

UNIVERSIDAD NACIONAL MICAELA BASTIDAS DE APURÍMAC
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN



“CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS
SERVIDORES DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE COYLLURQUI,
PROVINCIA DE COTABAMBAS, APURÍMAC 2017”

TESIS

PRESENTADO POR:
EDGAR COAQUIRA QUISPE

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN:
ADMINISTRACIÓN

ABANCAY – PERU
2018



UNIVERSIDAD NACIONAL MICAELA BASTIDAS DE APURÍMAC
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN



TESIS

**“CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS SERVIDORES
DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE COYLLURQUI, PROVINCIA DE
COTABAMBAS, APURÍMAC 2017”**

Presentado por **EDGAR COAQUIRA QUISPE**, para optar el título de:

LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

Sustentado y aprobado el 21 de agosto del 2018 ante el jurado:

Presidente:

Dr. Freddy Vega Loayza

Primer miembro:

Dr. Rober Aníbal Luciano Alipio

Segundo miembro:

Dra. Rosario L. Valer Montesinos

Asesor:

Lic. José Carlos Vilca Narváez

AGRADECIMIENTO

Agradezco sinceramente.

A Dios, quien supo guiarme por el buen camino y por darme las herramientas necesarias para encaminar en la vida.

A mis padres, hermanos y familiares quienes me ayudaron a encaminar este trabajo. Asimismo agradezco por sus motivaciones para seguir adelante y por acompañarme incondicionalmente en los momentos buenos y malos.

A la **Universidad Micaela Bastidas de Apurímac**, la Máxima Casa de Estudios.

Mis profundos agradecimientos al **Lic. José Carlos vilca Narváez**, por su apoyo y colaboración en todo momento.

A todos mis amigos, en especial a Fanny y Jesús que han sido importantes durante todo este tiempo, gracias por ser parte de mi vida.

A la Municipalidad Distrital de Coyllurqui al Señor Alcalde y a los servidores públicos de esta institución quienes contribuyeron en el desarrollo del presente trabajo, por brindarme las facilidades necesarias para el caso.



DEDICATORIA

A dios, quien supo guiarme por el buen camino y por darme las herramientas necesarias para encaminar en la vida.

A mis padres quienes me dieron todo su apoyo incondicional y por la confianza para lograr mis objetivos, por ser la fuerza y el motivo que me impulsa a seguir adelante a pesar de las adversidades. A mis hermanos que con su amor incondicional me apoyaron en todo momento, en mis momentos de fortaleza y debilidades, siempre estuvieron para incentivar me a seguir adelante.

Durante estos últimos años de esfuerzo constante, de gratas vivencias, de momentos de éxitos y también de angustias para poder cumplir mis objetivos y los deseos de superación.



ÍNDICE DE CONTENIDO

RESUMEN	1
ABSTRACT	2
CAPÍTULO I.....	3
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	3
1.1 Descripción del problema.....	3
1.2 Enunciado.....	4
1.3 Específicos	5
1.2 Objetivos	5
1.3.1 General	5
1.3.2 Específicos	5
1.4 Justificación	6
1.5 Delimitación	7
CAPITULO II.....	8
MARCO TEÓRICO	8
2.1. Antecedentes	8
2.1.1. Antecedentes internacionales.....	8
2.1.2. Antecedentes nacionales	10
2.1.3. Antecedentes regionales.....	11
2.2. Marco referencial	13
2.2.1.Las organizaciones	13
2.2.2. Clima organizacional	15
2.2.3. Dimensión de clima organizacional.....	22
2.2.4. Desempeño Laboral.....	25
2.2.5. Dimensiones del Desempeño Laboral.....	31
2.3. Marco conceptual	37
CAPÍTULO III	38
DISEÑO METODOLÒGICO	38
3.1. Definición de Variables.....	38
3.2. Operacionalización de Variables.....	38
3.3 Hipótesis de la Investigación	39
3.3.1 Hipótesis general	39



3.3.2 Hipótesis específica	39
3.4 Tipo y nivel de la investigación.....	40
3.4.1 Método y diseño de investigación.....	40
3.5 Población y muestra	41
3.6 Procesamiento de la investigación.	41
3.7 Material de investigación.	41
CAPÍTULO IV	42
RESULTADOS	42
4.1 Descripción de los resultados.....	42
4.1.1 Hipótesis estadístico.	42
4.1.2 Selección de las pruebas estadísticas.....	43
4.1.3 Condiciones para rechazar o aceptar la hipótesis	43
4.2 Clima organizacional	44
4.3 Desempeño laboral.....	48
4.4 Clima organizacional y desempeño laboral	52
4.5 Prueba de hipótesis.....	55
4.6 Discusión.....	59
CAPÍTULO V	61
CONCLUSIONES.....	61
RECOMENDACIONES	62
BIBLIOGRAFÍA	63
ANEXOS	66



ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Definiciones según autores.....	33
Tabla 2: definiciones según autores.....	34
Tabla 3: Operacionalización de variables e indicadores.....	38
Tabla 4: Condiciones para rechazar o aceptar la hipótesis.....	44
Tabla 5: Clima organizacional.....	44
Tabla 6: comunicación interpersonal.....	45
Tabla 7: Autonomía para la toma de decisiones.....	46
Tabla 8: Motivación laboral.....	47
Tabla 9: Desempeño laboral.....	48
Tabla 10: productividad laboral.....	49
Tabla 11: eficacia laboral.....	50
Tabla 12: Eficiencia laboral.....	51
Tabla 13: Clima organizacional y desempeño laboral.....	52
Tabla 14: comunicación interpersonal y desempeño laboral.....	53
Tabla 15: Autonomía para la toma de decisiones y desempeño laboral.....	54
Tabla 16: correlación y prueba de hipótesis entre clima organizacional y desempeño laboral.....	56
Tabla 17: correlación y prueba de hipótesis entre comunicación interpersonal y desempeño laboral.....	56
Tabla 18: correlación y prueba de hipótesis entre autonomía para la toma de decisiones y desempeño laboral.....	57
Tabla 19: correlación y prueba hipótesis entre motivación y desempeño laboral.....	58



ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: definición y factores	36
Figura 2: clima organizacional	45
Figura 3: comunicación interpersonal.....	46
Figura 4: Autonomía para la toma de decisiones.....	47
Figura 5: motivación laboral.....	48
Figura 6: Desempeño laboral	49
Figura 7: productividad laboral.....	50
Figura 8: eficacia laboral	51
Figura 9: eficiencia laboral	52

**“Clima organizacional y desempeño laboral de los servidores de la
municipalidad distrital de Coyllurqui, Provincia de Cotabambas,
Apurímac 2017”**

Esta publicación está bajo una Licencia Creative Commons.



INTRODUCCIÓN

Actualmente, el tema de clima organizacional es un tema que despierta el interés de diferentes profesionales y disciplinas, independientemente de la diversidad de definiciones que se ha propuesto sobre clima organizacional, no siempre excluyentes entre sí, se considera que existen un significado consenso en el que el clima organizacional es una dimensión de la calidad de vida laboral y tiene una gran influencia en el desempeño laboral y el desarrollo del talento humano de una organización. Según (Salom, 1994), el clima organizacional implica una referencia constante de los miembros, respecto a su estar en la organización. Entre las características más resaltantes están: tiene una cierta permanencia, tiene un fuerte impacto sobre los comportamientos de los miembros de la empresa, afecta el grado de compromiso e identificación de los miembros de la organización, es afectado por diferentes variables estructurales como las políticas.

Según (Bittel, Administracion de personal, 2000), el desempeño es influenciado en gran parte por las expectativas del empleado sobre el trabajo, sus actitudes hacia los logros y su deseo de armonía. Por tanto, el desempeño se relaciona o vincula con las habilidades y conocimientos que apoyan las acciones del trabajador, en pro de consolidar los objetivos de la empresa.

Los únicos entes capaces de presentar comportamientos comunicacionales y sociales, de transmitir y recibir intelectual y sensorialmente son los seres racionales, (los seres humanos) los cuales poseen lo que Pasquali denominó el "con-saber" de la conciencia de la co-presencia de ambos para que se dé la comunicación interpersonal.

Según (Kant, 2008) La autonomía es el principio por medio del cual la voluntad se hace partícipe de la moralidad, es en virtud de lo cual es posible que ésta (la voluntad racional) formule un imperativo categórico. Cuando la voluntad toma por ley alguna que no está dada por su propia razón práctica sino por un objeto exterior que la determina, ésta actúa moralmente por motivos subjetivos e intereses particulares (conforme al deber), más que por el deber mismo.

Según Robbins, (2008) la motivación “Es la disposición para hacer algo, en donde la habilidad de la persona para satisfacer alguna necesidad condicionada de ese algo” Con respecto del autor citado, la motivación es la voluntad de cada una de las personas que ponen para desarrollar una determinada actividad según sus expectativas que benefician o les interesa de esta forma cumplir sus objetivos de forma grupal o personal.

Esta investigación se enfoca en la importancia del talento humano en las organizaciones, por lo tanto, se presentan algunos factores que determinan el clima organizacional y cómo pueden influir en el desempeño laboral. Se considera que mediante la implementación de políticas que beneficien a los miembros de las organizaciones se puede lograr que ellos se sientan satisfechos en sus lugares de trabajo y así obtener un mejor desempeño.



RESUMEN

En la investigación: cuyo problema es la siguiente “**Como se relaciona el clima organizacional con el desempeño laboral de los servidores de la Municipalidad Distrital de Coyllurqui, Provincia de Cotabambas, Apurímac 2017**”. Tiene como objetivo: Determinar la relación del clima organizacional con el desempeño laboral de los servidores de la Municipalidad Distrital de Coyllurqui, Provincia de Cotabambas, Apurímac – 2017, buscando conocer como el clima organizacional se relaciona con el desempeño laboral de los servidores.

La metodología de investigación ha sido de método deductivo, con enfoque cuantitativa de tipo aplicada, diseño no experimental tipo transeccionales – descriptivo correlacional, se tomó el total de la población que son 46 servidores de la Municipalidad Distrital de Coyllurqui. Se ha aplicado la técnica de la encuesta, para cuyos efectos se elaboró un cuestionario de 28 preguntas. Para el análisis de los resultados obtenidos se utilizaron el software SPSS 22 y Excel para el procesamiento de datos.

El resultado de la investigación a través de correlación de Pearson es de 0,502 lo que significa que el nivel de relación del clima organizacional y el desempeño laboral fue positiva moderada, de esta forma se explica que el clima organizacional es determinante en el desempeño laboral de los servidores de la Municipalidad Distrital de Coyllurqui, Provincia de Cotabambas, Apurímac 2017. También se puede indicar que la comunicación interpersonal, la autonomía para la toma de decisiones y la motivación laboral tienen una correlación positiva moderada con el desempeño laboral.

En conclusión, existe una correlación positiva modera entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los servidores de la Municipalidad Distrital de Coyllurqui.

Palabras claves: clima organizacional, desempeño laboral, relación.

ABSTRACT

In the research: whose problem is the following "how the organizational climate relates to the work performance of the servers of the district municipality of Coyllurqui, Province of Cotabambas, Apurimac – 2017". It aims to: determine the relationship of the organizational climate with the work performance of the servers of the district municipality of Coyllurqui, Province of Cotabambas, Apurimac – 2017, looking to know how the organizational climate is related to the Play.

The research methodology has been of deductive method, with quantitative approach of applied type, non-experimental design type transeccionales – Descriptive correlational, was taken the total of the population that are 46 servers of the district municipality of District. The survey technique has been applied, for whose effects a questionnaire of 28 questions was prepared. For the analysis of the results obtained, the software SPSS 22 and Excel were used for the data processing.

The result of the investigation through Pearson's correlation is 0.502, which means that the level of relationship of the organizational climate and the work performance was moderate positive, thus explaining that the organizational climate is decisive in the Work performance of the servers of the district municipality of Coyllurqui, Province of Cotabambas, Apurimac 2017. It can also be pointed out that interpersonal communication, autonomy for decision-making and job motivation have a moderate positive correlation with job performance.

In conclusion, there is a positive correlation between the organizational climate and the work design of the servers of the district municipality of Coyllurqui.

Keywords: organizational climate, work performance, relation.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Descripción del problema

A nivel de las organizaciones globales y tecnológicas el clima organizacional es de especial relevancia en un mundo cada vez más internacionalizado y competitivo, en donde el clima organizacional posibilite a una organización ser más competitivo en sus negocios y representaciones. En la actualidad, el tema de clima organizacional es un tema que incita el interés de diferentes profesionales y disciplinas quienes laboran en una organización donde el Clima organizacional viene a ser el conjunto de relaciones humanas en un ambiente donde existe la estructura orgánica jerárquica con fines y propósitos organizacionales y con condiciones e interacciones laborales deficientes en los últimos tiempo pro la falta de interés de los gerentes y directivos de las organizaciones, así como los medios de comunicación necesarias que influyen y se reflejan de manera directa en el comportamiento individual o grupal.

En las organizaciones existe el consenso débil entre las personas quienes laboran en la organización a pesar que el clima organizacional es una dimensión de la calidad de vida laboral, que permite 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.

La comunicación interpersonal de los trabajadores en la institución, en donde la comunicación baje de arriba hacia abajo. Este proceso limita el intercambio con otros trabajadores de la organización, generando así interferencias en las relaciones interpersonales y en la buena comunicación de la institución. La autonomía de los trabajadores para la toma de decisiones dentro de su puesto de trabajo es limitada, debido a que las decisiones descienden desde arriba. De esta manera la autonomía del personal para tomar decisiones dentro del puesto de trabajo es afectado por los jefes inmediatos.

Asimismo se puede describir a nivel de las organizaciones de Perú, el ambiente donde los trabajadores se desempeñan son muy hostiles y existen rivalidades entre los trabajadores porque los directivos les promueven motivaciones meritorios o por resultados, en tal caso el ser humano necesita ser valorado y reconocido como un ser integral y no una pieza más dentro de una organización, es decir el ser humano necesita toda la atención necesaria para llevar a cabo una adecuada labor, dentro de la organización. Sin embargo la importancia del clima organizacional y el desempeño laboral va depender de la capacidad directiva de la gerencia municipal o de las autoridades políticas municipales de nuestro país.

Al respecto de las organizaciones públicas Municipales en nuestro país muestran deficiencias en asuntos del clima organizacional dejando de lado la convivencia armónica de los servidores y funcionarios de las institución por las autoridades políticas, los servidores a pesar que el clima organizacional en las instituciones municipales son deficiente siguen contribuyendo con su trabajo en la prestación de los servicios públicos, pero el desempeño laboral de los servidores son deficientes según la percepción de los administrados porque los servidores laboran en sus puestos de trabajo con estado de ánimo desmotivado y por compromiso.

En cuanto al clima organizacional en el contexto de la Municipalidad Distrital de Coyllurqui, se describió las deficiencias en la comunicación interpersonal entre los compañeros de trabajo y con el empleador, no existe la autonomía para la toma de decisiones por la falta de unidad de mando en la institución y no existe motivación laboral intrínseca y extrínseca por falta de capacidades directivas de la gerencia municipal y la autoridad municipal, en tal sentido el estado de ánimo de los servidores es deficiente en la prestación de los servicios públicos a los administrados de acuerdo a las funciones exclusivas establecidos de la Ley Orgánica de las Municipalidades.

1.2 Enunciado

1.2.1 General

¿Cómo se relaciona el clima organizacional con el desempeño laboral de los servidores de la Municipalidad Distrital de Coyllurqui, Provincia de Cotabambas, Apurímac 2017?



1.3 Específicos

- a. ¿Cómo se relaciona la comunicación interpersonal con el desempeño laboral de los servidores de la Municipalidad Distrital de Coyllurqui, Provincia de Cotabambas, Apurímac 2017?
- b. ¿Cómo se relaciona la autonomía para la toma de decisiones con el desempeño laboral de la Municipalidad Distrital de Coyllurqui, Provincia de Cotabambas, Apurímac 2017?
- c. ¿Cómo se relaciona la motivación laboral con el desempeño laboral de la Municipalidad Distrital de Coyllurqui, Provincia de Cotabambas, Apurímac 2017?

