

UNIVERSIDAD NACIONAL MICAELA BASTIDAS DE APURÍMAC

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN



**“CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS
SERVIDORES DE LA GERENCIA DE INFRAESTRUCTURA DE LA
MUNICIPALIDAD PROVINCIAL COTABAMBAS, APURÍMAC –
2017”**

TESIS

PRESENTADO POR:

LIZETH YUSUKI HURTADO TACO

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN
ADMINISTRACIÓN**

ABANCAY- PERU

2018



UNIVERSIDAD NACIONAL MICAELA BASTIDAS DE APURÍMAC
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN



TESIS

“CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS
SERVIDORES DE LA GERENCIA DE INFRAESTRUCTURA DE LA
MUNICIPALIDAD PROVINCIAL COTABAMBAS, APURÍMAC – 2017”

Presentado por **LIZETH YUSUKI HURTADO TACO**, para optar el Título de:

LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

Sustentado y aprobado el 17 de Septiembre del 2018 ante el jurado:

PRESIDENTE

.....
Dr. ROBER ANIBAL LUCIANO ALIPIO

PRIMER MIEMBRO

.....
Dr. JOSÉ ABDÓN SOTOMAYOR CHAHUAYLLA

SEGUNDO MIEMBRO

.....
MGT. YAVELL A. BARRIONUEVO INCA ROCA

ASESOR

.....
MGT. JOSÉ CARLOS VILCA NARVAEZ

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por darme la vida y hacer posible la realización de este trabajo; por enseñarme lo maravilloso que es la vida, la naturaleza y todo lo creado por él, por mostrarme que en su creación nada ocurre al azar y todo tiene una causa;

A mis padres y hermanos que con su recuerdo de buen ejemplo me enseñó que con responsabilidad, buena voluntad y amor todo es posible, en la realización de esta nueva meta,

A mi asesor, quien es un ejemplo a seguir por su caudal de conocimiento y sapiencia.

A los miembros del jurado, por las observaciones y sugerencias oportunas, que permitieron alcanzar y lograr los objetivos de trabajo.

A los amigos, quienes nos brindaron su apoyo incondicional y sus consejos.

Lizeth Yusuki Hurtado Taco

DEDICATORIA

A Dios, quien supo guiarme por el buen camino y por darme las herramientas necesarias para culminar mis estudios.

A mis queridos padres Balvina Taco Ayala y Mario Hurtado Llerena quienes, sin escatimar esfuerzo alguno, sacrificaron gran parte de su vida para educarme. A quienes nunca podré pagar todos sus esfuerzos, desvelos ni aún con todo el oro del mundo, y sabiendo que nunca existirá una forma de agradecer en esta vida de lucha y superación constante.

A mis hermanos Engels, Yaritza, y Evans quienes siempre han sido un gran apoyo emocional hasta esta etapa de mi vida, muchas gracias por ser mi inspiración para ser mejor cada día y alcanzar mis meta.



ÍNDICE DE CONTENIDO

| | |
|---|----|
| RESUMEN | 1 |
| CAPITULO I | 3 |
| PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA | 3 |
| 1.1. Descripción del problema | 3 |
| 1.3.1. Objetivo general | 5 |
| 1.3.2. Objetivos específicos | 5 |
| 1.4. Justificación | 6 |
| CAPITULO II | 7 |
| MARCO TEÓRICO | 7 |
| 2.1. Antecedentes | 7 |
| a. Antecedentes internacionales | 7 |
| 2.2. Marco referencial | 13 |
| 2.2.1. Clima organizacional | 13 |
| 2.2.4. Características del clima organizacional | 16 |
| 2.2.5. Funciones del Clima Organizacional..... | 17 |
| 2.2.7. Importancia del Clima Organizacional | 21 |
| 2.2.8. Dimensiones del Clima Organizacional..... | 21 |
| 3.3.0. Dimensión como variables de clima organizacional | 23 |
| 3.3.1. Desempeño laboral | 25 |
| 3.3.2. Características del Desempeño Laboral..... | 26 |
| 3.3.3. Factores que influyen en el desempeño laboral | 28 |
| 3.3.4. Elementos del desempeño laboral..... | 29 |
| 3.3.5. Evaluación del Desempeño Laboral | 29 |
| 3.3.6. Responsabilidad en la Evaluación de los trabajadores | 30 |
| 3.3.7. Ventajas de la Evaluación de desempeño laboral | 31 |
| 3.3.8. Factores de la evaluación de desempeño del personal..... | 32 |
| 2.3. Marco conceptual | 33 |
| 2.3.1. Concejo..... | 33 |
| 2.3.2. Cooperación..... | 33 |
| 2.3.4. Comunicación entre los servidores..... | 34 |
| 2.3.6. Clima organizacional | 34 |
| 2.3.8. Desempeño laboral..... | 35 |



| | |
|---|----|
| CAPÍTULO III | 39 |
| DISEÑO METODOLOGICA | 39 |
| 3.3. Hipótesis de la investigación | 42 |
| 3.3.1. Hipótesis general | 42 |
| 3.3.2. Hipótesis específicas | 42 |
| 3.4. Tipo y diseño de la Investigación | 42 |
| 3.4.1. Tipo de investigación | 42 |
| 3.5. Hipótesis de la investigación | 43 |
| 3.5.1. Hipótesis general | 43 |
| 3.5.2. Hipótesis específicas | 43 |
| 3.6. Tipo y diseño de la Investigación | 43 |
| 3.6.1. Tipo de investigación | 43 |
| 3.6.2. Nivel de investigación | 43 |
| 3.6.3. Método de investigación | 44 |
| 3.6.4. Diseño de investigación | 44 |
| 3.7. Población y muestra | 44 |
| 3.7.1. Muestra | 45 |
| 3.8. Técnicas e instrumentos de recolección de datos. | 45 |
| 3.8.1. Recolección de datos | 45 |
| 3.8.2. Procesamiento y análisis de datos | 45 |
| 3.8.3. Prueba de hipótesis | 46 |
| 3.8.3.1. Formulación de hipótesis nula y alternas | 46 |
| 3.8.4. Selección de las pruebas estadísticas | 48 |
| 3.8.5. Condiciones para rechazar o aceptar las hipótesis | 48 |
| CAPITULO IV | 49 |
| RESULTADOS | 49 |
| 4.1. Descripción de los Resultados | 49 |
| 4.1.1. Análisis e interpretación de datos | 49 |
| 4.2. Contratación de hipótesis | 62 |
| 4.2.1. Confiabilidad del instrumento (cuestionario) | 67 |
| 4.3. Discusión de Resultados | 68 |
| CAPITULO V | 72 |
| CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES | 72 |



| | |
|------------------------------|----|
| RECOMENDACIONES | 74 |
| BIBLIOGRAFIA | 75 |



ÍNDICE DE TABLA

| | |
|--|----|
| Tabla 1: Operacionalizacion de Variable 1..... | 40 |
| Tabla 2: Operacionalizacion de Variable 2..... | 41 |
| Tabla 3: Cantidad de servidores..... | 45 |
| Tabla 4: Relaciones interpersonales | 49 |
| Tabla 5: Comunicación..... | 50 |
| Tabla 6: Cooperación..... | 51 |
| Tabla 7: Identidad | 52 |
| Tabla 8: Factores Actitudinales | 53 |
| Tabla 9: Factores Operativos | 54 |
| Tabla 10: Clima Organizacional | 55 |
| Tabla 11: Desempeño Laboral..... | 56 |
| Tabla 12: Desempeño Laboral Por Clima Organizacional | 57 |
| Tabla 13 : Desempeño Laboral por Relaciones Interpersonales..... | 58 |
| Tabla 14 :Desempeño Laboral por la Comunicación | 59 |
| Tabla 15: Desempeño Laboral por Cooperación | 60 |
| Tabla 16: Desempeño Laboral Por Identidad | 61 |
| Tabla 17: Correlaciones Clima Organizacional y Desempeño Laboral | 62 |
| Tabla 18: Correlaciones Desempeño y Relaciones Interpersonales | 63 |
| Tabla 19: Correlaciones Desempeño y Comunicación..... | 64 |
| Tabla 20: Correlaciones Desempeño y Cooperación..... | 65 |
| Tabla 21: Correlaciones de Desempeño e Identidad | 66 |



ÍNDICE DE GRAFICOS

| | |
|--|----|
| Grafico 1: Relaciones Interpersonales | 49 |
| Grafico 2: Comunicación..... | 50 |
| Grafico 3: Cooperación..... | 51 |
| Grafico 4: Identidad | 52 |
| Grafico 5: Factores actitudinales | 53 |
| Grafico 6: Factores Operativos | 54 |
| Grafico 7: Clima organizacional..... | 55 |
| Grafico 8: Desempeño laboral | 56 |
| Grafico 9: Desempeño Laboral por Clima organizacional | 57 |
| Grafico 10: Desempeño Laboral por Relaciones Interpersonales | 58 |
| Grafico 11: Desempeño Laboral por la Comunicación | 59 |
| Grafico 12: Desempeño Laboral por Cooperación | 60 |
| Grafico 13: Desempeño Laboral por Identidad | 61 |



**“CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS
SERVIDORES DE LA GERENCIA DE INFRAESTRUCTURA DE LA
MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE COTABAMBAS, APURÍMAC –
2017”**

Esta publicación está bajo una Licencia Creative Commons



INTRODUCCIÓN

La presente tesis intitulada “CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS SERVIDORES DE LA GERENCIA DE INFRAESTRUCTURA DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL COTABAMBAS, APURÍMAC – 2017” , es un investigación que se encuentra dentro del campo de la administración, En el Siglo XXI, el clima organizacional es un tema trascendental para todas las organizaciones públicas y privadas, las cuales buscan un continuo mejoramiento del ambiente de su organización, para alcanzar un aumento de productividad, sin perder de vista la Gestión de Recurso Humanos, el ambiente donde una persona desempeña su trabajo diariamente, el trato que un directivo puede tener con sus subordinados; la relación entre el personal de la empresa e incluso la relación con proveedores y clientes; todos estos elementos conforman lo que se denomina clima organizacional, lo cual puede ser un vínculo o un obstáculo para el buen desempeño de la organización en su conjunto. Es el ambiente propio de la organización, producido y percibido por el individuo de acuerdo a las condiciones que encuentra en su proceso de interacción social y en la estructura organizacional que se expresa por variables (objetivos, motivación, liderazgo, control, toma de decisiones, relaciones interpersonales y cooperación) que orientan su creencia, percepción, grado de participación y actitud; determinando su comportamiento, satisfacción y nivel de eficiencia en el trabajo. Según(Mendez, 2006, pág. 106), (**Chiavenato I. , 2007**) Es el comportamiento del trabajador en la búsqueda de los objetivos fijados, este constituye la estrategia individual para lograr los objetivos. Así también, se considera otra serie de características individuales, entre ellas: las capacidades, habilidades, necesidades y cualidades que interactúan con la naturaleza del trabajo y de la organización para producir comportamientos que pueden afectar resultados y los cambios sin precedentes que se están dando en las organizaciones.

En ese sentido, se pretende identificar qué aspectos perjudican el desarrollo óptimo de un clima organizacional ya que el área de Infraestructura de la Municipalidad Provincial de Cotabambas, necesita tener un clima organizacional formidable en vista de que es una institución de servicio social que maneja valores humanos como guía clave en su desarrollo. Por lo tanto el objetivo buscado es determinar la relación o grado de asociación del clima organizacional con desempeño laboral para la cual la formulación del problema de investigación general es ¿Cómo se relaciona el clima organización con el desempeño



laboral de los servidores de la gerencia de infraestructura de la municipalidad provincial de Cotabambas - Apurímac 2017?, para el cual se realiza análisis de los objetivos específicos de la relación del clima organizacional con las dimensiones de relaciones interpersonales, comunicación entre los servidores, cooperación, identidad laboral, es así que para obtener estos resultados se siguió una estructura de investigación que comprende cuatro capítulos que se detallan de la siguiente manera:

La primera parte de esta tesis según (UNAMBA, 2014) desarrolla todo lo concerniente al problema, propósito, justificación y objetivos del trabajo. Así mismo en la segunda parte se desarrolla la fundamentación teórica, que consta de antecedentes, marco teórico y marco conceptual sobre las cuales se sustenta el trabajo. De igual manera se hace mención en el tercer capítulo la metodológica donde se consigna hipótesis de investigación, definición y operacionalización de variables, así como también el tipo de estudio, nivel de investigación, método y diseño de Investigación, población y muestra, técnicas e instrumentos de recolección de datos y métodos de análisis de datos. Por otra parte, en el capítulo final se realiza la presentación de resultados en: aspectos generales, correlaciones y prueba de hipótesis los cuales son base para el análisis e interpretaciones de datos y discusión.

Por último, se da a conocer las conclusiones, las recomendaciones, las referencias bibliográficas y los anexos correspondientes.



RESUMEN

El presente trabajo de investigación se realizó en la Municipalidad Provincial de Cotabambas, se elaboró con el propósito de conocer el problema; ¿Cómo se relaciona el clima organizacional con el nivel de desempeño laboral de los servidores de la Gerencia de Infraestructura de la Municipalidad Provincial de Cotabambas, Apurímac - 2017?

El objetivo es; Determinar la relación del clima organizacional con el desempeño laboral de los servidores de la Gerencia de Infraestructura de la Municipalidad Provincial de Cotabambas - Apurímac 2017.

En la metodología; la investigación es de tipo básica, nivel correlacional. Se utiliza el método deductivo; diseño es transversal, con una muestra de 41 servidores entre varones y mujeres, para lo cual se realizaron encuestas a los servidores de la Gerencia de Infraestructura, en el estudio se aplica la muestra no probabilística.

En cuanto al instrumento de investigación se aplicó un cuestionario con una amplitud de escala de Likert (muy inadecuado, inadecuado, regular, adecuado, muy adecuado) de 29 preguntas de los cuales 10 preguntas pertenecen a la variable Clima Organizacional y 19 al Desempeño Laboral respectivamente. Luego para el análisis correspondiente se emplearon tablas de frecuencia y prueba estadística, empleándose el software SPSS 22 para su respectivo procesamiento.

Los resultados; de correlación de Pearson es de 0,00 que es menor a 0,05 el nivel de significancia, por lo tanto, se puede afirmar con un nivel de confianza 95% que existe relación directa entre ambas variables.

En conclusión; existe relación directa entre el clima organizacional y desempeño laboral de los servidores de la gerencia de infraestructura de la municipalidad provincial de Cotabambas.

Palabras claves: clima organizacional, desempeño laboral, servidores.



ABSTRACT

The present investigation work was carried out in the Provincial Municipality of Cotabambas, it was elaborated with the purpose of knowing the problem; How is the organizational climate related to the job performance of the servers of the Infrastructure Management of the Provincial Municipality of Cotabambas, Apurímac - 2017?

The objective is; Determine the relationship of the organizational climate with the work performance of the servers of the Infrastructure Management of the Provincial Municipality of Cotabambas - Apurímac 2017.

In the methodology; the research is of applied type, descriptive level - correlational. The deductive method is used; cross-sectional design, with a sample of 41 servers between men and women, for which surveys were carried out to the servers of the Infrastructure Management, in the study the non-probabilistic sample was applied for convenience

Regarding the research instrument, a questionnaire was applied with a scale of Likert scale (never, almost never, sometimes, almost always, always) of 99 questions of which 10 questions belong to the variable Organizational Climate and 19 to Labor Performance respectively. Then, for the corresponding analysis, frequency tables and statistical tests were used, using the SPSS 22 software for their respective processing.

In conclusion; There is a direct relationship between the organizational climate and job performance of the infrastructure management servers of the provincial municipality of Cotabambas.

Keywords: organizational climate, work performance, servers

CAPITULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Descripción del problema

En la actualidad a nivel mundial el clima organizacional cobra especial relevancia en un mundo cada vez más globalizado y competitivo, en el que los aspectos del clima organizacional pueden convertirse en factores diferenciadores que posibiliten a una organización ser más exitosa que sus competidores. Así se constata en el medio empresarial e institucional, que a lo largo de los últimos años en todas ellas se han implementado una serie de estrategias para generar un adecuado clima organizacional, que permita al trabajador desarrollar todas sus habilidades, destrezas, conocimientos, relaciones interpersonales y capacidades intelectuales. Todo ello contribuye y encamina en el logro de los objetivos de la organización.

Las organizaciones públicas y privadas en nuestro país, en un gran porcentaje utilizan sistemas rígidos deshumanizadores para llevar a cabo la producción de bienes o servicios, considerando a sus subordinados como máquinas productoras, dejando de lado los sentimientos y emociones que los trabajadores poseen y que se ven afectados por ese sistema rígido y persecuidor que fomenta el miedo en su centro de trabajo, el cual se ve reflejado en un ambiente laboral hostil; sin embargo también se habla de estructuras orgánicas burocráticas y mecanizadas que no les permiten desempeñarse en el desarrollo de sus tareas de manera eficiente y eficaz, del mismo modo las relaciones interpersonales, la comunicación y cooperación personal son deficientes el cual no permite el logro de los objetivos de las organizaciones y finalmente los trabajadores no generan la identidad personal con la institución.

El clima organizacional en la Municipalidad Provincial de Cotabambas, actualmente pasa desapercibido por las autoridades y directivos de la institución, quienes vienen asumiendo la dirección de la institución de manera periódica; los servidores y el sindicato de trabajadores de la municipalidad en una entrevista manifiestan, que la entidad empleadora no genera un ambiente armónico y de confianza con los servidores nombrados y eventuales de la municipalidad, en consecuencia las autoridades políticas desconocen la importancia del clima organizacional en su institución y de la misma manera los directivos de la

institución no ponen énfasis en generar un ambiente motivador como empleador ante los empleados de la institución, los directivos aducen que la institución no se cuenta con recursos económicos suficientes para generar un ambiente armónico en la institución entre los directivos y los empleados de la municipalidad.

La Gerencia de Infraestructura de la Municipalidad Provincial de Cotabambas es un área operativa o de línea, quienes vienen desempeñando sus funciones de acuerdo al Reglamento de Organización y Funciones (ROF), Plan Estratégico de la Municipalidad y Ley Orgánica de las Municipalidades; en la Gerencia de Infraestructura el clima organizacional no se pone en práctica. Por tanto, los servidores eventuales en su mayoría se desempeñan a su manera en coordinación con el gerente del área y el desempeño laboral trata de reflejar empíricamente a través de los informes técnicos y financieros.

1.2. Enunciado

1.2.1. Enunciado general

¿Cómo se relaciona el clima organizacional con el nivel de desempeño laboral de los servidores de la Gerencia de Infraestructura de la Municipalidad Provincial de Cotabambas, Apurímac - 2017?

1.2.2. Enunciados específicos

¿Cómo las relaciones interpersonales se relacionan con el nivel desempeño laboral de los servidores de la Gerencia de Infraestructura de la Municipalidad Provincial de Cotabambas, Apurímac - 2017?

¿Cómo la comunicación entre compañeros se relaciona con el nivel de desempeño laboral de los servidores de la Gerencia de Infraestructura de la Municipalidad Provincial de Cotabambas, Apurímac - 2017?

¿Cómo la cooperación personal se relaciona con el nivel de desempeño laboral de los servidores de la Gerencia de Infraestructura de la Municipalidad Provincial de Cotabambas, Apurímac - 2017?

¿Cómo la identidad personal se relaciona con el nivel de desempeño laboral de los servidores de la Gerencia de Infraestructura de la Municipalidad Provincial de Cotabambas, Apurímac - 2017?

1.3. OBJETIVOS

1.3.1. Objetivo general

Conocer la relación del clima organizacional con el desempeño laboral de los servidores de la Gerencia de Infraestructura de la Municipalidad Provincial de Cotabambas, Apurímac - 2017

1.3.2. Objetivos específicos

Determinar cómo las relaciones interpersonales se relacionan con el desempeño laboral de los servidores de la Gerencia de Infraestructura de la Municipalidad Provincial de Cotabambas, Apurímac - 2017

Determinar como el nivel de comunicación entre los compañeros se relaciona con el desempeño laboral de los servidores de la Gerencia de Infraestructura de la Municipalidad Provincial de Cotabambas, Apurímac - 2017

Determinar cómo la cooperación personal se relaciona con el desempeño laboral de los servidores de la Gerencia de Infraestructura de la Municipalidad provincial de Cotabambas, Apurímac - 2017

Determinar como la identidad personal se relaciona con el desempeño laboral de los servidores de la Gerencia de Infraestructura de la Municipalidad provincial de Cotabambas, Apurímac – 2017.

1.4. Justificación

Este estudio se realizó con el fin de determinar los problemas que genera un clima organizacional inadecuado. Ya que un clima organizacional permite elevar sus niveles de productividad al trabajador en su puesto de trabajo y en el desarrollo de una sociedad que conlleva a mejorar la calidad de vida, dentro de un determinado espacio o lugar

Dado que el potencial humano es el recurso más valioso dentro de la organización, el tiempo que dediquemos para brindarle un adecuado ambiente de trabajo debería ser considerado como una inversión a corto, mediano y largo plazo, ya que un servidor motivado se siente impulsado para asumir responsabilidades y encaminar su conducta laboral hacia el logro de los objetivos institucionales.

La investigación busca entender los factores que influyen en el clima organizacional y el desempeño laboral, con la finalidad de mejorar ambas variables de estudio y lograr mejores resultados en la entidad pública, así mismo la percepción de los servidores respecto al clima organizacional que genere las autoridades políticas de la municipalidad con respecto a los empleados, quienes al ver un clima organizacional amigable generarían un buen desempeño laboral.

1.5. Delimitaciones

- Limitada información secundaria en la Gerencia de Infraestructura de Municipalidad Provincial de Cotabambas – Tambobamba, para el acopio de información sobre el clima organizacional y desempeño laboral de los servidores.
- escasos datos disponibles y/o confiables
- Limitado acceso a una bibliografía especializada en la facultad de Administración sub sede Tambobamba.

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes

a. Antecedentes internacionales

El informe de tesis intitulada “La relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en los empleados de industrias el Catalán en la zona Norte” para optar el grado de maestría en dirección de recursos humanos, en la Universidad Tecnológica de Honduras, se propone el objetivo, metodología de investigación y conclusión de la siguiente manera:

El investigador propone como Objetivo general. Determinar la relación que existe en el clima organizacional y la satisfacción laboral en los empleados de mandos medios y auxiliares de industrias en calan en la zona Norte (...) Y;

Plantea su metodología de diseño de la investigación como no experimental, ya que son estudios que se realizan sin la manipulación deliberada de variable y en la que solo se observan los fenómenos en su ambiente natural y su enfoque de investigación es correlacional por que usa la correlación de datos para probar las hipótesis, basadas en la medición numérica y el análisis estadístico (...)

