



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE DOCTORADO EN GESTIÓN
PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD**

Clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral del personal de seguridad ciudadana en la Municipalidad de Lurín 2020.

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad

AUTOR:

Quispe Quispe, Andrés Avelino (ORCID: 0000-0003-2653-3094)

ASESOR:

Dr. Ramírez Ríos, Alejandro (ORCID: 0000-0003-0976-4974)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

LIMA - PERÚ

2021

Dedicatoria

Dedico este trabajo de grado:

A mis queridos padres Félix y Ceferina, por ser mis guías y ejemplos de progreso.

A mi amada esposa Roberta, por su permanente apoyo y comprensión.

A mis adorados hijos Giancarlo, Natalí, Mónica, Gino y Pierre, mis nietos, Thiago e Ignacio, por ser ellos fuente de inspiración para mi desarrollo profesional.

Agradecimiento

A Dios todopoderoso por darme sabiduría y fortalezas. A mi asesor de tesis, el Dr. Alejandro Ramírez Ríos por sus conocimientos para el presente trabajo. Al Dr. Javier Rolando Vidal Soldevilla, por las valiosas contribuciones al presente trabajo. A los excelentes profesores del programa de doctorado. A todas aquellas personas, que de alguna u otra manera me brindaron su colaboración y apoyo para la culminación del presente trabajo. A mis padres, mi esposa e hijos por su apoyo y comprensión.

Índice de contenidos

	Pág.
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Resumen	vi
Abstract	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	21
3.1. Tipo y diseño de investigación	21
3.2. Variables y operacionalización	21
3.3. Población (criterios de selección), muestra, muestreo, unidad de análisis	22
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	23
3.5. Procedimientos	23
3.6. Método de análisis de datos	24
3.7. Aspectos éticos	24
IV. RESULTADOS	25
V. DISCUSIÓN	38
VI. CONCLUSIONES	46
VII. RECOMENDACIONES	47
VIII. PROPUESTA	48
REFERENCIAS	50
ANEXOS	63

Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1 - Tabla cruzada de clima organizacional y desempeño laboral.	25
Tabla 2 - Tabla cruzada de condiciones laborales y desempeño laboral.	25
Tabla 3 - Tabla cruzada de compromiso y desempeño laboral.	26
Tabla 4 - Tabla cruzada de convivencia y desempeño laboral.	27
Tabla 5 - Tabla cruzada de comunicación y desempeño laboral.	27
Tabla 6 - Tabla cruzada de Participación y desempeño laboral.	28
Tabla 7 - Información de ajuste del modelo para hipótesis general.	29
Tabla 8 - Pseudo R cuadrado de la hipótesis general.	29
Tabla 9 - Estimaciones de parámetro para la hipótesis general.	29
Tabla 10 - Información de ajuste del modelo para hipótesis específica 1.	30
Tabla 11 - Pseudo R cuadrado de la hipótesis específica 1.	30
Tabla 12 - Estimaciones de parámetro para la hipótesis específica 1.	31
Tabla 13 - Información de ajuste del modelo para hipótesis específica 2.	31
Tabla 14 - Pseudo R cuadrado de la hipótesis específica 2.	32
Tabla 15 - Estimaciones de parámetro para la hipótesis específica 2.	32
Tabla 16 - Información de ajuste del modelo para hipótesis específica 3.	33
Tabla 17 - Pseudo R cuadrado de la hipótesis específica 3.	33
Tabla 18 - Estimaciones de parámetro para la hipótesis específica 3.	34
Tabla 19 - Información de ajuste del modelo para hipótesis específica 4.	34
Tabla 20 - Pseudo R cuadrado de la hipótesis específica 4.	35
Tabla 21 - Estimaciones de parámetro para la hipótesis específica 4.	35
Tabla 22 - Información de ajuste del modelo para hipótesis específica 5.	36
Tabla 23 - Pseudo R cuadrado de la hipótesis específica 4.	36
Tabla 24 - Estimaciones de parámetro para la hipótesis específica 5.	37

Resumen

En la presente investigación el objetivo fue determinar la incidencia del clima organizacional en el desempeño laboral del personal de seguridad ciudadana en la Municipalidad de Lurín 2020, bajo un enfoque cuantitativo, de tipo aplicado y con diseño no experimental, descriptivo, explicativo y transversal. La población estuvo conformada por 278 trabajadores, la muestra de 162, modelo probabilístico. La técnica utilizada fue la encuesta con su instrumento cuestionario de escala Likert con 5 opciones, validado a través de juicio expertos, se determinó la confiabilidad mediante el coeficiente de Alfa de Cronbach de 0,715. Se empleó la prueba de regresión logística ordinal, los resultados descriptivos determinaron que en 32,7% de trabajadores el clima organizacional y desempeño laboral es alto; en 9,3% es moderado y regular, en 14,8% es bajo. Los resultados inferenciales de la hipótesis general, según los valores Pseudo R cuadrado el coeficiente de Nagelkerke indica que un 6,2% incide en la variable dependiente, a su vez el valor p significativo es menor a 0,05, teniendo un coeficiente de Wald superior a 4,00, se rechaza la hipótesis nula y aceptándose la hipótesis alternativa. Por lo que, el clima organizacional incide significativamente en el desempeño laboral.

Palabras claves: compromiso, comunicación, participación, personal de seguridad ciudadana.

Abstract

In this research, the objective was to determine the impact of the organizational climate on the work performance of citizen security personnel in the Municipality of Lurín 2020, under a quantitative approach, of an applied type and with a non-experimental, descriptive, explanatory and cross-sectional design. The population consisted of 278 workers, the sample of 162, probabilistic model. The technique used was the survey with its Likert scale questionnaire instrument with 5 options, validated through expert judgment, the reliability was determined using the Cronbach's Alpha coefficient of 0.715. The ordinal logistic regression test was used, the descriptive results determined that in 32.7% of workers the organizational climate and work performance is high; in 9.3% it is moderate and regular, in 14.8% it is low. The inferential results of the general hypothesis, according to the Pseudo R squared values, the Nagelkerke coefficient indicates that 6.2% affects the dependent variable, in turn the significant p-value is less than 0.05, having a Wald coefficient greater than 4.00, the null hypothesis is rejected and the alternative hypothesis accepted. Therefore, the organizational climate has a significant impact on job performance.

Keywords: commitment, communication, participation, citizen security personnel.

I. INTRODUCCIÓN

A nivel mundial, según Victoria (2012), indicó que Hay Group Insighten, concluyó que, más del 33.3% de los trabajadores se mostraron renuentes e incapaces de entregar algo más (compromiso) a su institución; la lealtad se ubicó en 57%, mostrándose una tendencia baja en los últimos cinco años. Por su parte, la OIT y Eurofound (2019), indicó que, la calidad del trabajo es un problema. En calidad del tiempo, los países donde los trabajadores laboraron más de 48 horas a la semana son: China y la República de Corea con más del 40 % y Turquía con la cifra elevada casi el 60%. Entorno social, el 12 % sufrió insultos, conductas humillantes, intimidaciones. Los menos educados tuvieron poco acceso a oportunidades para crecer y desarrollar sus competencias. Los trabajadores que aprenden cosas nuevas en el trabajo, registraron porcentajes inferiores en China 55%, Turquía 57% y Corea 32%. Perspectivas de futuro, la inseguridad laboral fue preocupante, uno de seis trabajadores en la Unión Europea y uno de diez en los Estados Unidos de América, con temores de perder su trabajo.

A nivel de América, la OIT (2018), consideró problemas estructurales porque muchas instituciones públicas carecen de las capacidades técnicas, operativas y políticas para llevar adelante sus objetivos, restándoles eficacia a las entidades y la ciudadanía no recibe los servicios públicos de calidad esperado. Atraviesan una época de crecimiento económico y social con serios problemas de respeto y aplicación de los derechos laborales hacia los trabajadores. Según Ascendo (2016), determinó que, en 2014 el resultado global fue 78,90%, en 2015 fue 76,65%, siendo de preocupación la sensación del entorno laboral del lado de los trabajadores. Los países con menor calificación general en su clima organizacional, fueron: Perú (69.76%) el más bajo, seguido por Chile (70.65%) y Costa Rica (73.22%). Las dimensiones capacidad de aprendizaje (73.62%), compromiso (72.85%) y optimización de la fuerza de trabajo (72.61%) fueron las más bajas. El desempeño laboral fue el peor calificado, los resultados globales de 66,47%.

A nivel de Perú, Deloitte Perú (2020), en la investigación del clima laboral, reveló que, 86% de las empresas consideraron el bienestar de los trabajadores, por ello, han dirigido sus planes al bienestar físico y psíquico del personal. El otro resultado, fue que el 100% consideró el bienestar como la obligación institucional, empero, un 53% no evalúa dicha variable. Asimismo, el 89%, explicó que, el sentido

de propiedad propulsa la labor institucional, y, un 28% expuso estar preparada para esta orientación. Así también, un 84%, sostuvieron que, preparar al personal es valioso para su logro, pero solo el 21% admitió estar preparada para ello.

A nivel local, la entidad, el Plan Estratégico Institucional - PEI (2019 - 2022), consideró desarrollar acciones estratégicas sobre capacidades fortalecidas del personal, sin embargo, en el año 2019 no se alcanzó la meta trazada por no superar el 50%. El Plan Operativo Institucional POI - 2020, no consideró a nivel entidad, ninguna acción para fortalecer capacidades del personal; en acciones de seguridad ciudadana se programó realizar capacitaciones al personal, pero en la evaluación anual, no se realizó ninguna acción. El Plan de Acción Distrital de Seguridad Ciudadana 2020, consideró formar y capacitar al personal en centros especializados, empero, durante ese periodo fiscal tampoco se ejecutó. Según, la Resolución Ministerial N° 772-2019-IN, el personal debe ser capacitado de forma permanente y previo entrenamiento que admita cumplir eficientemente su trabajo y mejorar su desempeño laboral, pero no se da en la entidad.

Se formuló el problema general: ¿cómo incide el clima organizacional en el desempeño laboral del personal de seguridad ciudadana de la Municipalidad de Lurín 2020?; asimismo, se formuló los problemas específicos siguientes: ¿cómo incide las condiciones laborales en el desempeño laboral del personal de seguridad ciudadana de la Municipalidad de Lurín 2020?, ¿cómo incide el compromiso en el desempeño laboral del personal de seguridad ciudadana de la Municipalidad de Lurín 2020?, ¿cómo incide la convivencia en el desempeño laboral del personal de seguridad ciudadana de la Municipalidad de Lurín 2020?, ¿cómo incide la comunicación en el desempeño laboral del personal de seguridad ciudadana de la Municipalidad de Lurín 2020? y ¿cómo incide la participación en el desempeño laboral del personal de seguridad ciudadana de la Municipalidad de Lurín 2020?.

La justificación del presente estudio se realiza para conocer cuáles son las causas del clima organizacional que alteran el desempeño laboral, debido a problemas de desatención de desempeño del trabajador; además, porque permitirá conocer la opinión sobre la organización de la entidad y de la percepción de las variables a estudiar. Es teórica, porque se convertirá como un aporte que se podrán adaptar y desarrollar estudios similares en otras áreas de la entidad o en otras instituciones. Es práctica, porque con los resultados se podrá contribuir al diseño y

adoptar acciones correctivas, para mejorar el desempeño. Es metodológica, porque los procedimientos y métodos, los instrumentos y técnicas empleados en este estudio confirman su confiabilidad y validez, los que podrían usarse en futuras investigaciones. Es social, porque coadyuvará en la gestión de la entidad y, por ende, redundará en el servicio que se brinda a la población, es decir, servicios de calidad a la ciudadanía.

El objetivo general fue: determinar la incidencia del clima organizacional en el desempeño laboral del personal de seguridad ciudadana de la Municipalidad de Lurín 2020; también se precisaron los objetivos específicos siguientes: determinar la incidencia de las condiciones laborales en el desempeño laboral del personal de seguridad ciudadana de la Municipalidad de Lurín 2020, determinar la incidencia del compromiso en el desempeño laboral del personal de seguridad ciudadana de la Municipalidad de Lurín 2020, determinar la incidencia de la convivencia en el desempeño laboral del personal de seguridad ciudadana de la Municipalidad de Lurín 2020, determinar la incidencia de la comunicación en el desempeño laboral del personal de seguridad ciudadana de la Municipalidad de Lurín 2020 y determinar la incidencia de la participación en el desempeño laboral del personal de seguridad ciudadana de la Municipalidad de Lurín 2020.

La hipótesis general que se formuló fue: el clima organizacional incide significativamente en el desempeño laboral del personal de seguridad ciudadana de la Municipalidad de Lurín 2020. Las hipótesis específicas fueron las siguientes: las condiciones laborales inciden significativamente en el desempeño laboral del personal de seguridad ciudadana de la Municipalidad de Lurín 2020, el compromiso incide significativamente en el desempeño laboral del personal de seguridad ciudadana de la Municipalidad de Lurín 2020, la convivencia incide significativamente en el desempeño laboral del personal de seguridad ciudadana de la Municipalidad de Lurín 2020, la comunicación incide significativamente en el desempeño laboral del personal de seguridad ciudadana de la Municipalidad de Lurín 2020 y la participación incide significativamente en el desempeño laboral del personal de seguridad ciudadana de la Municipalidad de Lurín 2020.

II. MARCO TEÓRICO

En relación a los estudios anteriores examinados del ámbito nacional, según, Torres y Zegarra (2015), concluyeron el 56,39 % tienen buena apreciación sobre las condiciones laborales y el 37,07% tienen una percepción regular, determinando que existe una correlación directa, fuerte y una significatividad del clima organizacional y desempeño laboral, estableciendo que, un buen clima mejora el desempeño del trabajador. Se tiene a Ramírez y Zavaleta (2018) donde señalaron que, los resultados revelaron una relación significativa, de las variables examinadas, la prueba estadística de Spearman arrojó 0,7828 un nivel de significancia, entre las cuales tenemos, la inteligencia emocional, calidad de servicios, productividad, conocimiento y toma de decisiones de personal, mejor dicho, mayor relevancia de la primera variable, mejoran las dimensiones del desempeño laboral.

Urbano (2018), concluyó que, en el examen estadístico de Chi-cuadrado y a través de tablas de contingencia o tabulaciones cruzadas, se consiguió que de manera global la dimensión del ambiente laboral, el 54% de trabajadores consideraron el clima organizacional como acogedor, del mismo modo, dicha dimensión en relación a la infraestructura y tecnología, reflejó que 8% estimó el ambiente como muy favorable. En cuanto al desempeño laboral, 38% lo determina como excelente. Aplicando la prueba de Chi-cuadrado arrojó un valor teórico que resultó ser menor al valor calculado se rechazó la hipótesis nula, aceptándose la hipótesis alternativa, determinó un buen clima organizacional mejora el desempeño laboral del trabajador.

Por su parte, Jara et al. (2018), indicaron que, según los resultados estadísticos y la prueba de hipótesis general, administración de recursos humanos incide en la mejora del empleo público y desempeño laboral del personal, la prueba de verosimilitud de ambas variables fue de significancia y la información de ajuste de modelo, ambos son correctos; y el índice de Nagelkerke tuvo incidencia de 44,4% sobre la variable de mejora de la actividad pública y 28,4% del desempeño laboral. Carranza (2019), indicó que, el 58% de los trabajadores de la entidad, manifestaron que el nivel de convivencia es medio y el 42% dijeron que el nivel de comunicación es bajo; deduciéndose que el nivel de convivencia laboral es bajo.

Según, Castillo et al. (2019), en estudio realizado a una entidad pública determinaron que, en la posición de liderazgo del gerente fue nivel medio de 50% y el clima organizacional del trabajador fue un nivel 68,2%. Y, el coeficiente de Spearman fue significativa de las variables clima organizacional y liderazgo transaccional y transformacional. Pajares (2020), refirió que, los resultados de la comunicación fue el 42% y de las condiciones laborales fue 42%, encontrándose en nivel medio. Según el análisis de la correlación de Spearman, señaló que el P-valor = $0,000 < 0.05$, siendo significativo al 95% de seguridad estadística $\rho = - ,417$, por lo que, existió una relación inversamente proporcional entre Síndrome de Burnout y Clima Laboral.

Estrada y Mamani (2020), mostraron que, el coeficiente rho de Spearman de las variables compromiso organizacional y desempeño fue 0,724 con un p-valor menor al nivel de significancia ($p=0,000<0,05$). Concluyeron que existió correlación positiva significativa de las variables. Es decir, a más compromiso más será su desempeño.

En referencia a trabajos previos verificados el contexto internacional, Por su parte, Teanga et al. (2014), de los resultados obtuvieron un coeficiente de correlación igual a (0,713), determinaron que hubo relación positiva alta de dichas variables relacionadas. concluyó que, hipótesis correlacional 1, es válida, según el análisis estadístico inferencial, existió fuerte correlación directa de desempeño y motivación; es decir que, a medida que sube la motivación percibida por los empleados públicos también sube su nivel de desempeño. Pablos (2016), señaló que, según el análisis de la correlación de Spearman, señaló que el P-valor = $0,607 > 0.05$, aceptó la hipótesis nula y por el análisis $\rho = ,035$, indicó existe correlación, y que el grado de participación del trabajador está relacionada con la capacidad del responsable del área, debiendo generar una relación de confianza y crear equipo de trabajo del personal.

Según Pedraza (2018), explicó que, la satisfacción laboral, de los cuales la dimensión de identidad (coeficiente 0.43), es el que más contribuye a la satisfacción intrínseca, la dimensión de apoyo (coeficiente 0.40), es el que más contribuye a la satisfacción extrínseca y que el factor de identidad (coeficiente 0.42), es el que más contribuye a la satisfacción general. Por su lado, Vera y Suárez (2018), en aplicación de la prueba estadística chi-cuadrado, comprobaron que p es bajo en

relación al nivel de significancia de 5%, con ello, se rechaza la hipótesis nula, admitiéndose la suposición alternativa, en conclusión, el clima organizacional influye significativamente en el desempeño laboral de los trabajadores.

También Ortiz et al. (2019), en un estudio correlacional señalaron que tienen relaciones significativas todas al 0.01 bilateral, dimensión de productividad laboral como eficacia y efectividad, se correlacionan medianamente con el ambiente físico, estructura organizacional y personales, los últimos corresponden al clima organizacional. Según Guerrero et al. (2019), concluyeron que, dimensión autoritario - explotador y desempeño laboral, tuvo relación positiva moderada; dimensión autoritario - paternalista y desempeño laboral, tuvo relación negativa baja; la dimensión participativa - consultiva y desempeño laboral, tuvo relación positiva moderada. La dimensión participativa - en grupo y desempeño laboral, tuvo relación positiva alta.

Según Gonzáles y Morales (2020), precisaron que, los resultados demostraron correlación del clima organizacional y desempeño laboral es directa, fuerte y significativa. Con ello, explicó que cuando crece el clima organizacional en las entidades, aumenta también el desempeño laboral de los servidores del Estado. Cuenca y López (2020), expresaron que, el compromiso de los trabajadores se encuentra en la identificación con los valores institucionales, con una correlación moderada de 0,441 del cumplimiento de objetivos organizacionales, en otras palabras, si los trabajadores no están identificados será difícil que cumplan los resultados de la entidad.

Quezada et al. (2020), manifestaron que, de los resultados el 100% del personal concordaron que es importante la comunicación en la entidad; pero el 67,9% indicaron que no existe una buena comunicación, debido a que los canales internos de comunicación no son adecuados; el 97,4% manifestaron que debe mejorar la comunicación. Barrios et al. (2020), indicaron que, el resultado entre la variable y la dimensión convivencia estudiada, fue una correlación positiva, de los cuales el 52,69% afirmaron estar de acuerdo y el 9,68% que no están de acuerdo y el 21,51%, manifestaron estar indiferente.

La teoría general en el que se sustenta la presente investigación es en Lewin et al. (1939), fueron los primeros en introducir la palabra "clima" como nexo entre

las personas y los ambientes. Según sean las conductas de los líderes, el grupo se comportará de modo distinto creándose diferentes climas.

La teoría de la variable Clima organizacional, en el que se sustenta la presente investigación es en Gellerman (1960), definiendo el clima organizacional como “carácter” o “personalidad” de la entidad. Las tácticas y metas de las personas mediante las cuales se muestran sus posturas que se deben tener en cuenta como categóricos del clima. Brunet (1987), el clima organizacional significa forma de particularidades de la entidad, tal como características personales de una persona que logran formar su carácter. Es claro que el clima organizacional incide en la conducta de una persona en el centro laboral (p. 12).

Asimismo, Gonçalves (1997), lo definió como una manifestación interviniente de los componentes de la institución y los factores motivacionales se vuelven en una actitud que tiene efectos en la entidad (rotación, productividad, satisfacción, etc.). Silva (1992), este autor señala que se debe tener en cuenta todo el ámbito institucional, inclusive lo externo, en que no serían sólo las impresiones de los trabajadores, sino también la estructura orgánica, los procesos y prácticas organizacionales mediante las cuales resultan unos sucesos o situaciones que dan inicio a un tipo de clima u otro, así como las interrelaciones de los trabajadores entre ellos y con el ámbito institucional.

Kaushik (2007), indicó que el clima organizacional se conceptualizó de manera separada por cada uno de estos ámbitos debiendo hacerse la diferenciación entre atributos organizacionales e individuales. García (2009), lo definió como la identificación de las formas que crean los trabajadores que integran la entidad y que inciden en su conducta, que hace indispensable para su investigación, la atención de factores físicos y de personal, donde prevalece la sensación del trabajador en el contexto organizativo.

Orbegoso (2010), se refirió a las sensaciones participadas por los integrantes de una institución con relación a la labor, el lugar presencial en que se da, el contacto entre los trabajadores en torno a él y las diferentes reglas oficiales que alteran dicha labor. El clima, en este aspecto, debe ser interpretado como el conjunto de percepciones que los integrantes de la entidad tienen de su experticia y con la estructura organizativa institucional. Según, Chiavenato (2011), alude el entorno existente de los integrantes de la institución. Está rigurosamente unido al

nivel de motivación de los servidores y señala de forma concreta características motivacionales del entorno institucional. Por tanto, es beneficioso porque provee el agrado de las necesidades personales y eleva la ética de los integrantes, es perjudicial cuando no se satisface esas necesidades” (p. 86).

Según Del Toro et al. (2011), dichos autores refirieron que, es como un conjunto de características que explican la institución y que la diferencian de otras instituciones; son de duración relativa en el periodo e inciden en la actitud de los trabajadores de la entidad. Según Segredo (2013), precisó que, un factor significativo está dado por el grupo de sensaciones, influenciadas por factores externos e internos, de los integrantes de la entidad en cuanto a cómo se desarrollan las actividades al interior de la organización para dar atención a los objetivos diseñados para la institución. Los componentes y la estructura organizativa dan motivo a un definido clima, conforme a las apreciaciones de los integrantes, este clima proveniente incita determinadas conductas en los trabajadores y estos comportamientos afectan en el manejo de la institución.

Por su parte, Louffat (2013), precisa que, es la identificación del grado de satisfacción del trabajador según los diferentes componentes del proceso de administración y gestión del recurso humano, así como, en función de la institución al cual presta servicios (p. 240). Por su lado, Serrano y Portalanza (2014), indicaron que, tiene distintas formas, que son observadas indirecta o directamente por los servidores de una entidad, ya que cada trabajador ve de distinta forma el medio en el cual labora. Por lo que, es la opinión personal de la sensación de directores y servidores se forman de la organización donde laboran.

Según Bernal et al. (2014), refirieron que es propiciar la mejora continua del espacio laboral en todas las entidades, siendo uno de los elementos importantes en la secuencia de las actividades en la organización y los aspectos motivacionales de los trabajadores. Lo cual se sustenta fundamentalmente en lograr resultados que coadyuven a aplicar programas integrales para optimizar los ambientes laborales, la calidad de vida individual y grado de intervención de los trabajadores hacia el triunfo en las instituciones públicas y privadas.

Según Vergara (2015), los trabajadores responden a las condiciones de trabajo, procesos, resultados e interacciones justas, portándose de tal modo que favorece a la entidad y a los demás trabajadores (p. 136). Iljins et al. (2015),

señalaron que, el clima organizacional es como un constructo pluridimensional que comprende una extensa variedad de valoraciones individuales del ambiente laboral. Sánchez et al. (2015), señalaron que, es una pertenencia del ambiente institucional definida por sus integrantes. En este contexto, se suscita como fruto de consecuencias subjetivas vistos de la organización formal, del modo no formal de los gestores y componentes institucionales. Estos elementos, impactarían en las actitudes, motivación y valores del personal de la entidad.

Uribe (2015), esta variable está referida a las especificaciones personales dentro del marco social de la entidad del cual son parte los servidores. Entonces, el clima organizacional corresponde a las impresiones que se comparten en aspectos tales como políticas, prácticas y procedimientos establecidos en la entidad, es decir, los formales e informales. También es el conjunto de cualidades observados de una entidad y/o sus subsistemas, o ambos, que pueden ser dirigidos de tal manera que las mismas sean afines con sus integrantes o el entorno (p. 39, 40). Louffat (2016), también señala, es el conjunto de cualidades que concurren en todo entorno laboral, y que son observadas por los servidores y asumidos como factor de incidencia en su conducta. También es el conjunto de impresiones que tienen todos los integrantes de una entidad respecto a su ambiente de trabajo. Principalmente son sensaciones que se relacionan a cómo los trata la entidad y qué les brinda como colaboradores (p. 279).

Por su parte, Rodríguez (2016), indicó que, se concibe como el entorno en el cual los servidores desarrollan sus labores, pudiendo presentarse diversos problemas en la entidad por contar con un clima organizacional negativa, que puede generar dificultades en: ausencias de personal, retraso en los procesos, resultados no acordes a los previamente señalados entre otros factores, razón por la cual debe hacerse frente a esa adversa situación. Gaunya (2016), señaló que, el problema de gestión que afronta la entidad en la actualidad es la indagación de un ambiente de trabajo flexible y creativo que promueva la satisfacción laboral y la innovación. Pedraza y Bernal (2018), indicaron, se trata de una variable definida a partir de las impresiones que el personal se forma de las características de la entidad, lo cual tiende a ejercer incidencia en la conducta de los trabajadores. Ello, resulta de mucho interés en la gestión del potencial humano, debido a que, los objetivos de la

entidad no se obtienen sin un sólido compromiso emocional y de satisfacción de parte del trabajador.

Ramos et al. (2019), definieron como uno de los más importantes, permite un acercamiento leal y específico a las impresiones que el personal tiene sobre la entidad a la cual están adscritas y acerca de diversos contextos de la ocupación. Estas impresiones sobre diferentes cualidades del escenario laboral son un elemento primordial, no solo para poner en práctica las políticas de personal, asimismo, también para la gestión estratégica de la entidad. Asimismo, Iglesias et al. (2019), sobre dicha variable manifestaron que, pasó a disponer de un espacio como parte de los componentes que fijan el buen desempeño de las instituciones laborales, dando importancia a las interacciones de las personas con prioridad en los trabajadores y en sus sensaciones.

En la teoría de las dimensiones, según Vergara (2015), las condiciones laborales indica que, la entidad se asegure de que este cumplimiento sea conocido y entendido por los trabajadores, evitando que por desconocimiento o confusión tengan la percepción de la entidad no cumple a cabalidad con la legalidad vigente (p. 138). Songstad et al. (2011), expresaron que las condiciones laborales son trascendentales para la motivación del personal y para la calidad de atención a la ciudadanía. Indicaron, además que la condición de trabajo es la composición de la compensación, incentivos no económicos y el lugar de trabajo seguro. Según Martínez et al. (2013), las condiciones laborales representan un factor saliente del entorno de trabajo donde se involucran temas políticos, económicos, sociales, ergonómicos, tecnológicos, entre otros factores, conllevando gran relevancia por el valioso consenso en torno a las dimensiones básicas relacionadas con el ambiente social y físico, a la entidad, características de las labores, a la seguridad y salud de los servidores.