1.2 Objetivos

1.3.1 General

Determinar la relación del clima organizacional con el desempeño laboral de los servidores de la Municipalidad Distrital de Coyllurqui, Provincia de Cotabambas, Apurímac 2017

1.3.2 Específicos

- a. Describir la relación de la comunicación interpersonal y el desempeño laboral de los servidores de la Municipalidad Distrital de Coyllurqui, Provincia de Cotabambas, Apurímac 2017
- b. Identificar la relación de la autonomía para la toma de decisiones con el desempeño laboral de la Municipalidad distrital de Coyllurqui, Provincia de Cotabambas, Apurímac 2017
- c. Determinar la relación de la motivación laboral con el desempeño laboral de los servidores de la Municipalidad Distrital de Coyllurqui, Provincia de Cotabambas, Apurímac 2017.

1.4 Justificación

El por qué, de esta investigación es debido a que en la municipalidad distrital de Coyllurqui existe una dificultad en cuanto al desempeño laboral. Todo ello a causa de diferentes factores como el clima organizacional y otros. La finalidad de esta investigación fue determinar el clima organizacional y su relación en el desempeño laboral. Y se pudo diagnosticar los malestares que perjudican el buen desarrollo del desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Coyllurqui. la necesidad del estudio del clima laboral surge a raíz de ver si sus trabajadores se sienten bien con respecto a que el capital humano es el principal factor que influye en la creación del valor, tanto para los trabajadores; así como para los ciudadanos. Por lo cual se tiene que brindar todo lo necesario para su adecuado desempeño laboral, en este caso el clima organizacional tiene una relación en el desempeño laboral que tiene los trabajadores de la entidad.

Asimismo, 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 lugar. También, cabe señalar que un adecuado desempeño laboral de los trabajadores depende básicamente de un adecuado clima organizacional, sumando a ello los conocimientos necesarios para su aplicación.

Asimismo, el buen desempeño laboral, permite la realización de las actividades asignadas y contribuir en el logro de los objetivos de la organización. En este caso esto reflejaría en la optimización de la gestión de la Municipalidad Distrital de Coyllurqui ya sea sus centros poblados y comunidades campesinas.

La municipalidad Distrital de Coyllurqui en el aspecto de clima organizacional y el desempeño laboral. En la actualidad no se le está dando la importancia necesaria, por lo cual la presente investigación se profundiza en ella ya que ello permite a la entidad, optimizar el desempeño laboral a todos los trabajadores. De esta manera la organización cumplirá con sus objetivos. Y un eficiente desempeño laboral implica, que la gestión de la institución refleja, no solo en la ejecución presupuestal anual, sino que también en las obras que se realizan en el ámbito de

su jurisdicción. Todo ello beneficia a la población en la calidad de vida de los ciudadanos de esta jurisdicción.

1.5 Delimitación

El lugar donde se desarrolló la investigación fue en el distrito de coyllurqui, provincia de cotabambas, región Apurímac durante el año 2017; estudio de la relación que existe entre ambas variables clima organizacional y desempeño laboral que son de gran beneficio para los servidores y trabajadores de la Municipalidad Distrital de Coyllurqui.

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes

En la presente investigación se muestra los antecedentes sobre el clima organizacional y el desempeño laboral, ya que ello nos permite conocer con mayor profundidad el propósito de la investigación y de las cosas, de esta manera podemos comprender y entender de la mejor forma posible, nuestro presente y gracias a ellos se puede tomar las decisiones correctas, que determinan el futuro de las organizaciones. A continuación, tenemos los siguientes autores:

2.1.1. Antecedentes internacionales

Tesis realizada en México por la autora Nelsy Marien Cortés Jiménez, denominada Diagnóstico del clima organizacional del Hospital “Dr. Luis F. Nachón”. Xalapa, Ver., 2009. Teniendo el objetivo de, Como parte del Sistema Estatal de Salud, brindar servicios de salud de calidad, formar y desarrollar recursos humanos para la salud, buscando alcanzar la satisfacción del usuario y del personal del hospital, así como el sentido de pertenencia de este último y llegando a las siguientes conclusiones Con base en los resultados obtenidos se concluye de la siguiente manera.

General el clima organizacional general en el hospital Dr. Luis F. Nachón es no satisfactorio. En lo referente a liderazgo se concluye lo siguiente: Que existe preocupación de los directivos para la comprensión del trabajo por parte del personal; que la distribución del trabajo es organizada, que hay claridad en la distribución de las funciones, conocimiento en las metas de las áreas de trabajo, además de que si existe un conocimiento del porqué de los trabajos que se realizan, que existe información de las nuevas técnicas implementadas para mejorar el trabajo; esfuerzo por cumplir las obligaciones; preocupación por ofrecer ideas que mejoren la calidad del trabajo y existe intención de cumplir con los objetivos del departamento, en reciprocidad se concluye lo siguiente:

El personal considera que las autoridades no contribuyen en la realización personal y profesional de ellos, el personal considera que no hay retribución por parte de las autoridades a sus actividades laborales, que las promociones carecen de objetividad, no existe distribución equitativa de las oportunidades de capacitación, el personal considera que responden con trabajo responsable para el logro de los objetivos de la institución, que existe preocupación por el prestigio del hospital, respeto en trato con los usuarios y defienden la imagen del servicio, en motivación se concluye en lo siguiente:

Prevalece una sensación orgullo de pertenencia, existe libertad de acción para la realización de su trabajo. el personal se siente realizado profesionalmente, no existe un reconocimiento por el buen desempeño del personal, las autoridades no favorecen la iniciativa de los Trabajadores existe apatía por propuesta para el mejoramiento de la calidad del trabajo, las condiciones de trabajo no son buenas y no hay preocupación por mejorarlas y participación, se concluye en lo siguiente: Ni existe participación entre los diferentes departamentos para el logro de los objetivos, ni un buen espíritu de equipo, no existe flujo de información ya que esta se encuentra concentrada en pocos grupos, limitando el desarrollo de las metas comunes, no existe una postura o actitud que comprometa al cambio por parte del personal operativo, ni del superior, Por turno, se concluye en los siguientes:

Todos los turnos expresan una percepción no satisfactoria del clima organizacional, que incluye a las variables y sus respectivas dimensiones. Por tipo de personal se concluye en lo siguiente: En general todo el personal manifiesta una percepción no satisfactoria del C.O. que implica a las variables y sus respectivas dimensiones.

En general el personal de enfermería es el que expresa mayor nivel de insatisfacción. En las variables de liderazgo y participación todo el personal se expresa una percepción del CO no satisfactorio, en la variable de reciprocidad el personal que presentó mayor insatisfacción fue el de enfermería y en la variable de motivación el personal que presentó mayor insatisfacción fue el administrativo.

Según (Calderon, 2011), tesis para optar título de Ingeniera de Empresas en la Universidad técnica de Ambato – Ecuador, cuyo título es “El clima organizacional y su incidencia en el Desempeño Laboral de los trabajadores de Andelas Cia. Ltda. De la ciudad de Ambato”. La metodología de investigación es descriptiva correlacional, se realizó la encuesta a 40 trabajadores. La investigación tuvo como objetivo determinar la incidencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores de Andelas Cia. Ltda. Se concluye que existe inconformidad por parte de los trabajadores en cuanto al clima organizacional existente en Andelas Cía. Ltda.

2.1.2. Antecedentes nacionales

Según (Vargas M. M., 2016), tesis para optar el título profesional de Licenciado en Administración en la Universidad Inca Garcilaso de la Vega de Tacna – Perú, cuyo título es “El clima organizacional y su relación con el desempeño laboral en la Municipalidad Centro Poblado Boca del Rio, 2016”. La metodología de la investigación es de tipo aplicada, relacional y causal, de diseño no experimental, por lo cual se utilizó como instrumento una encuesta dirigida para los 74 trabajadores de la Municipalidad donde cuyos resultados midieron las variables y dimensiones de estudio. La investigación tuvo como objetivo determinar la relación del clima organizacional en el desempeño de los trabajadores de la Municipalidad del centro poblado Menor Boca del Rio. El cual en conclusión se permitió determinar que el clima organizacional influye en el desempeño, es decir que un trabajador tiene un mejor desempeño cuando percibe o experimenta un mejor clima organizacional.

De (Cutisaca, 2017), tesis para optar el título profesional de Licenciado en Sociología en la Universidad Nacional del Altiplano de Puno – Perú. Cuyo título es “Influencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores de la dirección regional de transportes comunicaciones vivienda y construcción – Puno 2015”. La metodología de investigación es cuantitativa de tipo de investigación explicativo, cuyo diseño de investigación tuvo un enfoque correlacional, ya que se evaluó el grado de relación entre dos variables. La población estuvo conformada por 140 trabajadores, de los cuales se tomó el total de la maestra 100%.

La técnica utilizada fue la encuesta por cuestionario el cual consta de 33 preguntas con el objetivo de obtener datos sobre las variables. Tuvo como objetivo fundamental de determinar la influencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores de la Dirección Regional de Transportes Comunicaciones Vivienda y Construcción - Puno 2015. Se concluyó que existe una influencia significativa del clima organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores de la Dirección Regional de Transportes Comunicaciones Vivienda y Construcción de Puno.

De (Caceres, 2015), Tesis para optar el Título de Especialista Intensivista en la Universidad Nacional Mayor de San Marcos de Lima – Perú, cuyo título es “Clima organizacional y satisfacción laboral en enfermeros de unidades críticas del Hospital Nacional Dos de Mayo 2012”, La metodología de investigación fue de nivel aplicativo, tipo cuantitativo, método descriptivo de corte transversal. La población estuvo conformado por 35 enfermeros.

La técnica fue la encuesta y los instrumentos la escala de clima organizacional de Litwin y Stringer y el de satisfacción laboral elaborado por Sonia Palma. Como objetivo fue determinar el clima organizacional y la satisfacción laboral en enfermeros de unidades críticas. En esta tesis se llegó a la siguiente conclusión: El clima organizacional según los enfermeros de Unidades Críticas en su mayoría son regular referida a la recompensa , apoyo y conflicto, y un porcentaje considerable expresa que es muy buena en cuanto a estructura, riesgo y dimensión calor. En cuanto a la satisfacción laboral el mayor porcentaje y la mayoría manifiestan que es media referida a las condiciones físicas y materiales, beneficios sociales, relaciones sociales, desarrollo personal y desempeño de las tareas.

2.1.3. Antecedentes regionales

Según (Vargas E. Q., 2015); tesis para optar el título profesional de Licenciado en Administración de Empresas en la Universidad Nacional José María Arguedas Andahuaylas – Perú, cuyo título es “Clima organizacional y desempeño laboral en la Municipalidad distrital de Pacucha, Andahuaylas, 2015” La metodología señala que es una investigación cuantitativa de tipo

correlacional, diseño no experimental, transeccional correlacional, el método que se utilizó fue deductivo; se realizó el instrumento de encuesta a una muestra de 64 personas. Cuyo objetivo general fue: Determinar la relación entre el clima organizacional y desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Pacucha, Andahuaylas. Se obtuvo como conclusión que los Trabajadores de la Municipalidad Distrital de Pacucha logran algunas veces realizar un regular desempeño, también se afirma que existe una relación significativa entre el clima organizacional y el desempeño laboral.

De (Huayana); tesis para optar el título profesional de Licenciado en Administración de Empresas en la Universidad Nacional José María Arguedas de Andahuaylas – Perú, cuyo título es “Clima organizacional y desempeño laboral de los servidores de las Municipalidades Distritales de la Red Sondor – Andahuaylas, 2015”. La metodología de investigación fue de enfoque cuantitativo, tipo no experimental transeccional – correlacional, diseño es descriptivo correlacional. Los instrumentos que se utilizó fueron la observación directa y encuesta y una muestra de 87 servidores de la municipalidad. Cuyo objetivo de investigación fue determinar la relación que existe entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los servidores de las Municipalidades Distrital de la Red Sondor – Andahuaylas, 2015. Se llegó a la siguiente conclusión: La relación encontrada entre las variables clima organizacional y desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Andarapa es de 0.790 , lo cual resulta ser una relación positiva alta; Municipalidad Distrital de Kaquiabamba es de 0,590, lo cual resulta ser una relación positiva moderada; Municipalidad Distrital de Pacucha es de 0.805, lo cual resulta ser una relación positiva alta y en la Municipalidad Distrital de Kishuará es de 0,667, lo cual resulta ser una relación positiva moderada.

2.2. Marco referencial

2.2.1. Las organizaciones

Existen muchas definiciones de las organizaciones, (Robbins S. , 2004) señala que una organización es un arreglo sistemático de dos o más personas que cumplen con papeles formales y comparten un propósito común.

(Ivancevich J. M., 2006) señala que el clima organizacional es el estudio de los comportamientos, actitudes y desempeño humano en un entorno organizacional; implica basarse en teorías, métodos y principios extraídos de disciplinas como la psicología, sociología y antropología cultural para aprender sobre percepciones, valores, capacidades de aprendizaje y acciones individuales mientras se trabaja en grupos y dentro de la organización en su conjunto, así como analizar el efecto del ambiente externo en la organización en sus recursos humanos, misiones, objetivos y estrategias.

(Luthans, 2008) determina que el clima organizacional positivo es “el estudio y la aplicación de las fortalezas y las capacidades psicológicas positivas de los recursos humanos, que se miden, se desarrollan y se administran eficazmente para el mejoramiento del desempeño en el lugar de trabajo actual”.

(Chiavenato., 1992) el clima organizacional constituye el medio interno de una organización, la atmósfera psicológica característica que existe en cada organización, así mismo menciona que el concepto de clima organizacional involucra diferentes aspectos de la situación, que se superponen mutuamente en diversos grados, como el tipo de organización, la tecnología, las políticas, las metas operacionales, los reglamentos internos (factores estructurales); además de las actitudes, sistemas de valores y formas de comportamiento social que son impulsadas o castigadas (factores sociales).

Es importante definir organización debido a que las relaciones laborales se dan dentro de una organización, entendiendo que el elemento clave de una organización está compuesto por personas y por sus relaciones interpersonales. Una organización existe cuando las personas interactúan entre sí para realizar funciones esenciales que ayuden a lograr las metas (Daft, 2007) Otra definición similar a la anterior la da (Robbins S. , 2004) cuando afirma que organización

“es un conjunto de personas que se agrupan para trabajar en forma relativamente continua para lograr un fin común” (p. 16). Estas definiciones apoyan la presente tesis, ya que se menciona a la organización como un sistema de seres humanos. Sin embargo desde la perspectiva de otros autores la “organización” consiste en crear un diseño de puestos individuales, departamentos dentro de la organización y procesos para integrarlos y alcanzar las metas de la empresa.

Según (Hellriegel & Woodman, 2003). El fin de crear una empresa es el logro de objetivos afines a todos los miembros que pertenecen a la organización y para ello los miembros deben interactuar unos con otros en diversas partes de la operación.

Para (Robbins S. , 2004), Los individuos de una organización al formular objetivos y dividir actividades, permiten que la organización en sí se convierta en un ente autónomo y como tal, debe contar con principios que la definan e identifiquen en el mercado; a su vez estos principios permiten a los nuevos miembros, clientes y otras organizaciones, conocer el por qué existe esa organización, para qué fue creada y hacia dónde se dirige; esto es la misión, visión y objetivos que toda organización debe poseer.

De lo anterior indica, que lo más importante para lograr una operación eficiente en la organización es que los miembros de la organización se involucren en el proceso que realicen por muy pequeño que este parezca, ya que esto les permitirá tomar decisiones, establecer normas y fijar pautas de conducta para la consecución de las metas tanto individuales como grupales.

Para (Daft, 2007) y (Robbins S. , 2004), coinciden cuando afirman que el logro de objetivos comunes sólo puede concretarse si las personas que interactúan en las organizaciones, establecen un contrato psicológico lo suficientemente fuerte que les permita desenvolverse en la misma, actuando de manera armónica con las normas, valores, lenguaje y símbolos de la organización.

2.2.2. Clima organizacional

Según (Litwin & Stringer, 1978), el clima organizacional como lo percibido respecto al efecto subjetivo del sistema formal, al estilo informal de los gerentes y a otros importantes factores por su influencia sobre actitudes, creencias, valores y motivaciones de las personas que trabajan en una organización particular. En los modelos tradicionales planteados para el análisis del clima organizacional y sus efectos, el clima estaría determinado por factores organizacionales estructuras, sistemas, etc. y factores personales habilidades, personalidad, edad, etc.

Es decir, el clima estaría determinado por factores internos a la organización y por factores personales que influyen sobre el desempeño de los empleados de la empresa. Los factores internos de la organización no influyen directamente sobre la organización, sino sobre las percepciones de sus empleados acerca de dichos factores. En otras palabras, el comportamiento de un empleado no es el resultado de los factores internos de la organización, sino que depende de las percepciones que tenga el empleado de esos factores. Pero dichas percepciones dependen de las acciones, interacciones y experiencias de cada empleado en la empresa.

