]	31	47,0	47,0	48,5
	[1,701 - 2,550 soles]	33	50,0	50,0	98,5
	[2,551 - 3,400 soles]	1	1,5	1,5	100,0
	Total	66	100,0	100,0	

Nota: Encuesta aplicada al personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Huaura

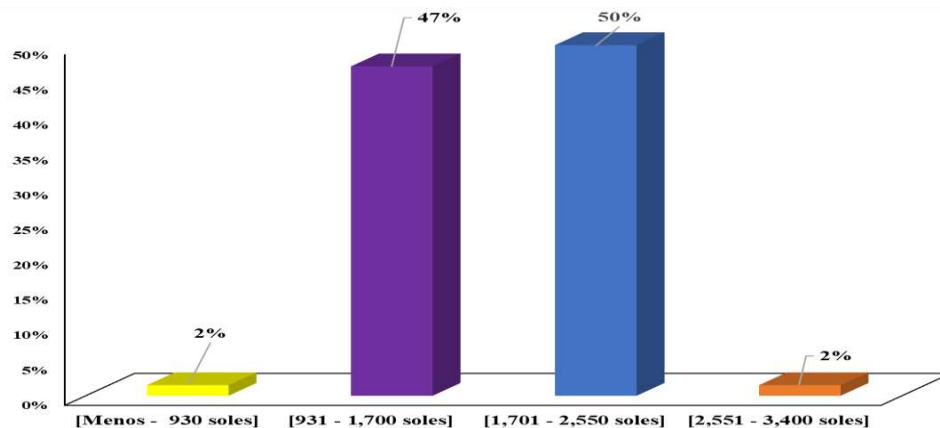


Figura 5. Remuneraciones

Se aplico un formulario de preguntas direccionado al personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Huaura, de la cual se puede desprender que, entre el total de trabajadores durante el presente año 2023, el 50% de los encuestados tiene un salario en el rango de 1,701 a 2,250 soles. Además, el 47% recibe una remuneración que oscila entre 931 y 1,700 soles, el 2% tiene un salario igual o menor a 930 soles, y el restante 2% percibe una remuneración de 2,551 a 3,400 soles. Según los resultados, se destaca que la mayoría de las remuneraciones se sitúan en el intervalo de 931 a 2,550 soles

4.1.2 Resultado descriptivo del clima organizacional y sus dimensiones

Tabla 6
Clima Organizacional

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bueno	52	78,8	78,8	78,8
	Deficiente	7	10,6	10,6	89,4
	Regular	7	10,6	10,6	100,0
	Total	66	100,0	100,0	

Nota: Encuesta aplicada al personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Huaura

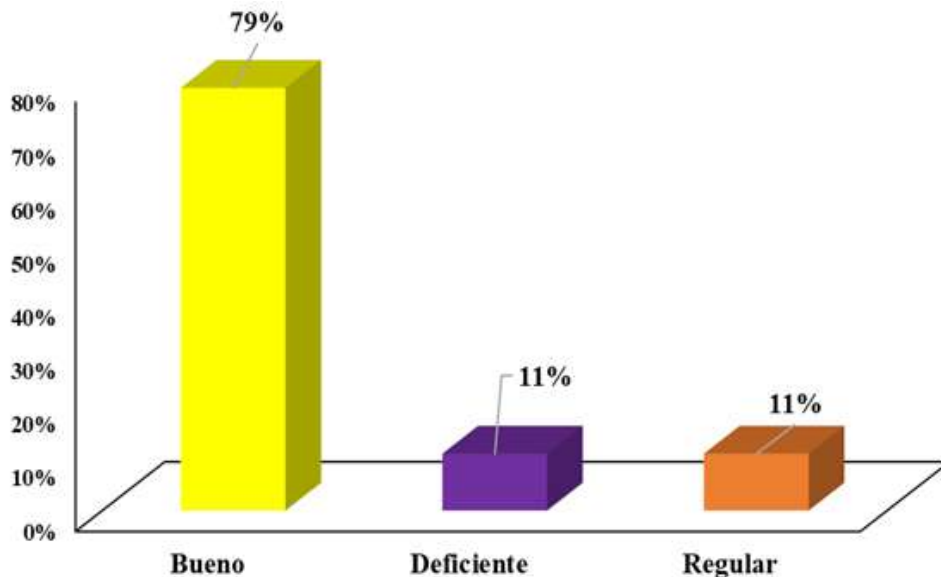


Figura 6. Clima Organizacional

Se realizó el test dirigido al personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Huaura, y se pudo encontrar que el 79% de los encuestados o muestra percibe el clima laboral como positivo. La minoría restante tiene opiniones que señalan que el clima laboral es deficiente o regular. En resumen, la mayoría del personal administrativo, según la evaluación de su realización personal, comunicación y condiciones laborales, como se ilustra en el gráfico y la tabla 6, considera que el clima laboral es favorable.

Tabla 7
Realización Personal

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bueno	24	36,4	36,4	36,4
	Deficiente	7	10,6	10,6	47,0
	Regular	35	53,0	53,0	100,0
	Total	66	100,0	100,0	

Nota: Encuesta aplicada al personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Huaura

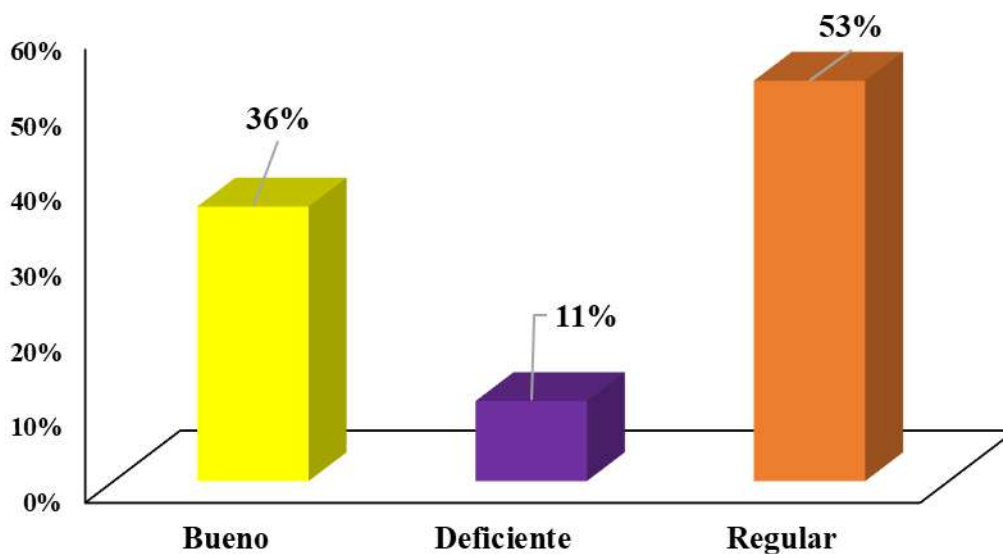


Figura 7. Realización Personal

Un 36% del personal encuestado indica tener una realización personal satisfactoria en la Municipalidad Distrital de Huaura. Contrastado por el 53% del personal administrativo evalúa este indicador de manera regular, mientras que el resto lo considera deficiente. Esto sugiere que ciertos aspectos, como la satisfacción laboral, las oportunidades de desarrollo y el reconocimiento, podrían estar siendo abordados de manera insatisfactoria, según se refleja en el gráfico y la tabla 7.

Tabla 8
Comunicación

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bueno	24	36,4	36,4	36,4
	Deficiente	7	10,6	10,6	47,0
	Regular	35	53,0	53,0	100,0
	Total	66	100,0	100,0	

Nota: Encuesta aplicada al personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Huaura

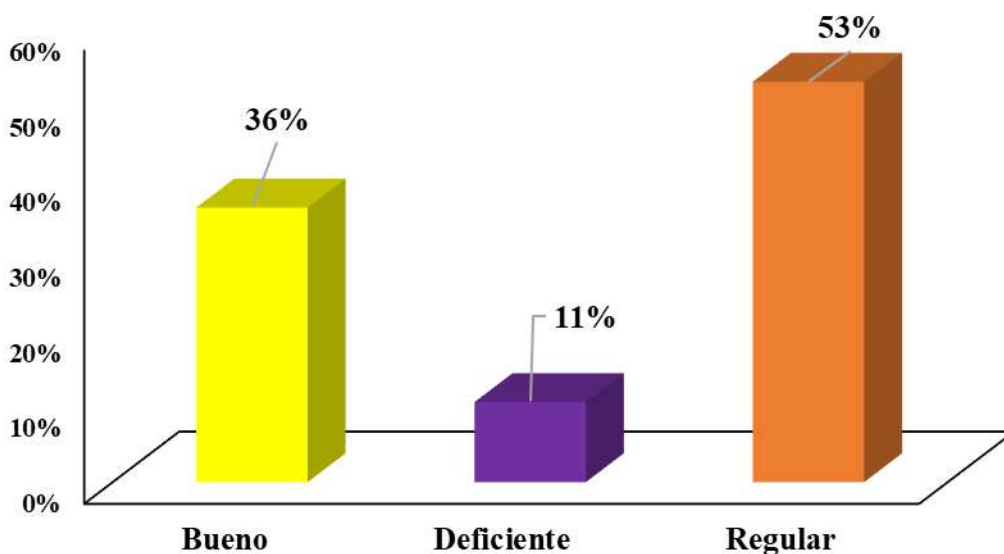


Figura 8. Comunicación

En la presente representación gráfica muestra que un 36% de los encuestados experimenta una comunicación efectiva en la Municipalidad Distrital de Huaura. Por otro lado, el 53% del personal administrativo señala que la comunicación se manifiesta de manera regular, mientras que el 11% restante considera que es deficiente. En consecuencia, se puede deducir que ciertos aspectos, como la comunicación efectiva, la retroalimentación y la claridad de la información, podrían estar siendo insuficientes.

Tabla 9
Condiciones Laborales

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bueno	24	36,4	36,4	36,4
	Deficiente	7	10,6	10,6	47,0
	Regular	35	53,0	53,0	100,0
	Total	66	100,0	100,0	

Nota: Encuesta aplicada al personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Huaura

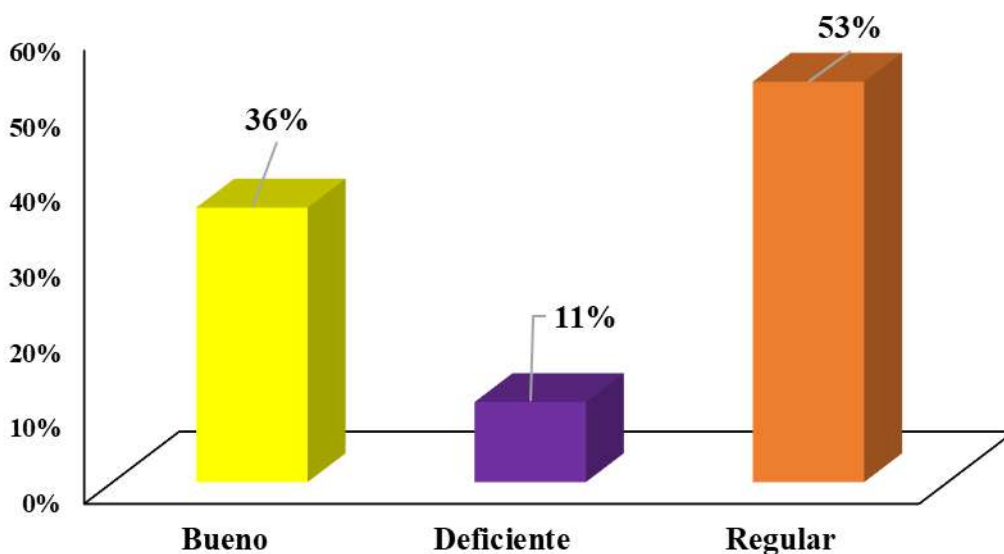


Figura 9. Condiciones Laborales

Se destaca que el 36% del total de los empleados administrativos de la Municipalidad Distrital de Huaura disfruta unas condiciones laborales positivas. Además, el 53% de estos individuos señala que las condiciones laborales son regulares, mientras que el 11% restante las percibe como deficientes. No obstante, es importante señalar que aspectos como las condiciones físicas del lugar de trabajo, la seguridad laboral y el equilibrio entre la vida laboral y personal podrían no estar en su mejor estado.