Según Jiménez y Jiménez (2016), indicaron que las condiciones laborales sean ambientales y físicas son conexas con las expresiones psicológicas del servidor y se muestran en función de las necesidades principales del servidor, íntimamente vinculadas a las condiciones en que se desempeña el personal; además, la relación que tiene un personal con las condiciones laborales en la institución tiene el amparo en las normas laborales que rigen en los países. Según Sánchez y García (2017), señalaron que las condiciones laborales son el estado

del ambiente de trabajo, mejor dicho, pautas y normas que deben guiar la labor para que posea la adecuada protección de seguridad del servidor, como para la salud. Cherniak et al. (2020), la evaluación de las condiciones laborales se reduce a la identificación de factores peligrosos relacionados con el trabajo y con la entidad, el grado cuantificable de los riesgos relacionados con el trabajo, es predecir y minimizar con exactitud los factores inseguros.

Ramírez y Domínguez (2012) refirieron que, el compromiso, se manifiesta por el afán de los trabajadores de permanecer y seguir en la institución por un motivo sentimental; o por las políticas, normas y procedimientos que exigen a continuar a los trabajadores en la entidad o de efectuar un esfuerzo complementario; o algunos consideran los beneficios brindados por otras entidades cotejándolas con las otorgadas por la entidad y definen su decisión por el mismo. Según Serrano y Portalanza (2014), manifestaron que esta dimensión es el sentido de vanidad de los trabajadores de pertenencia a la institución y su nivel de compromiso para con los objetivos institucionales.

Dwivedi & Kaushik (2014), precisaron que, es el proceso mediante el cual las metas de la entidad y los del individuo se convierten cada vez más interrelacionado, asimismo, es un valor variable cultural de comportamiento en el ambiente organizacional. OIT (2014), El compromiso es una forma de cómo las entidades pueden determinar dar un paso más de la obligación laboral hacia las buenas prácticas de recursos humanos. Esta praxis extiende las exigencias legales al incluir programas, políticas o iniciativas que optimizan los ambientes laborales o el clima organizacional.

Cuesta et al. (2018), el compromiso adquirido, claro está que no es sólo la indagación del máximo desempeño, sino que a través de una correspondencia recíproca trabajador-institución, indicado por la “confianza mutua”, buscan complacer verdaderos intereses de los trabajadores, esto es, está además el lado humano, del progreso de la persona, expreso en el incremento de autoestima, de intervención psicológica y decencia. Y sobresale la “mutua motivación” en ese pluridimensional constructo denominado “compromiso”. Rehmani et al. (2020), el compromiso de los trabajadores se refiere al hecho de que el personal requiere de la motivación necesaria para mostrar esfuerzos discrecionales. Este factor suele estar vinculado con prácticas como la compensación, incentivos para trabajadores,

gestión del desempeño y seguridad laboral. Abun et al. (2021), expresaron que, la persona comprometida con su conocimiento, su presencia física y emocionalmente, los trabajadores están conectados psicológicamente con el trabajo.

Bar (2004), la convivencia implica la personalización de los miembros del otro grupo, que es, viéndolos como individuos humanos con necesidades, aspiraciones y metas. Pareja y Pedrosa (2013), precisaron que la convivencia es promover la motivación, aumentar las buenas relaciones interpersonales y perfeccionar el aprendizaje, además, fomenta el aumento de la empatía, el desarrollo de la conciencia de la obligación de las reglas y emociones de responsabilidad y participación, la mejora del clima laboral. García et al. (2019), señalaron que para una convivencia sea favorable y provechosa, son: mejor comunicación, contar con informaciones para comprender a los otros, brindar los elementos necesarios para entender y valorar la variedad, comprender y usar el problema como medio de aprendizaje, afrontar conflictos y solucionarlos de manera personal y en equipo, hacer del acto democrático una manera de vida y apreciarse a uno mismo desde una posición social y cultural.

Ahuja. y Carley (1998), la comunicación formal no es interactiva, es impersonal e involucra el uso de medios como informes y reuniones estructuradas. Es una función de grado formal introducida en el sistema. Ferreiro y Alcázar, (2008), la comunicación no es simplemente repartir información; comunicar es un cambio recíproco de conocimientos con otros individuos y es, consecuentemente, un proceso de doble significado. Su finalidad es que los otros individuos obtengan un conocimiento que no poseen, pero requieren para accionar libremente y bien, por ello el receptor inmediato de los mensajes es la inteligencia de los individuos (p. 186).

Rizo (2011), la comunicación es la conjunción de componentes en interrelación en donde todo cambio de uno de ellos altera las relaciones entre los otros componentes. Esta precisión nos aproxima a la acepción de sistema, cuyo manejo se justifica desde la presencia de dos factores: por una parte, la fortaleza que lo moviliza, las fuerzas, los intercambios, las tensiones, los móviles, que le autorizan existir como son; y, por otra parte, el tránsito de informaciones y connotaciones, los mismos que permiten la regulación, el desarrollo y el equilibrio de dicho sistema. Blidaru y Blidaru (2015), la comunicación dentro de la entidad es

fundamental para el buen funcionamiento de las cosas, para su desarrollo continuo, para el logro de planes a corto, mediano y largo plazo.

Flores et al. (2016), sobre esta dimensión indican, es optimizar las relaciones interpersonales a través de la mejora de una mutua comprensión. También de otras tareas, como atraer la atención, captar al interlocutor, persuadir efectuar alguna operación. conocer que es posible y preciso manifestar lo que se concibe es tan significativo como conocer que el otro está apto a observar y oír las misivas emocionales, no verbales y verbales, que se originan. Según Sotelo y Figueroa (2017), señalaron que la dimensión comunicación, es la impresión general sobre el momento de comunicación y capacidad de oír por parte de la entidad, al mismo tiempo, la oportunidad para comunicarse libremente con los jefes, para tratar casos personales o sensibles con la reserva debida de que esa declaración no será vulnerada o utilizada en contra de los integrantes. Li & Mahadevan (2017), manifestaron que, la comunicación en una organización se define como la accesibilidad del supervisor para escuchar y orientar la comunicación efectiva y expectativas claras y retroalimentación que son necesario para un mejor desempeño laboral.

Batt y Applebaum (1995), los sistemas basados en equipos penden en buena medida de la toma de decisiones descentralizadas por los trabajadores en los puestos de trabajo, por ser amplios y colaborativos. Los trabajadores también pueden participar en equipos de resolución de problemas o grupos de trabajo interdepartamentales según sea la necesidad. Rest (1996), se requiere a los trabajadores que participen en los cambios y decisiones que reducirán la improductividad, aumentarán el servicio o capacidad productiva, mejorar la calidad, mejorar la eficiencia y la seguridad laboral.

Becerra y Ogando (2010), señalan en este caso, como el principio fundamental de gestión que asegura que los servidores formen parte en las decisiones relacionadas en la preparación y la obtención de los objetivos de la entidad, la indagación de respuestas a la problemática y al cumplimiento de la normativa instituida dada su experticia. Su implementación facilita obtener un total compromiso de los servidores y que sus capacidades sean empleadas a favor de la entidad y de ellos mismos. Asimismo, Báez (2011), definió que la participación de los servidores en la entidad como aquel proceso de obtención de los derechos

siguientes: a intervenir en los beneficios, en toma de decisiones sustanciales para las entidades y en dominio de la misma. La intervención y participación del trabajador puede fijarse como el ingreso de cualquier instrumento creado para aumentar la colaboración del trabajador en las decisiones de la entidad.

Según Montoya et al. (2017), indicaron sobre la participación que, se ha probado que mientras más dinámico, participativo y abierto a la variación sea el clima organizacional de una entidad, la productividad debe ser superior, el desempeño y mejor calidad de vida en el trabajo, formándose una relación claramente proporcional, lo que causaría además en la satisfacción del personal de la entidad. Çavuş & Develi (2017), refirieron que, intervenir periódicamente en las reuniones organizativas y en los debates, tener conocimiento y compartirlo con los compañeros son comportamientos que pueden tener lugar en la participación.

La teoría general de desempeño en el que se sustenta el presente estudio es en Taylor (1911), donde estableció que, la eficiencia no solamente requería del procedimiento de trabajo y del estímulo remunerativo, sino también de un conjunto de elementos que aseguren la comodidad física del servidor y el descenso del cansancio. Los componentes más neurálgicos para él fueron el mejoramiento de las condiciones físicas de trabajo. Fayol (1916), se ocupó del incremento de la eficiencia de la entidad mediante su estructura organizativa, de la forma y disposición de las unidades orgánicas que componen la misma y las interrelaciones entre sus órganos. Medina y Ávila (2002), señalaron que, la Escuela de las Relaciones Humanas en 1920 afirmó que, la preocupación de los gestores administrativos se desvinculó de las máquinas para iniciar a orientarse en la persona, realizando discusiones respecto a los trabajadores con métodos que tiempo atrás eran útiles para las máquinas, lo cual trajo con ello teorías acerca de la motivación y metodologías de administración para el perfeccionamiento del desempeño.

La teoría de la variable Desempeño laboral en el cual se sustenta esta investigación es en Lusthaus et al. (2002), la definición del concepto de desempeño laboral es, por una parte, algo que se explica personalmente. La incidencia o la autoridad de los distintos directos interesados establece cuál es la comunicación de desempeño preponderante (p. 115). Queipo y Useche (2002), el desarrollo de un cargo laboral cambia de trabajador a trabajador, ya que este incide en la

motivación, habilidad, capacitación, trabajo en equipo, supervisión y elementos circunstanciales de cada individuo; a la vez, la impresión que se posea del cargo que se desarrolla; ya que la habilidad demuestra las técnicas y capacidades de desempeño, las competencias interpersonales y conocimiento del cargo.

Harvard Business Essentials (2007), el desempeño inicia con la fijación de unas metas. Las metas precisan los resultados que los trabajadores deberían alcanzar. Las metas son unas acciones que nos admiten medir la planificación, el reconocimiento del trabajo, los premios y la perfección. Sin metas, el periodo y la fortaleza se desaprovecharían en labores que favorecen muy poco al triunfo institucional. La institución y todo trabajador necesitan planes y metas para alcanzarlas. A las metas se transfieren capitales y un periodo de tiempo de los trabajadores y las instituciones en factores que señalan que son lo más significativos. determinadas metas igualmente deben distribuirse, debido a que, sin metas compartidas, los servidores batallarían en diferentes direcciones y la cooperación sería minúscula (p. 2).

Villajuana y Ríos (2008), es una muestra de una mayor velocidad de renovación de los conocimientos. A pesar de todo, nada se vuelve obsoleto, determinadas capacidades si padecen este cambio debido a la constante innovación tecnológica; por ello, el gasto en este campo debe ser prontamente recobrada. Hasta hace unos años el dilema de algunos directivos era si cambiaban o no cambiaban las formas convencionales de desempeño; ahora se ha evolucionado a la etapa del cómo cambiarlas eficiente y eficazmente (p. 28).

Chiavenato (2009), refiere que, desempeño laboral es valor conmensurable que la fuerza laboral contribuye a la entidad en términos generales podemos decir, las competencias grupales o las habilidades y la motivación de los servidores y que se acrecienta cuando los trabajadores emplean al tope sus competencias y habilidades en las funciones de la entidad y cuando ésta obtiene una distribución estructural que intensifica aumenta el desempeño de la persona y lo conduce hacia sus metas y objetivos estratégicos (p. 272).

Drucker (2010), en el desempeño, los trabajadores del conocimiento no son un grupo uniforme. El conocimiento es eficiente cuando es especializado. Y como el trabajo del conocimiento es especializado, está elevadamente dividido, aun en las grandes instituciones (p. 116). Salgado y Cabal (2011), manifestaron que el

desempeño es la conjunción de comportamientos que son trascendentales para los objetivos de la entidad o la unidad orgánica en la labora la persona.

Dessler y Varela (2011), el desempeño, se trata del procedimiento a través del cual las entidades garantizan de que la mano de obra labore para conseguir los objetivos institucionales, contiene prácticas por las cuales el directivo delimita las metas y funciones del trabajador, gestiona sus capacidades y habilidades, y mide continuamente su conducta encaminado a las metas, y después lo premia en una forma que tendrá conciencia en cuanto a los requerimientos de la institución y a las pretensiones personales del trabajador (p. 222). Shahhosseini et al. (2012), dijeron que, para aumentar el desempeño y el desarrollo del potencial del individuo y del equipo es necesario evaluarlo y comprender la posición actual del desempeño laboral individual y en equipo. Humborstad et al. (2014), el desempeño de las tareas o en el puesto, es la competencia con la que los trabajadores realizan sus actividades que están expresamente establecidos, en cumplimiento de los deberes y tareas que se especifican en la descripción de sus funciones.

Drucker (2015), el desempeño de los trabajadores, son aquellos no solamente con sus competencias, sino además con sus habilidades, actitudes y compromiso, que posibilitan se brinde servicios apropiados al usuario. Por tanto, influyen significativamente en la obtención de resultados. El servicio permite agregar mayor valor a la relación entre la entidad y el usuario. Ese valor exige la participación de todos los integrantes de la entidad (p. 48). Según Chiang y San Martín (2015), definieron como la eficacia del trabajador que labora dentro de las instituciones, por lo que es necesario para la entidad, desarrollando la persona una gran labor y logrando su satisfacción laboral. Reflejando especialmente las metas de la eficiencia, es decir, alcanzar los objetivos al momento que se usan los recursos de manera eficiente. Jalagat (2016), indicó que, demostrar estos comportamientos, es necesario que los trabajadores tomen la decisión de elegir el lugar de trabajo, eso anima al personal a establecer el estado de pertenencia a la organización.

Según Goicochea (2018), planteó que, este tema como determinadas operaciones o actuaciones observadas en el personal que son valiosos para fines institucionales, pudiendo ser valorados de acuerdo a sus capacidades de cada persona y su nivel. El desempeño, los resultados y el rendimiento de los servidores

de una institución son acordes con la motivación, liderazgo, destrezas, los conocimientos, sentido de pertenencia y el reconocimiento sobre la labor realizada que coadyuve con los objetivos y metas institucionales. Según Ramírez y Zavaleta (2018), indicaron que la labor de los trabajadores se mide a través de factores definidos y valorados anteladamente, tales como los relacionados a las actitudes que conciernen a: iniciativa, disciplina, responsabilidad, actitud, habilidad, creatividad y los vinculados al lado operativo como: trabajo en equipo, conocimiento de trabajo, liderazgo, calidad, cantidad y exactitud.

Según Ramos et. al. (2019), indicaron que, esta variable es un desarrollo encaminado hacia los objetivos y orientado a garantizar de que los procedimientos institucionales se efectúen en su debida oportunidad para generar el incremento productivo del personal, de los equipos de trabajo y, como último punto, de la institución. Se considera como un elemento primordial en la consecución de la estrategia institucional lo que involucra determinar el valor de la fuerza laboral mediante la medición y el mejoramiento del desempeño. Palacios (2019), a nivel de la entidad estratégicamente, la evaluación del desempeño laboral ofrece una medición sobre el logro de metas de manera personal.

Respecto a esta variable Macías y Saltos (2020), señalaron que es la conducta que tiene un servidor en el logro de los objetivos establecidos, lo que significa una estrategia personal para lograrlos; inciden características como habilidades, capacidades, cualidades y necesidades que se interrelacionan con las características del trabajo y también de la entidad, produciendo conductas que perturban los resultados. Altindag (2020), señaló que, se denominan desempeño laboral a todas las actitudes y acciones son controladas por el trabajador en el lugar de trabajo que coadyuvan al objetivo de la entidad.

Lumbreras et al. (2020), que los aspectos de la persona y los psicológicos de los servidores son sustanciales en el desempeño de las instituciones, ya que la mayoría de las dificultades de las entidades derivan de problemas interpersonales por falta de liderazgo y poca comunicación en el equipo de trabajo. Según Bohórquez et al. (2020), precisa que esta variable se refiere al desempeño que tiene cada servidor cuando realiza las labores asignadas, el desarrollo con el que procede, es por ello, que la mayor parte de las instituciones miden el desempeño para valorar el grado de eficacia y eficiencia con que realizan sus trabajos.

En la teoría de las dimensiones, García (1989), en relación a la efectividad, se sustenta en que una institución posee objetivos reconocibles y que se puede evaluar el nivel de mejora hacia la consecución de esos objetivos. Cuanto más próxima estén los resultados de los objetivos más segura será una institución, esto es, cuando los objetivos institucionales son precisos, hay correspondencia entre ellos entonces se pueden evaluar.

Según Lusthaus et al. (2002), define la efectividad en expresiones de hasta qué momento una institución está logrando sus metas pragmáticas, en primer término, en la medición de la efectividad institucional es reconocer las metas (p. 10). Lam y Hernández (2008), la efectividad es el resultado de acuerdo a objetivos, nivel en que se emplean los resultados. Están referidos al resultado de una actividad y sus efectos finales, consecuencias y beneficios para los habitantes de acuerdo con los objetivos definidos. Segovia et al. (2011), la efectividad institucional es el nivel en el cual una institución hace seguros sus objetivos, se describe a si la entidad consigue sus objetivos en expresiones de los niveles de productividad anhelados.

Ariza (2017), efectividad organizacional ha sido definida como el valor agregado o el impacto que le da un servicio o producto a un consumidor o a un usuario y que admite aumentar su nivel de vida o satisfacer una necesidad. Camue et al. (2017), es viable precisar la efectividad organizacional como la eficacia y eficiencia con que se obtienen los objetivos institucionales, a través del diseño y operatividad actual de un sistema definido, elementos que, a su vez, se interrelacionan directamente con la forma en que interaccionan los diferentes componentes del sistema organizativo. Por lo tanto, la efectividad institucional reside en establecer los fines de la institución y fijar si se han conseguido oportunamente.

Choudhary et al. (2017), la efectividad, es el rendimiento esperado de un trabajador en una labor específica. El desempeño se relaciona con la efectividad con la que los trabajadores realizan actividades que contribuyen al equipo técnico de la entidad ya sea directamente mediante la implementación del proceso tecnológico, o indirectamente entregándole los materiales o servicios necesarios. Silva et al. (2018), con relación a la efectividad definió que, un servidor debe conseguir las metas en un periodo determinado. Con ello se puede confirmar que

el desempeño laboral del personal tendrá que ver la conducta del servidor y los resultados logrados, también de la motivación. Mayor sea la motivación bien podemos realizar nuestra labor y optimizaremos nuestra productividad laboral.

Quintanilla y Barrera (2018), la efectividad es el nivel en el cual la entidad cumple sus objetivos, la evaluación de la efectividad es un desafío que exige acoger una extensa perspectiva de desempeño, e indagar cómo la consecución de los resultados estratégicos trascendentales, como la innovación, enfocada en el consumidor, la excelencia funcional y los mercados globales, son dependientes de los individuos y dificultades de institución. Ello exige a pensar grados de análisis, como el personal, trabajo en equipo, actividad, entidad y de nivel político.

Martínez (2002), definió la eficiencia de la institución puede investigarse en interrelación con la actuación de las entidades públicas, los costes sociales y el mercado. Zamora y Navarro (2014), señalaron que, en el examen de la eficiencia de las entidades públicas, recogen gran importancia del concepto de la eficiencia determinada como la capacidad de conseguir metas, puesto que en los servicios a la ciudadanía no existen una correspondencia entre los ingresos y los gastos, toda vez que el sistema público está preponderantemente encauzado a obtener las metas determinadas en el entorno político, pese a la relación costo-beneficio.

Cuesta (2015), en cuanto a la eficiencia, señaló que, sin trabajo no existe vida social, y sin eficiencia en el trabajo no existe calidad de vida en la sociedad. La investigación de la metodología o de procedimientos de trabajo se compone en elemento importante de la gestión institucional, por cuanto es a través de esos procedimientos que se consigue el nuevo desempeño o valor agregado contribuido por la persona con su trabajo o con su labor activa (p. 241).

Según Vera y Suárez (2018), definieron que, la eficiencia como la utilización óptima de los presupuestos disponibles para alcanzar la eficacia, en otras palabras, se dispone el mínimo uso de medios para cualquier procedimiento. Y posteriormente dijeron que, es mezcla de la eficiencia y eficacia, se consigue el objetivo con el mínimo de medios, tenemos un grupo de trabajo con alto grado de efectividad. Según Rojas et al. (2018), indicaron que, el criterio financiero que transparenta la competencia directiva de generar el máximo resultado con el mínimo de presupuesto, esfuerzo y tiempo, lo que equivale decir, es el óptimo manejo de los medios para alcanzar los resultados requeridos.

Según Salgado y Cabal (2011), describieron, la relevancia es la acción de los servidores públicos es buscar la complacencia de las necesidades de la ciudadanía. Así como de poner en conocimiento de los directivos o de las áreas correspondientes los planteamientos que consideren convenientes para el mejoramiento del desempeño de las actividades de la oficina en la que laboren. Da et al. (2014), las instituciones públicas están cada vez más obligadas a rendir cuentas por el rendimiento logrado, tiene más importancia la gerencia estratégica. Manjarrez et al. (2020), en relación a la relevancia señalaron que, las entidades se orientan en sus energías, tiempos y sobre todo en el desempeño eficiente de los trabajadores que predomina la conformidad, participación, retroalimentación para un trabajador eficaz y comprometido con la entidad.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

El tipo del estudio fue aplicado, tuvo como objeto establecer un recurso para coadyuvar a la respuesta rápida al problema investigado, donde se realizó una propuesta para cubrir la necesidad (CONCYTEC, 2018). De acuerdo con Hernández et al. (2014), refieren, es cuantitativa de tipo no experimental. El primero porque tiene secuencia y se prueba. Se usa para unificar las afirmaciones enunciadas de forma lógica en un esquema teórico y determinar con precisión estándares de conducta de la población (p. 15).

Se consideró como diseño no experimental, no se han maniobrado intencionadamente las variables de la investigación, ella indaga detallar con exactitud los atributos, particularidades y rasgos significativos de cualquier apariencia que se estudie. Según Hernández et al. (2014), en el estudio no experimental no genera situación alguna, sino se advierten condiciones reales, no causadas deliberadamente en el estudio por quién la ejecuta (p. 152). Asimismo, los mismos autores, señalan, es de diseño descriptivo explicativo transversal, porque busca influencia de características o grados de una o más variables en la población. Por tanto, se indaga la incidencia de variables como: clima organizacional en el desempeño laboral. Es explicativo, procura instituir las razones de los hechos que se investigan. Es transversal, se recogen datos en un solo instante, en un momento exclusivo (p. 155).

Se representa como sigue:

V1 \longrightarrow V2

Leyenda:

V1 : Variable 1 - Clima organizacional.

V2 : Variable 2 - Desempeño laboral.

\longrightarrow : Incidencia V1 en V2.

3.2. Variables y operacionalización

Variables

Clima organizacional (variable cualitativa ordinal, independiente).

Desempeño laboral (variable cualitativa ordinal, dependiente).

Definición conceptual

Clima organizacional, Vergara (2015), define que los trabajadores responden a las condiciones de trabajo, procesos, resultados e interacciones que son justas, comportándose de modo que beneficia a la organización y a otros trabajadores (p. 136).

Desempeño laboral, Lusthaus et al. (2002), define la efectividad en acepciones de hasta qué punto una institución está logrando sus metas funcionales, el primer punto en la medición de la efectividad institucional es conocer las metas (p. 10).

Operacionalización de variables

Definición operacional

Clima organizacional: esta variable se medirá con 5 dimensiones, 15 indicadores y con escala ordinal. Se empleará la técnica de encuesta, el instrumento será cuestionario con 30 preguntas con escala de Likert de 5 opciones.

Desempeño laboral: esta variable se medirá con 3 dimensiones, 11 indicadores y con escala ordinal. Se utilizará la técnica de encuesta, el instrumento será el cuestionario con 30 preguntas con escala de Likert de 5 opciones.

3.3. Población, muestra y muestreo

En el presente estudio, la población fue 278 conformada por el personal de seguridad ciudadana de Municipalidad de Lurín, 2020. Los autores, Hernández et al. (2014), precisan, una población es la agrupación íntegra de elementos que coinciden con la secuencia de descripciones (p. 174).

En este estudio, la muestra calculada fue 162 conformada por los servidores de la gerencia de seguridad ciudadana del Municipio de Lurín 2020. Sobre el punto Hernández et al. (2014), indican que, la muestra es una proporción de la población objetivo en el cual se recogen informaciones, tienen que concretarse y fijarse previamente con exactitud, asimismo, debe ser típico de la población (p.173).

En este trabajo, para el muestreo se utilizó la muestra de tipo probabilística, según Hernández et al. (2014), en el muestreo probabilístico, los componentes de la población poseen similar oportunidad de ser escogidos para la muestra y se adquieren precisando particularidades de la población y el volumen de la muestra, y por medio de una elección al azar o mecánica de los elementos de muestreo / análisis (p.177).

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnicas

Se usó encuesta, Carrasco (2009, p. 318) es un método para estudio, observación y recojo de datos, por medio de preguntas expresadas indirecta o directamente a los individuos que componen un área de estudio.

Instrumentos

Es un cuestionario, según Carrasco (2009, p. 318), estos instrumentos se basan en entregar a los participantes unos formatos que incluyen de manera coherente y ordenada de interrogantes enunciadas, precisas, claras y objetivas, para que sean respondidas de ese mismo modo.

La validez de contenido del instrumento por juicio de experto fue aplicable (90%) y la validez cuantitativa de contenido con V de Aiken fue 1. Para la validez de constructo se efectuó la correlación dimensión-total (correlación de la variable con sus dimensiones) mediante el coeficiente r de Pearson, obteniéndose como resultado 0,83. Para la validez de criterio se efectuó la correlación entre dimensiones con r de Pearson, resultando 0,63. Por tanto, la validez total del instrumento fue $(1 + 0,83 + 0,63) / 3 = 0,82$

Por otra parte, la confiabilidad del instrumento con Alfa de Cronbach resultó 0,712 para la variable clima organizacional y 0,715 para variable desempeño laboral; por tanto, el instrumento tiene alta confiabilidad.

3.5. Procedimientos

En este caso, se realizó los siguientes procedimientos: Se procedió a coordinar con el Gerente de Seguridad Ciudadana del Municipio de Lurín, la fecha prevista para la aplicación del instrumento. Se aplicó la encuesta para el recojo de datos, al personal de seguridad ciudadana de la Municipalidad de Lurín 2020.

3.6. Método de análisis de datos

A efectos del proceso de información y análisis estadístico de datos se usó el Programa SPSS versión 25, programa Excel y Word 2019. Primeramente, se realizó con la estadística descriptiva. posteriormente, se empleó la estadística inferencial mediante el programa SPSS versión 25.

Análisis descriptivo

Se efectuó a través de tablas cruzadas de frecuencia, figuras e interpretaciones considerando el objetivo propuesto, el de determinar la incidencia del clima organizacional en el desempeño laboral del personal de seguridad ciudadana de la Municipalidad de Lurín 2020 (Rendón et al. (2016).

Análisis inferencial

El análisis inferencial se realizó mediante la prueba de hipótesis, en este caso como se tiene variable independiente Clima Organizacional y dependiente Desempeño Laboral, ambas cualitativas; en este caso, la prueba de hipótesis se efectuó mediante la regresión logística ordinal (RLO).

3.7. Aspectos éticos

Se consideró los factores éticos esenciales; porque se trabajó con el personal de seguridad ciudadana del Municipio de Lurín, motivo por el cual se tuvo el permiso respectivo por parte de la Gerencia de Administración y Finanzas. Se conserva la singularidad y la reserva, también, la consideración hacia los participantes en todo instante, protegiendo las encuestas en relación a las respuestas proporcionadas por ellos de manera meticulosa y sin calificar. Se consideró la estructura de la guía de elaboración del trabajo de investigación y tesis de la Universidad César Vallejo, de igual modo, el uso de la herramienta del turnitin.

IV. RESULTADOS

Análisis descriptivo del objetivo general: clima organizacional en el desempeño laboral.

Tabla 1

Tabla cruzada de clima organizacional y desempeño laboral.