El investigador alcanza a las siguientes conclusiones: Donde la relación entre el clima organizacional y satisfacción laboral es una correlación positiva considerable, como se puede determinar si hay mejor clima organizacional, también mejora la satisfacción laboral de los empleados, por lo cual, es bueno mantener un clima laboral favorable, porque hay una mayor captación y retención del talento humano.

De la misma manera la otra de sus conclusiones más relevantes de su investigación es: realizar un análisis sobre las instalaciones y herramientas necesarias para el cumplimiento del trabajo, para poder identificar las deficiencias actuales en esa área, y así poder hacer un planteamiento para desarrollar un proyecto de mejora de las instalaciones (...), según refiere (Bueso, 2016, págs. 15, 72 Y 122)

El informe de tesis titulado “Clima organizacional y desempeño laboral del docente en centros de educación inicial” para optar el grado de Magister Ciencias de la Educación, en la Universidad de Zulia, se propone el objetivo, metodología de investigación y conclusión de la siguiente manera:

El investigador propone el Objetivo general para analizar la relación entre clima organizacional y desempeño laboral de docentes en centros de educación inicial del municipio Mara, estado Zulia (...);

Plantea su metodología de diseño de la investigación como no experimental, es decir la investigadora no manipulara los datos, presentándolos tal y como la población responde con base al instrumento diseñado (...)

El investigador alcanza a las siguientes conclusiones: El tipo de clima organizacional identificado en los centros de educación inicial, del municipio de Mara, estado Zulia, es el autoritario, percibiéndose por parte de los docentes desconfianza desde la gerencia de la institución al controlar todas las actividades mostrando frecuentemente desinterés por la participación del personal en la toma de decisiones. Evidenciándose una alineación en la percepción del tipo de clima que se genera en estas organizaciones objeto de estudio en las que directivos y docentes no están sensibilizados por un ambiente de trabajo como factor determinante en el desempeño laboral.

De la misma manera la otra de sus conclusiones más relevantes de su investigación es: Las habilidades profesionales administrativas de docente de las instituciones objeto de estudio están evidenciadas a través de la planificación flexible y permanente que les permite

De la misma manera la otra de sus conclusiones más relevantes de su investigación es: realizar un análisis sobre las instalaciones y herramientas necesarias para el cumplimiento del trabajo, para poder identificar las deficiencias actuales en esa área, y así poder hacer un planteamiento para desarrollar un proyecto de mejora de las instalaciones (...), según refiere (Bueso, 2016, págs. 15, 72 Y 122)

El informe de tesis titulado “Clima organizacional y desempeño laboral del docente en centros de educación inicial” para optar el grado de Magister Ciencias de la Educación, en la Universidad de Zulia, se propone el objetivo, metodología de investigación y conclusión de la siguiente manera:

El investigador propone el Objetivo general para analizar la relación entre clima organizacional y desempeño laboral de docentes en centros de educación inicial del municipio Mara, estado Zulia (...);

Plantea su metodología de diseño de la investigación como no experimental, es decir la investigadora no manipulara los datos, presentándolos tal y como la población responde con base al instrumento diseñado (...)

El investigador alcanza a las siguientes conclusiones: El tipo de clima organizacional identificado en los centros de educación inicial, del municipio de Mara, estado Zulia, es el autoritario, percibiéndose por parte de los docentes desconfianza desde la gerencia de la institución al controlar todas las actividades mostrando frecuentemente desinterés por la participación del personal en la toma de decisiones. Evidenciándose una alineación en la percepción del tipo de clima que se genera en estas organizaciones objeto de estudio en las que directivos y docentes no están sensibilizados por un ambiente de trabajo como factor determinante en el desempeño laboral.

De la misma manera la otra de sus conclusiones más relevantes de su investigación es: Las habilidades profesionales administrativas de docente de las instituciones objeto de estudio están evidenciadas a través de la planificación flexible y permanente que les permite enfrentar diferentes escenarios con estrategias para lograr sus objetivos como profesionalismo de la educación para lograr el fin deseado (...), según refiere (Luengo, 2013)

b. Antecedentes nacionales

El informe de tesis titulado “El clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral del personal de conducción de trenes, del área de transporte del Metro de Lima, la línea 1 en el 2013” para optar grado de licenciado en administración de empresas, en la universidad nacional tecnológica de Lima Sur, se propone el objetivo, metodología de investigación y conclusión de la siguiente manera:

El investigador propone el Objetivo general para explicar la influencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los conductores de trenes, del área de transporte del metro de Lima línea 1 - 2013 (...) Y;

Plantea su metodología de tipo de investigación es aplicada por que se investiga parte de los fenómenos del mundo para conocerlo y poderlo controlar (...)

El investigador alcanza a las siguientes conclusiones: Donde el personal de conducción de trenes del metro de Lima, la línea 1; están restringidos al cumplimiento estricto de los procedimientos estipulados en el ROI (Reglamento Operativo Interno) en la realización de sus labores, tiene una apreciación que sus condiciones laborales son buenas, las relaciones interpersonales con los compañeros de trabajo responden a sus obligaciones, tiene calidad y compromiso de responsabilidad.

De la misma manera la otra de sus conclusiones más relevantes de su investigación es: El clima organizacional del personal de conducción de trenes del metro de Lima, línea 1 es favorable para la organización y en las actividades asignadas en sus funciones son positivas para su desempeño laboral (...), según (Huamani Cordova, 2015)

El informe de tesis titulado “Influencia del clima organizacional en el desempeño laboral del personal de la dirección regional de agricultura Junín- 2014” para optar el grado de licenciado en administración de empresas, en la Universidad Peruana los Andes, se propone el objetivo, metodología de investigación y conclusión de la siguiente manera:

El investigador propone el Objetivo general para determinar la influencia del clima organizacional en el desempeño laboral del personal de la dirección regional de agricultura Junín – 2014 (...) Y;

Plantea su metodología el tipo de la investigación es básica, porque tuvo como finalidad la obtención y recopilación de información para ir construyendo una base de conocimiento que se va agregando a la información previa existente (...)

El investigador alcanza a las siguientes conclusiones: Se conoció que la inadecuada estructura con la cual trabajan influye directamente en el clima organizacional de la dirección regional de agricultura Junín – 2014. Ya que la institución trabaja bajo una estructura vertical en la cual no se puede hacer nada sin el permiso de un superior y demoran demasiado tiempo en atender nuestros requerimientos, también por estar todo bajo una norma continúan trabajando bajo herramientas de gestión desfasadas.

De la misma manera la otra de sus conclusiones más relevantes de su investigación es: Se detectó que la falta de responsabilidad influye directa y significadamente en el clima organizacional y de la dirección regional de agricultura Junín– 2014. Por el mismo hecho de que los trabajadores no cumplen con todas las labores que deben realizar diariamente ya sea dentro o fuera de la institución y lo realizan tomándose todo el tiempo e incluso más de lo necesario esto refleja a que los usuarios reclaman o se quejan por el mal servicio instalaciones (...), según refiere(Espejo, 2014)

c. Antecedentes Locales

El informe de tesis titulado “El Clima Laboral y satisfacción laboral en la asociación para el desarrollo empresarial en Apurímac, Andahuaylas, 2015” para optar el grado de licenciado en administración de empresas, efectuada en la Universidad Nacional José María Arguedas, Andahuaylas – Apurímac, se propone el objetivo, metodología de investigación y conclusión de la siguiente manera:

El investigador propone el Objetivo general para determinaren qué medida se relaciona el clima organizacional y la satisfacción laboral en la asociación para el desarrollo empresarial en Apurímac, Andahuaylas, 2015 (...) Y;

Plantea su metodología de diseño de la investigación como no experimental, es decir que cuyas variables independientes carecen de manipulación intencional y no posee grupo de control, ni mucho menos experimental (...)

El investigador alcanza a las siguientes conclusiones: Siendo el objetivo general determinar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en la asociación para el desarrollo empresarial en Apurímac, Andahuaylas, 2015. Sometidos al coeficiente de spearman evidencian una correlación de 0.652. Lo que significa que existe relación positiva moderada entre el clima organizacional y satisfacción laboral en la asociación para el desarrollo empresarial en Apurímac, Andahuaylas, 2015. Por tanto se considera comprobada la hipótesis general (...), según refiere (Quispe Aquino, 2015)

El informe de tesis titulado “El Clima Laboral y desempeño laboral en la municipalidad distrital de Pacucha” para optar el grado de licenciado en administración de empresas, efectuada en la Universidad Nacional José María Arguedas, Andahuaylas – Apurímac, se propone el objetivo, metodología de investigación y conclusión de la siguiente en manera:

El investigador propone el Objetivo general para determinarla relación entre el clima organizacional y desempeño laboral en la municipalidad distrital de Pacucha, Andahuaylas 2015. (...) Y;

Plantea su metodología de diseño de la investigación como no experimental, porque se observaron situaciones existentes dentro de las áreas de estudio de la municipalidad distrital de Pacucha. (...)

El investigador alcanza a las siguientes conclusiones: Determinar la relación entre clima organizacional y desempeño laboral, demuestra que existe una relación directa;

positiva; moderada; es decir que a medida que se incrementa la relación en un mismo sentido, crece para ambas variables (...), según refiere (Quispe, 2015)

2.2. Marco referencial

El fundamento teórico se define de acuerdo a las dos variables de la presente investigación tales como son: clima organizacional y desempeño laboral, para ello se utilizará las referencias bibliográficas como fuentes secundarias.

2.2.1. Clima organizacional

En el Siglo XXI, el clima organizacional es un tema trascendental para todas las organizaciones públicas y privadas, las cuales buscan un continuo mejoramiento del ambiente de su organización, para alcanzar un aumento de productividad, sin perder de vista la Gestión de Recurso Humanos, el ambiente donde una persona desempeña su trabajo diariamente, el trato que un directivo puede tener con sus subordinados; la relación entre el personal de la empresa e incluso la relación con proveedores y clientes; todos estos elementos conforman lo que se denomina clima organizacional, lo cual puede ser un vínculo o un obstáculo para el buen desempeño de la organización en su conjunto.

Cada día es más importante que las empresas establezcan un clima organizacional favorable para todos los elementos que son parte de ella, tanto elementos internos como externos, es necesario también mencionar que “si una organización no cuenta con un clima favorable, se verá en desventaja con otras que sí lo cuentan, puesto que proporcionarán una mayor calidad en sus productos o ser vicios”

2.2.2. Definición del clima organizacional

Es el ambiente propio de la organización, producido y percibido por el individuo de acuerdo a las condiciones que encuentra en su proceso de interacción social y en la estructura organizacional que se expresa por variables (objetivos, motivación, liderazgo, control, toma de decisiones, relaciones interpersonales y cooperación) que orientan su creencia,

percepción, grado de participación y actitud; determinando su comportamiento, satisfacción y nivel de eficiencia en el trabajo. Según(Mendez, 2006, pág. 106)

Es un componente multidimensional de elementos que pueden descomponerse en términos de estructuras organizacionales, tamaño de la organización, modos de comunicación, estilos de liderazgo de la dirección, entre otros. “Todos los elementos mencionados conforman un clima particular donde prevalecen sus propias características, que en cierto modo presenta la personalidad de una organización e influye en el comportamiento de los individuos en el trabajo.

La importancia de este concepto radica en el hecho de que el comportamiento de un trabajador no es una resultante de los factores organizacionales existentes, sino que dependen de las percepciones que él tenga de estos factores. Sin embargo, en gran medida estas percepciones pueden depender de las interacciones y actividades, además de otras experiencias de cada miembro con la organización.

Entre ellos el reconocimiento dentro de la organización y la satisfacción de sus necesidades, cumplido estos dos objetivos su motivación se convertirá en el impulsador para asumir responsabilidades y encaminar su conducta laboral al logro de las metas que permitirán que la organización alcance altos niveles de eficacia y desempeño laboral y los patrones de comunicación que tienen gran efecto sobre la manera de cómo los empleados perciben el clima de la organización, estos elementos serán objeto de análisis en la investigación como factores que tienen gran influencia en la determinación del clima. (De allí que el clima organizacional refleje la interacción entre las características personales y organizacionales. Según(Caligiore & Diaz, 2003, pág. 35)

El estudio del clima organizacional aporta conocimientos fundamentales para la comprensión de las relaciones laborales y para la calidad y eficiencia de la acción organizativa. En estos dominios, la influencia de variables actitudinales, tales como la satisfacción laboral y, de ciertas variables personales, como la autoeficacia, pueden tener una acción preponderante sobre la interacción social que se desarrolla entre los distintos actores que componen las organizaciones y por ello, sobre los resultados obtenidos en el trabajo.

La aportación más relevante y convergente en estas investigaciones señala que es más probable obtener mejores resultados laborales en: alto desempeño, compromiso o cooperación, cuando las personas se sienten parte de un grupo de trabajo con un clima organizacional satisfactorio, cuando perciben que tienen las competencias adecuadas para desarrollar su trabajo y cuando son recompensadas y reconocidas como agentes significativos de los resultados organizacionales. No sorprende entonces que, la relación de las variables organizacionales y personales esté representando una influencia relevante sobre la dinámica de la vida organizacional. Según (Chiang, 2010)

2.2.3. Enfoques del clima organizacional

(Desseler, 1979) el concepto de clima está en la función que cumple como vínculo entre aspectos objetivos de la organización y el comportamiento subjetivo de los trabajadores. Es por ello, que su definición se basa en los siguientes enfoques:

Enfoque Objetivo de (forehand, 1964) que plantea el clima como el conjunto de características permanentes que describen una organización, la distinguen de otra, e influyen en el comportamiento de las **personas** que la forman. Como parte de su teoría toman en cuenta cinco variables estructurales: el tamaño, la estructura organizacional, la complejidad de los sistemas, la pauta de liderazgo y las direcciones de metas.

Enfoque subjetivo de (Crofts, 1962), plantea el clima organizacional como la “opinión” que el empleado se forma de la organización. **Mencionan** como elemento importante del clima el “espirit” cuyo significado es la percepción que el empleado tiene de sus necesidades sociales, si se satisfacen y si gozan del sentimiento de la labor cumplida.

Enfoque de síntesis, es el más reciente y trata sobre la descripción del término desde el punto de vista estructural y subjetivo; los representantes de este enfoque son (Stringer, 1968). Para ellos el clima organizacional comprende los efectos subjetivos, percibidos del sistema formal, el estilo informal de los administradores y de otros factores ambientales importantes sobre las actitudes, creencias, valores y motivación de las personas que trabajan en una organización.

2.2.4. Características del clima organizacional

Según (Goncalvez, 1997, págs. 30-31) tiene las siguientes características del clima organizacional:

- a. El clima se refiere a las características del medio ambiente de trabajo estas pueden ser internas o externas.
- b. Estas características son percibidas directa o indirectamente por los trabajadores que se desempeñan en ese medio ambiente.
- c. El clima tiene repercusiones en el comportamiento laboral.
- d. El clima es una variable interviniente que media entre los factores del sistema organizacional y el comportamiento individual.

El clima, junto con las estructuras y características organizacionales y los individuos que la componen, forman un sistema interdependiente altamente dinámico.

Elementos del Clima Organizacional

Según (Alexis, 2000) los elementos del clima organizacional son:

- El Clima se refiere a las características del medio ambiente de trabajo
- Estas características son percibidas directa o indirectamente por los trabajadores que se desempeñan en ese medio ambiente.
- El Clima tiene repercusiones en el comportamiento laboral.
- El Clima es una variable interviniente que media entre los factores del sistema organizacional y el comportamiento individual.
- Estas características de la organización son relativamente permanentes en el tiempo, se diferencian de una organización a otra y de una sección a otra dentro de una misma empresa.

- El Clima, junto con las estructuras y características organizacionales y los individuos que la componen, forman un sistema interdependiente altamente dinámico.

2.2.5. Funciones del Clima Organizacional

Según (Castillo, Del Pino, & Espinosa, 2000), las funciones del clima organizacional son:

Vinculación: Lograr que un grupo que actúa mecánicamente, es decir que "no está vinculado" con la tarea que realiza, se comprometa.

Des obstaculización: Lograr que el sentimiento que tienen los miembros, de que están agobiados con deberes de rutina y otros requisitos que se consideran inútiles, se vuelvan útiles.

Espíritu: Es una dimensión de espíritu de trabajo. Los miembros sienten que sus necesidades sociales se están atendiendo y al mismo tiempo están gozando del sentimiento de la tarea cumplida.

Intimidad: Que los trabajadores gocen de relaciones sociales amistosas. Esta es una dimensión de satisfacción de necesidades sociales, no necesariamente asociada a la realización de la tarea.

Alejamiento: Se refiere a un comportamiento administrativo caracterizado como informal. Describe una reducción de la distancia "emocional" entre el jefe y sus colaboradores.

Énfasis en la producción: Se refiere al comportamiento administrativo caracterizado por supervisión estrecha. La administración es medianamente directiva, sensible a la retroalimentación.

Empuje: Se refiere al comportamiento administrativo caracterizado por esfuerzos para "hacer mover a la organización".

Consideración: Este comportamiento se caracteriza por la inclinación a tratar a los miembros como seres humanos y hacer algo para ellos en términos humanos.

Estructura: Las opiniones de los trabajadores acerca de las limitaciones que hay en el grupo, se refieren a cuántas reglas, reglamentos y procedimientos hay.

Responsabilidad: El sentimiento de ser cada uno su propio jefe; no tener que estar consultando todas sus decisiones.

Recompensa: El sentimiento de que a uno se le recompensa por hacer bien su trabajo; énfasis en el reconocimiento positivo más bien que en sanciones. Se percibe equidad en las políticas de paga y promoción.

Riesgo: El sentido de riesgo e incitación en el oficio y en la organización.

Cordialidad: El sentimiento general de camaradería que prevalece en la atmósfera del grupo de trabajo; el énfasis en lo que quiere cada uno; la permanencia de grupos sociales amistosos e informales.

Apoyo: La ayuda percibida de los gerentes y otros empleados del grupo; énfasis en el apoyo mutuo, desde arriba y desde abajo.

Normas: La importancia percibida de metas implícitas y explícitas, y normas de desempeño; el énfasis en hacer un buen trabajo; el estímulo que representan las metas personales y de grupo.

Conflicto: El sentimiento de que los jefes y los colaboradores quieren oír diferentes opiniones; el énfasis en que los problemas salgan a la luz y no permanezcan escondidos o se disimulen.

Identidad: El sentimiento de que uno pertenece a la compañía y es un miembro valioso de un equipo de trabajo; la importancia que se atribuye a ese espíritu.

Conflicto e inconsecuencia: El grado en que las políticas, procedimientos, normas de ejecución, e instrucciones son contradictorias o no se aplican uniformemente.

Formalización: El grado en que se formalizan explícitamente las políticas de prácticas normales y las responsabilidades de cada posición.

Adecuación de la planeación: El grado en que los planes se ven como adecuados para lograr los objetivos del trabajo.

Selección basada en capacidad y desempeño: El grado en que los criterios de selección se basan en la capacidad y el desempeño, más bien que en política, personalidad, o grados académicos.

Tolerancia a los errores: El grado en que los errores se tratan en una forma de apoyo y de aprendizaje, más bien que en una forma amenazante, punitiva o inclinada a culpar.

2.2.6. Tipos de clima organizacional

Según (Brunet, 1999, págs. 54-55) distingue los siguientes tipos de Climas existentes en las organizaciones:

Sistema I. Clima tipo Autoritario–Explotador

Se caracteriza por que la dirección no posee confianza en sus empleados, el clima que se percibe es de temor la interacción entre los superiores y subordinados es casi nula y las decisiones son tomadas únicamente por los jefes.

Sistema II. Clima tipo Autoritario – Paternalista

Se caracteriza porque no existe confianza entre la dirección y sus subordinados, se utilizan recompensas y castigos como fuentes de motivación para los trabajadores, los supervisores manejan mecanismos de control. En este clima la dirección juega con las necesidades sociales de los empleados, sin embargo de la impresión de que se trabaja en un ambiente estable y estructurado.

Sistema III. Clima tipo Participativo – Consultivo

Se caracteriza por la confianza que tienen los superiores en sus subordinados, se les es permitido a los empleados tomar decisiones específicas, se busca satisfacer necesidades de estima, existe interacción entre ambas partes existen la delegación. Esta atmosfera está definida por el dinamismo y la administración funcional en base a objetivos por alcanzar

Sistema IV. Clima tipo Participativo–Grupal

Existe la plena confianza en el empleado por parte de la dirección, la toma de decisiones persigue la integración de todos los niveles, la comunicación fluye de forma vertical- horizontal - ascendente – descendente. El punto de motivación es la participación, se trabaja en función de objetivos por rendimiento las relaciones de trabajo (supervisor – supervisado) se basa en la amistad, las responsabilidades compartida. El funcionamiento de este sistema es el equipo de trabajo con el mejor medio para alcanzar los objetivos a través de la participación estratégica.

Los sistemas I y II corresponden a un clima cerrado, donde existe una estructura rígida por lo que el clima es desfavorable; por otro lado, los sistemas III Y IV corresponden a un clima abierto con una estructura flexible creando un clima favorable dentro de la organización.

2.2.7. Importancia del Clima Organizacional

La evaluación de Clima Organizacional debe servir, entre otras cosas, de insumo para:

- Definir políticas y acciones de control y desarrollo del RRHH.
- Planificar el desarrollo y el aseguramiento de la Cultura Organizacional.
- Definir los criterios de evaluación del liderazgo.

2.2.8. Dimensiones del Clima Organizacional

Refiere (**Klod, 2001**) la existencia de las dimensiones que explicarían el clima existente en una determinada empresa. Cada una de estas dimensiones se relaciona con ciertas propiedades de la organización, tales como son:

Según (**Molina, 2008**) los estudios del clima organizacional podrían estar vinculados a ciertas dimensiones o aspectos de análisis inherentes al clima y que ya han sido definidos por algunos investigadores como variables de evaluación y medición.

Tal como refiere (**Stinger, 1978**) citados por Paulina Bustos y otros fueron los primeros en determinar que el clima organizacional comprendía nueve componentes:

la Estructura, la responsabilidad o autonomía en la toma de decisiones, la recompensa recibida, el desafío de las metas, las relaciones y la cooperación entre sus miembros, los estándares de productividad, el manejo del conflicto, y la identificación con la organización la consultora Hay Group, sede Venezuela, ha identificado seis dimensiones de clima que son medidos a través de un instrumento denominado ECO (Estudio de Clima Organizacional): claridad, estándares, responsabilidad, flexibilidad, reconocimiento, espíritu de equipo.