(Ivancevich M. J., 2006) señala que el clima organizacional es el estudio de los comportamientos actitudes y desempeño humano en un entorno organizacional, implica basarse en teorías, métodos y principios extraídos de disciplinas como la psicología, sociología y antropología cultural para aprender sobre percepciones, valores, capacidades de aprendizaje y acciones individuales mientras se trabaja en grupos y dentro de la organización en su conjunto, así como analizar el efecto del ambiente externo en la organización en sus recursos humanos , misiones, objetivos y estrategia.

Indica (Chiavenato, Clima Organizacional, 1992) El clima organizacional constituye el medio interno de la organización, la atmosfera psicológica característica que existe en cada organización. Así mismo menciona que el concepto de clima organizacional involucra diferentes aspectos de la situación, que se sobreponen mutuamente en diversos grados, como el tipo de organización, la tecnología, las políticas, las metas operacionales, los

reglamentos internos (factores estructurales), además de las actitudes, sistemas de valores y formas de comportamiento social que son impulsadas o castigadas (factores sociales).

2.2.2.1. Enfoques del clima organizacional

Según la definición del autor Quispe, (2012) los enfoques del clima organizacional son:

Enfoque estructural: Se considera el clima como una manifestación objetiva de la estructura de la organización. Se forma porque los miembros están expuestos a las características estructurales comunes de una organización. Como resultado de esta exposición tienen percepciones similares. Las cuales representan su propio clima organizacional.

Enfoque perceptual: La base para la formación del clima está dentro del individuo. Reconoce que los individuos responden a variables situacionales de una forma que para ellos tiene significado desde un punto de vista psicológico. El clima es una descripción individual psicológicamente procesada, de las características y condiciones organizacionales.

Enfoque interactivo: La interacción de los individuos al responder a una situación, aporta el acuerdo compartido que es la base del clima organizacional.

Enfoque cultural: El clima organizacional se crea por un grupo de individuos que actúan recíprocamente y comparten una estructura común, abstracta (cultura de la organización).

2.2.2.2. Características del clima organizacional

Según (Salom, 1994), el clima organizacional implica una referencia constante de los miembros, respecto a su estar en la organización. Entre las características más resaltantes están:

- Tiene una cierta permanencia, a pesar de experimentar cambios por situaciones coyunturales, esto significa que se puede contar con una cierta estabilidad en el clima de una organización, con cambios relativamente graduales, pero esta estabilidad, puede sufrir

perturbaciones de importancia derivadas de decisiones que afecten en forma relevante el devenir organizacional.

- Tiene un fuerte impacto sobre los comportamientos de los miembros de la empresa. Un mal clima, por otra parte, hará extremadamente difícil la conducción de la organización y la coordinación de las labores.
- Afecta el grado de compromiso e identificación de los miembros de la organización con ésta. Una organización con un buen clima tiene una alta probabilidad de conseguir un nivel significativo de identificación de sus miembros; en tanto una organización cuyo clima sea deficiente no podrá esperar un alto grado de identificación.
- Es afectado por los comportamientos y actitudes de los miembros de la organización, y a su vez, afecta dichos comportamientos y actitudes. En otras palabras, un individuo puede ver como el clima de su organización es grato, y contribuir con su propio comportamiento que este clima sea agradable.
- Es afectado por diferentes variables estructurales, como estilo de dirección, políticas y planes de gestión, sistemas de contratación y despidos, etc. Estas variables, a su vez, pueden ser también afectadas por el clima.
- El ausentismo y la rotación excesiva puede ser indicadores de un mal clima laboral. Algo semejante ocurre con la insatisfacción laboral. La forma de atacar estos problemas, puede ser difícil, dado que implica realizar modificaciones en el complejo de variables que configura el clima organizacional.

2.2.2.3. Factores que conforman el clima organizacional.

Según (Goncalves, 2000), los factores extrínsecos e intrínsecos de la organización influyen sobre el desempeño de los miembros dentro de la organización y dan forma al ambiente en que la organización se desenvuelve. Estos factores no influyen directamente sobre la organización, sino sobre las percepciones que sus miembros tengan de estos factores.

La importancia de esto reside en el hecho de que, el comportamiento de un miembro de la organización no es el resultado de los factores

organizacionales existentes (externo y principalmente internos), sino que depende de las percepciones que tenga el trabajador, de cada uno de estos factores. Sin embargo, estas percepciones dependen en buena medida de las actividades, interacciones y otra serie de experiencias que cada miembro tenga con la organización. De ahí, que el clima organizacional refleja la interacción entre características personales y organizacionales.

La existencia de cada organización dentro de un medio ambiente que cuenta con factores externos e internos, están conformados por elementos físicos, tecnológicos, sociales, políticos y económicos; que de una u otra manera afectan y se ven afectados por las políticas y procedimientos organizacionales, por tal motivo cualquier programa desarrollado para la administración de los recursos humanos deben tener presente dichos componentes.

Según este autor, el clima organizacional es una abstracción muy reciente incorporada a la psicología industrial y organizacional, y está constituida por una fusión de dos grandes escuelas del pensamiento que son:

- a. **Escuela de la Gestalt:** Este enfoque se centra en la percepción de la organización (el todo es diferente a sus partes) de tal modo que la percepción del medio de trabajo y del entorno, es lo que influye en el comportamiento de un empleado.
- b. **Escuela Funcionalista:** Esta escuela plantea que el pensamiento y el comportamiento de un individuo, depende del ambiente que lo rodea y las diferencias individuales, las cuales juegan un papel importante en la adaptación del individuo a su medio. Los individuos tienen la necesidad de información proveniente de su medio de trabajo, a fin de conocer los comportamientos que requiere la organización, y alcanzar así un nivel de equilibrio aceptable con el mundo que lo rodea.

2.2.2.4. Tipos de clima organizacional

(Barroso, 2004) Distingue los siguientes tipos de climas existentes en las organizaciones.

- a. **Clima tipo Autoritario - Explotador:** La dirección no tiene confianza en sus empleados, la mayor parte de las decisiones y de los objetivos se toman en la cima de la organización y se distribuyen según una función puramente descendente. Los empleados tienen que trabajar dentro de una atmósfera de miedo, de castigos, de amenazas, ocasionalmente de recompensas, y la satisfacción de las necesidades permanece en los niveles psicológicos y de seguridad, este tipo de clima presenta un ambiente estable y aleatorio en el que las comunicaciones de la dirección con sus empleados no existen más que en forma de ordenes e instrucciones específicas.
- b. **Clima tipo Autoritario – Paternalista:** Es aquel en que la dirección tiene confianza condescendiente en sus empleados, como la de un amo con su siervo. La mayor parte de las decisiones se toman en la cima, pero algunas se toman en los escalones inferiores. Bajo este tipo de Clima, la dirección juega mucho con las necesidades sociales de sus empleados que tienen, sin embargo da la impresión de trabajar dentro de un ambiente estable y estructurado.
- c. **Clima tipo Participativo - Consultivo:** Es aquel donde las decisiones se toman generalmente en la cima pero se permite a los subordinados que tomen decisiones más específicas en los niveles inferiores. Por lo general la dirección de los subordinados tiene confianza en sus empleados, la comunicación es de tipo descendente, las recompensas, los castigos ocasionales, se trata de satisfacer las necesidades de prestigio y de estima.
- d. **Clima tipo Participativo – Grupal:** Es aquel donde los procesos de toma de decisiones están diseminados en toda la organización y muy bien integrados a cada uno de los niveles. La dirección tiene plena confianza en sus empleados, las relaciones entre la dirección y el personal son mejores, la comunicación no se hace solamente de manera ascendente o descendente, sino también de forma lateral, los empleados están motivados por la participación y la implicación, por el establecimiento de objetivos de rendimiento, existe una relación de amistad y confianza entre los superiores y los subordinados.

2.2.2.5. Componentes del clima organizacional

(Gimenez, 2007) Distingue dos tipos de componentes: subjetivos y objetivos:

A. Componentes subjetivos: Dentro de los enfoques que sostienen que el clima laboral está constituido fundamentalmente por las percepciones de las personas que integran la organización, también debemos prestar atención a las actitudes, ya que estas dan forma a una disposición mental que repercute en nuestra manera de ver las cosas, las percepciones.

Las actitudes son los sentimientos y supuestos que determinan en gran medida la percepción de los empleados respecto de su entorno, su compromiso con las acciones previstas y, en última instancia, su comportamiento. La percepción es subjetiva y las actitudes condicionan la forma de percibir, la idea será atacar la raíz del problema detectando primero las actitudes de los empleados frente a elementos de la organización, analizando la satisfacción laboral del individuo y su repercusión sobre el clima laboral.

Los factores subjetivos dentro del clima organizacional son:

Autonomía: El componente autonomía es contrario y se polariza al componente control. Podemos hablar de alta autonomía, asociándola a bajo control, y de baja autonomía cuando el control ejercido es amplio.

Participación: El componente participación se polariza con la pasividad e indiferencia. Sin embargo, pueden darse situaciones que desde el punto de vista organizacional neutralicen actitudes de participación y las sitúen involuntariamente para la persona en el plano de la pasividad e indiferencia al no existir canales y personas que gestionen de forma adecuada esta participación. Está en relación directa con el próximo componente.

Liderazgo: El componente liderazgo se proyecta a través de los diferentes perfiles o estilos del líder, cada uno de los cuales genera distintos enfoques dentro del trabajo y distintos climas. El polo contrario al liderazgo es la ausencia de liderazgo, que plantea dos

proyecciones totalmente distintas: ausencia de liderazgo por transferencia o delegación al equipo de trabajo de facultades o competencias como análisis de problemas, desarrollo de iniciativas, toma de decisiones, etc. Y también ausencia de liderazgo por incapacidad del supuesto líder formal para integrar las necesidades del trabajo las necesidades de las personas.

El valor comunicación: El valor comunicación es un ingrediente fundamental en la percepción del clima. No saber escuchar genera malas relaciones y lleva a vicios, como suponer lo que otra persona siente o piensa, que a su vez puede generar lo que comúnmente se denomina rumor. Los rumores surgen también cuando la información proporcionada no es concisa y clara, cuando se producen distorsiones en la comunicación omitiendo información, agregando datos que no corresponden al mensaje original, cambiando directamente el contenido al transmitir o cuando existe un clima de tensión en la organización que genera incertidumbre y provoca graves distorsiones de lo que verdaderamente se quiere transmitir.

B. Componentes objetivos del clima organizacional

Las condiciones físicas y de prevención del lugar de trabajo: En el orden de las condiciones físicas e infraestructuras, la progresiva importancia otorgada a los espacios de trabajo y a disciplinas como la ergonomía indican una atención creciente a cuestiones que cuando están presentes de forma satisfactoria no generan una motivación especial (factores “higiénicos” no directamente motivadores según Herzberg), pero que cuando son deficientes producen irritación y frustración, que a su vez generan un clima laboral negativo.

La remuneración o salario: Para la mayoría de personas, su remuneración/salario tiene una relación directa no sólo con su nivel de vida, sino también con el estatus y reconocimiento que pueden lograr dentro o fuera del trabajo. Por ello, cabe incluir este factor primordial entre los componentes subjetivos o sujetos a la percepción de la persona, ya que las ideas de un individuo acerca de una

retribución suficiente con un reflejo de su expectativa, no solo laboral sino también vital.

La compensación de los empleados: Puede ser una herramienta efectiva en la mejora del desempeño, en la motivación y en satisfacción, lo que a su vez contribuye a obtener, mantener y retener una fuerza de trabajo productiva. Por el contrario, la falta de satisfacción con la compensación obtenida puede afectar la productividad de la organización, poner en evidencia un deterioro en el clima laboral, disminuye el desempeño o productividad.

El diseño de puesto de trabajo: Un buen diseño de un puesto persigue dimensionar el trabajo, evitar dudas acerca de la amplitud de las competencias en el puesto y evitar solapamientos en las funciones de unas personas con otras y evitar así conflictos potenciales.

2.2.3. Dimensión de clima organizacional.

2.2.3.1. Comunicación interpersonal.

(Socorro, octubre de 2008), comunicar es "llegar a compartir algo de nosotros mismos. Es una cualidad racional y emocional específica del hombre que surge de la necesidad de ponerse en contacto con los demás, intercambiando ideas que adquieren sentido o significación de acuerdo con experiencias previas comunes".

Los únicos entes capaces de presentar comportamientos comunicacionales y sociales, de transmitir y recibir intelectual y sensorialmente son los seres racionales, (los seres humanos) los cuales poseen lo que Pasquali denominó el "con-saber" de la conciencia de la co-presencia de ambos para que se dé la comunicación, (el saber que existen dos presencias, la del "otro" y la propia), que interactúan simétricamente, tratando de acondicionar la voluntad de entendimiento mutuo, es lo que se denomina diálogo.

Expresa que "No hay "comunicación" ni relaciones dialécticas de otro tipo con la naturaleza y la materia bruta" en este caso sólo existe una "relación monovalente" o una "relación de información", donde los mensajes emitidos

no tendrían retorno mecánico, ya que los participantes presentan un bajo coeficiente de comunicabilidad

La comunicación interpersonal como el proceso de compartir información con otros individuos. Para estar completo, el proceso de comunicación interpersonal debe tener los siguientes tres elementos básicos.

- a. Fuente / codificador. La fuente /codificador es aquella persona en la situación de comunicación interpersonal que origina y codifica la información que desea compartir con otra persona. La codificación es el proceso de disponer la información en alguna forma que puede ser recibida y comprendida por otra persona.
- b. Señal. La información codificada que la fuente pretende compartir constituye un mensaje. Un mensaje que ha sido transmitido de una persona a otra se denomina señal.
- c. Decodificador / destinatario es aquella persona con la cual la fuente trata de compartir información. Este individuo recibe la señal y decodifica o interpreta el mensaje para determinar su significado.
- d. La decodificación es el proceso que se sigue para volver a convertir los mensajes en información. En todas las situaciones de comunicación interpersonal, el significado del mensaje es un resultado de la decodificación. El decodificador /destinatario se denomina destinatario o destino.

2.2.3.2. Autonomía para la toma de decisiones.

(Kant, 2008) La autonomía es el principio por medio del cual la voluntad se hace partícipe de la moralidad, es en virtud de lo cual es posible que ésta (la voluntad racional) formule un imperativo categórico. Cuando la voluntad toma por ley alguna que no está dada por su propia razón práctica sino por un objeto exterior que la determina, ésta actúa moralmente por motivos subjetivos e intereses particulares (conforme al deber), más que por el deber mismo. Debemos entender que la Heteronomía significa una falta de autoridad imperativa, que es la fuente de todos los principios espurios.

Estudio pre convencional: las normas se cumplen o no en función de las consecuencias.

Nivel 1: Orientación egocéntrica. La norma se cumple para evitar un castigo (ejemplo no le pego a mi compañero de pupitre porque si no me castigan).

Nivel 2: Orientación individualista. La norma se cumple para obtener un premio (ejemplo hago mis tareas escolares porque así mis padres me compran una moto) estadio convencional: las normas se cumplen en función del orden establecido.

Nivel 3: Orientación gregaria. La norma se cumple para satisfacer a los demás (debo ser buen chico para que mis padres se sientan orgulloso de mi).

Nivel 4: Orientación comunitaria la norma se cumple para mantener el orden social (debo cumplir con mi función dentro de la sociedad). Estadio pos convencional: las cormas se cumplen en función de la aceptación individual y de los valores que compartan).

Nivel 5: Orientación relativista. La norma se cumple en función de un consenso, y no se pueden desobedecer (debo respetar las normas en beneficio común y en función de un consenso voluntario).

Nivel 6: Orientación universalista. La norma se cumple cuando respetan valores universales, y si no, se desobedecen (cualquier acción se basa en el respeto de la dignidad de los demás, o de lo contrario es legitima la desobediencia).

2.2.3.3. Motivación Laboral.

Según Robbins, (2008) la motivación “Es la disposición para hacer algo, en donde la habilidad de la persona para satisfacer alguna necesidad condicionada de ese algo” Con respeto del autor citado, la motivación es la voluntad de cada una de las personas que ponen para desarrollar una determinada actividad según sus expectativas que benefician o les interesa de esta forma cumplir sus objetivos de forma grupal o personal (pág. 100)

Según Freeman (1996) el proceso de motivación se considera: El proceso de motivación en el área administrativa busca influenciar en la conducta de las personas, con la premisa básica de que es el motor principal para que la gente trabaje en forma más eficiente, e incluye factores que ocasionan, canalizan y sustentan la psicología humana en un sentido particular y comprometida (p.45).