			Desempeño laboral			Total
			Bajo	Regular	Alto	
Clima organizacional	Bajo	Recuento	24	17	13	54
		% del total	14,8%	10,5%	8,0%	33,3%
	Moderado	Recuento	24	15	16	55
		% del total	14,8%	9,3%	9,9%	34,0%
	Alto	Recuento	12	16	25	53
		% del total	7,4%	9,9%	15,4%	32,7%
Total	Recuento	60	48	54	162	
	% del total	37,0%	29,6%	33,3%	100,0%	

En la tabla 1, de acuerdo a los resultados obtenidos, se verificó el 32,7% de trabajadores indicaron que el clima organizacional y desempeño laboral es alto; el 9,3% de trabajadores indicaron que el clima organizacional es moderado y de igual forma el desempeño laboral es regular; por último, el 14,8% de trabajadores indicaron que el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores es bajo. Por lo tanto, se puede confirmar que el clima organizacional es moderado con 34,0%, y el desempeño laboral es bajo con 37,0%.

Análisis descriptivo del objetivo específico 1: condiciones laborales en el desempeño laboral.

Tabla 2

Tabla cruzada de condiciones laborales y desempeño laboral.

			Desempeño laboral			Total
			Bajo	Regular	Alto	
Condiciones laborales	Bajo	Recuento	41	27	23	91
		% del total	25,3%	16,7%	14,2%	56,2%
	Moderado	Recuento	12	10	12	34
		% del total	7,4%	6,2%	7,4%	21,0%
	Alto	Recuento	7	11	19	37
		% del total	4,3%	6,8%	11,7%	22,8%
Total	Recuento	60	48	54	162	
	% del total	37,0%	29,6%	33,3%	100,0%	

En la tabla 2, de acuerdo a los resultados obtenidos, se observó el 22,8% de trabajadores indicaron que las condiciones laborales y desempeño laboral es alto; el 6,2% de trabajadores indicaron que las condiciones laborales son moderadas y de igual forma el desempeño laboral es regular; por último, el 25,3% de trabajadores indicaron que las condiciones laborales y el desempeño laboral de los trabajadores es bajo. Por lo tanto, se pudo aseverar que las condiciones laborales son bajo con 56,2%, y el desempeño laboral también es bajo con 37,0%.

Análisis descriptivo del objetivo específico 2: compromiso en el desempeño laboral.

Tabla 3

Tabla cruzada de compromiso y desempeño laboral.

		Desempeño laboral			Total	
		Bajo	Regular	Alto		
Compromiso	Bajo	Recuento	30	19	16	65
		% del total	18,5%	11,7%	9,9%	40,1%
	Moderado	Recuento	20	11	14	45
		% del total	12,3%	6,8%	8,6%	27,8%
	Alto	Recuento	10	18	24	52
		% del total	6,2%	11,1%	14,8%	32,1%
Total	Recuento	60	48	54	162	
	% del total	37,0%	29,6%	33,3%	100,0%	

En la tabla 3, de acuerdo a los resultados conseguidos, mostró, el 32,1% de trabajadores indicaron que el compromiso y desempeño laboral es alto; el 6,8% de trabajadores indicaron que el compromiso es moderado y de igual forma el desempeño laboral es regular; por último, el 18,5% de trabajadores indicaron que el compromiso y el desempeño laboral de los trabajadores es bajo. Por tanto, se pudo afirmar que el compromiso es bajo con un 40,1%, y el desempeño laboral también es bajo con un 37,0%.

Análisis descriptivo del objetivo específico 3: convivencia en el desempeño laboral.

Tabla 4*Tabla cruzada de convivencia y desempeño laboral.*

		Desempeño laboral			Total	
		Bajo	Regular	Alto		
Convivencia	Bajo	Recuento	26	16	15	57
		% del total	16,0%	9,9%	9,3%	35,2%
	Moderado	Recuento	21	16	14	51
		% del total	13,0%	9,9%	8,6%	31,5%
	Alto	Recuento	13	16	25	54
		% del total	8,0%	9,9%	15,4%	33,3%
Total	Recuento	60	48	54	162	
	% del total	37,0%	29,6%	33,3%	100,0%	

En la tabla 4, de acuerdo a los resultados obtenidos, se observó que el 33,3% de trabajadores indicaron que la convivencia y desempeño laboral es alto; el 9,9% de trabajadores indicaron que la convivencia es moderada y de igual forma el desempeño laboral es regular; por último, el 16,0% de trabajadores indicaron que la convivencia y el desempeño laboral de los trabajadores es bajo. Por lo tanto, se pudo afirmar que la convivencia es baja con un 35,2%, y el desempeño laboral también es bajo con un 37,0%.

Análisis descriptivo del objetivo específico 4: comunicación en el desempeño laboral.

Tabla 5*Tabla cruzada de comunicación y desempeño laboral.*

		Desempeño laboral			Total	
		Bajo	Regular	Alto		
Comunicación	Bajo	Recuento	34	19	18	71
		% del total	21,0%	11,7%	11,1%	43,8%
	Moderado	Recuento	16	16	15	47
		% del total	9,9%	9,9%	9,3%	29,0%
	Alto	Recuento	10	13	21	44
		% del total	6,2%	8,0%	13,0%	27,2%
Total	Recuento	60	48	54	162	
	% del total	37,0%	29,6%	33,3%	100,0%	

En la tabla 5, de acuerdo a los resultados obtenidos, se observó que el 27,2% de trabajadores indicaron que la comunicación y desempeño laboral es alto; el 9,9% de trabajadores indicaron la comunicación es moderada y de igual forma el desempeño laboral es regular; por último, el 21,0% de trabajadores indicaron que

la comunicación y el desempeño laboral de los trabajadores es bajo. Por tanto, se pudo apreciar que la comunicación es baja con 43,8%, y el desempeño laboral también es bajo con 37,0%.

Análisis descriptivo del objetivo específico 5: participación en el desempeño laboral.

Tabla 6

Tabla cruzada de Participación y desempeño laboral.

			Desempeño laboral			Total
			Bajo	Regular	Alto	
Participación	Bajo	Recuento	27	19	17	63
		% del total	16,7%	11,7%	10,5%	38,9%
	Moderado	Recuento	27	21	20	68
		% del total	16,7%	13,0%	12,3%	42,0%
	Alto	Recuento	6	8	17	31
		% del total	3,7%	4,9%	10,5%	19,1%
Total	Recuento	60	48	54	162	
	% del total	37,0%	29,6%	33,3%	100,0%	

En la tabla 6, de acuerdo a los resultados obtenidos, se observó que el 19,1% de trabajadores indicaron que la participación y desempeño laboral es alto; el 13,0% de trabajadores indicaron que la participación es moderada y de igual forma el desempeño laboral es regular; por último, el 16,7% de trabajadores indicaron que la participación y el desempeño laboral de los trabajadores es bajo. Por tanto, se pudo visualizar que la participación es moderada con 42,0%, y el desempeño laboral también es bajo con 37,0%.

Análisis inferencial

Prueba de hipótesis general

H0: El clima organizacional **no** incide significativamente en el desempeño laboral del personal de seguridad ciudadana de la Municipalidad de Lurín 2020.

H1: El clima organizacional incide significativamente en el desempeño laboral del personal de seguridad ciudadana de la Municipalidad de Lurín 2020.

Tabla 7*Información de ajuste del modelo para hipótesis general.*

Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Sólo intersección	34,378			
Final	25,228	9,150	2	,010

Función de enlace: Logit.

En la tabla 7, los resultados de p valor obtenido ($0,010 < 0,05$) se rechaza la hipótesis nula H_0 y se comprueba que el modelo con la variable predictora clima organizacional contribuyen de manera significativa en la predicción de la variable desempeño laboral.

Tabla 8*Pseudo R cuadrado de la hipótesis general.*

Cox y Snell	,055
Nagelkerke	,062
McFadden	,026

Función de enlace: Logit.

De acuerdo con la tabla 8, muestran la variabilidad obtenida para la variable dependiente (desempeño laboral) en función de las variable independiente o predictora (clima organizacional), se presentan los valores Pseudo R cuadrado (análogos al coeficiente de R^2), determinación es así que se tiene valores de Cox y Snell=0,055 (5.5%), Nagelkerke = 0,062 (6.2%) y McFadden = 0,026 (2.6%), entre ellos el que más destaca es el coeficiente de Nagelkerke = 0,062, que indica que la variable dependiente es explicada en un 6.2% por el modelo (variabilidad).

Tabla 9*Estimaciones de parámetro para la hipótesis general.*

		Estimación	Desv. Error	Wald	gl	Sig.	Intervalo de confianza al 95%	
							Límite inferior	Límite superior
Umbral	[Desemp_lab = 1]	-1,189	,280	17,964	1	,000	-1,738	-,639
	[Desemp_lab = 2]	,094	,263	,128	1	,721	-,422	,610
Ubicación	[Clima_org=1]	-,997	,365	7,469	1	,006	-1,712	-,282
	[Clima_org=2]	-,879	,361	5,914	1	,015	-1,587	-,171
	[Clima_org=3]	0 ^a	.	.	0	.	.	.

Función de enlace: Logit.

a. Este parámetro está establecido en cero porque es redundante.

Según la tabla 9 los resultados obtenidos se observan, el nivel 1 'bajo' de la variable dependiente desempeño laboral presenta valor p significativo = $0.000 < 0.05$ teniendo coeficiente de Wald superior a 4.00 lo que indica que es influenciado significativamente por el nivel 1 'bajo' y nivel 2 'moderado' de la variable independiente clima organizacional. Por tanto, se rechaza la hipótesis nula H0 y se acepta la hipótesis alternativa H1.

Prueba de hipótesis específica 1

H0: Las condiciones laborales **no** inciden significativamente en el desempeño laboral del personal de seguridad ciudadana de la Municipalidad de Lurín 2020.

H1: Las condiciones laborales inciden significativamente en el desempeño laboral del personal de seguridad ciudadana de la Municipalidad de Lurín 2020.

Tabla 10

Información de ajuste del modelo para hipótesis específica 1.

Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Sólo intersección	34,754			
Final	24,322	10,431	2	,005

Función de enlace: Logit.

En la tabla 10 los resultados obtenidos de p valor obtenido ($0,005 < 0,05$) se rechaza la hipótesis nula H0 y se comprueba el modelo con la dimensión predictora introducida condiciones laborales contribuye de manera significativa en la predicción de la variable desempeño laboral.

Tabla 11

Pseudo R cuadrado de la hipótesis específica 1.

Cox y Snell	,062
Nagelkerke	,070
McFadden	,029

Función de enlace: Logit.

De acuerdo con la tabla 11, los resultados muestran la variabilidad obtenida para la variable dependiente (desempeño laboral) en función de las variable independiente o predictora (condiciones laborales), se presentan los valores Pseudo R cuadrado

(análogos al coeficiente de R²), determinación es así que se tiene valores de Cox y Snell=0,062 (6.2%), Nagelkerke = 0,070 (7%) y McFadden = 0,029 (2.9%), entre ellos el que más destaca es el coeficiente de Nagelkerke = 0,070, que indica que la variable dependiente es explicada en un 7% por el modelo (variabilidad).

Tabla 12

Estimaciones de parámetro para la hipótesis específica 1.

		Estimación	Desv. Error	Wald	gl	Sig.	Intervalo de confianza al 95%	
							Límite inferior	Límite superior
Umbral	[Desemp_lab = 1]	-1,375	,335	16,833	1	,000	-2,032	-,718
	[Desemp_lab = 2]	-,084	,316	,071	1	,790	-,704	,535
Ubicación	[Condic_lab=1]	-1,174	,374	9,874	1	,002	-1,906	-,442
	[Condic_lab=2]	-,730	,446	2,683	1	,101	-1,603	,144
	[Condic_lab=3]	0 ^a	.	.	0	.	.	.

Función de enlace: Logit.

a. Este parámetro está establecido en cero porque es redundante.

Conforme a la tabla 12 los resultados obtenidos se observan que, el nivel 1 'bajo' de la variable dependiente desempeño laboral presenta valor p significativo = 0.000 < 0.05 teniendo coeficiente de Wald superior a 4.00 lo que indica que es influenciado significativamente por el nivel 1 'bajo' de la variable independiente clima organizacional (condiciones laborales). Por tanto, se rechaza la hipótesis nula H₀ y se acepta la hipótesis alternativa H₁.

Prueba de hipótesis específica 2

H₀: El compromiso **no** incide significativamente en el desempeño laboral del personal de seguridad ciudadana de la Municipalidad de Lurín 2020.

H₁: El compromiso incide significativamente en el desempeño laboral del personal de seguridad ciudadana de la Municipalidad de Lurín 2020.

Tabla 13

Información de ajuste del modelo para hipótesis específica 2.

Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Sólo intersección	36,927			
Final	26,433	10,494	2	,005

Función de enlace: Logit.

En la tabla 13 los resultados obtenidos de p valor obtenido ($0,005 < 0,05$) se rechaza la hipótesis nula H_0 y se comprueba el modelo con la dimensión predictora introducida compromiso contribuye de manera significativa en la predicción de la variable desempeño laboral.

Tabla 14

Pseudo R cuadrado de la hipótesis específica 2.

Cox y Snell	,063
Nagelkerke	,071
McFadden	,030

Función de enlace: Logit.

De acuerdo con la tabla 14, los resultados muestran la variabilidad obtenida para la variable dependiente (desempeño laboral) en función de las variable independiente o predictora (compromiso), se presentan los valores Pseudo R cuadrado (análogos al coeficiente de R^2), determinación es así que se tiene valores de Cox y Snell=0,063 (6.3%), Nagelkerke = 0,071 (7.1%) y McFadden = 0,030 (3%), entre ellos el que más destaca es el coeficiente de Nagelkerke = 0,071, que indica que la variable dependiente es explicada en un 7.1% por el modelo (variabilidad).

Tabla 15

Estimaciones de parámetro para la hipótesis específica 2.

		Estimación	Desv. Error	Wald	gl	Sig.	Intervalo de confianza al 95%	
							Límite inferior	Límite superior
Umbral	[Desemp_lab = 1]	-1,229	,284	18,678	1	,000	-1,786	-,672
	[Desemp_lab = 2]	,063	,266	,056	1	,813	-,458	,584
Ubicación	[Compr=1]	-1,068	,353	9,166	1	,002	-1,760	-,377
	[Compr=2]	-,895	,382	5,481	1	,019	-1,644	-,146
	[Compr=3]	0 ^a	.	.	0	.	.	.

Función de enlace: Logit.

a. Este parámetro está establecido en cero porque es redundante.

De acuerdo con la tabla 15 los resultados obtenidos se observan, el nivel 1 'bajo' de la variable dependiente desempeño laboral presenta valor p significativo = 0.000 < 0.05 teniendo coeficiente de Wald superior a 4.00 lo que indica que es influenciado significativamente por el nivel 1 'bajo' y nivel 2 'moderado' de la

variable independiente clima organizacional (compromiso). Por tanto, se rechaza la hipótesis nula H0 y se acepta la hipótesis alternativa H1.

Prueba de hipótesis específica 3

H0: La convivencia **no** incide significativamente en el desempeño laboral del personal de seguridad ciudadana de la Municipalidad de Lurín 2020.

H1: La convivencia incide significativamente en el desempeño laboral del personal de seguridad ciudadana de la Municipalidad de Lurín 2020.

Tabla 16

Información de ajuste del modelo para hipótesis específica 3.

Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Sólo intersección	32,971			
Final	24,996	7,974	2	,019

Función de enlace: Logit.

En la tabla 16 los resultados obtenidos de p valor obtenido ($0,019 < 0,05$) se rechaza la hipótesis nula H0 y se comprueba el modelo con la dimensión predictora introducida convivencia contribuye de manera significativa en la predicción de la variable desempeño laboral.

Tabla 17

Pseudo R cuadrado de la hipótesis específica 3.

Cox y Snell	,048
Nagelkerke	,054
McFadden	,022

Función de enlace: Logit.

De acuerdo con la tabla 17, los resultados muestran la variabilidad obtenida para la variable dependiente (desempeño laboral) en función de las variable independiente o predictora (convivencia), se presentan los valores Pseudo R cuadrado (análogos al coeficiente de R2), determinación es así que se tiene valores de Cox y Snell=0,048 (4.8%), Nagelkerke = 0,054 (5.4%) y McFadden = 0,022 (2.2%), entre ellos el que más destaca es el coeficiente de Nagelkerke = 0,054, que indica que la variable dependiente es explicada en un 5.4% por el modelo (variabilidad).

Tabla 18*Estimaciones de parámetro para la hipótesis específica 3.*

		Estimación	Desv. Error	Wald	gl	Sig.	Intervalo de confianza al 95%	
							Límite inferior	Límite superior
Umbral	[Desemp_lab = 1]	-1,134	,276	16,854	1	,000	-1,675	-,593
	[Desemp_lab = 2]	,141	,260	,293	1	,589	-,369	,651
Ubicación	[Conviv=1]	-,933	,357	6,817	1	,009	-1,633	-,233
	[Conviv=2]	-,799	,365	4,787	1	,029	-1,515	-,083
	[Conviv=3]	0 ^a	.	.	0	.	.	.

Función de enlace: Logit.

a. Este parámetro está establecido en cero porque es redundante.

De acuerdo con la tabla 18 los resultados obtenidos se observan que, el nivel 1 'bajo' de la variable dependiente desempeño laboral presenta valor p significativo = $0.000 < 0.05$ teniendo coeficiente de Wald superior a 4.00 lo que indica que es influenciado significativamente por el nivel 1 'bajo' y nivel 2 'moderado' de la variable independiente clima organizacional (convivencia). Por tanto, se rechaza la hipótesis nula H_0 y se acepta la hipótesis alternativa H_1 .

Prueba de hipótesis específica 4

H_0 : La comunicación **no** incide significativamente en el desempeño laboral del personal de seguridad ciudadana de la Municipalidad de Lurín 2020.

H_1 : La comunicación incide significativamente en el desempeño laboral del personal de seguridad ciudadana de la Municipalidad de Lurín 2020.

Tabla 19*Información de ajuste del modelo para hipótesis específica 4.*

Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Sólo intersección	34,163			
Final	25,176	8,987	2	,011

Función de enlace: Logit.

En la tabla 19 los resultados obtenidos de p valor obtenido ($0,011 < 0,05$) se rechaza la hipótesis nula H_0 y se comprueba el modelo con la dimensión predictora introducida comunicación contribuye de manera significativa en la predicción de la variable desempeño laboral.

Tabla 20

Pseudo R cuadrado de la hipótesis específica 4.

Cox y Snell	,054
Nagelkerke	,061
McFadden	,025

Función de enlace: Logit.

De acuerdo con la tabla 20, los resultados muestran la variabilidad obtenida para la variable dependiente (desempeño laboral) en función de las variable independiente o predictora (comunicación), se presentan los valores Pseudo R cuadrado (análogos al coeficiente de R^2), determinación es así que se tiene valores de Cox y Snell=0,054 (5.4%), Nagelkerke = 0,061 (6.1%) y McFadden = 0,025 (2.5%), entre ellos el que más destaca es el coeficiente de Nagelkerke = 0,061, que indica que la variable dependiente es explicada en un 6.1% por el modelo (variabilidad).

Tabla 21

Estimaciones de parámetro para la hipótesis específica 4.

		Estimación	Desv. Error	Wald	gl	Sig.	Intervalo de confianza al 95%	
							Límite inferior	Límite superior
Umbral	[Desemp_lab = 1]	-1,201	,304	15,602	1	,000	-1,797	-,605
	[Desemp_lab = 2]	,080	,288	,078	1	,781	-,484	,644
Ubicación	[Comunic=1]	-1,077	,364	8,763	1	,003	-1,790	-,364
	[Comunic=2]	-,607	,391	2,407	1	,121	-1,373	,160
	[Comunic=3]	0 ^a	.	.	0	.	.	.

Función de enlace: Logit.

a. Este parámetro está establecido en cero porque es redundante.

De acuerdo con la tabla 21 los resultados obtenidos se observan, el nivel 1 'bajo' de la variable dependiente desempeño laboral presenta valor p significativo = 0.000 < 0.05 teniendo coeficiente de Wald superior a 4.00 lo que indica que es influenciado significativamente por el nivel 1 'bajo' de la variable independiente clima organizacional (comunicación). Por tanto, se rechaza la hipótesis nula H_0 y se acepta la hipótesis alternativa H_1 .

Prueba de hipótesis específica 5

H0: La participación **no** incide significativamente en el desempeño laboral del personal de seguridad ciudadana de la Municipalidad de Lurín 2020.

H1: La participación incide significativamente en el desempeño laboral del personal de seguridad ciudadana de la Municipalidad de Lurín 2020.

Tabla 22

Información de ajuste del modelo para hipótesis específica 5.

Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Sólo intersección	33,228			
Final	24,456	8,772	2	,012

Función de enlace: Logit.

En la tabla 22 los resultados obtenidos de p valor obtenido ($0,012 < 0,05$) se rechaza la hipótesis nula H0 y se comprueba el modelo con la dimensión predictora introducida participación contribuye de manera significativa en la predicción de la variable desempeño laboral.

Tabla 23

Pseudo R cuadrado de la hipótesis específica 4.

Cox y Snell	,053
Nagelkerke	,059
McFadden	,025

Función de enlace: Logit.

De acuerdo con la tabla 23, los resultados muestran la variabilidad obtenida para la variable dependiente (desempeño laboral) en función de las variable independiente o predictora (participación), se presentan los valores Pseudo R cuadrado (análogos al coeficiente de R²), determinación es así que se tiene valores de Cox y Snell=0,053 (5.3%), Nagelkerke = 0,059 (5.9%) y McFadden = 0,025 (2.5%), entre ellos el que más destaca es el coeficiente de Nagelkerke = 0,059, que indica que la variable dependiente es explicada en un 5.9% por el modelo (variabilidad).

Tabla 24*Estimaciones de parámetro para la hipótesis específica 5.*

		Estimación	Desv. Error	Wald	gl	Sig.	Intervalo de confianza al 95%	
							Límite inferior	Límite superior
Umbral	[Desemp_lab = 1]	-1,461	,366	15,902	1	,000	-2,180	-,743
	[Desemp_lab = 2]	-,182	,348	,274	1	,600	-,864	,499
Ubicación	[Particip=1]	-1,175	,421	7,798	1	,005	-2,000	-,350
	[Particip=2]	-1,050	,415	6,408	1	,011	-1,862	-,237
	[Particip=3]	0 ^a	.	.	0	.	.	.

Función de enlace: Logit.

a. Este parámetro está establecido en cero porque es redundante.

De acuerdo con la tabla 24 los resultados obtenidos se observan, el nivel 1 'bajo' de la variable dependiente desempeño laboral presenta valor p significativo = 0.000 < 0.05 teniendo coeficiente de Wald superior a 4.00 lo que indica que es influenciado significativamente por el nivel 1 'bajo' y nivel 2 'moderado' de la variable independiente clima organizacional (participación). Por tanto, se rechaza la hipótesis nula H0 y se acepta la hipótesis alternativa H1.

V. DISCUSIÓN

Las personas son los más preciados de una institución; son aquellas las que hacen viable grandes cambios, transformaciones, y quienes mediante sus acciones y actitudes proyectan la cultura organizacional en las instituciones. Es esencial, por tanto, originar condiciones adecuadas en el entorno laboral para que puedan dar lo mejor de sí, es decir, que su desempeño laboral se la más apropiada eficaz y eficiente para el logro del objetivo institucional.

El motivo fundamental del presente estudio fue determinar la incidencia del clima organizacional en el desempeño laboral, estableciendo para ello la muestra de 162 trabajadores de seguridad ciudadana de la Municipalidad de Lurín 2020, la información brindada a través del cuestionario en línea fue relevante, siendo en este caso, un medio idóneo en esta actual coyuntura sanitaria mundial, respuestas que estuvieron orientadas al problema de estudio en el ámbito del gobierno local. Se consideró trabajos previos de diversos enfoques para las variables y dimensiones, cuyas contribuciones fueron necesarios para la comparación de resultados y conseguir conclusiones en el contexto institucional.

Dada la trascendencia del clima organizacional y el desempeño laboral como factores primordiales en toda entidad, se efectuó una adecuada elección de preguntas que reflejen la percepción del personal de seguridad ciudadana, en ese sentido, el instrumento elaborado a partir de la matriz de operacionalización de variables fue sometido a juicio de expertos en metodología de investigación, quienes precisaron en sus informes la validez y aplicable; y, los valores superiores a 0,70 de Alfa de Cronbach, confirmaron su confiabilidad. Los resultados demuestran la consistencia interna y constructo del instrumento en relación a las teorías contenidas en la presente investigación.

Debido a la pandemia del COVID-19, diversas entidades fueron afectadas en su funcionamiento, en esta situación se adaptó al empleo de nuevas estrategias para efectuar la presente investigación, presentando algunos inconvenientes en el recojo de la información, para el logro de los objetivos planteados, se utilizó aplicativos digitales para los cuestionarios online por internet. Es propicio en reconocer el interés del personal de seguridad ciudadana por su activa participación, los resultados y conclusiones obtenidos se pondrán en conocimiento

de la entidad, para las acciones correspondientes; prácticamente aquí es en donde se centra la importancia de esta investigación.

Los más valioso de la investigación, es que en el resultado descriptivo el 32,7% de trabajadores participantes indicaron que el clima organizacional y desempeño laboral es alto; el 9,3% de trabajadores expresaron que el clima organizacional es moderado y de igual manera el desempeño laboral es regular; por último, el 14,8% de trabajadores indican que el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores es bajo. Por lo tanto, puede aseverarse que el clima organizacional es moderado con 34,0%, y el desempeño laboral es bajo con 37,0%. Asimismo, en el estadístico inferencial, el que más representa es el coeficiente de Nagelkerke = 0,062, indica la variable dependiente es explicada en un 6.2% por el modelo (variabilidad), y el nivel de significancia es inferior a 0,05.

Nos permite comparar los resultados obtenidos con Urbano (2018), concluyó que, el 54% de trabajadores consideraron el clima organizacional como acogedor, del mismo modo, en cuanto al desempeño laboral, el 38% determinaron como excelente. Con Jara et al. (2018), revelaron que, según el índice de Nagelkerke tuvo incidencia de 44,4% sobre la variable de mejora de la actividad pública y 28,4% del desempeño laboral. Y con Castillo, et al. (2019), determinaron que, en la posición de liderazgo del directivo fue nivel medio de 50% y el clima organizacional del personal fue un nivel de 68,2%. Además, con Vera y Suárez (2018), comprobaron que, el clima organizacional influye de forma significativa en el desempeño laboral de los trabajadores. Asimismo, Gonzáles y Morales (2020), determinaron que, la correlación del clima organizacional y desempeño laboral fue significativo, explicando, que cuando asciende el clima laboral también se realza el desempeño laboral del trabajador.

Habiendo efectuado la comparación de resultados de los trabajos previos con los conseguidos en esta indagación, se puede apreciar el resultado del clima organizacional fue 34% y el del estudio previo fue del 54%, mientras que, en el desempeño laboral fue de 37% y el del estudio previo fue de 38%; empero, a nivel general se infiere que, el clima organizacional incide en el desempeño laboral. Por definición los autores dijeron teóricamente, como Bernal et al. (2014) se sustenta principalmente en el logro de resultados que contribuyan a aplicar programas integrales para mejorar los ambientes laborales, la calidad de vida y el grado de

participación de los trabajadores en la prosecución de los objetivos institucionales. Y, por su parte, Pedraza y Bernal (2018) señalaron que, resulta de mucho interés considerar en la gestión del personal, porque los objetivos de la entidad no se obtienen sin no hay un compromiso emocional y la satisfacción por parte de los trabajadores. Por otro lado, con Lusthaus et al. (2002), manifestaron que, el desempeño laboral es algo que se explica de manera individual. La incidencia o la autoridad establece cuál es la comunicación de desempeño predominante. También con Villajuana y Ríos (2008) expresaron que, antes el dilema de los directivos era si cambiaban o no las formas ordinarias de desempeño; ahora es cambiarlas, pero de forma eficiente y eficazmente

En referencia al primer objetivo específico, según el estadístico descriptivo se obtuvo que el 22,8% de trabajadores expresaron que las condiciones laborales y desempeño laboral es alto; 6,2% de trabajadores afirmaron que las condiciones laborales son moderadas y de igual forma el desempeño laboral es regular; por último, el 25,3% de trabajadores indican que las condiciones laborales y el desempeño laboral de los trabajadores es bajo. Por lo tanto, se puede aseverar que las condiciones laborales son bajo con 56,2%, y el desempeño laboral también es bajo con 37,0%. Y el estadístico inferencial arrojó que el coeficiente de Nagelkerke = 0,070, indica la variable dependiente es explicada en un 7% por el modelo (variabilidad), y el nivel de significancia menor a 0,05.