Metodológicamente la elección de las técnicas e instrumentos que resulten más pertinentes para levantar la información necesaria sobre el clima de la organización, se da según las necesidades. Las dimensiones del clima organizacional que se ha utilizado en el

presente estudio, se diseñaron considerando las variables frecuentes que movilizan el funcionamiento de los servicios de cuna jardín y pueden ser de utilidad en los otros niveles educativos, además los resultados nos han reportado una información valiosa para tomar decisiones de reforzamiento y mejora. Se tuvo en cuenta las siguientes variables o dimensiones:

a. Estructura

Considera la percepción que tiene los miembros de la organización acerca de las reglas, procedimientos, trámites y otras limitaciones a que se ven enfrentados en el desarrollo de su trabajo.

b. Identidad

Grado de orgullo derivado de la vinculación con la institución, con su misión, visión y valores, proyectos y metas.

c. Estilo de Dirección

Proporciona el sentido de orientación de las actividades, estableciendo los objetivos perseguidos e identificando las metas que se deben alcanzar y los medios para lograrlo.

d. Disponibilidad de recursos

Las condiciones ambientales, físicas y psicosociales, en que se realiza el trabajo, así como la calidad y cantidad de los recursos que se suministran para el cumplimiento de las funciones asignadas, congruente con la naturaleza misma del trabajo.

e. Motivación

Cuando la organización reconoce y da crédito al esfuerzo realizado por cada persona, en las tareas asignadas para el logro de los objetivos, posee un alto potencial motivador, ya que satisface las necesidades de realce del ego.

f. Estabilidad

Entendida como el grado en que los trabajadores ven en la institución, claras posibilidades de permanencia, siempre que no exista una causa que justifique su despido.

g. Trabajo en equipo

Busca el logro de objetivos comunes. Conocer y compartir hacia donde se quiere llegar es muy importante, cohesiona el grupo y favorece a la organización.

h. Comunicación

La existencia del flujo de información, entre los grupos, es fundamental para el desarrollo de metas comunes, genera compromiso y participación.

i. Responsabilidad

Capacidad de las personas a responder por sus deberes y por las consecuencias de sus actos, con eficiencia y eficacia.

3.3.0. Dimensión como variables de clima organizacional

Definimos las dimensiones como variables del clima organizacional de la siguiente manera:

Relaciones interpersonales

Es la forma como se tratan los trabajadores, la actitud para participar e interactuar en actividades sociales, recreativas, culturales, etc. con los compañeros de trabajo.

Comunicación entre compañeros de trabajo

Es el intercambio de ideas, emociones, sentimientos, pensamientos, movimientos corporales y todo cuanto resulte una información que dar a conocer, la cual es transmitida de un individuo a otro. (Florez, 2008)

Cooperación Personal

La cooperación es la capacidad de trabajar en equipo para lograr el bien común. Por eso, cooperar lleva a la persona mucho más allá de sí misma, de sus preocupaciones y sus intereses, en busca del bienestar de todos los seres humanos.

Quien coopera siente la satisfacción de compartir cuanto tiene con los demás en lugar de guardarlo para sí. Y ese gesto de entrega liga su destino al de muchas otras personas que también dedican su tiempo, su inteligencia, su dinero o su fuerza de voluntad a apoyar y defender a los demás.

Tras el deseo de cooperar se encuentra el ideal de convertir la igualdad en un hecho cotidiano, porque no se puede hablar de bienestar mientras existan personas que no ven cubiertas sus necesidades básicas (Gonzales, 1996)

Identidad profesional

Para (Laing, 1961) identidad es el sentido que un individuo da a sus actos, percepciones, motivos e intenciones. Es aquello por lo que uno siente que es "él mismo", en este lugar y este tiempo, tal como en aquel tiempo y en aquel lugar pasado o futuros; es aquello por lo cual se es identificado.

El mismo autor expresa que la identidad esta sellada por los rituales de confirmación, los cuales confirman y unifican el concepto que cada persona tiene sobre sí mismo. Para él, la identidad es una fuente de fortaleza de tipo ideológico, que proporciona un sistema de ideas que brinda una imagen del mundo convincente. "La identidad incluye un sentido de futuro anticipado"

3.3.1. Desempeño laboral

Según (Chiavenato I. , 2007) Es el comportamiento del trabajador en la búsqueda de los objetivos fijados, este constituye la estrategia individual para lograr los objetivos. Así también, se considera otra serie de características individuales, entre ellas: las capacidades, habilidades, necesidades y cualidades que interactúan con la naturaleza del trabajo y de la organización para producir comportamientos que pueden afectar resultados y los cambios sin precedentes que se están dando en las organizaciones.

Según (Ludeña, 2014, pág. 79) Es de gran importancia hacer hincapié a la competencia general en el desempeño laboral, la cual se define como la posesión y el desarrollo de conocimientos, destrezas y actitudes que permiten al individuo la capacidad de desarrollar con éxito actividades de trabajo en su área profesional, adaptarse a nuevas situaciones y en muchos casos poder transferir esas competencias a áreas profesionales próximas.

Sin embargo, es preciso señalar una apreciación independiente sobre lo que es el desempeño, afirmando así que se refiere al cumplimiento efectivo de las actividades y funciones inherentes a un cargo, un trabajo.

El desempeño de un trabajador se encuentra en estrecha vinculación con el éxito de la empresa y esto es justamente porque su trabajo, sumado al del resto de los trabajadores, incide en el correcto funcionamiento de la misma.

Por su parte la labor, se refiere al conjunto de trabajos o acciones organizadas que son hechos con un fin determinado por una persona, una profesión o una entidad.

Llegando de esa manera a poder entender que el Desempeño Laboral, son las competencias laborales alcanzadas en las que se integran, como un sistema, conocimientos, habilidades, experiencias, sentimientos, actitudes, motivaciones, características personales y valores que contribuyen a alcanzar los resultados que se esperan, en correspondencia con las exigencias técnicas, productivas y de servicios de la empresa.

Como también son las capacidades, habilidades, necesidades y cualidades que interactúan con la naturaleza del trabajo y de la organización para producir comportamientos que pueden afectar resultados y los cambios sin precedentes que se están dando en las organizaciones.

Entonces, es en el desempeño laboral donde el individuo manifiesta las competencias laborales alcanzadas en las que se integran, como un sistema, conocimientos, habilidades, experiencias, sentimientos, actitudes, motivaciones, características personales y valores que contribuyen a alcanzar los resultados que se esperan, en correspondencia con las exigencias técnicas, productivas y de servicios de la empresa.

El término desempeño laboral, se refiere a lo que en realidad hace el trabajador y no solo lo que sabe hacer, por lo tanto, le son esenciales aspectos tales como:

Las aptitudes (la eficiencia, calidad y productividad con que desarrolla las actividades laborales asignadas en un período determinado)

El comportamiento de la disciplina, (el aprovechamiento de la jornada laboral, el cumplimiento de las normas de seguridad y salud en el trabajo, las específicas de los puestos de trabajo) y

Las cualidades personales que se requieren en el desempeño de determinadas ocupaciones o cargos y, por ende, la idoneidad demostrada.

3.3.2. Características del Desempeño Laboral

Mencionar que éstas corresponden a los conocimientos, habilidades y capacidades que se espera que una persona aplique y demuestre al desarrollar su trabajo (**Arias Galicia, 1999, págs. 35-36**) tales como son:

Conocimientos:

Se refiere el nivel alcanzado de conocimientos técnicos y/o profesionales en áreas relacionadas con su área de trabajo. A la capacidad que tiende de mantenerse al tanto de los avances y tendencias actuales en su área de experiencia.

Habilidades:

Comprende los talentos, la pericia o la aptitud para desarrollar alguna tarea. La persona hábil, por lo tanto, logra realizar algo con éxito gracias a su destreza.

Capacidades:

Es el conjunto de recursos y aptitudes que tiene un individuo para desempeñar una determinada tarea. En este sentido, esta noción se vincula con la de educación, siendo esta última un proceso de incorporación de nuevas herramientas para desenvolverse en el mundo. El término capacidad también puede hacer referencia a posibilidades positivas de cualquier elemento.

Según **(Prieto, 2003, pág. 88)** Como otro factor importante se tiene a la Identidad profesional, la cual se construye a través de un proceso complejo, dinámico y sostenido en el tiempo, que resulta de la generación de colectivos críticos que articulan, a partir de la reflexión conjunta, sistemas simbólicos, experiencias y representaciones subjetivas, en el contexto de la realidad construida en la escuela. Además, este proceso de construcción comienza en los programas de formación inicial y continua a lo largo de toda la vida profesional de una persona.

Así mismo la identidad profesional no surge espontáneamente ni se obtiene de manera automática, sino que se construye a través de un proceso complejo, dinámico y sostenido en el tiempo, que resulta de la generación de colectivos críticos que articulan, a partir de la reflexión conjunta, sistemas simbólicos, experiencias y representaciones subjetivas, en el contexto de la realidad construida en la escuela.

3.3.3. Factores que influyen en el desempeño laboral

Los factores de desempeño laboral son los siguientes según **Davis y Newstrom, (1991)**

Satisfacción del trabajo:

Se define la satisfacción del trabajo “es el conjunto de sentimientos favorables o desfavorables con los que el empleado percibe su trabajo, que se manifiestan en determinadas actitudes laborales”. La cual se encuentra relacionada con la naturaleza del trabajo, supervisión, estructura organizativa, entre otros. Según estos autores la satisfacción en el trabajo es un sentimiento de placer o dolor que difiere de los pensamientos, objetivo se intenciones del comportamiento estas actitudes ayudan a los gerentes a predecir el efecto que tendrán las tareas en el comportamiento futuro.

Autoestima:

La autoestima es otro elemento a tratar, motivado a que es un sistema de necesidad del individuo, manifestando la necesidad por lograr una nueva situación en la empresa, así como el deseo de ser reconocido dentro del equipo de trabajo. La autoestima es muy importante en aquellos trabajos que ofrezcan oportunidades a las personas para mostrar sus habilidades. Relacionado con el trabajo continuo, la autoestima es un factor determinante significativo, superar trastornos depresivos, con esto quiere decirse que la gran vulnerabilidad tiende a ser contaminante con la elevada exposición de verdaderos sentimientos, por consiguiente, debemos confiar en los propios atributos y ser flexibles ante las situaciones conflictivas. Sin embargo, este delicado equilibrio depende de la autoestima, esa característica de la personalidad que mediatiza el éxito o el fracaso.

Trabajo en equipo:

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

que posee un sistema estable de interacciones dando origen a lo que se denomina equipo de trabajo, dentro de esta estructura se producen fenómenos y se desarrollan ciertos procesos, como la cohesión del equipo, la uniformidad de sus miembros, el surgimiento del liderazgo, patrones de comunicación, entre otros, aunque las acciones que desarrolla un equipo en gran medida descansan en el comportamiento de sus integrantes, lo que conduce a considerar que la naturaleza de los individuos impone condiciones que deben ser consideradas para un trabajo efectivo.

Capacitación del trabajador

Otro aspecto necesario a considerar, es la capacitación del trabajador “Es un proceso de formación implementado por el área de recursos humanos con el objeto de que el personal desempeñe su papel lo más eficientemente posible”.

3.3.4. Elementos del desempeño laboral

Los elementos del desempeño laboral se definen según (Newtrons, 2000),

- ✓ Capacidades
- ✓ Adaptabilidad
- ✓ Comunicación
- ✓ Iniciativa
- ✓ Conocimientos
- ✓ Trabajo en equipo
- ✓ Estándares de trabajo
- ✓ Desarrollo de talentos
- ✓ Potencia el diseño del trabajo
- ✓ Maximizar el desempeño

3.3.5. Evaluación del Desempeño Laboral

Define (Gorriti Bontigui, 2004) La evaluación del desempeño laboral de los colaboradores es un proceso técnico a través del cual, en forma integral, sistemática y continúa realizada por parte de los jefes inmediatos, se valora el conjunto de actitudes,

rendimientos y comportamiento laboral del colaborador en el desempeño de su cargo y cumplimiento de sus funciones, en términos de oportunidad, cantidad y calidad de los servicios producidos.

3.3.6. Responsabilidad en la Evaluación de los trabajadores

Los responsables directos de evaluar el desempeño laboral son los funcionarios, directivos, trabajadores y una evaluación en equipo en base a los objetivos y metas de la institución y del mismo modo tomando en consideración las funciones y responsabilidades asignadas a los trabajadores al inicio de sus labores, a continuación, definimos:

El Gerente:

Es la mayor parte de las organizaciones, el gerente es el responsable del desempeño de sus subordinados y de su evaluación. Así quien evalúa el desempeño del personal es el propio gerente o supervisor, con la asesoría de los órganos de gestión de recursos humanos, que establece los medios y los criterios para tal evaluación.

El colaborador:

Algunas organizaciones más democráticas permiten que al mismo individuo responda por su desempeño y realice su auto evaluación. En estas organizaciones cada colaborador autoevalúa su desempeño, eficiencia y eficacia, teniendo en cuenta parámetros establecidos por el gerente o la organización.

El Equipo de trabajo:

El equipo de trabajo del área administrativa también puede evaluar el desempeño de cada uno de sus miembros y programar con cada uno de ellos las medidas necesarias para mejorarlo cada vez más. En este caso, el equipo responde por la evaluación del desempeño de sus miembros y define sus objetivos y metas.

El Área de Gestión personal:

Es una alternativa más corriente de la organización, más conservadoras, aunque están dejando de practicarla por su carácter centralista y burocrático en extremo. En este caso, el área de recursos humanos o de personal, responde por la evaluación del desempeño de todos los miembros de la organización. Cada gerente proporciona la información del desempeño de cada empleado, la cual se procesa e interpreta para enviar informes o programas de pasos coordinados por el órgano de gestión de recursos humanos. Como todo proceso centralista, exigen normas y reglas burocráticas que coactan la libertad y la flexibilidad de las personas involucradas en el sistema.

Comisión de Evaluación:

En algunas organizaciones, la evaluación del desempeño corresponde a un comité o comisión nombrada para este fin, y constituido por colaboradores permanentes o contratados que ocupen de preferencia jefaturas, pertenecientes a diversas dependencias o unidades administrativas. En este caso la evaluación es colectiva y la realiza un grupo de personas. Los miembros permanentes o estables (como el presidente de la organización o su representante, el director del área de gestión del personal y el especialista de evaluación del desempeño) participan en todas las evaluaciones, y su papel es mantener el equilibrio de los juicios, el acatamiento de los estándares y la permanencia del sistema.

3.3.7. Ventajas de la Evaluación de desempeño laboral

La aplicación de un sistema de evaluación del rendimiento del personal, en forma equitativa, ordenada y justa, permite:

- ✓ Ayudar al colaborador en su avance y desarrollo de su trabajo.
- ✓ Proporcionar información a la gerencia, para la toma de decisiones y la aplicación de políticas y programas de la administración de recursos humanos.
- ✓ Permite realizar las diversas acciones en materia de personal, como los traslados, colocaciones, reubicaciones, etc.
- ✓ Establecer planes de capacitación y entrenamiento de acuerdo a necesidades.

- ✓ Establecer mejores relaciones de coordinación y elevar la moral de los colaboradores.

3.3.8. Factores de la evaluación de desempeño del personal

Existen muchos factores a tener en cuenta para la evaluación de desempeño de personal, dependiendo del método de evaluación que se emplee, pero por lo general estos factores son los siguientes:

Calidad de trabajo: Proporciona documentación adecuada cuando se necesita.

Cantidad de trabajo: Cumple los objetivos de trabajo, atendándose a las órdenes recibidas y por propia iniciativa, hasta su terminación.

Conocimiento del Puesto: mide el grado el conocimiento y entendimiento del trabajo.

Iniciativa: Actúa sin necesidad de indicársele. Es eficaz al afrontar situaciones y problemas infrecuentes.

Planificación: Programa las ordenes de trabajo a fin de cumplir los plazos y utiliza a los subordinados y los recursos con eficiencia.

Control de Costos: Controla los costes y cumple los objetivos presupuestarios y de beneficio es mediante métodos como la devolución del material sobrante al almacén, la supresión de operaciones innecesarias, la utilización prudente de los recursos, el cumplimiento de los objetivos de costes, etc.

Relaciones con los Compañeros: Mantiene a sus compañeros informados de las pertinentes tareas, proyectos, resultados y problemas. Relaciones con el Supervisor: Mantiene al supervisor informado del proceso en el trabajo y los problemas que puedan plantearse.

Relaciones con el Público: Establece, mantiene y mejora las relaciones con el personal externo, como clientes, proveedores, dirigentes comunitarios y poderes públicos.

Dirección y Desarrollo de los Subordinados: Dirige a los subordinados en las funciones que tienen asignadas y hace un seguimiento de los mismos para asegurar los resultados deseados. Mantiene a los subordinados informados de las políticas y procedimientos de la empresa y procura su aplicación.

Responsabilidades: En relación con la igualdad de oportunidades en el empleo y la acción positiva

3.3.9. Dimensión como variables del desempeño laboral: Definimos las dimensiones como variables del desempeño laboral de la siguiente manera:

Factores actitudinales

Dentro de los factores actitudinales se encuentra la disciplina, actitud integradora, iniciativa, responsabilidad, habilidades personales, discreción, presentación personal e interés.

Factores operativos

Dentro de los factores operativos se encuentra el conocimiento del trabajo, experiencia, trabajo en equipo, liderazgo, tareas, objetivos y metas.

2.3. Marco conceptual

2.3.1. Concejo

Es un órgano colegiado o cuerpo administrativo cuya función es informar al gobierno a las autoridades sobre ciertas materias. Existen Consejos que se encargan de administrar o dirigir una determinada organización pública o un sector de ella.

2.3.2. Cooperación

Es un principio que orienta el trabajo pedagógico en todos los sentidos y que se realiza necesariamente a través de una obra colectiva y de equipo. Y la actitud cooperativa implica también la apertura hacia otras corrientes pedagógicas, que puedan enriquecer el trabajo educativo.

2.3.3. Relaciones interpersonales

Que son contactos profundos o superficiales que existen entre las personas durante la realización de cualquier actividad. En toda relación interpersonal interviene la comunicación, que es la capacidad de las personas para obtener información respecto a su entorno y compartirla con el resto de la gente.

2.3.4. Comunicación entre los servidores

Es el intercambio de ideas, emociones, sentimientos, pensamientos, movimientos corporales y todo cuanto resulte una información que dar a conocer, la cual es transmitida de un individuo a otro.

2.3.5. Clima

Los investigadores de clima, con base en cuestionarios, trataron de caracterizar situaciones organizacionales específicas con respecto a dimensiones y principios universales. Casi todos consideraban que el progreso consistía en mejoras incrementales dentro del contexto de este enfoque básico.

2.3.6. Clima organizacional

Ambiente propio de la organización, producido y percibido por el individuo de acuerdo a las condiciones que encuentra en su proceso de interacción social y en la estructura organizacional que se expresa por variables que orientan su creencia, percepción, grado de participación y actitud; determinando su comportamiento, satisfacción y nivel de eficiencia en el trabajo.

2.3.7. Cultura

Los investigadores de la cultura trataron de entender los valores y las hipótesis fundamentales que los miembros individuales de organizaciones agregaban al sistema social al cual formaba parte y la importancia que el sentido o propósito tenía para el funcionamiento organizacional.

2.3.8. Desempeño laboral

Define el desempeño, como las acciones o comportamientos observados en los empleados que son relevantes en el logro de los objetivos de la organización y que pueden ser medidos en términos de las competencias de cada individuo y su nivel. En el rendimiento y desempeño de los empleados de una organización tienen que ver con los conocimientos, destrezas, motivación, liderazgo y el reconocimiento sobre del trabajo realizado que permita contribuir con las metas empresariales.

2.3.9. Identidad de los servidores

Por identidad personal se entiende al hecho de que la persona se considere a sí misma como idéntica o siendo la misma en distintos momentos del tiempo y lugares del espacio; aquello que hace que la persona se identifica a sí misma y posibilita la identificación con sus semejantes en su entorno.

2.3.10. Identidad profesional

Se construye a través de un proceso complejo, dinámico y sostenido en el tiempo, que resulta de la generación de colectivos críticos que articulan, a partir de la reflexión conjunta, sistemas simbólicos, experiencias y representaciones subjetivas, en el contexto de la realidad construida en la escuela. Además, este proceso de construcción comienza en los programas de formación inicial y continua a lo largo de toda la vida profesional de una persona.

2.3.11. Municipio

Es el conjunto de los habitantes que viven en un mismo término jurisdiccional, el cual está regido por un ayuntamiento. Por extensión, el término también permite nombrar al ayuntamiento o la corporación municipal.

Por lo tanto, puede ser una entidad administrativa. Lo habitual es que agrupe a una única localidad, aunque también el concepto se utiliza para nombrar a un pueblo o una ciudad.

2.3.12. Municipalidad

Es la corporación estatal que tiene como función administrar una ciudad o una población. El término se utiliza para nombrar tanto al conjunto de sus instituciones como al edificio que alberga la sede del gobierno.

Esa institución se encuentra conformada por el Alcalde, que es la máxima autoridad en los terrenos de ese municipio, y por el resto de concejales. Estos pueden formar parte del equipo de gobierno, es decir, los que están al frente de un área específica de la que son responsables o pueden ser los representantes del resto de partidos políticos que fueron elegidos también democráticamente por los ciudadanos.

2.3.13. Comunicación

La comunicación es la acción de comunicar o comunicarse, se entiende como el proceso por el que se trasmite y recibe una información.

2.3.14. Compromiso organizacional

Compromiso organizacional es el grado en que un empleado se identifica con una organización en particular y las metas de ésta, y desea mantener su relación con ella.

2.3.15. Desarrollo de confianza

La confianza en sí mismo es una actitud que permite a los individuos tener una visión positiva acerca de ellos mismos. Las personas que confían en sí mismos creen en sus habilidades, sienten que tienen control sobre sus vidas y creen que son capaces de hacer lo que planean y esperan.

2.3.16. Resolución de conflictos

Es el conjunto de conocimientos y habilidades para comprender e intervenir en la resolución pacífica y no violenta de los conflictos.

2.3.17. Negociación

Una negociación es un esfuerzo de interacción orientado a generar beneficios.

2.3.18. Unidad de mando

Cada empleado debe recibir instrucciones sobre una operación particular solamente de una persona.

2.3.19. Objetivo en común

Las organizaciones deben conseguir que los trabajadores pasen de formar un grupo a formar un equipo. Y, para ello, deben tener un objetivo común.