4.1.3 Resultado descriptivo del desempeño laboral y sus dimensiones

Tabla 10
Desempeño Laboral

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bueno	24	36,4	36,4	36,4
	Deficiente	7	10,6	10,6	47,0
	Regular	35	53,0	53,0	100,0
	Total	66	100,0	100,0	

Nota: Encuesta aplicada al personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Huaura

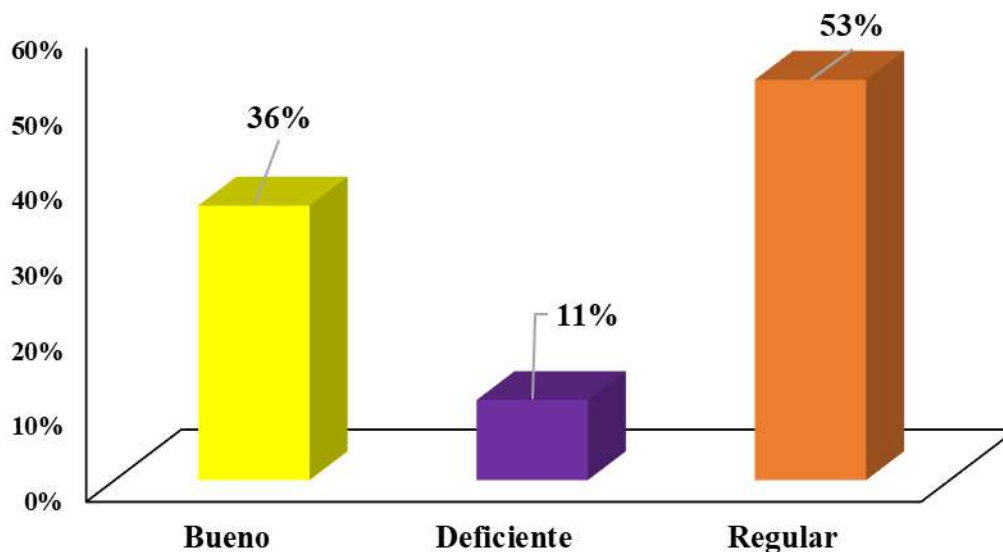


Figura 10. Desempeño Laboral

El gráfico proporcionado muestra una tendencia al alza, donde el 53% de los empleados de la Municipalidad de Huaura indica que el desempeño laboral o también llamado rendimiento tiende a ser regular, mientras que el 36% lo evalúa como bueno y el 11% lo considera deficiente. En este contexto, es importante destacar algunos aspectos a tener en cuenta, como el uso eficiente de recursos y tiempo, la productividad y la reducción de costos, que podrían no estar alcanzando niveles óptimos.

Tabla 11
Efectividad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bueno	24	36,4	36,4	36,4
	Deficiente	7	10,6	10,6	47,0
	Regular	35	53,0	53,0	100,0
	Total	66	100,0	100,0	

Nota: Encuesta aplicada al personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Huaura

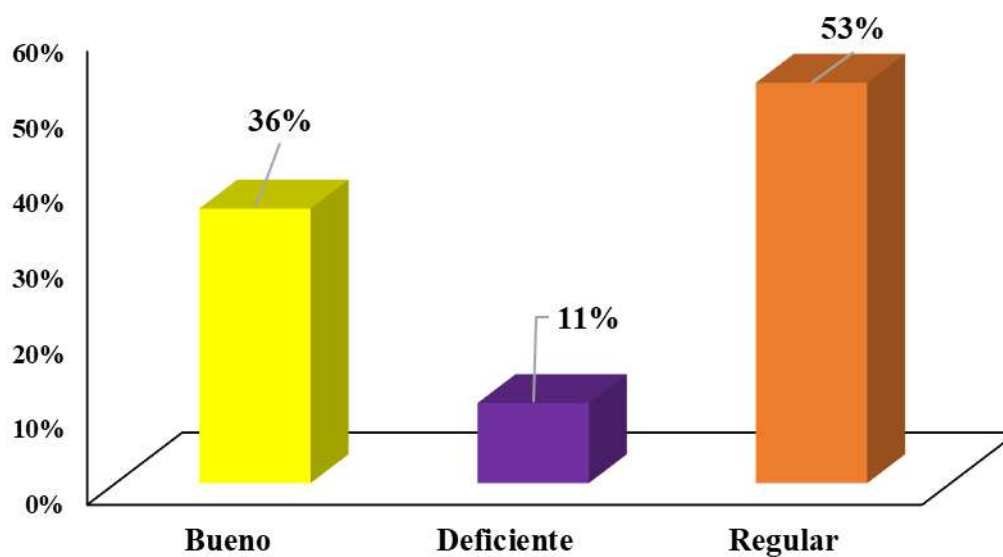


Figura 11. Efectividad

El gráfico revela que un 36% de los encuestados demuestra una eficiencia positiva en la Municipalidad Distrital de Huaura. Asimismo, el 53% señala que su eficiencia se percibe como regular, mientras que el resto del personal tiende a considerarla como deficiente. Por lo tanto, se puede afirmar que algunos criterios, como el uso eficaz de recursos y tiempo, la productividad y la reducción de costos, se sitúan en un nivel regular.

Tabla 12
Relevancia

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bueno	7	10,6	10,6	10,6
	Deficiente	12	18,2	18,2	28,8
	Regular	47	71,2	71,2	100,0
	Total	66	100,0	100,0	

Nota: Encuesta aplicada al personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Huaura

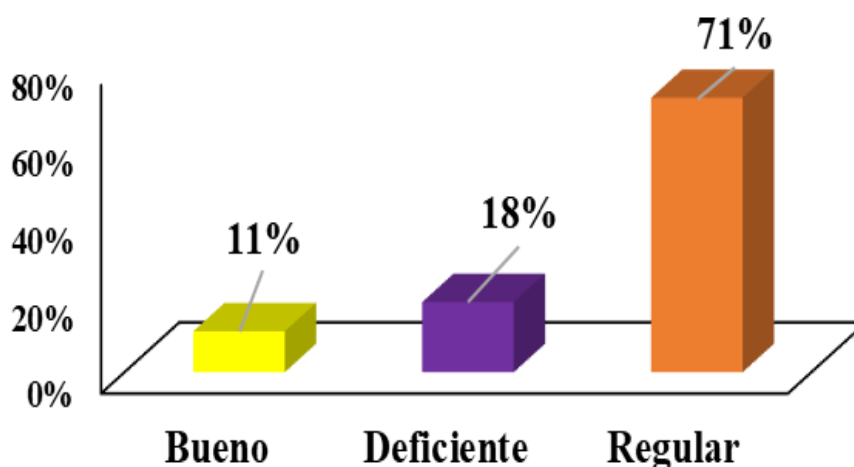


Figura 12. Relevancia

Las barras indican que el 71% de los participantes considera su relevancia en el ámbito laboral, mientras que el 18% la percibe como deficiente y el 11% restante la evalúa como buena. Al tener en cuenta la contribución al logro de objetivos organizacionales, la innovación y el impacto en la organización, se sugiere que no existe un compromiso significativo por parte de los trabajadores con la entidad.

Tabla 13
Viabilidad Financiera

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bueno	24	36,4	36,4	36,4
	Deficiente	7	10,6	10,6	47,0
	Regular	35	53,0	53,0	100,0
	Total	66	100,0	100,0	

Nota: Encuesta aplicada al personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Huaura

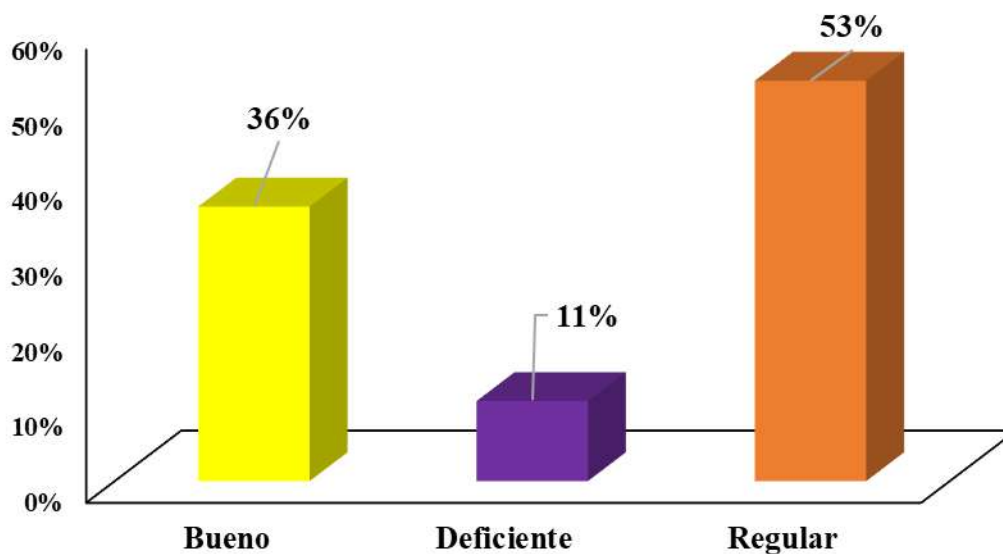


Figura 13. Viabilidad Financiera

Cada barra ilustra el porcentaje específico relacionado con la salud financiera de la entidad pública examinada, conocida como Municipalidad Distrital de Huaura, con un 36% considerado como bueno, un 53% como regular y el resto calificado como deficiente. Por lo tanto, se puede concluir que la rentabilidad, la sostenibilidad financiera y el crecimiento económico son limitados.