Refiere (Coontz, 1996). La motivación es: “Un término genérico que se aplica a una serie de impulsos, deseos, necesidades, anhelos y fuerzas similares”.

2.2.4. Desempeño Laboral.

(Chiavenato, 2000) Define el desempeño, como las acciones o comportamientos observados en los empleados que son relevantes en el logro de los objetivos de la organización. En efecto, afirma que un buen desempeño laboral es la fortaleza más relevante con la que cuenta una organización.

(Bittel, Administración de personal, 2000), plantea que el desempeño es influenciado en gran parte por las expectativas del empleado sobre el trabajo, sus actitudes hacia los logros y su deseo de armonía. Por tanto, el desempeño se relaciona o vincula con las habilidades y conocimientos que apoyan las acciones del trabajador, en pro de consolidar los objetivos de la empresa.

La importancia de este enfoque reside en el hecho que el desempeño del trabajador va de la mano con las actitudes y aptitudes que estos tengan en función a los objetivos que se quieran alcanzar, seguidos por políticas normas, visión y misión de la organización. Por otro lado, existen teorías que sustentan acerca del desempeño laboral, las formas y de cómo se producen ellas de acuerdo a los diferentes enfoques y contextos. Estas teorías son las siguientes:

2.2.4.1. Teorías de satisfacción laboral.

(Chiavenato, Recursos Humanos, 2000) Define el desempeño, como o comportamientos observados en los empleados que son relevantes en el logro de los objetivos de la organización. En efecto, afirma que un buen desempeño laboral es la fortaleza más relevante con la que cuenta una las acciones organización.

(Bittel, Administracion de personal, 2000), plantea que el desempeño es influenciado en gran parte por las expectativas del empleado sobre el trabajo, sus actitudes hacia los logros y su deseo de armonía. Por tanto, el desempeño se relaciona o vincula con las habilidades y conocimientos que apoyan las acciones del trabajador, en pro de consolidar los objetivos de la empresa. La importancia de este enfoque reside en el hecho que el desempeño del trabajador va de la mano con las actitudes y aptitudes que estos tengan en función a los objetivos que se quieran alcanzar, seguidos por políticas normas, visión y misión de la organización.

Por otro lado, existen teorías que sustentan acerca del desempeño laboral, las formas y de cómo se producen ellas de acuerdo a los diferentes enfoques y contextos. Estas teorías son los siguientes:

a. Teoría del ajuste en el trabajo. Esta teoría ha sido calificada como una de las teorías más completas del cumplimiento de necesidades y valores. Esta teoría está centrada en la interacción entre el individuo y el ambiente; la base de la misma es el concepto de correspondencia entre el individuo y el ambiente, en este caso el ambiente laboral, el mantenimiento de esta correspondencia es un proceso continuo y dinámico denominado por los autores ajuste en el trabajo. La satisfacción no se deriva únicamente del grado en que se cubren las necesidades de los trabajadores, sino del grado en que el contexto laboral atiende, además de las necesidades, los valores de dichos trabajadores. Señalan que hay tres variables dependientes que son, la satisfacción laboral del individuo, los resultados satisfactorios y la antigüedad laboral. Las variables independientes, destrezas y habilidades personales, las destrezas y habilidades requeridas por una posición dada, la correspondencia entre ambos tipos de destrezas y habilidades, las necesidades y los valores de la persona, y los refuerzos ocupacionales.

b. Teoría del grupo de referencia social.

Se basa en que los empleados toman como marco de referencia para evaluar su trabajo las normas y valores de un grupo de referencia y las características socio-económicas de la comunidad en que labora, son estas influencias en las que se realizaran apreciaciones laborales que determinarían el grado de satisfacción.

c. Teoría de discrepancia.

Esta teoría fue parte del planteamiento, que la satisfacción laboral está en función de los valores laborales más importantes para las personas que pueden ser obtenidos a través del propio trabajo y las necesidades de ésta. Los valores de una persona están ordenados en función de su importancia, de modo que cada persona mantiene una jerarquía de valores. Las emociones son consideradas como la forma con que se experimenta la obtención o la frustración de un valor dado.

La satisfacción laboral resulta de la percepción, que un puesto cumple o permite el cumplimiento de valores laborales importantes para la persona, condicionado al grado en que esos valores son congruentes con las necesidades del individuo.

2.2.4.2. Factores del Desempeño Laboral.

(Bain, 2003) Señala que existen dos factores que pueden contribuir al mejoramiento de la productividad.

a. Factores internos.

Algunos factores internos son susceptibles de modificarse más fácilmente que otros, por lo que se les clasifica en dos grupos, duros y blandos. Los factores duros incluyen los productos, la tecnología, el equipo y las materias primas; mientras que los factores blandos incluyen la fuerza de trabajo, los sistemas y procedimiento de organización, los estilos de dirección y los métodos de trabajo.

b. Factores duros

La productividad de este factor significa el grado en el que el producto satisface las exigencias del cliente; y se le puede mejorar mediante un perfeccionamiento del diseño y de las especificaciones. Planta y equipo. La productividad de este factor se puede mejorar el prestar atención a la utilización, la antigüedad, la modernización, el costo, la inversión, el equipo producido internamente, el mantenimiento y la expansión de la capacidad, el control de los inventarios, la planificación y control de la producción, entre otros.

c. Factores blandos.

Se puede mejorar la productividad de este factor para obtener la cooperación y participación de los trabajadores, a través de una buena motivación, de la constitución de un conjunto de valores favorables al aumento de la productividad, de un adecuado programa de sueldos y salarios, de una buena formación y educación, y de programas de seguridad.

Organización y sistemas. Para mejorar su productividad se debe volver más flexible, capaz de prever los cambios del mercado y de responder a ellos, estar pendientes de las nuevas capacidades de la

Mano de obra, de las innovaciones tecnológicas, así como poseer una buena comunicación en todos los niveles. Métodos de trabajo. Se debe realizar un análisis sistemático de los métodos actuales, la eliminación del trabajo innecesario y la realización del trabajo necesario con más eficacia, a través de un estudio del trabajo y de la formación profesional. Estilos de dirección. Es el responsable del uso eficaz de todos los recursos sometidos al control de la empresa, debido a que influye en el diseño organizativo, las políticas de personal, la descripción del puesto de trabajo, la planificación y controles operativos, las políticas de mantenimiento y las compras, los costos de capital, las fuentes de capital, los sistemas de elaboración del presupuesto, las técnicas de control de costos y otros.

d. Factores externos.

La productividad determina en gran medida los ingresos reales, la inflación, la competitividad y el bienestar de la población, razón por la cual las organizaciones se esfuerzan por descubrir las razones reales del crecimiento o de la disminución de la productividad. Dentro de estos factores, se tienen los siguientes:

Ajustes estructurales. Los cambios estructurales de la sociedad influyen a menudo en la productividad nacional y de la empresa independientemente de la dirección adoptada por las compañías. Sin embargo a largo plazo los cambios en la productividad tienden a modificar a esta estructura.

Cambios económicos. El traslado de empleo de la agricultura a la industria manufacturera; el paso del sector manufacturero a las industrias de servicio; y por otro lado las variaciones en la composición del capital, el impacto estructural de las actividades de investigación, desarrollo y tecnología, las economías de escala, y la competitividad industrial.

Cambios demográficos y sociales. Dentro de este aspecto destacan las tasas de natalidad y las de mortalidad, ya que a largo plazo tienden a repercutir en el mercado de trabajo, la incorporación de las mujeres a la fuerza de trabajo y los ingresos que perciben, la edad de jubilación, y los valores y actitudes culturales.

Recursos naturales. Comprenden la mano de obra, capacidad técnica, educación, formación profesional, salud, actitudes, motivaciones, y perfeccionamiento profesional; la tierra y el grado de erosión que tiene, la contaminación del suelo, la disponibilidad de tierras, la energía y su oferta, las materias primas y sus precios, así como su abundancia.

Administración pública e infraestructura. Comprende las leyes, reglamentos o prácticas institucionales que se llevan a cabo y que repercuten directamente en la productividad.

2.2.4.3. Elementos del desempeño laboral

Indica (Newstrom, 1990), los siguientes elementos de desempeño laboral.

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

2.2.4.4. Características del desempeño laboral

Las características del desempeño laboral corresponden a los conocimientos, habilidades y capacidades que se espera que una persona aplique y demuestre al desarrollar su trabajo:

- a. Adaptabilidad:** Se refiere a la capacidad de expresar sus ideas de manera efectiva ya sea en grupo o individualmente. La capacidad de adecuar el lenguaje o terminología a las necesidades de (los) receptor (es). Al buen empleo de la gramática, organización y estructura en comunicaciones.
- b. Iniciativa:** Se refiere a la intención de influir activamente sobre los acontecimientos para alcanzar objetivos.
- c. Conocimientos:** se refiere al nivel alcanzado d conocimientos técnicos y/o profesionales en áreas relacionadas con su área de trabajo. A la capacidad que tiene de mantenerse al tanto de los avances y tendencias actuales en su área de experiencia.
- d. Trabajo en Equipo:** se refiere a la capacidad de desenvolverse eficazmente en equipos/grupos de trabajo para alcanzar las metas de la organización, contribuyendo y generando un ambiente armónico que permita el consenso.

- e. **Estándares de Trabajo:** se refiere a la capacidad de cumplir y exceder las metas o estándares de la organización y a la capacidad de obtención de datos que permitan retroalimentar el sistema y mejorarlo.
- f. **Desarrollo de Talentos:** se refiere a la capacidad de desarrollar las habilidades y competencias de los miembros de su equipo, planificando actividades de desarrollo efectivas, relacionadas con los cargos actuales y futuros.
- g. **Potencia el Diseño de Trabajo:** se refiere a la capacidad de determinar la organización y estructura más eficaz para alcanzar una meta. A la capacidad de reconfigurar adecuadamente los trabajos para maximizar las oportunidades de mejoramiento y flexibilidad de la personas.
- h. **Maximiza el Desempeño:** se refiere a la capacidad de establecer metas de desempeño desarrollo proporcionado capacitación y evaluando el desempeño de manera objetiva.

2.2.5. Dimensiones del Desempeño Laboral.

Las dimensiones del desempeño laboral son los siguientes:

a. Productividad laboral.

(Alessio., 2012) la productividad es definido como la relación entre la producción obtenida por un sistema de producción de bienes o servicios y los recursos utilizados para obtenerla, decir, el uso eficiente de los recursos (trabajo, capital, tierra, materiales, energía, información) en la producción de bienes y servicios. Es la relación entre los resultados obtenidos con relación a los recursos usados y el tiempo que lleva conseguirlo, y la representa generalmente así.

$$\text{Productividad} = \frac{\text{Productos}}{\text{Insumos}} = \frac{\text{Resultados}}{\text{Recursos}}$$

(Heizer & Render, 2007) La productividad es el cociente de la producción (bienes y servicios) y los factores productivos (recursos como el trabajo y el capital).

(Paz, C, & Gonzales, D., 2013) “La productividad implica la mejora del proceso productivo. La mejora significa una comparación favorable entre la cantidad de recursos utilizados y la cantidad de bienes y servicios producidos”.

(Frazier., 2005)) “la productividad en el cociente entre la producción (bienes y servicios) y uno o más factores productivos (como mano de obra, capital o gestión)”. Por lo tanto mejorar la productividad significa mejorar la eficiencia. Entonces el trabajo primordial será mejorar este cociente entre la producción y los factores productivos. Según los autores esta mejora se puede conseguir de dos formas: una, reduciendo los factores productivos mientras la producción permanece constante, y la otra aumentando la producción mientras los factores productivos permanecen iguales, es así que los dos suponen un aumento de la productividad.

La productividad se expresa por el cociente resultante entre la producción obtenida, y el coste que hayan producido los factores que en ella han intervenido.

La productividad, tal y como lo deseamos presentar, permite comparar los grados de aprovechamiento que obtiene la empresa en el empleo de los factores de la producción aplicado.

Productividad laboral, denominada también productividad de trabajo, se mide a través de la relación entre la producción obtenida o vendida y la cantidad de trabajo incorporado en el proceso productivo laboral puede realizarse en el ámbito de un establecimiento de una empresa, de una industria, de un sector o de un país.

b. Eficacia.

Eficacia se define como "hacer las cosas correctas", es decir; las actividades de trabajo con las que la organización alcanza sus objetivos" (R, 2008)

La eficacia "está relacionada con el logro de los objetivos/resultados propuestos, es decir con la realización de actividades que permitan alcanzar las metas establecidas. La eficacia es la medida en que alcanzamos el objetivo o resultado" (Da, 2008)

La eficacia "es la actuación para cumplir los objetivos previstos. Es la manifestación administrativa de la eficiencia, por lo cual también se conoce como eficiencia directiva"

c. Eficiencia laboral.

(Chiavenato, Eficiencia, 2010) Eficiencia significa utilización correcta de los recursos (medios de producción) disponibles. Puede definirse mediante la ecuación $E=P/R$ Donde P son los productos resultantes y R los recursos utilizados.

(Silva, 2010) La eficiencia significa operar de modo que los recursos sean utilizados de forma más adecuada".

Es la relación con los recursos o cumplimiento de actividades, como la relación entre la cantidad de recursos utilizados y la cantidad de recursos estimados o programados y el grado en el que se aprovechan los recursos utilizados transformándose en productos.

Tabla 1: Definiciones según autores

Autor	Definición
Arias (1999)	"Es proceso global, basado en la planificación, observación, seguimiento y evaluación de las diversas conductas que ejecutan los empleados en sus cargos y de las consecuencias que estas generan en función de criterios



	identificados previamente, a fin de que la organización tome decisiones eficaces con respecto al personal”
Dessler (2001)	“calificar a un empleado comparando su actuación. Presente o pasada, con las normas establecidas para su desempeño”
Chiavenato (2002,p.236)	“Eficacia del personal que trabaja dentro de las organizaciones, la cual es necesaria para la organización, funcionando el individuo con una gran labor y satisfacción laboral”
Dalton Hoyle y Watts (2007)	“Es una medida de la eficiencia con la que un empleado realiza su trabajo. La aplica un supervisor a sus subalternos, los empleados al personal, los empleados entre si o una combinación de todas estas posibilidades”
Stoner (1994)	El desempeño laboral “Es la manera como los miembros de la organización trabajan eficazmente, para alcanzar metas comunes, sujeto a las reglas básicas establecidas con anterioridad”

Se puede afirmar que el desempeño laboral es una apreciación de los supervisores de una empresa de la manera como un empleado logra sus metas y objetivos, de igual modo permite visualizar el punto hasta el cual un empleado puede realizar una labor.

Tabla 2: definiciones según autores.

Autores	Naturaleza de la medida	Dimensiones
Toops (1944)	Distinguiendo entre adecuación calidad y ausencia de errores y cantidad volumen de producto	<ul style="list-style-type: none"> • Unidades de producción • Calidad del trabajo • Tiempo de permanencia • Destrezas de supervisión y liderazgo

<p>Wherry (1957)</p>		<ul style="list-style-type: none"> • Resultados • Calidad • Tiempo perdido en la ejecución • Cambio de trabajos • Tiempo de formación o promoción • satisfacción
<p>Bernardin & Beatty (1984)</p>	<p>Definen la ejecución como los registros de resultados producidos en un puesto durante un periodo de tiempo. Aunque la ejecución es la combinación de varios predictores, la ejecución solo puede medirse en términos de resultados. De las 6 características que propusieron, afirmaron que el entendimiento de dichas dimensiones significaba la relación entre ellas.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Calidad • Cantidad • Tiempo • Costo-eficacia • Necesidad de supervisión • Impacto interpersonal
<p>Campbell (1990)</p>	<p>Describe 8 dimensiones pero avisa que la correlación entre las 8 es baja por lo que todo intento de ahondar en ellas sería ineficaz para descubrir esa estructura latente.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Eficacia en tareas específicas. • Eficacia en tareas no específicas. • Comunicación oral y escrita • Esfuerzo demostrado(en acabar una tarea) • Disciplina personal sostenida • Facilitación de ejecución pares y equipos supervisión • Gestión o administración

<p>Murphy (1989)</p>	<p>Entiende la ejecución como el compendio de cuatro dimensiones</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Conductas que hacen perder el tiempo • Ejecución de las tareas o roles definidos para el puesto
--------------------------	--	--

Se puede apreciar los diferentes modelos que tratan de explicar el desempeño laboral en las organizaciones, por medio de las dimensiones planteadas por cada autor.