Al respecto, podemos comparar, tenemos a Ramírez y Zavaleta (2018) mostraron que, una relación significativa, en las variables examinadas, a mayor relevancia del conocimiento de personal, mejoran las dimensiones del desempeño laboral. Así también, Pajares (2020), refirió que, los resultados de las condiciones laborales fue 42%, encontrándose en nivel medio. Igual, Ortiz et al. (2019), señalaron que, se correlacionan medianamente con el ambiente físico, estructura organizacional del clima organizacional. Y, por su lado, Torres y Zegarra (2015), concluyeron que, el 56,39 % tienen buena apreciación sobre las condiciones laborales y el 37,07% tienen una percepción regular

Se puede deducir que, los resultados del presente estudio son bajos, pero en los trabajos previos comparados están en nivel moderado – medio. Para los investigadores en este campo, las condiciones laborales son las pautas y normas que deben regir para el desarrollo de actividades, que tengan las adecuadas

garantías de seguridad para los servidores. Como hemos advertido en el presente estudio, en esa línea lo definen teóricamente con mucha precisión, como es Vergara (2015), señaló que, la entidad se asegure de normas relacionadas a las condiciones laborales para que su cumplimiento sea conocidas y entendidas por los trabajadores, evitando que por desconocimiento o confusión tengan la percepción de que la entidad no cumple a cabalidad con las normas vigentes. También Songstad et al. (2011), expresaron que, los mismos, son fundamentales para la motivación de los trabajadores, así como, para la atención de calidad a la ciudadanía. Respecto a la otra variable, tenemos a Altindag (2020), consideró que, se denominan desempeño laboral a todas las actitudes y acciones que son controladas por el trabajador en su puesto de trabajo y que apoyan al logro de los objetivos de la entidad.

En consideración a los resultados descriptivos del segundo objetivo específico, el 32,1% de trabajadores respondieron que el compromiso y desempeño laboral es alto; el 6,8% de trabajadores respondieron que el compromiso es moderado y de igual forma el desempeño laboral es regular; por último, el 18,5% de trabajadores indican que el compromiso y el desempeño laboral de los trabajadores es bajo. Por tanto, puede afirmarse que, el compromiso es bajo con un 40,1%, y el desempeño laboral también es bajo con un 37,0%. En los resultados inferenciales, el coeficiente de Nagelkerke = 0,071, indica la variable dependiente es explicada en un 7.1% por el modelo (variabilidad), y nivel de significancia inferior a 0,05.

Los hallazgos obtenidos en este estudio se pueden comparar con Estrada y Mamani (2020), mostraron que, la correlación del compromiso organizacional y desempeño fue de 0,724 valor inferior al nivel de significancia de 0,05. En cambio, Pedraza (2018), explicó que, la satisfacción laboral, de los cuales la dimensión de identidad de coeficiente 0.42, es el que más contribuye a la satisfacción general. Así como, Cuenca y López (2020), expresaron que, el compromiso de los trabajadores se encuentra en la identificación con los valores institucionales, con una correlación moderada de 0,44.

Entre los estudios realizados por otros autores y del presente, las relaciones de compromiso y el desempeño laboral son moderados y el nuestro es bajo. Sin embargo, las investigaciones precisan que, si los trabajadores no están

identificados o comprometidos será difícil por no decir imposible, que cumplan los resultados de la entidad. Por definición los autores manifestaron teóricamente, para ello, tenemos a Ramírez y Domínguez (2012) concluyeron que, se manifiesta por el interés de los trabajadores de continuar en la institución por un motivo sentimental; o por las políticas, normas y procedimientos que disponen a continuar a los trabajadores en la entidad o de efectuar un esfuerzo complementario. En esa línea, Dwivedi & Kaushik (2014) señalaron que, es un proceso a través del cual las metas de la entidad y del trabajador están cada vez más interconectadas. La OIT (2014) indicaron que, estas buenas prácticas se ligan a las exigencias legales para considerarlos en los programas, políticas o iniciativas que mejoren los ambientes laborales por ende mejoran el clima organizacional. Desde el otro aspecto estudiado, Drucker (2015), señaló que, el desempeño de los trabajadores, no solamente están referidos a sus competencias, sino también a sus habilidades, actitudes y compromiso, posibilitando se brinde un servicio adecuado a los usuarios.

Continuando con los resultados del tercer objetivo específico según el análisis descriptivo, el 33,3% de trabajadores contestaron que la convivencia y desempeño laboral es alto; el 9,9% de trabajadores contestaron que la convivencia es moderada y de igual forma el desempeño laboral es regular; por último, el 16,0% de trabajadores indican que la convivencia y el desempeño laboral de los trabajadores es bajo. Por lo tanto, puede afirmarse que la convivencia es baja con un 35,2%, y el desempeño laboral también es bajo con un 37,0%. En cuanto al análisis inferencial, el más representativo es el coeficiente de Nagelkerke = 0,054, indica la variable dependiente es explicada en un 5.4% por el modelo (variabilidad), y el nivel de significancia inferior a 0,05.

Estos resultados se pueden confrontar con Carranza (2019), indicó que, el 58% de los trabajadores de la entidad, manifestaron que el nivel de convivencia es medio. Barrios et al. (2020), concluyeron que, el resultado entre la variable y la dimensión convivencia, fue una correlación positiva, de los cuales el 52,69% afirmaron estar de acuerdo y el 9,68% que no están de acuerdo y el 21,51%, manifestaron estar indiferente.

Analizando los hallazgos de esta investigación con otros investigadores, la convivencia y el desempeño laboral es moderada o medio. Esta dimensión, también

requiere de una adecuada atención ya que, mediante ella, nos permite afrontar conflictos y solucionarlos de manera personal y en equipo. Por definición los autores expresaron teóricamente, Bar (2004), indicó que, la convivencia es la personalización de los miembros del otro grupo, es viéndolos como personas con necesidades, aspiraciones y metas. Pareja y Pedrosa (2013) indicaron que, es fomentar el aumento de la empatía, el desarrollo de la conciencia de la obligación de las reglas y emociones de responsabilidad y de participación, para la mejora del clima laboral. García et al. (2019) advirtieron que, para que sea acogedor y beneficiosa, debe ser: mejor comunicación, contar con informaciones para entender a los demás. Al vincular con la otra variable, tenemos a Lumbreras et al. (2020), definieron que, los aspectos en sí y los factores psicológicos de los servidores son medulares en el desempeño de las instituciones, ya que las dificultades en su mayoría provienen de problemas interpersonales por carencia de liderazgo y poca comunicación en el equipo de trabajo

Prosiguiendo con la discusión de resultados referentes al cuarto objetivo específico el resultado descriptivo que el 27,2% de trabajadores expresaron que la comunicación y desempeño laboral es alto; el 9,9% de trabajadores expresaron que la comunicación es moderada y de igual forma el desempeño laboral es regular; por último, el 21,0% de trabajadores indican que la comunicación y el desempeño laboral de los trabajadores es bajo. Por consiguiente, puede explicar que la comunicación es baja con 43,8%, y el desempeño laboral también es bajo con 37,0%. Del resultado inferencial, el más notorio es el coeficiente de Nagelkerke = 0,061, indica la variable dependiente es explicada en un 6.1% por el modelo (variabilidad), y el nivel de significancia menor a 0,05.

En esa misma línea de esta discusión, los resultados encontrados en este estudio, pueden ser comparados con Carranza (2019), indicó que, el 42% de los trabajadores dijeron que el nivel de comunicación es bajo. Del mismo modo, con Pajares (2020), refirió que, los resultados de la comunicación fue el 42%. También con Quezada et al. (2020), manifestaron que, de los resultados el 100% del personal concordaron que es importante la comunicación en la entidad; pero el 67,9% indicaron que no existe una buena comunicación, debido a que los canales internos de comunicación no son adecuados; el 97,4% manifestaron que debe mejorar la comunicación.

Una vez realizada este análisis, vemos que esta dimensión sea la más abandonada, porque las comparaciones de resultados nos indican la existencia de una correlación baja en los resultados de esta investigación como en los estudios previos, porque se advierte que no hay una buena comunicación y otros afirman que se debe mejorar la comunicación, aspectos que se deben tener en cuenta para la formulación de la propuesta; por tanto, requerirá de futuros estudios sobre esta dimensión. Por definición los autores enunciaron teóricamente, por lo que, Blidaru y Blidaru (2015), expusieron que, la comunicación al interior de la entidad es esencial para la buena marcha de las cosas, para su desarrollo continuo, para lograr planes a corto, mediano y largo plazo. En ese contexto, Sotelo y Figueroa (2017), dijeron que, la oportunidad para comunicarse fácilmente con los jefes, para tratar casos personales o delicados con debida discreción, a fin de que esa declaración sea protegida y usada en contra de los involucrados. Desde la variable dependiente, Salgado y Cabal (2011), manifestaron que, el desempeño es la unión de comportamientos que son cruciales para los objetivos de la entidad o al área en la que trabaja la persona.

Siguiendo con este razonamiento de los resultados que conciernen al quinto objetivo específico desde el análisis descriptivo, el 19,1% de trabajadores afirmaron que la participación y desempeño laboral es alto; el 13,0% de trabajadores afirmaron que la participación es moderada y de igual forma el desempeño laboral es regular; por último, el 16,7% de trabajadores indican que la participación y el desempeño laboral de los trabajadores es bajo. Consecuentemente podemos aseverar que la participación es moderada con un 42,0%, y el desempeño laboral también es bajo con un 37,0%. Desde el análisis inferencial el que resalta es el coeficiente de Nagelkerke = 0,059, indica la variable dependiente es explicada en un 5.9% por el modelo (variabilidad), y el nivel de significancia inferior a 0,05.

En esa misma lógica analítica, los resultados encontrados en esta indagación con otros estudios previos, pueden ser comparados con Pablos (2016), señaló que, según el análisis de la correlación, el P es mayor a 0.05, se aceptó la hipótesis nula y por estadístico rho = ,035, indicó que existe correlación, y que el grado de participación del trabajador está relacionada con la capacidad del responsable del área, que debe generar una relación de confianza y crear equipo de trabajo. Por su lado, Guerrero et al. (2019), concluyeron que, la dimensión

participativa - consultiva y desempeño laboral, tuvo relación positiva moderada. La dimensión participativa - en grupo y desempeño laboral, tuvo relación positiva alta.

Examinando los hallazgos de esta investigación con el de otros investigadores, la participación y el desempeño laboral es moderada o medio. Esta dimensión, de igual manera, necesita de una apropiada atención, debido a que los trabajadores pueden participar en equipos de solución de problemas o grupos de trabajo conformado por personal de diferentes áreas. Por definición los autores expresaron teóricamente, al respecto, tenemos a Rest (1996) determinó que, se solicita a los trabajadores que participen en los cambios y decisiones que reducirán la ineficiencia, aumentarán el servicio, mejorar la calidad, mejorar la eficacia y la seguridad laboral. A este respecto, Báez (2011) señaló que, la intervención y participación del personal puede fijarse como el ingreso de cualquier instrumento creado para aumentar la colaboración del trabajador en la toma de decisiones de la entidad. Así mismo, Çavuş & Develi (2017), refirieron que, intervenir periódicamente en reuniones organizativas en debates, tener conocimiento y compartirlo con los compañeros son actitudes que pueden tener lugar en la participación. En lo relativo a otra variable estudiada, Harvard Business Essentials (2007) concluyó que, determinadas metas deben repartirse, debido a que, sin metas distribuidas, los servidores laborarían en diferentes orientaciones y la participación sería menor. Así mismo, Drucker (2015) estableció que, el servicio permite añadir mayor valor a la relación entre el usuario y la entidad y ese valor requiere la participación total de los integrantes de la entidad.

Los resultados conseguidos en la presente investigación, cumplió los objetivos establecidos; sin embargo, existen otros aspectos también importantes, pero que no fueron abordados en el estudio, como son las dimensiones: efectividad, eficiencia y relevancia, cada uno con sus respectivos indicadores. Por tanto, en el futuro será interesante y trascendente ampliar el estudio tanto de las dimensiones estudiadas como de las dimensiones no estudiadas, considerando inclusive distintos ámbitos contextuales y temporales. Asimismo, las nuevas indagaciones podrían abarcar al personal de otras áreas operativas y administrativas de la entidad que no intervinieron en esta ocasión o de las diferentes organizaciones.

VI. CONCLUSIONES

Primera: El clima organizacional incide significativamente en el desempeño laboral. Según los resultados descriptivos, el clima organizacional es moderado con un 34% y el desempeño laboral es bajo con un 37%. Conforme a los resultados inferenciales, el coeficiente de Nagelkerke indica que un 6.2% incide en la variable dependiente.

Segunda: Las condiciones laborales inciden significativamente en el desempeño laboral. Según los resultados descriptivos, las condiciones laborales son bajo con un 56,2% y el desempeño laboral es bajo con un 37%. Conforme a los resultados inferenciales el coeficiente de Nagelkerke indica que un 7% incide en la variable dependiente.

Tercera: El compromiso incide significativamente en el desempeño laboral. Según los resultados descriptivos, el compromiso es bajo con un 40,1% y el desempeño laboral es bajo con un 37%. Conforme a los resultados inferenciales el coeficiente de Nagelkerke indica que un 7.1% incide en la variable dependiente.

Cuarta: La convivencia incide significativamente en el desempeño laboral. Según los resultados descriptivos, la convivencia es baja con un 35,2% y el desempeño laboral es bajo con un 37%. Y conforme a los resultados inferenciales el coeficiente de Nagelkerke indica que un 5.4% incide en la variable dependiente.

Quinta: La comunicación incide significativamente en el desempeño laboral. Según los resultados descriptivos, la comunicación es baja con un 43,8% y el desempeño laboral es bajo con un 37%. Y conforme a los resultados inferenciales el coeficiente de Nagelkerke indica que un 6.1% incide en la variable dependiente.

Sexta: La participación incide significativamente en el desempeño laboral. Según los resultados descriptivos, la participación es moderada con un 42% y el desempeño laboral es bajo con un 37%. Conforme a los resultados inferenciales el coeficiente de Nagelkerke indica que un 5.9% incide en la variable dependiente.

VII. RECOMENDACIONES

Con base a los resultados descriptivos e inferenciales de la presente investigación, se recomienda al gerente de Seguridad Ciudadana de la Municipalidad de Lurín:

Primera: Priorizar un ambiente laboral adecuado, para que el trabajador desempeñe su labor de manera eficaz y eficientemente agregando valor al servicio.

Segunda: Continuar y profundizar la inducción de personal, para la socialización oportuna de las políticas, normas y procedimientos, para para su debido cumplimiento.

Tercera: Realizar charlas periódicas a los trabajadores para reforzar los conocimientos del trabajo, además, en lo relacionado a sus habilidades, actitudes y compromiso.

Cuarta: Establecer y reforzar los canales de comunicación vertical y horizontal, a fin de mejorar las relaciones entre el personal y los directivos de la entidad.

Quinta: Formular un plan integral de capacitación para los trabajadores de seguridad ciudadana, según necesidades y contenga una estructura básica de acuerdo al marco normativo vigente.

Sexta: Coordinar con los demás directivos y/o responsables de las diferentes áreas, para el desarrollo de las capacitaciones, conforme a los procedimientos establecidos por SERVIR, como órgano rector del sistema de recursos humanos en el sector público.

VIII. PROPUESTA

1. Datos generales:

1.1 Título: Programa para fortalecimiento del desarrollo de capacidades del personal de seguridad ciudadana.

1.2 Responsable: Mg. Andrés Avelino Quispe Quispe

1.3 Entidad: Municipalidad de Lurín

2. Fundamentación:

El propósito de este estudio fue por los efectos de la pandemia mundial producida por el COVID-19 que afectó a las instituciones y principalmente a los trabajadores, producto de ello, imposibilitaría el desarrollo y fortalecimiento de las capacidades del personal de seguridad ciudadana, pese a ello, continúan prestando servicios a la comunidad. lo que de alguna manera se vería afectada el clima laboral por ende el de su desempeño. Nuestra propuesta va enfocada a desarrollar un programa que permita mantener motivado al personal y a su vez capacitado en diversos aspectos propios de la naturaleza de su función, en medio de esta pandemia que aún persiste, el mismo que coadyuve a brindar un mejor servicio a la comunidad.

3. Objetivos:

3.1 General

Capacitar al personal de seguridad ciudadana de la Municipalidad de Lurín.

3.2 Específicos

- ❖ Elaborar la estructura básica de los módulos de capacitación en el marco de la Resolución Ministerial N° 772-2019-IN.
- ❖ Adecuar la necesidad de capacitación, según los procedimientos de SERVIR.

4. Justificación y explicación

En estos tiempos de pandemia continua los servicios de seguridad ciudadana siendo necesario mantener el desarrollo de capacidad de los trabajadores que realizan esta importante función teniendo en cuenta las normativas vigentes para su desarrollo, teniendo en cuenta que los municipios tienen responsabilidad de cuidar la seguridad de su comunidad. Entre los temas propuestos para tal capacitación son: seguridad ciudadana; principios éticos y morales; lineamientos generales sobre género y violencia contra la mujer, vigilancia y seguridad

ciudadana; orientación y apoyo al ciudadano y sistematización y reporte de información

5. Actividades

- 5.1 Elaboración y aprobación de la estructura básica de capacitación.
- 5.2 Considerar la capacitación en el PDP de la entidad.
- 5.3 Contratación de expositores para el desarrollo de la capacitación.
- 5.4 Desarrollo de la capacitación.

6. Recursos:

6.1 Materiales

Debido a que actualmente no está permitido las reuniones, la capacitación se dará de manera virtual por los aplicativos informáticos vía zoom o meeting, no será necesario el uso de materiales, sin embargo, será necesario recomendar al personal que tengan al alcance computadoras, laptop o celulares que garanticen el desarrollo de la capacitación, durante el tiempo establecido.

6.2 Humanos

- ❖ Expositores de los cursos para la capacitación.

6.3 Financieros

Los gastos de implementación del proyecto, serán financiados por el autor de la investigación.

7. Cronograma

N°	Actividades	Recursos	Responsables
1	Elaboración y aprobación de la estructura básica de capacitación	S/ 3 000	El investigador / Entidad
2	Considerar la capacitación en el PDP de la entidad	S/ 1 000	La entidad
3	Contratación de expositores para el desarrollo de la capacitación	S/ 3 000	La entidad.
4	Desarrollo de la capacitación	S/ 1 000	La entidad.
	Total	S/ 8 000	

8. Evaluación y control

Aplicar cuestionarios de entrada y salida, en el desarrollo de la capacitación, efectuar la retroalimentación respectiva según necesidades.

9. Impacto de la propuesta

- ❖ Personal capacitado, motivado y buen desempeño de su labor.
- ❖ Servicios de calidad a la ciudadanía.

REFERENCIAS

- Abun, D., Menor, R., Catabagan, N., Magallane, T. & Ranay, F. (2021). Organizational climate and work engagement of employees of divine word colleges in Ilocos Region, Philippines. *International Journal of Research in Business & Social Science* 10(1), 107-121.
<https://doi.org/10.20525/ijrbs.v10i1.1017>
- Ahuja, M. y Carley, K. (1998). Network Structure in Virtual Organizations. *Journal of Computer-Mediated Communication*, 3(4), 1, JCMC343.
<https://doi.org/10.1111/j.1083-6101.1998.tb00079.x>
- Altindag, O. (2020). Relationship between stress management and job performance in organizations. *International Journal of Research in Business and Social Science* 9(2), 43-49. <https://doi.org/10.20525/ijrbs.v9i2.636>
- Ascendo, (2016). Estudio de Clima Laboral en América Latina 2015.
<https://blog.acsendo.com/estudio-clima-laboral-america-latina-2015-infografia/>
- Ariza, D. (2017). Efectividad de la Gestión de los Proyectos: Una Perspectiva Constructivista. *Obras y Proyectos* 22, 75-85.
<https://scielo.conicyt.cl/pdf/oyp/n22/0718-2805-oyp-22-0075.pdf>
- Báez, J. (2011). La participación de los trabajadores en la empresa. El caso de Irlanda. CIRIEC - España. *Revista de economía pública, social y cooperativa*, 70, 127-148.
<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=17418829006>
- Bar, D. (2004). Nature, Rationale, and Effectiveness of Education for Coexistence. *Journal of Social Issues*, 60(2), 253-271.
https://www.academia.edu/32987755/2004_Bar_Tal_Coexistence_JSI_pdf?from=cover_page
- Barrios, Y., Alcalá, M., Carrillo, M. y Vargas, L. (2020). Clima organizacional de los procesos de participación comunitaria de una institución educativa. Caso estudio. *Utopía y Praxis Latinoamericana*, 25(núm. Esp.11), 138-162.
<https://www.redalyc.org/jatsRepo/279/27964922010/27964922010.pdf>
- Batt, R. y Applebaum, E. (1995). Worker Participation in Diverse Settings: Does the Form Affect the Outcome, and if so, who Benefits? *British Journal of Industrial Relations*, 33(3), 353-378. <https://doi.org/10.1111/j.1467-8543.1995.tb00444.x>

- Becerra, M. y Ogando, R. (2010). La participación de los trabajadores en la toma de decisiones de sus empresas. realidades y regulaciones. *Revista Ingeniería Industrial*, 31(3), 1-5.
<https://www.redalyc.org/pdf/3604/360433574009.pdf>
- Bernal, I., Pedraza, N. y Sánchez, M. (2014). El Clima Organizacional y su Relación con la Calidad de los Servicios Públicos de Salud: Diseño de un Modelo Teórico. *Estudios Gerenciales*, 31, 8-19.
<http://dx.doi.org/10.1016/j.estger.2014.08.003>
- Blidaru, D. & Blidaru, G. (2015). Organizational Communication Forms and Causes for Disruption of Organizational Communication and their Improvement. *Valahian Journal of Economic Studies*, 6(1), 37-44.
file:///C:/Users/Sistema/Downloads/Organizational_Communication_F.pdf
- Bohórquez, E., Pérez, M., Caiche, W. y Benavides, A. (2020). La motivación y el desempeño laboral: el capital humano como factor clave en una organización. *Revista Científica de la Universidad de Cienfuegos*, 12(3), 385-390. <http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v12n3/2218-3620-rus-12-03-385.pdf>
- Brunet, L. (1987). *El clima de trabajo en las organizaciones definición, diagnóstico y consecuencias*. México Editorial Trillas S. A. de C.V.
- Camue, A., Carballal, E. y Toscano, D. (2017). Concepciones Teóricas sobre la Efectividad Organizacional y su Evaluación en las Universidades. *Cofin Habana*, 11(2), 136-152. <http://scielo.sld.cu/pdf/cofin/v11n2/cofin10217.pdf>
- Carranza, C. (2019). *Propuesta de estrategias motivacionales para mejorar la convivencia laboral en la UGEL San Martín, 2018*. [Tesis doctoral, Universidad César Vallejo]. Repositorio de la Universidad de César Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/37452>
- Carrasco, S. (2009). *Metodología de la Investigación Científica*. Lima: Editorial San Marcos E.I.R.L. LTDA.
- Castillo, E., Medina, M., Bernardo, J., Reyes, C. y Ayala, C. (2019). Liderazgo y Clima Organizacional en Trabajadores de Establecimientos de Salud de una Microred de Perú. *Revista Cubana de Salud Pública*, 45(2), 1-13.
<http://scielo.sld.cu/pdf/rcsp/v45n2/1561-3127-rcsp-45-02-e1351.pdf>

- Çavuş, M. & Develi, A. (2017). Ethical Climate and Organizational Citizenship Behavior. *International Journal of Human Resource Studies*, 7(1), pp 37-51.
<http://dx.doi.org/10.5296/ijhrs.v7i1.10561>
- Cherniak, O., Trishch, R., Kim N. & Ratajczak, S. (2020). Quantitative assessment of working conditions in the workplace. *Engineering Management in Production and Services*, 12(2), 99-106. doi: 10.2478/emj-2020-0014
- Chiang, M. y San Martín, N. (2015). Análisis de la Satisfacción y el Desempeño Laboral en los Funcionarios de la Municipalidad de Talcahuano. *Ciencia y trabajo*, 17(54),159-165.
<https://dx.doi.org/10.4067/S0718-24492015000300001>
- Chiavenato, I. (2009). *Gestión del Talento Humano*, McGraw-Hill/Interamericana Editores. S.A. DE C.V.
- Chiavenato, I. (2011). *Administración de Recursos Humanos el capital humano de las organizaciones*, McGraw-Hill/Interamericana Editores. S.A. DE C.V.
- Choudhary, N., Naqshbandi, M., Philip, P. and Kumar, R. (2017). Employee job performance The interplay of leaders' emotion management ability and employee perception of job characteristics. *Journal of Management Development*, 36(8), 1087-1098.
<https://doi.org/10.1108/JMD-10-2016-0195>
- CONCYTEC (2018). Reglamento de Calificación, Clasificación y Registro de los Investigadores del Sistema Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación Tecnológica - Reglamento RENACYT.
https://portal.concytec.gob.pe/images/renacyt/reglamento_renacyt_version_final.pdf
- Cuenca, R. y López, H. (2020). Estudio de la gestión del compromiso y cultura organizacional de FLACSO. *Podium* 37, 43-56.
<https://revistas.uees.edu.ec/index.php/Podium/article/view/433/379>
- Cuesta, A. (2015). *Gestión del Talento Humano y del Conocimiento*, Empresa Editora Macro EIRL.
- Cuesta, A., Fleitas, S., García, V., Hernández, I., Anchundia, A. y Mateus, L. (2018). Evaluación del desempeño, compromiso y gestión de recursos humanos en la empresa. *Revista Ingeniería Industrial*, 34(1), 24-35.
<http://scielo.sld.cu/pdf/rii/v39n1/rii04118.pdf>

- Da, F., Hernández, N., Medina, L. y Nogueira, R. (2014). Relevancia de la Planificación Estratégica en la Gestión Pública. *Ingeniería Industrial*, 34(1), 105-112. <http://scielo.sld.cu/pdf/rri/v35n1/rri11114.pdf>
- Del Toro, J., Salazar, M. y Gómez, J. (2011), Clima Organizacional, Satisfacción Laboral y su Relación con el Desempeño Laboral en Trabajadores de una PYME de Servicios de Ingeniería. *CLIO América*, 5(10), 204-227. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5114801>
- Deloitte, (2020). El estudio "Tendencias Globales de Capital Humano 2020". [file:///C:/Users/Sistema/Desktop/referencias%20para%20el%20proyecto/De loitte_%2086%25%20de%20empresas%20peruanas%20considera%20mu y%20importante%20el%20bienestar%20de%20sus%20colaboradores.html](file:///C:/Users/Sistema/Desktop/referencias%20para%20el%20proyecto/De%20loitte_%2086%25%20de%20empresas%20peruanas%20considera%20mu%20y%20importante%20el%20bienestar%20de%20sus%20colaboradores.html)
- Dessler, G. y Varela, R. (2011). *Administración de recursos humanos enfoque latinoamericano*. México Pearson Educación de México, S.A. de C.V.
- Dwivedi, S. & Kaushik, S. (2014). Impact of Organizational Culture on Commitment of Employees: An Empirical Study of BPO Sector in India. *Vikalpa*, 39(3), 77-92. <https://doi.org/10.1177/0256090920140306>
- Drucker, P. (2015). *Una Nueva Dimensión de la Administración*, Colombia, Edition Published by Truman Talley Books
- Drucker, P. (2015). *Líderes de servicio*, Argentina, Editorial sudamericana S.A.
- Drucker, P. (2010). *La gerencia en la sociedad futura*, Colombia, Editorial Norma
- Estrada, E. y Mamani, H. (2020). Compromiso organizacional y desempeño docente en las Instituciones de Educación Básica. *Revista Innova Educación*, 1(2), 132-146. DOI: <https://doi.org/10.35622/j.rie.2020.01.008>
- Fayol, H. (1916). *Administration industrielle et Générale*. Paris, Francia: Donod Editeur
- Ferreiro, P. y Alcázar, M. (2008). *Gobierno de personas en la empresa*. Editora Argentina
- Flores, E., García, M., Calsina, W. y Yapuchura, A. (2016). Las habilidades sociales y la comunicación interpersonal de los estudiantes de la Universidad Nacional del Altiplano - Puno. *Comuni@cción [online]*, 7(2), 05-14. <http://www.scielo.org.pe/pdf/comunica/v7n2/a01v7n2.pdf>