4.1.4 Tablas de contingencia según objetivos de la investigación

Tabla 14

Tabla cruzada entre el Clima organizacional y el Desempeño Laboral

		Desempeño Laboral			Total
		Bueno	Deficiente	Regular	
Clima organizacional	Bueno	36,4%		42,4%	78,8%
	Deficiente		10,6%		10,6%
	Regular			10,6%	10,6%
Total		36,4%	10,6%	53,0%	100,0%

Nota: Encuesta aplicada al personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Huaura

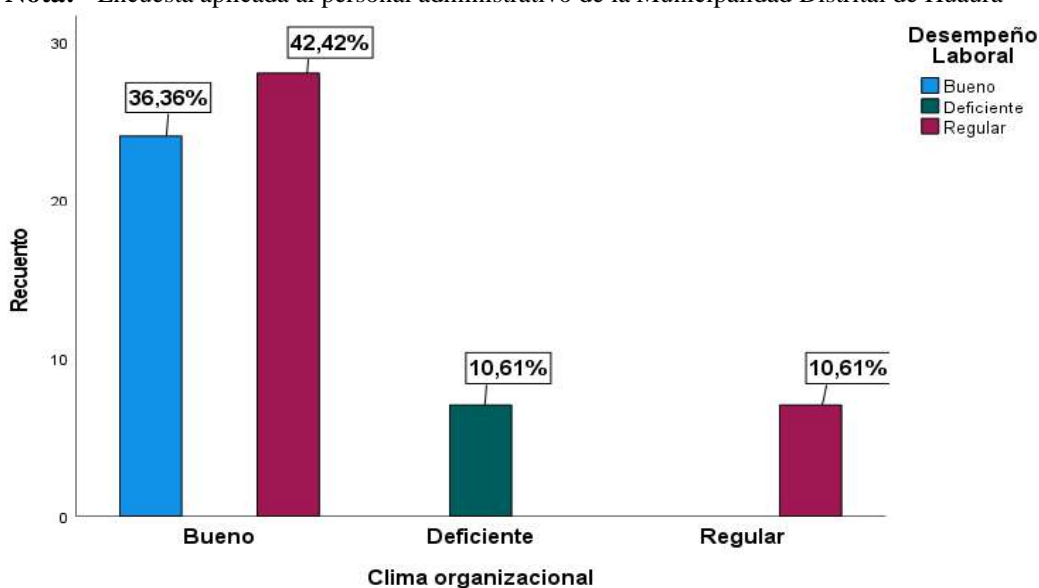


Figura 14. Clima Organizacional y Desempeño Laboral

Como se muestra en la figura y la tabla 14, el 36,4% del total de encuestados indica que tanto la variable clima organizacional como el desempeño laboral son favorables. Un 10,6% menciona que aprecia un clima laboral deficiente y, al mismo tiempo, observa un desempeño laboral deficiente. Otro 10,6% de los participantes sostiene que tanto el clima organizacional como el desempeño laboral están en un nivel regular. Finalmente, el 42,4% de la totalidad de los encuestados asegura que el nivel del clima organizacional es positivo, pero que el nivel del desempeño laboral es regular.

Tabla 15

Tabla cruzada entre la Realización Personal y el Desempeño Laboral

		Desempeño Laboral			Total
		Bueno	Deficiente	Regular	
Realización Personal	Bueno	36,4%			36,4%
	Deficiente		10,6%		10,6%
	Regular			53,0%	53,0%
Total		36,4%	10,6%	53,0%	100,0%

Nota: Encuesta aplicada al personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Huaura

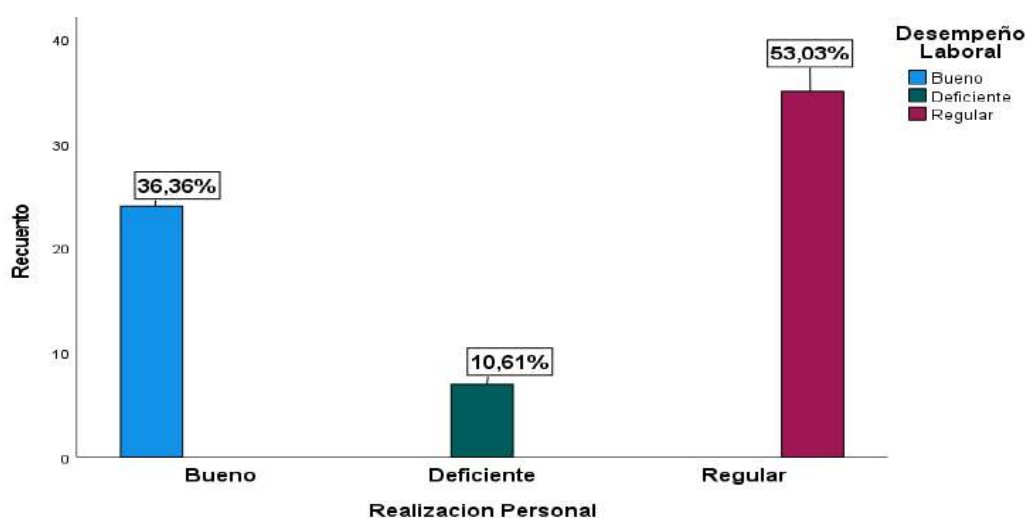


Figura 15. Realización Personal y Desempeño Laboral

De acuerdo con la figura y la tabla 15, el 36,4% del total de encuestados indica que tanto el nivel de la realización personal como el desempeño laboral son positivos. El 10,6% menciona que percibe una realización personal deficiente y, al mismo tiempo, observa un desempeño laboral deficiente. Otro 10,6% de los participantes sostiene que tanto la realización personal como el desempeño laboral están en un nivel regular. Finalmente, el 42,4% de los encuestados asegura que el nivel de la realización personal es positivo, pero que el nivel del desempeño laboral es regular.

Tabla 16*Tabla cruzada entre el Comunicación y el Desempeño Laboral*

		Desempeño Laboral			Total
		Bueno	Deficiente	Regular	
Comunicación	Bueno	36,4%			36,4%
	Deficiente		10,6%		10,6%
	Regular			53,0%	53,0%
Total		36,4%	10,6%	53,0%	100,0%

Nota: Encuesta aplicada al personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Huaura

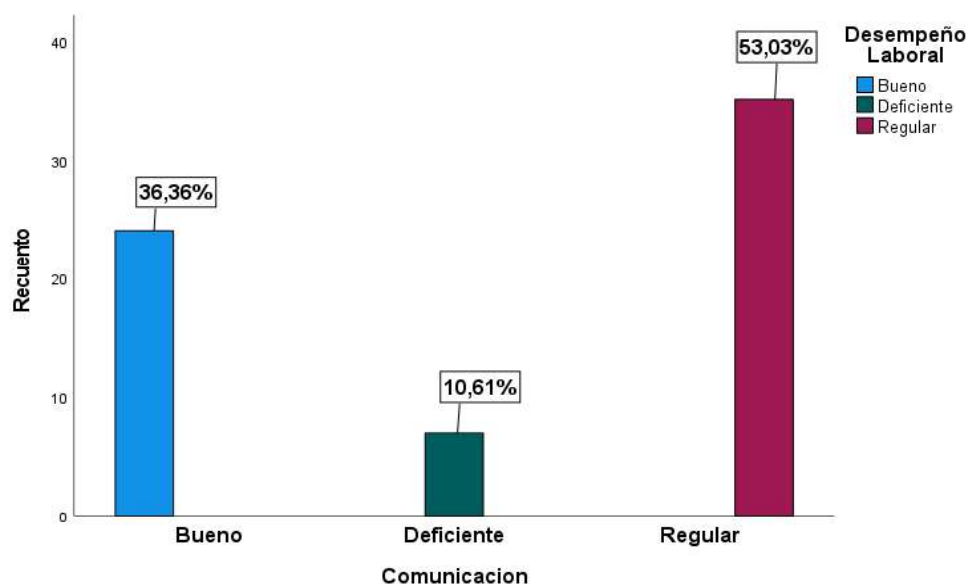


Figura 16. Comunicación y Desempeño Laboral

De acuerdo con la figura y la tabla 15, el 36,4% del total de encuestados indica que tanto el nivel de la realización personal como el desempeño laboral son positivos. El 10,6% menciona que percibe una realización personal deficiente y, al mismo tiempo, observa un desempeño laboral deficiente. Otro 10,6% de los participantes sostiene que tanto la realización personal como el desempeño laboral están en un nivel regular. Finalmente, el 42,4% de los encuestados asegura que el nivel de la realización personal es positivo, pero que el nivel del desempeño laboral es regular.

4.1.5 Supuesto de normalidad

Tabla 17

Supuesto de normalidad de las variables y sus dimensiones

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
Clima Organizacional	0,268	66	0,000
Desempeño Laboral	0,269	66	0,000
Realización Personal	0,269	66	0,000
Comunicación	0,269	66	0,000
Condiciones Laborales	0,267	66	0,000
Efectividad	0,269	66	0,000
Eficiencia	0,269	66	0,000
Relevancia	0,269	66	0,000
Viabilidad Financiera	0,269	66	0,000

Nota: Elaboración propia

En la Tabla 18, se nota que el nivel de significancia de las variables y dimensiones es menor al 5%, lo que conduce a la conclusión de que no cumplen con la suposición de normalidad. Por lo tanto, para examinar las hipótesis, se utilizó la correlación de Spearman, reconocida como una prueba no paramétrica.

4.1. Contrastación de Hipótesis

4.1.1. Procedimiento de la contrastación de la hipótesis general

A. Formulación de la hipótesis general

- **H₁:** Se confirma la presencia de una relación significativa entre el clima organizacional y el desempeño laboral del personal administrativo de la municipalidad distrital de Huaura, 2023.

- **H₀:** No se respalda la existencia de una relación significativa entre el clima organizacional y el desempeño laboral del personal administrativo de la municipalidad distrital de Huaura, 2023.

B. Nivel de significancia

La probabilidad del error que se plantea para demostrar la hipótesis es el 5% ($P=0,05$)

C. Criterio de decisión

Si el valor calculado de P es inferior al 5%, se descarta la hipótesis nula.

Si el valor calculado de P es superior al 5%, no se descarta la hipótesis nula.

D. Estadístico de prueba

Dado que los datos no satisfacen el requisito de normalidad, se optó por emplear el estadístico Rho de Spearman para respaldar la hipótesis.

E. Cálculo del estadístico

Tabla 18

Correlación del clima organizacional y desempeño laboral

			Clima	Desempeño
			Organizacional	Laboral
Rho de Spearman	Clima Organizacional	Coefficiente de correlación	1,000	1,000**
		Sig. (bilateral)	.	0,000
		N	66	66
	Desempeño Laboral	Coefficiente de correlación	1,000**	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	.
		N	66	66

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

Nota: Elaboración propia

F. Decisión

En la tabla 18, se nota que el nivel de significancia es inferior al 5%, registrando un valor de $P=0,000$. Esto lleva al rechazo de la hipótesis nula. En consecuencia, se puede afirmar que existe una relación significativa entre el clima organizacional y el desempeño laboral del personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Huaura en el año 2023. Además, el coeficiente de correlación Rho de Spearman es de 1,00, indicando, según la escala de Bizquerra, una correlación fuerte y positiva.

4.2.1 Procedimiento de la contrastación de las hipótesis específicas

4.2.2.1 Procedimiento de la contrastación de la hipótesis específica 1

A. Formulación de la hipótesis específica 1

- **H₁**: Se confirma la presencia de una relación significativa entre la realización personal y el desempeño laboral del personal administrativo de la municipalidad distrital de Huaura, 2023.
- **H₀**: No se respalda la existencia de una relación significativa entre la realización personal y el desempeño laboral del personal administrativo de la municipalidad distrital de Huaura, 2023.

B. Nivel de significancia

La probabilidad del error que se plantea para demostrar la hipótesis es el 5% ($P=0,05$)

C. Criterio de decisión

Si el valor calculado de P es inferior al 5%, se descarta la hipótesis nula.

Si el valor calculado de P es superior al 5%, no se descarta la hipótesis nula.

D. Estadístico de prueba

Dado que los datos no satisfacen el requisito de normalidad, se optó por emplear el estadístico Rho de Spearman para respaldar la hipótesis.