2.3.20. Disciplina

Conjunto de reglas de comportamiento para mantener el orden y la subordinación entre los miembros de un cuerpo o una colectividad en una profesión o en una determinada colectividad.

2.3.21. Actividad integradora

Forma parte de una estrategia de evaluación que se ha diseñado para ser realizada por el estudiante durante el desarrollo del Taller de estudio independiente y en momentos clave en el avance de los aprendizajes logrados.

2.3.22. Iniciativa

La iniciativa es la cualidad que poseen algunas personas de poder por sí mismos iniciar alguna cuestión, bien sea comenzar un proyecto, o buscar soluciones a alguna problemática. Lo que se debe tener en cuenta con este término es que una de sus características.

2.3.23. Responsabilidad

Es la virtud o disposición habitual de asumir las consecuencias de las propias decisiones o actos realizados, respondiendo por ello, Compromiso y obligación que se asigna uno mismo.

2.3.24. Habilidades personales

Son las competencias técnicas, psicológicas y sociales que posee un individuo para poder desempeñar una labor con éxito ya sea en el campo profesional o la vida privada.

2.3.25. Discreción

Reserva o cautela para guardar un secreto o para no contar lo que se sabe y no hay necesidad de que conozcan los demás.

2.3.26. Experiencia

La experiencia es el conocimiento que se adquiere a través de las vivencias obtenidas durante cierto episodio.

2.3.27. Trabajo en equipo

Trabajo en equipo es el trabajo hecho por varios individuos donde cada uno hace una parte, pero todos con un objetivo común.

2.3.28. Liderazgo

Es el conjunto de habilidades gerenciales o directivas que un individuo tiene para influir en la forma de ser o actuar de las personas o en un grupo de trabajo determinado.

2.3.29. Tareas

Es un término empleado para referirse a la práctica de una obligación o a la realización de una actividad, bien sea en el ámbito educativo, en el hogar y también en el ámbito laboral.

2.3.30. Objetivos

Como objetivo se denomina el fin al que se desea llegar o la meta que se pretende lograr. Es lo que impulsa al individuo a tomar decisiones o a perseguir sus aspiraciones.

2.3.31. Metas

Las metas pueden definirse como pequeños objetivos que el individuo se plantea para lograr llegar a un objetivo final

CAPÍTULO III

DISEÑO METODOLOGICA

3.1. Definición de Variables

3.1.1. Clima Organizacional Según (Alvarez, 2006) Ambiente propio de la organización, producido y percibido por el individuo de acuerdo a las condiciones que encuentra en su proceso de interacción social y en la estructura organizacional que se expresa por variables que orientan su creencia, percepción, grado de participación y actitud; determinando su comportamiento, satisfacción y nivel de eficiencia en el trabajo.

3.1.2. Desempeño Laboral Según (Chiavenato I. , Desempeño Laboral, 2007, pág. 367)

Al respecto expone que el desempeño de las personas se evalúa mediante factores previamente definidos y valorados, los cuales se presentan a continuación: Factores actitudinales: disciplina, actitud cooperativa, iniciativa, responsabilidad, habilidad de seguridad, discreción, presentación personal, interés, creatividad, capacidad de realización y Factores operativos: conocimiento del trabajo, experiencia, trabajo en equipo, liderazgo.

3.2. Operacionalización de variables

Tabla 1: Clima organizacional (Variable 1)

| | | | |
|--|---|---|---|
| <p>V = 1</p> <p>Clima organizacional</p> | <p>Ambiente propio de la organización, producido y percibido por el individuo de acuerdo a las condiciones que encuentra en su proceso de interacción social y en la estructura organizacional que se expresa por variables que orientan su creencia, percepción, grado de participación y actitud; determinando su comportamiento, satisfacción y nivel de eficiencia en el trabajo. (Mendez, Alvarez, 2006)</p> | <p>1.1.Relaciones Interpersonales</p> | <p>1.1.1. Comunicación 1.1.2. Compromiso organizacional 1.1.3. Armonía entre los servidores</p> |
| | | <p>1.2.Comunicación entre los servidores</p> | <p>1.2.1. Desarrollo de confianza 1.2.2. Resolución de conflictos 1.2.3. Negociación 1.2.4. Unidad de mando</p> |
| | | <p>1.3.Cooperación de los servidores</p> | <p>2.3.1. Cooperación entre los servidores 2.3.2. Objetivo en común 2.3.3. Beneficios mutuos</p> |
| | | <p>1.4.Identidad de los profesionales</p> | <p>1.4.1. Compromiso de los servidores 1.4.2. Los servidores se adecuan a las costumbres y la cultura de la organización 1.4.3. Los servidores cumplen con las políticas de la institución 1.4.4. Autonomía en las labores que desempeña</p> |

Fuente: Elaboración propia

Tabla 2: Desempeño laboral (Variable 2)

| Definición conceptual | Definición operacional | dimensiones | indicadores |
|--|---|--|--|
| <p style="text-align: center;">V = 2</p> <p style="text-align: center;">Desempeño laboral</p> | <p>Al respecto expone que el desempeño de las personas se evalúa mediante factores previamente definidos y valorados, los cuales se presentan a continuación: Factores actitudinales: disciplina, actitud cooperativa, iniciativa, responsabilidad, habilidad de seguridad, discreción, presentación personal, interés, creatividad, capacidad de realización y Factores operativos: conocimiento del trabajo, experiencia, trabajo en equipo, liderazgo Chiavenato (2000, p. 367),</p> | <p>2.1.Factores actitudinales</p> | <p>2.1.1. Disciplina 2.1.2. Actitud integradora 2.1.3. Iniciativa 2.1.4. Responsabilidad 2.1.5. Habilidades personales 2.1.6. Discreción 2.1.7. Presentación personal 2.1.8. Interés</p> |
| | | <p>2.2. Factores Operativos</p> | <p>2.2.1. Conocimiento del trabajo 2.2.2. Experiencia 2.2.3. Trabajo en equipo 2.2.4. Liderazgo 2.2.5. Tareas 2.2.6. Objetivos 2.2.7. Metas</p> |

Fuente: Elaboración propia

3.3. Hipótesis de la investigación

3.3.1. Hipótesis general

El clima organizacional se relaciona de manera positiva con el desempeño laboral de los servidores de la Gerencia de Infraestructura de la Municipalidad Provincial de Cotabambas, Apurímac - 2017

3.3.2. Hipótesis específicas

- a. Las relaciones interpersonales influyen significativamente con el desempeño laboral en la Gerencia de Infraestructura de la Municipalidad Provincial de Cotabambas, Apurímac – 2017.
- b. La comunicación entre los servidores se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los servidores de la Gerencia de Infraestructura de la Municipalidad Provincial de Cotabambas, Apurímac – 2017.
- c. La cooperación de los servidores se relaciona significativamente con el desempeño laboral en la Gerencia de Infraestructura de la Municipalidad Provincial de Cotabambas, Apurímac – 2017.
- d. La identidad de los servidores se relaciona significativamente con el desempeño laboral en la gerencia de infraestructura de la Municipalidad provincial de Cotabambas, Apurímac - 2017.

3.4. Tipo y diseño de la Investigación

3.4.1. Tipo de investigación

De acuerdo al problema y los objetivos planteados la presente investigación es de tipo básica porque busca ampliar y profundizar el caudal de conocimiento. (Cutipa, 2006, págs. 18-19).



3.5. Hipótesis de la investigación

3.5.1. Hipótesis general

El clima organizacional se relaciona de manera positiva con el desempeño laboral de los servidores de la Gerencia de Infraestructura de la Municipalidad Provincial de Cotabambas, Apurímac - 2017

3.5.2. Hipótesis específicas

- e. Las relaciones interpersonales se relacionan significativamente con el desempeño laboral de los servidores de la Gerencia de Infraestructura de la Municipalidad Provincial de Cotabambas, Apurímac – 2017.
- f. La comunicación entre los servidores se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los servidores de la Gerencia de Infraestructura de la Municipalidad Provincial de Cotabambas, Apurímac – 2017.
- g. La cooperación de los servidores se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los servidores de la Gerencia de Infraestructura de la Municipalidad Provincial de Cotabambas, Apurímac – 2017.
- h. La identidad de los servidores se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los servidores de la Municipalidad provincial de Cotabambas, Apurímac - 2017.

3.6. Tipo y diseño de la Investigación

3.6.1. Tipo de investigación

De acuerdo al problema y los objetivos planteados la presente investigación es de tipo básica porque busca ampliar y profundizar el caudal de conocimiento. **(Cutipa, 2006, págs. 18-19).**

3.6.2. Nivel de investigación

Como afirma **(Hernandez, Fernandez, & Baptista, 2014, pág. 75)** Es correlacional, porque analiza la relación entre dos variables “este tipo de estudios tienen como finalidad conocer la relación o el grado de asociación que exista entre dos o más conceptos o variables en un contexto en particular”.

En la presente investigación el propósito es determinar en qué medida se relaciona el clima organizacional y el desempeño laboral en gerencia de infraestructura de la municipalidad provincial de Cotabambas-Apurímac.

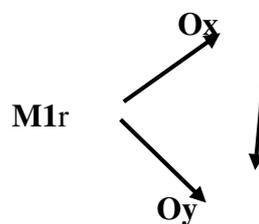
3.6.3. Método de investigación

Método deductivo, porque se parte de un problema general; para luego llegar a conclusiones reales de cada una de las variables. Así mismo se aplicarán encuestas y cuestionarios a todo el personal de gerencia de infraestructura de la Municipalidad Provincial de Cotabambas - Apurímac, Para conocer la relación del clima organizacional y desempeño laboral.

3.6.4. Diseño de investigación

Por las características de la investigación el presente estudio es de diseño transversal, porque se “recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único”(Liu & Tucker, 2004) observa los fenómenos tal y como se dan en su contexto natural para después analizarlos es decir no se construye ninguna situación, sino que se observan situaciones ya existentes, no provocadas intencionalmente por el investigador.

Tipología:



Dónde:

- M_1 : Es la muestra
- O_x : Observaciones de la variable clima organizacional
- O_y : Observaciones de la variable desempeño laboral
- R : La relación entre las variables

3.7. Población y muestra

Constituida por la totalidad de los servidores de la Gerencia de Infraestructura de la Municipalidad Provincial de Cotabambas – Tambobamba.

Tabla 3: Cantidad de servidores

| TRABAJADORES | CANTIDAD |
|---------------------|-----------------|
| Permanente | 1 |
| Contratados | 40 |
| Total | 41 |

Fuente: Recursos Humanos – Municipalidad de Tambobamba

3.7.1. Muestra

En vista que la población es menor a 100 servidores, la muestra es demasiada reducida, por ello se tomara toda población, que está Constituida 43 servidores de la Gerencia de Infraestructura de la Municipalidad Provincial de Cotabambas – Tambobamba.

3.8. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.

3.8.1. Recolección de datos

Los autores (**Hernández, Fernández y Baptista 2014**) sexta edición, señalan que las técnicas e instrumentos de recolección de datos están referidas a la elaboración de un plan detallado de acciones y procedimientos, que permiten reunir datos con un propósito específico sobre las variables clima organizacional y el desempeño laboral. En este sentido para este trabajo de investigación, se utilizó las siguientes técnicas e instrumentos tales como cuestionario y encuesta.

3.8.2. Procesamiento y análisis de datos

El procesamiento de datos es recolectado a través de los programas de SPSS Y EXCEL, para buscar la relación entre las dos variables.

Los cuadros y Gráficos estadísticos:

en los cuales se procesará y analizará la información recogida mediante la encuesta a los trabajadores en el área de la municipalidad provincial de Cotabambas. Se hará uso de los programas de SPSS Y EXCEL

3.8.3. Prueba de hipótesis

3.8.3.1. Formulación de hipótesis nula y alternas

La planificación de una investigación estadística usualmente tiene como propósito verificable si las hipótesis o supuestos que se tienen sobre la población en estudio se pueden aceptar como válidos o deben ser considerados falsos.

Hipótesis alterna (Ha)

Es la hipótesis que se debe captar en caso de rechazar la hipótesis plantea o nula.

Hipótesis general alterna

HGA: A mayor clima organizacional en la Gerencia de Infraestructura mayor desempeño laboral de los servidores de la Gerencia de Infraestructura de la Municipalidad Provincial de Cotabambas, Apurímac - 2017

Hipótesis específicas alternas

HE1: A mayor clima de relaciones interpersonales en la Gerencia de Infraestructura mayor será el desempeño laboral de los servidores de la Gerencia de Infraestructura de la Municipalidad Provincial de Cotabambas, Apurímac - 2017

HE2: A mayor nivel de comunicación entre los servidores de la Gerencia de Infraestructura mayor desempeño laboral en la Municipalidad Provincial de Cotabambas, Apurímac - 2017

HE3: A mayor cooperación personal en la Gerencia de Infraestructura mayor desempeño laboral de los servidores de la Municipalidad provincial de Cotabambas, Apurímac - 2017

HE4: A mayor identidad personal en la Gerencia de Infraestructura mayor desempeño laboral de los servidores de la Municipalidad provincial de Cotabambas, Apurímac – 2017

Hipótesis planteada o nula (H₀)

Es el puesto que se hace acerca del valor de un parámetro que permite establecer la población hipotética, cuya validez verificada de acuerdo con la evidencia muestra captada

Hipótesis general nula (H_{Go})

(H_{Go}): A menor clima organizacional en la Gerencia de Infraestructura menor desempeño laboral de los servidores de la Gerencia de Infraestructura de la Municipalidad Provincial de Cotabambas, Apurímac - 2017.

Hipótesis específicas nula (H_{Eo})

HE1: A menor clima de relaciones interpersonales en la Gerencia de Infraestructura menor será el desempeño laboral de los servidores de la Gerencia de Infraestructura de la Municipalidad Provincial de Cotabambas, Apurímac - 2017.

HE2: A menor nivel de comunicación entre los servidores de la Gerencia de Infraestructura menor desempeño laboral en la Municipalidad Provincial de Cotabambas, Apurímac - 2017

HE3: A menor cooperación personal en la Gerencia de Infraestructura menor desempeño laboral de los servidores de la Municipalidad provincial de Cotabambas, Apurímac - 2017

HE4: A mayor identidad personal en la Gerencia de Infraestructura mayor desempeño laboral de los servidores de la Municipalidad provincial de Cotabambas, Apurímac - 2017

3.8.4. Selección de las pruebas estadísticas

Las pruebas estadísticas paramétricas para esta investigación Coeficiente de correlación de Pearson. Es una prueba estadística para analizar la relación entre dos o más variables medidas en un nivel por intervalos o razón.

Hipótesis a probar: correlacionalmente

3.8.5. Condiciones para rechazar o aceptar las hipótesis

Para el caso del problema se ha considerado un nivel de significación de: $\alpha = 5\%$, cuyo valor paramétrico es $X^2 t(k-1), (r-1) gl. = X^2 12gl = \chi^2$?

a. Estadístico

$$X^2 c = \sum (o_i - e_i)^2 / e_i = \chi^2?$$

Dónde:

o_i = Valor observado, producto de las encuestas.

e_i = Valor esperado o valor teórico que se obtiene en base a los valores observados.

$X^2 c$ = Valor del estadístico se calculará con datos provenientes de las encuestas procesadas mediante el Software Estadístico SPSS, y se debe comparar con los valores asociados al nivel de significación que se indica con Los resultados.

CAPITULO IV

RESULTADOS

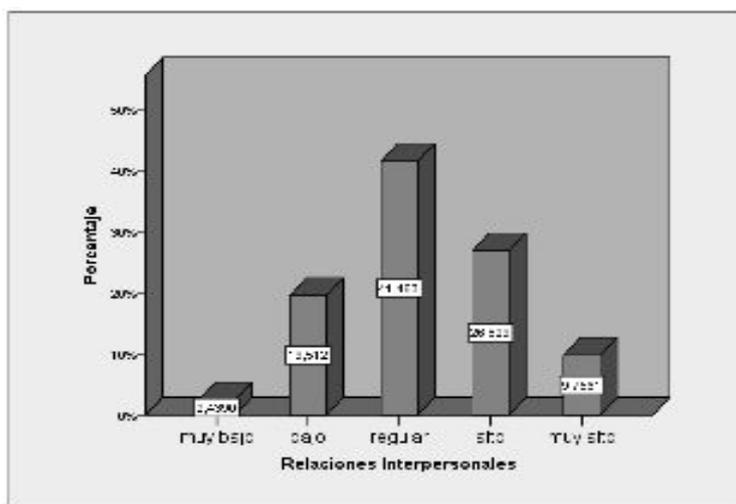
4.1. Descripción de los Resultados

4.1.1. Análisis e interpretación de datos

Tabla 4: Servidores según relaciones interpersonales Gerencia de infraestructura de la Municipalidad Provincial de Cotabambas

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos muy bajo | 1 | 2,4 | 2,4 | 2,4 |
| Bajo | 8 | 19,5 | 19,5 | 22,0 |
| Regular | 17 | 41,5 | 41,5 | 63,4 |
| Alto | 11 | 26,8 | 26,8 | 90,2 |
| muy alto | 4 | 9,8 | 9,8 | 100,0 |
| Total | 41 | 100,0 | 100,0 | |

Gráfico 1: Porcentaje de Servidores Según Relaciones Interpersonales Gerencia de Infraestructura de la Municipalidad Provincial de Cotabambas

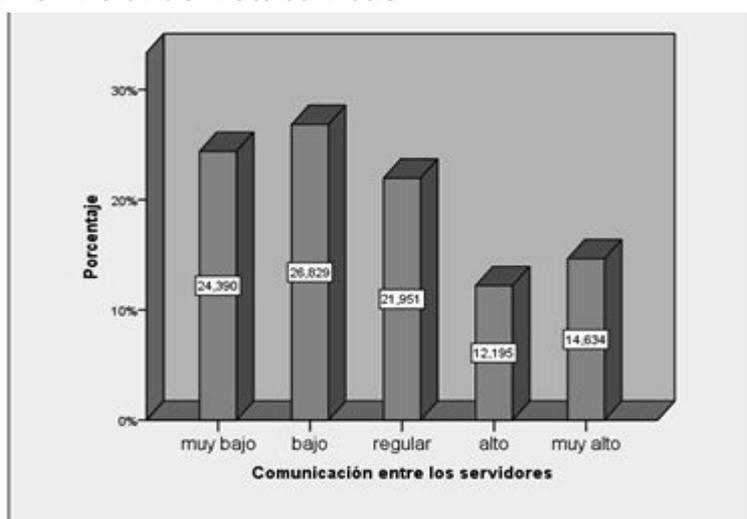


En la tabla N.º 4 y el gráfico Nº1 se aprecia que el 41.4% de los servidores manifiestan que las relaciones interpersonales se dan de forma regular; seguido del 26.82% de los servidores quienes opinan que las relaciones interpersonales son altas, y solo el 2.43% de los servidores indican que las relaciones interpersonales son muy bajas.

Tabla 5: La comunicación entre los servidores gerencia de infraestructura de la Municipalidad Provincial de Cotabambas

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------|----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | muy bajo | 10 | 24,4 | 24,4 | 24,4 |
| | bajo | 11 | 26,8 | 26,8 | 51,2 |
| | regular | 9 | 22,0 | 22,0 | 73,2 |
| | alto | 5 | 12,2 | 12,2 | 85,4 |
| | muy alto | 6 | 14,6 | 14,6 | 100,0 |
| | Total | 41 | 100,0 | 100,0 | |

Gráfico 2: Porcentaje deservidores según Comunicación entre los servidores Gerencia De Infraestructura De La Municipalidad Provincial de Cotabambas

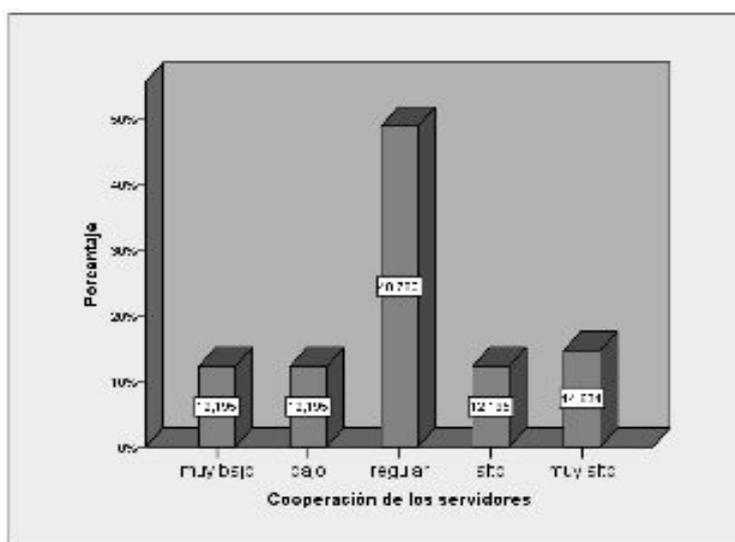


En la tabla N.º 5 y el gráfico N.º 2 se observa que el 26.8% de los servidores muestran que la comunicación entre los servidores es baja; seguido del 24.3% de los servidores manifiestan que la comunicación entre los servidores es muy baja y el 12.15% de los servidores indicaron que la comunicación entre los servidores es alta.

Tabla 6: Servidores Según Cooperación de los Servidores Gerencia de Infraestructura de la Municipalidad Provincial de Cotabambas

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | | | | |
| muy bajo | 5 | 12,2 | 12,2 | 12,2 |
| bajo | 5 | 12,2 | 12,2 | 24,4 |
| regular | 20 | 48,8 | 48,8 | 73,2 |
| alto | 5 | 12,2 | 12,2 | 85,4 |
| muy alto | 6 | 14,6 | 14,6 | 100,0 |
| Total | 41 | 100,0 | 100,0 | |

Gráfico 3: Porcentaje de servidores según Cooperación de los servidores Gerencia De Infraestructura De La Municipalidad Provincial de Cotabambas

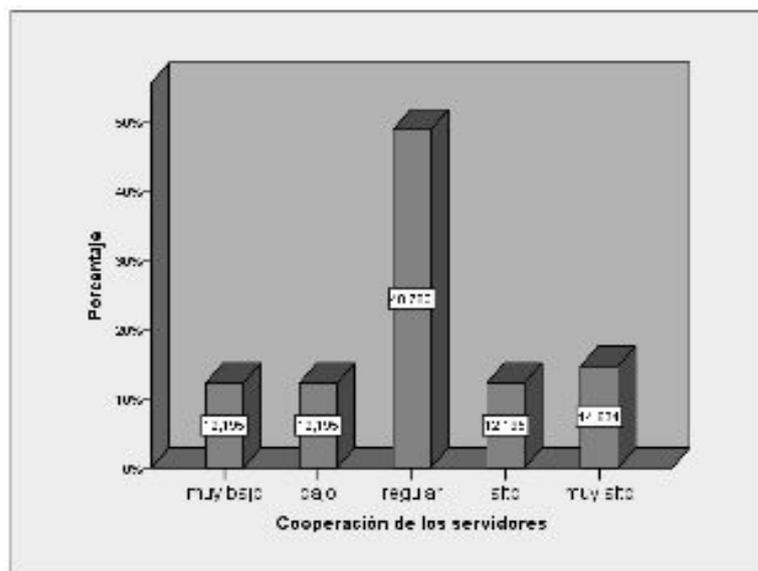


En la tabla N.º 6 y el gráfico N.º 3 se aprecia 48.7% de los servidores declaran que la cooperación de los servidores es regular; seguido del 14.6% de los servidores quienes consideran que la cooperación de los servidores es muy alta y solo el 12.95% de los servidores indicaron que la cooperación de los servidores es muy bajo y bajo.