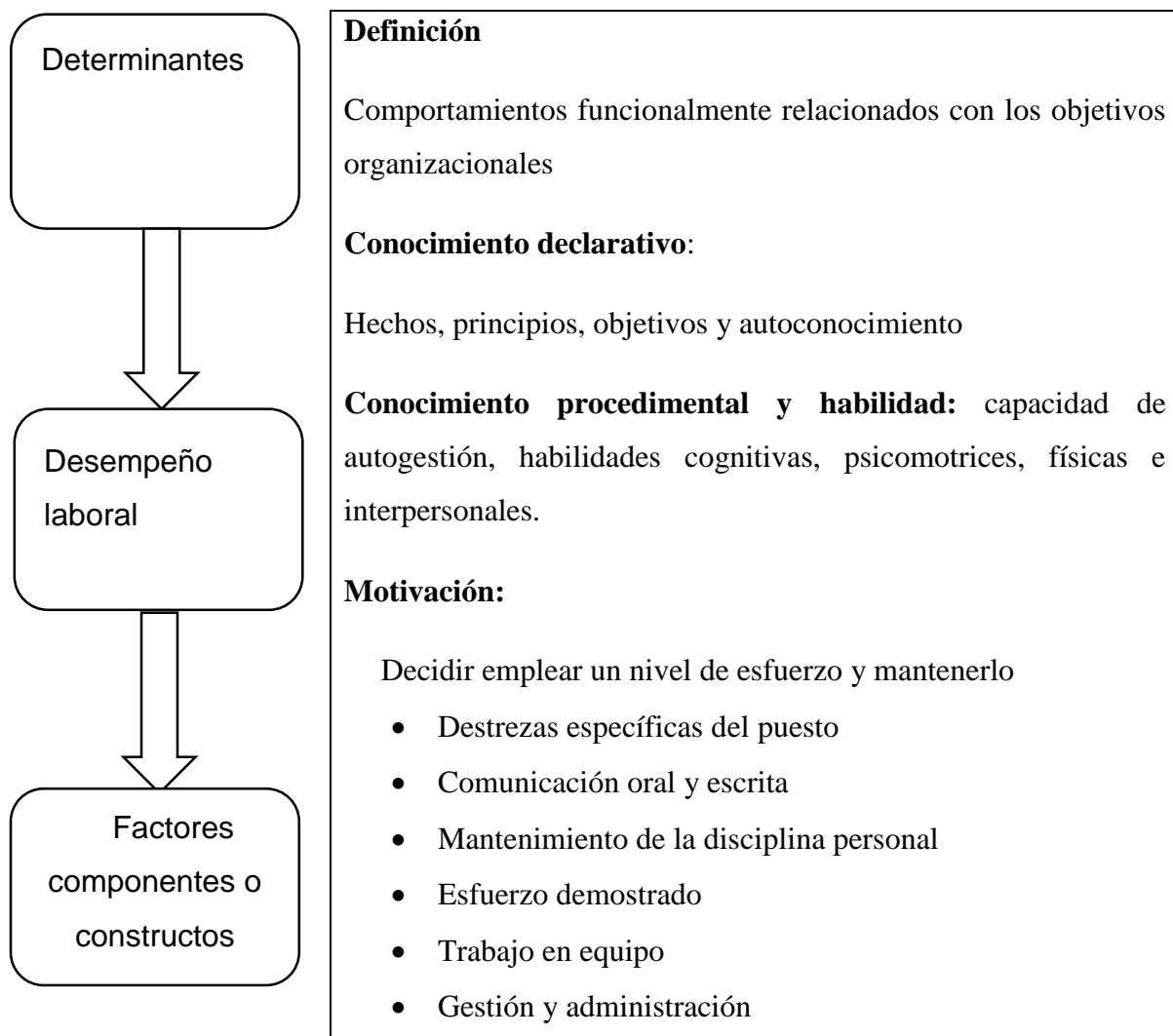


Figura 1: definición y factores

2.3. Marco conceptual

- **Clima organizacional.-** El clima organizacional es el conjunto de percepciones que los miembros de una organización tienen acerca de la misma. Las percepciones varían en función del colectivo de trabajadores al que se pregunte dentro de una misma organización.
- **Desempeño laboral.** Es el rendimiento laboral y la actuación que manifiesta el trabajador al efectuar las funciones y tareas principales que exige su cargo en el contexto laboral específico de actuación lo cual permite demostrar su idoneidad.
- **Autonomía-** facultad de la persona o la entidad que puede obrar según su criterio, con independencia de la opinión o el deseo de otro.
- **Comunicación interpersonal** La comunicación interpersonal se da entre dos personas que están físicamente próximas. Cada una de las personas produce mensajes que son una respuesta a los mensajes que han sido elaborados por la otra o las otras personas implicadas en la conversación.
- **Productividad laboral:** Consiste en el aumento o disminución de los rendimientos originados de las variaciones de trabajo, el capital, la técnica y cualquier otro factor.
- **Eficiencia laboral:** Tiempo estimado para la realización de un determinado trabajo y el tiempo empleado para llevar a cabo eficazmente esta tarea.

CAPÍTULO III

DISEÑO METODOLÒGICO

3.1. Definición de Variables

Variable 1: Clima organizacional

El clima organizacional es el conjunto de percepciones que los miembros de una organización tienen acerca de la misma. Las percepciones varían en función del colectivo de trabajadores al que se pregunte dentro de una misma organización.

Variable 2: Desempeño laboral

Es el rendimiento laboral y la actuación que manifiesta el trabajador al efectuar las funciones y tareas principales que exige su cargo en el contexto laboral específico de actuación lo cual permite demostrar su idoneidad.

3.2. Operacionalización de Variables

Tabla 3: Operacionalización de variables e indicadores.

Variables	Definición de las variables	Dimensiones	Indicadores
V1 Clima organizacional	El clima organizacional es el estudio de los comportamientos actitudes y desempeño humano en un entorno organizacional, implica basarse en teorías, métodos y principios extraídos de disciplinas como la psicología, sociología y antropología cultural para aprender sobre percepciones, valores, capacidades de aprendizaje y acciones individuales mientras se trabaja en grupos y dentro de la organización en su conjunto, así como analizar el efecto del ambiente externo en la organización en sus recursos humanos, misiones, objetivos y estrategia. (Ivancevich M. J., 2006)	1.1. Comunicación interpersonal	1.1.1. Relaciones interpersonales. 1.1.2. Los canales de comunicación. 1.1.3. Confianza entre los trabajadores 1.1.4. Unidad de mando en la organización
		1.2. Autonomía para toma de decisiones	1.2.1. Toma de decisiones en el puesto 1.2.2. Responsabilidad del trabajador 1.2.3. Establecer las funciones de los puestos con claridad 1.2.4. Horario de trabajo
		1.3. Motivación laboral	3.2.1. Cumplir con los beneficios sociales de los trabajadores 3.2.2. Realización personal 3.2.3. Reconocimientos por los logros del trabajador 3.2.4. Condiciones de trabajo adecuados para el trabajador

			<p>3.2.5. Remuneración salarial de acuerdo al grupo ocupacional</p> <p>3.2.6. Concursos para asensos de nivel en cada grupo ocupacional</p> <p>3.2.7. Capacitación a los servidores públicos.</p>
V2: Desempeño laboral	El desempeño laboral, son las acciones o comportamientos observados en los empleados que son relevantes en el logro de los objetivos de la organización. En efecto, afirma que un buen desempeño laboral es la fortaleza más relevante con la que cuenta una organización. (Chiavenato, 2000)	2.1.Productividad laboral	<p>2.1.1. Eficiencia del trabajador</p> <p>2.1.2. Eficacia del trabajador</p> <p>2.1.3. Rendimiento laboral</p> <p>2.1.4. Logro de los objetivos institucionales</p> <p>2.1.5. Ambiente físico de la oficina</p>
		2.2.Eficacia laboral	<p>3.2.8. Percepción del nivel de calidad de trabajo</p> <p>3.2.9. Metas logradas</p> <p>3.2.10. Cumplimiento de las tareas asignadas</p> <p>3.2.11. Conocimiento dentro del puesto de trabajo.</p> <p>3.2.12. Experiencia</p>
		2.3.Eficiencia laboral	<p>2.3.1. Responsabilidad del personal</p> <p>2.3.2. Optimización de recursos</p> <p>2.3.3. Liderazgo y cooperación en el centro de trabajo</p> <p>2.3.4. Nivel de adaptabilidad del trabajador</p>

Fuente: Elaboración propia

3.3 Hipótesis de la Investigación

3.3.1 Hipótesis general

El clima organizacional se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los servidores de la Municipalidad Distrital de Coyllurqui, Provincia de Cotabambas, Apurímac 2017

3.3.2 Hipótesis específica

- a. La comunicación interpersonal se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los servidores de la Municipalidad Distrital de Coyllurqui, Provincia de Cotabambas, Apurímac 2017.
- b. La autonomía para la toma de decisiones se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los servidores de la Municipalidad Distrital de Coyllurqui, Provincia de Cotabambas, Apurímac 2017.

- c. La motivación laboral se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los servidores de la Municipalidad Distrital de Coyllurqui, Provincia de Cotabambas, Apurímac 2017

3.4 Tipo y nivel de la investigación

El tipo de investigación al cual se orienta este trabajo de investigación es la investigación básica.

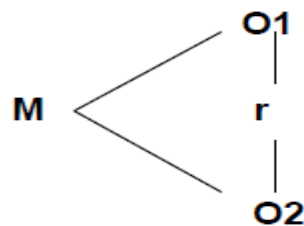
El nivel de la investigación que se aplicó en este trabajo de investigación, es el nivel descriptivo correlacional ya que tiene como objetivo principal determinar la relación que existe entre dos variables en este caso determinar la relación que existe entre el clima organizacional y desempeño laboral por los servidores de la Municipalidad Distrital de Coyllurqui.

(Sampieri, 2014), indica que es asociación de variables debido a que la finalidad de la investigación es exponer las características del fenómeno a estudiar desde un enfoque cuantitativo.

3.4.1 Método y diseño de investigación

El método de investigación es deductivo, (Sampieri, 2014) indica que se aplica de lo general a lo particular (de las leyes, teorías y a los datos).

La investigación es de diseño no experimental transeccional - correlacional; (Sampieri, 2014) indica que la recolección de información se hizo en un solo momento y en un tiempo único y correlacional porque se determinó la relación entre el clima organizacional y desempeño laboral sin precisar el sentido de causalidad.



Dónde:
M = Muestra

O1 = Variable 1

O2 = Variable 2

r = Relación entre las variables de estudio

3.5 Población y muestra

- a. **Población.** Según documento emitido por la Municipalidad Distrital de Coyllurqui el número total de trabajadores que laboran son 46 personas. (Fuente: CAP de Municipalidad Distrital de Coyllurqui).
- b. **Selección de la Muestra** Para la selección de la muestra por conveniencia, donde la población es igual a la muestra.

Tamaño de la muestra: El tamaño de la muestra es igual a la población, en vista que la población es menor a 100 unidades, por lo que se aplicó los instrumentos a la totalidad de la población.

3.6 Procesamiento de la investigación.

En el procesamiento y análisis de los datos recolectados se ha desarrollado mediante la presentación de tablas y figuras obtenidas de la utilización del software estadístico SPSS y el EXCEL.

Para la información y recolección de datos se solicitó al área de personal el cuadro de asignación personal (CAP). La Institución cuenta con una población total de 46 trabajadores, seguidamente se realizó el cuestionario de encuestas, la cual se hizo revisar con los expertos en investigación.

3.7 Material de investigación.

3.7.1 Instrumentos de investigación

Para el presente trabajo se aplicó la técnica de la encuesta y el instrumento de recojo de información fue el cuestionario en estricta observancia a las dimensiones e indicadores propuestos en la presente investigación.

Además de la revisión bibliográfica pertinente acerca del tema de investigación, como información secundaria.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

4.1 Descripción de los resultados

4.1.1 Hipótesis estadístico.

Hipótesis general

Ho: El clima organizacional no se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los servidores de la Municipalidad Distrital de Coyllurqui, Provincia de Cotabambas, Apurímac 2017

Hi: El clima organizacional se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los servidores de la Municipalidad Distrital de Coyllurqui, Provincia de Cotabambas, Apurímac 2017

Hipótesis específicas

Ho: La comunicación interpersonal no se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los servidores de la Municipalidad Distrital de Coyllurqui, Provincia de Cotabambas, Apurímac 2017

Hi: La comunicación interpersonal se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los servidores de la Municipalidad Distrital de Coyllurqui, Provincia de Cotabambas, Apurímac 2017

Ho: La autonomía para la toma de decisiones no se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los servidores de la Municipalidad Distrital de Coyllurqui, Provincia de Cotabambas, Apurímac 2017

Hi: La autonomía para la toma de decisiones se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los servidores de la Municipalidad Distrital de Coyllurqui, Provincia de Cotabambas, Apurímac 2017

H₀: La motivación laboral no se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los servidores de la Municipalidad Distrital de Coyllurqui, Provincia de Cotabambas, Apurímac 2017

H₁: La motivación laboral se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los servidores de la Municipalidad Distrital de Coyllurqui, Provincia de Cotabambas, Apurímac 2017

4.1.2 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

4.1.3 Condiciones para rechazar o aceptar la hipótesis

Se ha elegido el 5% que equivale $\alpha=0.05$, con un nivel de confianza al 95%

El valor de la tabla de la distribución Z.

$$Z_{1-\alpha} = Z_{1-0.05} = Z_{0.95}, \text{ entonces } Z = \pm$$

Región de aceptación

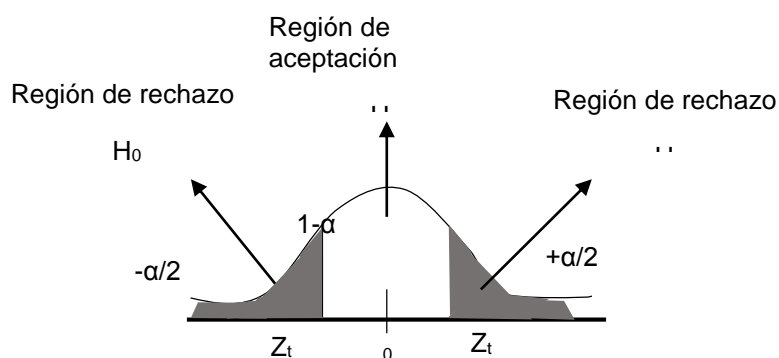


Tabla 4: Condiciones para rechazar o aceptar la hipótesis

Condición bilateral	Significación	Interpretación	
		Ha	Ho
$ Z_c < Z_{\alpha} $	$P > 0.05$	Se rechaza	Se acepta
$ Z_c \geq Z_{\alpha} $	$P < 0.05$	Se acepta	Se rechaza

4.2 Clima organizacional

Tabla 5: Clima organizacional

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos muy inadecuado	10	21,7	21,7	21,7
inadecuado	9	19,6	19,6	41,3
regular	12	26,1	26,1	67,4
adecuado	7	15,2	15,2	82,6
muy adecuado	8	17,4	17,4	100,0
Total	46	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta realizada a los 46 trabajadores

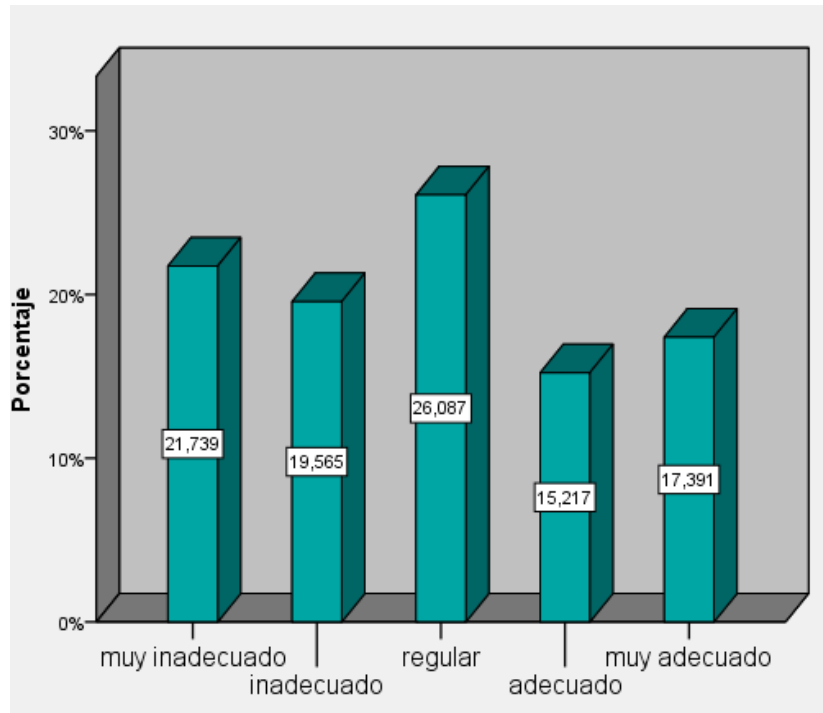


Figura 2: clima organizacional

Fuente: Encuesta realizada a los 46 trabajadores.