- García, M. (2009). Clima Organizacional y su Diagnóstico: Una Aproximación Conceptual. *Cuadernos de Administración*, (42), 43-61.
<https://www.redalyc.org/pdf/2250/225014900004.pdf>
- García, M. (1989). Efectividad Organizacional: Concepto y Evaluación. Extraído el 25 de octubre de 2020 en
<https://journals.copmadrid.org/jwop/files/1989/vol2/arti3.htm>
- García, R., Cáceres, M. y Bautista, M. (2019). Convivencia y Bienestar: Categorías Necesarias para la Educación Positiva. *Universidad y Sociedad*, 11(4), 177-183. <http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v11n4/2218-3620-rus-11-04-177.pdf>
- Gaunya, C. (2016). Organizational Climate as a Determinant of Job Satisfaction among Public Sector Employees in Kisii County, Kenya. *Journal of Resources Development and Management*, 23, 47-53.
<https://core.ac.uk/download/pdf/234696319.pdf>
- Gellerman, S.W. (1960). *People, problems and Profits*. New York: McGraw-Hill.
- Goicochea, D. (2018). El Clima Organizacional y el Desempeño Laboral del Área de Recursos Humanos. caso: outsourcing internacional. *Global Business Administration Journal*, 2(2), 73-86.
[file:///C:/Users/Sistema/Downloads/1566-Texto%20completo%20del%20art%C3%ADculo-5266-1-10-20190809%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/Sistema/Downloads/1566-Texto%20completo%20del%20art%C3%ADculo-5266-1-10-20190809%20(1).pdf)
- Gonçalves A. (1997). Dimensiones del Clima Organizacional. Extraído el 25 de octubre de 2020 en <http://www.qualidade.org/articles/dec97/dec97.htm>
- González, D. y Morales, D. (2020). Clima Organizacional y Desempeño Laboral de los Servidores Públicos del Servicio de Rentas Internas. *593 Digital Publisher CEIT*, 5(5), 79-93. <https://doi.org/10.33386/593dp.2020.5.245>
- Guerrero, F., Neira, L. y Vásconez, H. (2019). Clima Organizacional en el Desempeño Laboral de las Instituciones Públicas Gubernamentales. *Revista Interdisciplinaria de Humanidades, Educación, Ciencia y Tecnología*, 9.
<https://cienciamatriarevista.org.ve/index.php/cm/article/view/214/183>
- Harvard Business Essentials (2007). *Gestión del desempeño evalúe y mejore la eficacia de sus colaboradores*. España Editorial Harvard Business School Press, de Boston
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista M. (2014). *Metodología de la investigación*. McGraw-Hill/Interamericana Editores, S.A. DE CV

- Humborstad, S., Christina G. & Dysvik, A. (2014). Empowering leadership, employee goal orientations and work performance: A competing hypothesis approach. *Personnel Review*, 43(2), 246-271. <http://dx.doi.org/10.1108/PR-01-2012-0008>
- Iglesias, A., Torres, J. y Mora, Y. (2019). Referentes Teóricos que Sustentan el Clima Organizacional: Revisión Integrativa. *Medisur*. 17(4), 562-569. <http://medisur.sld.cu/index.php/medisur/article/view/4267>
- Ilijns, J., Skvarciani, V. y Gaile, E. (2015). Impact of Organizational Culture on Organizational Climate during the Process of Change. *Procedia - Social and Behavioral Sciences* 213, 944 - 950 <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1877042815058644>
- Jalagat, R. (2016). Job Performance, Job Satisfaction, and Motivation: A Critical Review of their Relationship. *International Journal of Advances in Management and Economics*, 5(6), 36-42. https://www.academia.edu/36722496/International_Journal_of_Advances_in_Management_and_Economics_Job_Performance_Job_Satisfaction_and_Motivation_A_Critical_Review_of_their_Relationship?auto=citations&from=cover_page
- Jara, A., Asmat, N., Alberca, N. y Medina, J. (2018). Gestión del Talento Humano como Factor de Mejoramiento de la Gestión Pública y Desempeño Laboral. *Revista Venezolana de Gerencia*, 23(83), 740-760. <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=29058775014>
- Jiménez, D. y Jiménez, E. (2016). Clima Laboral y su Incidencia en la Satisfacción de los Trabajadores. *Revista Ciencia UNEMI*, 9(18), 26-34. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5774750>
- Kaushik, K. (2007). Development of The Conceptual Framework of Organizational Climate. *Vidyasagar University Journal of Commerce*, 12, 99-108. <http://inet.vidyasagar.ac.in:8080/jspui/handle/123456789/964>
- Lam, D. y Hernández, R. (2008). Los Términos: Eficiencia, Eficacia y Efectividad ¿son sinónimos en el área de la salud? *Revista Cubana de Hematología, Inmunología y Hemoterapia*, 24(2). <http://scielo.sld.cu/pdf/hih/v24n2/hih09208.pdf>

- Lewin, K., Lippitt, R., & White, R. K. (1939). Patterns of aggressive behavior in experimentally created "social climates." *The Journal of Social Psychology*, 10, 271-299. <https://doi.org/10.1080/00224545.1939.9713366>
- Li, P. & Mahadevan, A. (2017). A study on the impact of organizational climate on employee performance in a Malaysian consultancy. *International Journal of Accounting & Business Management*, 5(1), 1-10. <https://www.ftms.edu.my/journals/pdf/IJABM/Apr2017/1-13.pdf>
- Louffat, E. (2016). *Administración: Fundamentos del Proceso Administrativo*, Ciudad Autónoma de Buenos Aires, Argentina, editorial Cromagraf EIRL
- Louffat, E. (2013). *Administración del Potencial Humano*, Ciudad Autónoma de Buenos Aires, Argentina, editorial cromagraf eirl.
- Lumbreras, M., Hernández, I., Méndez, P., Dosamantes, L., Cervantes, M. García, A. y Cortez, H. (2020). Influencia de la Calidad de Vida Laboral Sobre el Desempeño de Trabajadores de Hospitales Públicos de México: Una Visión Desde la Gestión Directiva. *Salud Pública de México*, 6, 87-95. <https://www.saludpublica.mx/index.php/spm/article/view/10247>
- Lusthaus, C., Carden, F., Adrien, M. Anderson, G. y Montalván, G. (2002). *Evaluación organizacional: marco para mejorar el desempeño*. BID y CIID. <https://publications.iadb.org/es/publicacion/16314/evaluacion-organizacional-marco-para-mejorar-el-desempeno>
- Macías, E. y Saltos, G. (2020). Incidencia del Clima Organizacional en el Desempeño Laboral de la Carrera de Ingeniería Química de la Universidad Técnica de Manabí. *Revista EDUCARE - UPEL-IPB - Segunda Nueva Etapa 2.0*, 24(1), 98-111. <https://doi.org/10.46498/reduipb.v24i1.1252>
- Manjarrez, N., Boza, J. y Mendoza, E. (2020). La Motivación en el Desempeño Laboral de los Empleados de los Hoteles en el Cantón Quevedo, Ecuador. *Revista Científica de la Universidad de Cienfuegos*, 11(5), 359-365. <http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v12n1/2218-3620-rus-12-01-359.pdf>
- Martínez, C. (2002). Nuevos Enfoques de Eficiencia, Productividad y Calidad en la Teoría de Gestión. Extraído el 25 de octubre de 2020 en <http://www.scielo.org.co/pdf/inno/v12n20/v12n20a01.pdf>

- Martínez, L., Oviedo, O. y Luna, C. (2013). Condiciones de Trabajo que Impactan en la Vida Laboral. *Salud Uninorte*, 29(3), 542-560.
<http://www.scielo.org.co/pdf/sun/v29n3/v29n3a06.pdf>
- Medina; A. y Ávila, A. (2002). Evolución de la Teoría Administrativa. Una Visión Desde la Psicología Organizacional. *Revista Cubana de Psicología*, 19(3), 262-272. <http://pepsic.bvsalud.org/pdf/rcp/v19n3/12.pdf>
- Montoya, P., Bello, N., Bermúdez, N., Burgos, F., Fuentealba, M. y Padilla, A. (2017), Satisfacción Laboral y su Relación con el Clima Organizacional en Funcionarios de una Universidad Estatal Chilena. *Ciencia y trabajo*, 19(58), 7-13. <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-24492017000100007>
- Municipalidad de Lurín, Plan Estratégico Institucional (2019-2022).
<https://www.munilurin.gob.pe/transparencia2019/presupuesto/pei2019a2022.pdf>
- Municipalidad de Lurín, (2020). Plan de Acción Distrital de Seguridad Ciudadana de Lurín. <https://munilurin.gob.pe/wp-content/uploads/2020/PLAN%20DE%20ACCION%20DISTRITAL%20DE%20SC%202020.pdf>
- Municipalidad de Lurín, (2020). Plan Operativo Institucional.
<https://www.munilurin.gob.pe/transparencia2019/presupuesto/INFORME%20DE%20EVALUACION%20DE%20SEGUIMIENTO%20DEL%20PLAN%20OPERATIVO%20INSTITUCIONAL%202020.pdf>
- OIT, (2014). Guía Empresarial: Mida y Mejore su Desempeño Laboral.
https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/---sro-san_jose/documents/publication/wcms_363209.pdf
- OIT, (2018). Preparando el futuro del trabajo que queremos en las Américas a través del diálogo social, 19° Reunión Regional Americana Panamá.
https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_norm/---relconf/documents/meetingdocument/wcms_635974.pdf
- OIT y Eurofound (2019). Condiciones de Trabajo en una Perspectiva Global.
<http://eurofound.link/ef18066>
- Orbego, A. (2010). Problemas Teóricos del Clima Organizacional: Un Estado de la Cuestión. *Revista de Psicología*, 12, 347-362
https://sisbib.unmsm.edu.pe/BVRevistas/rev_psicologia_cv/v12_2010/pdf/a14.pdf

- Ortiz, L., Ortiz, L., Coronell, R., Hamburger, K. y Orozco, E. (2019). Incidencia del Clima Organizacional en la Productividad Laboral en Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud (IPS): Un Estudio Correlacional. *Revista Latinoamericana de Hipertensión*, 14(2), 187-193.
http://www.revhipertension.com/rlh_2_2019/colombia_incidencia%20del%20clima%20organizacional.pdf
- Palacios, D. (2019). Clima Organizacional y su Influencia en el Desempeño del Personal Administrativo de los Distritos de Salud Provincia de Manabí Ecuador. *Revista ECA Sinergia*, 10(1), 70-84.
Doi: https://doi.org/10.33936/eca_sinergia.v10i1.1196
- Pablos, M. (2016). *Estudio de Satisfacción Laboral y Estrategias de Cambio de las Enfermeras en los Hospitales Públicos de Badajoz y Cáceres*. [Tesis doctoral, Universidad de Extremadura].
https://www.areasaludbadajoz.com/images/datos/docencia_e_investigacion/419drh.pdf
- Pajares, E. (2020). *Relación entre síndrome de burnout y clima laboral en los médicos del servicio de emergencia del Hospital Regional de Cajamarca – 2018*. [Tesis doctoral, Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo]. Repositorio de la Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo.
<http://repositorio.upagu.edu.pe/bitstream/handle/UPAGU/1237/TESI%20FINAL%2007%20EDWIN%2007%20DE%20FEBRERO%202020.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Pareja, J. y Pedrosa, B. (2013). Mejora de la Convivencia a Través de la Investigación-Acción Participativa. *Revista de Currículum y Formación de Profesorado*, 16(3), 467-491.
<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=56725002032>
- Pedraza, N. (2018). El clima Organizacional y su Relación con la Satisfacción Laboral Desde la Percepción del Capital Humano. *Revista Lasallista de Investigación*, 15(1), 90-101. <https://dx.doi.org/10.22507/rli.v15n1a9>
- Pedraza, N. y Bernal, I. (2018). El Clima Organizacional en el Sector Público y Empresarial Desde la Percepción de su Capital Humano. *Revista ESPACIOS*, 39(13), 16.
<https://www.revistaespacios.com/a18v39n13/18391316.html>

- Queipo, B. y Useche, M. (2002). El desempeño Laboral en el Departamento de Mantenimiento del Ambulatorio la Victoria. *Revista de Ciencias Sociales (Ve)*, 7(3), 486-496. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=28080308>
- Quezada, M., Quevedo, M. y Torres, M. (2020). Trabajo en Equipo, Comunicación y Desempeño laboral en las Organizaciones del sector público. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria KOINONIA*, 5(3), 748-778. <http://dx.doi.org/10.35381/r.k.v5i3.920>
- Quintanilla, J. y Barrera, M. (2018). Liderazgo y cultura. Influencia en la eficiencia organizacional. *Revista Publicando*, 5(14-2), 286-302. <https://core.ac.uk/reader/236644410>
- Ramírez, A. y Domínguez, L. (2012). El clima organizacional y el compromiso institucional en las IES de Puerto Vallarta. *Investigación Administrativa*, 41(109), 21-30. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=456045214002>
- Ramírez, J. y Zavaleta, V. (2018). Inteligencia Emocional y Desempeño Laboral en una Empresa Constructora Privada. 2017. *Revista Ciencia y Tecnología*, 14(4), 67-79. <https://revistas.unitru.edu.pe/index.php/PGM/article/view/2162>
- Ramos, J., Acosta, R., Ramos, K. y Martínez, A. (2019). El clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Quinsaloma, año 2018. *Revista Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores*, 54. <http://www.dilemascontemporaneoseducacionpoliticayvalores.com/>
- Rehmani, K, Ahmad, Y, Naseem, A, Syed TH (2020) Do they really coexist? An empirical analysis of a conjoint implementation of Quality Management System and High Performance Work System on organizational effectiveness. *PLoS ONE*, 15(3), 1-20. <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0229508>
- Rendón, M., Villasís, M. y Miranda, M. (2016). Estadística descriptiva. *Rev Alerg Mex*, 63(4), 397-407. <https://www.redalyc.org/pdf/4867/486755026009.pdf>
- Resolución Ministerial N° 772-2019-IN (2019). Se aprueba el Manual del Sereno Municipal. Diario Oficial El Peruano. <https://www.gob.pe/institucion/mininter/normas-legales/278156-772-2019-in>

- Rest, K. (1996). Worker Participation in Occupational Health Programs Establishing a Central Role. *AAOHN Journal*, 44(5), 221-227.
<https://journals.sagepub.com/doi/abs/10.1177/216507999604400504>
- Rizo, M. (2011). Reseña de "Teoría de la comunicación humana" de Paul Watzlawick. *Revista Razón y Palabra*, (75).
<https://www.redalyc.org/pdf/1995/199518706028.pdf>
- Rodríguez, E. (2016). El Clima Organizacional Presente en una Empresa de Servicio. *Revista Educación en Valores. Universidad de Carabobo*, 1(25), 3-18. <http://servicio.bc.uc.edu.ve/multidisciplinarias/educacion-en-valores/v1n25/art01.pdf>
- Rojas, M., Jaimes, L. y Valencia, M. (2018), Efectividad, Eficacia y Eficiencia en Equipos de Trabajo. *Revista ESPACIOS*, 39(6), 11.
<https://www.revistaespacios.com/a18v39n06/a18v39n06p11.pdf>
- Salgado, J. y Cabal, A. (2011). Evaluación del Desempeño en la Administración Pública del Principado de Asturias: Análisis de las Propiedades Psicométricas. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 27(2), 75-91. <https://doi.org/10.5093/tr2011v27n2a1>
- Sánchez, A., Nieto, H. y Anzola, I. (2015). Incidencia del clima organizacional y la satisfacción en la efectividad de empresas de la Localidad de Usaquén, Bogotá, Colombia. *Cuadernos Latinoamericanos de Administración*, 7(21), 27-37. <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=409643604004>
- Sánchez, M. y García M. (2017). Satisfacción Laboral en los Entornos de Trabajo. Una Exploración Cualitativa para su Estudio. *Scientia Et Technica*, 22(2), 161-166. <https://doi.org/10.22517/23447214.11471>
- Serrano, B. y Portalanza, A. (2014). Influencia del Liderazgo Sobre el Clima Organizacional. *Elsevier Suma de Negocios*, 5(11), 117-125.
<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S2215910X14700266>
- Segovia, A., Mendoza, J., Rositas, J. y Abreu, J. (2011). El Rol de la Remuneración Variable en la Efectividad Organizacional de las Empresas. *Daena: International Journal of Good Conscience*, 6(2), 17-33.
[http://www.spentamexico.org/v6-n2/6\(2\)17-33.pdf](http://www.spentamexico.org/v6-n2/6(2)17-33.pdf)

- Segredo, A. (2013). Clima Organizacional en la Gestión del Cambio para el Desarrollo de la Organización. *Revista Cubana de Salud Pública*, 39(2), 385-393. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=21430556017>
- Shahhosseini, M., Silong, A., Ismaill, I. & Uli, J. (2012). The Role of Emotional Intelligence on Job Performance. *International Journal of Business and Social Science*, 3(21), 241-246.
<http://citeseerx.ist.psu.edu/viewdoc/download?doi=10.1.1.1046.7121&rep=rep1&type=pdf>
- Silva, M. (1992). Hacia una Definición Comprehensiva del Clima Organizacional. *Revista de Psicología General y Aplicada*, 45(4), 443-451.
<file:///C:/Users/Sistema/Downloads/Dialnet-HaciaUnaDefinicionComprehensivaDelClimaOrganizacio-2378428.pdf>
- Silva, E., Silva, G. y Bautista, J. (2018). Influencia del Clima Organizacional en el Desempeño Laboral de los Trabajadores de la Municipalidad de Morales, Región San Martín. *Revista Tzhoecoen*, 10(1), 56-63.
<https://doi.org/10.26495/rtzh1810.124842>
- Songstad, N., Bjørn, O., Amadeus, D. y Blystad, A. (2011). Perceived unfairness in working conditions: The case of public health services in Tanzania. *BMC Health Services Research*, 11(34), 1-15.
<https://bmchealthservres.biomedcentral.com/articles/10.1186/1472-6963-11-34>
- Sotelo, J. y Figueroa, E. (2017). El Clima Organizacional y su Correlación con la Calidad en el Servicio en una Institución de Educación de Nivel Medio Superior. *Revista Iberoamericana para la Investigación y el Desarrollo Educativo*, 8(15), 582-609. <https://doi.org/10.23913/ride.v8i15.312>
- Taylor, F. (1911). *The Principles of Scientific Management*. New York. New York. USA and London, Uk: Harper & Brothers
- Teanga, C., Almeida, D. y Pérez R. (2014). La Motivación y su Influencia en el Desempeño Laboral de los Empleados del Sector Público en la Provincia del Carchi. *SATHIRI UPEC*, (7), 87-121.
<https://revistasdigitales.upec.edu.ec/index.php/sathiri/article/view/335/374>

- Torres, E. y Zegarra, S. (2015). Clima Organizacional y Desempeño Laboral en las Instituciones Educativas Bolivarianas de la Ciudad Puno - 2014. *Revista de Investigación en Comunicación y Desarrollo*, 6(2), 5-14.
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=449844870001>
- Urbano, S. (2018). Clima Organizacional y Desempeño Laboral de los Trabajadores de la Administración Local de Agua Huaraz. *Aporte Santiaguino*, 11(1), 167-180. <https://doi.org/10.32911/as.2018.v11.n1.465>
- Uribe, J. (2015). *Clima y ambiente organizacional: trabajo, salud y factores psicosociales*. México Editorial El Manual Moderno, S.A. de C.V.
- Vergara, S. (2015). *Construir inteligencia colectiva en la organización: una nueva manera de entender y gestionar el clima laboral para alinear el bienestar de las personas con la gestión de la empresa*. Ediciones UC.
- Vera, N. y Suárez, A. (2018). Incidencia del clima organizacional en el desempeño laboral, el servicio al cliente: corporación de telecomunicaciones del cantón La Libertad. *Universidad y Sociedad*, 10(1), 180-186.
<http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v10n1/2218-3620-rus-10-01-180.pdf>
- Victoria, J. (2012). Consultor Hay Group, El Impacto del Clima Organizacional en los Resultados.
<https://www.portafolio.co/opinion/redaccion-portafolio/impacto-clima-organizacional-resultados-62088>
- Villajuana, C. y Ríos, J. (2008). *Gestión estratégica pública paso a paso*. Edición Villajuana consultores S.A.C.
- Zamora, T. y Navarro C. (2014). Eficiencia de la Administración Pública Aduanera a Través del Modelo DEA. *CONfines de relaciones internacionales y ciencia política*, 10(20), 117-135.
<http://www.scielo.org.mx/pdf/confines/v10n20/v10n20a6.pdf>

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de operacionalización de variables

Variables	Definición conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala	
V1: Clima organizacional	Vergara, (2015), los trabajadores responden a las condiciones de trabajo, procesos, resultados e interacciones que son justas, comportándose de modo que beneficia a la organización y a otros trabajadores (p. 136).	Esta variable se medirá con 5 dimensiones, 15 indicadores y con escala ordinal. Se utilizará la técnica de la encuesta, el instrumento será el cuestionario con 30 preguntas con escala de Likert de 5 opciones.	Condiciones laborales	Políticas	Ordinal	
				Beneficios		
				Normas		
			Compromiso	bienestar		- Bajo nivel de clima
				Seguridad		
				Derechos		
			Convivencia	Buen trato		- Moderado nivel de clima
				Trabajo en equipo		
			Comunicación	Identificación		- Alto nivel de clima
				Jefes		
				Compañeros		
			Participación	Solución de problemas		
Motivación						
Desarrollo						
Reconocimiento						
V2: Desempeño laboral	Lusthaus et al. (2002), define la efectividad en términos de hasta qué punto una organización está cumpliendo sus metas funcionales, el primer punto en la evaluación de la efectividad organizacional es identificar las metas (p. 10).	Esta variable se medirá con 3 dimensiones, 11 indicadores y con escala ordinal. Se utilizará la técnica de la encuesta, el instrumento será el cuestionario con 30 preguntas con escala de Likert de 5 opciones.	Efectividad	Metas	Ordinal	
				Calidad de servicio		
				Acceso al servicio		
			Eficiencia	Calidad de vida		- Bajo nivel de desempeño
				Costo de servicio		
				Puntualidad de servicio		
			Relevancia	Ausentismo de personal		- Regular nivel de desempeño
				Satisfacción del usuario		
				Cambios de funciones		
				Desarrollo profesional		
				Adaptabilidad de la entidad a los cambios		
Atención a las necesidades del usuario	- Alto nivel de desempeño					

Anexo 2: Instrumento de: Clima Organizacional y Desempeño Laboral

CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU INCIDENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL DE SEGURIDAD CIUDADANA EN LA MUNICIPALIDAD DE LURÍN 2020

ENCUESTA

Estimado colaborador (a) agradezco su valiosa colaboración. La presente encuesta se realiza solo con fines de investigación. Sus respuestas son totalmente confidenciales, así que por favor sea lo más honesto posible.

Muchas gracias.

INSTRUCCIONES:

Cada pregunta presenta cinco alternativas, priorice una de las respuestas y marque con una (X) la respuesta que usted considere conveniente.

Escala				
1	2	3	4	5
Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre

Dimensiones	Indicadores	N°	ÍTEM	1	2	3	4	5
Condiciones laborales	Políticas	1	La entidad, difunde oportunamente las políticas de personal.					
		2	Los trabajadores, cumplen las políticas de personal.					
	Beneficios	3	La entidad, cumple con los beneficios laborales establecidos por ley.					
		4	Los trabajadores, tienen acceso a los programas de bienestar social.					
	Normas	5	La entidad, cumple las normas internas y laborales.					
		6	Los trabajadores, cumplen las normas de seguridad y salud en trabajo.					
Compromiso	Bienestar	7	La entidad, realiza actividades de bienestar social para los trabajadores.					
		8	Los trabajadores, participan en las actividades de bienestar social.					
	Seguridad	9	La entidad, asegura la seguridad en el desarrollo de las labores.					
		10	Los trabajadores, reciben oportunamente los implementos de seguridad.					
	Derechos	11	La entidad, cumple la jornada laboral, vacaciones y otros derechos laborales.					
		12	Los trabajadores, reciben puntualmente sus remuneraciones.					
Convivencia	Buen trato	13	Los jefes, dan buen trato a los trabajadores.					
		14	Entre compañeros de trabajo, existe buen trato.					
	Trabajo en equipo	15	Los jefes, propician el trabajo en equipo.					
		16	Los trabajadores, realizan sus labores en trabajo de equipo.					
	Identificación	17	La entidad, fomenta la identificación de los trabajadores.					
		18	Los trabajadores, se sienten identificados con la entidad.					
Comunicación	Jefes	19	Los jefes, propician buena comunicación con los trabajadores.					
		20	Los jefes, comunican oportunamente las disposiciones para el servicio.					
	Compañeros	21	Hay una buena comunicación entre los compañeros de trabajo.					
		22	Los trabajadores, realizan reuniones de trabajo para mejorar la comunicación.					
	Solución de problemas	23	Los jefes, ayudan a solucionar problemas que se presentan en el servicio.					
		24	Los trabajadores, aportan para solucionar los problemas del servicio.					
Participación	Motivación	25	Los jefes, motivan la participación de los trabajadores.					
		26	Los trabajadores, se motivan entre sí para la participación.					
	Desarrollo	27	La entidad, fomenta acciones para el desarrollo personal.					
		28	Los trabajadores, sienten oportunidades de desarrollo personal.					
	Reconocimiento	29	La entidad, realiza acciones de reconocimiento a los trabajadores.					
		30	Los trabajadores, sienten que sus labores son reconocidas.					
Efectividad	Metas	31	Los jefes, comunican oportunamente las metas del área.					
		32	Los trabajadores, cumplen las metas del área.					
	Calidad de servicio	33	La entidad, establece disposiciones claras sobre la calidad de servicio a la comunidad.					

		34	Los jefes, propician el cumplimiento de las disposiciones de calidad de servicio a la comunidad.						
		35	Los trabajadores, brindan una buena calidad de servicio a la comunidad.						
	Acceso al servicio	36	La entidad, proporciona información adecuada a la comunidad sobre los servicios.						
		37	Los trabajadores, informan a los jefes de las inquietudes de la comunidad sobre el servicio brindado.						
	Calidad de vida	38	La entidad, realiza acciones en la comunidad, en mejora de la calidad de vida.						
		39	La entidad, desarrolla actividades para los trabajadores para una mejor calidad de vida.						
40		Los trabajadores, sienten una mejora en la calidad de vida en el trabajo.							
Eficiencia	Costo de servicio	41	La entidad, asigna presupuestos suficientes para el servicio.						
		42	Los trabajadores, realizan sus labores sin inconvenientes en el servicio.						
	Puntualidad de servicio	43	Los jefes, atienden puntualmente las necesidades del servicio, en las diferentes zonas del distrito.						
		44	Los trabajadores, llegan puntualmente a su centro de labores.						
		45	Los trabajadores, reciben indicaciones oportunas para el servicio en las diferentes zonas del distrito.						
	Ausentismo de personal	46	El relevo de trabajadores en el turno de servicio, se realizan puntualmente.						
		47	La entidad, realiza acciones para evitar el ausentismo de los trabajadores.						
		48	Los jefes, cubren oportunamente los servicios por ausentismo de los trabajadores.						
		49	Los trabajadores, comunican su ausentismo con la debida anticipación.						
		50	Los trabajadores, justifican sus ausencias ante los jefes o al área de bienestar social.						
Relevancia	Satisfacción del usuario	51	Los jefes, disponen el recojo de información de la comunidad, sobre la satisfacción en el servicio.						
		52	Los trabajadores, coadyuvan en la satisfacción del servicio.						
	Cambios de funciones	53	Los jefes, comunican oportunamente del cambio de funciones.						
		54	Los trabajadores, están capacitados para el cambio de funciones.						
	Desarrollo profesional	55	La entidad, se preocupa en la mejora de capacidades de los trabajadores para su desarrollo profesional.						
		56	Los trabajadores, sienten el apoyo de los jefes para su desarrollo profesional.						
	Adaptabilidad de la entidad a los cambios	57	La entidad, comunica de manera oportuna de las disposiciones sobre los cambios.						
		58	La entidad, asigna presupuesto requerido para la adaptación a los cambios.						
	Atención a las necesidades del usuario	59	La entidad, atiende oportunamente las necesidades de la comunidad.						
		60	La entidad, capacita adecuadamente a los trabajadores para la atención de las necesidades de la comunidad.						