Tabla 7: Servidores Según identidad de los Servidores Gerencia de Infraestructura de la Municipalidad Provincial de Cotabambas

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---|-----------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| s | Válido muy bajo | 11 | 26,8 | 26,8 | 26,8 |
| | bajo | 9 | 22,0 | 22,0 | 48,8 |
| | regular | 8 | 19,5 | 19,5 | 68,3 |
| | alto | 5 | 12,2 | 12,2 | 80,5 |
| | muy alto | 8 | 19,5 | 19,5 | 100,0 |
| | Total | 41 | 100,0 | 100,0 | |

Gráfico 4: Porcentaje de servidores según Identidad de los servidores Gerencia De Infraestructura De La Municipalidad Provincial de Cotabambas

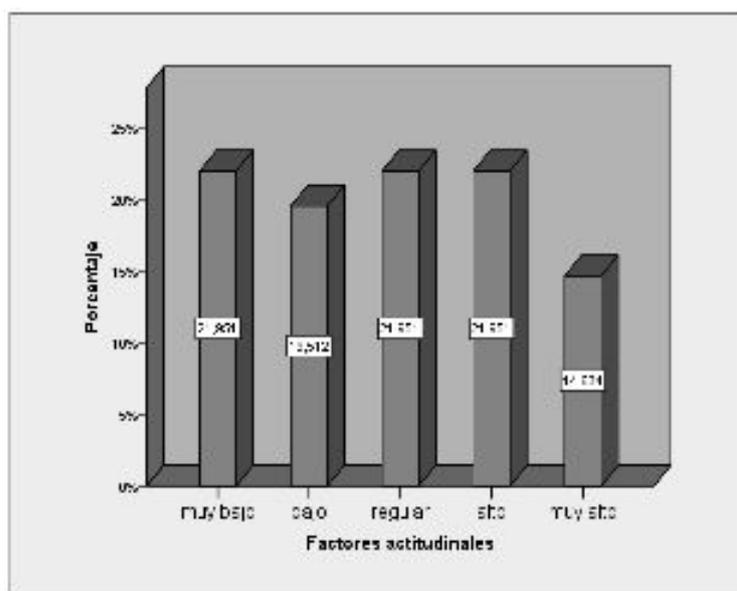


En la tabla N.º 7 y el gráfico N.º 4 se aprecia que el 26.8% de los servidores muestran que la identidad de los servidores es muy baja; seguido del 21.9% de los servidores dicen que la identidad personal es regular, y solo el 12.1% de los servidores opinan que la identidad profesional es alta.

Tabla 8: Servidores Según Factores Actitudinales Gerencia de Infraestructura de la Municipalidad Provincial de Cotabambas

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos muy bajo | 9 | 22,0 | 22,0 | 22,0 |
| bajo | 8 | 19,5 | 19,5 | 41,5 |
| regular | 9 | 22,0 | 22,0 | 63,4 |
| alto | 9 | 22,0 | 22,0 | 85,4 |
| muy alto | 6 | 14,6 | 14,6 | 100,0 |
| Total | 41 | 100,0 | 100,0 | |

Gráfico 5: Porcentaje de servidores según Factores actitudinales Gerencia De Infraestructura De La Municipalidad Provincial de Cotabambas

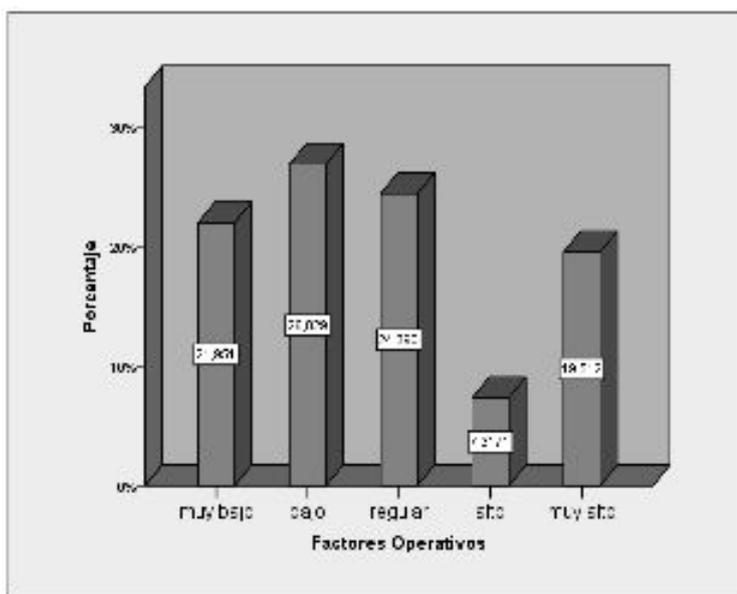


En la tabla N.º 8 y el gráfico N.º 5 se aprecia que el 21.9% de los servidores señalan que los factores actitudinales son altos; corrido de 19.5% de los servidores aprecian que los factores actitudinales son bajos y solo el 14.6% de los servidores expresaron que los factores actitudinales son muy altos.

Tabla 9: Servidores Según Factores Operativos Gerencia de Infraestructura de la Municipalidad Provincial de Cotabambas

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | | | | |
| muy bajo | 9 | 22,0 | 22,0 | 22,0 |
| bajo | 11 | 26,8 | 26,8 | 48,8 |
| regular | 10 | 24,4 | 24,4 | 73,2 |
| alto | 3 | 7,3 | 7,3 | 80,5 |
| muy alto | 8 | 19,5 | 19,5 | 100,0 |
| Total | 41 | 100,0 | 100,0 | |

Gráfico 6: Porcentaje de servidores según Factores Operativos Gerencia De Infraestructura De La Municipalidad Provincial de Cotabambas

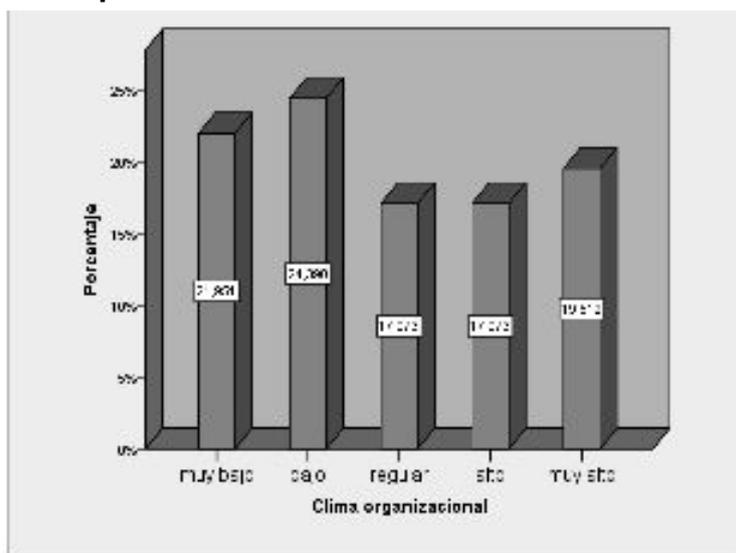


En la tabla N.º 9 y el gráfico N.º 6 se observa que el 26.8% de los servidores indican que los factores operativos son bajos, seguido del 24.3% de servidores consideran que los factores operativos es regular y el 7.3% de los servidores indican que los factores operativos son altos.

Tabla 10: Servidores Según Clima Organizacional Gerencia de Infraestructura de la Municipalidad Provincial de Cotabambas

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---|-----------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| s | Válido muy bajo | 9 | 22,0 | 22,0 | 22,0 |
| | bajo | 10 | 24,4 | 24,4 | 46,3 |
| | regular | 7 | 17,1 | 17,1 | 63,4 |
| | alto | 7 | 17,1 | 17,1 | 80,5 |
| | muy alto | 8 | 19,5 | 19,5 | 100,0 |
| | Total | 41 | 100,0 | 100,0 | |

Gráfico 7: Porcentaje de servidores según Clima organizacional Gerencia De Infraestructura De La Municipalidad Provincial de Cotabambas

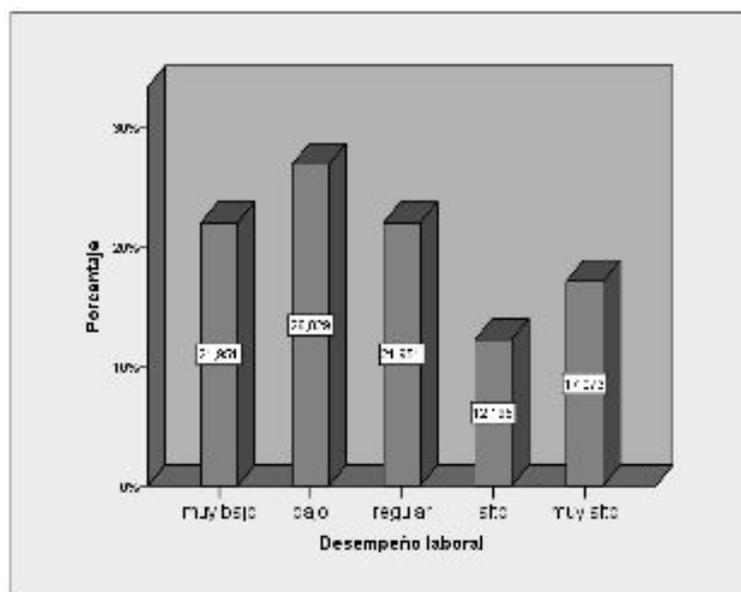


En la tabla N.º 10 y el gráfico N.º 7 se observa que el 24.3% de los servidores revelan que el clima organizacional es bajo; seguido del 21.9% de los servidores quienes opinan que el clima organizacional es muy bajo y solo el 17.7% de los servidores indicaron que el clima organizacional es regular.

Tabla 11: Servidores Según Desempeño Laboral Gerencia de Infraestructura de la Municipalidad Provincial de Cotabambas

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | | | | |
| muy bajo | 9 | 22,0 | 22,0 | 22,0 |
| bajo | 11 | 26,8 | 26,8 | 48,8 |
| regular | 9 | 22,0 | 22,0 | 70,7 |
| Alto | 5 | 12,2 | 12,2 | 82,9 |
| muy alto | 7 | 17,1 | 17,1 | 100,0 |
| Total | 41 | 100,0 | 100,0 | |

Gráfico 8: Porcentaje de servidores según Desempeño laboral Gerencia De Infraestructura De La Municipalidad Provincial de Cotabambas

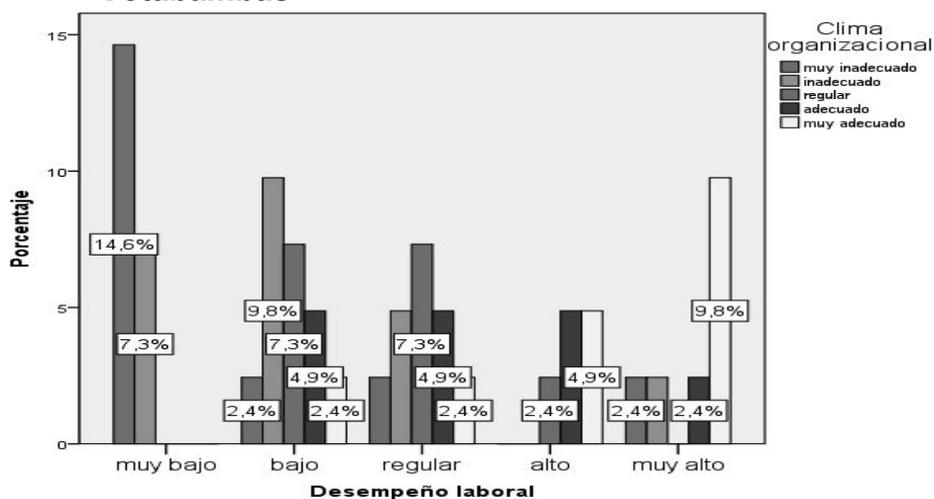


En la tabla N.º 11 y el gráfico N.º 8 se observa que el 26.8% de los servidores dan a conocer que el desempeño laboral es bajo; seguido del 21.9% de los servidores quienes indican que el desempeño laboral es muy bajo y solo el 12.1% de los servidores indicaron que el desempeño laboral es alto.

Tabla 12: Desempeño Laboral y Clima Organizacional en los servidores de la Gerencia de Infraestructura de la Municipalidad Provincial de Cotabambas

| Desempeño laboral | Clima organizacional | | | | | | | | | | | |
|-------------------|----------------------|------|------------|------|---------|------|----------|------|--------------|------|-------|-------|
| | muy inadecuado | | inadecuado | | Regular | | adecuado | | muy adecuado | | Total | |
| | N | % | N | % | n | % | n | % | N | % | n | % |
| muy bajo | 6 | 14,6 | 3 | 7,3 | 0 | ,0 | 0 | ,0 | 0 | ,0 | 9 | 22,0 |
| Bajo | 1 | 2,4 | 4 | 9,8 | 3 | 7,3 | 2 | 4,9 | 1 | 2,4 | 11 | 26,8 |
| Regular | 1 | 2,4 | 2 | 4,9 | 3 | 7,3 | 2 | 4,9 | 1 | 2,4 | 9 | 22,0 |
| Alto | 0 | ,0 | 0 | ,0 | 1 | 2,4 | 2 | 4,9 | 2 | 4,9 | 5 | 12,2 |
| muy alto | 1 | 2,4 | 1 | 2,4 | 0 | ,0 | 1 | 2,4 | 4 | 9,8 | 7 | 17,1 |
| Total | 9 | 22,0 | 10 | 24,4 | 7 | 17,1 | 7 | 17,1 | 8 | 19,5 | 41 | 100,0 |

Gráfico 9: Porcentaje según Desempeño Laboral y Clima organizacional en los servidores de la Gerencia De Infraestructura De La Municipalidad Provincial de Cotabambas

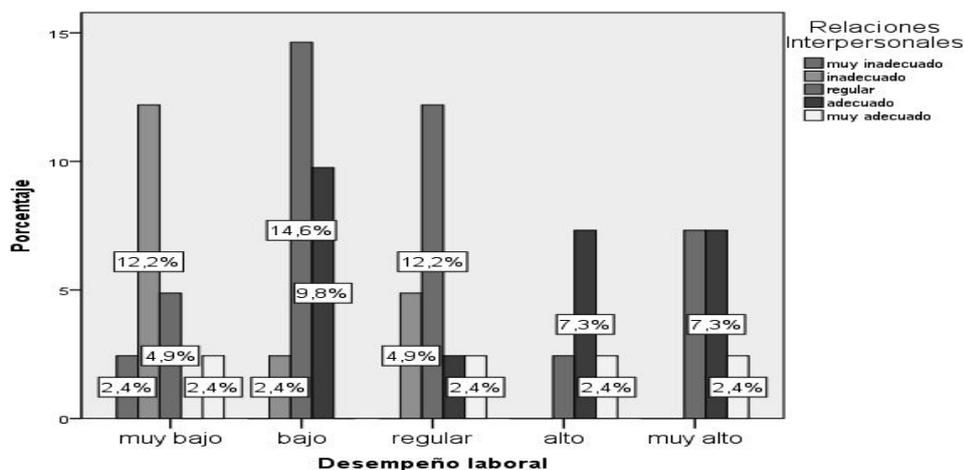


En la tabla N.º 12 y el gráfico N.º 9 se observa que el 14.6% de los servidores indican que el desempeño laboral está en un nivel muy bajo, por tanto tiene una relación deficiente con el clima organizacional, seguido del 9.8% donde los servidores declararon que el desempeño laboral es bajo, por tanto tiene una relación defectuosa con el clima organizacional, así mismo el 4.9% de los servidores indican que el desempeño laboral está en un nivel alto, por tanto tienen una relación buena con el desempeño laboral.

Tabla 13 : Servidores Según Desempeño Laboral por Relaciones Interpersonales Gerencia de Infraestructura de la Municipalidad Provincial de Cotabambas

| | Relaciones Interpersonales | | | | | | | | | | | |
|--------------------|----------------------------|-----|------------|------|---------|------|----------|------|--------------|-----|-------|-------|
| | muy inadecuado | | Inadecuado | | Regular | | adecuado | | muy adecuado | | Total | |
| | N | % | n | % | N | % | n | % | n | % | N | % |
| Desempeño muy bajo | 1 | 2,4 | 5 | 12,2 | 2 | 4,9 | 0 | ,0 | 1 | 2,4 | 9 | 22,0 |
| Bajo | 0 | ,0 | 1 | 2,4 | 6 | 14,6 | 4 | 9,8 | 0 | ,0 | 11 | 26,8 |
| Regular | 0 | ,0 | 2 | 4,9 | 5 | 12,2 | 1 | 2,4 | 1 | 2,4 | 9 | 22,0 |
| Alto | 0 | ,0 | 0 | ,0 | 1 | 2,4 | 3 | 7,3 | 1 | 2,4 | 5 | 12,2 |
| muy alto | 0 | ,0 | 0 | ,0 | 3 | 7,3 | 3 | 7,3 | 1 | 2,4 | 7 | 17,1 |
| Total | 1 | 2,4 | 8 | 19,5 | 17 | 41,5 | 11 | 26,8 | 4 | 9,8 | 41 | 100,0 |

Gráfico 10: Porcentaje de Servidores según Desempeño Laboral por Relaciones Interpersonales Gerencia De Infraestructura De La Municipalidad Provincial de Cotabambas

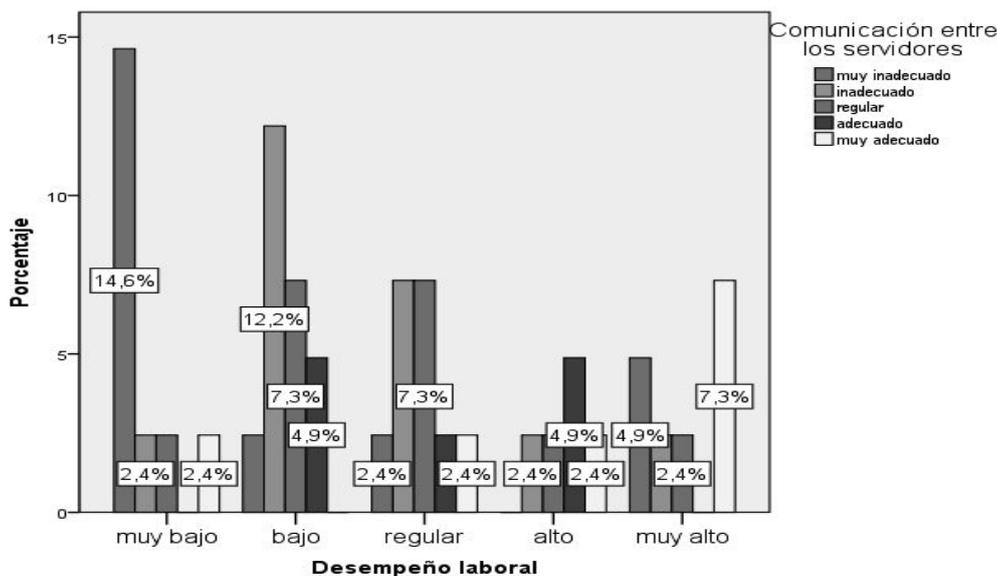


En la tabla N.º 13 y el gráfico N.º 10 se observa que el 14.6% de los servidores indican que el desempeño laboral está en un nivel bajo, por tanto tiene una mala relación con las relaciones interpersonales, así mismo el 12.2% de los servidores indicaron que el desempeño laboral es muy bajo, por tanto tiene una malas relación con las relaciones interpersonales, seguido de 7.3% de los servidores indican que el desempeño laboral está en un nivel alto, por tanto tiene relación alta con las relaciones interpersonales.

Tabla 14 : Servidores Según Desempeño Laboral por la Comunicación Entre los Servidores Gerencia de Infraestructura de la Municipalidad Provincial de Cotabambas

| Desempeño laboral | Comunicación entre los servidores | | | | | | | | | | | |
|-------------------|-----------------------------------|------|------------|------|---------|------|----------|------|--------------|------|-------|-------|
| | muy inadecuado | | Inadecuado | | Regular | | Adecuado | | muy adecuado | | Total | |
| | N | % | n | % | N | % | n | % | n | % | N | % |
| muy bajo | 6 | 14,6 | 1 | 2,4 | 1 | 2,4 | 0 | ,0 | 1 | 2,4 | 9 | 22,0 |
| Bajo | 1 | 2,4 | 5 | 12,2 | 3 | 7,3 | 2 | 4,9 | 0 | ,0 | 11 | 26,8 |
| Regular | 1 | 2,4 | 3 | 7,3 | 3 | 7,3 | 1 | 2,4 | 1 | 2,4 | 9 | 22,0 |
| Alto | 0 | ,0 | 1 | 2,4 | 1 | 2,4 | 2 | 4,9 | 1 | 2,4 | 5 | 12,2 |
| muy alto | 2 | 4,9 | 1 | 2,4 | 1 | 2,4 | 0 | ,0 | 3 | 7,3 | 7 | 17,1 |
| Total | 10 | 24,4 | 11 | 26,8 | 9 | 22,0 | 5 | 12,2 | 6 | 14,6 | 41 | 100,0 |

Gráfico 11: Porcentaje de Servidores según Desempeño Laboral por la Comunicación entre los servidores Gerencia De Infraestructura De La Municipalidad Provincial de

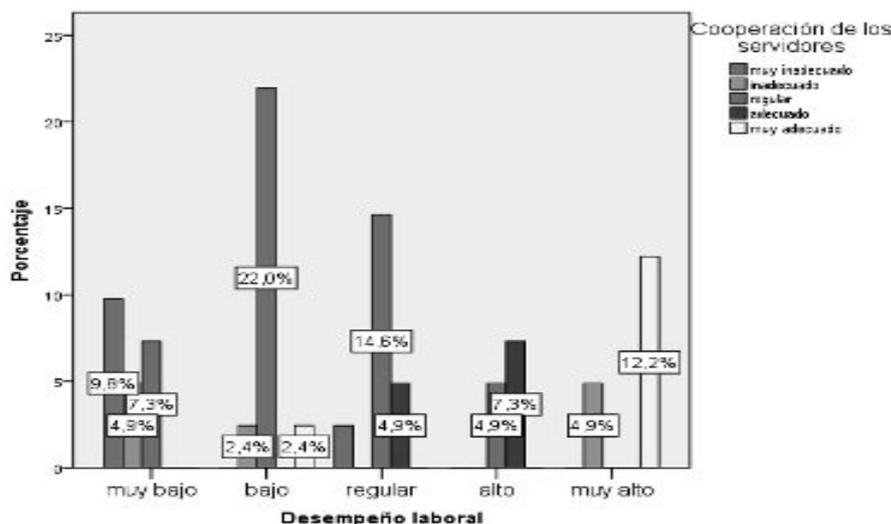


En la tabla N.º 14 y el gráfico N.º 11 se observa que el 14.6% de los servidores muestran que el desempeño laboral está en un nivel muy bajo, por tanto tiene una mala relación con la comunicación entre compañeros; así mismo el 12.2% de los servidores dijeron que el desempeño laboral es bajo, por tanto tiene una relación deficiente con la comunicación entre compañeros, seguido de 2.4% de los servidores indican que el desempeño laboral es alto, por tanto tiene una buena relación con la comunicación entre compañeros.

Tabla 15: Servidores Según Desempeño Laboral por Cooperación de los Servidores Gerencia de Infraestructura de la Municipalidad Provincial de Cotabambas

| | Cooperación de los servidores | | | | | | | | | | | |
|----------------|-------------------------------|------|------------|------|---------|------|----------|------|--------------|------|-------|-------|
| | muy inadecuado | | Inadecuado | | Regular | | adecuado | | muy adecuado | | Total | |
| | N | % | n | % | N | % | n | % | n | % | N | % |
| Desempeño muy | 4 | 9,8 | 2 | 4,9 | 3 | 7,3 | 0 | ,0 | 0 | ,0 | 9 | 22,0 |
| o laboral bajo | 0 | ,0 | 1 | 2,4 | 9 | 22,0 | 0 | ,0 | 1 | 2,4 | 11 | 26,8 |
| bajo | 1 | 2,4 | 0 | ,0 | 6 | 14,6 | 2 | 4,9 | 0 | ,0 | 9 | 22,0 |
| regu lar | 0 | ,0 | 0 | ,0 | 2 | 4,9 | 3 | 7,3 | 0 | ,0 | 5 | 12,2 |
| Alto | 0 | ,0 | 2 | 4,9 | 0 | ,0 | 0 | ,0 | 5 | 12,2 | 7 | 17,1 |
| muy alto | 5 | 12,2 | 5 | 12,2 | 20 | 48,8 | 5 | 12,2 | 6 | 14,6 | 41 | 100,0 |
| Tota l | | | | | | | | | | | | |

Gráfico 12: Porcentaje de Servidores según Desempeño Laboral por Cooperación de los servidores Gerencia de Infraestructura De La Municipalidad Provincial de

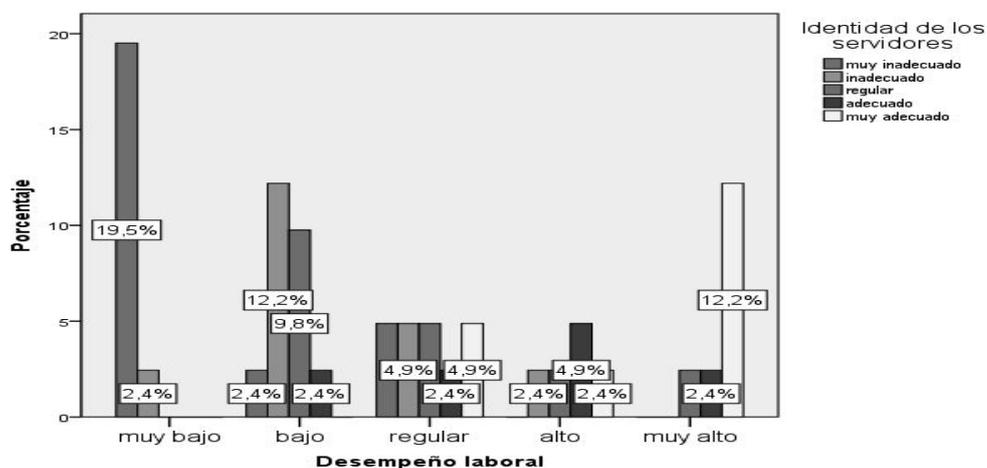


En la tabla N.º 15 y el gráfico N.º 12 se observa que el 22.0% de los servidores indican que el desempeño laboral está en un nivel bajo, por tanto tiene una deficiente relación con la cooperación de los servidores; así mismo el 14.6% de los servidores manifestaron que el desempeño laboral es regular, por tanto tienes una relación normal con cooperación de los servidores, seguido del 2.4% de los servidores indican que el desempeño laboral es bajo, por tanto tiene una mala relación con la cooperación de los servidores.

**Tabla 16: Servidores Según Desempeño Laboral Por Identidad de los Servidores
Gerencia de Infraestructura de la Municipalidad Provincial de
Cotabambas**

| | | Identidad de los servidores | | | | | | | | | | Total | |
|-------------------|----------|-----------------------------|------|------------|------|---------|------|----------|------|--------------|------|-------|-------|
| | | muy inadecuado | | inadecuado | | Regular | | adecuado | | muy adecuado | | | |
| | | N | % | n | % | n | % | n | % | n | % | | |
| Desempeño laboral | muy bajo | 8 | 19,5 | 1 | 2,4 | 0 | ,0 | 0 | ,0 | 0 | ,0 | 9 | 22,0 |
| | bajo | 1 | 2,4 | 5 | 12,2 | 4 | 9,8 | 1 | 2,4 | 0 | ,0 | 11 | 26,8 |
| | regular | 2 | 4,9 | 2 | 4,9 | 2 | 4,9 | 1 | 2,4 | 2 | 4,9 | 9 | 22,0 |
| | alto | 0 | ,0 | 1 | 2,4 | 1 | 2,4 | 2 | 4,9 | 1 | 2,4 | 5 | 12,2 |
| | muy alto | 0 | ,0 | 0 | ,0 | 1 | 2,4 | 1 | 2,4 | 5 | 12,2 | 7 | 17,1 |
| | Total | 11 | 26,8 | 9 | 22,0 | 8 | 19,5 | 5 | 12,2 | 8 | 19,5 | 41 | 100,0 |

Gráfico 13: Porcentaje de Servidores según Desempeño Laboral por Identidad de los servidores Gerencia De Infraestructura De La Municipalidad Provincial Cotabambas



En la tabla N.º 16 y el gráfico N.º 13 se aprecia que el 19.5% de los servidores revelan que el desempeño laboral está en un nivel muy bajo, por tanto tiene una relación defectuosa con la identidad de los servidores; así mismo el 12.2% de los servidores indican que la desempeño laboral es bajo, por tanto tienes una mala relación con la identidad de los servidores, seguido de 2.4% de los servidores indican que el desempeño laboral está en un nivel alto, por tanto tiene una buena relación con las identidad de los servidores.

4.2. Contrastación de hipótesis

Ho: El clima organizacional no se relaciona de manera positiva con el desempeño laboral de los servidores de la Gerencia de Infraestructura de la Municipalidad Provincial de Cotabambas, Apurímac - 2017

H1: El clima organizacional se relaciona de manera positiva con el desempeño laboral de los servidores de la Gerencia de Infraestructura de la Municipalidad Provincial de Cotabambas, Apurímac – 2017

Tabla 17: Correlaciones Clima Organizacional y Desempeño Laboral

| | | Clima organizacional | Desempeño laboral |
|----------------------|------------------------|----------------------|-------------------|
| Clima organizacional | Correlación de Pearson | 1 | ,603** |
| | Sig. (bilateral) | | ,000 |
| | N | 41 | 41 |
| Desempeño laboral | Correlación de Pearson | ,603** | 1 |
| | Sig. (bilateral) | ,000 | |
| | N | 41 | 41 |

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

En la tabla N°17 se observa que el valor “sig.” Es 0.00 menor al nivel de significancia de 0.05 entonces se rechaza la hipótesis nula (Ho); por lo tanto, podemos afirmar con un nivel de confianza del 95% que el clima organizacional se relaciona de manera positiva con el desempeño laboral de los servidores de la Gerencia de Infraestructura de la Municipalidad Provincial de Cotabambas, Apurímac - 2017

Ho: Las relaciones interpersonales no se relacionan significativamente con el desempeño laboral de los servidores de la Gerencia de Infraestructura de la Municipalidad Provincial de Cotabambas, Apurímac – 2017

H1: Las relaciones interpersonales se relacionan significativamente con el desempeño laboral de los servidores de la Gerencia de Infraestructura de la Municipalidad Provincial de Cotabambas, Apurímac – 2017

Tabla 18: Correlaciones Desempeño Laboral y Relaciones Interpersonales

| | | Desempeño laboral | Relaciones Interpersonales |
|----------------------------|------------------|----------------------|-------------------------------|
| Desempeño laboral | Correlación de | 1 | ,452** |
| | Pearson | | |
| | Sig. (bilateral) | | |
| | N | 41 | 41 |
| Relaciones Interpersonales | Correlación de | ,452** | 1 |
| | Pearson | | |
| | Sig. (bilateral) | | |
| | N | 41 | 41 |

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

En la tabla N°18 se observa que el valor “sig.” Es 0.003 menor al nivel de significancia de 0.05 entonces se rechaza la hipótesis nula (Ho); por lo tanto, podemos afirmar con un nivel de confianza del 95% que las relaciones interpersonales se relacionan significativamente con el desempeño laboral de los servidores de la Gerencia de Infraestructura de la Municipalidad Provincial de Cotabambas, Apurímac – 2017

Ho: La comunicación entre los servidores no se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los servidores de la Gerencia de Infraestructura de la Municipalidad Provincial de Cotabambas, Apurímac – 2017

H1: La comunicación entre los servidores se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los servidores de la Gerencia de Infraestructura de la Municipalidad Provincial de Cotabambas, Apurímac – 2017

Tabla 19: Correlaciones Desempeño Laboral y Comunicación entre los Servidores

| | | Desempeño laboral | Comunicación entre los servidores |
|--------------------------------------|---------------------------|----------------------|---|
| Desempeño laboral | Correlación de Pearson | 1 | ,374* |
| | Sig. (bilateral) | | ,016 |
| | N | 41 | 41 |
| Comunicación entre los servidores | Correlación de Pearson | ,374* | 1 |
| | Sig. (bilateral) | ,016 | |
| | N | 41 | 41 |

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (2 colas).

En la tabla N°19 se observa que el valor “sig.” Es 0.016 menor al nivel de significancia de 0.05 entonces se rechaza la hipótesis nula (Ho); por lo tanto, podemos afirmar con un nivel de confianza del 95% que la comunicación entre los servidores se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los servidores de la Gerencia de Infraestructura de la Municipalidad Provincial de Cotabambas, Apurímac – 2017

Ho: La cooperación personal no se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los servidores de la Gerencia de Infraestructura de la Municipalidad Provincial de Cotabambas, Apurímac – 2017

H1: La cooperación personal se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los servidores de la Gerencia de Infraestructura de la Municipalidad Provincial de Cotabambas, Apurímac – 2017

Tabla 20: Correlaciones Desempeño Laboral y Cooperación de los Servidores

| | | Desempeño laboral | Cooperación de los servidores |
|----------------------------------|---------------------------|----------------------|-------------------------------------|
| Desempeño laboral | Correlación de Pearson | 1 | ,595** |
| | Sig. (bilateral) | | ,000 |
| | N | 41 | 41 |
| Cooperación de los servidores | Correlación de Pearson | ,595** | 1 |
| | Sig. (bilateral) | ,000 | |
| | N | 41 | 41 |

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

En la tabla N°20 se observa que el valor “sig.” Es 0.00 menor al nivel de significancia de 0.05 entonces se rechaza la hipótesis nula (Ho); por lo tanto, podemos afirmar con un nivel de confianza del 95% que la cooperación personal se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los servidores de la Gerencia de Infraestructura de la Municipalidad Provincial de Cotabambas, Apurímac – 2017

Ho: La identidad personal no se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los servidores de la Municipalidad provincial de Cotabambas, Apurímac - 2017

H1: La identidad personal se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los servidores de la Municipalidad provincial de Cotabambas, Apurímac - 2017

Tabla 21: Correlaciones de Desempeño Laboral e Identidad de los Servidores

| | | Desempeño laboral | Identidad de los servidores |
|-----------------------------|------------------------|----------------------|-----------------------------------|
| Desempeño laboral | Correlación de Pearson | 1 | ,759** |
| | Sig. (bilateral) | | ,000 |
| | N | 41 | 41 |
| Identidad de los servidores | Correlación de Pearson | ,759** | 1 |
| | Sig. (bilateral) | ,000 | |
| | N | 41 | 41 |

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

En la tabla N°21 observa que el valor “sig.” Es 0.00 menor al nivel de significancia de 0.05 entonces se rechaza la hipótesis nula (Ho); por lo tanto, podemos afirmar con un nivel de confianza del 95% que la identidad personal se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los servidores de la Municipalidad provincial de Cotabambas, Apurímac – 2017.

4.2.1. Confiabilidad del instrumento (cuestionario)

Estadísticas de fiabilidad

| Alfa de Cronbach | N de elementos |
|------------------|----------------|
| 0,941 | 29 |

Estadísticas de total de elemento

| | Media de escala si el elemento se ha suprimido | Varianza de escala si el elemento se ha suprimido | Correlación total de elementos corregida | Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido |
|-----|--|---|--|---|
| p1 | 75,5000 | 183,086 | ,409 | ,941 |
| p2 | 75,5667 | 177,702 | ,653 | ,939 |
| p3 | 75,5667 | 182,116 | ,446 | ,941 |
| p4 | 75,8667 | 181,223 | ,432 | ,941 |
| p5 | 75,4000 | 187,283 | ,138 | ,943 |
| p6 | 75,8333 | 184,144 | ,204 | ,944 |
| p7 | 75,5333 | 177,637 | ,547 | ,940 |
| p8 | 75,7333 | 175,926 | ,628 | ,939 |
| p9 | 75,5667 | 175,495 | ,723 | ,938 |
| p10 | 75,8333 | 178,420 | ,400 | ,942 |
| p11 | 75,5667 | 176,323 | ,679 | ,938 |
| p12 | 75,5667 | 178,461 | ,567 | ,939 |
| p13 | 75,6667 | 175,333 | ,629 | ,939 |
| p14 | 75,7333 | 172,754 | ,782 | ,937 |
| p15 | 75,6333 | 175,275 | ,637 | ,939 |
| p16 | 75,7000 | 180,424 | ,445 | ,941 |
| p17 | 75,6333 | 176,378 | ,763 | ,938 |
| p18 | 75,5000 | 179,017 | ,559 | ,940 |
| p19 | 75,5000 | 175,914 | ,728 | ,938 |
| p20 | 75,7667 | 178,737 | ,493 | ,940 |
| p21 | 75,7667 | 177,633 | ,469 | ,941 |
| p22 | 75,5333 | 177,913 | ,713 | ,938 |
| p23 | 75,4000 | 175,766 | ,648 | ,939 |
| p24 | 75,5000 | 174,052 | ,691 | ,938 |
| p25 | 75,5000 | 174,190 | ,724 | ,938 |
| p26 | 75,5333 | 174,602 | ,734 | ,938 |
| p27 | 75,6333 | 178,378 | ,646 | ,939 |
| p28 | 75,5667 | 176,806 | ,703 | ,938 |
| p29 | 75,3000 | 172,217 | ,840 | ,936 |

El valor de alfa Cronbach es 0.941 lo que indica que el instrumento elaborado para recoger información respecto a las variables de estudio es altamente confiable.

4.3. Discusión de Resultados

En el desarrollo de la presente investigación se estudió, el clima organizacional y desempeño laboral de los servidores de la gerencia de infraestructura de la Municipalidad Provincial Cotabambas, Apurímac – 2017”

A continuación, se presenta la contrastación y discusión de los resultados obtenidos con los antecedentes de estudio, el marco teórico de esta investigación y la aceptación y/o rechazo de las hipótesis del presente estudio.

La hipótesis general formulada en esta investigación se ha demostrado que existe relación directa entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los servidores de la gerencia de infraestructura, como se manifiesta en la tabla 17, encontramos el P-valor “Sig.” es de 0,00 que es menor a 0,05 el nivel de significancia, por lo tanto, existe suficiente evidencia estadística para aceptar la hipótesis que sostiene la relación positiva con el desempeño laboral. Además, se puede afirmar con un nivel de confianza 95% que existe relación directa entre ambas variables.

En la tabla N° 18 se observa que el valor “sig.” Es 0,003 que es menor a 0,05 el nivel de significancia, por lo tanto, existe suficiente evidencia estadística para aceptar la hipótesis que sostiene la relación positiva con las relaciones interpersonales de los servidores de la Gerencia de Infraestructura de la Municipalidad Provincial de Cotabambas, Apurímac – 2017.

En el cuadro N° 19 se observa que el valor “sig.” Es 0.016 menor al nivel de significancia de 0.05 entonces se rechaza la hipótesis nula (H_0); por lo tanto, podemos afirmar con un nivel de confianza del 95% que la comunicación entre los servidores se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los servidores de la Gerencia de Infraestructura de la Municipalidad Provincial de Cotabambas, Apurímac – 2017.

En el cuadro N° 20 se observa que el valor “sig.” Es 0.00 menor al nivel de significancia de 0.05 entonces se rechaza la hipótesis nula (H_0); por lo tanto, podemos afirmar con un nivel de confianza del 95% que la cooperación personal se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los servidores de la Gerencia de Infraestructura de la Municipalidad Provincial de Cotabambas, Apurímac – 2017.

En el cuadro N° 21 se observa que el valor “sig.” Es 0.00 menor al nivel de significancia de 0.05 entonces se rechaza la hipótesis nula (H_0); por lo tanto, podemos

afirmar con un nivel de confianza del 95% que la identidad personal se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los servidores de la Municipalidad provincial de Cotabambas, Apurímac - 2017

El clima organizacional es el ambiente propio de la organización, producido y percibido por el individuo de acuerdo a las condiciones que encuentra en su proceso de interacción social y en la estructura organizacional que se expresa por variables (objetivos, motivación, liderazgo, control, toma de decisiones, relaciones interpersonales y cooperación) que orientan su creencia, percepción, grado de participación y actitud; determinando su comportamiento, satisfacción y nivel de eficiencia en el trabajo. Según(Mendez, 2006, pág. 106)

Es un componente multidimensional de elementos que pueden descomponerse en términos de estructuras organizacionales, tamaño de la organización, modos de comunicación, estilos de liderazgo de la dirección, entre otros. “Todos los elementos mencionados conforman un clima particular donde prevalecen sus propias características, que en cierto modo presenta la personalidad de una organización e influye en el comportamiento de los individuos en el trabajo.

La importancia de este concepto radica en el hecho de que el comportamiento de un trabajador no es una resultante de los factores organizacionales existentes, sino que dependen de las percepciones que él tenga de estos factores. Sin embargo, en gran medida estas percepciones pueden depender de las interacciones y actividades, además de otras experiencias de cada miembro con la organización.

Entre ellos el reconocimiento dentro de la organización y la satisfacción de sus necesidades, cumplido estos dos objetivos su motivación se convertirá en el impulsador para asumir responsabilidades y encaminar su conducta laboral al logro de las metas que permitirán que la organización alcance altos niveles de eficacia y desempeño laboral y los patrones de comunicación que tienen gran efecto sobre la manera de cómo los empleados perciben el clima de la organización, estos elementos serán objeto de análisis en la investigación como factores que tienen gran influencia en la determinación del clima. (De allí que el clima organizacional refleje la interacción entre las características personales y organizacionales. Según(Caligiore & Diaz, 2003, pág. 35)

El estudio del clima organizacional aporta conocimientos fundamentales para la comprensión de las relaciones laborales y para la calidad y eficiencia de la acción organizativa. En estos dominios, la influencia de variables actitudinales, tales como la satisfacción laboral y, de ciertas variables personales, como la autoeficacia, pueden tener una acción preponderante sobre la interacción social que se desarrolla entre los distintos actores que componen las organizaciones y por ello, sobre los resultados obtenidos en el trabajo.

La aportación más relevante y convergente en estas investigaciones señala que es más probable obtener mejores resultados laborales en: alto desempeño, compromiso o cooperación, cuando las personas se sienten parte de un grupo de trabajo con un clima organizacional satisfactorio, cuando perciben que tienen las competencias adecuadas para desarrollar su trabajo y cuando son recompensadas y reconocidas como agentes significativos de los resultados organizacionales. No sorprende entonces que, la relación de las variables organizacionales y personales esté representando una influencia relevante sobre la dinámica de la vida organizacional. Según (Chiang, 2010)

Según (Chiavenato I. , 2007) El desempeño laboral es el comportamiento del trabajador en la búsqueda de los objetivos fijados, este constituye la estrategia individual para lograr los objetivos. Así también, se considera otra serie de características individuales, entre ellas: las capacidades, habilidades, necesidades y cualidades que interactúan con la naturaleza del trabajo y de la organización para producir comportamientos que pueden afectar resultados y los cambios sin precedentes que se están dando en las organizaciones.

Según (Ludeña, 2014, pág. 79) Es de gran importancia hacer hincapié a la competencia general en el desempeño laboral, la cual se define como la posesión y el desarrollo de conocimientos, destrezas y actitudes que permiten al individuo la capacidad de desarrollar con éxito actividades de trabajo en su área profesional, adaptarse a nuevas situaciones y en muchos casos poder transferir esas competencias a áreas profesionales próximas.

Sin embargo, es preciso señalar una apreciación independiente sobre lo que es el desempeño, afirmando así que se refiere al cumplimiento efectivo de las actividades y funciones inherentes a un cargo, un trabajo.

El desempeño de un trabajador se encuentra en estrecha vinculación con el éxito de la empresa y esto es justamente porque su trabajo, sumado al del resto de los trabajadores, incide en el correcto funcionamiento de la misma.



CAPITULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- a. Respecto al objetivo general planteado que es conocer la relación que existe entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los servidores de la Gerencia de Infraestructura de la Municipalidad Provincial de Cotabambas - Apurímac 2017, resulta el P-valor “Sig.” es de 0,00 que es menor a 0,05 del nivel de significancia. Entonces, si existe evidencias estadísticas para aceptar la hipótesis que sostiene la relación positiva, con el desempeño laboral de los servidores de la municipalidad. Además, se puede afirmar con un nivel de confianza 95%.

- b. Respecto al primer objetivo específico planteado, que es determinar como las relaciones interpersonales se relaciona con el desempeño laboral de los servidores de la Gerencia de Infraestructura de la Municipalidad Provincial de Cotabambas - Apurímac 2017, arroja el P-valor “Sig.” Es 0.003 que es menor a 0.05, del nivel de significancia, por lo tanto existe evidencias estadísticas para aceptar la hipótesis que sostiene la relación, entre las relaciones interpersonales y el desempeño laboral de los servidores municipales, con un nivel de confianza del 95%.

- c. Respecto al segundo objetivo específico planteado, que es determinar como el nivel de comunicación entre los compañeros se relaciona con el desempeño laboral de los servidores de la Gerencia de Infraestructura de la Municipalidad Provincial de Cotabambas - Apurímac 2017, arroja el P-valor “Sig.” es de 0,016 que es menor a 0,05, el nivel de significancia, por lo tanto existe evidencias estadísticas para aceptar la hipótesis que sostiene la relación positiva, significativa entre la comunicación y desempeño laboral de los servidores, con un nivel de confianza del 95%.

- d. Respecto al tercer objetivo específico planteado que es, determinar como la cooperación personal se relaciona con el desempeño laboral de los servidores de la Gerencia de Infraestructura de la Municipalidad provincial de Cotabambas-Apurímac 2017, arroja el P-valor “Sig.” es de 0,00 que es menor a 0,05 el nivel de significancia, por lo tanto existe evidencias estadísticas para aceptar la hipótesis que sostiene la relación positiva, entre la

cooperación personal y el desempeño laboral de los servidores de la municipalidad, con un nivel de confianza del 95%.

- e. Respecto al cuarto objetivo específico planteado que es, determinar como la identidad personal se relaciona con el desempeño laboral de los servidores de la Gerencia de Infraestructura de la Municipalidad provincial de Cotabambas-Apurímac 2017, arroja el P-valor “Sig.” es de 0,00 que es menor a 0,05 el nivel de significancia, por lo tanto existe evidencias estadísticas para aceptar la hipótesis que sostiene la relación positiva, entre la identidad del personal en el centro de trabajo y el desempeño laboral de los servidores de la municipalidad, con un nivel de confianza del 95 %

RECOMENDACIONES

- a. Se recomienda al Gerente de Infraestructura de la Municipalidad Provincia de Cotabambas, afianzar las relaciones entre clima organizacional y desempeño laboral en el área de gerencia de infraestructura, efectuando programas y espacios donde el empleador genere condiciones y confianza hacia los servidores, para contar con servidores con capacidades operacionales y lograr los objetivos de la institución.
- b. Para mejorar las relaciones interpersonales con el desempeño laboral, el empleador de la Municipalidad Provincial de Cotabambas a través de la Gerencia de Infraestructura, debe generar programas de capacitación, trabajo en equipo, socialización de los objetivos que persigue la institución hacia los servidores y generar un ambiente amigable de relaciones interpersonales entre los servidores de la Gerencia de Infraestructura, para motivar el trabajo en equipo y desempeño laboral de los servidores en la municipalidad.
- c. El empleador debe mejorar a comunicación fluida entre los servidores a través de espacios de capacitaciones, celebraciones, festejo en días protocolares y el interés por los aspectos sociales de los servidores y del mismo modo se recomienda al Gerente de Infraestructura, la implementación del buzón de sugerencia, para que a través de este medio expresen los servidores sus percepciones, inquietudes y sugerencias.
- d. Los servidores de la Gerencia de Infraestructura de la Municipalidad Provincial de Cotabambas deben promover la cooperación entre los compañeros de trabajo, para cumplir los propósitos de la institución, en un ambiente armónico entre los servidores y el empleador.
- e. Los servidores de la Gerencia de Infraestructura de la Municipalidad Provincial de Cotabambas deben promover la identidad con su centro de trabajo, para despertar el interés de los servidores, el empleador debe promover programas de motivación, espacios de promoción y reconocimiento por la labor desarrollada de los servidores del área.

BIBLIOGRAFIA

- Arias Galicia, F. (1999). características del desempeño laboral . Bogota: Universidad nacional de Bogota.
- Barroso, P. (2004). Clima organizacional de las instituciones, Venezuela: Universidad de Venezuela
- Bolivar, & Segovia. (2005). Tipos de Clima Organizacional, Mexico: Universidad Atonoma de Mexico
- Brunet, L. (1999). E l clima de trabajo en las organizaciones . Mexico: Trilas.
- Bueso, S. (2016). La relacion entre el clima organizacional y la satisfaccion laboral en los empleados de industrias el Calan en la Zona Norte. Calan: UNIVERSIDAD TECNOLOGICA DE HONDURAS.
- Caligiore, & Diaz. (2003). Clima organizacional. Bogota: revista Negotium / ciencias gerenciales.
- Castillo, C., Del Pino, N., & Espinosa. (2000). Clima organizacional (documento de internet . Mexico: <http://www.rrppnet.com.ar/culturaorganizacional.htm>.
- Chiang, M. (2010). Clima organizacional. Comillas: universidad pontifica comillas.
- Chiavenato, I. (2007). Desemeño laboral. Mexico: Universidad Nacional autonoma de Mexico.
- Chiavenato, I. (2007). Desempo laboral. Mexico: Universidad Nacional Autonoma de Mexico.
- Espejo, M. (2014). Influencia de clima organizacional en el desempeño laboral del personal de la direccion regional de agricultura junin, 2014. junin: Universidad Nacional tecnológica de Lima Sur.
- Flores, J. (2003). Desempeño Laboral en las empresas del mundo, Argente: editorial de Buenos Aires.
- Florez, J. (2008). Comunicacion entre compañeros de trabajo.
- Goncalvez , A. (1997). Dimensiones del clima organizacional . Sociedad Latino Americana para la calidad .
- Gonzales. (1996). Cooperacion personal.
- Gorriti Bontigui, M. (2004). Evaluacion del desempeño laboral. Barcelona: Universidad de Chile.
- Hernandez, Fernandez, & Baptista . (2014).
- Hernandez, Fernandez, & Baptista. (2014).
- Huamani Cordova, N. (2015). el clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral del personal de conduccion de trenes, de area de transporte del metro de Lima, la linea 1 en el 2013. villa el salvador : universidad nacional tecnologica de lima sur.
- Johnson. (2006). indicadores de cooperacion del clima organizacional .
- Kold, D., Rubin, I., & McIntyre, J. (2001). dimensiones del Clima organizacional. Cundimarca , Colombia: Universidad Nacional Abierta y a Distancia.
- Ludeña. (2014). Desempeño Laboral. Mexico: Universidad Nacinal de Mexico.
- Ludeña, A. (2004). Pro actividad laboral.
- Luengo, Y. (2013). clima organizacional y desempeño laboral del docente en centros de educacion inicial. Maracaibo: Universidad de Venezuela.
- Mendez, A. (2006). Clima organizacional. Bogota: Universidad. Empresa , Bogota.



- Mendez, Alvarez. (2006). Clima organizacional . Bogota : Universidad, Empresa, Bogota.
- Navarro Rojo, S. (2010). como realizar una evaluacion del desempeño. Santiago: Universidad del Desarrollo.
- Newtrons, D. (2000). elementos del desempeño laboral . Bogota: Universidad de Bolivia.
- Orrego, J., & Ruiz, A. (2009). Habilidad de los trabajadores. Colombia: Universidad Nacional de Colombia
- Orrego, J., & Ruiz, J. (2009). Identidad personal de los trabajadores. Colombia: Universidad de Colombia
- Orrego, J., & Ruiz, J. (2009). Identidad personal.de los trabajadores. Colombia: Universidad de Colombia
- Prieto. (2003). Identidad Personal. Identidad personal de los. trabajadores, Colombia
- Quispe. (2015). el Clima Laboral y Desempeño Laboral en la Municipalidad Distrital de Pacucha . Andahuaylas: Universidad Nacional Jose Maria Arguedas.
- Quispe Aquino, N. (2015). Clima organizacional y satisfaccion laboral en la asociacion para el desarrollo empresarial en Apurimac, Andahuaylas, 2015. Andahuaylas: Universidad Jose Maria Arguedas de Andahuaylas.
- Rodriguez, M. (2003). Clima organizacional. Mexico.
- García Obando, A. P. (2013). Análisis de la Gestión del Recurso Humano por Competencias y su incidencia en. TULCÁN-ECUADOR.
- Garcia, M. (2001). La importancia de la evaluacion del desempeño. Resvista proyecciones, 2-9.
- Ghiselli. (1998). Administracion del personal. traduccion Josè Rafael Guitierrez.
- Hernández Sampieri , R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, M. (2010). Metodología de la Investogación. México: McGRAW-HILL.
- Hernandez Sampieri, R. (2010). Metodologia de la Investigacion. Mexico: Mc Graw Hill.
- Inca Allcahuaman, K. (2015). Gestion del talento humano y su relacion con el desempeño laboral en la Municipalidad Provincial de Andahuaylas. Andahuaylas.
- Klehe Ute Christine, A. N. (2007). El Rol del Desempeño Tipico y Maximo en Seleccion de persona. Revista de Psicología del Trabajo , 11-38.
- LAWRENCE, P. R. (1972). Desenvolvimento de organizações: diagnostico y ação. São Paul: Edgard Blücher.
- Mondy, W. (1991). Administracion de Recursos Humanos. México: 4ta.
- MONDY, W. R. (2010). Administración de Recursos Humanos (Décimo Primera ed.). México: Pearson Educación.
- Montes Alonso, J., & Gonzales Rodriguez, P. (2006). Seleccion de Personal. España: Ideaspropias Editorial, S.L. .
- Newstrom, J. (2011). Comportamiento Humano en el Trabajo (decimotercera ed.). México: McGraw-Hill.

ANEXOS

MATRIZ DE CONSISTENCIA

CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN GERENCIA DE INFRAESTRUCTURA DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL COTABAMBAS-APURIMAC - 2017

| PROBLEMA GENERAL | OBJETIVO GENERAL | HIPÓTESIS GENERAL | VARIABLES/ DIMENSIONES | METODOLOGÍA |
|---|--|--|--|--|
| ¿Cómo se relaciona el clima organizacional con el nivel de desempeño laboral de los servidores de la Gerencia de Infraestructura de la Municipalidad Provincial de Cotabamba - Apurímac 2017? | Conocer la relación del clima organizacional con el desempeño laboral de los servidores de la Gerencia de Infraestructura de la Municipalidad Provincial de Cotabamba - Apurímac 2017 | El clima organizacional se relaciona de manera positiva con el desempeño laboral de los servidores de la Gerencia de Infraestructura de la Municipalidad Provincial de Cotabamba, Apurímac - 2017 | Variable 1 Clima Organizacional Variable 2 Desempeño Laboral | Tipo de investigación: Básica Nivel de investigación: Correlacional Método de Investigación: Deductivo Diseño de la investigación: Transversal |
| PROBLEMAS ESPECÍFICOS | OBJETIVOS ESPECÍFICOS | HIPÓTESIS ESPECÍFICAS | DIMENSIONES: | Población: 41 trabajadores de Gerencia de Infraestructura de la Municipalidad Provincial del Cotabamba. Muestra: Toda la Población de gerencia de infraestructura de la municipalidad provincial del Cotabamba. Muestreo No probabilístico por conveniencia Técnicas e instrumentos de recojo de datos: Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario sobre clima organizacional y desempeño laboral Método de análisis de datos: Estadística descriptiva con el apoyo de SPSS v21. |
| a.¿Cómo las relaciones interpersonales se relacionan con el nivel de desempeño laboral de los servidores de la Gerencia de Infraestructura de la Municipalidad Provincial de Cotabamba - Apurímac 2017? b. ¿Cómo la comunicación entre los compañeros se relaciona con el nivel de desempeño laboral de los servidores de la Gerencia de Infraestructura de la Municipalidad Provincial de Cotabamba - Apurímac 2017? c.¿Cómo la cooperación personal se relaciona con el nivel de desempeño laboral de los servidores de la Gerencia de Infraestructura de la Municipalidad provincial de Cotabamba-Apurímac 2017? d. ¿Cómo la identidad personal se relaciona con el nivel de desempeño laboral de los servidores de la Gerencia de Infraestructura de la Municipalidad provincial de Cotabamba-Apurímac 2017? | a.Determinar cómo las relaciones interpersonales se relaciona con el desempeño laboral de los servidores de la Gerencia de Infraestructura de la Municipalidad Provincial de Cotabamba - Apurímac 2017 b.Determinar como el nivel de comunicación entre compañeros se relaciona con el desempeño laboral de los servidores de la Gerencia de Infraestructura de la Municipalidad Provincial de Cotabamba - Apurímac 2017 c.Determinar como la cooperación personal se relaciona con el desempeño laboral de los servidores de la Gerencia de Infraestructura de la Municipalidad provincial de Cotabamba-Apurímac 2017 d. determinar como la identidad personal se relaciona con el desempeño laboral de los servidores de la Gerencia de Infraestructura de la Municipalidad provincial de Cotabamba-Apurímac 2017 | a. Las relaciones interpersonales influyen significativamente con el desempeño laboral en la Gerencia de Infraestructura de la Municipalidad Provincial de Cotabamba, Apurímac - 2017 b. La comunicación entre los servidores se relaciona significativamente con el desempeño laboral de la Gerencia de Infraestructura de la Municipalidad Provincial de Cotabamba, Apurímac - 2017 c. La cooperación de los servidores se relaciona significativamente con el desempeño laboral en la Gerencia de Infraestructura de la Municipalidad Provincial de Cotabamba, Apurímac - 2017 d. La identidad de los servidores se relaciona significativamente con el desempeño laboral en la gerencia de infraestructura de la Municipalidad provincial de Cotabamba, Apurímac - 2017 | Variable 1 • Relaciones Interpersonales. • Comunicación entre los compañeros. • Cooperación. • Identidad profesional. Variable 2 • Factores actitudinales • Factores Operativos | |

Fuente: elaboración propia



A) INSTRUMENTO DE INVESTIGACION (CUESTIONARIO)



UNIVERSIDAD NACIONAL MICAELA BASTIDAS DE APURIMAC
FACULTAD DE ADMINISTRACION
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACION



Estimados servidores, la presente encuesta es parte de una investigación que tiene por finalidad Determinar la relación del clima organizacional con el desempeño laboral de los servidores de la Gerencia de Infraestructura de la Municipalidad Provincial de Cotsabambas, Apurímac - 2017, por lo que solicito por favor brindar su tiempo para contestar a las siguientes preguntas:

I. DATOS GENERALES:

1.1. Género: M () F ()
 1.2. Edad :35
 1.3. Condición laboral
 a) Nombrado () b) Permanente () c) Eventual ()
 1.4. Grupo ocupacional
 a) Profesional () b) Técnico () c) Auxiliar
 1.5. Tiempo de permanencia:.....
 1.6. Modalidad de contrato:
 a) DL 276 () b) CAS () c) SNP () () otras:.....

II. INSTRUCCIONES:

Señale con una x en el casillero de la escala que Ud. considera conveniente

| Nunca | Casi Nunca | A veces | Casi siempre | Siempre |
|-------|------------|---------|--------------|---------|
| 0 | 1 | 2 | 3 | 4 |

| N° | ITEMS | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 |
|---|---|---|---|---|---|---|
| VARIABLE 01: CLIMA ORGANIZACIONAL | | | | | | |
| D. 01. Relaciones Interpersonales: | | | | | | |
| 01 | Existe comunicación entre los directivos y los servidores de la municipalidad. | | | | X | |
| 02 | Existe el compromiso organizacional entre los servidores de la municipalidad. | | | X | | |
| 03 | Existe armonía entre los directivos y los servidores de la municipalidad. | | | | X | |
| D.02. Comunicación entre los servidores: | | | | | | |
| 04 | Existe confianza entre los directivos y los servidores de la municipalidad. | | | X | | |
| 05 | Los directivos intervienen oportunamente en los conflictos existentes entre los servidores de la municipalidad. | | | | X | |
| 06 | Los directivos de la institución negocian oportunamente las demandas de los servidores municipales. | | X | | | |
| 07 | Existe la unidad de mando estructural entre los directivos y los servidores. | | | | X | |
| D.03. Cooperación de los servidores: | | | | | | |
| 08 | Existe la cooperación recíproca entre los servidores, para el cumplimiento de las tareas de la institución. | | | | X | |

| | | | | |
|--|---|--|---|---|
| 09 | Los directivos de la institución exigen a los servidores el logro de los objetivos en común de la municipalidad. | | X | |
| 10 | Los directivos de la institución promueven beneficios mutuos para los servidores de la municipalidad. | | | X |
| D. 04. Identidad de los servidores: | | | | |
| 11 | Existe compromiso de los servidores con el logro de los objetivos de la municipalidad | | | X |
| 12 | Los servidores se adecuan a las costumbres y culturas de la municipalidad | | X | |
| 13 | Los servidores cumplen oportunamente las políticas institucionales de la municipalidad | | | Y |
| 14 | Existe suficiente autonomía para el desarrollo de sus tareas en su centro de trabajo | | X | |
| VARIABLE 02 : DESEMPEÑO LABORAL | | | | |
| D. 01 Factores Actitudinales: | | | | |
| 15 | Los servidores municipales demuestran disciplina dentro de su centro de trabajo | | | X |
| 16 | Los servidores municipales muestran actitudes integradoras entre sus compañeros de trabajo. | | X | |
| 17 | Los servidores municipales muestran iniciativas durante el desarrollo de sus funciones. | | | X |
| 18 | Los servidores municipales son responsables para el cumplimiento de sus funciones | | X | |
| 19 | Los servidores municipales muestran sus habilidades personales durante el cumplimiento de las funciones asignadas. | | | X |
| 20 | Los servidores municipales muestran actitudes de discrecionalidad en su centro de trabajo. | | | X |
| 21 | Los servidores municipales asisten a su centro de trabajo presentable y uniformado durante la semana. | | | Y |
| 22 | Los servidores municipales generan interés en el cumplimiento de las metas de la gerencia de obras. | | X | |
| D. 02 Factores operativos | | | | |
| 23 | Los servidores municipales se desenvuelven de acuerdo a su formación técnica y profesional en gerencia de obras | | | Y |
| 24 | Los servidores municipales utilizan sus experiencias para solucionar los problemas existentes en la gerencia de obras. | | X | |
| 25 | Los directivos promueven el trabajo en equipo a los servidores de la gerencia de obras | | | Y |
| 26 | Los directivos de la institución son ejemplos a seguir por los servidores de la gerencia de obras. | | X | |
| 27 | Los servidores municipales cumplen oportunamente las tareas asignadas de acuerdo al plan operativo anual de la sub gerencia de obras. | | | X |
| 28 | Los servidores de la municipalidad cooperan al logro de los objetivos institucionales de la municipalidad. | | X | |
| 29 | Los servidores municipales cooperan al cumplimiento de las metas institucionales de la municipalidad. | | X | |

B) FICHA DE VALIDACION DE EXPERTO



UNIVERSIDAD NACIONAL MICAELA BASTIDAS DE APURÍMAC
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN



VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. INFORMACIÓN GENERAL

1.1. DEL (LOS) EXPERTOS
Apellidos y Nombres: Nolasco Carbajal Elio

1.2. DEL AUTOR DE INVESTIGACIÓN
Proyecto de Investigación: "CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS SERVIDORES DE LA GERENCIA DE INFRAESTRUCTURA DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE COTABAMBA, APURIMAC - 2017"
Responsable/s: Lizeth Yusani Hurtado Tado

Instrumento:
Cuestionario(X) Formato de Entrevista() Otros()

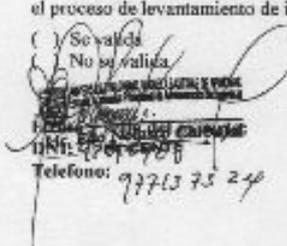
1.3. FACTORES DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

| Nº | INDICADORES | CRITERIOS | Coeficiente de confiabilidad Alfa de Cronbach | | | | |
|--------------|-----------------|--|---|------------------|----------------|--------------------|--------------------|
| | | | Deficiente (0-20%) | Regular (21-40%) | Buena (41-60%) | Muy Buena (61-80%) | Exadente (81-100%) |
| 1 | CLARIDAD | Formulación con lenguaje apropiado | | | | 78% | |
| 2 | OBJETIVIDAD | Se expresa en conductas observables | | | | | 89% |
| 3 | ACTUALIDAD | Acorde al avance de la ciencia y tecnología | | | | 78% | |
| 4 | ORGANIZACION | Muestra una organización lógica | | | | | 89% |
| 5 | SUFICIENCIA | Alcanza los aspectos en cantidad y calidad | | | | 78% | |
| 6 | INTENCIONALIDAD | Apropiado para valorar aspectos de las estrategias | | | | | 89% |
| 7 | CONSISTENCIA | Sustenta aspectos teóricos científicos | | | | 78% | |
| 8 | COHERENCIA | Entre dimensiones, indicadores e índices | | | | | 89% |
| 9 | METODOLÓGICA | Responde al propósito del problema | | | | 78% | |
| 10 | OPORTUNIDAD | Instrumento adecuado y oportuno | | | | | 89% |
| TOTAL | | | | | | 78% | 89% |

II. OPINIÓN DE EXPERTO
Visa el instrumento diseñado en relación con las variables, dimensiones, indicadores e índices y en cumplimiento con los Art. 25° y 35° ejecución dentro de los marcos de metodología de investigación científicas del Reglamento General de Grados y Títulos - UNAMBA, el presente instrumento en todos sus contenidos para el proceso de levantamiento de información:

Se valida
 No se valida

Abancay, de del 2017


 Teléfono: 97713 75 240



VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. INFORMACIÓN GENERAL

1.1. DEL (LOS) EXPERTOS

Apellidos y Nombres: María Castillo Clemente

1.2. DEL AUTOR DE INVESTIGACIÓN

Proyecto de Investigación: "CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS SERVIDORES DE LA GERENCIA DE INFRAESTRUCTURA DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE COTABAMBA, APURIMAC - 2017"

Responsables: Lizeth Yusuki Huáncayo Taca

Instrumento:

Cuestionario Formato de Entrevista Otros

1.3. FACTORES DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

| N° | INDICADORES | CRITERIOS | Coeficiente de confiabilidad Alfa de Cronbach | | | | |
|-------|-----------------|--|---|---------------------|-------------------|-----------------------|------------------------|
| | | | Deficiente (0-20%) | Regular (21-40%) | Buena (41-60%) | Muy Buena (61-80%) | Excelente (81-100%) |
| 1 | CLARIDAD | Formulación con lenguaje apropiado | | | | 75% | |
| 2 | OBJETIVIDAD | Se expresa en conductas observables | | | | | 83% |
| 3 | ACTUALIDAD | Acorde al avance de la ciencia y tecnología | | | | 75% | |
| 4 | ORGANIZACIÓN | Muestra una organización lógica | | | | | 83% |
| 5 | SUFICIENCIA | Abarca los aspectos en cantidad y calidad | | | | 75% | |
| 6 | INTENCIONALIDAD | Apropiado para valorar aspectos de las estrategias | | | | | 83% |
| 7 | CONSISTENCIA | Sustenta aspectos teóricos científicos | | | | 75% | |
| 8 | COHERENCIA | Entre dimensiones, indicadores e índices | | | | | 83% |
| 9 | METODOLOGÍA | Responde al propósito del problema | | | | 75% | |
| 10 | OPORTUNIDAD | Instrumento adecuado y oportuno | | | | | 83% |
| TOTAL | | | | | | 75% | 83% |

II. OPINIÓN DE EXPERTO

Vistos el instrumento diseñado en relación con las variables, dimensiones, indicadores e índices y en cumplimiento con los Art. 25° y 35° ejecución dentro de los marcos de metodología de investigación científica del Reglamento General de Grados y Títulos - UNAMBA, el presente instrumento en todos sus contenidos para el proceso de levantamiento de información:

- Se valida
 No se valida

Ahancay, de del 2017

Firma y sello del experto:
DNI: 24333847
Teléfono:

MICAELA BASTIDAS DE APURÍMAC
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN
María Castillo
2017



VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. INFORMACIÓN GENERAL

I.1. DEL (LOS) EXPERTOS

Apellidos y Nombres: Dr. Wilson J. Mollocondo Flores
Docente

I.2. DEL AUTOR DE INVESTIGACIÓN

Proyecto de Investigación: "CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS SERVIDORES DE LA GERENCIA DE INFRAESTRUCTURA DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE COTABAMBA, APURIMAC - 2017"

Responsable/s: Hurtado Taca Lizeth Yusuki

Instrumento:

Cuestionario Formato de Entrevista () Otros ()

I.3. FACTORES DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

| N° | INDICADORES | CRITERIOS | Coeficiente de confiabilidad Alfa de Cronbach | | | | |
|-------|-----------------|--|---|---------------------|-------------------|-----------------------|------------------------|
| | | | Deficiente (0-20%) | Regular (21-40%) | Buena (41-60%) | Muy Buena (61-80%) | Excelente (81-100%) |
| 1 | CLARIDAD | Formulación con lenguaje apropiado | | | | 80% | |
| 2 | OBJETIVIDAD | Se expresa en conductas observables | | | | | 85% |
| 3 | ACTUALIDAD | Acorde al avance de la ciencia y tecnología | | | | 80% | |
| 4 | ORGANIZACIÓN | Muestra una organización lógica | | | | | 85% |
| 5 | SUFICIENCIA | Alcanza los aspectos en cantidad y calidad | | | | 80% | |
| 6 | INTENCIONALIDAD | Apropiado para valorar aspectos de las estrategias | | | | | 85% |
| 7 | CONSISTENCIA | Sustenta aspectos teóricos científicos | | | | 80% | |
| 8 | COHERENCIA | Entre dimensiones, indicadores e índices | | | | | 85% |
| 9 | METODOLOGÍA | Responde al propósito del problema | | | | 80% | |
| 10 | OPORTUNIDAD | Instrumento adecuado y oportuno | | | | | 85% |
| TOTAL | | | - | - | - | 80% | 85% |

II. OPINIÓN DE EXPERTO

Vistas el instrumento diseñado en relación con las variables, dimensiones, indicadores e índices y en cumplimiento con los Art. 25° y 35° ejecución dentro de los marcos de metodología de investigación científica del Reglamento General de Grados y Títulos - UNAMBA, el presente instrumento en todos sus contenidos para el proceso de levantamiento de información:

- () Se valida
() No se valida

UNIVERSIDAD NACIONAL
MICAELA BASTIDAS DE APURÍMAC
Dr. Wilson J. Mollocondo Flores
DOCENTE

Abancay, de del 2017

Firma y sello del experto:

DNI: 0322432

Teléfono: 993239606

C) NUMERO DE SERVIDORES EN LA GERENCIA DE INFRAESTRUCTURA

PERSONAL DE LA GERENCIA DE INFRAESTRUCTURA DE LA MFC

OFICINA DE GERENCIA DE INFRAESTRUCTURA

| ITEM | CARGO | NOMBRES Y APELLIDOS | F. DE INGRESO | N° DE CELULAR |
|------|---|-----------------------------------|---------------|---------------|
| 1 | GERENTE | ING. ENRIQUE SEMPERE RUIZ BENDINI | 14/11/2012 | 98220287 |
| 2 | JEFE DE DIVISION DE OBRAS | ING. HUBERT PORTILLO GONZALEZ | 04/01/2016 | 98339029 |
| 3 | ASISTENTE TECNICO DE LA GERENCIA DE INFRAESTRUCTURA | ING. PAUL SAMPAYO POTALTA | 20/01/2010 | 986230749 |
| 4 | ASIST. ADMINISTRATIVO | ING. JULY SANDRA ERIZ ORTEGA | 14/01/2012 | 98261162 |

OFICINA DE DIVISION DE ESTUDIO Y PROYECTOS

| ITEM | CARGO | NOMBRES Y APELLIDOS | F. DE INGRESO | N° DE CELULAR |
|------|--|-----------------------------------|---------------|------------------------|
| 1 | JEFE DE ESTUDIOS Y PROYECTOS | ING. JOSUE DAVID MENDOZA ENCISO | 28/01/2014 | 975810884 925178883 |
| 2 | PROYECTISTA | ING. DAVID FELIX TALONADO OLIVERA | 08/01/2015 | 981721168 |
| 3 | ASIST. DE LA DIVISION DE ESTUDIO Y PROYECTOS | ING. REVILDO RAMOS CHACON | 02/01/2016 | 98330680 |
| 4 | ASIST. DE LA DIVISION DE ESTUDIO Y PROYECTOS | ING. ERNESTO TUROCA PANGUILLACOM | 24/01/2016 | 97491044 |

RESPONSABLE DE MAQUINARIA Y EQUIPOS

| ITEM | CARGO | NOMBRES Y APELLIDOS | F. DE INGRESO | N° DE CELULAR |
|------|------------------------------|--------------------------------|---------------|---------------|
| 1 | JEFE DE MAQUINARIA Y EQUIPOS | SR. GERARDO AGUILO BAYNE RAMAN | 06/01/2016 | 98114288 |

OBRA: FORMACION DEL LOCAL CULTURAL PARA EL DESARROLLO DE LAS ACTIVIDADES SOCIOCULTURALES MULTIPLES DEL CENTRO POBLADO DE RAIBULLA EN EL DISTRITO DE CAYLUSHU, PROVINCIA DE COTABAMBA - APURIMAC

del 2016

| ITEM | CARGO | NOMBRES Y APELLIDOS | F. DE INGRESO | N° DE CELULAR |
|------|--------------------------|------------------------------------|---------------|---------------|
| 1 | RESIDENTE DE OBRA | ING. DIONISIO VILLOTTI | 08/01/2015 | 94028975 |
| 2 | ASISTENTE TECNICO | JUAN PAOLO VILLALBA RICO | 04/01/2017 | 98318402 |
| 3 | ASISTENTE ADMINISTRATIVO | CP. JUAN PABLO CHALCO MULLICHAMANI | 08/01/2015 | 94141412 |

OBRA: FORMACION DEL CAMINO VECINAL DEL TRAMO OCCIDENTAL PAMPARQUI - GOLLARQUI DE LA COMUNIDAD CAMPESINA DE OCCIDENTAL DISTRITO DE TAMBOBAMBA - APURIMAC

del 2016

| ITEM | CARGO | NOMBRES Y APELLIDOS | F. DE INGRESO | N° DE CELULAR |
|------|--------------------------|-------------------------------|---------------|---------------|
| 1 | RESIDENTE DE OBRA | ING. WALTER IRMAIS VEGA AVILA | 08/01/2016 | |
| 2 | ASISTENTE TECNICO | TEC. FERNANDEZ CIBRAYO | 20/01/2018 | |
| 3 | ASISTENTE ADMINISTRATIVO | SR. THIERY CONDE RAMAN | 04/01/2016 | 94155251 |

OBRA: FORMACION DEL LOCAL CULTURAL PARA EL DESARROLLO DE ACTIVIDADES SOCIOCULTURALES DEL CENTRO POBLADO DE CHOCOSURCA EN EL DISTRITO DE TAMBOBAMBA, PROVINCIA DE COTABAMBA - APURIMAC

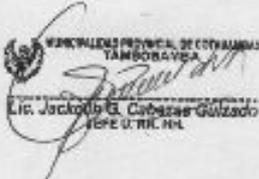
del 2016

| ITEM | CARGO | NOMBRES Y APELLIDOS | F. DE INGRESO | N° DE CELULAR |
|------|--------------------------|-----------------------------------|---------------|---------------|
| 1 | RESIDENTE DE OBRA | ING. ROBERTO RAJCAN MONTERROGO | 12/01/2014 | 92762214 |
| 2 | SUPERVISOR DE OBRA | ING. ANTONIO UJERA ORTIZ GONZALEZ | 04/01/2015 | 98401422 |
| 3 | ASISTENTE ADMINISTRATIVO | ERA. LUCIA PINTO MENDOZA | 12/01/2016 | 98768730 |

OBRA: CONSTRUCCION TROCHA CAMBIABLE ASAGANI ARICALLA POGPOQUERAY DISTRITO TAMBOBAMBA, PROVINCIA DE COTABAMBA - APURIMAC

del 2016

| ITEM | CARGO | NOMBRES Y APELLIDOS | F. DE INGRESO | CELULAR |
|------|--------------------------|---------------------------------|---------------|----------|
| 1 | RESIDENTE DE OBRA | ING. SOTO VALENZUELA DONLMA | 18/01/2016 | 92870475 |
| 2 | ASISTENTE TECNICO | ING. MICHAEL PEREZ LUISA DIBERO | 24/01/2018 | 98672157 |
| 3 | ASISTENTE ADMINISTRATIVO | ING. A. NEL Y GARCIA DIBERO | 02/01/2015 | 92942713 |



Lic. Jacky O. Céspedes Guizado
JEFE U. R. R. H. L.



REGIONAL GOBIERNO REGIONAL DE COTABAMBA



OBRA: "CREACION DE 02 PUNTES CARROZABLES EN LOS TRAMOS 484/51- COAGUAYCHA PROGRESIVA 44/52 Y ANTA ANTA - ASACSI PROGRESIVA 44/56 DEL DISTRITO TAMBOBAMBA, PROVINCIA DOTAMBAMBA - APURIMAC"

| ITEM | CARGO | NOMBRES Y APELLIDOS | F. DE INGRESO | CELULAR |
|------|--------------------------|---------------------------------|---------------|----------|
| 1 | RESIDENTE DE OBRA | ING. ALEXANDER SANDO PARI | 05/12/19 | 99354100 |
| 2 | ASISTENTE TECNICO | ING. RONALD BRANCO CALATA YUCRA | 21/02/18 | 99141988 |
| 3 | ASISTENTE ADMINISTRATIVO | SRA. YOHAN PUMA CHOCOLE | 08/10/18 | 98911337 |

OBRA: "MEJORAMIENTO DEL SISTEMA DE ELIMINACION DE EXCRETAS EN EL SECTOR HERDA DE LA COMUNIDAD CAMPESINA DE CHACANO DEL DISTRITO DE TAMBOBAMBA"

| ITEM | CARGO | NOMBRES Y APELLIDOS | F. DE INGRESO | CELULAR |
|------|--------------------------|----------------------------------|---------------|----------|
| 1 | RESIDENTE DE OBRA | ING. JUAN AMARCA PARIAN | 05/12/19 | 99641577 |
| 2 | ASISTENTE TECNICO | ING. ADRIAN RAMON AMARCA NARANJO | 06/12/18 | |
| 3 | ASISTENTE ADMINISTRATIVO | SRA. CECILIA GUERRA LINGANCA | 28/01/18 | 98919482 |

OBRA: "CREACION DE LOZA DEPORTIVA MULTIRRINO EN EL CENTRO POBLADO DE PUNAMARCA - DISTRITO DE TAMBOBAMBA, PROVINCIA DE COTABAMBA DE LA REGION DE APURIMAC."

| ITEM | CARGO | NOMBRES Y APELLIDOS | F. DE INGRESO | CELULAR |
|------|--------------------------|---------------------------------|---------------|----------|
| 1 | RESIDENTE DE OBRA | ING. MARCO ANTONIO TAMAYO ORTIZ | 24/02/18 | 99344807 |
| 2 | ASISTENTE TECNICO | ING. FREDY RAMOS LUCILLA | 12/10/18 | 99210296 |
| 3 | ASISTENTE ADMINISTRATIVO | SRA. LIZBETH RUTH SOTO ESCOBAR | 08/12/18 | 98214202 |

OBRA: "MEJORAMIENTO DE LA VIA VEGETAL RAJUNPUNYO - CHULLUPATA DISTRITO DE TAMBOBAMBA, PROVINCIA DE COTABAMBA - APURIMAC"

| ITEM | CARGO | NOMBRES Y APELLIDOS | F. DE INGRESO | CELULAR |
|------|--------------------------|---------------------------------|---------------|----------|
| 1 | RESIDENTE DE OBRA | ING. HENRY RIVAS VEGA | 29/12/18 | 98752255 |
| 2 | ASISTENTE TECNICO | SRA. ROMANA ALFONSO RAMIRO TACO | 21/02/19 | 99341974 |
| 3 | ASISTENTE ADMINISTRATIVO | SRA. ANDRÉS RAMOS LUCILLA | 08/10/19 | 97479411 |

OBRA: "CREACION DE 02 PUNTES CARROZABLES EN LOS TRAMOS EMP AP 540 CHUQUECA PROGRESIVA 54/73 Y EMP AP 542 PUNAMARCA PROGRESIVA 14/68 CENTRO POBLADO PUNAMARCA DISTRITO DE TAMBOBAMBA, PROVINCIA DE COTABAMBA - APURIMAC"

| ITEM | CARGO | NOMBRES Y APELLIDOS | F. DE INGRESO | CELULAR |
|------|--------------------------|------------------------------|---------------|----------|
| 1 | RESIDENTE DE OBRA | ING. JOSE LUIS MORA SUAREZ | 04/12/18 | 99702640 |
| 2 | ASISTENTE TECNICO | ING. ROGERIO ALFARO CASTILLA | | 97354354 |
| 3 | ASISTENTE ADMINISTRATIVO | SRA. MARCO CALATA BOSCHUJA | | 97622557 |

OBRA: "INSTALACION DE LA LOZA DEPORTIVA MULTIRRINO EN EL BARRIO SAN MARTIN DEL DISTRITO DE TAMBOBAMBA, PROVINCIA DE COTABAMBA - APURIMAC"

| ITEM | CARGO | NOMBRES Y APELLIDOS | F. DE INGRESO | CELULAR |
|------|-------------------|-------------------------------------|---------------|----------|
| 1 | RESIDENTE DE OBRA | ING. CESAR ALBERTO JULCA VERGARA | 01/02/17 | 94149730 |
| 2 | ASISTENTE TECNICO | SRA. TUDIL CHRISTIAN CHAVEZ WIRTHON | 01/02/17 | 98124316 |

OBRA: "MEJORAMIENTO DE LA PLANTA DE TRATAMIENTO DE AGUAS RESIDUALES DEL DISTRITO DE TAMBOBAMBA - APURIMAC"

| ITEM | CARGO | NOMBRES Y APELLIDOS | F. DE INGRESO | CELULAR |
|------|--------------------------|--------------------------------------|---------------|----------|
| 1 | RESIDENTE DE OBRA | ING. UBERTO PORTILLO CORZALES | | |
| 2 | ASISTENTE TECNICO | SRA. WILLIAMS ALEXANDER DOMA ZENTENO | 21/02/18 | |
| 3 | ASISTENTE ADMINISTRATIVO | SRA. JORGE BLANCA ORCULO | 04/02/18 | 99354322 |


Lic. Jacobo G. Cabezas Galvez
RFEU, RR, HH




M. LICENCIADO EN INGENIERIA
COTABAMBA, APURIMAC
RFEU, RR, HH

D) CONSTANCIA DE CORRECCION DE ESTILO



CONSTANCIA DE CORRECCIÓN DE ESTILO

La que suscribe, Correctora de estilo,

HACE CONSTAR

Que, se ha corregido la estructura externa consistente en la gramática, ortografía y semántica del informe final de la tesis titulada: "CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS SERVIDORES DE LA GERENCIA DE INFRAESTRUCTURA DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL COTABAMBAS, APURÍMAC - 2017", presentado por la Bachiller en Ciencias Administrativas HURTADO TACO LIZETH YUSUKI, para optar el Título Profesional de Licenciado en Administración de la Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac.

Se expide la presente constancia, a solicitud de la interesada para los fines que estime conveniente.

Abancay, 30 de noviembre de 2018

Universidad Nacional
Micaela Bastidas de Apurímac
.....
Dra. Irida Huayhuasi Alvarado
DCC/2018

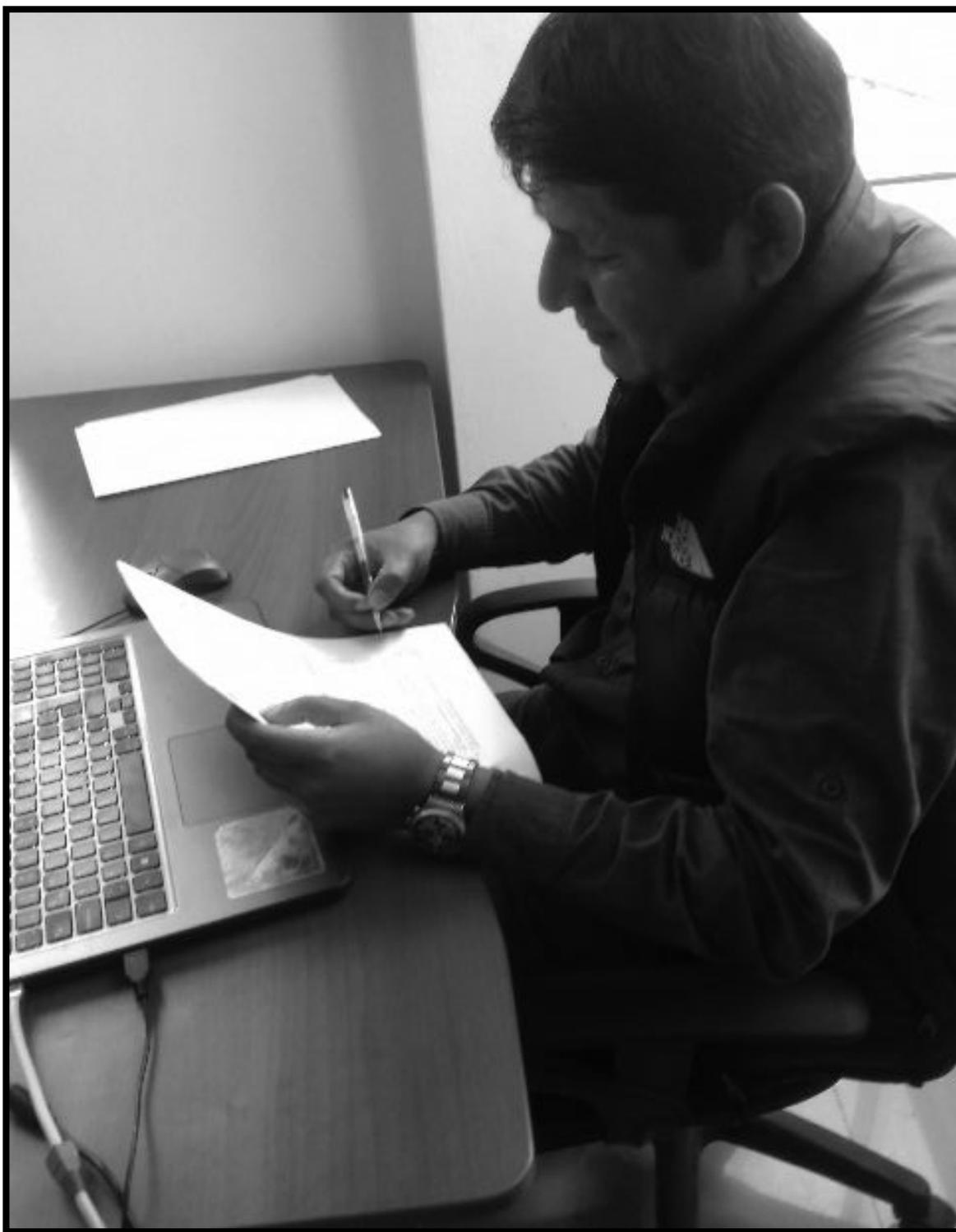
E) FOTOS DE LA ENCUESTA

Foto N° 01



En la imagen vemos a una señorita, que trabaja en el área de gerencia de infraestructura y obras como asistente administrativo del gerente de infraestructura.

Foto N° 02



En esta imagen aparece el ing. Alexander Sancho Parí, quien que trabaja en gerencia de Infraestructura y es residente de una obra.

Foto N° 03



En esta imagen observamos al señor Reynaldo Ramos Chacón quien es asistente técnico de una obra, quien trabaja en Gerencia de Infraestructura.

Foto N° 04



En esta imagen observamos al Jefe de División de obras el Ing. Hubert Portillo González, junto a mi persona, para que verifiquen que realmente se hizo las encuestas en la oficina de la Gerencia de Infraestructura.

Foto N° 05



En esta imagen se observa al Jefe de División de Obras, explicándole la duda que tenía sobre una pregunta, el cual fue resuelto.