En la tabla se observa que el 26.1% de los trabajadores manifiestan que el clima organizacional es regular; del mismo modo se observa que el 21,7% de los trabajadores indican que el clima organizacional es muy inadecuado; y solo el 17,3% de los trabajadores indican que el clima organizacional es muy adecuado en la Municipalidad Distrital de Coyllurqui.

4.2.1 Comunicación interpersonal

Tabla 6: comunicación interpersonal

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	muy bajo	3	6,5	6,5	6,5
	bajo	11	23,9	23,9	30,4
	regular	15	32,6	32,6	63,0
	alto	10	21,7	21,7	84,8
	muy alto	7	15,2	15,2	100,0
	Total	46	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta realizada a los 46 trabajadores

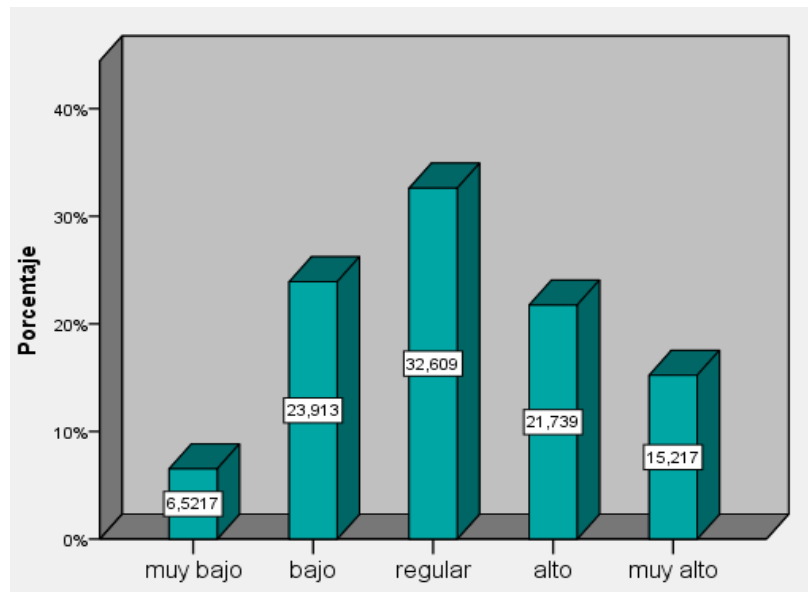


Figura 3: comunicación interpersonal

Fuente: Encuesta realizada a los 46 trabajadores.

En tabla se muestra que el 32,6% de los trabajadores indican que la comunicación interpersonal es regular, del mismo modo el 23,9% de los trabajadores manifiestan que la comunicación interpersonal es bajo; el 15,2% de los trabajadores indican que la comunicación interpersonal es muy alto; el 6,5% de los trabajadores indican que la comunicación interpersonal es muy bajo en la Municipalidad Distrital de Coyllurqui.

4.2.2 Autonomía para la toma de decisiones

Tabla 7: Autonomía para la toma de decisiones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	muy bajo	4	8,7	8,7	8,7
	bajo	7	15,2	15,2	23,9
	regular	11	23,9	23,9	47,8
	alto	15	32,6	32,6	80,4
	muy alto	9	19,6	19,6	100,0
	Total	46	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta realizada a los 46 trabajadores.

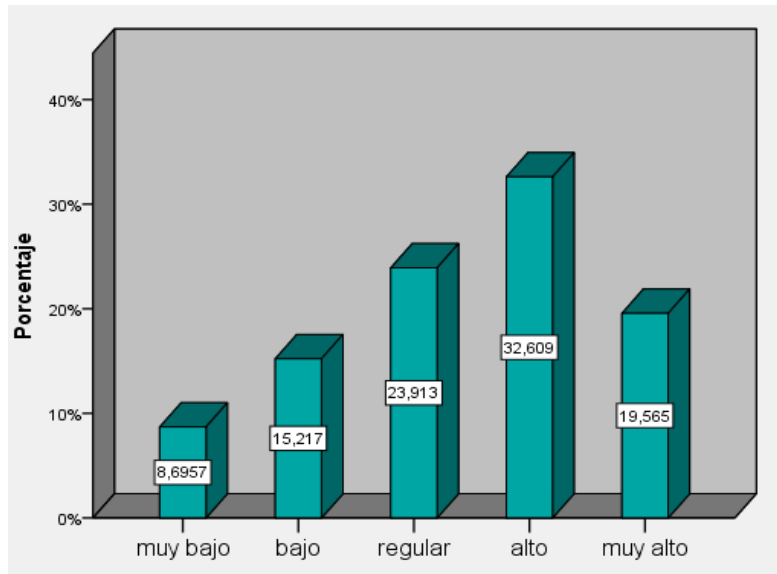


Figura 4: Autonomía para la toma de decisiones

Fuente: Encuesta realizada a los 46 trabajadores.

En la tabla se percibe que el 32,6% de los trabajadores manifiestan que la autonomía para las decisiones es alto; el 23,9% de los trabajadores indican que la autonomía para la toma de decisiones es regular; y solo el 8,7% de los trabajadores indican que la autonomía para la toma de decisiones es muy bajo en la municipalidad Distrital de Coyllurqui.

4.2.3 Motivación laboral

Tabla 8: Motivacion laboral

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	muy bajo	17	37,0	37,0	37,0
	bajo	6	13,0	13,0	50,0
	regular	9	19,6	19,6	69,6
	alto	7	15,2	15,2	84,8
	muy alto	7	15,2	15,2	100,0
	Total	46	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta realizada a los 46 trabajadores.

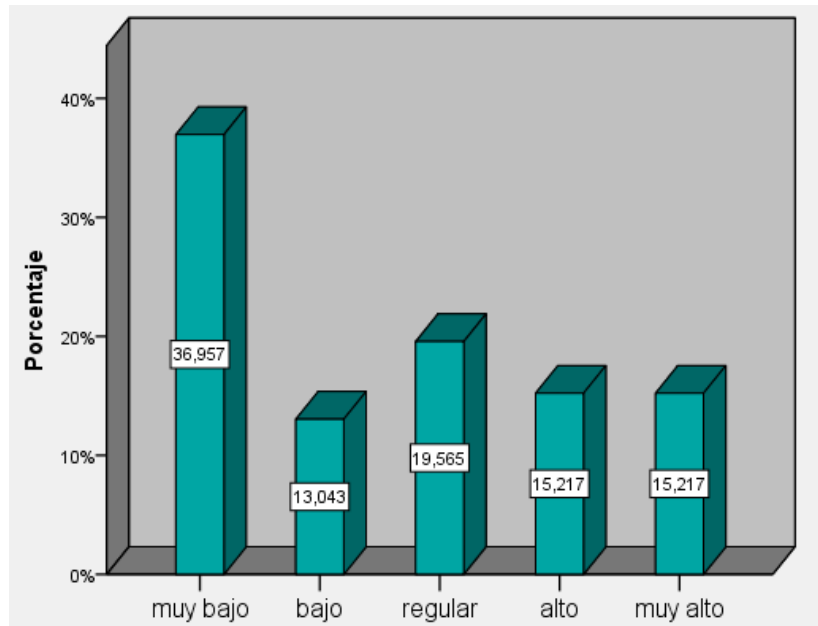


Figura 5: motivación laboral

Fuente: Encuesta realizada a los 46 trabajadores.

En la tabla se observa que el 37% de los trabajadores indican que la motivación laboral es muy bajo; del mismo modo 19,6% de los trabajadores manifiestan que la motivación laboral es regular; el 15,2% de los trabajadores indican que la motivación laboral es muy alto; y el 13% de los trabajadores indican que la motivación laboral es bajo en la municipalidad Distrital de Coyllurqui.

4.3 Desempeño laboral

Tabla 9: Desempeño laboral

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	muy bajo	16	34,8	34,8	34,8
	bajo	4	8,7	8,7	43,5
	regular	6	13,0	13,0	56,5
	alto	11	23,9	23,9	80,4
	muy alto	9	19,6	19,6	100,0
	Total	46	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta realizada a los 46 trabajadores.

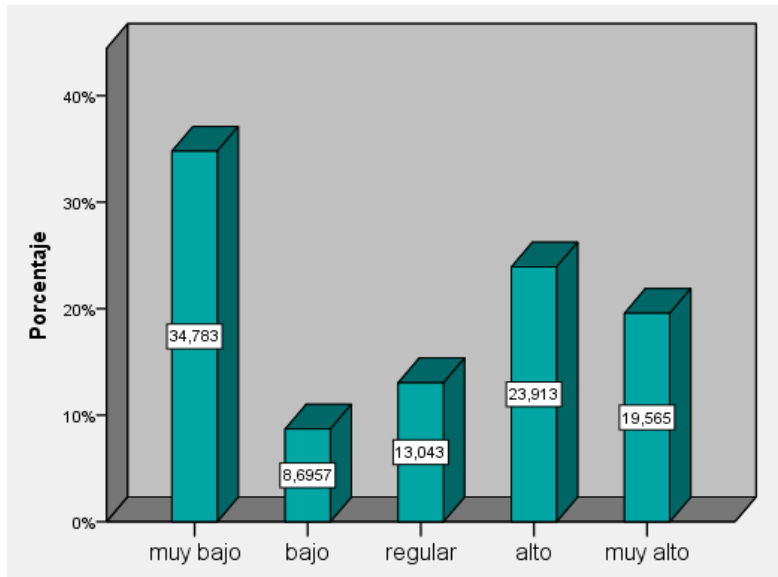


Figura 6: Desempeño laboral

Fuente: Encuesta realizada a los 46 trabajadores.

En la tabla se observa que el 34,8% de los trabajadores manifiestan que el desempeño laboral es muy bajo; del mismo modo 23,9% de los trabajadores indican que el desempeño laboral es alto, y el 8,7% de los trabajadores indican que el desempeño laboral es bajo en la municipalidad Distrital de Coyllurqui.

4.3.1 Productividad laboral

Tabla 10: productividad laboral

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	muy bajo	10	21,7	21,7	21,7
	bajo	16	34,8	34,8	56,5
	regular	10	21,7	21,7	78,3
	alto	2	4,3	4,3	82,6
	muy alto	8	17,4	17,4	100,0
	Total	46	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta realizada a los 46 trabajadores.

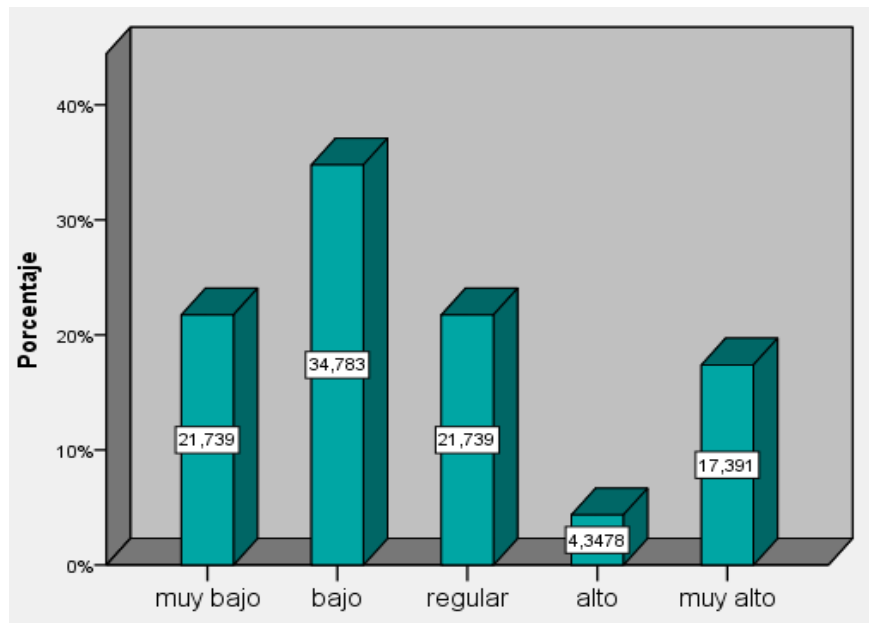


Figura 7: productividad laboral

Fuente: Encuesta realizada a los 46 trabajadores.

En la tabla nos muestra que el 34,8% de los trabajadores indican que la productividad laboral es bajo, 21,7% de los trabajadores indican que la productividad laboral es muy bajo, del mismo modo el 4,3% de los trabajadores indican que la productividad laboral es alto en la municipalidad Distrital de Coyllurqui.

4.3.2 Eficacia laboral

Tabla 11: eficacia laboral

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	muy bajo	12	26,1	26,1	26,1
	bajo	16	34,8	34,8	60,9
	regular	14	30,4	30,4	91,3
	alto	3	6,5	6,5	97,8
	muy alto	1	2,2	2,2	100,0
	Total	46	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta realizada a los 46 trabajadores.

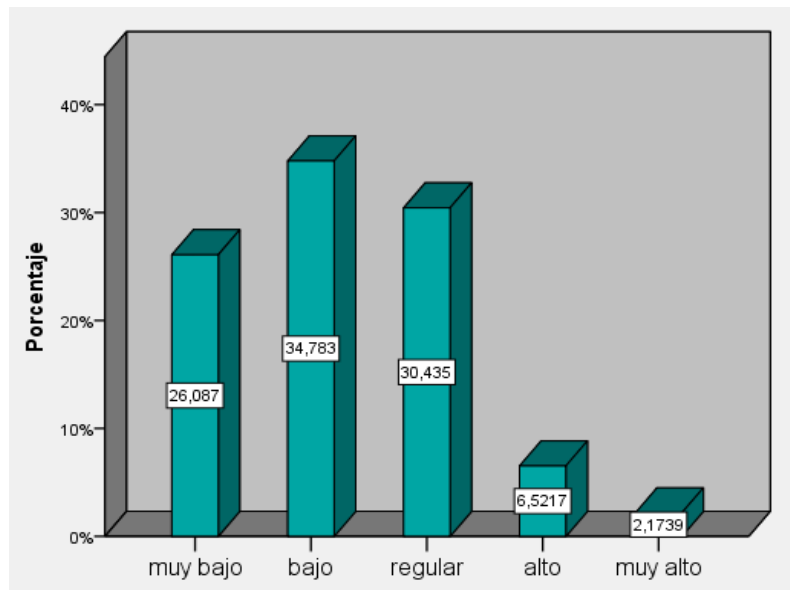


Figura 8: eficacia laboral

Fuente: Encuesta realizada a los 46 trabajadores.

En la tabla se observa que el 34,8% de los trabajadores manifiestan que la eficacia laboral es bajo, del mismo modo el 30,4% de los trabajadores indican que la eficacia laboral es regular; y el 2,2% de los trabajadores indican que la eficacia laboral es muy alto en la Municipalidad Distrital de Coyllurqui.

4.3.3 Eficiencia laboral

Tabla 12: Eficiencia laboral

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	muy bajo	12	26,1	26,1	26,1
	bajo	16	34,8	34,8	60,9
	regular	12	26,1	26,1	87,0
	alto	3	6,5	6,5	93,5
	muy alto	3	6,5	6,5	100,0
	Total	46	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta realizada a los 46 trabajadores.