Anexo 3: Ficha técnica: Clima Organizacional y Desempeño Laboral

Ficha técnica de la variable clima organizacional:

- **Autor** : Mg. Andrés Avelino Quispe Quispe
- **Procedencia** : Universidad César Vallejo
- **Año** : 2020
- **Tipo de instrumento** : Encuesta
- **Objetivo** : medir el clima organizacional, personal de seguridad ciudadana
- **Población** : Personal que trabaja en el área de seguridad ciudadana 2020.
- **Número de ítem** : 30
- **Aplicación** : Individual - colectiva
- **Tiempo de administración** : 15 minutos
- **Normas de aplicación** : El personal participante luego de leer cada ítem marcará lo que considere pertinente.
- **Escala** : Likert con 5 alternativas.
- **Descripción de la prueba** : La escala se formuló para medir la impresión de clima organizacional que hay en el personal de seguridad ciudadana del Municipio de Lurín. El cuestionario contiene un total de 30 ítems, donde se muestran en una escala de tipo politómica de 1 a 5, siendo como sigue: 1. Nunca, 2. Casi nunca 3. A veces, 4. Casi siempre y 5. Siempre.

Ficha técnica de la variable desempeño laboral:

- **Autor** : Mg. Andrés Avelino Quispe Quispe
- **Procedencia** : Universidad César Vallejo
- **Año** : 2020
- **Tipo de instrumento** : Encuesta
- **Objetivo** : Evaluar el desempeño laboral, personal de seguridad ciudadana
- **Población** : Personal que trabaja, en el área de seguridad ciudadana 2020.
- **Número de ítem** : 30
- **Aplicación** : Individual - colectiva
- **Tiempo de administración** : 15 minutos
- **Normas de aplicación** : El personal participante luego de leer cada ítem marcará lo que considere pertinente.
- **Escala** : Likert con 5 alternativas.
- **Descripción de la prueba** : La escala se formuló para evaluar el resultado del desempeño laboral que existe en el personal de seguridad ciudadana del Municipio de Lurín. El cuestionario contiene un total de 30 ítems, donde se muestran en una escala de tipo politómica de 1 a 5, siendo como sigue: 1. Nunca, 2. Casi nunca 3. A veces, 4. Casi siempre y 5. Siempre.

Anexo 4: Cálculo de muestra

Fórmula:

$$n = \frac{N * Z^2 * p * q}{(N - 1) * e^2 + Z^2 * p * q}$$

Datos:

N	Población	278
Z	Nivel de confianza (95%= 0,95)	1.96
p	Probabilidad favorable	0.5
q= 1-p	Probabilidad desfavorable	0.5
e	Error muestral	0.05
n	Tamaño de la muestra	162

Anexo 5: Validez del Instrumento

Validez de contenido

Fórmula: **Coeficiente V de Aiken**

$$V = \frac{S}{[n(c - 1)]}$$

Datos:

- S** = Suma
- n** = Número Item Likert
- c** = Número de jueces

Resultado:

Promedio = 1

Validez de constructo

		Correlaciones					
		VAR 1	DIM 1	DIM 2	DIM 3	DIM 4	DIM 5
VAR 1	Correlación de Pearson	1	,576**	,628**	,920**	,852**	,883**
	Sig. (bilateral)		,001	,000	,000	,000	,000
	N	30	30	30	30	30	30
DIM 1	Correlación de Pearson	,576**	1	,250	,445*	,340	,451*
	Sig. (bilateral)	,001		,182	,014	,066	,012
	N	30	30	30	30	30	30
DIM 2	Correlación de Pearson	,628**	,250	1	,391*	,512**	,514**
	Sig. (bilateral)	,000	,182		,033	,004	,004
	N	30	30	30	30	30	30
DIM 3	Correlación de Pearson	,920**	,445*	,391*	1	,766**	,786**
	Sig. (bilateral)	,000	,014	,033		,000	,000
	N	30	30	30	30	30	30
DIM 4	Correlación de Pearson	,852**	,340	,512**	,766**	1	,621**
	Sig. (bilateral)	,000	,066	,004	,000		,000
	N	30	30	30	30	30	30
DIM 5	Correlación de Pearson	,883**	,451*	,514**	,786**	,621**	1
	Sig. (bilateral)	,000	,012	,004	,000	,000	
	N	30	30	30	30	30	30

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

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

		Correlaciones			
		VAR 2	DIM 1	DIM 2	DIM 3
VAR 2	Correlación de Pearson	1	,838**	,924**	,873**
	Sig. (bilateral)		,000	,000	,000
	N	30	30	30	30
DIM 1	Correlación de Pearson	,838**	1	,701**	,547**
	Sig. (bilateral)	,000		,000	,002
	N	30	30	30	30
DIM 2	Correlación de Pearson	,924**	,701**	1	,727**
	Sig. (bilateral)	,000	,000		,000
	N	30	30	30	30
DIM 3	Correlación de Pearson	,873**	,547**	,727**	1
	Sig. (bilateral)	,000	,002	,000	
	N	30	30	30	30

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

Validez de constructo = 0,83

Validez de criterio

		Correlaciones				
		DIM 1	DIM 2	DIM 3	DIM 4	DIM 5
DIM 1	Correlación de Pearson	1	,250	,445*	,340	,451*
	Sig. (bilateral)		,182	,014	,066	,012
	N	30	30	30	30	30
DIM 2	Correlación de Pearson	,250	1	,391*	,512**	,514**
	Sig. (bilateral)	,182		,033	,004	,004
	N	30	30	30	30	30
DIM 3	Correlación de Pearson	,445*	,391*	1	,766**	,786**
	Sig. (bilateral)	,014	,033		,000	,000
	N	30	30	30	30	30
DIM 4	Correlación de Pearson	,340	,512**	,766**	1	,621**
	Sig. (bilateral)	,066	,004	,000		,000
	N	30	30	30	30	30
DIM 5	Correlación de Pearson	,451*	,514**	,786**	,621**	1
	Sig. (bilateral)	,012	,004	,000	,000	
	N	30	30	30	30	30

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

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

		Correlaciones		
		DIM 1	DIM 2	DIM 3
DIM 1	Correlación de Pearson	1	,701**	,547**
	Sig. (bilateral)		,000	,002
	N	30	30	30
DIM 2	Correlación de Pearson	,701**	1	,727**
	Sig. (bilateral)	,000		,000
	N	30	30	30
DIM 3	Correlación de Pearson	,547**	,727**	1
	Sig. (bilateral)	,002	,000	
	N	30	30	30

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

Validez de criterio = 0,63

CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO

Variable	Alfa de Cronbach	N de elementos
V1	0,712	30
V2	0,715	30

Anexo 6: Validación de expertos

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: Clima organizacional

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
	DIMENSIÓN1: Condiciones laborales	Sí	No	Sí	No	Sí	No	
1	La entidad, difunde oportunamente las políticas de personal.	X		X		X		
2	Los trabajadores, cumplen las políticas de personal.	X		X		X		
3	La entidad, cumple con los beneficios laborales establecidos por ley.	X		X		X		
4	Los trabajadores, tienen acceso a los programas de bienestar social.	X		X		X		
5	La entidad, cumple las normas internas y laborales.	X		X		X		
6	Los trabajadores, cumplen las normas de seguridad y salud en trabajo.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: Compromiso	Si	No	Si	No	Si	No	
7	La entidad, realiza actividades de bienestar social para los trabajadores.	X		X		X		
8	Los trabajadores, participan en las actividades de bienestar social.	X		X		X		
9	La entidad, asegura la seguridad en el desarrollo de las labores.	X		X		X		
10	Los trabajadores, reciben oportunamente los implementos de seguridad.	X		X		X		
11	La entidad, cumple la jornada laboral, vacaciones y otros derechos laborales.	X		X		X		
12	Los trabajadores, reciben puntualmente sus remuneraciones.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3: Convivencia	Si	No	Si	No	Si	No	
13	Los jefes, dan buen trato a los trabajadores.	X		X		X		
14	Entre compañeros de trabajo, existe buen trato.	X		X		X		
15	Los jefes, propician el trabajo en equipo.	X		X		X		
16	Los trabajadores, realizan sus labores en trabajo de equipo.	X		X		X		
17	La entidad, fomenta la identificación de los trabajadores.	X		X		X		
18	Los trabajadores, se sienten identificados con la entidad.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 4: Comunicación	Si	No	Si	No	Si	No	
19	Los jefes, propician buena comunicación con los trabajadores.	X		X		X		
20	Los jefes, comunican oportunamente las disposiciones para el servicio.	X		X		X		
21	Hay una buena comunicación entre los compañeros de trabajo.	X		X		X		
22	Los trabajadores, realizan reuniones de trabajo para mejorar la comunicación.	X		X		X		
23	Los jefes, ayudan a solucionar problemas que se presentan en el servicio.	X		X		X		
24	Los trabajadores, aportan para solucionar los problemas del servicio.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 5: Participación	Si	No	Si	No	Si	No	

25	Los jefes, motivan la participación de los trabajadores.	X		X		X		
26	Los trabajadores, se motivan entre sí para la participación.	X		X		X		
27	La entidad, fomenta acciones para el desarrollo personal.	X		X		X		
28	Los trabajadores, sienten oportunidades de desarrollo personal.	X		X		X		
29	La entidad, realiza acciones de reconocimiento a los trabajadores.	X		X		X		
30	Los trabajadores, sienten que sus labores son reconocidas.	X		X		X		

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: Desempeño laboral

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
	DIMENSIÓN1: Efectividad							
1	Los jefes, comunican oportunamente las metas del área.	X		X		X		
2	Los trabajadores, cumplen las metas del área.	X		X		X		
3	La entidad, establece disposiciones claras sobre la calidad de servicio a la comunidad.	X		X		X		
4	Los jefes, propician el cumplimiento de las disposiciones de calidad de servicio a la comunidad.	X		X		X		
5	Los trabajadores, brindan una buena calidad de servicio a la comunidad.	X		X		X		
6	La entidad, proporciona información adecuada a la comunidad sobre los servicios.	X		X		X		
7	Los trabajadores, informan a los jefes de las inquietudes de la comunidad.	X		X		X		
8	La entidad, realiza acciones en la comunidad, en mejora de la calidad de vida.	X		X		X		
9	La entidad, desarrolla actividades para los trabajadores para una mejor calidad de vida.	X		X		X		
10	Los trabajadores, sienten una mejora en la calidad de vida en el trabajo.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: Eficiencia	Si	No	Si	No	Si	No	
11	La entidad, asigna presupuestos suficientes para el servicio.	X		X		X		
12	Los trabajadores, realizan sus labores sin inconvenientes en el servicio.	X		X		X		
13	Los jefes, atienden puntualmente las necesidades del servicio, en las diferentes zonas del distrito.	X		X		X		
14	Los trabajadores, llegan puntualmente a su centro de labores.	X		X		X		
15	Los trabajadores, reciben indicaciones oportunas para el servicio en las diferentes zonas del distrito.	X		X		X		
16	El relevo de trabajadores en el turno de servicio, se realizan puntualmente.	X		X		X		
17	La entidad, realiza acciones para evitar el ausentismo de los trabajadores.	X		X		X		
18	Los jefes, cubren oportunamente los servicios por ausentismo de los trabajadores.	X		X		X		
19	Los trabajadores, comunican su ausentismo con la debida anticipación.	X		X		X		

20	Los trabajadores, justifican sus ausencias ante los jefes o al área de bienestar social.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3: Relevancia	Si	No	Si	No	Si	No	
21	Los jefes, disponen el recojo de información de la comunidad, sobre la satisfacción en el servicio.	X		X		X		
22	Los trabajadores, coadyuvan en la satisfacción del servicio.	X		X		X		
23	Los jefes, comunican oportunamente del cambio de funciones.	X		X		X		
24	Los trabajadores, están capacitados para el cambio de funciones.	X		X		X		
25	La entidad, se preocupa en la mejora de capacidades de los trabajadores para su desarrollo profesional.	X		X		X		
26	Los trabajadores, sienten el apoyo de los jefes para su desarrollo profesional.	X		X		X		
27	La entidad, comunica de manera oportuna de las disposiciones sobre los cambios.	X		X		X		
28	La entidad, asigna presupuesto requerido para la adaptación a los cambios.	X		X		X		
29	La entidad, atiende oportunamente las necesidades de la comunidad.	X		X		X		
30	La entidad, capacita adecuadamente a los trabajadores para la atención de las necesidades de la comunidad.	X		X		X		

PROTOCOLO DE EVALUACIÓN QUE MIDEN LAS VARIABLES CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL

Observaciones (en caso existan):

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador Dr.: Ramírez Ríos Alejandro

DNI: 07191553

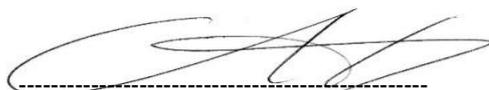
¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

22 de diciembre de 2020.



Firma del experto informante

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: Clima organizacional

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
	DIMENSIÓN 1: Condiciones laborales	Sí	No	Sí	No	Sí	No	
1	La entidad, difunde oportunamente las políticas de personal.	X		X		X		
2	Los trabajadores, cumplen las políticas de personal.	X		X		X		
3	La entidad, cumple con los beneficios laborales establecidos por ley.	X		X		X		
4	Los trabajadores, tienen acceso a los programas de bienestar social.	X		X		X		
5	La entidad, cumple las normas internas y laborales.	X		X		X		
6	Los trabajadores, cumplen las normas de seguridad y salud en trabajo.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: Compromiso	Si	No	Si	No	Si	No	
7	La entidad, realiza actividades de bienestar social para los trabajadores.	X		X		X		
8	Los trabajadores, participan en las actividades de bienestar social.	X		X		X		
9	La entidad, asegura la seguridad en el desarrollo de las labores.	X		X		X		
10	Los trabajadores, reciben oportunamente los implementos de seguridad.	X		X		X		
11	La entidad, cumple la jornada laboral, vacaciones y otros derechos laborales.	X		X		X		
12	Los trabajadores, reciben puntualmente sus remuneraciones.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3: Convivencia	Si	No	Si	No	Si	No	
13	Los jefes, dan buen trato a los trabajadores.	X		X		X		
14	Entre compañeros de trabajo, existe buen trato.	X		X		X		
15	Los jefes, propician el trabajo en equipo.	X		X		X		
16	Los trabajadores, realizan sus labores en trabajo de equipo.	X		X		X		
17	La entidad, fomenta la identificación de los trabajadores.	X		X		X		
18	Los trabajadores, se sienten identificados con la entidad.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 4: Comunicación	Si	No	Si	No	Si	No	
19	Los jefes, propician buena comunicación con los trabajadores.	X		X		X		
20	Los jefes, comunican oportunamente las disposiciones para el servicio.	X		X		X		
21	Hay una buena comunicación entre los compañeros de trabajo.	X		X		X		
22	Los trabajadores, realizan reuniones de trabajo para mejorar la comunicación.	X		X		X		
23	Los jefes, ayudan a solucionar problemas que se presentan en el servicio.	X		X		X		
24	Los trabajadores, aportan para solucionar los problemas del servicio.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 5: Participación	Si	No	Si	No	Si	No	
25	Los jefes, motivan la participación de los trabajadores.	X		X		X		

26	Los trabajadores, se motivan entre sí para la participación.	X		X		X		
27	La entidad, fomenta acciones para el desarrollo personal.	X		X		X		
28	Los trabajadores, sienten oportunidades de desarrollo personal.	X		X		X		
29	La entidad, realiza acciones de reconocimiento a los trabajadores.	X		X		X		
30	Los trabajadores, sienten que sus labores son reconocidas.	X		X		X		

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: Desempeño laboral

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
	DIMENSIÓN 1: Efectividad							
1	Los jefes, comunican oportunamente las metas del área.	X		X		X		
2	Los trabajadores, cumplen las metas del área.	X		X		X		
3	La entidad, establece disposiciones claras sobre la calidad de servicio a la comunidad.	X		X		X		
4	Los jefes, propician el cumplimiento de las disposiciones de calidad de servicio a la comunidad.	X		X		X		
5	Los trabajadores, brindan una buena calidad de servicio a la comunidad.	X		X		X		
6	La entidad, proporciona información adecuada a la comunidad sobre los servicios.	X		X		X		
7	Los trabajadores, informan a los jefes de las inquietudes de la comunidad.	X		X		X		
8	La entidad, realiza acciones en la comunidad, en mejora de la calidad de vida.	X		X		X		
9	La entidad, desarrolla actividades para los trabajadores para una mejor calidad de vida.	X		X		X		
10	Los trabajadores, sienten una mejora en la calidad de vida en el trabajo.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: Eficiencia	Si	No	Si	No	Si	No	
11	La entidad, asigna presupuestos suficientes para el servicio.	X		X		X		
12	Los trabajadores, realizan sus labores sin inconvenientes en el servicio.	X		X		X		
13	Los jefes, atienden puntualmente las necesidades del servicio, en las diferentes zonas del distrito.	X		X		X		
14	Los trabajadores, llegan puntualmente a su centro de labores.	X		X		X		
15	Los trabajadores, reciben indicaciones oportunas para el servicio en las diferentes zonas del distrito.	X		X		X		
16	El relevo de trabajadores en el turno de servicio, se realizan puntualmente.	X		X		X		
17	La entidad, realiza acciones para evitar el ausentismo de los trabajadores.	X		X		X		
18	Los jefes, cubren oportunamente los servicios por ausentismo de los trabajadores.	X		X		X		
19	Los trabajadores, comunican su ausentismo con la debida anticipación.	X		X		X		
20	Los trabajadores, justifican sus ausencias ante los jefes o al área de bienestar social.	X		X		X		

	DIMENSIÓN 3: Relevancia	Si	No	Si	No	Si	No	
21	Los jefes, disponen el recojo de información de la comunidad, sobre la satisfacción en el servicio.	X		X		X		
22	Los trabajadores, coadyuvan en la satisfacción del servicio.	X		X		X		
23	Los jefes, comunican oportunamente del cambio de funciones.	X		X		X		
24	Los trabajadores, están capacitados para el cambio de funciones.	X		X		X		
25	La entidad, se preocupa en la mejora de capacidades de los trabajadores para su desarrollo profesional.	X		X		X		
26	Los trabajadores, sienten el apoyo de los jefes para su desarrollo profesional.	X		X		X		
27	La entidad, comunica de manera oportuna de las disposiciones sobre los cambios.	X		X		X		
28	La entidad, asigna presupuesto requerido para la adaptación a los cambios.	X		X		X		
29	La entidad, atiende oportunamente las necesidades de la comunidad.	X		X		X		
30	La entidad, capacita adecuadamente a los trabajadores para la atención de las necesidades de la comunidad.	X		X		X		

PROTOCOLO DE EVALUACIÓN QUE MIDEN LAS VARIABLES CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL

Observaciones (en caso existan):

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable [x] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador Dr.: Tabacchi Murillo Jesús Alejandro

DNI: 25838963

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

02 de enero de 2021.



Firma del experto informante

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: Clima organizacional

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
	DIMENSIÓN 1: Condiciones laborales	Sí	No	Sí	No	Sí	No	
1	La entidad, difunde oportunamente las políticas de personal.	X		X		X		
2	Los trabajadores, cumplen las políticas de personal.	X		X		X		
3	La entidad, cumple con los beneficios laborales establecidos por ley.	X		X		X		
4	Los trabajadores, tienen acceso a los programas de bienestar social.	X		X		X		
5	La entidad, cumple las normas internas y laborales.	X		X		X		
6	Los trabajadores, cumplen las normas de seguridad y salud en trabajo.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: Compromiso	Si	No	Si	No	Si	No	
7	La entidad, realiza actividades de bienestar social para los trabajadores.	X		X		X		
8	Los trabajadores, participan en las actividades de bienestar social.	X		X		X		
9	La entidad, asegura la seguridad en el desarrollo de las labores.	X		X		X		
10	Los trabajadores, reciben oportunamente los implementos de seguridad.	X		X		X		
11	La entidad, cumple la jornada laboral, vacaciones y otros derechos laborales.	X		X		X		
12	Los trabajadores, reciben puntualmente sus remuneraciones.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3: Convivencia	Si	No	Si	No	Si	No	
13	Los jefes, dan buen trato a los trabajadores.	X		X		X		
14	Entre compañeros de trabajo, existe buen trato.	X		X		X		
15	Los jefes, propician el trabajo en equipo.	X		X		X		
16	Los trabajadores, realizan sus labores en trabajo de equipo.	X		X		X		
17	La entidad, fomenta la identificación de los trabajadores.	X		X		X		
18	Los trabajadores, se sienten identificados con la entidad.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 4: Comunicación	Si	No	Si	No	Si	No	
19	Los jefes, propician buena comunicación con los trabajadores.	X		X		X		
20	Los jefes, comunican oportunamente las disposiciones para el servicio.	X		X		X		
21	Hay una buena comunicación entre los compañeros de trabajo.	X		X		X		
22	Los trabajadores, realizan reuniones de trabajo para mejorar la comunicación.	X		X		X		
23	Los jefes, ayudan a solucionar problemas que se presentan en el servicio.	X		X		X		
24	Los trabajadores, aportan para solucionar los problemas del servicio.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 5: Participación	Si	No	Si	No	Si	No	
25	Los jefes, motivan la participación de los trabajadores.	X		X		X		

26	Los trabajadores, se motivan entre sí para la participación.	X		X		X		
27	La entidad, fomenta acciones para el desarrollo personal.	X		X		X		
28	Los trabajadores, sienten oportunidades de desarrollo personal.	X		X		X		
29	La entidad, realiza acciones de reconocimiento a los trabajadores.	X		X		X		
30	Los trabajadores, sienten que sus labores son reconocidas.	X		X		X		

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: Desempeño laboral

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
	DIMENSIÓN 1: Efectividad							
1	Los jefes, comunican oportunamente las metas del área.	X		X		X		
2	Los trabajadores, cumplen las metas del área.	X		X		X		
3	La entidad, establece disposiciones claras sobre la calidad de servicio a la comunidad.	X		X		X		
4	Los jefes, propician el cumplimiento de las disposiciones de calidad de servicio a la comunidad.	X		X		X		
5	Los trabajadores, brindan una buena calidad de servicio a la comunidad.	X		X		X		
6	La entidad, proporciona información adecuada a la comunidad sobre los servicios.	X		X		X		
7	Los trabajadores, informan a los jefes de las inquietudes de la comunidad.	X		X		X		
8	La entidad, realiza acciones en la comunidad, en mejora de la calidad de vida.	X		X		X		
9	La entidad, desarrolla actividades para los trabajadores para una mejor calidad de vida.	X		X		X		
10	Los trabajadores, sienten una mejora en la calidad de vida en el trabajo.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: Eficiencia	Si	No	Si	No	Si	No	
11	La entidad, asigna presupuestos suficientes para el servicio.	X		X		X		
12	Los trabajadores, realizan sus labores sin inconvenientes en el servicio.	X		X		X		
13	Los jefes, atienden puntualmente las necesidades del servicio, en las diferentes zonas del distrito.	X		X		X		
14	Los trabajadores, llegan puntualmente a su centro de labores.	X		X		X		
15	Los trabajadores, reciben indicaciones oportunas para el servicio en las diferentes zonas del distrito.	X		X		X		
16	El relevo de trabajadores en el turno de servicio, se realizan puntualmente.	X		X		X		
17	La entidad, realiza acciones para evitar el ausentismo de los trabajadores.	X		X		X		
18	Los jefes, cubren oportunamente los servicios por ausentismo de los trabajadores.	X		X		X		
19	Los trabajadores, comunican su ausentismo con la debida anticipación.	X		X		X		
20	Los trabajadores, justifican sus ausencias ante los jefes o al área de bienestar social.	X		X		X		

	DIMENSIÓN 3: Relevancia	Si	No	Si	No	Si	No	
21	Los jefes, disponen el recojo de información de la comunidad, sobre la satisfacción en el servicio.	X		X		X		
22	Los trabajadores, coadyuvan en la satisfacción del servicio.	X		X		X		
23	Los jefes, comunican oportunamente del cambio de funciones.	X		X		X		
24	Los trabajadores, están capacitados para el cambio de funciones.	X		X		X		
25	La entidad, se preocupa en la mejora de capacidades de los trabajadores para su desarrollo profesional.	X		X		X		
26	Los trabajadores, sienten el apoyo de los jefes para su desarrollo profesional.	X		X		X		
27	La entidad, comunica de manera oportuna de las disposiciones sobre los cambios.	X		X		X		
28	La entidad, asigna presupuesto requerido para la adaptación a los cambios.	X		X		X		
29	La entidad, atiende oportunamente las necesidades de la comunidad.	X		X		X		
30	La entidad, capacita adecuadamente a los trabajadores para la atención de las necesidades de la comunidad.	X		X		X		

PROTOCOLO DE EVALUACIÓN QUE MIDEN LAS VARIABLES CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL

Observaciones (en caso existan):

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador Dra.: Luján Campos Yrma

DNI: 07298243

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

09 de enero de 2021.