E. Cálculo del estadístico

Tabla 19

Correlación de la realización personal y desempeño laboral

			Realización personal	Desempeño Laboral
Rho de Spearman	Realización personal	Coefficiente de correlación	1,000	1,000**
		Sig. (bilateral)	.	0,000
		N	66	66
Desempeño Laboral	Desempeño Laboral	Coefficiente de correlación	1,000**	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	.
		N	66	66

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

Nota: Elaboración propia

F. Decisión

En la tabla 19, se evidencia que el nivel de significancia es inferior al 5%, con un valor de $P=0,000$, lo que conduce al rechazo de la hipótesis nula. Por ende, se puede afirmar que existe una relación significativa entre la realización personal y el desempeño laboral del personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Huaura en el año 2023. Además, el coeficiente de correlación Rho de Spearman es de 1,00, indicando, conforme a la escala de Bizquerra, una correlación fuerte y positiva.

4.2.2.2 Procedimiento de la contrastación de la hipótesis específica 2

A. Formulación de la hipótesis específica 2

- **H₁:** Se confirma la presencia de una relación significativa entre la comunicación y el desempeño laboral del personal administrativo de la municipalidad distrital de Huaura, 2023.
- **H₀:** No se respalda la existencia de una relación significativa entre relación significativa entre la comunicación y el desempeño laboral del personal administrativo de la municipalidad distrital de Huaura, 2023.

B. Nivel de significancia

La probabilidad del error que se plantea para demostrar la hipótesis es el 5% ($P=0,05$)

C. Criterio de decisión

Si el valor calculado de P es inferior al 5%, se descarta la hipótesis nula.

Si el valor calculado de P es superior al 5%, no se descarta la hipótesis nula.

D. Estadístico de prueba

Dado que los datos no satisfacen el requisito de normalidad, se optó por emplear el estadístico Rho de Spearman para respaldar la hipótesis.

E. Cálculo del estadístico

Tabla 20
Correlación de la comunicación y desempeño laboral

			Comunicación	Desempeño Laboral
Rho de Spearman	Comunicación	Coefficiente de correlación	1,000	1,000**
		Sig. (bilateral)	.	0,000
		N	66	66
	Desempeño Laboral	Coefficiente de correlación	1,000**	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	.
		N	66	66

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

Nota: Elaboración propia

F. Decisión

En la Tabla 20, se observa que el nivel de significancia es menor al 5%, con un valor de $P=0,000$, lo que conlleva al rechazo de la hipótesis nula. Por lo tanto, se puede afirmar que existe una relación significativa entre la comunicación y el desempeño laboral del personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Huaura en el año 2023. Además, el coeficiente de correlación Rho de Spearman es de 1,00, lo que indica, según la escala de Bizquerra, una correlación fuerte y positiva.

4.2.2.3 Procedimiento de la contrastación de la hipótesis específica 3

A. Formulación de la hipótesis específica 3

- **H₁**: Se confirma la presencia de una relación significativa entre las condiciones laborales y el desempeño laboral del personal administrativo de la municipalidad distrital de Huaura, 2023.
- **H₀**: No se respalda la existencia de una relación significativa entre las condiciones laborales y el desempeño laboral del personal administrativo de la municipalidad distrital de Huaura, 2023.

B. Nivel de significancia

La probabilidad del error que se plantea para demostrar la hipótesis es el 5% ($P=0,05$)

C. Criterio de decisión

Si el valor calculado de P es inferior al 5%, se descarta la hipótesis nula.

Si el valor calculado de P es superior al 5%, no se descarta la hipótesis nula.

D. Estadístico de prueba

Dado que los datos no satisfacen el requisito de normalidad, se optó por emplear el estadístico Rho de Spearman para respaldar la hipótesis.

E. Cálculo del estadístico

Tabla 21

Correlación de las condiciones laborales y desempeño laboral

			Condiciones Laborales	Desempeño Laboral
Rho de Spearman	Condiciones Laborales	Coefficiente de correlación	1,000	1,000**
		Sig. (bilateral)	.	0,000
		N	66	66
	Desempeño Laboral	Coefficiente de correlación	1,000**	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	.
		N	66	66

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

Nota: Elaboración propia

F. Decisión

En la tabla 21, se evidencia que el nivel de significancia es inferior al 5%, con un valor de $P=0,000$, lo cual lleva al rechazo de la hipótesis nula. Por ende, se puede afirmar que existe una relación significativa entre las condiciones laborales y el desempeño laboral del personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Huaura en el año 2023. Además, el coeficiente de correlación Rho de Spearman es de 1,00, indicando, conforme a la escala de Bizquerra, una correlación fuerte y positiva.

CAPITULO V.

DISCUSIÓN

5.1. Discusión de resultados

A partir de los resultados obtenidos, se confirma la hipótesis general que plantea una conexión directa y significativa entre el Clima Organizacional y el desempeño laboral del personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Huaura en 2023. Estos hallazgos respaldan las afirmaciones de López (2021), quien sostiene que el clima organizacional tiene un impacto significativo, directo y positivo en el desempeño de los directivos en la sede de la UPS Guayaquil. Además, Salinas (2017) respalda esta conexión significativa, aunque destaca que la relación es moderada, un punto que coincide con nuestros descubrimientos.

No obstante, surgen discrepancias entre nuestro estudio y el de López (2021) en cuanto al tipo de investigación, ya que este último describe su enfoque como descriptivo, mientras que el nuestro sigue una metodología básica. Además, en comparación con Salinas (2017), nuestra población difiere, ya que consta de 66 empleados administrativos de la Municipalidad Distrital de Huaura, a diferencia de los 247 colaboradores administrativos de la UNJFSC (Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión) en su investigación.

Respecto a la existencia de la conexión entre la realización personal y el desempeño laboral, según nuestros resultados, se respalda la hipótesis específica 1 que establece una relación significativa y directa entre la realización personal y el rendimiento laboral del personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Huaura en 2023. Estos resultados

discrepan con las afirmaciones de Ccoriñaupa y Gavino (2016), quienes sugieren tal correlación entre el clima organizacional y la dimensión del comportamiento laboral fue moderada, a diferencia de nuestra investigación que encuentra una correlación significativa y directa.

Con respecto a la existencia de una conexión entre la comunicación y el desempeño laboral, se confirma la hipótesis específica 2 que establece una relación significativa entre la comunicación y el desempeño laboral del personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Huaura en 2023. Estos resultados coinciden con lo expresado por Huarac (2013), el cual indica que, en el nivel de hipótesis específica, la comunicación, las actitudes y los valores se relacionan positiva pero no significativamente con el desempeño laboral.

Finalmente, en cuanto a la conexión entre las condiciones laborales y el desempeño laboral, se ratifica la hipótesis específica 3 que establece una relación significativa y directa entre las condiciones laborales y el desempeño laboral del personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Huaura en 2023. Estos resultados concuerdan con la afirmación de Huarac (2013), quien señala que, a nivel de las hipótesis específicas, las condiciones laborales se relacionan de manera positiva y significativa con el desempeño laboral.

CAPITULO VI.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1. Conclusiones

1. Se pudo sintetizar, durante la elaboración de esta tesis que se identificó una relación sólida y positiva entre el clima organizacional y el desempeño laboral, como se evidencia al contar con un coeficiente de correlación Rho de Spearman de 1,00, con una significancia de $p < 0,005$. Esto respalda la afirmación de que, en la Municipalidad Distrital de Huaura, la percepción positiva de los empleados sobre el entorno laboral se traduce directamente en un mejor desempeño laboral.
2. En resumen, este estudio reveló una correlación robusta y positiva entre la realización personal y el desempeño laboral, respaldada por un coeficiente de correlación Rho de Spearman de 1,00 y una significancia de $p < 0,005$. Esto sugiere que, en la Municipalidad Distrital de Huaura, el estímulo al desarrollo profesional y personal de los empleados se refleja directamente en una mejora en su desempeño laboral.
3. En resumen, esta investigación evidenció una correlación firme y positiva entre la comunicación y el desempeño laboral, respaldada por un coeficiente de correlación Rho de Spearman de 1,00 y una significancia de $p < 0,005$. Esto indica que, en la Municipalidad Distrital de Huaura, la práctica de una comunicación efectiva entre los empleados y sus superiores tiene un impacto claro en su desempeño laboral.

4. En síntesis, este estudio de investigación estableció una correlación sólida y positiva entre las condiciones laborales y el desempeño laboral. Esta conclusión se respalda con un coeficiente de correlación Rho de Spearman de 1,00 y una significancia de $p < 0,005$. En la Municipalidad Distrital de Huaura, se demuestra que un entorno laboral favorable para los empleados tiene un impacto claro en su desempeño laboral.

6.2. Recomendaciones

1. La oficina de recursos humanos, en estrecha colaboración con los líderes de los diversos departamentos, impulse programas de empoderamiento para el personal. El objetivo es asegurar que los empleados se sientan comprometidos, escuchados, atendidos y reconocidos en sus roles laborales, al mismo tiempo que contribuyen al crecimiento de la entidad.
2. El jefe de recursos humanos debe otorgar capacitaciones a los empleados y brindar beneficios acordes de la necesidad de cada trabajador de tal forma que su rendimiento sea el más óptimo para que sigan agregando valor a la entidad.
3. Los superiores deben considerar tener una buena comunicación con sus trabajadores, ya que de ellos podría depender el crecimiento, el desarrollo y la integridad de la entidad pública estudiada.
4. Por último, sugerimos implementar alguna propuesta basada en mejorar las condiciones laborales para mejorar su desempeño laboral, ya que se ha demostrado estadísticamente que, si se incrementa una variable se incrementa la otra.

CAPITULO VII.

REFERENCIAS

7.1. Fuentes Documentales

- Alava Pisco, L. (2016). *Estudio de la calidad del servicio y satisfacción del cliente de las agencias de viajes en Puerto Ayora, Isla Santa Cruz*. Tesis licenciatura, Universidad Central del Ecuador Sede Galápagos, Puerto Ayora.
- Amorós, J., & Dávila, K. (2017). *La gestión empresarial y la competitividad de las clínicas en la ciudad de Cajamarca*. Tesis de maestría, Universidad de Cajamarca, Cajamarca. Recuperado el 15 de mayo de 2023, de <http://repositorio.upagu.edu.pe/bitstream/handle/UPAGU/393/13.%20TESIS%20AMOROS%20Y%20D%C3%81VILA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Arbayza, M. (2015). *Caracterización de la competitividad de las Micro y Pequeñas Empresas del Perú: Caso de la empresa de reciclamiento de desperdicios metálicos y otros “Inversiones Chileno” SRL.,Chimbote, 2015*. Tesis de maestría, Universidad Católica de los Ángeles Chimbote, Chimbote. Recuperado el 28 de mayo de 2023, de http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/2223/MYPE_COMPETITIVIDAD_ARBAYZA_GANGGINI_MARCO_ANTONIO.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Baños, V. (2011). *Competencias esenciales, clima organizacional e innovación como factores de competitividad: Propuesta y aplicación de un modelo para la detección y desarrollo de competencias en la pequeña y mediana empresa del sector calzado en México (Tesis Doctoral)*. Universidad Autónoma de Madrid.
- Barrutia Montoya, N. (2017). *Análisis de la satisfacción del turista y de los operadores locales de turismo de la provincia de Ica respecto al servicio ofrecido por los guías de turismo*. Tesis de maestría, Universidad de San Martín de Porres, Lima.
- Benavides, R., & Paredes, E. (2018). *El soporte logístico y su relación con la competitividad internacional de las empresas exportadoras en la provincia de San Martín, 2016*. Tesis de licenciatura, Universidad Nacional de San Martín, Tarapoto. Recuperado el 21 de mayo de

- 2023, de
<http://repositorio.unsm.edu.pe/bitstream/handle/11458/2948/ADMINISTRACION%20-%20Roxana%20Fiorella%20Banamides%20Vasquez%20%26%20Esthefany%20Paredes%20Rios.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Boudreau, M. &. (1994). *El desempeño laboral desde una perspectiva teorica*. lima: Valor agregado. Recuperado el 17 de mayo de 2023.Obtenido de https://revistas.upeu.edu.pe/index.php/ri_va/article/view/1417/1788
- Bueso, S. (2016). *Clima organizacional y la satisfacción laboral en los empleados de industrias el Calan en la Zona Norte (Tesis de Maestría)*. Universidad Tecnológica de Honduras.
- Caballero, A. (2016). *Calidad del Servicio y la Satisfacción del Usuario de la Municipalidad Distrital de El Porvenir, Trujillo año 2016*. Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales. Trujillo, Perú: UCV. Recuperado el 17 de mayo de 2023.Obtenido de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/422/caballero_na.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Cabrera, D., & Loango, L. (2014). *Factores de éxito y competitividad de las empresas del Valle del Cauca*. Tesis de grado, Universidad Icesi, Santiago de Cali. Recuperado el 26 de mayo de 2023, de http://repository.icesi.edu.co/biblioteca_digital/bitstream/10906/77068/1/factores_claves_exito.pdf
- Calle Montalván, E. (2018). *Análisis de la calidad del servicio de las empresas de servicio turístico de la ciudad de Frías, año 2016*. Tesis de licenciatura, Universidad Nacional de Piura, Piura.
- Camacho, S., & Pineda, L. (2017). *Diseño de un modelo de competencias laborales para la Fundación Despertar Solidario "FUNDESOL"*. Tesis de maestría, Universidad del Norte. Recuperado el 28 de mayo de 2023, de http://www.lareferencia.info/vufind/Record/CO_dbd9c6a378717ef6adaa3e5f55a4103e
- Carrasco Sanunga, N. (2010). *Evaluar la calidad en el servicio y atención al cliente en la hostería "Karen Estefanía" en la Ciudad de Guano, de la provincia de Chimborazo*. Tesis de Licenciatura, Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, Riobamba.

- Correa Perez, G. L. (2014). *Clima organizacional en relación al desempeño laboral de los trabajadores de Caja Municipal de Ahorro y Crédito Paita Chepén 2014*. Recuperado el 17 de mayo de 2023. Obtenido de http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/4973/correaperez_giovanna.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Cruz, J. M. (2012). *Evaluación del clima organizacional en el área operativa de una empresa de servicios de contratación extrema (OUTSOURCING) en Guatemala. (Tesis de Pregrado)*. Universidad De San Carlos De Guatemala, Guatemala.
- Donayre, J. (2017). *Control administrativo y competencias laborales del área de operaciones externas de una empresa de caudales, Lima 2017*. Tesis de licenciatura, Universidad César Vallejo, Lima. Recuperado el 27 de mayo de 2023, de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/21683/DONAYRE_PJ..pdf?sequence=1&isAllowed=y
- García, J. (2012). *Evaluación de la calidad y calidez de atención a los usuarios del Subcentro de salud “El Bosque”. Propuesta Gerencial de Mejoramiento”. Periodo 2011*. Universidad de Guayaquil, Facultad de Ciencias Médicas. Guayaquil, Ecuador: Universidad de Guayaquil. Recuperado el 17 de mayo de 2023. Obtenido de <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/1037/1/tesis%20de%20Maestria%20en%20gerencia%20de%20salud%20%20dr.%20jorge%20garcia.pdf>
- Galmés Cerezo, M. (2010). *La organización de eventos como herramienta de comunicación de marketing. Modelo integrado y experiencial*. Tesis doctoral, Universidad de Málaga, Málaga.
- Guerrero Castañeda, M. (2015). *Estrés laboral y Riesgo Psicosocial en Colaboradores de una Fábrica de envases industriales de Polipropileno Chiclayo 2015*. Recuperado el 17 de mayo de 2023. Obtenido de <http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/3070/2-TESIS%20-%20MOSSUL%20GUERRERO%20CASTA%20C3%91EDA%20-24-06-2017%20.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Huamán, R. (2017). *Calidad de servicio y satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de Corongo, 2015*. Universidad César Vallejo, Escuela de Posgrado. Lima, Perú: UCV. Recuperado el 17 de mayo de 2023. Obtenido de

- http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/11990/huaman_br.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Monroy, V. (2014). *Análisis de la competitividad para la exportación de carbón térmico a granel del Puerto Compas Barranquilla*. Tesis de maestría, Universidad Militar Nueva Granada, Bogotá D.C. Recuperado el 24 de mayo de 2023, de <https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/12954/TRABAJO%20DE%20GRADO%20FINAL.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Motowidlo, B. (1997). *Liderazgo transformacional y desempeño grupal: unidos por el engagement grupal*. Castellon: Revista de Psicología social.
- Municipalidad Distrital de Huaura. (2016). Plan de Desarrollo Local Concertado 2017-2021 del distrito de Huaura. Huaura: Muicpalidad Distrital de huaura. Recuperado el 17 de mayo de 2023.Obtenido de <https://munihuaura.gob.pe/wp-content/uploads/DOCUMENTOS/PDC%202017-2021.pdf>
- Porras, E. (2013). *Implantación del Sistema de Gestión de la Calidad en las Instituciones Públicas de Educación Preescolar, Básica y Media del Municipio de Villavicencio (Colombia). Estudio de Casos Múltiples*. Universidad Nacional de Educación a Distancia, Departamento Métodos de Investigación y Diagnóstico en Educación I. Madrid, España: UNED. Recuperado el 17 de mayo de 2023.Obtenido de <http://e-spacio.uned.es/fez/eserv/tesisuned:Educacion-Eporras/Documento.pdf>
- Quispe Farfán, E. (2017). *Nivel de satisfacción del turista por servicios en la ruta Cusco-Puno de la empresa de transporte turístico Cusco Coaching, 2017*. Tesis de licenciatura, Universidad Andina del Cusco, Cusco.
- Quispe, R. (2019). *Competencias laborales en los trabajadores de una empresa de eventos corporativos y sociales, Lima, 2018*. Tesis de maestría, Universidad César Vallejo, Lima. Recuperado el 27 de mayo de 2023, de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/31246/Quispe_PR.pdf?sequence=4&isAllowed=y
- Quispe, Y. (2015). *Calidad de Servicio y Satisfacción del Usuario en el Servicio de Traumatología del Hospital Nacional Hugo Pesce Pecetto Andahuaylas – 2015*. Facultad de Ciencias de la Empresa. Andahuaylas, Perú: UNAJMA. Recuperado el 17 de mayo de 2023.Obtenido

- de <http://repositorio.unajma.edu.pe/bitstream/handle/123456789/234/24-2015-EPAE-Quipe%20Perez-Calidad%20de%20servicio%20y%20satisfaccion%20del%20usuario.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Rodríguez Ramos, J. R. (2017). *Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores en la Municipalidad Provincial de Yungay*,. Recuperado el 17 de mayo de 2023. Obtenido de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/12030/rodriguez_rj.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Rodríguez Ramos, J. R. (2017). *Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores en la Municipalidad Provincial de Yungay*,. Recuperado el 17 de mayo de 2023. Obtenido de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/12030/rodriguez_rj.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Rodríguez, L. (2017). *La gestión del servicio y la conformidad del usuario en el Centro MAC, Sede Callao – Lima 2016*. Universidad César Vallejo, Escuela de Posgrado. Lima, Perú: UCV. Recuperado el 17 de mayo de 2023. Obtenido de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/7078/Rodr%C3%ADguez_GLH.pdf?sequence=1
- Rojas, W. (2017). *Influencia de la Calidad del Servicio en la Satisfacción de los Usuarios de la Municipalidad Distrital de Pueblo Nuevo, provincia de Chincha, región Ica, año 2016*. Universidad Privada San Juan Bautista, Escuela de Posgrado. Lima, Perú: UPSJB. Recuperado el 17 de mayo de 2023. Obtenido de <http://repositorio.upsjb.edu.pe/bitstream/handle/upsjb/1390/TI-MGEE-William%20Jesus%20Rojas%20Gutierrez.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Ros, A. (2016). Universidad Católica San Antonio, Escuela Internacional de Doctorado. Murcia: UCAM. Recuperado el 17 de mayo de 2023. Obtenido de <http://repositorio.ucam.edu/bitstream/handle/10952/1638/Tesis.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Salirrosas Solano, E. F., & Rodríguez Alayo, C. F. (2015). *Estrés laboral y desempeño de los asesores de banca por teléfono del Banco de Crédito del Perú, Distrito de la Esperanza - Año 2015*. Recuperado el 17 de mayo de 2023. Obtenido de http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/1388/1/Salirrosas_Elmer_Estres_laboral_Desenpe%C3%B1o_Asesores_Banca.pdf
- Sanchez, F. C. (Diciembre de 2011). “*ESTRÉS LABORAL, SATISFACCION EN EL TRABAJO Y BIENESTAR PSICOLOGICO EN TRABAJADORES DE UNA INDUSTRIA CEREALERA* . Recuperado el 17 de mayo de 2023. Obtenido de <http://imgbiblio.vaneduc.edu.ar/fulltext/files/TC111836.pdf>
- Sanchez, F. C. (Diciembre de 2011). “*ESTRÉS LABORAL, SATISFACCION EN EL TRABAJO Y BIENESTAR PSICOLOGICO EN TRABAJADORES DE UNA INDUSTRIA CEREALERA* . Recuperado el 17 de mayo de 2023. Obtenido de <http://imgbiblio.vaneduc.edu.ar/fulltext/files/TC111836.pdf>
- Vergara, M. (2014). *Dimensiones involucradas en la evaluación de Satisfacción usuaria hacia seguros de salud en Chile Parte II*. Universidad de Chile, Postgrado. Santiago, Chile: UCHILE. Recuperado el 17 de mayo de 2023. Obtenido de <http://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/132729/Vergara%20Henr%C3%ADque%20Mar%C3%ADa.pdf?sequence=2>
- Vidaurre, R. (2009). *Diagnóstico del clima organizacional en una empresa de telecomunicaciones de El Salvador (Tesis de Maestría)*. Universidad Doctor José Matías Delgado.

7.2. Fuentes Bibliográficas

- Alburquenque Morales, A., & Cisternas Olivares, E. (Agosto de 2013). Implementación de Sistemas de Calidad y su disociación con los Sistemas de Recursos Humanos. *Gestión de las personas y tecnología*, 31-46.
- Alcover de la Hera , C. (2012). *Introducción a la Psicología del trabajo*. Madrid: McGraw-Hill.
- Alles, M. (2012). *Dirección Estratégica de Recursos Humanos*. Buenos Aires, Argentina: Granica.
- Ariza Ramirez, F., & Ariza Ramirez, J. (2011). *Información y atención al cliente*. Mc GrawHill Education.
- Ariza Ramirez, F., & Ariza Ramirez, J. (s.f.). *Información y atención al cliente*. Mc GrawHill Education.

- Bados, A., & García, E. (2014). Resolución de problemas. *Revista de la Univeristat de Barcelona*, 1-31.
- Baldillo Mendoza, M. (Enero-Junio de 2010). Citymarketing en ciudades intermedias: caso Palmira. *Entramado*, 6(1), 98-125.
- Bárcena, S., & Lerma, A. (2012). *Planeación estratégica por áreas funcionales*. México: Alfaomega.
- Behar Rivero, D. (2008). *Metodología de la investigación*. Shalom.
- Bernal, C., & Sierra, H. (2013). *Proceso administrativo para las organizaciones de l siglo XXI* (2 ed.). Bogotá-Colombia: Pearson.
- Bordas, Martínez, M. J. (2016). *Gestión estratégica del clima laboral*. Lima: ProQuest.
- Cantu. (2011). *Desarrollo de una cultura de calidad*. Mexico: Mc Graw Hill.
- Carrasco, S. (2006). *Metodología de la investigación científica* (Primera edición ed.). Lima, Perú: San Marcos.
- Castillo-Palacio, M., & Castaño-Molina, V. (2015). La promoción turística a través de técnicas tradicionales y nuevas. *Estudios y perspectivas en turismo*, 24(3), 737-757.
- Chase, J., Jacobs, R., & Aquilano, N. (2009). *Administración de operaciones producción y cadena de suministros* (12 ed.). México: Mc Graw Hil.
- Chiavenato. (2011). *Administracion de Recursos Humanos*. Bogota: Mc-Graw Hill.
- Chiavenato. (2015). *Comportamiento Organizacional*. Mexico: McGraw Huill.
- Chiavenato, I. (2009). *Administración organizacional* (2 ed.). México: Mc GrawHill .
- Chiavenato, I. (2011). *Administración de Recursos Humanos - El Capital humano de las Organizaciones*. Mexico: McGraw-Hill.
- Chiavenato, I. (2014). *Introducción a la teoría general de la administración*. México: McGraw Hill Education.
- D'Alessio, F. (2015). *El proceso estratégica. Un enfoque de gerencia* (3 ed.). Lima, Perú: Pearson.
- D' Alessio, F. (2015). *El proceso estratégico. Un enfoque de gerencia* (3 ed.). Lima, Perú: Pearson.
- Davis, K., & Newstrom, J. (2003). *Comportamiento Humano en el trabajo*. México: McGraw-Hill Interamericana.
- De Duran, A. (s.f.). *Fundamentos de la publicidad*. Madrid.

- Díaz, F., Escalona, M., Castro, D., León, A., & Ramírez, M. (2013). *Metodología de la investigación*. México D.F., México: Trillas.
- Dolly, B. (2007). *Administración de servicios de alimentación: calidad, nutrición, productividad y beneficios*. Antioquia: Universidad de Antioquia.
- Dos Santos, M. (2016). Calidad y satisfacción: el caso de la Universidad de Jaén. *Revista de la Educación Superior* , 79-95.
- Duque Oliva, E. (Enero-Junio de 2005). Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición. *Innovar Journal*, 15(25), 64-80.
- Folgado, J., Oliveira, P., & Hernandez, J. (2011). Imagen del destino y marca turística: sinergias e implicaciones. Book of proceedings. *International Conference on Tourism & Management Studies-Algarve*.
- Fonseca, R. (2015). *Competitividad*. Colombia: Alfaomega.
- Fuentes Medina, L., Hernández Estárico, E., & Morini Marrero, S. (Enero-Junio de 2016). Q de calidad y satisfacción del turista en el sector hotelero español. *Cuadernos de turismo*(37), 203-226.
- García Solarte, M. (2009). Clima organizacional y su diagnóstico: Una aproximación conceptual. En M. García Solarte, *Cuadernos de Administracion* (págs. 43-61). Cali: Universidad del Valle.
- García, M., Quispe, C., & Paez, L. (2003). Mejora continua de la calidad en los procesos. *Industrial Data*, 6, 89-94.
- Guillén, C., Guil, R., & Mestre, J. (2007). *Estrés laboral*. Obtenido de http://recursosbiblio.url.edu.gt/publicjlg/biblio_sin_paredes/fac_hum/psico_trabj/17.pdf
- Hartline, F. &. (2012). *Estrategias de Marketing*. Mexico: Cengage Learning.
- Hernández Sampieri, R. (2014). *Metodología de la Investigación*. México: McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A.
- Hernandez Sampieri, R., Fernandez Collado, C., & Baptista Lucio, M. (2014). *Metodología de la investigación*. México D.F.: McGraw-Hill/Interamericana Editores S.A. Recuperado el 17 de mayo de 2023 Obtenido de https://drive.google.com/file/d/0B7gC0vup46j2TUh2T2FjR1V2WVWk/view?resourcekey=0-D7WWUB9D_0ffpl-FZjUqyw

- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, M. (2014). *Metodología de la Investigación*. Recuperado el 17 de mayo de 2023. Obtenido de <http://observatorio.epacartagena.gov.co/wp-content/uploads/2017/08/metodologia-de-la-investigacion-sexta-edicion.compressed.pdf>
- Hernández, P. (2011). La importancia de la satisfacción del usuario. *Documentación de las Ciencias de la Información*, 34, 349-368. doi:http://dx.doi.org/10.5209/rev_DCIN.2011.v34.36463
- Hernández, R. (2014). *Metodología de la investigación* (6ta Edición ed.). México D.F., México: McGRAW-HILL. Recuperado el 17 de 05 de 2023, de <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2010). *Metodología de la investigación* (Quinta edición ed.). México, México: McGraw-Hill.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación* (6 ed.). México D.F., México: Mc Graw Hill.
- Hernández, V. y. (2011). *Propuesta de creación de un instrumento de medición de clima organizacional para una industria farmacéutica*. Universidad ICESI.
- Hitt, M., Ireland, R., & Hoskisson, R. (2015). *Administración estratégica. Competitividad y globalización: conceptos y casos* (11 ed.). Mexico D.F., Mexico: Cengage learning.
- Hotmart. (s.f.). *Hotmart*. Recuperado el 17 de mayo de 2023. Obtenido de <https://hotmart.com/es/blog/realizacion-personal>
- Inca, M. (2015). Universidad Nacional José María Arguedas, Facultad de Ciencias de la Empresa. Andahuaylas, Perú: UNAJMA.
- Irigoin, M., & Vargas, F. (2002). *Competencia laboral. Manual de conceptos, métodos y aplicaciones en el Sector Salud*. Montevideo: Cinterfor.
- ISPAME. (2013). *Modelo de gestión para mejorar el desempeño individual en una organización de la sociedad civil de ciudad de obregon, sonora*. de obregon: itson. Recuperado el 17 de mayo de 2023. Obtenido de <https://www.itson.mx/publicaciones/Documents/tesis-doct/tesiselbamyriam.pdf>
- Izaguirre Sotomayor, M. (2009). Contribución teórica para la construcción de la marca del destino turístico Perú. *Revista cultura*, 23, 101-120.

- Judge, T. A., & Robbins, S. (2013). *Comportamiento Organizacional*. Recuperado el 17 de mayo de 2023. Obtenido de https://psiqueunah.files.wordpress.com/2014/09/comportamiento-organizacional-13a-ed-_nodrm.pdf
- Kotler, P., & Keller, K. (2006). *Dirección de marketing* (Duodécima ed.). México D.F.: Prentice Hall.
- La voz de Houston. (2014). *¿Cuáles son los diferentes tipos de evaluación del desempeño?* Recuperado el 07 de mayo de 2023. Obtenido de La voz de Houston: <https://pyme.lavoztx.com/cules-son-los-diferentes-tipos-de-evaluacin-%20del-desempeo-4474.html>
- Lascurain, I. (2012). *Diagnóstico y Propuesta de mejora de Calidad en el Servicio de una Empresa de Unidades de Energía Eléctrica Ininterrumpida*. Universidad Iberoamericana. México D.F.: Universidad Iberoamericana. Obtenido de <http://www.bib.uia.mx/tesis/pdf/015599/015599.pdf>
- Likert. (1967). *Corganizacional*. Obtenido de <https://corganizacional1.wordpress.com/caracteristicas/>
- Llamas, J. (2004). *Estructura científica de la venta* (Segunda ed.). México: Limusa S.A. de C.V. Grupo Noriega Editoriales.
- Llanesa, F. (2009). *Ergonomía y Psicología aplicada. Manual para la formación especialista*. Barcelona: Lex Nova.
- Londoño Ardila, L. F. (2018). *Análisis de las características del estrés laboral, según datos sociodemográficos, en el personal de la Corporación Universitaria Lasallista de Caldas Antioquia en el año 2016*. Recuperado el 19 de mayo de 2023. Obtenido de http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2071-081X2019000100004
- Lopez, L., Solano, A., Aguirre, S., Osorio, C., & Vásquez, E. M. (2012). *EL ESTRÉS LABORAL Y LOS TRASTORNOS PSIQUIÁTRICOS EN PROFESIONALES DE LA MEDICINA*. Recuperado el 14 de mayo de 2023. Obtenido de http://revistas.ces.edu.co/index.php/ces_salud_publica/article/view/2123
- Louffat. (2012). *Administración del Potencial Humano*. Argentina: Cengage Learning.
- Louffat, E. (2012). *Administración del potencial humano*. Argentina : Cengage Learning .
- Louffat, E. (2012). *Administración del potencial humano*. México: CENGAGE Learning.

- Lusthaus, e. (2002). *Evaluación organizacional : marco para mejorar el desempeño*. Ottawa: Co-publicado por CIID y BID. Recuperado el 07 de mayo de 2023. Obtenido de <https://idlibnc-idrc.dspacedirect.org/handle/10625/32442>
- Manene, L. (01 de diciembre de 2010). *Blog*. Recuperado el 17 de mayo de 2023. Obtenido de <http://www.luismiguelmanene.com/2010/12/01/calidad-total-su-filosofia-evolucion-definicion-e-implantacion/>
- Martínez , J. M. (2004). *Estres laboral. Guia para empresarios y empleados*. Madrid: Prentice Hall - Financial Times.
- Martínez, C., & Riopérez, N. (2005). El modelo de excelencia en la EFQM y su aplicación para la mejora de la calidad de los centros educativos. *Educación XXI*(8), 35-65. Obtenido de <http://www.redalyc.org/pdf/706/70600802.pdf>
- Martos Martínez, L. (2015). *Marketing en el sector turístico*. Madrid: Sintesis S.A.
- Matsumoto, R. (octubre de 2014). Desarrollo del Modelo Servqual para la medición de la calidad del servicio en la empresa. (U. C. Pablo, Ed.) *Perspectivas*(34), 181-209. Recuperado el 27 de mayo de 2023. Obtenido de <http://www.redalyc.org/pdf/4259/425941264005.pdf>
- Méndez, C. (2006). *Clima organizacional en Colombia. El IMCOC: Un método de análisis para su intervención. Colección de lecciones de administración*. Bogotá: Universidad del Rosario.
- Ministerio de Comercio Exterior y Turismo. (2017). *Plan Nacional de Calidad Turística del Perú- CALTUR 2017-2025*. Lima.
- Ministerio de Comercio Exterior y Turismo. (02 de Agosto de 2019). *Ministerio de Comercio Exterior y Turismo*. Obtenido de <https://www.mincetur.gob.pe/turismo/lineas-de-intervencion/plan-nacional-de-calidad-turistica/>
- Moline-Velázquez, B. (2012). El boca-oído de clientes insatisfechos: un enfoque de segmentación en servicios de restaurantes. *Universia Business Review*, 30-47.
- Newstrom, J. W. (2011). *Comportamiento Humano en el Trabajo*. Recuperado el 17 de mayo de 2023. Obtenido de <https://librosysolucionarios.net/comportamiento-humano-en-el-trabajo-13va-edicion-john-w-newstrom/>







- Orama Viera, A. (2013). *“Estrés Laboral y Síndrome de burnout en Docentes Cubanos de Enseñanza Primaria”*. Recuperado el 17 de mayo de 2023. Obtenido de tesis.sld.cu/index.php?P=DownloadFile&Id=206
- Otero Gómez, M., Giraldo Pérez, W., & Torres Duarte, L. (2016). Satisfacción con un destino turístico: una investigación en Villavicencio (Colombia). *In Vestigium, 11*, 97-132.
- Pavia, I. (2014). *“Comunicación en las relaciones profesionales”*. México: IC Editorial.
- Pedraza. (2010). *El Desempeño Laboral y su perspectiva teorica*. Lima: Valor Agregado. Recuperado el 07 de mayo de 2023. Obtenido de https://revistas.upeu.edu.pe/index.php/ri_va/article/view/1417/1788
- Pedraza, E., Amaya, G., & Conde, M. (2010). Desempeño laboral y estabilidad del personal administrativo contratado de la Facultad de Medicina de la Universidad del Zulia. *Revista de Ciencias Sociales*, 493-505.
- Peralta Montecinos, J. (2006). Rol de las expectativas en el juicio de satisfacción y calidad percibida del servicio. *Límite, revista de filosofía y psicología, 1*(14), 195-214.
- Pereda, S., Berrocal, F., & García, M. (2011). *Técnica de gestión de recursos humanos por competencia* (3 ed.). Madrid, España: Centro de estudios Ramón Areces.
- Porter, M. (2009). *Ser competitivo* (5 ed.). España: Deusto.
- Poveda, M. (2018). *Capacitación para el desarrollo de competencias laborales en el personal técnico de la Empresa Eléctrica Ambato Regional Centro Norte S.A.* Tesis de maestría, Universidad Técnica de Ambato, Ambato. Recuperado el 26 de mayo de 2023, de <file:///C:/Users/Fabiola/Downloads/23%20GTH.pdf>
- Presidencia del Consejo de Ministros. (2013). *Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2021*. Lima, Lima, Perú: SGP. Recuperado el 27 de mayo de 2023. Obtenido de <http://sgp.pcm.gob.pe/wp-content/uploads/2017/04/PNMGP.pdf>
- Presidencia del Consejo de Ministros. (2015). *Manual para mejorar la atención a la ciudadanía en las entidades de la Administración Pública* (1era. Edición ed.). Lima, Lima, Perú: PCM-SGP. Recuperado el 27 de mayo de 2023. Obtenido de <http://sgp.pcm.gob.pe/wp-content/uploads/2016/10/manual-atencion-ciudadana.pdf>
- Publicaciones vértice S.L. (2008). *La calidad en el servicio al cliente*. España: Vértice.
- Puchol, L. (2007). *Dirección y gestión de recursos humanos*. Mexico: Diaz de Sanos.

- Reddin, J. (2004). *“Gestión del Clima Organizacional en la mejora de la efectividad.”*. México: Trillas.
- Redhead. (2015). *Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el entro de Salud Miguel Grau Distrito de Chaclacayo 2013*. LIMA-PERU: UNMSM.
- Redhead, R. (2015). *Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el entro de Salud Miguel Grau Distrito de Chaclacayo 2013*. Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Unidad de Postgrado. Lima, Perú: UNMSM. Recuperado el 07 de mayo de 2023.Obtenido de http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/4806/Redhead_gr.pdf?sequence=1
- Reyes Hernandez, S. (2014). *Calidad del servicio para aumentar la satisfacción del cliente de la Asociación Share, sede Huehutenango*. Quetzaltenango.
- Ríos, R. (2015). *El talento humano en los sistemas en gestión*. Bogotá, Colombia: Icontec.
- Robbins. (2004). *Comportamiento Organizacional*. Mexico. Recuperado el 21 de mayo de 2023.Obtenido de http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1315-95182010000300010
- Robbins, S. P. (2004). *Comportamiento Organizacional*. México: Prentice Hall-Pearson.
- Robbins, S., & Judge, T. (2009). *Comportamiento organizacional*. Naucalpan de Juárez, Mexico: Pearson Educación.
- Rodríguez, D. (2019). *Lifeder.com*. Recuperado el 17 de 05 de 2023, de <https://www.lifeder.com/investigacion-aplicada/>
- Rostagno, H. (2014). *El ABC del estrés laboral*. Recuperado el 17 de mayo de 2023.Obtenido de http://psicopedia.org/wp-content/uploads/2014/06/EL_ABC_DEL_ESTRES_LABORAL.pdf
- Santos García, D. (2012). *Fundamentos de la comunicación*. Estado de México: Red Terceder Milenio S.C.
- Schermerhorn. (2010). *Administracion*. Mexico: Limusa.
- Schnarch , A. (2008). *Creatividad Aplicada: Cómo estimular y desarrollar la creatividad a nivel personal, grupal y empresarial*. Bogotá: ECOE Ediciones.
- SENA. (2003). *Manual de evaluación y certificación con base en normas de competencia*. Bogotá, SENA.

- Sum Mazariegos, M. I. (Marzo de 2015). *Motivación y Desempeño laboral*. Recuperado el 17 de mayo de 2023. Obtenido de <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjcem/2015/05/43/Sum-Monica.pdf>
- Tejeda, J. (2007). *El clima en las organizaciones*. Madrid: Thomsom Editores.
- Thompson, A., Peteraf, M., Gamble, J., & Strickland, A. (2012). *Administración estratégica* (18 ed.). México: Mc Graw Hill Education.
- Universidad Interamericana para el Desarrollo. (s.f.). *Producto: concepto, atributo y beneficios*. Barcelona.
- Uribe, M. (2013). *Gerencia del servicio. Alternativa para la competitividad* (2 ed.). Colombia: Ediciones de la U.
- Valderrama, S. (2007). *Pasos para elaborar proyectos y tesis de investigación científica*. Lima, Perú: San Marcos.
- Villalba Sánchez, C. (Julio-Diciembre de 2013). La calidad del servicio: un recorrido histórico conceptual, sus modelos más representativos y su aplicación en las universidades. *Punto de vista, IV(7)*, 51-72.
- Vivanco, M. (2005). *Desarrollo de instrumentos de evaluación: cuestionarios*. Mexico: Instituto Nacional para la Evaluación de la Educación INEE.
- Werther, w., & Keith, D. (2008). *Administración de recursos humanos*. Mexico D.F.: McGraw-Hill.
- Yamakawa, O. (18 de Junio de 2011). *Relación entre innovación organizacional y desempeño organizacional*. Recuperado el 17 de mayo de 2023. Obtenido de <https://www.revistaespacios.com/a20v41n22/a20v41n22p14.pdf>

7.3. Fuentes Electrónicas

- (s.f.). Recuperado el 08 de mayo de 2023, Obtenido de <http://incyt.upse.edu.ec/libros/index.php/upse/catalog/download/4/13/150-1?inline=1>
- (s.f.). Recuperado el 15 de mayo de 2023, Maracaibo. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/782/78230903.pdf>
- (s.f.). lima. Recuperado el 19 de mayo de 2023, Obtenido de https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12840/2260/Yini_Trabajo_Bachillerato_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- 360, W. (2023). Worki 360 Pasión por el Talento. Lima, Peru. Recuperado el 09 de mayo de 2023, Obtenido de (   Worki 360 ||    Empresa dedicada a la Tecnología y Talento es una de las principales empresas de consultoría y tecnología de latinoamerica y el socio tecnológico de los negocios clave para sus clientes en todo el mundo, s/f)
- aiteco consultores. (19 de junio de 2018). *aiteco consultores*. Recuperado el 15 de mayo de 2023, Obtenido de <https://www.aiteco.com/normas-iso-de-calidad-modelos-excelencia/>
- Alles, M. (2008). *Desempeño por competencias*. Buenos aires: Granica. Recuperado el 07 de mayo de 2023, Obtenido de https://books.google.com.pe/books?id=KcOgDwAAQBAJ&pg=PA23&hl=es&source=gs_toc_r&cad=3#v=onepage&q&f=false
- Álvarez, G. (2012). *Satisfacción de los clientes y usuarios con el servicio ofrecido en Redes de Supermercados Gubernamentales*. Universidad Católica Andrés Bello, Postgrado. Caracas, Venezuela: UCAB. Obtenido de <https://docplayer.es/8756029-Satisfaccion-de-los-clientes-y-usuarios-con-el-servicio-ofrecido-en-redes-de-supermercados-gubernamentales.html>
- Baldemar, J., Lerma, C., & Terriquez, O. (2014). Modelo Baldrige en una empresa manufacturera y su modelación de ecuaciones estructurales con mínimos parciales cuadrados. Caso de estudio. *InnOvaciOnes de NegOciOs*, 11(22), 329-359. Recuperado el 09 de mayo de 2023, Obtenido de http://www.web.facpya.uanl.mx/rev_in/Revistas/11_22/11.22%20Art8%20pp%20329%20-%20359.pdf
- Bautista Cuello, R., Aguilar Panduro, J., & Cienfuegos Fructus, R. (2020). Desempeño Laboral desde una perspectiva teorica. *Revista Científica Valor agregado*, 114. Recuperado el 11 de mayo de 2023, Obtenido de https://revistas.upeu.edu.pe/index.php/ri_va/article/view/1417/1788
- Blog Calidad y Excelencia. (30 de enero de 2016). *Blog Calidad y Excelencia*. Recuperado el 17 de mayo de 2023, Obtenido de <https://www.isotools.org/2016/01/30/historia-y-evolucion-del-concepto-de-gestion-de-calidad/>

- Bollar, A. (26 de junio de 2016). *aspect.blog*. Recuperado el 10 de mayo de 2023, Obtenido de <https://blogs.aspect.com/los-8-retos-de-america-latina-para-competir-en-la-economia-del-servicio-al-cliente/>
- Brunet. (2011). *Corganizacional*. Recuperado el 13 de mayo de 2023, Obtenido de <https://corganizacional1.wordpress.com/caracteristicas/>
- Chiavenato. (2001). *Administración de recursos humanos*. Santa fe de bogota. Recuperado el 15 de mayo de 2023, Obtenido de <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/18734/1/UPS-CT008765.pdf>
- Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento Organizacional La dinámica del éxito en las organizaciones*. Recuperado el 17 de mayo de 2023, Obtenido de https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/335680/Comportamiento_organizacion_al_La_dina_mica_en_las_organizaciones..pdf
- Congreso de la República. (2003). *Ley Orgánica de Municipalidades, Ley N° 27972*. Lima, Lima, Perú: MEF. Recuperado el 23 de mayo de 2023, Obtenido de https://www.mef.gob.pe/contenidos/presu_publ/capacita/programacion_formulacion_presupuestal2012/Anexos/ley27972.pdf
- Dessler, G., & Valer Juárez, R. (2011). *Administración de Recursos Humanos*. Recuperado el 24 de mayo de 2023, Obtenido de <https://cucjonline.com/biblioteca/files/original/0ee49930c54202fa9d631ebce4af2438.pdf>
- Dirección de Modernización y Calidad . (2014). *Encuestas de satisfacción*. Dirección de Modernización y Calidad de los Servicios Municipales. Recuperado el 09 de mayo de 2023, Obtenido de http://www.castello.es/web20/archivos/menu0/10/adjuntos/MANUAL%20DE%20EVALUACIoN%20DE%20LA%20SATISFACCIoN%20DEL%20CIUDADANO%20vs8%20CARLOS_20140429060943.pdf
- Dolan, S. L., García, S., & Diez Piñol, M. (2005). *Autoestima, estrés y trabajo*. Recuperado el 09 de mayo de 2023, Obtenido de http://www.salvadorgarcia.eu/img/secciones_pdfs/autoestima%20estres%20%20trabajo.pdf

- Economía 360. (s.f.). *Condiciones de Trabajo*. Recuperado el 08 de mayo de 2023, Obtenido de <https://www.economia360.org/condiciones-de-trabajo/>
- Enríquez Laredo, P. d. (2014). *Motivación y Desempeño laboral de los Empleados del Instituto de la visión en México*. Recuperado el 15 de mayo de 2023, Obtenido de <http://dspace.biblioteca.um.edu.mx/xmlui/bitstream/handle/20.500.11972/99/TESIS%20FINAL%20paty%20definitiva.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Equipo editorial de Indeed. (06 de diciembre de 2022). Clima organizacional: características e importancia. Mexico, Mexico, Mexico. Recuperado el 19 de mayo de 2023, Obtenido de <https://mx.indeed.com/orientacion-profesional/desarrollo-profesional/clima-organizacional>
- Equipo Editorial Indeed. (12 de noviembre de 2022). Qué es la comunicación asertiva en el trabajo (con ejemplos). Madrid, Madrid, España. Recuperado el 18 de mayo de 2023, Obtenido de <https://es.indeed.com/orientacion-laboral/desarrollo-profesional/ejemplos-comunicacion-asertiva-trabajo>
- Espinoza, P. (2018). *Competencias laborales genéricas de los inspectores de la UFAD-Digemid, Lima 2018*. Tesis de maestría, Universidad César Vallejo, Lima. Recuperado el 19 de mayo de 2023, de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/25388/Espinoza_CPK.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Faria. (2000). *El desempeño Laboral desde una perspectiva teorica*. Lima: Valor agregado. Recuperado el 20 de mayo de 2023, Obtenido de https://revistas.upeu.edu.pe/index.php/ri_va/article/view/1417/1788
- Feigenbaum, A. (s.f.). *Calidad & Gestión*. Recuperado el 09 de mayo de 2023, Obtenido de http://calidad-gestion.com.ar/boletin/65_satisfaccion_del_cliente.html
- Flórez Tobar, C. M. (Febrero de 2014). *“Estrés laboral en Empresas de Producción”*. Recuperado el 14 de mayo de 2023, Obtenido de <http://ridum.umanizales.edu.co:8080/xmlui/bitstream/handle/6789/1240/ESTR%C3%89S%20Normas%20APA.pdf?sequence=1>
- fundacionede.org. (s.f.). *EDE edefundazioa*. Recuperado el 19 de mayo de 2023, Obtenido de http://www.fundacionede.org/calidad/docs/normas/12_EFQM_C.pd

ANEXO

Anexo 1: Matriz de Consistencia

“Clima organizacional y desempeño laboral del personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Huaura, 2023”

	PROBLEMA	OBJETIVO	HIPOTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	METODOLOGIA
General	¿Cuál es la relación entre el Clima Organizacional y Desempeño Laboral del Personal Administrativo de la Municipalidad Distrital de Huaura, 2023?	Determinar la relación entre el Clima Organizacional y el Desempeño Laboral en el Personal Administrativo de la Municipalidad Distrital de Huaura, 2023	Existe una relación significativa entre Clima Organizacional y desempeño laboral	Clima Organizacional Variable 1	Realización Personal	<ol style="list-style-type: none"> Enfoque de la investigación: Cuantitativo Diseño de la investigación: no experimental, transaccional, correlacional Nivel de la investigación: Correlacional Población: 66 Muestra: 66 Técnica e instrumento de recolección de datos: Encuesta, cuestionario Unidad de medida: Cualitativa Nivel de medición: Ordinal Análisis e interpretación de la información: Software SPSS v.27
					Comunicación	
					Condiciones Laborales	
Específicas	¿Cuál es la relación entre la Realización Personal y el desempeño laboral en el Personal Administrativo de la Municipalidad Distrital de Huaura 2023?	Determinar la relación que existe entre la Realización Personal y el Desempeño Laboral en el Personal Administrativo de la Municipalidad Distrital de Huaura, 2023.	Existe una relación significativa entre la Realización Personal y el Desempeño Laboral en el Personal Administrativo de la Municipalidad Distrital de Huaura, 2023	Desempeño Laboral Variable 2	Efectividad	
					Eficiencia	
					Relevancia	
	¿Cuál es la relación entre las condiciones laborales y el Desempeño laboral en el Personal Administrativo de la Municipalidad Distrital Huaura, 2023?	Determinar la relación entre las Condiciones Laborales y el Desempeño Laboral en el Personal Administrativo de la Municipalidad Distrital de Huaura, 2023.	Existe una relación significativa entre las Condiciones Laborales y el Desempeño Laboral en el Personal Administrativo de la Municipalidad Distrital de Huaura, 2023		Viabilidad Financiera	

Anexo 2: Cuestionario



Universidad Nacional

José Faustino Sánchez Carrión

Facultad de Ciencias Empresariales

“CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE HUAURA, 2023”

Estimado(a) señor(a), le envío un cordial saludo y, al mismo tiempo, le pido amablemente su cooperación para responder las preguntas de este cuestionario. Quisiera enfatizar que el objetivo de este instrumento es exclusivamente académico y se mantiene en carácter anónimo.

I. DATOS DEL ENCUESTADO

1. Genero.

- a) Femenino
- b) Masculino

2. Edad

_____ años

3. Condición Laboral

- a) Contratado
- b) Nombrado
- c) Tercero

4. Tiempo que labora en la MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE HUAURA

- a) De 1 a 6 meses
- b) De 7 a 1 año
- c) De 2 a 5 años
- d) De 6 a 10 años
- e) De 11 años a más

5. Indique el intervalo en que se encuentra sus ingresos mensuales actual:

- a) Menos de s/. 930.00
- b) s/. 931 a s/. 1700.00
- c) s/. 1701.00 a s/. 2550.00
- d) s/. 2551.00 a s/. 3400.00
- e) s/. 3401.00 a más.

II. Indicaciones:

En la tabla de preguntas que sigue, seleccionar con una marca "X" según corresponda, siguiendo las pautas establecidas en el cuadro de calificación que se presenta a continuación:

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

ITEM	1	2	3	4	5
VARIABLE 1: Clima Organizacional					
Dimensión: Realización Personal					
1. ¿Se siente satisfecho con las tareas que ha estado realizando en el trabajo?					
2. ¿Siente que su trabajo actual le brinda suficientes oportunidades de desarrollo profesional?					
3. ¿Siente que su trabajo actual reconoce y valora adecuadamente sus contribuciones y esfuerzos?					
Dimensión: Comunicación					
4. ¿Considera que la comunicación entre sus compañeros de trabajo y superiores es efectiva y facilita el flujo de información y colaboración en su entorno laboral?					
5. ¿Recibe regularmente retroalimentación constructiva y útil sobre su desempeño en el trabajo por parte de sus superiores o compañeros de equipo?					
6. ¿Siente que la información proporcionada en su trabajo es clara y comprensible, lo que le permite realizar sus tareas de manera efectiva y sin confusiones?					
Dimensión: Condiciones Laborales					
7. ¿Cree que las condiciones físicas y ambientales de su entorno laboral, como la iluminación, la temperatura, el nivel de ruido y la comodidad general, son adecuadas para realizar eficientemente sus tareas y mantener su bienestar durante la jornada laboral?					
8. ¿Se siente seguro/a en su entorno laboral en términos de medidas de seguridad implementadas para prevenir accidentes y proteger su salud y bienestar?					
9. ¿Siente que tiene un equilibrio adecuado entre su vida laboral y personal, permitiéndole dedicar tiempo y atención a sus responsabilidades personales fuera del trabajo sin comprometer su desempeño laboral?					
VARIABLE 2: Desempeño laboral					
Dimensión: Efectividad					

ITEM	1	2	3	4	5
10. ¿Siente que los objetivos y metas establecidos en su trabajo son claros, realistas y alcanzables, y que cuenta con los recursos y el apoyo necesarios para cumplirlos de manera satisfactoria?					
11. ¿Cómo evalúa la calidad general de su trabajo y las tareas que realiza en términos de precisión, atención al detalle y cumplimiento de los estándares establecidos en su organización?					
12. ¿Se siente alentado/a y respaldado/a para tomar iniciativas en su trabajo, proponer nuevas ideas y soluciones, y asumir responsabilidad adicional cuando sea necesario?					
Dimensión: Eficiencia					
13. ¿Considera que se utilizan de manera eficiente los recursos disponibles, como equipos, materiales y tiempo, en su entorno laboral para maximizar la productividad y lograr los resultados deseados de manera efectiva?					
14. ¿Siente que su nivel de productividad en el trabajo es satisfactorio y cumple con las expectativas establecidas, considerando la cantidad y calidad de trabajo que logra realizar en un periodo determinado?					
15. ¿Se promueve y se implementan estrategias efectivas para reducir costos en su lugar de trabajo, ya sea a través de la optimización de procesos, la identificación de oportunidades de ahorro o la búsqueda de alternativas más económicas sin comprometer la calidad y eficiencia del trabajo realizado?					
Dimensión: Relevancia					
16. ¿Siente que su trabajo y esfuerzo contribuyen de manera significativa al logro de los objetivos organizacionales y al éxito general de la entidad?					
17. ¿Cree que el trabajo que realiza afecta significativamente al rendimiento y los resultados generales de la organización, ya estén relacionados con la mejora de procesos, la satisfacción del cliente, el desarrollo empresarial u otros elementos importantes para el éxito de la empresa?					
18. ¿Se fomenta y valora la capacidad de innovación en su entorno laboral, permitiéndole a usted y a sus compañeros de equipo proponer ideas nuevas, creativas y disruptivas para mejorar los productos, servicios o procesos de la organización?					
19. ¿Se alcanzan los objetivos establecidos en su área de acuerdo con las expectativas previstas?					
Dimensión: Viabilidad Financiera					
20. ¿Considera que su trabajo y las actividades realizadas en su organización contribuyen de manera significativa a la rentabilidad y éxito financiero de la entidad?					
21. ¿Cómo percibe la sostenibilidad financiera de su organización?					
22. ¿Observa un crecimiento económico constante en su organización, en términos de aumento en ingresos, expansión de mercados, diversificación de productos/servicios u otros indicadores clave de crecimiento económico?					

Anexo 3: Proceso de Baremación según la escala de Stanone

A las variables de investigación y sus dimensiones correspondientes se les asignaron niveles de medición a los componentes del instrumento. De esta manera, se muestra lo siguiente:

VARIABLE S Y DIMENSIONES	ITEMS	NIVELES Y RANGOS
CLIMA ORGANIZACIONAL	9	[9-20]Deficiente [21-32]Regular [33-45]Bueno
Realización personal	1-3	[3-7]Deficiente [8-13]Regular [14-15]Bueno
Comunicación	4-6	[3-7]Deficiente [8-13]Regular [14-15]Bueno
Condiciones laborales	7-9	[3-7]Deficiente [8-13]Regular [14-15]Bueno
DESEMPEÑO LABORAL	13	[13-33]Deficiente [34-55]Regular [56-65]Bueno
Efectividad	10-12	[3-7]Deficiente [8-13]Regular [14-15]Bueno
Eficiencia	13-15	[3-7]Deficiente [8-13]Regular [14-15]Bueno
Relevancia	16-19	[4-9]Deficiente [10-15]Regular [16-20]Bueno
Viabilidad financiera	20-22	[3-7]Deficiente [8-13]Regular [14-15]Bueno