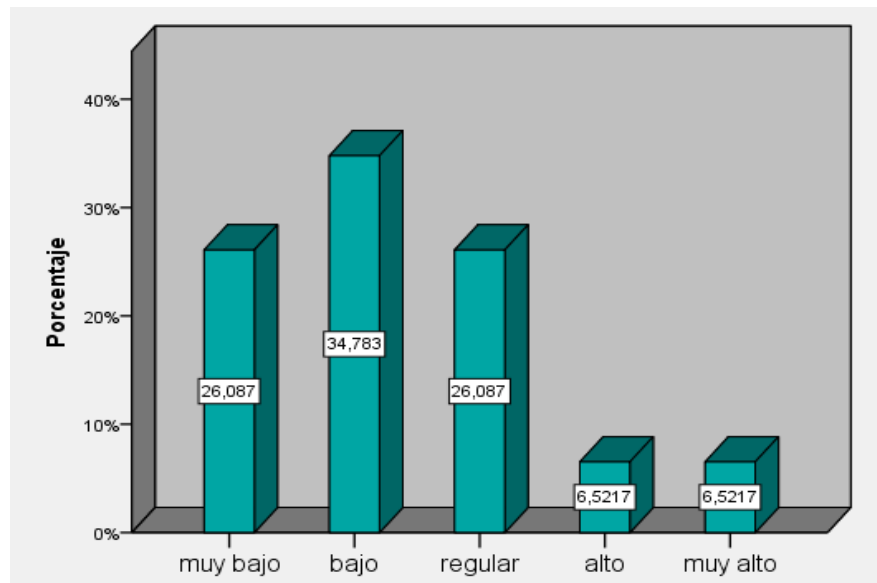


Figura 9: eficiencia laboral

Fuente: Encuesta realizada a los 46 trabajadores.

En la tabla se observa que el 34,8% de los trabajadores indican que la eficiencia laboral es bajo, de la misma manera el 26,1% de los trabajadores manifiestan que la eficiencia laboral es muy bajo; y el 6,5% de los trabajadores indican que la eficiencia laboral es alto en la Municipalidad Distrital de Coyllurqui.

4.4 Clima organizacional y desempeño laboral

Tabla 13: Clima organizacional y desempeño laboral

		Desempeño laboral			
			Bajo	Regular	Total
Clima organizacional	Muy inadecuado	Recuento	0	1	1
		% del total	0,0%	2,2%	2,2%
	Inadecuado	Recuento	14	6	20
		% del total	30,4%	13,0%	43,5%
	Regular	Recuento	8	17	25
		% del total	17,4%	37,0%	54,3%
Total		Recuento	22	24	46
		% del total	47,8%	52,2%	100,0%

Fuente: Encuesta realizada a los 46 trabajadores.

En la tabla se aprecia que el 37% de los encuestados indican que el clima organizacional es regular; del mismo modo el 37% indican que el desempeño

laboral es regular, por lo tanto se puede afirmar que el nivel de relación es aceptable entre las variables de estudio; lo que nos demuestra que el clima organizacional es determinante en el desempeño laboral de los servidores de la Municipalidad Distrital de Coyllurqui.

4.4.1 Comunicación interpersonal y desempeño laboral

Tabla 14: comunicación interpersonal y desempeño laboral

		Desempeño laboral			
		Bajo	Regular	Total	
Comunicación interpersonal	Muy bajo	Recuento	1	1	2
		% del total	2,2%	2,2%	4,3%
	Bajo	Recuento	8	4	12
		% del total	17,4%	8,7%	26,1%
Regular	Recuento	12	17	29	
	% del total	26,1%	37,0%	63,0%	
Alto	Recuento	1	2	3	
	% del total	2,2%	4,3%	6,5%	
Total	Recuento	22	24	46	
	% del total	47,8%	52,2%	100,0%	

Fuente: Encuesta realizada a los 46 trabajadores

En la tabla se observa que el 37% de los encuestados manifiestan que la comunicación interpersonal es regular, de la misma forma el 37% de los encuestados indican que el desempeño laboral es regular, por lo tanto se puede afirmar que el nivel de relación es aceptable entre la dimensión comunicación interpersonal con la variable desempeño laboral; en definitiva se dice que la comunicación interpersonal es causante para poder mejorar el desempeño laboral de los servidores de la Municipalidad Distrital de Coyllurqui.

4.4.2 Autonomía para la toma de decisiones y desempeño laboral

Tabla 15: Autonomía para la toma de decisiones y desempeño laboral

			Desempeño laboral		
			Bajo	Regular	Total
Autonomía para la toma de decisiones	Muy bajo	Recuento	1	1	2
		% del total	2,2%	2,2%	4,3%
	Bajo	Recuento	9	3	12
		% del total	19,6%	6,5%	26,1%
	Regular	Recuento	12	18	30
		% del total	26,1%	39,1%	65,2%
	Alto	Recuento	0	2	2
		% del total	0,0%	4,3%	4,3%
Total	Recuento	22	24	46	
	% del total	47,8%	52,2%	100,0%	

Fuente: Encuesta realizada a los 46 trabajadores

En la tabla se observa que el 39,1% de los encuestados indican que la autonomía para la toma de decisiones es regular; del mismo modo el 39,1% de los encuestados indican que el desempeño laboral es regular, por lo tanto se puede afirmar que el nivel de relación es aceptable entre la dimensión autonomía para la toma de decisiones y la variable de estudio desempeño laboral, por lo que se dice que la autonomía para la toma de decisiones es causante para poder mejorar el desempeño laboral de los servidores de la Municipalidad Distrital de Coyllurqui.

4.4.3 Motivación laboral y desempeño laboral.

		Desempeño laboral			
		Bajo	Regular	Total	
Motivación laboral	Muy bajo	Recuento	1	0	1
		% del total	2,2%	0,0%	2,2%
	Bajo	Recuento	15	12	27
		% del total	32,6%	26,1%	58,7%
	Regular	Recuento	6	12	18
		% del total	13,0%	26,1%	39,1%
Total		Recuento	22	24	46
		% del total	47,8%	52,2%	100,0%

Fuente: Encuesta realizada a los 46 trabajadores

En la tabla se percibe que el 32,6% de los encuestados manifiestan que la motivación laboral es bajo, del mismo modo el 32,6% de los encuestados indican que el desempeño laboral es bajo, por lo tanto se puede afirmar que el nivel de relación es aceptable entre la dimensión motivación labórala con la variable de estudio desempeño laboral, por lo que se dice que la motivación laboral es causante para poder mejorar el desempeño laboral de la Municipalidad Distrital de Coyllurqui.

4.5 Prueba de hipótesis

Para determinar el nivel de correlación del clima organizacional y desempeño laboral y realizar la prueba de hipótesis, en la presente investigación se tomó en cuenta el coeficiente de correlación de Pearson ya que es la más adecuada para utilizar en investigaciones de nivel correlacional.

Tabla 16: correlación y prueba de hipótesis entre clima organizacional y desempeño laboral.

		Desempeño laboral	Clima organizacional
Desempeño laboral	Correlación de Pearson	1	,502**
	Sig. (bilateral)		,000
Clima organizacional	Correlación de Pearson	,502**	1
	Sig. (bilateral)	,000	

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas). b. N por listas=46

Fuente: Encuesta realizada a los 46 trabajadores

La correlación de Pearson entre el clima organizacional y el desempeño laboral es de 0,502 lo que significa una correlación positiva moderada del clima organizacional y desempeño laboral.

De la misma forma nos permite realizar la prueba de hipótesis de la hipótesis general, con el 95% de nivel de confianza y un 5% de margen de error, se tiene un valor de significancia de 0,000 menor al 0,05 lo que nos permite rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna; vale decir que el clima organizacional se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los servidores de la Municipalidad Distrital de Coyllurqui, Provincia de Cotabambas, Apurímac 2017

Tabla 17: correlación y prueba de hipótesis entre comunicación interpersonal y desempeño laboral

		Desempeño laboral	Comunicación interpersonal
Desempeño laboral	Correlación de Pearson	1	,431**
	Sig. (bilateral)		,003
Comunicación interpersonal	Correlación de Pearson	,431**	1
	Sig. (bilateral)	,003	

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas). b. N por listas=46

Fuente: Encuesta realizada a los 46 trabajadores

La correlación de Pearson entre la comunicación interpersonal y el desempeño laboral es de 0,431 lo que significa una correlación positiva moderada de la comunicación interpersonal y desempeño laboral.

De la misma forma nos permite realizar la prueba de hipótesis de la hipótesis específica 1, con el 95% de nivel de confianza y un 5% de margen de error, se tiene un valor de significancia de 0,003 menor al 0,05 lo que nos permite rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna; vale decir que la comunicación interpersonal se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los servidores de la Municipalidad Distrital de Coyllurqui, Provincia de Cotabambas, Apurímac 2017

Tabla 18: correlación y prueba de hipótesis entre autonomía para la toma de decisiones y desempeño laboral.

		Desempeño laboral	Autonomía para la toma de decisiones
Desempeño laboral	Correlación de Pearson	1	,401
	Sig. (bilateral)		,006
Autonomía para la toma de decisiones	Correlación de Pearson	,401	1
	Sig. (bilateral)	,006	

. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas). b. N por listas=46

Fuente: Encuesta realizada a los 46 trabajadores

La correlación de Pearson entre la autonomía para la toma de decisiones y el desempeño laboral es de 0,401 lo que significa una correlación positiva moderada de la comunicación interpersonal y desempeño laboral.

De la misma forma nos permite realizar la prueba de hipótesis de la hipótesis específica 2, con el 95% de nivel de confianza y un 5% de margen de error, se tiene un valor de significancia de 0,006 menor al 0,05 lo que nos permite rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna; vale decir que la autonomía para la toma de decisiones se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los servidores de la Municipalidad Distrital de Coyllurqui, Provincia de Cotabambas, Apurímac 2017.

Tabla 19: correlación y prueba hipótesis entre motivación y desempeño laboral.

		Desempeño laboral	Motivación laboral
Desempeño laboral	Correlación de Pearson	1	,445**
	Sig. (bilateral)		,002
Motivación laboral	Correlación de Pearson	,445**	1
	Sig. (bilateral)	,002	

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas). b. N por listas=46

Fuente: Encuesta realizada a los 46 trabajadores

La correlación de Pearson entre la motivación laboral y el desempeño laboral es de 0,445 lo que significa una correlación positiva moderada de la motivación laboral y desempeño laboral.

De la misma forma nos permite realizar la prueba de hipótesis de la hipótesis específica 3, con el 95% de nivel de confianza y un 5% de margen de error, se tiene un valor de significancia de 0,002 menor al 0,05 lo que nos permite rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna; vale decir que La motivación laboral se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los servidores de la Municipalidad Distrital de Coyllurqui, Provincia de Cotabambas, Apurímac 2017.

4.6 Discusión de resultados

Tras la obtención y análisis de los resultados presentados en el capítulo anterior, se describen los resultados, se realizan las comparaciones con trabajos afines y teorías desarrolladas.

1. El 37% de los encuestados manifiestan que el clima organizacional es regular, el mismo porcentaje también indican que el desempeño laboral es regular; por otro lado se evidencia que existe una correlación de Pearson de 50,2% entre el clima organizacional y el desempeño laboral. Estos indicadores nos permiten afirmar que el clima organizacional es determinante. (Ivancevich M. J., 2006) Señala que el clima organizacional es el estudio de los comportamientos actitudes y desempeño humano en un entorno organizacional, implica basarse en teorías, métodos y principios extraídos de disciplinas como la psicología, valores, capacidades de aprendizaje y acciones individuales mientras se trabaja en grupos y dentro de la organización en su conjunto, así como analizar el efecto del ambiente externo en la organización en sus recursos humanos, misiones, objetivos y estrategia. (Chiavenato, 2000) Define el desempeño, como las acciones o comportamientos observados en los empleados que son relevantes en el logro de los objetivos de la organización. En efecto, afirma que un buen desempeño laboral es la fortaleza más relevante con la que cuenta una organización.
2. Del mismo modo se obtuvo de las respuestas de los encuestados que el 37% indican que la comunicación interpersonal es regular, también el mismo porcentaje indican que el desempeño laboral es regular; por otro lado se evidencia que existe una correlación de Pearson de 43,1% entre comunicación interpersonal y el desempeño laboral. Estos indicadores nos permiten afirmar que la comunicación interpersonal es determinante para mejorar el desempeño laboral de los servidores. (Socorro, octubre de 2008), comunicar es "llegar a compartir algo de nosotros mismos. Es una cualidad racional y emocional específica del hombre que surge de la necesidad de ponerse en contacto con los demás, intercambiando ideas que adquieren sentido o significación de acuerdo con experiencias previas comunes".

3. Al evaluar la relación de la autonomía para la toma de decisiones y desempeño laboral, los resultados muestran que el 39,1% de los encuestados consideran que la autonomía para la toma de decisiones es regular, del mismo modo el 39,1% indica que el desempeño laboral es regular; este dato está en el mismo sentido con la correlación de Pearson que arroja un valor de 40,1% entre la autonomía para la toma de decisiones y el desempeño laboral de los servidores. (Kant, 2008) La autonomía es el principio por medio del cual la voluntad se hace partícipe de la moralidad, es en virtud de lo cual es posible que ésta (la voluntad racional) formule un imperativo categórico. Cuando la voluntad toma por ley alguna que no está dada por su propia razón práctica sino por un objeto exterior que la determina.

4. La motivación laboral ahora más que nunca de vital importancia, principalmente para obtener un buen desempeño laboral, al respecto se ha obtenido como resultado de la encuesta realizada que el 32,6% indican que la motivación laboral es bajo, así como el desempeño laboral también es bajo; resultado que se corrobora con la correlación de Pearson entre la motivación laboral y el desempeño laboral que arroja un 44,5%. Según Freeman (1996) el proceso de motivación se considera: El proceso de motivación en el área administrativa busca influenciar en la conducta de las personas, con la premisa básica de que es el motor principal para que la gente trabaje en forma más eficiente, e incluye factores que ocasionan, canalizan y sustentan la psicología humana en un sentido particular y comprometida.

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

CONCLUSIONES

1. Existe una correlación de nivel moderado del clima organizacional y el desempeño laboral de los servidores de la Municipalidad Distrital de Coyllurqui, sustentado por el 37% de los servidores encuestados. El clima organizacional beneficia de manera integral en el desempeño laboral más eficaz y eficiente.
2. La comunicación interpersonal tiene una correlación moderada en el desempeño laboral de los servidores de la Municipalidad Distrital de Coyllurqui, sustentada por el 37% de las respuestas de los encuestados que indican que la comunicación interpersonal es regular, del mismo modo se dice que el desempeño laboral también es regular. La comunicación interpersonal repercute en la Municipalidad para conseguir eficacia, eficiencia y mejora continua en todas sus funciones y actividades.
3. La autonomía para la toma de decisiones tuvo una correlación moderada en el desempeño laboral de los servidores de la Municipalidad Distrital de Coyllurqui, sustentado en que el 39,1% indican que la autonomía para la toma de decisiones es regular, del mismo modo se dice que el desempeño laboral también es regular. La autonomía para la toma de decisiones influye en la consecución de sus metas siendo estas más eficaces al momento de desempeñar sus tareas.
4. La motivación laboral tuvo una correlación moderada en el desempeño laboral de los servidores de la Municipalidad Distrital de Coyllurqui, respaldado por el 32,6% de encuestados que indican que la motivación laboral ha sido bajo los mismos indican que el desempeño laboral es bajo. La motivación laboral es un factor importante y determinante para un buen desempeño laboral.

RECOMENDACIONES

1. Se recomienda a la Municipalidad Distrital de Coyllurqui plantear nuevas norma y estructura para mejorar el desempeño laboral. También realizar taller de capacitación sobre el clima organizacional y crear un clima organizacional favorable para mejorar el desempeño laboral.
2. Se recomienda a todos los servidores de la municipalidad Distrital de Coyllurqui participar en talleres, capacitaciones para mejorar el clima organizacional y desempeñar de la mejor manera posible.
3. Se recomienda a los futuros investigadores interesados en este tema ampliar y profundizar la investigación con el nivel experimental, de diseño longitudinal con dos grupos de estudio, el primer grupo de servidores recibirá capacitaciones, talleres de clima organizacional y se implementara instrumentos de desempeño laboral y el segundo grupo no recibirá capacitaciones sobre clima organizacional y no se implementara instrumentos de desempeño laboral. Esto permitirá conocer a profundidad cual importante es el clima organizacional para el buen desempeño laboral.
4. Se recomienda realizar una investigación de clima organizacional interno y externo de la Municipalidad Distrital de Coyllurqui. Es de suma importancia mejorar las relaciones interpersonales entre trabajadores, jefes de áreas, gerente y Alcalde de esa manera lograr que todo los trabajadores puedan identificarse y sentirse orgulloso de su centro de trabajo.

BIBLIOGRAFÍA

- A., J. (2000). responsabilidades en la organizacion. Estados Unidos.
- Alessio., D. (2012). Administracion de las Operaciones Productivas. Mexico: Pearson.
- Antonio, P. (2013). Comunicacion en el
- Bain. (2003). La productividad. Colombia: Mc Graw.
- Barroso, P. (2004). Dimensiones del clima organizacional. Instituto Nacional de Canalizaciones. Venezuela. Caracas.
- Bedoya S, I. (2013). La nueva gestion de personas y el desempeño laboral por competencias. Lima.
- Bittel. (2000). Administracion de personal. Mexico.
- Bittel. (2000). Administracion de personal. Mexico.
- Blum, M., & Naylor, J. (1990). Psicologia Industrial (sus fundamentos teoricos y sociales). Mexico: Trillas.
- Brunet, L. (1989). El clima de trabajo en las organizaciones. Mexico: Trillas.
- Calderon, D. E. (2011). El clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores de Andelas Cia. Ltda. de la Ciudad de Ambato . Ecuador .
- Campbell. (1990). El desempeño refiere al conjunto de conductas esperadas de un empleado. Estados Unidos.
- Chiang, M. y. (2010). Definiciones de Desempeño Laboral. Mexico.
- Chiavenato. (1992). Clima Organizacional. Mexico: Gratsl. html.
- Chiavenato. (2000). Recursos Humanos. colombia: Mc Graw.
- Chiavenato, I. (2001). Administracion de los Recursos Humanos. Mexico: Mc Graw Hill.
- Chiavenato. (1992). Clima Organizacional html. Colombia.
- Chiavenato. (2000). Administracion de recursos humanos. Colombia: Mc Graw Hill.
- Chiavenato. (Noviembre de 2010.). Eficiencia admon-tiempo. Mexico.
- Coontz. (1996). Elementos de administracion. Mexico: McGrau.
- D., R. M. (1999). Entorno Institucional y gestion organizacional. Chile:P y V.
- Da, s. (2008). eficacia. Mexico.
- Daft, R. (2007). Teoria y Diseño Organizacional (Novena ed.). Mexico: Corporacion Santa Fé.
- Davis , K., & Newstron, J. (2001). Comportamiento Organizacional. Mexico: Mc Graw Hill.

- Frazier., G. &. (2005). administracion de produccion y operaciones. Mexico.
- Freeman, S. y. (1996). Administracion. Mexico: prentice-Hal.
- Geografica. (2012). calculo de indices de productividad laboral y de costo unitario de la mano de obra. Mexico.
- Ghiselli. (1998). Administracion de Personal. Mexico.
- Gimenez, G. &. (2007). Manual de recursos humanos. barcelona.
- Goncalves, A. (2000). "Fundamentos del clima organizacional". Sociedad Latinoamericana para la calidad (SLC).
- Heizer & Render, B. (2007). Direccion de la Produccion y de Operaciones. Desiciones estrategicas. Madrid.
- Hellriegel, D., & Woodman, J. (2003). Comportamiento Organizacional (Doceava ed.). Mexico: Internacional Thomson Editores.
- Ivancevich, J. M. (2006). comportamiento organizacional . México: Séptima edición.
- Ivancevich, M. J. (2006). Comportamiento Organizacional. Mexico D.F: McGraw-HILL.
- K, W. (2010). Eficiencia admon-tiempo. Mexico.
- Kant. (2008). joveriana cuadrante. Mexico.
- Kant, I. (2008). Javeriana Cuadrantes Kant. pdf. Florida.
- Kohlberg. (2013). Autonomia, filosofica y psicologica. Mexico.
- Litwin, G., & Stringer, R. (1978). Clima Organizacional. Estados Unidos: Simon & Schuster.
- Luthans, F. (2008). comportamiento organizacional. Mexico.
- Mayory Marron, G. (2006). Capacitacion Empresarial y Desempeño Laboral en el fondo de empleados del Banco de la Nacion- FEBAN. Lima.
- Newstrom, D. K. (1990). Comportamiento Humano en el Trabajo . Mexico : 2 edicion .
- Núñez, M. y. (2010). Desempeño Laboral en organizaciones. Mexico.
- Ojeda Gallindo, R. ((Octubre del 2011)). Propuesta para determinar el clima organizacional y el desempeño laboral. Mexico, Mexico.
- Oscoco Peralta, H. (2014). Gestion de talento humano y su relacion con el desempeño laboral del personal de la Municipalidad Distrital de Andahuaylas-Apurimac. Andahuaylas - Apurimac.
- P., A. (Marzo de 2013). Comunicacion en el trabajo. Mexico.
- Paz, C, & Gonzales, D. (2013). Productividad y competitividad. Mexico.
- Paz, C. &. (23 de agosto de 2013). Productividad y competitividad. Mexico.

- Quispe, S. (2012). Relacion entre la cultura organizacional y el clima organizacional de una empresa ensadora de GLP en la ciudad de Trujillo. Trujillo.
- R, C. (2008). Promo negocios eficacia. Mexico.
- Robbins. (2008). Administracion de recursos humanos. Mexico: Limusa S.A.
- Robbins, S. (2004). Comportamiento Organizacional (Décima ed.). Mexico: Person Pretince Hall.
- Salom. (1994). Clima Organizacional y Direccion Estrategica . España .
- Sampieri, H. (2014). Metodologia de la investigacion. Mexico: Sexta Edicion .
- Schein, E. (1985). Cultura Organizacional. San Francisco: Jossey-Bass.
- Silva, D. (2010). Eficiencia-Tiempo. Mexico.
- Socorro Fonseca, D. M. (Octubre de 2008.). Promo Negocios Comunicacion. Mexico.
- Socorro, F. (octubre de 2008). promo negocios comunicacion. Mexico.
- Stringer, R. (2001). Liderazgo y Clima Organizacional. New Yersey: Pretince-Hall.
- Villavicencio Carranza, M. (Febreo de 2015). Efectos de una intervencion sobre clima y el desempeño laboral. Mexico.
- Wehrich, K. (2004). adm perspectiva global. Mexico: Mc Graw.



ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia

Clima organizacional y desempeño laboral de los servidores de la Municipalidad Distrital de Coyllurqui, Provincia de Cotabambas, Apurímac 2017

PROBLEMA DE INVESTIGACION	OBJETIVO DE INVESTIGACION	HIPÓTESIS DE INVESTIGACION	VARIABLE	DIMENSIONES	METODOLOGIA DE LA INVESTIGACIÓN
<p>GENERAL:</p> <p>¿Cómo se relaciona el clima organizacional con el desempeño laboral de los servidores de la Municipalidad Distrital de Coyllurqui, Provincia de Cotabambas, Apurímac 2017?</p> <p>ESPECIFICOS:</p> <p>¿Cómo se relaciona la comunicación interpersonal con el desempeño laboral de los servidores de la Municipalidad Distrital de Coyllurqui, Provincia de Cotabambas, Apurímac 2017?</p> <p>¿Cómo se relaciona la autonomía para la toma de decisiones con el desempeño laboral de la Municipalidad Distrital de Coyllurqui, Provincia de Cotabambas, Apurímac 2017?</p> <p>¿Cómo se relaciona la motivación laboral con el desempeño laboral de la Municipalidad Distrital de Coyllurqui, Provincia de Cotabambas, Apurímac 2017?</p>	<p>GENERAL:</p> <p>Determinar la relación del clima organizacional con el desempeño laboral de los servidores de la Municipalidad Distrital de Coyllurqui, Provincia de Cotabambas, Apurímac 2017</p> <p>ESPECIFICOS:</p> <p>Describir la relación de la comunicación interpersonal y el desempeño laboral de los servidores de la Municipalidad Distrital de Coyllurqui, Provincia de Cotabambas, Apurímac 2017</p> <p>Identificar la relación de la autonomía para la toma de decisiones con el desempeño laboral de la Municipalidad distrital de Coyllurqui, Provincia de Cotabambas, Apurímac 2017</p> <p>Relación de la motivación laboral con el desempeño laboral de los servidores de la Municipalidad Distrital de Coyllurqui, Provincia de Cotabambas, Apurímac 2017</p>	<p>GENERAL:</p> <p>El clima organizacional se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los servidores de la Municipalidad Distrital de Coyllurqui, Provincia de Cotabambas, Apurímac 2017</p> <p>ESPECIFICOS:</p> <p>La comunicación interpersonal se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los servidores de la Municipalidad Distrital de Coyllurqui, Provincia de Cotabambas, Apurímac 2017</p> <p>La autonomía para la toma de decisiones se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los servidores de la Municipalidad Distrital de Coyllurqui, Provincia de Cotabambas, Apurímac 2017</p> <p>La motivación laboral se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los servidores de la Municipalidad Distrital de Coyllurqui, Provincia de Cotabambas, Apurímac 2017</p>	V1 Clima organizacional	<p>1.1. Comunicación interpersonal</p> <p>1.2. Autonomía para la toma de decisiones</p> <p>1.3. Motivación laboral</p>	<p>TIPO Y NIVEL DE INVESTIGACIÓN</p> <p>La investigación es de tipo aplicada y nivel de estudio Descriptivo correlacional.</p> <p>MÉTODO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN</p> <p>La investigación es de diseño No Experimental tipo transeccionales y el método a utilizarse en el estudio de investigación fue de método científico a nivel deductivo, de enfoque cuantitativo.</p> <p>POBLACIÓN Y MUESTRA</p> <p>Población: 46 servidores encuestados en la Municipalidad de Coyllurqui.</p> <p>TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS</p> <p>INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS</p> <p>Fuentes de información secundaria:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Libros. ▪ Revisión bibliográfica. ▪ Internet, etc. <p>Fuentes de información primaria:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Cuestionario (Encuestas). <p>TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE DATOS para el procesamiento de datos se utilizó:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Tabulación de datos obtenidos. SPSS ▪ Cuadros estadísticos.
			V2 Desempeño laboral	<p>2.1. Productividad laboral</p> <p>2.2. Eficacia laboral</p> <p>2.3. Eficiencia laboral</p>	



Anexo 2: Cuestionario



UNIVERSIDAD NACIONAL MICAELA BASTIDAS DE APURIMAC
FACULTAD DE ADMINISTRACION
 ESCUELA 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 Municipalidad Distrital de Coyllurqui, Provincia de Cotabambas, 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** :
- 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 () d) otras:.....

II. INSTRUCCIONES:

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


Muy bajo	Bajo	Regular	Alto	Muy alto
0	1	2	3	4

N°	DESCRIPCION	0	1	2	3	4
	VARIABLE CLIMA ORGANIZACIONAL					
	Comunicación interpersonal					
1	En su centro de trabajo existen las relaciones interpersonales entre los compañeros de trabajo.					
2	Los canales de comunicación son adecuados para el mejor entendimiento entre los compañeros de trabajo.					
3	En su centro de trabajo existe confianza entre los servidores y directivos de la municipalidad					
4	La unidad de dirección es comunicada por un solo directivo, para el cumplimiento de las funciones de los servidores de la institución.					
	Autonomía para la toma de decisiones					
5	En su centro de trabajo usted toma frecuentemente las decisiones en relación a las funciones y responsabilidades asignadas por los directivos de la municipalidad.					
6	En su centro de trabajo usted asume con responsabilidad las funciones delegadas por los directivos.					




7	Los directivos de la municipalidad establecen con claridad las funciones de los servidores de acuerdo al Reglamento de Organización y Funciones					
8	El Reglamento Interno del Trabajador municipal establece los horarios de ingreso y salida de acuerdo al régimen laboral vigente.					
Motivación laboral						
9	El empleador cumple con todas las obligaciones sociales ante los empleados de la municipalidad.					
10	Usted se siente realizado cuando cumple sus funciones en un ambiente amigable que le genera la municipalidad.					
11	La entidad empleadora le reconoce a los servidores por sus logros obtenidos en su centro de trabajo.					
12	Los empleadores de la municipalidad le generan un ambiente físico y armónico adecuado para el desempeño de las funciones de los empleados.					
13	La remuneración mensual que percibe por sus servicios públicos es de acuerdo al grupo ocupacional y nivel profesional.					
14	La remuneración mensual percibida le satisface sus necesidades internas y externas de su familia.					
15	El empleador promueve concursos internos para el ascenso de nivel y grupos ocupacionales de los servidores municipales.					
16	El empleador promueve la capacitación a los servidores de acuerdo a las funciones que vienen asumiendo en su centro de trabajo.					
VARIABLE DESEMPEÑO LABORAL						
productividad laboral						
17	Usted cumple eficientemente sus funciones dentro de los plazos establecidos por los directivos de la municipalidad.					
18	Usted coopera al logro de las metas establecidas por la institución municipal.					
19	El empleador exige el rendimiento laboral a los servidores municipales bajo condiciones adecuadas.					
20	El ambiente físico de su centro de trabajo es cómodo y le permite desarrollar sus funciones con más entusiasmo.					
Eficacia						
21	El empleador brinda facilidades para alcanzar las metas de la institución a corto, mediano y largo plazo.					
22	Usted dispuso de recursos económicos propios para especializarse en su puesto y ser competitivo en el logro de las metas institucionales.					
23	El nivel de conocimiento técnico adquirido le permite lograr las tareas en su puesto de trabajo.					
24	Considera usted a la experiencia como factor clave para el logro de las metas institucionales de la municipalidad.					
Eficiencia laboral						
25	La responsabilidad del servidor municipal es factor primordial para cumplir las tareas oportunamente de la institución.					
26	Usted en su centro de trabajo optimiza los recursos escasos de la institución para lograr las metas.					
27	Usted considera a la conducta de liderazgo como factor clave para lograr las metas de la institución.					
28	Usted se adapta fácilmente a las políticas administrativas de la municipalidad.					

Anexo 3: Validación de cuestionario



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: **Dr. Clemente Marín Castillo**

1.2. DEL AUTOR DE INVESTIGACIÓN
Proyecto de Investigación: **“Clima organizacional y desempeño laboral de los servidores de la Municipalidad Distrital de Coyllurqui, Provincia de Cotabambas, Apurímac, 2017”**
Responsable/s: **Edgar Coaquira Quispe**

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%)	Bueno (41-60%)	Muy Bueno (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	Alcanza 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	METODOLOGIA	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

Abancay,de..... del 2017

Firma y sello del experto:
DNI: 24383847
Telefono:

Clemente Marín Castillo



VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. INFORMACIÓN GENERAL

1.1. DEL (LOS) EXPERTOS

Apellidos y Nombres: Dr. Wilson J. Mollocondo Flores

1.2. DEL AUTOR DE INVESTIGACIÓN

Proyecto de Investigación: "Clima organizacional y desempeño laboral de los servidores de la Municipalidad Distrital de Coyllurqui, Provincia de Cotabambas, Apurímac, 2017"

Responsable/s: Edgar Coaquira Quispe

Instrumento:

Cuestionario() 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%)	Bueno (41-60%)	Muy Bueno (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	METODOLOGIA	Responde al propósito del problema				80%	
10	OPORTUNIDAD	Instrumento adecuado y oportuno					85%
TOTAL			-	-	-	80%	85%

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 Titulos – 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
EXPERTE

Abancay,de..... del 2017

Firma y sello del experto:

DNI: 01322422

Telefono: 943229806



VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. INFORMACIÓN GENERAL
1.1. DEL (LOS) EXPERTOS

Apellidos y Nombres: Mgt. Elio Nolasco Carbajal

1.2. DEL AUTOR DE INVESTIGACIÓN

Proyecto de Investigación: "Clima organizacional y desempeño laboral de los servidores de la Municipalidad Distrital de Coyllurqui, Provincia de Cotabambas, Apurímac, 2017"

Responsable/s: Edgar Coaquira Quispe

Instrumento:

Cuestionario (X) 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%)	Bueno (41-60%)	Muy Bueno (61-80%)	Excelente (81-100%)
1	CLARIDAD	Formulación con lenguaje apropiado				78%	
2	OBJETIVIDAD	Se expresa en conductas observables					84%
3	ACTUALIDAD	Acorde al avance de la ciencia y tecnología				78%	
4	ORGANIZACIÓN	Muestra una organización lógica					84%
5	SUFICIENCIA	Alcanza los aspectos en cantidad y calidad				78%	
6	INTENCIONALIDAD	Apropiado para valorar aspectos de las estrategias					84%
7	CONSISTENCIA	Sustenta aspectos teóricos científicos				78%	
8	COHERENCIA	Entre dimensiones, indicadores e índices					84%
9	METODOLOGIA	Responde al propósito del problema				78%	
10	OPORTUNIDAD	Instrumento adecuado y oportuno					84%
TOTAL						78%	84%

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

Elio Nolasco Carbajal
MICAELA BASTIDAS DE APURÍMAC
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN
Elio Nolasco Carbajal
DNI: 977137524
Telefono: 97713 75 24

Abancay,de..... del 2017

Anexo 4: Fotos