Firma del experto informante

	Clima organizacional																														
	Condiciones laborales						Compromiso						Convivencia						Comunicación						Participación						
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	
Encuestado 51	3	3	1	3	3	1	2	1	3	1	2	2	2	2	3	1	3	2	3	1	2	3	2	3	2	3	2	2	2	2	
Encuestado 52	3	3	1	3	3	1	1	1	4	2	3	2	2	2	3	1	3	3	3	1	2	3	3	3	3	3	3	2	1	1	3
Encuestado 53	3	3	1	3	2	1	1	1	3	2	3	3	3	3	3	1	2	3	2	1	3	3	4	3	3	3	3	1	1	3	
Encuestado 54	3	3	1	2	2	2	2	1	3	2	3	2	3	3	3	1	2	3	2	1	4	2	1	3	3	3	3	1	2	3	
Encuestado 55	2	2	3	2	3	1	1	1	3	2	3	3	3	3	3	1	2	3	4	1	3	3	2	4	3	3	3	1	2	3	
Encuestado 56	3	2	2	3	3	2	1	1	3	5	3	4	3	4	2	1	2	3	4	2	4	3	2	4	3	2	3	3	2	2	
Encuestado 57	3	3	3	3	2	3	4	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2	4	4	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	
Encuestado 58	3	2	3	2	3	4	3	2	4	3	3	4	2	3	3	3	2	4	3	4	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	
Encuestado 59	4	2	3	2	3	3	3	4	4	3	3	4	3	4	2	3	2	3	2	4	2	4	3	3	3	3	3	2	3	3	
Encuestado 60	3	2	3	3	2	3	4	4	2	4	3	4	3	4	2	3	1	2	3	4	2	4	3	4	3	2	3	3	3	2	
Encuestado 61	2	3	3	3	3	4	3	3	2	2	3	3	3	3	4	3	1	2	4	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	
Encuestado 62	4	3	3	3	3	2	4	4	3	4	4	3	3	3	4	3	2	3	4	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
Encuestado 63	3	3	2	2	3	3	3	3	4	4	3	3	2	3	3	3	2	3	3	4	4	2	3	4	3	2	3	3	3	2	
Encuestado 64	3	2	3	2	3	4	4	4	4	3	4	4	2	3	4	3	3	2	4	4	3	2	3	4	3	3	3	2	3	3	
Encuestado 65	4	3	3	3	3	2	4	4	3	3	4	4	2	3	4	3	3	3	3	3	3	2	4	4	3	3	3	3	3	3	
Encuestado 66	2	3	3	3	3	3	3	4	3	2	3	2	3	4	3	2	3	3	3	4	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	
Encuestado 67	2	2	1	3	3	2	2	2	3	4	4	2	3	1	1	1	3	3	2	1	3	2	3	2	3	1	2	2	2	3	
Encuestado 68	4	3	3	2	2	2	3	1	3	3	2	1	3	1	1	1	1	3	2	1	4	3	3	4	2	3	2	1	2	3	
Encuestado 69	3	3	3	2	3	1	1	1	3	3	2	1	3	1	1	1	3	3	3	1	3	3	4	3	2	3	2	2	1	2	
Encuestado 70	3	3	3	2	1	1	1	3	4	3	3	2	3	1	1	1	3	3	1	1	2	1	3	3	3	1	2	2	2	2	
Encuestado 71	4	3	2	3	3	3	2	4	4	3	2	4	3	4	3	2	3	3	3	4	4	4	2	4	3	3	3	3	3	3	
Encuestado 72	4	3	2	3	3	1	2	3	4	3	2	3	3	3	1	1	3	2	4	3	3	1	2	3	3	2	2	2	1	3	
Encuestado 73	3	3	1	3	3	1	2	3	4	3	4	4	3	1	1	1	3	4	3	1	2	1	1	2	3	3	1	2	2	2	
Encuestado 74	3	4	3	2	3	1	3	3	4	3	3	3	3	3	1	1	1	3	3	4	2	4	1	1	2	3	3	1	3	3	
Encuestado 75	3	2	3	2	3	3	2	2	4	2	1	2	3	3	4	1	2	4	1	3	3	4	1	3	3	3	3	2	3	2	
Encuestado 76	2	3	3	3	3	1	3	4	3	2	3	2	3	3	2	1	1	2	1	2	3	3	4	3	2	3	3	2	3	2	
Encuestado 77	2	3	1	3	3	1	1	1	2	2	1	2	3	1	1	1	2	1	3	1	2	4	2	4	2	2	3	3	1	2	
Encuestado 78	1	3	1	3	3	1	2	2	2	2	3	4	2	2	1	1	3	3	2	3	3	2	4	4	2	3	1	1	3	2	
Encuestado 79	1	3	2	3	3	1	1	3	3	2	3	4	2	2	1	1	3	3	2	1	3	2	4	3	2	3	2	1	2	3	
Encuestado 80	2	3	3	3	3	2	1	1	3	2	3	4	2	2	1	1	3	4	3	1	3	1	4	3	3	3	1	1	2	3	
Encuestado 81	2	1	3	3	3	1	1	3	3	2	4	3	3	1	1	1	3	3	4	3	3	2	4	3	3	3	2	1	3	3	
Encuestado 82	2	1	2	3	3	1	1	3	4	2	3	4	3	1	1	1	3	3	3	3	4	3	2	3	3	3	1	1	3	3	
Encuestado 83	3	1	3	3	4	1	1	2	4	2	3	5	3	1	1	1	3	1	3	3	3	1	3	4	3	3	2	1	2	3	
Encuestado 84	3	3	1	2	3	2	2	1	4	3	2	4	3	3	2	1	2	3	5	2	5	1	2	3	3	3	3	1	2	2	
Encuestado 85	3	3	2	2	2	3	3	1	3	3	2	3	3	3	3	1	2	3	2	2	1	1	2	3	3	3	2	2	2	3	
Encuestado 86	3	2	1	3	2	2	1	1	3	3	2	3	3	2	1	1	3	3	2	2	1	1	2	4	3	2	2	1	2	3	
Encuestado 87	3	2	1	3	3	1	1	1	3	2	5	3	3	3	2	2	3	2	3	1	1	1	2	3	3	3	3	1	2	3	
Encuestado 88	3	2	3	3	3	2	2	3	3	2	4	3	2	2	3	3	3	2	3	2	3	3	4	4	3	3	2	3	3	2	
Encuestado 89	3	4	2	2	3	2	2	4	3	2	4	3	2	2	3	2	3	3	3	3	4	2	3	4	3	3	2	2	3	2	
Encuestado 90	2	3	4	2	3	3	4	3	1	2	3	4	2	2	3	3	4	2	1	4	3	3	2	3	2	4	2	3	3	2	
Encuestado 91	2	3	3	3	4	3	4	4	3	2	1	4	3	4	3	4	3	1	4	4	3	2	4	4	2	4	2	3	3	3	
Encuestado 92	2	3	3	2	3	3	1	4	3	2	1	4	3	3	3	3	3	3	4	3	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	
Encuestado 93	2	3	2	3	3	3	2	4	3	2	1	4	3	2	3	3	2	1	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	3	2	
Encuestado 94	3	1	3	3	4	3	3	2	4	2	1	4	3	4	3	3	3	2	4	3	4	3	2	3	3	2	3	3	3	3	
Encuestado 95	3	1	3	3	3	3	3	2	4	2	2	4	3	4	3	2	3	2	4	2	4	3	2	3	3	3	3	3	3	2	
Encuestado 96	3	3	2	3	4	3	3	3	4	3	2	4	2	2	3	3	1	2	3	3	2	4	3	3	4	4	2	3	3	3	
Encuestado 97	4	2	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	
Encuestado 98	2	3	3	3	2	2	1	3	4	1	2	4	3	1	3	3	2	3	3	1	3	4	2	2	4	3	2	2	2	2	
Encuestado 99	3	2	3	3	3	4	4	4	3	3	4	2	2	2	3	2	3	3	3	4	3	2	4	2	3	4	3	3	2	3	
Encuestado 100	3	2	3	3	2	4	4	4	3	3	4	2	2	2	3	3	1	3	4	3	3	4	2	4	2	2	3	2	3	2	

	Clima organizacional																														
	Condiciones laborales						Compromiso						Convivencia						Comunicación						Participación						
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	
Encuestado 101	3	2	3	3	3	4	4	4	3	3	4	2	3	4	2	3	3	3	3	3	4	3	4	2	4	3	4	2	3	3	3
Encuestado 102	2	3	3	2	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3
Encuestado 103	3	3	3	2	4	3	4	2	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	2	3	3	4	3	2	3	3
Encuestado 104	1	3	3	2	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	2	4	1	3	3	3	2	2	3	3	1	3	3	3	3	3	
Encuestado 105	3	3	3	3	4	2	2	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	2	3	3	
Encuestado 106	2	4	2	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	4	2	4	4	3	3	2	3	3	
Encuestado 107	1	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	2	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	4	3	1	2	3	
Encuestado 108	3	4	3	3	4	1	3	3	4	3	2	3	3	3	4	3	2	2	3	3	4	3	2	3	3	4	3	3	2	2	
Encuestado 109	3	3	2	3	3	1	1	1	2	2	3	3	3	2	2	3	1	2	3	2	2	1	3	2	4	3	2	1	2	2	
Encuestado 110	3	3	1	3	4	1	1	3	2	2	4	1	2	2	2	3	1	3	2	2	2	3	4	2	3	2	3	1	2	2	
Encuestado 111	2	4	1	3	3	2	2	1	3	3	4	2	3	3	4	2	1	3	3	3	4	2	3	2	3	2	3	2	3	3	
Encuestado 112	2	3	1	2	3	3	3	2	3	3	2	1	2	1	3	1	3	3	3	1	2	2	3	3	1	3	2	3	1	1	
Encuestado 113	2	1	2	3	3	2	2	1	3	2	2	1	2	3	2	2	1	3	3	2	2	3	3	1	3	2	3	2	1	2	
Encuestado 114	2	3	3	3	2	3	3	2	3	2	4	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	4	3	1	3	3	2	2	3	
Encuestado 115	3	3	2	2	2	3	4	3	3	3	4	2	3	2	3	1	2	2	3	1	4	3	4	1	3	3	3	2	2	3	
Encuestado 116	3	3	2	3	2	2	4	2	4	3	3	2	3	3	3	1	2	2	4	1	4	2	4	3	3	3	2	2	1	3	
Encuestado 117	3	3	2	3	2	2	3	4	4	3	3	2	3	3	4	1	2	2	3	1	4	2	4	3	3	3	1	2	3	3	
Encuestado 118	3	4	2	3	3	2	3	4	4	3	3	4	3	3	3	1	2	1	2	1	3	3	2	3	3	3	3	1	2	2	
Encuestado 119	3	3	1	3	3	2	3	4	4	3	3	2	3	2	2	4	2	1	3	1	3	4	3	2	3	3	3	2	3	2	
Encuestado 120	3	3	2	2	3	3	3	3	4	3	3	4	2	3	4	1	3	3	3	1	3	3	2	4	3	3	2	3	3	2	
Encuestado 121	3	3	2	3	2	3	3	3	4	2	3	4	2	2	3	2	1	3	1	3	3	4	2	1	3	2	2	2	2	2	
Encuestado 122	3	3	1	3	4	1	4	3	2	1	2	4	3	3	3	1	3	3	3	1	3	3	2	1	3	2	2	3	2	1	
Encuestado 123	4	3	1	2	4	2	3	3	2	1	4	4	3	3	3	1	2	2	4	1	3	3	2	1	3	2	3	2	2	2	
Encuestado 124	4	3	1	2	3	2	4	3	2	1	3	4	3	3	4	1	2	2	4	1	2	3	4	3	3	3	2	3	2	2	
Encuestado 125	4	3	1	2	3	2	4	3	3	1	3	2	3	2	3	4	3	1	3	2	3	4	3	1	3	3	2	3	2	3	
Encuestado 126	4	3	2	2	3	3	4	3	3	2	2	1	3	2	1	1	3	2	3	1	2	3	3	3	3	3	2	3	2	2	
Encuestado 127	3	3	2	3	2	4	4	4	3	2	2	1	2	1	1	1	3	2	3	4	4	2	3	4	3	3	2	3	3	1	
Encuestado 128	3	3	3	2	2	4	3	4	3	2	1	4	3	3	3	3	3	2	4	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	2	
Encuestado 129	3	2	2	4	2	3	4	2	4	2	1	4	3	3	3	3	2	3	3	2	3	1	3	4	2	3	2	3	3	3	
Encuestado 130	3	2	1	3	2	2	2	1	3	2	1	4	3	3	4	2	1	3	3	2	4	1	3	4	2	1	3	2	2	3	
Encuestado 131	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	
Encuestado 132	2	2	1	2	3	3	1	1	2	3	2	3	3	3	3	3	1	3	4	1	2	1	3	1	3	1	2	1	2	3	
Encuestado 133	2	3	3	2	3	3	3	3	2	3	2	4	2	3	3	3	2	3	3	3	3	4	1	3	3	3	3	3	2	3	
Encuestado 134	2	3	3	3	3	4	3	3	2	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	1	3	2	3	3	2	3	
Encuestado 135	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	4	4	4	4	4	2	3	3	3	3	
Encuestado 136	4	2	3	2	3	3	3	3	3	3	4	4	2	3	3	3	2	3	3	3	4	2	4	3	3	3	3	2	2	3	
Encuestado 137	4	3	2	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4	4	4	3	3	3	2	3	3	3	3	2	4	
Encuestado 138	3	2	2	3	3	3	3	3	4	4	4	4	2	2	3	3	2	4	4	4	4	2	4	3	3	3	3	3	2	2	
Encuestado 139	2	2	1	3	4	3	3	3	2	3	4	2	3	2	1	1	2	3	3	4	3	2	1	2	3	3	2	2	2	3	
Encuestado 140	3	1	2	3	3	3	3	2	2	1	4	2	3	2	3	3	2	3	4	3	2	2	1	2	3	2	2	3	3	3	
Encuestado 141	3	3	2	3	2	2	2	1	2	1	3	1	3	3	3	3	2	1	2	1	2	1	1	2	3	3	2	1	3	3	
Encuestado 142	3	2	1	2	1	3	2	4	2	1	3	1	3	1	3	1	1	2	1	3	1	1	1	2	3	2	3	1	1	3	
Encuestado 143	3	3	3	2	1	3	3	4	3	2	3	2	3	4	2	3	1	2	3	4	3	2	1	2	3	2	3	1	3	3	
Encuestado 144	3	3	2	2	1	3	3	3	2	2	1	2	3	1	3	2	1	3	2	4	3	2	1	2	3	3	1	2	3	2	
Encuestado 145	3	2	3	3	2	2	3	2	2	3	1	4	3	1	2	3	1	1	3	3	3	2	1	3	3	2	2	3	3	2	
Encuestado 146	4	2	3	3	3	4	4	3	3	2	3	2	3	3	3	4	3	3	2	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	
Encuestado 147	3	2	2	2	2	4	3	3	4	1	2	4	1	1	3	1	2	3	3	4	2	4	3	2	3	2	3	3	2	2	
Encuestado 148	3	1	2	3	4	3	2	4	3	1	2	3	2	3	3	1	2	3	2	3	4	3	3	2	3	3	3	1	3	2	
Encuestado 149	3	3	3	2	3	3	3	1	3	3	4	3	2	3	4	2	3	4	4	3	3	3	4	2	3	2	3	3	3	3	
Encuestado 150	3	3	2	2	3	2	2	4	4	1	3	3	3	2	3	1	3	3	3	4	4	3	1	1	3	3	3	2	1	3	
Encuestado 151	2	1	3	2	3	4	3	4	3	3	4	3	3	2	3	4	3	4	2	3	4	2	1	1	2	3	3	3	2	2	
Encuestado 152	1	3	3	2	4	3	3	2	3	2	3	3	3	3	2	3	2	3	1	4	2	1	1	2	3	3	3	1	2	3	
Encuestado 153	1	3	3	3	4	2	3	4	3	4	3	3	2	3	3	1	2	3	3	4	4	2	2	3	3	3	2	1	3	3	
Encuestado 154	1	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	4	1	1	3	3	3	4	4	1	2	3	3	3	3	2	3	3	
Encuestado 155	3	2	3	3	2	4	3	3	4	4	3	2	3	4	3	4	2	3	2	3	3	4	2	3	4	3	3	3	3	3	
Encuestado 156	1	1	1	3	2	3	2	3	4	2	4	3	2	1	2	1	2	3	2	3	2	2	3	3	2	3	2	1	1	3	
Encuestado 157	3	2	1	3	2	4	2	1	4	2	3	3	2	1	2	1	2	3	1	3	2	3	1	3	2	3	3	2	3	2	
Encuestado 158	3	3	2	3	2	3	1	3	4	2	4	3	3	1	3	1	2	3	1	3	3	1	2	3	3	2	2	3	2	1	
Encuestado 159	3	1	3	3	2	1	2	3	4	2	3	4	3	3	1	1	1	3	2	1	3	3	4	2	4	3	2	2	3	1	
Encuestado 160	3	3	3	2	3	2	3	3	4	3	4	3	3	3	3	2	2	3	4	2	4	1	2	3	3	2	3	2	3	3	
Encuestado 161	3	3	3	2	3	4	3	4	5	3	5	3	2	3	2	2	1	3	3	1	3	2	3	4	3	3	2	2	3		

Desempeño laboral

	Desempeño laboral																																																											
	Efectividad										Eficiencia										Relevancia																																							
	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	41	42	43	44	45	46	47	48	49	50	51	52	53	54	55	56	57	58	59	60																														
Encuestado 1	4	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3	4	3	2	3	3	4	1	3	4	5	3	3	4	3	3	4	3																														
Encuestado 2	4	3	3	3	4	1	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	2	3	2	2	2	3	5	3	3	4	3	3	3	3																														
Encuestado 3	3	4	3	3	4	1	3	4	3	2	3	2	3	4	3	2	3	2	3	3	4	3	4	3	3	3	2	2	3	2																														
Encuestado 4	2	3	3	2	4	1	1	2	3	2	2	2	3	3	3	1	2	3	1	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	1																														
Encuestado 5	3	5	3	2	3	1	2	2	3	2	1	3	3	4	3	3	2	2	2	2	1	2	1	3	2	3	2	1	2	1																														
Encuestado 6	4	5	3	2	4	1	3	4	3	2	2	3	4	4	3	3	2	3	3	3	3	4	3	3	2	3	3	1	2	1																														
Encuestado 7	3	5	3	2	3	2	3	4	3	1	3	3	4	2	4	3	2	3	4	3	3	4	2	4	1	2	2	3	2	2																														
Encuestado 8	4	3	3	3	3	2	1	3	2	1	3	4	5	3	2	3	2	3	3	2	3	2	4	2	1	2	3	3	2	3																														
Encuestado 9	3	3	2	3	4	2	3	1	2	1	3	3	4	5	4	4	3	2	3	3	5	3	3	2	1	2	3	1	3	2																														
Encuestado 10	3	3	2	3	4	2	3	3	2	1	3	1	3	4	4	1	2	4	4	3	2	3	2	2	1	2	4	1	1	3																														
Encuestado 11	5	3	2	3	5	2	2	3	2	1	3	3	3	5	3	2	3	4	3	3	4	3	2	2	1	3	3	3	4	2																														
Encuestado 12	2	2	2	4	3	2	3	4	2	1	1	3	4	3	3	1	3	3	4	3	3	4	3	2	1	2	3	3	4	3																														
Encuestado 13	2	2	2	4	4	2	4	3	2	1	3	3	2	4	3	3	3	3	3	2	3	2	2	1	3	3	4	3	3	2																														
Encuestado 14	2	2	2	3	4	2	3	4	2	3	3	3	2	4	3	3	3	3	4	2	3	2	2	2	3	3	3	3	3	2																														
Encuestado 15	2	2	2	3	3	3	1	4	3	3	2	4	3	3	3	3	3	4	5	2	3	2	3	1	2	2	2	3	3	1																														
Encuestado 16	3	3	2	4	3	4	1	3	3	4	2	2	4	4	3	1	4	3	3	3	2	4	3	3	3	2	3	4	3	3																														
Encuestado 17	3	4	2	3	3	3	1	3	3	3	1	3	2	5	2	1	2	3	2	1	3	4	1	3	3	2	3	1	3	3																														
Encuestado 18	2	4	1	3	2	3	1	2	3	3	3	4	2	4	2	3	2	3	2	3	2	3	3	1	2	1	3	2	3	2																														
Encuestado 19	2	3	1	3	2	3	1	2	3	3	3	4	2	3	2	3	2	3	3	1	2	3	2	1	2	3	4	2	2	2																														
Encuestado 20	2	3	1	1	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	2	2	1	2	3	1	4	3	2	3	1	2	3	2	3	1																														
Encuestado 21	2	3	1	1	3	3	3	2	1	2	2	2	3	4	2	3	1	3	3	1	2	3	2	3	3	2	4	2	3	1																														
Encuestado 22	2	3	1	2	4	3	3	2	1	2	3	3	4	4	1	3	1	3	2	2	3	3	2	1	3	2	3	2	3	1																														
Encuestado 23	1	2	1	2	3	3	2	2	1	2	3	3	4	4	1	3	1	2	4	3	3	3	2	1	3	1	4	2	3	1																														
Encuestado 24	1	2	1	3	4	3	2	3	3	1	3	4	3	4	1	2	1	2	4	3	4	3	2	2	1	1	3	2	3	2																														
Encuestado 25	1	2	2	2	3	3	2	3	3	1	4	4	3	5	2	2	3	2	3	3	3	2	2	3	1	1	3	1	3	2																														
Encuestado 26	1	3	3	2	3	4	2	3	2	1	4	4	3	3	1	3	4	3	2	3	3	2	1	2	1	1	3	3	4	2																														
Encuestado 27	1	4	3	2	4	4	2	3	1	1	1	3	2	5	1	3	3	2	3	3	3	2	4	1	3	3	4	1	3	2																														
Encuestado 28	2	4	3	2	4	2	1	4	1	1	4	3	2	4	2	3	3	3	3	2	2	2	3	1	2	3	3	3	3	3																														
Encuestado 29	2	2	3	2	2	3	1	1	2	3	3	2	2	5	3	3	2	2	3	2	2	2	2	1	2	3	4	3	2	2																														
Encuestado 30	2	4	4	2	3	3	1	2	2	3	1	2	2	3	3	2	2	4	1	1	2	1	1	1	3	2	2	2	4	3																														
Encuestado 31	2	3	4	2	3	2	1	3	2	3	1	2	2	2	3	2	2	3	3	1	2	1	3	1	3	2	2	1	3	3																														
Encuestado 32	3	4	4	2	3	2	1	1	4	4	1	3	1	3	2	2	1	4	2	1	3	1	1	1	3	2	2	2	3	2																														
Encuestado 33	2	3	3	3	3	4	2	1	3	4	1	2	1	4	3	2	1	3	3	3	3	1	2	3	3	4	3	4	2	2																														
Encuestado 34	3	2	3	3	4	4	2	1	4	4	1	3	1	4	3	1	1	4	3	3	3	1	3	3	3	4	3	4	2	2																														
Encuestado 35	3	3	3	2	2	3	2	1	3	3	3	3	2	3	2	1	1	2	3	1	3	1	3	2	2	1	4	5	2	3																														
Encuestado 36	3	3	2	2	3	4	2	1	3	3	4	3	1	5	3	1	2	2	3	2	4	2	3	4	2	1	3	3	2	1																														
Encuestado 37	4	2	2	3	2	3	2	1	3	3	2	3	3	3	2	1	2	3	3	2	3	2	2	3	2	1	2	3	1	1																														
Encuestado 38	4	3	2	3	3	3	2	1	3	3	3	2	1	2	3	1	2	3	3	1	2	2	2	3	2	1	2	3	1	1																														
Encuestado 39	3	2	2	3	3	2	3	3	2	1	2	2	3	4	3	3	2	3	4	1	2	3	2	3	2	3	3	3	1	3																														
Encuestado 40	2	2	3	3	4	2	4	4	2	1	3	3	2	3	2	3	2	4	4	2	3	2	3	2	3	4	3	2	1	3																														
Encuestado 41	4	3	4	3	4	2	3	3	2	1	1	3	4	5	3	2	3	1	3	3	3	4	1	3	3	3	1	3	1	3																														
Encuestado 42	4	2	4	3	4	2	3	3	2	1	3	4	3	3	2	2	4	3	3	2	3	3	4	5	3	2	3	2	2	3																														
Encuestado 43	3	2	3	3	3	2	1	3	3	2	1	3	3	4	3	1	2	1	2	2	3	4	3	4	3	2	2	3	2	3																														
Encuestado 44	3	1	4	3	3	2	3	2	3	2	2	3	4	3	4	3	2	1	2	5	3	2	1	2	3	2	3	2	2	3																														
Encuestado 45	4	1	4	3	4	2	3	2	2	4	1	3	3	4	2	1	2	3	1	1	3	2	4	3	2	3	3	2	2	2																														
Encuestado 46	2	1	4	3	4	2	3	3	3	2	1	3	4	4	3	3	2	3	2	2	2	3	1	1	2	3	2	2	1	1																														
Encuestado 47	3	1	4	3	3	2	3	2	2	3	2	2	4	4	3	3	2	3	4	2	2	3	3	2	2	3	2	3	1	2																														
Encuestado 48	2	1	3	3	3	1	3	2	2	3	3	3	3	4	3	3	2	3	4	1	3	3	3	3	2	2	2	3	1	2																														
Encuestado 49	2	1	3	3	3	1	2	3	2	1	1	3	3	3	3	2	2	3	3	1	2	3	1	3	3	2	2	3	3	3																														
Encuestado 50	3	1	3	3	3	4	2	3	2	1	2	3	3	3	3	3	2	2	3	1	3	3	1	2	3	2	3	3	3	3																														

	Desempeño laboral																																																											
	Efectividad										Eficiencia										Relevancia																																							
	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	41	42	43	44	45	46	47	48	49	50	51	52	53	54	55	56	57	58	59	60																														
Encuestado 51	2	3	3	2	3	4	2	3	2	1	3	3	4	3	3	2	1	3	2	1	2	3	1	2	3	2	3	2	3	2	3	3																												
Encuestado 52	4	3	3	2	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3	2	2	1	3	2	1	3	3	1	2	3	2	2	3	3	3	2																													
Encuestado 53	2	3	4	2	4	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3	1	3	2	1	3	4	2	3	1	1	3	3	3	2																														
Encuestado 54	2	3	4	2	3	3	3	2	3	3	3	3	4	4	2	3	1	2	3	1	3	5	2	3	1	1	3	2	3	2																														
Encuestado 55	1	3	4	3	4	4	3	2	2	3	3	2	3	4	2	2	1	3	3	2	3	4	1	3	1	1	3	2	2	3																														
Encuestado 56	1	3	3	3	2	3	4	2	2	3	2	4	3	4	2	3	1	2	3	2	1	2	2	2	1	2	3	2	1	3																														
Encuestado 57	1	3	3	3	4	3	3	3	2	3	3	3	2	3	2	3	3	2	2	2	3	3	3	1	1	2	3	2	1	2																														
Encuestado 58	1	3	2	2	3	3	4	3	3	3	2	4	3	4	1	3	3	1	3	3	1	2	3	3	3	2	1	3	3	2																														
Encuestado 59	1	5	3	3	4	3	4	2	4	2	2	3	4	3	1	3	2	1	2	3	2	2	3	2	2	3	3	3	3	2																														
Encuestado 60	1	2	3	4	5	4	3	4	2	2	3	4	3	4	1	2	3	2	1	3	1	2	3	3	5	4	1	3	1	2																														
Encuestado 61	2	3	3	3	3	2	3	4	3	2	3	3	2	3	1	2	3	2	3	3	1	3	4	3	3	3	1	2	3	3																														
Encuestado 62	2	2	3	3	4	2	3	5	3	2	3	3	2	5	1	2	3	2	1	2	1	3	3	2	4	3	1	2	3	2																														
Encuestado 63	2	2	3	4	2	2	3	2	3	2	2	3	3	3	3	2	3	1	3	4	3	3	4	2	3	3	3	2	3	2																														
Encuestado 64	2	2	3	2	4	2	3	2	3	1	3	3	4	4	3	2	2	1	2	3	3	3	2	3	3	2	3	2	3	2																														
Encuestado 65	2	3	3	3	3	2	4	4	4	1	3	3	3	3	3	2	2	1	4	2	3	3	2	3	4	2	4	2	3	3																														
Encuestado 66	2	4	3	3	3	3	4	3	2	1	3	3	3	4	3	3	3	1	3	3	2	3	1	3	2	2	3	3	2	3																														
Encuestado 67	2	3	4	3	3	2	3	2	3	1	2	3	3	3	3	3	3	1	1	3	3	2	2	3	2	3	2	3	3	3																														
Encuestado 68	3	2	3	3	3	2	3	3	4	1	2	3	3	5	3	3	3	1	1	2	3	2	1	2	2	3	3	3	2	1																														
Encuestado 69	3	3	4	3	3	1	3	2	3	1	1	3	3	4	3	3	3	2	4	2	3	2	3	3	2	3	2	3	2	3																														
Encuestado 70	4	3	4	2	3	1	3	1	4	3	1	3	3	5	3	3	3	3	3	2	3	2	1	3	1	2	3	3	2	3																														
Encuestado 71	3	3	4	2	4	1	4	2	2	4	1	2	4	3	3	2	3	2	2	2	3	2	1	4	3	2	3	1	3	2																														
Encuestado 72	3	5	5	2	3	1	1	4	5	3	3	2	4	4	2	1	3	2	3	3	2	1	1	2	3	2	3	2	3	3																														
Encuestado 73	3	1	4	2	4	3	3	3	3	4	1	2	4	3	2	1	2	2	4	3	3	1	1	1	2	2	1	3	3	3																														
Encuestado 74	3	3	3	1	3	2	3	2	3	2	3	4	2	3	2	3	2	2	5	3	3	1	1	3	3	2	3	1	3	2																														
Encuestado 75	4	3	4	3	4	2	4	3	4	3	3	3	2	3	2	3	2	3	4	4	3	2	3	2	3	1	3	3	3	3																														
Encuestado 76	3	3	2	1	3	2	3	4	3	2	3	3	1	3	2	3	2	2	3	3	2	2	3	3	2	1	4	3	3	3																														
Encuestado 77	3	1	3	3	3	2	3	2	3	2	2	3	1	5	3	3	3	3	2	2	1	3	1	2	3	1	3	3	3	3																														
Encuestado 78	3	3	5	3	3	3	1	3	3	2	1	3	1	4	4	1	3	1	2	3	3	3	1	1	2	1	3	3	3	3																														
Encuestado 79	3	3	5	3	3	5	1	3	3	2	2	2	1	5	3	1	3	1	2	3	1	3	1	2	3	1	3	2	2	3																														
Encuestado 80	3	3	5	4	3	5	1	3	2	1	1	3	2	3	2	1	3	1	2	4	3	4	1	1	3	1	3	2	1	3																														
Encuestado 81	2	3	2	4	3	5	1	3	3	1	1	3	2	3	3	1	3	1	2	4	2	3	1	1	3	2	3	1	1	3																														
Encuestado 82	2	2	2	3	2	2	1	3	2	1	2	3	2	3	4	1	4	3	2	3	3	3	1	3	2	2	3	3	1	3																														
Encuestado 83	4	2	2	3	2	2	1	3	2	1	1	3	2	3	4	1	2	3	3	2	3	3	1	2	3	2	1	3	1	2																														
Encuestado 84	2	3	3	3	2	2	3	5	3	1	3	3	3	3	2	3	3	3	2	1	3	2	2	3	3	2	3	2	3	2																														
Encuestado 85	3	3	3	3	2	2	3	2	3	1	3	2	3	3	3	2	2	4	2	1	2	3	2	3	2	1	2	3	3	2																														
Encuestado 86	3	3	2	3	2	1	3	2	3	1	3	3	3	3	2	3	2	3	3	1	3	2	3	2	3	2	2	3	3	2																														
Encuestado 87	4	3	3	4	2	1	3	3	5	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	1	3	2	2	3	1	2	1	2	1	1																														
Encuestado 88	3	4	3	2	4	4	4	3	4	3	2	1	1	4	2	3	4	4	3	2	3	4	1	3	2	1	2	1	2	2																														
Encuestado 89	2	3	3	2	3	3	3	2	4	4	1	2	3	3	3	2	4	3	3	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	1																														
Encuestado 90	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	1	4	3	1	3	1	3	1	3	1	2	3	3	3	3	1	3	2																														
Encuestado 91	1	2	3	4	5	3	5	2	3	4	2	3	2	4	3	3	3	3	4	2	3	1	3	3	2	3	3	1	3	1																														
Encuestado 92	1	2	3	3	4	3	3	2	3	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	1	2	3	2	1	3	1	3	1																														
Encuestado 93	1	2	3	3	2	1	3	2	3	3	2	3	3	4	3	4	3	3	2	3	3	1	2	3	2	1	3	1	3	1																														
Encuestado 94	4	2	3	3	2	1	4	2	3	3	2	3	3	4	3	4	3	3	5	3	2	3	3	2	3	1	3	1	2	1																														
Encuestado 95	3	3	3	4	2	1	3	2	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	4	2	3	3	4	2	1	1	4	2	3	1																														
Encuestado 96	3	3	4	4	2	1	4	4	3	4	1	2	2	4	2	1	4	3	3	2	4	3	4	3	3	1	3	2	1	2																														
Encuestado 97	3	3	3	3	3	2	2	4	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	2	1	2																														
Encuestado 98	4	2	3	5	4	2	2	3	3	3	3	2	3	5	3	2	1	2	1	3	3	2	1	1	3	2	4	3	2	3																														
Encuestado 99	3	3	3	4	3	2	2	3	2	4	2	2	3	4	4	3	1	3	2	3	3	3	2	1	3	2	3	1	3	2																														
Encuestado 100	3	3	3	3	4	2	4	3	2	3	3	1	2	4	2	3	1	2	1	2	4	2	4	3	1	2	4	1	3	1																														

	Desempeño laboral																																																											
	Efectividad										Eficiencia										Relevancia																																							
	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	41	42	43	44	45	46	47	48	49	50	51	52	53	54	55	56	57	58	59	60																														
Encuestado 101	3	2	3	2	4	3	4	4	2	3	3	1	2	4	2	4	1	2	3	3	4	2	3	3	1	3	4	1	2	1																														
Encuestado 102	3	2	4	3	3	3	3	4	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3																															
Encuestado 103	3	1	3	3	4	2	3	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	2	2	3	3																															
Encuestado 104	3	1	3	2	3	2	3	3	1	3	3	4	3	3	3	3	3	3	1	2	3	3	3	3	1	2	3	3																																
Encuestado 105	4	2	4	3	3	2	3	3	1	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	1	3	3																																
Encuestado 106	2	1	4	2	3	2	3	3	1	3	3	3	2	3	2	4	3	3	3	2	4	2	4	1	2	1	3	3																																
Encuestado 107	2	1	4	2	3	2	3	3	1	3	2	1	2	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	1	2	1	3	3																																
Encuestado 108	2	1	3	3	2	3	2	3	1	2	2	1	2	3	2	3	3	3	2	1	2	3	3	3	2	2	3	3																																
Encuestado 109	2	3	4	3	3	1	3	5	2	1	2	2	2	3	3	4	3	4	3	1	3	4	1	3	2	3	3	2																																
Encuestado 110	2	3	4	3	3	1	3	3	4	1	3	3	3	3	3	4	3	3	1	1	3	3	3	2	3	2	3	2																																
Encuestado 111	2	3	2	2	3	1	3	2	4	1	4	3	3	3	4	3	1	2	3	1	3	3	2	3	1	2	3	2																																
Encuestado 112	2	3	2	3	3	1	4	5	3	1	2	2	3	4	2	3	1	3	3	1	3	3	5	2	3	2	2	3																																
Encuestado 113	3	2	2	4	3	3	3	2	3	1	3	3	3	4	3	4	1	3	2	3	2	1	2	1	3	2	3	2																																
Encuestado 114	3	3	2	3	3	2	1	1	3	1	3	4	2	3	2	3	1	2	3	2	3	3	2	1	3	2	3	3																																
Encuestado 115	3	4	3	3	2	2	1	1	3	2	3	3	3	3	3	2	1	2	3	2	4	3	3	3	2	3	2	3																																
Encuestado 116	5	3	3	3	4	3	1	1	3	2	3	3	2	3	3	4	1	3	3	3	5	4	3	2	2	3	3	2																																
Encuestado 117	5	4	3	4	3	3	1	1	3	2	4	4	3	3	2	3	2	4	5	2	4	3	2	1	3	2	3	2																																
Encuestado 118	3	4	3	4	4	3	1	1	2	3	3	3	2	5	4	2	2	3	3	3	2	3	3	2	3	2	1	3																																
Encuestado 119	3	2	3	3	2	4	3	2	2	3	3	3	2	4	2	3	2	2	2	3	3	3	2	3	2	2	2	3																																
Encuestado 120	2	2	3	3	2	4	2	3	2	3	3	3	2	3	2	4	2	2	2	3	3	2	4	4	2	1	2	2																																
Encuestado 121	2	2	3	3	3	2	2	3	2	3	2	3	3	4	3	3	2	1	4	2	4	3	3	2	1	3	3	2																																
Encuestado 122	2	2	4	3	3	2	2	3	2	3	3	3	4	4	4	3	3	1	4	3	3	3	2	2	1	3	1	2																																
Encuestado 123	2	3	3	4	4	2	3	2	1	3	2	3	3	5	2	4	3	1	3	2	4	3	2	1	1	2	1	3																																
Encuestado 124	2	3	3	3	1	2	4	3	1	2	2	2	3	3	2	3	3	1	2	1	2	3	2	2	2	2	1	3																																
Encuestado 125	3	3	3	3	1	2	2	3	1	2	1	2	2	3	3	2	3	3	2	1	2	4	2	1	1	1	3	3																																
Encuestado 126	3	2	4	3	1	1	3	1	1	3	3	3	2	3	4	2	2	3	3	1	2	3	3	1	2	2	1	3																																
Encuestado 127	3	2	3	3	1	1	3	2	1	4	4	2	4	5	3	2	3	3	3	1	3	2	3	2	3	4	1	3																																
Encuestado 128	3	3	3	2	4	1	4	5	3	4	2	2	3	4	3	2	4	3	4	1	3	2	1	2	2	1	1	2																																
Encuestado 129	3	3	1	4	3	1	3	5	3	3	1	2	4	4	4	2	3	3	2	1	2	3	1	3	2	3	2	1																																
Encuestado 130	4	3	1	3	3	2	3	3	3	4	3	3	2	3	2	3	2	3	3	1	3	3	3	2	2	3	3	2																																
Encuestado 131	4	2	1	2	3	2	3	3	3	3	4	3	2	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	2	3	3	2	3																																
Encuestado 132	3	2	1	2	4	2	3	5	3	2	2	3	3	5	3	1	2	3	4	2	1	2	1	3	2	1	3	3																																
Encuestado 133	3	2	1	2	3	2	3	3	3	3	2	3	4	3	3	3	3	3	3	2	1	3	1	3	3	1	3	3																																
Encuestado 134	4	2	1	3	3	2	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	2	1	3	1	2	3	1	3	3																																
Encuestado 135	3	1	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	1	3	2	3	3	2	2	3	2																																
Encuestado 136	3	1	3	3	3	2	4	4	4	2	3	3	3	3	2	3	3	3	2	1	2	2	1	3	3	3	3	3																																
Encuestado 137	3	1	3	3	3	2	4	2	4	2	3	3	4	3	3	3	3	3	1	2	2	3	1	3	3	4	2	3																																
Encuestado 138	4	2	3	4	2	2	4	2	4	2	2	4	4	4	4	4	2	1	2	2	3	3	1	2	3	2	3	2																																
Encuestado 139	2	1	3	3	2	1	3	2	3	2	3	3	3	3	3	4	2	3	2	3	3	4	5	3	2	3	3	2																																
Encuestado 140	2	1	3	1	2	1	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	1	3	3	2	4	3	3	2	2	3	2	3																																
Encuestado 141	2	1	2	1	3	1	3	3	4	3	3	3	2	3	4	3	1	2	2	3	2	2	3	1	3	2	2	3																																
Encuestado 142	3	3	2	1	3	1	3	3	4	3	3	2	2	4	3	3	1	2	2	3	3	3	1	2	2	3	3	2																																
Encuestado 143	4	3	3	1	2	1	2	3	3	3	1	2	3	3	3	2	1	3	3	2	3	4	2	1	2	3	3	2																																
Encuestado 144	3	3	3	1	2	1	2	3	2	3	3	3	3	4	3	4	1	3	2	3	4	3	3	2	2	3	2	2																																
Encuestado 145	3	3	3	3	2	1	2	3	2	3	3	3	2	2	3	3	1	3	2	3	2	3	3	4	2	3	4	3																																
Encuestado 146	4	3	3	3	4	3	3	3	2	3	1	3	3	3	1	3	2	3	3	3	1	3	4	3	3	3	2	1																																
Encuestado 147	5	4	4	3	3	3	2	3	2	2	1	2	1	5	1	2	2	1	3	4	1	2	3	3	1	2	3	1																																
Encuestado 148	3	2	3	4	3	3	2	3	1	3	1	2	1	3	3	4	3	1	2	4	1	3	4	4	3	2	1	3																																
Encuestado 149	5	3	4	2	3	3	2	4	1	3	1	2	1	3	3	4	2	1	3	2	1	2	3	2	3	3	1	2																																
Encuestado 150	3	2	2	3	3	4	4	2	1	3	3	2	1	5	1	3	3	1	2	3	1	3	4	2	2	3	3	3																																
Encuestado 151	2	3	3	4	2	3	3	3	1	2	2	3	1	5	1	2	3	1	2	4	2	2	1	2	3	2	3	3																																
Encuestado 152	2	3	4	2	3	3	3	1	1	2	3	2	1	3	1	2	3	1	3	3	4	3	1	3	3	2	2	3																																
Encuestado 153	2	3	4	3	4	2	4	3	1	2	3	2	1	2	2	2	3	1	3	4	1	3	2	3	4	2	1	3																																
Encuestado 154	2	3	4	2	3	3	3	4	2	3	3	4	1	4	2	2	3	1	3	4	3	3	3	4	5	3	1	2																																
Encuestado 155	3	4	3	4	2	3	2	3	3	2	2	3	2	5	3	2	1	2	2	3	3	5	3	4	3	1	2	3																																
Encuestado 156	3	1	3	3	3	4	1	3	4	2	2	3	2	3	4	3	1	2	3	2	1	3	2	3	3	3	1	2																																
Encuestado 157	3	2	3	4	3	4	3	1	2	3	2	3	3	5	2	3	1	2	3	2	3	2	3	3	4	2	3	2																																
Encuestado 158	2	1	2	3	5	5	3	1	2	3	2	3	2	5	3	1	1	5	2	3	2	1	3	2	3	2	2	1																																
Encuestado 159	2	3	2	3	2	3	3	3	2	3	2	3	3	4	2	1	3	2	2	3	3	2	2	3	3	1	3	3																																
Encuestado 160	2	3	2	4	3	3	1	2	2	4	2	2	2	5	4	1	3	2	2	1	2	3	3	1	2	1	1	3																																
Encuestado 161	2	4	2	2	3	2	3	3	2	3	3	2	2	4	2	1	3	1	2	1	2	3	3	1	2	3	1	2																																
Encuestado 162	2	1	2	3	2	1	2	4	2	3	3	2	1	5	3	1	3	3	1	2	1	3	2	2	2	1	2	1																																

Anexo 8: Análisis descriptivo (Figuras)

Figura 1

Clima organizacional y desempeño laboral.

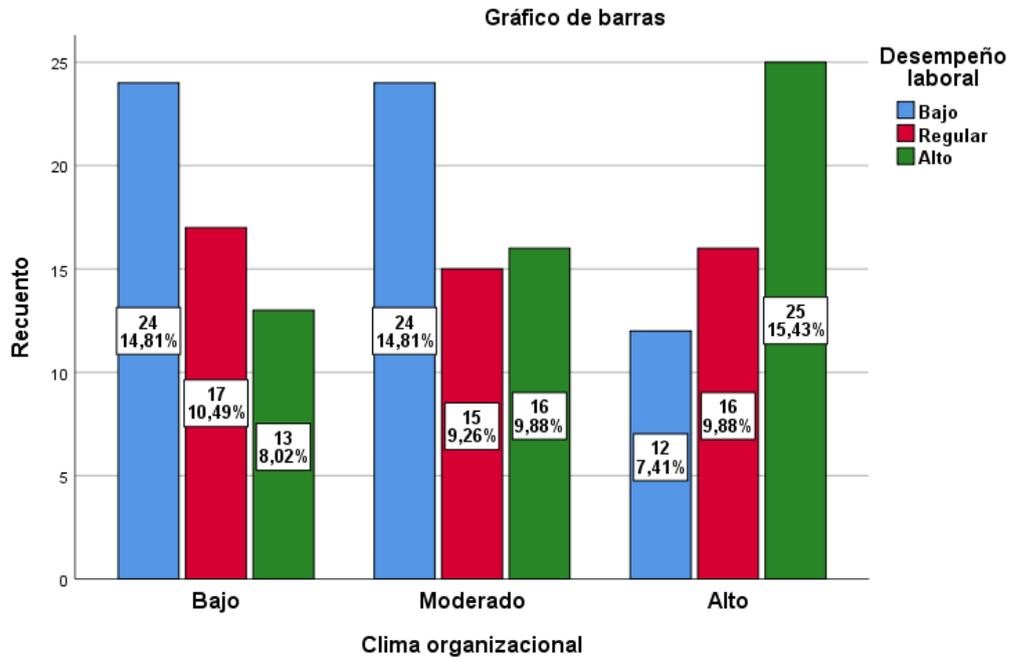


Figura 2

Condiciones laborales y desempeño laboral.

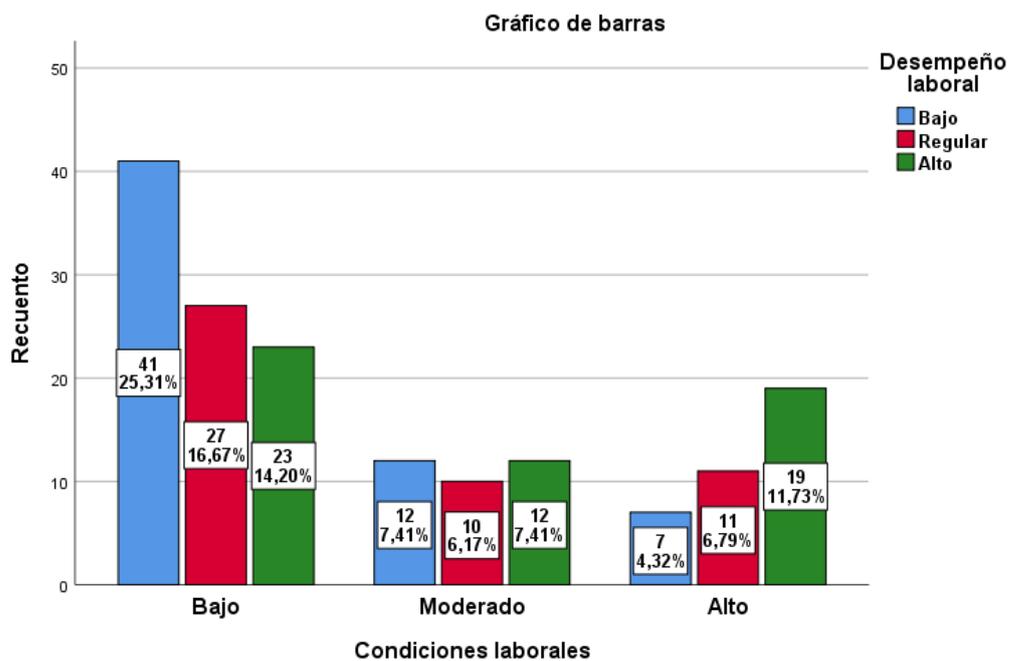


Figura 3

Compromiso y desempeño laboral.

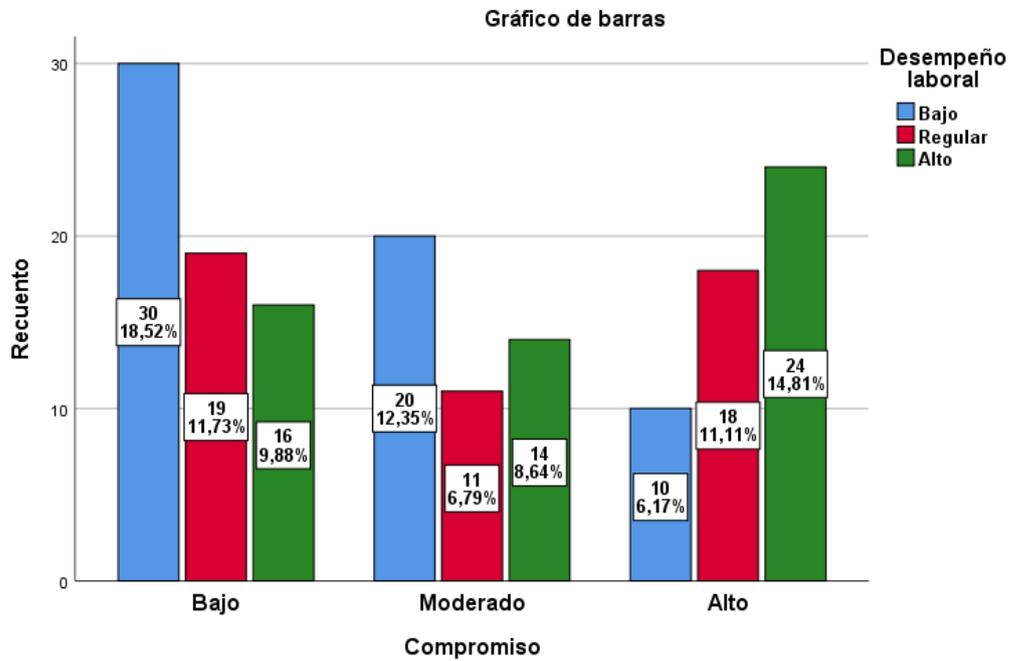


Figura 4

Convivencia y desempeño laboral.

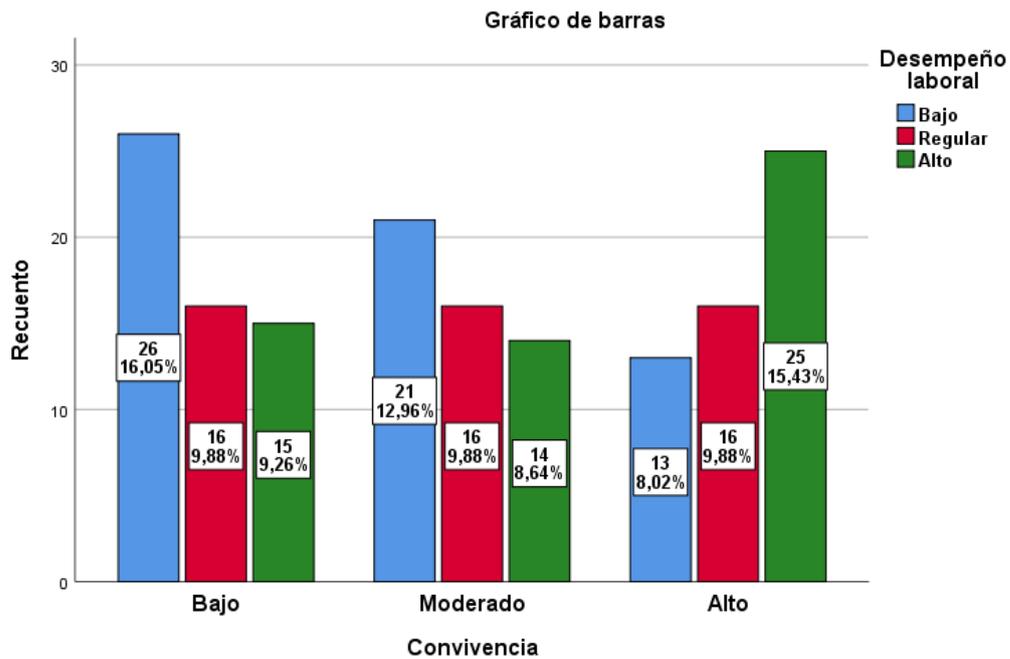


Figura 5

Comunicación y desempeño laboral.

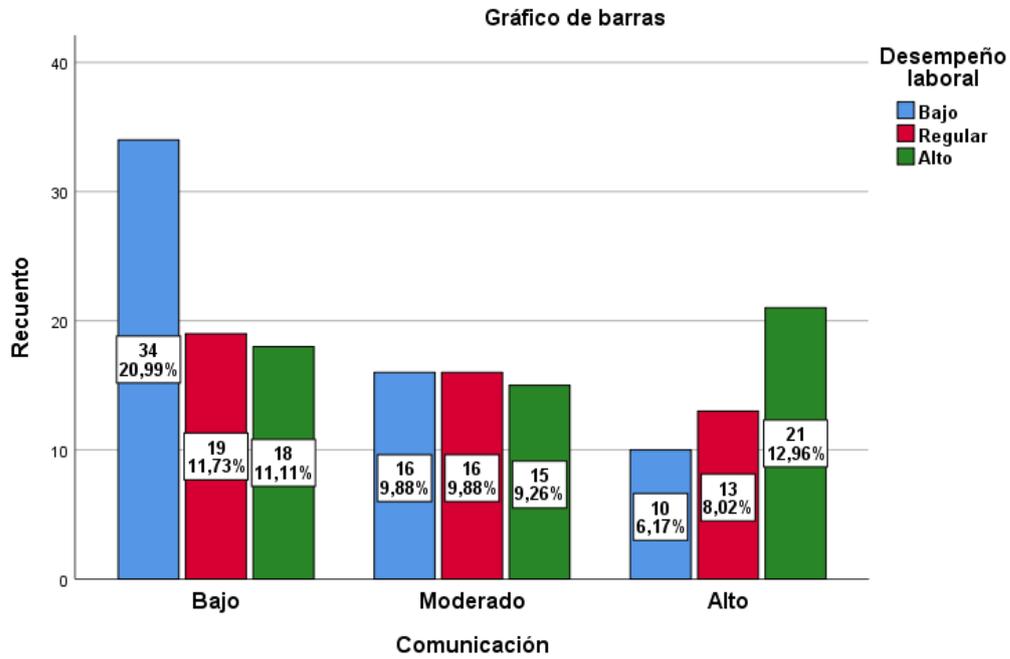
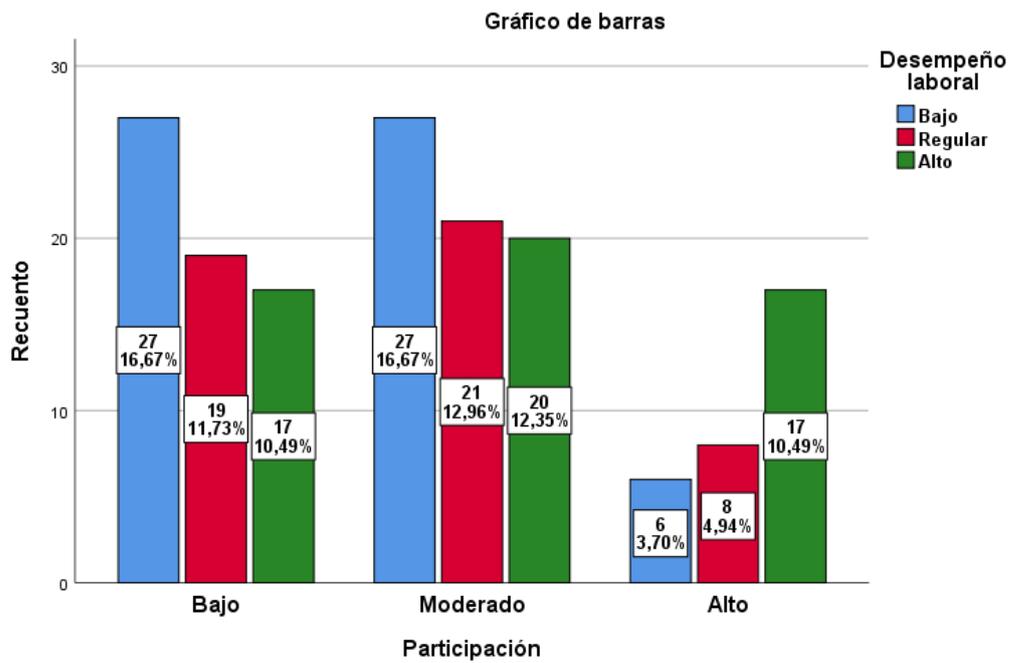


Figura 6

Participación y desempeño laboral.



Anexo 9: Consentimiento Informado



Municipalidad de Lurín
Gerencia de Administración y Finanzas

Referencia: Carta P.0101-2021-UCV-VA-EPG-F01/J.

CONSTANCIA DE AUTORIZACIÓN

El Gerente de Administración y Finanzas de la Municipalidad de Lurín, en atención a la Carta P.0101-2021-UCV-VA-EPG-F01/J, autoriza y otorga facilidades a **QUISPE QUISPE, ANDRÉS AVELINO**, identificado con DNI N° 10489163 y con código de matrícula N° 7001059667, estudiante del programa de DOCTORADO EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD, para el desarrollo del trabajo de investigación titulado: *"Clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral del personal de seguridad ciudadana en la Municipalidad de Lurín 2020"*, conducente a la obtención de su grado de DOCTOR, en la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo.

Lurín, 07 de mayo de 2021.


MUNICIPALIDAD DE LURÍN
GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS
JUAN CARLOS MONTALVO BENITES
GERENTE DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS