



**ESCUELA DE POSGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Clima organizacional y desempeño laboral en los  
trabajadores de los Programas Sociales, en la Provincia  
de Mariscal Nieto – Moquegua - 2018**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:  
MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA**

**AUTORA:**

**Br. Luzmila Catalina Cuayla Luis**

**ASESOR:**

**Dr. Dulio Oседа Gago Ph.D.**

**SECCIÓN:**

**Ciencias Empresariales**

**LINEA DE INVESTIGACION:**

**Reforma y Modernización del Estado**

**PERÚ - 2018**

## PAGINA DEL JURADO

.....  
Dr. Gleni Dominga Gongora Fernández  
Presidente

.....  
Dr. Robinsson Bernardino Almanza Cabe  
Secretario

.....  
Dr. Dulio Oседа Gago  
Vocal

## **DEDICATORIA**

Dedico esta tesis de grado a: Dios nuestro creador, a mi familia por el apoyo y comprensión en el desarrollo de mi carrera profesional.

Luzmila.

## **AGRADECIMIENTO**

En primer lugar, al Dr. César Acuña Peralta, rector y fundador de la Universidad César Vallejo de Trujillo.

Asimismo, nuestro agradecimiento a Dr. Dulio Oседа Gago Ph.D., por compartir sus valiosos conocimientos con nosotros.

La autora.

## **PRESENTACIÓN**

Señores Miembros del Jurado:

Cumpliendo con el procedimiento vigente del Reglamento de Grados y Títulos de la Escuela de Post Grado de la Universidad César Vallejo, pongo a vuestra apreciación el presente informe de investigación titulado: Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de los Programas Sociales en la Provincia de Mariscal Nieto – Moquegua - 2018, con el propósito de obtener el grado de Maestra en Gestión Pública. El presente Trabajo de investigación consta de seis capítulos;

La autora.

## ÍNDICE

	Pág.
Página del jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimientos	iv
Declaración jurada	v
Presentación	vi
Índice	vii
Índice de tablas	ix
Índice de Figuras	x
RESUMEN	xi
ABSTRACT	xii
<b>I. INTRODUCCIÓN</b>	
1.1. Realidad problemática	13
1.2. Trabajos previos	17
1.3. Teorías relacionadas al tema	20
1.4. Formulación del problema	54
1.5. Justificación del problema	55
1.6. Hipótesis	55
1.7. Objetivos	56
<b>II. MÉTODO</b>	
2.1. Diseño de Investigación	57
2.2. Variables, operacionalización	58
2.3. Población y muestra	63
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	63
2.5. Método de análisis de datos	69
2.6. Aspectos éticos	69
<b>III. RESULTADOS</b>	70
<b>IV. DISCUSIÓN</b>	94
<b>V. CONCLUSIONES</b>	
<b>VI. RECOMENDACIONES</b>	

## **VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS**

### **ANEXOS**

Anexo 01: Matriz de consistencia

Anexo 02: Matriz de operacionalización de variables

Anexo 03: Matriz del cuestionario de la encuesta clima organizacional

Anexo 04: Instrumento del cuestionario de la encuesta desempeño laboral

Anexo 05: Validación Base de Datos

Anexo 06: Constancia de confiabilidad

Anexo 07: Constancia de Aplicación

Anexo 08 Evidencias fotográficas.

## ÍNDICE DE TABLAS

	Págs.
Tabla 01: Niveles de la variable Clima organizacional	45
Tabla 02: Nivel de la dimensión Autonomía individual	46
Tabla 03: Nivel de la dimensión Grado de estructura que impone el puesto	47
Tabla 04: Nivel de la dimensión Tipo de recompensa	48
Tabla 05: Nivel de la dimensión Consideración, agradecimiento y apoyo	48
Tabla 06: Niveles de la variable Desempeño laboral	49
Tabla 07: Nivel de la dimensión Desempeño de la función	50
Tabla 08: Nivel de la dimensión Características individuales	51
Tabla 09: Prueba de hipótesis general	53
Tabla 10: Prueba de hipótesis específica 01	55
Tabla 11: Prueba de hipótesis específica 02	57

## ÍNDICE DE FIGURAS

	Págs.
Figura 01: Niveles de la variable Clima organizacional	45
Figura 02: Nivel de la dimensión Autonomía individual	46
Figura 03: Nivel de la dimensión Grado de estructura que impone el puesto	47
Figura 04: Nivel de la dimensión Tipo de recompensa	48
Figura 05: Nivel de la dimensión Consideración, agradecimiento y apoyo	48
Figura 06: Niveles de la variable Desempeño laboral	49
Figura 07: Nivel de la dimensión Desempeño de la función	50
Figura 08: Nivel de la dimensión Características individuales	51
Figura 09: Prueba de hipótesis general	53
Figura 10: Prueba de hipótesis específica 01	55
Figura 11: Prueba de hipótesis específica 02	57

## RESUMEN

El actual trabajo, tiene como objetivo determinar la relación entre clima organizacional y el desempeño laboral en los trabajadores de los Programas Sociales en la Provincia de Mariscal Nieto – Moquegua, y comprobar la hipótesis, si existe relación directa entre el clima organizacional y el desempeño laboral del personal que labora de los Programas Sociales en la Provincia de Mariscal Nieto – Moquegua - 2018.

Para tal efecto se ha realizado una investigación correlacional con diseño transversal las unidades de análisis lo conformaron 60 trabajadores pertenecientes al personal de los Programas Sociales en la Provincia de Mariscal Nieto – Moquegua; para ello se ha diseñado y utilizado la técnica de encuesta y los cuestionarios de clima organizacional (con 30 ítems) y el cuestionario del desempeño laboral (22 ítems).

Como resultado de la investigación se ha hallado Que existe una relación directa entre el clima organizacional y el desempeño laboral en los trabajadores de los Programas Sociales en la Provincia de Mariscal Nieto – Moquegua – 2018, (p-value: 0,000 y  $\rho=0,758$ ).

**Palabras clave:** Relación, producción, calidad, cooperación, responsabilidad, remuneración.

## ABSTRACT

The current work aims to determine the relationship between organizational climate and work performance in workers of Social Programs in the Province of Mariscal Nieto - Moquegua, and check the hypothesis, if there is a direct relationship between the organizational climate and work performance of the personnel that works of the Social Programs in the Province of Mariscal Nieto - Moquegua - 2018.

For this purpose, a correlational investigation was carried out with a transversal design. The units of analysis consisted of 60 workers belonging to the personnel of the Social Programs in the Province of Mariscal Nieto - Moquegua; For this, the survey technique and the organizational climate questionnaires (with 30 items) and the labor performance questionnaire (22 items) have been designed and used.

As a result of the research it has been found that there is a direct relationship between the organizational climate and work performance in the workers of the Social Programs in the Province of Mariscal Nieto - Moquegua - 2018, (p-value: 0.000 and  $\rho = 0.758$ )

**Keywords:** Relationship, production, quality, cooperation, responsibility, remuneration.

## **I. INTRODUCCIÓN**

### **1.1 Realidad problemática**

Muchas instituciones, ya sean públicas o privadas a nivel internacional, tienen innumerables problemas respecto al clima organizacional y el desempeño laboral principalmente en el sector público principalmente en Latinoamérica. La atmósfera de la organización, actualmente se ha convertido muy importante para empresas, instituciones, las mismas que día a día están en un permanente aumento de la atmósfera en la institución logrando el incremento del rendimiento de calidad no perdiendo de vista lo más importante que es el recurso humano.

A nivel de nuestra región o país son menos productivas puesto que no promueven el ambiente de labores más favorable o simplemente no se compromete con esta causa; Gerentes, jefes de área, asistentes directivos. Los trabajadores nuevos generalmente llegan con muchas expectativas y entusiasmo sobre la, organización, institución; pero, todo se derrumba cuando no hallan la atmósfera adecuada en la organización que sea la más apropiada para la realización de sus tareas (León & Clemente, 2010).

Es muy importante, que las organizaciones, instituciones se interesen por saber y comprender que es lo que verdaderamente motiva a sus socios, trabajadores, directivos, saber, comprenderlos, indagar sobre la atmósfera en la organización; dado que el proceder de integrantes de la organización dio el resultado, ocasione una atmósfera que perjudica a las personas y metas de la organización. (Garza Puente, 2010).

Lo mismo que puede significar la unión o una dificultad no logrando un perfecto rendimiento de toda empresa, institución que en el grupo o individuos ubican en el conjunto de ella, puede ser un factor de elegancia e influjo en la conducta de quienes lo integran.

Los trabajadores que laboran de los Programas Sociales en la Provincia de Mariscal Nieto – Moquegua pudiéndose ver afectado, porque varios elementos afectan en su desempeño laboral, entre los que se puede denotar las diferentes formas de

liderazgo de jefes los cuales no están sujetos a permanentes cambios o rotación de cargo, la poca comunicación, el excesivo cambio del personal sin previo aviso.

Lo que provoca molestar y luego trasciende a las áreas de labores, incrementando atmosferas de trabajo poco claros, tensionados y déspota que disminuyen la energía de los trabajadores.

Examinando todo lo indicado nace, el menester para reflexionar y establecer la ligación da la atmosfera de la organización más el rendimiento de los colaboradores en este caso son las personas que cumplen la función administrativa de los Programas Sociales en la Provincia de Mariscal Nieto – Moquegua; con el afán de mejorar grados de rendimiento, generando atmosferas laborales estimulante, provocadores logrando desarrollar en los trabajadores un excelente trabajo en equipo para alcanzar las metas y objetivos de la organización.

## **1.2. Trabajos previos**

Se inicia esta primera parte con la revisión de los precedentes mundiales: Fragoso, (2015), en su tesis *clima organizacional y el agrado de laborar en las organizaciones* Tesis de maestría en Administración. Universidad Nacional Autónoma de México, México D.F. llega la conclusión de que se denota que no existe una tesis única, aunque unas las hipótesis desarrolladas concuerdan con tres componentes muy importantes en la atmosfera de la organización; inicial, apreciación, estando la causa por lo que las personas por medio de la parte sensible como seres humanos, aceptan, y analizan emociones sensoriales con el objetivo de que le puedan dar una importancia y concepto de la atmosfera de trabajo; conformado, los elementos organizacionales, que influyen directamente en el motivo y desempeño laboral de trabajadores e impiden el logro de metas en el tercer nivel está dado por la forma en cómo se comporta la organización forma de ser y actuar en la organización.

Garza, (2010), tesis de: *La organización en la orientación general de ejecución de sanciones de la secretaria de seguridad pública de Tamaulipas*. Tesis de maestría en la Universidad Autónoma de Tamaulipas de México. La investigación fue aplicada de nivel explicativo. Llega a la conclusión de la atmosfera de labores que

vive las Direcciones pertenecientes es de disconformidad dado que los trabajadores manifiestan estar en desacuerdo con la dimensión de autonomía y trabajo en equipo; pero en contrapartida, las valuaciones de reconocer, motivar, intimidación, gozo, manifiestan estar conformes. Como conclusión, señala que, es conveniente realizar un estudio detallado del grupo que manifiesta estar en desacuerdo para establecer algunas medidas que logren la mejora de la atmosfera de la organización.

Gutiérrez & Mendoza, (2010), con su trabajo de investigación: *El ambiente de trabajo y la Correlación con el compromiso organizacional en una subordinación gubernativa*. Tesis de maestría en Administración en la Universidad Nacional Autónoma de México, México D.F. La investigación fue aplicada de nivel explicativo. Concluye que la relación entre las tres magnitudes de su responsabilidad a nivel de la organización (C. Afectuoso, C. Regulado y C. de Unión) hallo solo analogía con la obligación de normas con soporte de la supervisión (SS) e independencia (A), lo que quiere decir no existe relación entre la responsabilidad de la organización y la atmosfera laboral.

Morales, (2010), con su tesis: *Correlación de la atmosfera de la organización y rendimiento del empleado en un estado de gobierno*. Tesis de Maestría en Psicología organizacional, de la Universidad Salesiana Incorporada a la Universidad Nacional Autónoma de México, México D.F. Concluye que la concurrencia de discrepancias relevantes para rendimiento de los trabajadores que observan un ambiente de la organización efectivo en relación los que percibe un ambiente de la organización perjudicial. La calidad del ambiente de la organización efectivo es elevada según (Brunet, 2011) la atmosfera de la organización debe ser tratado en forma personal todos los días por cada área o jurisdicción.

Entre los antecedentes nacionales tenemos, a los estudios de Pelaes, (2010) en su tesis: *Analogía entre el clima organizacional y la satisfacción del cliente en una empresa de servicios telefónicos*. Tesis doctoral de Administración de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima. La investigación fue aplicada de nivel explicativo. Concluye que a medida que vaya mejorando las formas de dirigir en forma democrática e interactiva cambia consecuentemente la complacencia del

comprador o usuario del servicio, en forma que aumenta la sensación de pertenecer a la organización, mejora la remuneración, mejora la permanencia laboral. Con respecto a este punto la tesis da entender que a medida que mejora el nivel de remuneración, dirección, sentimiento duración laboral y relación de trayectoria, comprensión e incorporación de valores personales mejora la satisfacción del cliente.

Saccca, (2010). En su tesis: *Analogía entre el Clima organizacional y el desempeño académico de docentes de Centros de Educación Básica Alternativa (CEBAS) del distrito de San Martín de Porres*. Tesis de maestría de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima. La investigación fue aplicada de nivel explicativo. Concluye que si hay una Correlación de la Medio de la organización con el rendimiento investigador de los maestros de educación básica alternativa de la jurisdicción del distrito de San Martín de Porres. El grado de Correlación dio como resultado 0.768, que determina el Medio Organizacional es bueno. Por lo que se tiene que promocionar los desarrollos académicos, metodológicas y pedagógicas de los docentes que laboran en los centros de educación básica alternativa (CEBAS) de la jurisdicción de San Martín de Porres teniendo como objetivo la mejora de los grados o nivel de pedagogía y ejercita miento. De donde se puede extraer como conclusión que para el buen funcionamiento de(CEBAS) debe existir una buena Correlación del ambiente de la organización y el rendimiento académico de directivos y los maestros.

Mayor y Marron, (2006), realizó la tesis de maestría: *Capacitación Empresarial y desempeño laboral en el fondo de empleados del Banco de la Nación- FEBAN2006, LIMA, en la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima*. La investigación fue aplicada de nivel explicativo. La investigación abordo la deducción: se puede aseverar que el 95%, de a implementación de Programa de Desarrollo de Capacidades se vincula relevantemente para el rendimiento profesional de los empleados del Banco de la Nación en el periodo 2006.

### **1.3. Teorías semejantes al tema**

En este punto se analiza las bases teóricas y científicas de las variables de estudios. Respecto al clima organizacional, el estudio de Brunet (2011) indica, la

percepción de clima organizacional está compuesto por la mezcla de escuelas grandes del saber:

La Escuela Gestalt, se enfoca en la estructura de la inteligencia, comprendida como completa es desigual al incremento de su estructura. Coexisten dos inicios que puede percibir el individuo: a) entender el decreto de cómo suceden las cosas b) a través de conocimiento afirmar un orden mediante un proceso del conocimiento mucho más amplio. Esto quiere decir que los individuos perciben el entorno en conocimientos propios o adquiridos.

La corriente Utilitarista. Sostiene que los conocimientos y conducta de una persona va a depender del ambiente en que crece y que lo rodea y las discrepancias características son determinantes para la adaptación de la persona al medio en que se desenvuelve.

Es oportuno señalar que la corriente utilitarista arguye que la persona se acomoda, acomoda al entorno que lo rodea porque no hay otra alternativa, sin embargo.

A lo mencionado se indica, que no es una concepción nueva, sino ha sido motivo de muchas exploraciones e indagaciones, pero a pesar de ello sigue conservando un lugar para la polémica y la investigación de nuevos saberes. Se debe señalar las indagaciones del ambiente de la organización comienzan en los ambientes de las empresas.

El medio es imposible de ver tampoco se puede tocar sin embargo tiene una apariencia verdadera que altera a todo al interior de las organizaciones y es afectado por todo su entorno.

Chiavenato (2007) señala que “el ambiente de la organización que es la cualidad del ambiente de la organización que se observa o advierte en cada uno de los integrantes que conforman la organización y la vez determinan su la forma de comportarse”. (p.354).

La importancia del clima organizacional, el ambiente de la organización es importante porque transmite e irradia entereza, conductas, doctrinas de sus integrantes puesto que el entorno este a su vez se vuelven parte del ambiente. Por

lo que es de suma importancia para a organización, poder comprender el ambiente de su empresa para evitar los inicios de discusiones o sentimientos de tensión o insatisfechos dando como resultado actitudes negativas frente a la empresa u organización

Lo indicado anteriormente solo ayuda a la organización mantenga el eficiente registro de evaluación del medio, de modo tal que la dirección sea eficiente. (Morales, 2010).

La hipótesis de Likert es más dinámica e interpretativa con respecto a lo relación do al ambiente de la organización, por lo que la importancia de hacerla mención de todo tipo de investigación relación al argumento.

Los tipos de Clima organizacional, según la teoría de Likert & Likert mencionado por Brunet (2011) la conjugación de las variantes admite establecer considerables clases del medio de la organización, que se describe a continuación:

Climas de tipo autoritario, el sistema I: Autoritarismo explotador. Indica que el ambiente indica que el directivo confía en los trabajadores Quiere decir generalmente la mayoría de las determinaciones y metas solo se llevan a cabo con la parte jerárquica más alta de la organización con un sentido descendente, todos los trabajadores trabajan dentro de un clima de temor, de sanción, de intimidaciones, esporádicamente de premios. Se puede indicar que en este tipo de atmósfera la comunicación entre la jefatura y los empleados no existe o es nula basada en solo el cumplimiento de instrucciones.

Sistema II: Autoritarismo paternalista. En este sistema se puede indicar que la dirección tiene una libertad elástica con sus trabajadores y empleados. Y los métodos utilizados son los premios y algunas veces los sanciones para incentivar a los trabajadores.

En cuanto las dimensiones del clima organizacional, son facetas de medio de las organizaciones todas las propiedades determinantes de la forma de comportarse de los individuos las que son sujetas de aplicar un instrumento de medición.

El medio de la organización o instituciones está determinado por el proceso en el que interactúan muchas variantes, dentro de las que se destacan el entorno social donde se ubica la organización o institución; las condiciones físicas, la estructura del medio de la organización, valoraciones y normatividad vigente.

Es obvio que la cantidad de magnitudes organizacionales que se evidencian de creador a creador, Igualmente, así como también se da en muchas magnitudes similares. Por lo que, no será utilizado en el cuestionario de los eruditos en la administración para la valoración de los medios organizacionales (Brunet, 2011).

Autonomía individual. Al respecto se puede indicar que la autonomía individual está referida a independencia de los individuos para realizar sus actividades donde tiene la posibilidad de ser su propio jefe.

Grado de estructura que impone el puesto. Evalúa nivel de relación de las personas, procesos y como se relacionan entre jefes y trabajadores. Respecto a esta definición se puede indicar como el grado que tienen los individuos dentro de la organización para realizar los procedimientos, actividades y tareas.

Tipo de recompensa. A qué se puede indicar como el individuo percibe la retribución por su trabajo dentro de la organización.

Consideración, agradecimiento y apoyo. Se puede indicar que están relacionadas a las buenas relaciones en el entorno laboral entre el superior y subordinado o entre directivos y trabajadores.

En relación a la variable Desempeño laboral, que comprende el rendimiento del trabajador y productividad laboral se considera como el grado de realización logrado por el servidor, trabajador u empleado para alcanzar las metas trazadas de una determinada institución u organización dentro de un plazo predeterminado. Por lo que tal rendimiento está conformado por acciones realizables, medibles y observables, así como distintas que son deducibles. (Vicente, citado por Bohorquez, 2004).

De igual modo se tiene la definición muy acertada del rendimiento del trabajador la misma que indica que, es la forma de cómo los integrantes de la institución laboran

efectivamente para el logro de objetivos en común unida a reglas importantes (Stoner, 1994). Sobre lo cual se puede decir que el desempeño profesional está dado al acatamiento de las actividades llevadas a cabo por los empleados de una institución u organización de forma eficaz, con el objetivo de lograr realizar las metas y objetivos trazados. El desempeño es “La conducta del miembro o servidor evaluado que presenta la posibilidad de lograr los objetivos formulados”. (p. 524).

Por lo que se puede indicar, el rendimiento de los individuos es la interacción de su forma de comportarse y los productos, puesto que debe en primer lugar modificar el comportamiento la conducta del ser humano para poder calcular la acción. El desempeño está ligado con la productividad del trabajador y con la eficacia que realiza su labor para que seguidamente de su evaluación de como resultado el desenvolvimiento en la institución.

El desempeño laboral es importante porque está vinculado por el progreso mejoramiento y convicción de que podrá crear a toda la institución, las labores diarias producen la interacción de subordinado, en lo cual se aprovecha la identificación con la empresa y organización con el objetivo de tener la oportunidad del dialogo, empujándolos a que cada servidor colaborador despliegue la capacidad que tiene para desarrollarse en las diferentes áreas de la institución en las cuales están inmersos.

A veces se olvida que un factor muy importante como es la evaluación permanente de desempeño del trabajador la cual en la mayoría de las organizaciones es efectuada por el jefe de recursos humanos Dado que el jefe de la organización la mayoría de las veces desconoce el procedimiento por falta de conocimientos específicos acerca de las tareas que requiere cada puesto u área de trabajo.

Las causas que afectan en el desempeño laboral, según Quintero & Faria (2008) señalan, las instituciones que brindan un determinado servicio para poder brindar una buena atención a sus clientelas tienen que considerar los factores los factores que interaccionan de una manera directa con el rendimiento de subordinados donde encontramos lo siguiente: valoración positiva de uno mismo, colaboración, satisfacción del trabajador logrando el perfeccionamiento del servidor para poder lograr un rendimiento eficiente.

Satisfacción del trabajo. La satisfacción del trabajo es la suma de las emociones positivas o negativas con las que puede percibir su trabajo; las que marcan las actitudes laborales:

Se halla relación con el entorno aboral y la naturaleza de este la supervisión, etc.

La autoestima, para el ser humano el desempeño laboral se constituye en una pieza clave dado que es el medio por el cual se puede proporcionar un determinado ingreso y que sirve para el crecimiento personal del que lo realiza por lo que cumpliendo cualquiera de estos dos aspectos por lógica también se incrementara la autoestima personal sin embargo cuando el individuo tiene una autoestima baja claramente repercutirá en la cantidad y calidad de su desempeño laboral así como en las interacciones entre jefes y subordinados compañeros, proveedores etc.

*Trabajo en equipo.* Consiste en realizar una determinada actividad entre individuos de un conjunto de dos o más personas es muy importante conservar un buen clima coordinación y unión del grupo para mantener una sinergia positiva.

*Capacitación del trabajador.* Es un servicio mediante el cual se prepara al trabajador o personas de la institución para que se incorporan y mantengan la actividad productiva la cual consiste en proceso a través del cual se adquiere, actualizan, y desarrollan conocimientos habilidades y actitudes para el buen desempeño de una determinada función laboral logrando fomentar el desarrollo integral de los individuos y en consecuencia de la organización u empresa.

Evaluación del desempeño laboral, es la herramienta que se aplica para poder demostrar el nivel de cumplimiento de las metas propuestas a un nivel personal que sirve para poder medir el grado de cumplimiento de objetivos de la institución u organización. también puede entenderse como: La evaluación habitual del trabajador en el lugar de trabajo. (González & Olivares, 2006).

Los propósitos, para Ivancevich, Konopaske, & Matteson (2006) indican toda comunicación derivada de valoración, rendimiento es útil para fines variados, dentro de los cuales los significativos se presentan a continuación: Ubicar trabajadores subordinados con elevado potencial. Antes de la ejecutar las capacitaciones debe ser evaluados. Premiar la mejora del desempeño. Fomentar estrategias para

superar los obstáculos del desempeño. Y definir un convenio entre los directivos y subordinados.

Chiavenato (2007) indica que son razones primordiales que dan instituciones es valorar el rendimiento de los trabajadores los siguientes:

Premiación. Son las recompensas permiten estimular una mayor productividad lo que permite justificar los incrementos de aumentos de sueldo, ascensos e incluso a veces despidos.

Realimentación. Debe ser objetiva y de calidad para promover la mejora continua del empleado en habilidades como en actitudes

Desarrollo. Permite que cada trabajador conozca cuáles son sus fortalezas y cuáles son sus debilidades para incrementar los primeros y disminuir los conformados y saber que es su deber es cambiar por intermedio de del perfeccionamiento individual.

Relación. Se debe fomentar las relaciones trabajar subordinado para incrementar las sinergias positivas en la institución

Percepción. indican a los colaboradores los medios para poder conocer lo que los demás compañeros de su entorno conocen referente al él.

Consultoría. Para reforzar las habilidades y conocimientos necesarios del puesto la misma que le valdrá para poder asesorar y orientar a sus trabajadores.

Entre los aspectos que se evalúan, Morales (2010) indica la norma para determinar el rendimiento de alguien en una determinada área esta Correlacionado con las competencias que se piden para el cargo y que los criterios masivamente empleados para este fin se presentan a continuación:

Resultados de las tareas. Considera en mayor medida los objetivos que medios, en conclusión, se entonces lo que se quiere primordialmente es el producto de la actuación del empleador.

Conductas. El comportamiento el actuar psicológico de las personas es muy importante dentro los puestos que son estratégicos y de dirección se puede afirmar que la conducta es importan ante para la toma de decisiones dentro de la empresa.

Rasgos. Es el precio menos fuerte, no obstante, se convierte en el más eficaz en el interior de la institución para calificar el rendimiento de los trabajadores.

Entre las dimensiones del desempeño laboral, tenemos a:

Desempeño de la función del colaborador. Comprende solo los rendimientos actuales del trabajador en función a los siguientes términos: Obtención, Aptitud, Conocer la tareas y Colaboraciones.

Características individuales del colaborador. Comprende formas particulares, valuado con la forma en que se comporta al interior y exterior de su entorno laboral. Y comprende los siguientes aspectos: Entendimiento, capacidad de imaginación y producción.

#### **1.4. Formulación del problema**

##### **Problema General:**

¿Cuál es la relación que se da entre el clima organizacional y el desempeño laboral en el personal de los Programas Sociales, de la Provincia de Mariscal Nieto – Moquegua, - 2018?

##### **Problemas específicos:**

¿Cuál es la relación entre el clima organizacional y el desempeño de su función del personal de los Programas Sociales en la Provincia de Mariscal Nieto – Moquegua, - 2018?

¿Cuál es la relación entre el clima organizacional y las características individuales del personal de los Programas Sociales en la Provincia de Mariscal Nieto – Moquegua, - 2018?

## **1.5. Justificación del Problema**

La justificación de esta investigación teórica, debe responder la relación que existe entre el Clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de los Programas Sociales en la Provincia de Mariscal Nieto – Moquegua – 2018; además, como justificación práctica reporta recomendaciones de los Programas Sociales en la Provincia de Mariscal Nieto – Moquegua- 2018, debe indicarse.

La justificación social en este entorno, las conductas de los trabajadores también son influenciadas por la vida institucional. Al respecto las actitudes y relaciones de nuestro mundo psicológico con la realidad externa del que formamos parte con una doble implicación por una parte se configura desde el lado empírico y por otra parte direccionan nuestro comportamiento. Ferrire (2009). y en muchas circunstancias se observa la resistencia al cambio siendo una problemática planteada de manera simple y natural.

La conveniencia cobra mucha importancia que los colaboradores muestran una actitud a la permuta es trascendental que el individuo se comprometa por una determinación personal lo que le lleve a brindar su actitud y esfuerzo para la obtención de resultados positivos si se logra el compromiso y se lleva a la realidad mencionados oras de comportamiento importantes en pro de la organización.

## **1.6. Hipótesis**

### **Hipótesis general:**

Hi: Existe una relación significativa entre el clima organizacional y el desempeño laboral del personal de los Programas Sociales en la Provincia de Mariscal Nieto – Moquegua - 2018.

Ho: No existe una relación significativa entre el clima organizacional y el desempeño laboral del personal de los Programas Sociales en la Provincia de Mariscal Nieto – Moquegua - 2018.

### **Hipótesis específicas:**

Existe una relación directa significativa entre el clima organizacional y el desempeño de función del personal de los Programas Sociales en la Provincia de Mariscal Nieto – Moquegua - 2018.

Existe una relación directa significativa entre el clima organizacional y las características individuales del personal de los Programas Sociales en la Provincia de Mariscal Nieto – Moquegua - 2018.

### **1.7. Objetivos:**

#### **Objetivo general**

Determinar la relación que existe entre el Clima organizacional y el desempeño laboral en el personal de los Programas Sociales en la Provincia de Mariscal Nieto – Moquegua - 2018.

#### **Objetivos específicos**

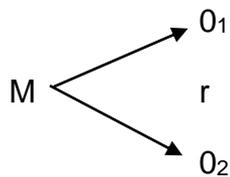
Establecer la relación que existe entre el clima organizacional y el desempeño de función del personal de los Programas Sociales en la Provincia de Mariscal Nieto – Moquegua - 2018.

Establecer la relación que existe entre el clima organizacional y las características individuales del personal de los Programas Sociales en la Provincia de Mariscal Nieto – Moquegua - 2018.

## II. MÉTODO

### 2.1. Diseño de la investigación:

La investigación se ha desarrollado con un diseño de tipo transversal correlacional.



**Donde:** M: Muestra  
O<sub>1</sub>: Observación de la variable 1 Clima organizacional  
O<sub>2</sub>: Observación de la variable 2 Desempeño laboral  
r: Coeficiente de correlacional

### 2.2. Variables, operacionalización

Variable 1. Brunet, (2011) La percepción individual y colectiva que tiene el personal laboral, producto de sus vivencias e interacciones en el trabajo que desarrollan diariamente.

Variable 2. Grados, (2011) Realización por parte de una persona o un grupo de las labores que le corresponden.

**Operacionalización de variables:**

Variable	Definición Conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de Medición
Variable 1: Clima organizacional	(Brunet, 2011) La percepción individual y colectiva que tiene el personal laboral, producto de sus vivencias e interacciones en el trabajo que desarrollan diariamente	Son las percepciones que el trabajador tiene de las estructuras y procesos que ocurren en un medio laboral. Se refiere al ambiente de trabajo propio de la organización. Dicho ambiente ejerce influencia directa en la conducta y el comportamiento de sus miembros.	Autonomía individual.	Muestra Responsabilidad en su trabajo	Escala de Medición Ordinal: Índices: 1. Nunca 2. Casi nunca 3. Algunas veces 4. Casi siempre 5. Siempre
				Valora la Independencia de los individuos	
				Muestra Innovación para realizar su trabajo	
			Grado de estructura que impone el puesto.	Existe buena comunicación interna	
				Existe procesos de operación eficientes	
			Tipo de recompensa.	Existe una remuneración adecuada	
				Existe la posibilidad de promoción	
			Consideración, agradecimiento y apoyo.	Existen relaciones interpersonales	
				Existe reconocimiento al personal	
				Existe apoyo al personal	

Fuente: Elaboración propia

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de Medición
Variable 2: Desempeño laboral	<b>Desempeño laboral</b> (Grados, 2011) Realización por parte de una persona o un grupo de las labores que le corresponden.	El desempeño de las personas se evalúa mediante factores actitudinales y operativos los cuales aprecian el desenvolvimiento del individuo en el cargo.	Desempeño de la función	Muestra producción por metas	Escala de Medición Ordinal:  Índices: 1. nunca      2. casi nunca 3. algunas veces 4. casi siempre 5. siempre
				Existe calidad en el trabajo	
				Existe conocimiento del trabajo	
				Muestra cooperación en el trabajo	
			Características individuales	Comprensión de situaciones	
				La Creatividad es efectiva	
				Capacidad de realización	

Fuente: Elaboración propia.

### **2.3. Población, Muestra y Muestreo**

Población:

Una población se entiende como el conjunto determinado e indeterminado de individuos y cosas con la cualidad de que todas presentan propiedades y características en común un conjunto de todos los elementos que son motivo del estudio de las cuales se intenta sacar conclusiones para Hernández et al. (2010, p.238).

La población para el presente estudio estuvo conformada por el personal que labora en los Programas Sociales en la Provincia de Mariscal Nieto – Moquegua - 2018, que vienen son un número total 60 entre jefes de oficina asistentes y otros trabajadores.

Muestra:

La muestra utilizada en el trabajo estuvo conformada por todos los trabajadores de los Programas Sociales en la Provincia de Mariscal Nieto – Moquegua – 2018, siendo no probabilística.

**Muestreo:**

Muestra censal.

### **2.4. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos**

**Técnica:**

La técnica utilizada para la investigación fue la encuesta, para ambas variables

**Instrumentos**

En el presente trabajo se ha utilizado el cuestionario que ha permitido levantar los datos en el área de trabajo; el cual nos permite evaluar y medir aspectos que están relacionados al clima organizacional como son: comunicación, compañerismo, relaciones interpersonales, despersonalización, y realización personal.

## FICHA TÉCNICA DEL INSTRUMENTO

### DATOS INFORMATIVOS INSTRUMENTO 1:

**Autora:** Br. Luzmila Catalina Cuayla Luis

**Procedencia:** Estudiante la Universidad César Vallejo

**Aplicación:** El presente instrumento se elaboró con el fin de aplicarlo al personal que labora en los Programas Sociales en la Provincia de Mariscal Nieto – Moquegua – 2018.

**Propósito:** Recopilar información sobre el personal que realiza trabajo administrativo de los Programas Sociales en la Provincia de Mariscal Nieto – Moquegua – 2018.

### Descripción del instrumento

La escala de desarrollo de la Variable Clima organizacional en las Dimensiones Autonomía Individual (3 indicadores), Grado de estructura que impone el puesto (2 indicadores) Tipo de Recompensas (2 indicadores). y Consideración, agradecimiento y apoyo (3 indicadores) Medido en la escala ordinal.

### Información general

El presente instrumento es una escala, que tiene como finalidad medir las dimensiones del “Clima organizacional”, ha sido con fines de investigación, la información recopilada será tratados con absoluta reserva y es de carácter anónimo. Los resultados permitirán establecer niveles: bajo, medio, alto y muy alto.

### Instrucciones

El presente instrumento contiene una serie de preguntas (30), marcando con un aspa dentro del recuadro, no existen respuestas correctas ni incorrectas, todas son válidas; por lo que no deje de responder ninguna respuesta

### Normas de puntuación y corrección

Ejemplo para calificar el instrumento (cuestionario) codificar las alternativas de respuestas si el caso fuera:

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

### Baremos de interpretación

Si el instrumento contiene 30 ítems distribuidos en puntaje y niveles y su respectiva descripción sería.

**Autonomía Individual:** debe sumar los números con los que ha valorado la pregunta, 1, 2, 3,4,5,6,7,8

**Grado de estructura que impone el puesto:** debe sumar los numero con los que ha valorado la pregunta, 9, 10, 11,12,13,14,15,16.

**Tipo de Recompensa:** debe sumar los números con los que ha valorado la pregunta 17, 18,19,20,21.

**Consideración, Agradecimiento y Apoyo.** debe sumar los números con los que ha valorado la pregunta 22,23,24,25,26,27,28,29,30.

Puntaje total se consigue con la sumatoria de A+B+C

### De interpretación

Puntaje	Categoría	Descripción
93 a 115	Muy bueno	personal que realiza trabajo de los Programas Sociales en la Provincia de Mariscal Nieto – Moquegua - 2018, tiene un muy buen Clima organizacional
70 a 92	Bueno	personal que realiza trabajo de los Programas Sociales en la Provincia de Mariscal Nieto – Moquegua - 2018, aplican el Clima organizacional bien
47 a 69	Regular	personal que realiza trabajo de los Programas Sociales en la Provincia de Mariscal Nieto – Moquegua – 2018, aplican el buen Clima organizacional regularmente, aunque intentan alcanzar un buen desempeño laboral
23 a 46	Deficiente	personal que realiza trabajo de los Programas Sociales en la Provincia de Mariscal Nieto – Moquegua - 2018, aplican el Clima organizacional deficientemente. Y el deficiente desempeño laboral es notorio.

Fuente: Propia

## DATOS INFORMATIVOS INSTRUMENTO 2:

**Autora:** Br. Luzmila Catalina Cuayla Luis

**Procedencia:** Estudiante de la Universidad César Vallejo.

**Aplicación:** El presente instrumento se elaboró con el fin de aplicarlo a personal que realiza trabajo de los Programas Sociales en la Provincia de Mariscal Nieto – Moquegua - 2018.

**Propósito:** Recopilar información sobre el desempeño laboral del personal de los Programas Sociales en la Provincia de Mariscal Nieto – Moquegua - 2018.

### Descripción del instrumento

La escala de desarrollo de la Variable Desempeño laboral en las Dimensiones Desempeño de la Función (13 indicadores), Características Individuales (9 indicadores). Medido en la escala ordinal.

### Instrucciones

El presente instrumento contiene una serie de preguntas (22), piensa en cada una de las respuestas y elige la alternativa, marcando con un aspa dentro del recuadro, no existen respuestas correctas ni incorrectas, todas son válidas; por lo que no deje de responder ninguna respuesta

### Normas de puntuación y corrección

Ejemplo para calificar el instrumento (cuestionario) codificar las alternativas de respuestas si el caso fuera:

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

### Baremos de interpretación

Si el instrumento contiene 22 ítems distribuidos en puntaje y niveles y su respectiva descripción sería.

**Desempeño de la Función:** debe sumar los números con los que ha valorado la pregunta, 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11,12,13.

**Características Individuales:** debe sumar los números con los que ha valorado la pregunta 14, 15, 16, 17, 18, 19, 20, 21, 22.

Puntaje total se consigue con la sumatoria de A+B+C

### De interpretación

Puntaje	Categoría	Descripción
89 a 110	Muy bueno	personal que realiza trabajo de los Programas Sociales en la Provincia de Mariscal Nieto – Moquegua- 2018, tienen muy buen desempeño laboral
67 a 88	Bueno	personal que realiza trabajo de los de los Programas Sociales en la Provincia de Mariscal Nieto – Moquegua- 2018, tienen buen desempeño laboral
45 a 66	Regular	personal que realiza trabajo de los Programas Sociales en la Provincia de Mariscal Nieto – Moquegua - 2018, su desempeño laboral es regular.
22 a 44	Deficiente	personal que realiza trabajo administrativo de los Programas Sociales en la Provincia de Mariscal Nieto – Moquegua - 2018, su desempeño laboral es deficiente.

Fuente: Propia

### Validación y confiabilidad del instrumento

Respecto a la confiabilidad de instrumentos, estos se obtuvieron por el procedimiento de Alfa de Cronbach.

Pues bien, teniendo como referente a Herrera, (1998, p.224) los datos encontrados pueden ser comprendidos entre la siguiente tabla:

Grado académico	Mención	Nombre y apellidos
Doctor	Administración	Dulio Oseda Gago
Doctora	Administración	Ruth Katherine Mendivel Geronimo
Magister	Gestión Pública	Jorge Torres Núñez

### Tabla de equivalencias de la confiabilidad

0,53·a·menos	Confiabilidad·nula
0,54·a·0,59	Confiabilidad·baja
0,60·a·0,65	Confiable
0,66·a·0,71	Muy·Confiable
0,72·a·0,99	Excelente·confiabilidad
1.0	Confiabilidad·perfecta

**Fuente:** Categorización de la confiabilidad según Oseda et al. (2015).

Como obtuve 0.857 y 0.873, en la variable Clima organizacional y en la variable Desempeño laboral los instrumentos tiene una excelente confiabilidad y procede su utilización inmediatamente.

La validación de instrumentos se hizo por el criterio de juicio de expertos y estuvo a cargo de especialistas en el rubro de instrumentos.

#### 2.5. Método de análisis de datos

Se procesó y utilizo el programa SPSS v.25 con el objeto de poder computar los siguientes estadígrafos:

Las tablas de distribución de frecuencias y sus respectivos Figuras estadísticos.

La rho de Spearman, para medir el coeficiente de correlación entre las variables de estudio.

#### 2.6. Aspectos Éticos

El acopiar encuesta, datos de la muestra, con antelación se presentó la autorización mediante solicitud dirigida a la autoridad correspondiente de los Programas Sociales en la Provincia de Mariscal Nieto – Moquegua – 2018 la misma que se gestionó oportunamente. La operación de los datos se hizo con la más alta confidencialidad y privacidad, obteniéndose los datos de resultados de manera presencial y por escrito.

### III. RESULTADOS

Luego de aplicar la encuesta a la muestra censal de 60 trabajadores, los resultados se presentan en tablas y figuras sobre las variables de estudio, aplicados en los Programas Sociales en la Provincia de Mariscal Nieto – Moquegua, el cual se presente en la siguiente tabla:

**Tabla 01**  
**Nivel de la Variable Clima organizacional**

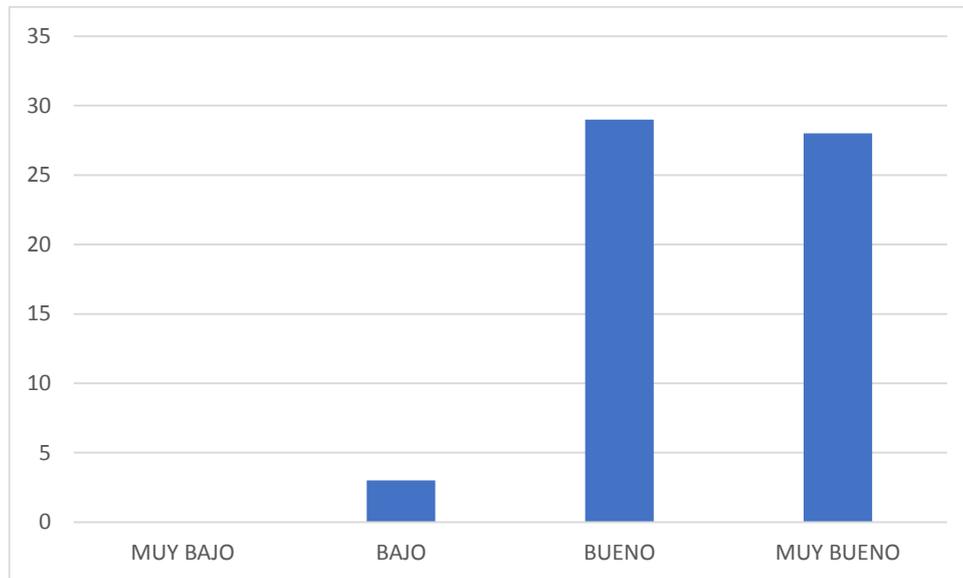
<b>Nivel</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Muy bajo	0	0
Bajo	3	5
Bueno	29	48
Muy bueno	28	46
<b>Total</b>	<b>60</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Bases de datos de la Investigadora.

#### **Interpretación:**

Conforme la tabla y la figura 01 se aprecia los niveles de la variable Clima organizacional de 60 trabajadores de los Programas Sociales en la Provincia de Mariscal Nieto – Moquegua – 2018, donde el 48% denotan que el clima organizacional es bueno; seguidamente el 47% señalan que el clima organizacional es muy bueno; seguidamente el 5% señalan que es bajo, y en las demás categorías no se tuvo ninguna repuesta. Seguidamente observemos las dimensiones de la variable 1:

**Figura 01**  
**Niveles de la Variable 1 Clima Organizacional**



**Fuente:** Tabla N° 01.

**Tabla N° 02**

**Nivel de la Dimensión Autonomía Individual**

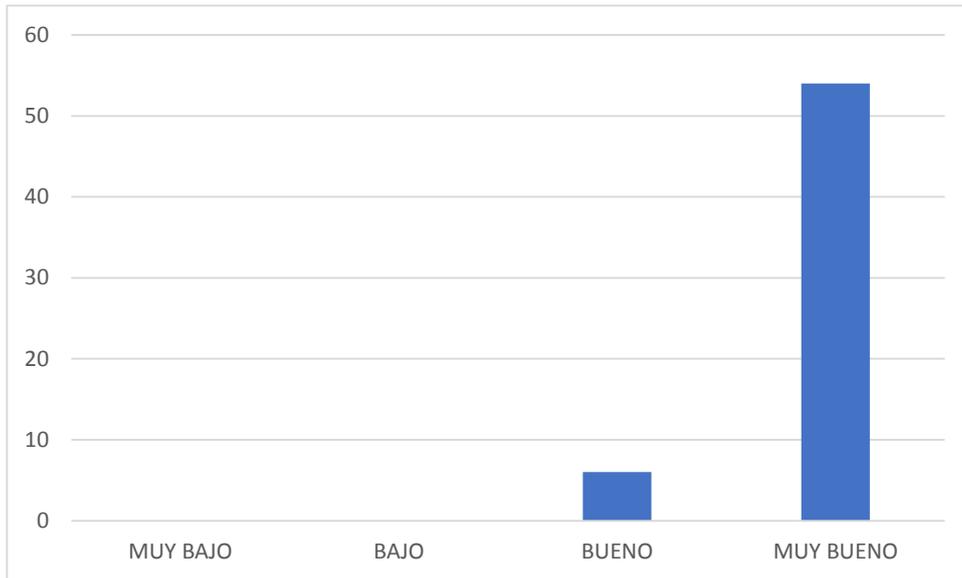
<b>Nivel</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Muy bajo	0	0
Bajo	0	0
Bueno	6	10
Muy bueno	54	90
<b>Total</b>	<b>60</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Base de datos de la investigadora.

Conforme la Tabla y Figura 02 se aprecia los niveles de la Dimensión “Autonomía Individual” de 60 trabajadores encuestados, el 90% denotan como muy bueno aspecto de autonomía individual; seguidamente el 10% denotan una buena autonomía individual forable y ninguna respuesta se tuvo en las demás opciones.

**Figura 02**

**Nivel de la Dimensión Autonomía Individual**



**Fuente:** Tabla 02.

**Tabla N° 03**

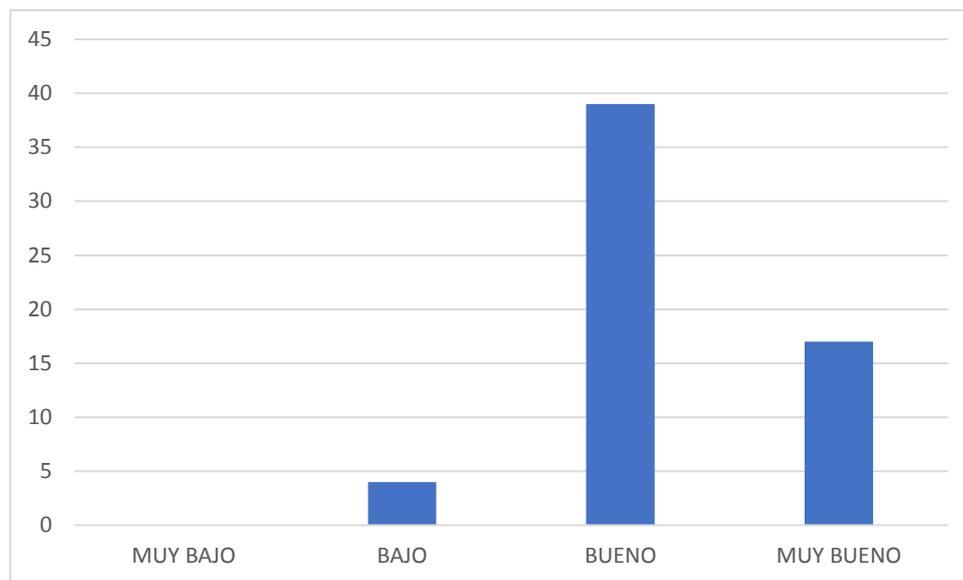
**Nivel de la dimensión Grado de Estructura que impone el puesto**

nivel	frecuencia	porcentaje
Muy bajo	0	0
Bajo	4	7
Bueno	39	65
Muy bueno	17	28
Total	60	100

**Fuente:** Base de datos de la investigadora.

Conforme la tabla y figura 03 se aprecia los niveles de la Dimensión “Grado de estructura que impone el puesto”, el 69% denotan que existe una buena estructura en el puesto un muy favorable aspecto social en la organización; seguidamente el 28% percibe como muy buena la estructura en el puesto; seguidamente el 7% percibe como bajo la estructura del puesto.

**Figura 03**  
**Nivel de la dimensión Grado de Estructura que impone el puesto**



**Fuente:** Tabla N° 03.

**Tabla 04**  
**Nivel de la dimensión Tipo de Recompensa**

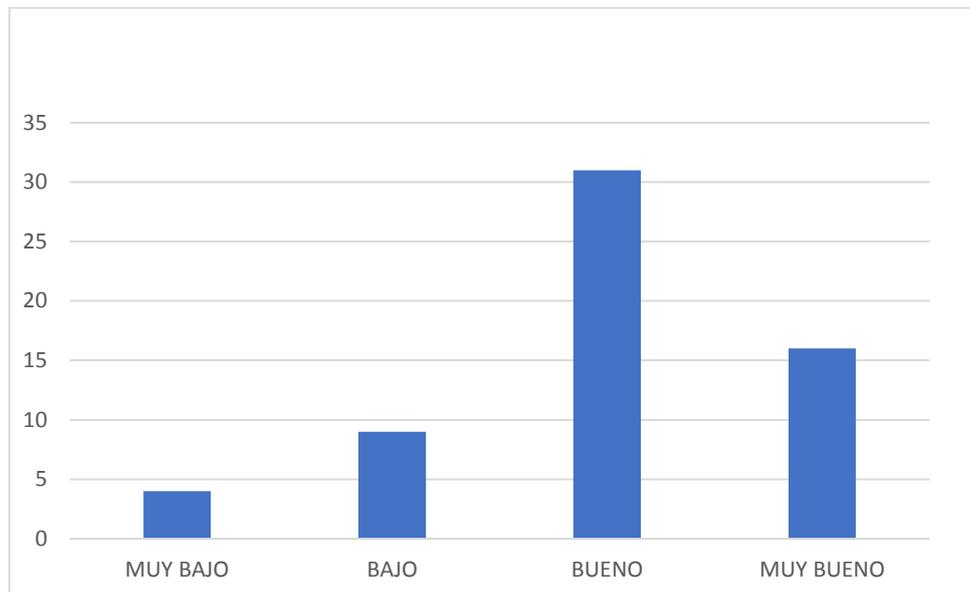
Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Muy bajo	4	7
Bajo	9	15
Bueno	31	52
Muy bueno	16	27
Total	60	100

**Fuente:** Base de datos de la investigadora.

Conforme la tabla y figura 04 se aprecia los niveles de la Dimensión “Tipo de recompensa”, de 60 trabajadores encuestados, el 52% denotan bueno el tipo de recompensa; seguidamente el 27% denotan como muy bueno, seguidamente el 15% percibe como bajo el tipo de recompensa y solo el 7% denotan como muy bajo el tipo de recompensa. Observemos la siguiente variable de estudio:

**Figura 04**

**Nivel de la dimensión Tipo de Recompensa**



**Fuente:** Tabla 04.

**Tabla 05**

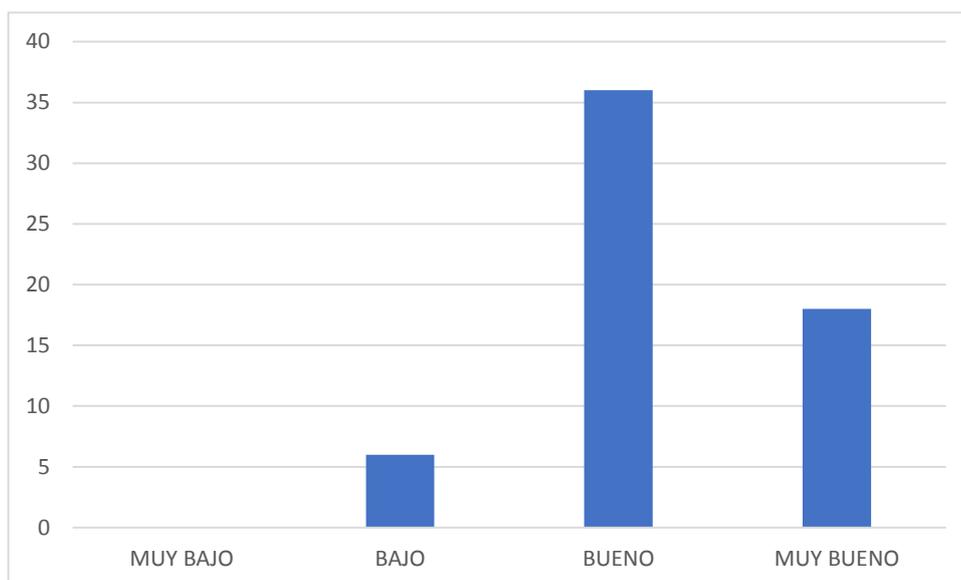
**Nivel de la Dimensión Consideración Agradecimiento y apoyo**

nivel	frecuencia	porcentaje
Muy bajo	0	0
Bajo	6	10
Bueno	36	60
Muy bueno	18	30
Total	60	100

**Fuente:** Base de datos de la investigadora.

Conforme la tabla y figura 05 se aprecia que los niveles de la dimensión “Concideracion agradecimiento y apoyo”, de 60 trabajadores encuestados, el 60% denotan como bueno la concideracion agradecimiento y apoyo en la organización; seguidamente el 30% denotan muy bueno la concideracion, agradecimiento y apoyo; seguidamente el 10% en las demás opciones no se tuvo ninguna respuesta.

**Figura N° 05**  
**Nivel de la Dimensión Consideración Agradecimiento y apoyo**



**Fuente:** Tabla 05.

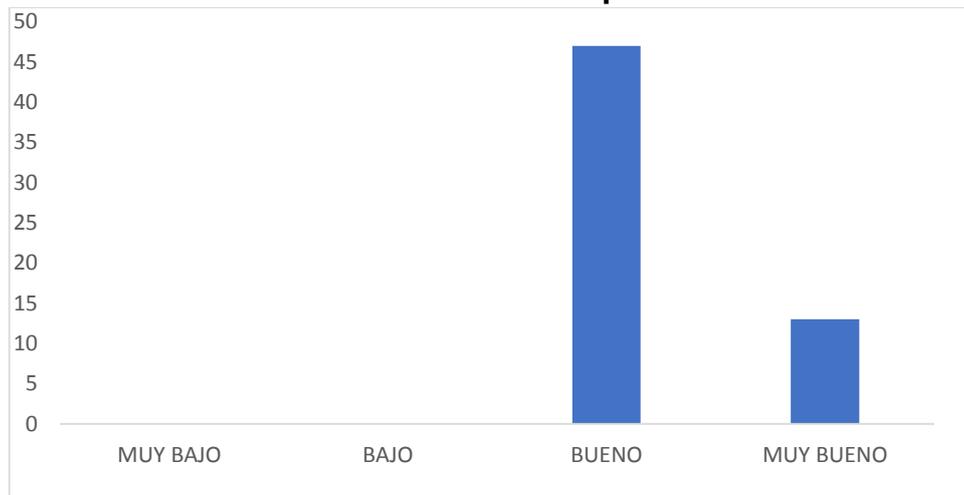
**Tabla 06**  
**Niveles de la Variable Desempeño laboral**

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Muy bajo	0	0
Bajo	0	0
Bueno	47	78
Muy bueno	13	22
Total	60	100

**Fuente:** Base de datos de la investigadora.

Conforme la tabla y la figura 06 se aprecia los niveles de variable Desempeño laboral, de 60 trabajadores de los Programas Sociales en la Provincia de Mariscal Nieto – Moquegua – 2018, el 78% denotan que el desempeño laboral es bueno; seguidamente el 14% denotan que el desempeño laboral es muy bueno; en las demás categorías no se tuvo ninguna repuesta.

**Figura 06**  
**Nivel de la Variable Desempeño laboral**



**Fuente:** Tabla 06.

**Tabla N° 07**

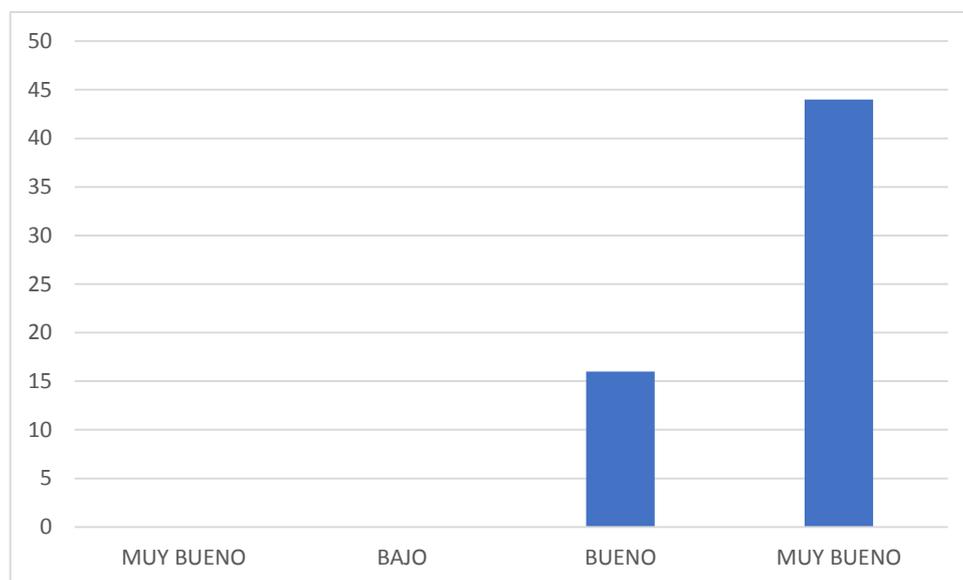
**Dimensión Desempeño de la función**

<b>Nivel</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Muy bueno	0	0
Bajo	0	0
bueno	44	73
muy bueno	16	27
total	60	100

**Fuente:** Base de datos de la investigadora.

Conforme la tabla y figura 07 se aprecia los niveles de Dimensión “Desempeño de la función”, de 60 trabajadores, el 73% lo denotan como muy bueno; y seguidamente el 27% lo denotan como bueno.

**Figura N° 07**  
**Dimensión Desempeño de la función**



**Fuente:** Tabla 07.

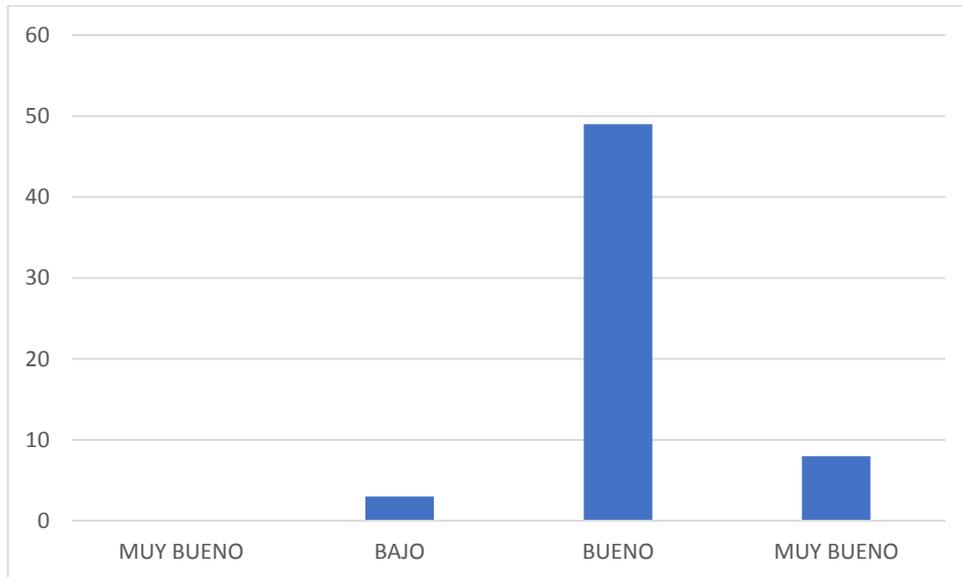
**Tabla 08**  
**Dimensión Características Individuales**

<b>Nivel</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Muy bueno	0	0
Bajo	3	5
bueno	49	82
muy bueno	8	13
total	60	100

**Fuente:** Base de datos de la investigadora.

Conforme la tabla y figura 08 se aprecia los niveles de Dimensión “Características Individuales” de 60 trabajadores, el 82% lo denotan como bueno; seguidamente el 13% lo denotan como muy bueno y el 5% lo consideran como bajo.

**Figura 08**  
**Dimensión Características Individuales**



### Contrastación de hipótesis

Contrastación de la hipótesis general

Procedimiento, que facilita efectuar la comparación de hipótesis requiere de métodos. De modo que se ha podido examinar las proposiciones de varios autores, con sus respectivas características; en consecuencia, era imprescindible dilucidar por uno de ellos para ser empleado en la indagación que nos atañe.

Pues bien, respecto al examen de hipótesis general, se empleó el

estadígrafo "rho" de Spearman, que se define con la fórmula:  $r = \frac{S_{x,y}}{S_x S_y}$

Dónde:

$r$  : Coeficiente de Correlación entre "X" y "Y"

$S_x$ : Desviación típica de "X"

$S_y$ : Desviación típica de "Y"

$S_{x,y}$ : Covarianza entre "X" y "Y"

**Tabla 09**  
**Correlación hipótesis general**

		V1: Clima organizacional	V2: Desempeño laboral
Rho de Spearman	V1 Clima organizacional	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,758
		N	60
	V2 Desempeño laboral	Coeficiente de correlación	,758
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	60

**“rho” de Spearman = ,758**

Pues bien, teniendo alusión a Hernandez, Fernandez y Baptista (2010) se tiene la siguiente equivalencia (p.453): Y Dado que la “rho” de Spearman es 0,758, el dato se considera que existe correlación positiva fuerte. Seguidamente observemos la contrastación de hipótesis general.

-1	Correlación negativa perfecta
-0,90 a -0,99	Correlación negativa muy fuerte
-0,75 a -0,89	Correlación negativa fuerte
-0,50 a -0,74	Correlación negativa media:
-0,25 a -0,49	Correlación negativa débil:
-0,10 a -0,24	Correlación negativa muy débil
-0,09 a +0,09	No existe Correlación alguna
+0,10 a +0,24	Correlación positiva muy débil:
+0,25 a +0,49	Correlación positiva débil:
+0,50 a +0,74	Correlación positiva media:
+0,75 a +0,89	Correlación positiva fuerte:
+0,90 a +0,99	Correlación positiva muy fuerte:
+1	Correlación positiva perfecta:

### Planteamiento de hipótesis

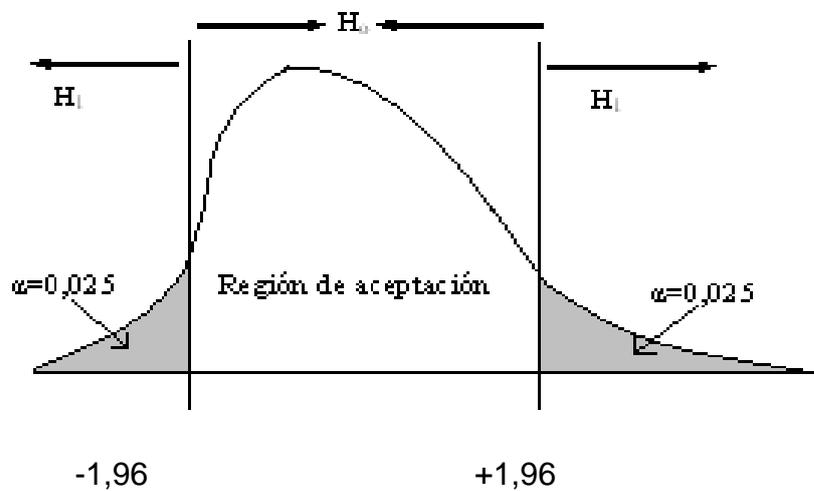
**Hipótesis nula:** H<sub>0</sub>: No existe una relación directa y significativa entre el clima organizacional y el desempeño laboral en los trabajadores de los Programas Sociales en la Provincia de Mariscal Nieto – Moquegua 2018.

**Hipótesis alterna:**  $H_1$ : Existe una relación directa y significativa entre el clima organizacional y el desempeño laboral en los trabajadores de los Programas Sociales en la Provincia de Mariscal Nieto – Moquegua 2018.

**Nivel de significancia o riesgo:**  $\alpha=0,05$ .

$$gl = 60-2 = 58$$

Valor crítico = 1,96



**Conclusión estadística:** Se finaliza que existe una relación directa fuerte y significativa entre el clima organizacional y el desempeño laboral en los trabajadores de los Programas Sociales en la Provincia de Mariscal Nieto – Moquegua - 2018.

**Contrastación de las hipótesis específicas**

**Hipótesis específica 01:**

**Tabla 10**  
**Correlación hipótesis específica 01**

		V1: Clima organizacional	D1 V2 : Desempeño de la Función
Rho de Spearman	Clima organizacional	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,547
	Desempeño de la función	Coefficiente de correlación	,547
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	60

Pues bien, teniendo como referencia a Hernandez, Fernandez y Baptista (2010) se tiene la siguiente relación:

-1	Correlación negativa perfecta
-0,90 a -0,99	Correlación negativa muy fuerte
-0,75 a -0,89	Correlación negativa fuerte
-0,50 a -0,74	Correlación negativa media:
-0,25 a -0,49	Correlación negativa débil:
-0,10 a -0,24	Correlación negativa muy débil
-0,09 a +0,09	No existe Correlación alguna
+0,10 a +0,24	Correlación positiva muy débil:
+0,25 a +0,49	Correlación positiva débil:
+0,50 a +0,74	Correlación positiva media:
+0,75 a +0,89	Correlación positiva fuerte:
+0,90 a +0,99	Correlación positiva muy fuerte:
+1	Correlación positiva perfecta:

Y dado que la “rho” de Spearman es 0.547, éste es considerado como Correlación positiva media. Seguidamente observemos la contrastación de la hipótesis específica siguiente.

Planteamiento de la hipótesis específica 01:

**Hipótesis nula:** H<sub>0</sub>: No existe una relación directa y significativa entre el clima organizacional y el desempeño de la función en los trabajadores de los Programas Sociales en la Provincia de Mariscal Nieto – Moquegua - 2018.

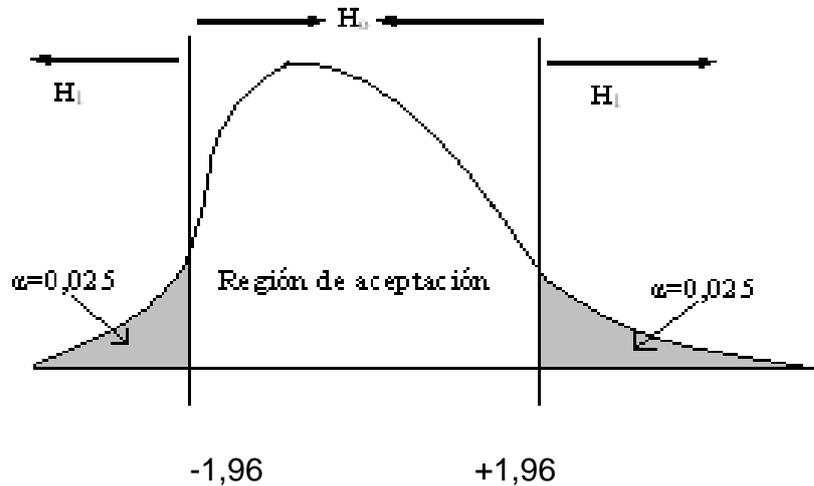
**Hipótesis alterna:** H<sub>1</sub>: Existe una relación directa y significativa entre el clima organizacional y el desempeño de la función en los trabajadores de los Programas Sociales en la Provincia de Mariscal Nieto – Moquegua – 2018.

**Nivel de significancia o riesgo:**

$\alpha=0,05 = 5\%$ .

$gl = 60-2 = 58$

Valor crítico = t teórica = t de tabla = 1,96



**Conclusión estadística:** Se finaliza que existe una relación positiva media entre el clima organizacional y el desempeño de su función en los trabajadores de los Programas Sociales en la Provincia de Mariscal Nieto – Moquegua - 2018.

**Hipótesis específica 02:**

**Tabla 11**

**Correlación entre clima organizacional y característica individuales**

		V1: Clima organizacional	D2: Características Individuales
Rho de Spearman	Clima organizacional	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,340**
	Características Individuales	Coeficiente de correlación	,340**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	60

\*\* La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Pues bien, teniendo como referencia a Hernandez, Fernandez y Baptista (2010) se tiene la siguiente relación:

-1	Correlación negativa perfecta
-0,90 a -0,99	Correlación negativa muy fuerte
-0,75 a -0,89	Correlación negativa fuerte
-0,50 a -0,74	Correlación negativa media:
-0,25 a -0,49	Correlación negativa débil:
-0,10 a -0,24	Correlación negativa muy débil
-0,09 a +0,09	No existe Correlación alguna
+0,10 a +0,24	Correlación positiva muy débil:
+0,25 a +0,49	Correlación positiva débil:
+0,50 a +0,74	Correlación positiva media:
+0,75 a +0,89	Correlación positiva fuerte:
+0,90 a +0,99	Correlación positiva muy fuerte:
+1	Correlación positiva perfecta:

Y Dado que la “rho” de Spearman es 0,340 éste es considerado como Correlación positiva débil. Seguidamente observemos la contrastación de la hipótesis específica Ni 02:

Planteamiento de la hipótesis específica 2:

**Hipótesis nula:**  $H_0$ : No existe una relación directa y significativa entre el clima organizacional y las características individuales de los trabajadores de los Programas Sociales en la Provincia de Mariscal Nieto – Moquegua - 2018.

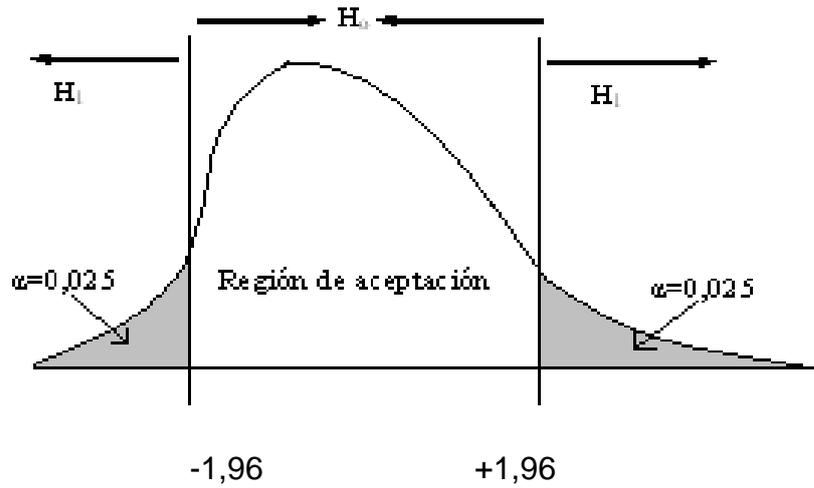
**Hipótesis alterna:**  $H_1$ : Existe una relación directa y significativa entre el clima organizacional y las características individuales de los trabajadores de los Programas Sociales en la Provincia de Mariscal Nieto – Moquegua - 2018.

**Nivel de significancia o riesgo:**

$$\alpha=0,05 = 5\%.$$

$$Gl = 60-2 = 58$$

$$\text{Valor crítico} = t \text{ teórica} = t \text{ de tabla} = 1,96$$



**Conclusión estadística:** Se finaliza que existe relación positiva débil entre el clima organizacional y las características individuales en los trabajadores de los Programas Sociales en la Provincia de Mariscal Nieto – Moquegua - 2018.

#### **IV. DISCUSIÓN**

En la actualidad debido a las nuevas tendencias tecnológicas que aparecen en el Perú y el mundo con relación al mercado y que definen la creación de incremento de destrezas y habilidades de las organizaciones han obligado a la urgencia de adoptar cambios en la estrategia laboral al momento de afrontar los retos organizacionales se encuentran afectadas principalmente por los últimos acontecimientos de la existencia de una alta corrupción que se da desde el más alto nivel político, así como la falta de seguridad social y económica bajos salarios de la fuerza laboral así como elementos externos del entorno organizacional que alteran los procedimientos de las organizaciones y gerencias por tal motivo es necesario que las mismas desarrollen nuevas estrategias de mercado, distribución servicios y atención al cliente y ciudadano.

Dentro de este contexto de producción y dirección de las capacidades humanas en la organización se convierte en elementos estratégicos para sobrevivir dentro de ellos la satisfacción del subordinado, trabajador ocupa un puesto preferente ya que la sensación positiva o negativa del personal, trabajador, colaborador tiene influencia directa en los conflictos ausencias entre otras cosas importantes de la organización.

El presente trabajo de investigación hace referencia al Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de los Programas Sociales en la Provincia de Mariscal Nieto – Moquegua- 2018.

No obstante existen diferentes proposiciones de medios de las organizaciones que probablemente la más exacta Jhon Ivancevich actitudes y desempeño humano en el entorno de las organizaciones es el estudio de la conducta, acciones y logro del ser humano en un medio de la organización lo que comprende el estudio de teorías, principios y métodos resultado de las disciplinas como son; la sociología antropología y Psicología.

El actual trabajo el manejo y comprensión de las dimensiones de clima organizacional se expresan en la dimensión de Autonomía Individual, grado de

estructura que impone el puesto, tipo de recompensa, consideración, agradecimiento y apoyo considerando de que el desempeño laboral es importante para los servidores de los Programas Sociales en la Provincia de Mariscal Nieto – Moquegua. De igual modo el desempeño laboral presenta como dimensiones desempeño de la función y características Individuales que están directamente vinculadas con el desempeño del trabajador o servidor.

De las tablas y figuras visualizados de nuestra hipótesis general se deduce que el desempeño laboral tiene una relación positiva media con el Clima organizacional, para ello realizando la Correlación de las variables de estudio, se acepta la Hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alterna, concluyendo que existe una relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral en el personal de los Programas Sociales en la Provincia de Mariscal Nieto – Moquegua – 2018.

Sin embargo, es necesario incrementar dicha relación entendiendo que, dentro de la organización, existe aspectos o situaciones de gran importancia como el compromiso organizacional ya que este este aspecto es el que ayuda a la realización de en la unión de los objetivos y los niveles de compromiso que tienen los colaboradores con la organización. Por otro lado, es significativo valorar el desempeño laboral y el compromiso son contribuciones que aportan de manera positiva con los fines de la organización ya que estos están unidos y se adecuan (Ruiz, 2013).

Los resultados se corroboran con lo planteado en las dimensiones de Brunet, (2011), Es obvio que la cantidad de dimensiones de clima organizacional que se muestra cambian de acuerdo con el escritor, también se da en varias dimensiones comunes. En consecuencia, no depende de las preguntas de los cuestionarios Brunet, (2011). Al respecto se puede indicar que la autonomía individual está referida a independencia de los individuos para realizar sus actividades donde tiene la posibilidad de ser su propio jefe.

Grado de estructura que impone el puesto se puede indicar como el grado que tienen los individuos dentro de la organización para realizar los procedimientos trabajadores actividades y tareas. aquí se puede indicar como el individuo percibe la retribución por su trabajo dentro de la organización.

En las dimensiones de Desempeño laboral, Grados (2011) sostiene que es el Desempeño de las funciones; del trabajador. solo considera la forma de desenvolvimiento de los individuos en las actividades que realiza dentro de la organización. tiene los siguientes aspectos; de Producción, Calidad, Conocimiento del trabajo y Cooperación.

De igual modo podemos llegar la premisa siguiente; Los trabajadores tienen el mismo valor, pero no la misma habilidad todos poseen o tiene algo que hacen bien porque hay que alentar a las personas que integran la organización a que saquen el máximo talento y desarrollo y no enfocarse en sus debilidades o cosas negativas que se dan dentro de la organización sino trabajar en sus puntos más fuerte a la organización institución.

Tomar decisiones para elevar el talento pasión iniciativa, enfoque, cooperación, practica, perseverancia, valor, disposición de aprender, carácter, responsabilidad logramos un trabajador eficiente, personas extra talentosas con súper habilidades logrando el éxito de la organización el talento es dado por Dios talento más habilidad tendremos una persona extra talentosa

## V. CONCLUSIONES

**PRIMERO:** Existe una relación directa fuerte entre el clima organizacional y el desempeño laboral en los trabajadores de los Programas Sociales en la Provincia de Mariscal Nieto – Moquegua – 2018; ( $\rho=0,758$  y  $p\text{-value}=0,000$ ) es decir a un mejor clima organizacional mejor será el desempeño laboral y viceversa.

**SEGUNDA:** Si existe relación positiva media ( $\rho=0,547$  y  $p\text{-value}=0,000$ ) entre el clima organizacional y el desempeño de función, en los trabajadores de los Programas Sociales en la Provincia de Mariscal Nieto – Moquegua – 2018.

**TERCERA:** Si existe relación positiva débil ( $\rho=0,340$  y  $p\text{-value}=0,000$ ) entre el clima organizacional y las características individuales de trabajadores de los Programas Sociales en la Provincia de Mariscal Nieto – Moquegua – 2018.

## **VI. RECOMENDACIONES**

**PRIMERO:** A las autoridades de los Programas Sociales en la Provincia de Mariscal Nieto – Moquegua, desarrollar actividades que fortifiquen la unificación y cohesión en forma grupal, como acciones entretenidas y deportivas.

**SEGUNDA:** A los jefes de las diferentes áreas de los Programas Sociales en la Provincia de Mariscal Nieto – Moquegua, promover el quehacer en forma coordinada de cooperación, y las buenas relaciones del personal que realiza labores administrativas, lo que permitiría y logrando el desarrollo de los trabajos en cada área de trabajo.

**TERCERA:** Al jefe de Recursos Humanos de los Programas Sociales en la Provincia de Mariscal Nieto – Moquegua, Determinar habitualmente los niveles del ambiente de la organización, con el fin lograr: eficiente monitoreo para ejecutar las acciones correctivas y forma mucha más ágil para mantener un entorno de trabajo de sinergias positivas.

## VIII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Araujo, M. C., & Leal Guerra, M. (2007). *Inteligencia emocional y desempeño laboral en las instituciones de educación superior Públicas*. Centro de Investigación de Ciencias Administrativas y Gerenciales (CICAG).
- Ary, D., Jacob, L., & Razavieh, P. (1993). *Introducción a la investigación pedagógica* (2da ed.). México: McGraw Hill.
- Barbero, J. (2014). *El Trabajo En Equipo De Los Equipos Multidisciplinares De Cuidados Paliativos: Análisis De La Realidad Española*. Tesis, Universidad Autónoma de Barcelona.
- Belbin, R. M. (2001). *Managing without power Oxford*. Butterworth-Heinemann.
- Chiavenato, I. (2000). *Administración de Recursos Humanos*. (5ta ed.). Santa Fé de Bogotá: Mc Graw Hill.
- Chiavenato, I. (2002). *Gestión del Talento Humano*. (Primera ed.). México: McGraw – Hill.
- Fernández, R. (2014). *Relaciones Entre El Bienestar Subjetivo Y El Desempeño laboral En Gerentes*. Tesis, Pontificia Universidad Católica del Perú., Lima.
- Gámez, J. (2013). *Las Técnicas De Grupo Como Estrategia Metodológica En La Adquisición De La Competencia De Trabajo En Equipo Y El Cambio De Actitudes En El Trabajo Grupal De Los Alumnos Universitarios De Primer Curso De Magisterio*. Tesis, Universidad de Granada.
- Herrera, A. (1998). *Cuantificación de la validez de contenido por criterio de jueces*. Santa Fé de Bogotá: Mc-Graw-Hill.
- Katzenbach, J. (2000). *El trabajo en equipo ventaja y dificultades*. España: Granica S.A.
- Keith, N., & Frese, M. (2005). Self-regulation in error management training: Emotion control and metacognition as mediators of performance effects. *Journal of Applied Psychology*, 90, 677–691.
- Oseda, D., Chenet, M., Hurtado, D., Chávez, A., Patiño, A., & Oseda, M. (2015). *Metodología de la investigación*. Huancayo: Soluciones Gráficas S.A.

- Pizarro, D. (2014). *Estructura Factorial del compañero de Trabajo Ideal*. Tesis, Pontificia Universidad Católica del Perú., Lima.
- Romero, A. (2014). *Evaluación del desempeño docente en una Red de Colegios Particulares de Lima*. Tesis, Pontificia Universidad Católica del Perú., Lima.
- Ros, J. (2006). *Análisis de roles de trabajo en equipo un enfoque centrado en comportamiento*. . Tesis, Universidad Autónoma de Barcelona., Barcelona.
- Stoner, J., & Freeman, E. (2006). *Administración*. (Sexta ed.). México: Prentice Hall Hispanoamericana.
- Topchik, G. (2758). *Como Desarrollar a su equipo: Gerente por primera vez*. EE.UU.: Thomas Nelson Inc. Nashville.
- Valls, L. (2015). *Fallas demográficas y rendimiento de los equipos de trabajo: el papel mediador del conflicto, el afecto negativo, y la reflexividad grupal*. Tesis, Universidad de Valencia.
- Vivando, Y. (2010). *Análisis, diseño e implementación de una herramienta web de evaluación del desempeño por competencias - evaluación 360° Grados*. Tesis, Pontificia Universidad Católica del Perú., Lima.

# **ANEXOS**

## ANEXO 01

### MATRIZ DE CONSISTENCIA

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES		METODOLOGÍA
<p><b>GENERAL</b> ¿Qué relación existe entre el clima organizacional y el desempeño laboral del personal de los Programas Sociales en la Provincia de Mariscal Nieto – Moquegua, 2018?</p> <p><b>SECUNDARIOS</b> • ¿Qué relación que existe entre el clima organizacional y desempeño de función de los Programas Sociales en la Provincia de Mariscal Nieto – Moquegua, 2018?</p> <p>• ¿Qué relación que existe entre el clima organizacional y las características individuales del personal de los Programas Sociales en la Provincia de Mariscal Nieto – Moquegua, 2018?</p>	<p><b>GENERAL</b> Determinar la relación que existe entre el clima organizacional y el desempeño laboral del personal de los Programas Sociales en la Provincia de Mariscal Nieto – Moquegua, 2018.</p> <p><b>ESPECIFICO</b> • Determinar la relación que existe entre el clima organizacional y el desempeño de función del personal de los Programas Sociales en la Provincia de Mariscal Nieto – Moquegua, 2018.</p> <p>• Determinar la relación que existe entre el clima organizacional y las características individuales del personal de los Programas Sociales en la Provincia de Mariscal Nieto – Moquegua, 2018.</p>	<p><b>GENERAL</b> Existe una relación directa entre el clima organizacional y el desempeño laboral del personal de los Programas Sociales en la Provincia de Mariscal Nieto – Moquegua, 2018.</p> <p><b>SECUNDARIOS</b> • Existe una relación directa entre el clima organizacional y el desempeño de función del personal de los Programas Sociales en la Provincia de Mariscal Nieto – Moquegua, 2018.</p> <p>• Existe una relación directa entre el clima organizacional y las características individuales del personal de los Programas Sociales en la Provincia de Mariscal Nieto – Moquegua, 2018.</p>	Variable 1: “Clima organizacional”		<p>TIPO, DISEÑO Y NIVEL DE INVESTIGACIÓN</p> <p><u>TIPO:</u> Según su finalidad: Correlacional</p> <p><u>DISEÑO:</u> No experimental - Transeccional</p> <p><u>NIVEL:</u> Correlacional</p> <p>POBLACIÓN Y MUESTRA</p> <p><u>POBLACIÓN</u> 60 personas que conforman el personal de los Programas Sociales en la Provincia de Mariscal Nieto – Moquegua, 2018.</p> <p><u>MUESTRA</u> 60 trabajadores</p> <p><u>TÉCNICAS</u> E</p> <p><u>INSTRUMENTOS</u> DE</p> <p><u>RECOLECCIÓN DE DATOS</u> Técnicas: La encuesta</p> <p>Instrumentos: V1: Cuestionario de encuesta del clima organizacional. V2: Cuestionario de encuesta del desempeño laboral.</p>
			Dimensiones	Indicadores	
			Autonomía individual.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Responsabilidad</li> <li>Independencia de los individuos</li> <li>Innovación</li> </ul>	
			Grado de estructura que impone el puesto.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Comunicación interna</li> <li>Procesos de operación</li> </ul>	
			Tipo de recompensa.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Remuneración</li> <li>Reconocimiento</li> </ul>	
			Consideración, agradecimiento y apoyo.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Relaciones interpersonales</li> <li>Reconocimiento</li> <li>Apoyo</li> </ul>	
			Variable 2: “Desempeño laboral”,		
			Dimensiones	Indicadores	
			Desempeño de la Función	<ul style="list-style-type: none"> <li>Producción</li> <li>Calidad</li> <li>Conocimiento del trabajo</li> <li>Cooperación</li> </ul>	
			Características individuales	<ul style="list-style-type: none"> <li>Comprensión de situaciones</li> <li>Creatividad</li> <li>Capacidad de realización</li> </ul>	

Fuente: Elaboración propia.

**ANEXO N° 02**

**OPERACIONALIZACION DE VARIABLES**

<b>Variable</b>	<b>Definición Conceptual</b>	<b>Definición operacional</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Escala de Medición</b>
Variable 1: Clima organizacional	(Brunet, 2011) La percepción individual y colectiva que tiene el personal laboral, producto de sus vivencias e interacciones en el trabajo que desarrollan diariamente	Son las percepciones que el trabajador tiene de las estructuras y procesos que ocurren en un medio laboral. Se refiere al ambiente de trabajo propio de la organización. Dicho ambiente ejerce influencia directa en la conducta y el comportamiento de sus miembros.	Autonomía individual.	Muestra Responsabilidad en su trabajo	Escala de Medición Ordinal: Índices: 1. Nunca 2. Casi nunca 3. Algunas veces 4. Casi siempre 5. Siempre
				Valora la Independencia de los individuos	
				Muestra Innovación para realizar su trabajo	
			Grado de estructura que impone el puesto.	Existe buena Comunicación interna	
				Existe Procesos de operación eficientes	
			Tipo de recompensa.	Existe una Remuneración adecuada	
				Existe la Posibilidad de promoción	
			Consideración, agradecimiento y apoyo.	Existen Relaciones interpersonales	
				Existe Reconocimiento al personal	
				Existe Apoyo al personal	

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de Medición
Variable 2: Desempeño laboral	<b>Desempeño laboral</b> (Grados, 2011) Realización por parte de una persona o un grupo de las labores que le corresponden.	El desempeño de las personas se evalúa mediante factores actitudinales y operativos los cuales aprecian el desenvolvimiento del individuo en el cargo.	Desempeño de la función	Muestra Producción por metas	1. Nunca 2. Casi nunca 3. Algunas veces 4. Casi siempre 5. Siempre
				Existe Calidad en el trabajo	
				Existe Conocimiento del trabajo	
				Muestra Cooperación en el trabajo	
			Características individuales	Comprensión de situaciones	
				La Creatividad es efectiva	
				Capacidad de realización	

## ANEXO 3

### CUESTIONARIO DE ENCUESTA DEL CLIMA ORGANIZACIONAL

#### DATOS GENERALES

EDAD	SEXO		CONDICIÓN LABORAL		ANTIGÜEDAD EN EL TRABAJO	
	Masculino	Femenino	Nombrado	Contratado	Años	Meses

#### INSTRUCCIONES

1. A continuación, se presentan 30 ítems, lea con atención cada uno de ellos.
2. Responda cada ítem marcando con un aspa (X) la opción de respuesta que mejor describa su nivel de frecuencia. Las opciones de respuesta son las siguientes:

LEYENDA	Nunca	Casi nunca	Algunas veces	Casi siempre	Siempre
	1	2	3	4	5

3. Recuerde que las respuestas son opiniones basadas en SU experiencia de trabajo, por lo tanto, NO HAY RESPUESTAS CORRECTAS O INCORRECTAS.
4. No debe quedar ningún ítem sin ser respondido
5. Responda con sinceridad, este cuestionario de encuesta es estrictamente confidencial

DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMES	RESPUESTAS				
			Nunca	Casi nunca	Algunas veces	Casi siempre	Siempre
			1	2	3	4	5
Autonomía Individual	Responsabilidad	1. Soy responsable del trabajo que realizo.					
		2. Soy responsable de cumplir los estándares de desempeño y/o rendimiento.					
		3. Me siento comprometido para alcanzar las metas establecidas.					
	Independencia de los Individuos	4. Mi superior me motiva a cumplir con mi trabajo de la manera que considero mejor.					
		5. En mi Institución se busca que cada cual tome decisiones de cómo realizar su propio trabajo.					
		6. Tengo autonomía para organizar mi trabajo.					
	Innovación	7. Mi jefe me anima a desarrollar mis ideas.					
		8. Mi jefe valora nuevas formas de hacer las cosas.					
Grado de estructura que impone el puesto	Comunicación Interna	9. La alta dirección mantiene a mi área debidamente informada de lo que sucede en la Institución.					
		10. La información entre las áreas es compartida adecuadamente.					
		11. La comunicación con los niveles directivos es accesible.					
	Procesos de operación	12. Existe un procedimiento escrito en el cual se explica cómo realizar mi trabajo.					
		13. La efectividad de los procesos es revisada y mejorada constantemente.					
		14. Las actividades se hacen con tranquilidad porque se cuenta con tiempo suficiente.					
		15. Las tareas y funciones son claras y bien definidas.					
		16. Salgo de mi trabajo a la hora establecida porque se hacen las cosas a tiempo.					
Tipo de recompensa	Remuneración	17. Recibo el pago justo de acuerdo con la complejidad de mi trabajo.					
		18. Mi sueldo y el de mis compañeros está en consonancia con la situación y marcha económica de la institución.					
	Posibilidad de promoción	19. Cuando hay una vacante primero se busca dentro de la misma institución al posible candidato.					
		20. Tengo posibilidades de ascenso.					
		21. Las promociones se las dan a quienes se las merecen.					

DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	RESPUESTAS				
			Nunca	Casi nunca	Algunas veces	Casi siempre	Siempre
			1	2	3	4	5
Consideración, agradecimiento y apoyo	Relaciones interpersonales	22. Mi área de trabajo está libre de comentarios mal intencionados					
		23. Mi área de trabajo está libre de peleas y divisionismos					
		24. Existen buenas relaciones de trabajo entre mi jefe y yo.					
	Reconocimiento	25. Puedo contar con una felicitación cuando realizo bien mi trabajo.					
		26. Me recompensan y reconocen por mis sugerencias en la mejora de los procesos.					
		27. Mi jefe me hace sentir pieza importante para el buen desempeño de la operación.					
	Apoyo	28. Considero que mi jefe es flexible y justo ante las peticiones que solicito.					
		29. A mis compañeros les gusta trabajar en equipo.					
		30. Recibo de la Institución capacitaciones para mi desarrollo profesional.					

**GRACIAS POR SU COLABORACIÓN**

## ANEXO 4 CUESTIONARIO DE ENCUESTA DEL DESEMPEÑO LABORAL

### INSTRUCCIONES

1. A continuación, se presentan 22 ítems, lea con atención cada uno de ellos.
2. Responda cada ítem marcando con un aspa (X) la opción de respuesta que mejor describa su nivel de frecuencia. Las opciones de respuesta son las siguientes:

LEYENDA	Nunca	Casi nunca	Algunas veces	Casi siempre	Siempre
	1	2	3	4	5

3. Recuerde que las respuestas son opiniones basadas en SU experiencia de trabajo, por lo tanto, NO HAY RESPUESTAS CORRECTAS O INCORRECTAS.
4. No debe quedar ningún ítem sin ser respondido
5. Responda con sinceridad, este cuestionario de encuesta es estrictamente confidencial

DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	RESPUESTAS				
			Nunca	Casi nunca	Algunas veces	Casi siempre	Siempre
			1	2	3	4	5
<b>Desempeño de la Función</b>	<b>Producción</b>	1. Logro las metas establecidas para las funciones asignadas.					
		2. Realizo mis actividades en el tiempo establecido.					
		3. Me destaco porque voy más allá de las metas establecidas por mis actividades.					
	<b>Calidad</b>	4. Realizo mi trabajo "bien hecho" a la primera vez.					
		5. Regularmente soy ordenado y sistemático en mi trabajo.					
		6. Estoy libre de reclamos por falta de dominio en las áreas bajo mi responsabilidad.					
	<b>Conocimiento del trabajo</b>	7. Conozco las tareas y funciones que debo realizar.					
		8. Realizo mi trabajo según los procedimientos, reglamentos o normas establecidas en mi institución.					
		9. Utilizo la información pertinente para desempeñar mis funciones.					
		10. Manejo correctamente el material, softwares, técnicas requeridos para realizar mi trabajo.					
<b>Cooperación</b>	11. Comparto los recursos disponibles sin ningún problema.						
	12. Trabajo en equipo con mis compañeros.						
	13. Contribuyo a los logros de la institución.						
<b>Características individuales</b>	<b>Comprensión de situaciones</b>	14. Tengo capacidad de intuición de problemas.					
		15. Tengo capacidad de aprehender la esencia de un problema.					
		16. Demuestro discreción en la resolución de conflictos o impases dentro del recinto laboral					
	<b>Creatividad</b>	17. Periódicamente presento propuestas y alternativas para mejorar la institución.					
		18. Aprovecho y resuelvo las actividades con los recursos que tengo a mi disposición.					
		19. Suministro nuevas ideas, sugerencias y/o propuestas en función del mejoramiento y rendimiento del trabajo técnico-administrativo.					
	<b>Capacidad de Realización</b>	20. Concreto las ideas y proyectos propios o ajenos.					
		21. Manifiesto iniciativa para resolver los problemas surgidos en el desempeño de mi trabajo.					
		22. Planifico mis actividades con anticipación.					

**GRACIAS POR SU COLABORACIÓN**

**ANEXO N° 05**

**Base de Datos General por Variable**

MUESTRA		VARIABLE: DESEMPEÑO LABORAL																								
CODIGO	DL	DL	DL	DL	DL	DL	DL	DL	DL	DL	DL	DL	DL	DL	DL	DL	DL	DL	DL	DL	DL	DL	DL	V1	D1	D2
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22				
1	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	77	48	29	
2	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	3	3	3	3	3	3	91	63	29	
3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	77	50	28	
4	4	4	3	4	4	3	5	4	4	4	3	4	4	4	5	5	3	4	4	4	4	4	83	50	27	
5	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	3	3	5	3	4	4	4	4	4	85	55	33	
6	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	3	4	4	4	5	5	91	59	30	
7	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	2	4	3	3	4	2	3	3	4	4	4	72	46	32	
8	4	4	3	4	5	3	4	5	5	4	5	4	4	3	3	5	4	4	3	3	3	3	82	54	26	
9	4	4	5	4	4	5	4	5	5	5	4	4	4	4	3	3	4	4	4	5	4	4	88	57	28	
10	4	4	3	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	4	4	5	4	4	4	5	5	5	91	56	31	
11	4	5	5	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	91	57	35	
12	4	4	5	4	4	2	5	5	4	5	4	5	5	5	3	4	4	4	4	4	3	3	87	56	34	
13	4	5	5	4	4	4	4	4	5	3	5	5	4	4	4	4	3	5	3	4	4	4	87	56	31	
14	4	4	3	3	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	72	46	31	
15	4	4	3	4	4	2	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	86	55	26	
16	4	4	3	4	4	3	4	5	5	3	5	3	5	5	4	5	4	5	2	4	5	5	86	52	31	
17	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	105	65	34	
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	84	52	40	
19	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	84	52	32	
20	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	3	3	5	4	4	4	4	4	4	85	54	32	
21	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	85	53	31	
22	4	4	4	3	4	3	4	5	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	86	53	32	

23	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	105	65	33
24	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	105	65	40
25	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	84	52	40
26	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	84	52	32
27	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	3	3	5	4	4	4	4	4	4	85	54	32
28	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	85	53	31
29	4	4	4	3	4	3	4	5	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	86	53	32
30	4	4	4	3	4	3	4	5	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	86	53	33
31	4	4	4	3	4	3	4	5	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	86	53	33
32	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	105	65	33
33	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	105	65	40
34	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	84	52	40
35	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	84	52	32
36	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	3	3	5	4	4	4	4	4	4	85	54	32
37	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	85	53	31
38	4	4	4	3	4	3	4	5	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	86	53	32
39	4	4	4	3	4	3	4	5	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	86	53	33
40	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	84	52	33
41	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	3	3	5	4	4	4	4	4	4	85	54	32
42	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	85	53	31
43	4	4	4	3	4	3	4	5	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	86	53	32
44	4	4	4	3	4	3	4	5	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	86	53	33
45	4	4	4	3	4	3	4	5	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	86	53	33
46	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	105	65	33
47	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	105	65	40
48	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	84	52	40
49	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	84	52	32
50	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	3	3	5	4	4	4	4	4	4	85	54	32

51	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	85	53	31
52	4	4	4	3	4	3	4	5	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	86	53	32
53	4	4	4	3	4	3	4	5	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	86	53	33
54	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	84	52	33
55	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	3	3	5	4	4	4	4	4	4	85	54	32
56	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	85	53	31
57	4	4	4	3	4	3	4	5	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	86	53	32
58	4	4	4	3	4	3	4	5	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	86	53	33
59	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	105	65	33
60	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	105	65	40

Nunca	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Casi Nunca	2	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	3	
Alunas Veces	3	1	0	8	16	1	19	0	0	1	4	2	1	1	10	12	2	7	4	7	5	5	5	47	16	49
casi siempre	4	42	48	32	35	47	28	44	24	42	41	29	30	45	39	38	23	43	45	43	43	43	43	13	44	8
Siempre	5	17	12	20	9	12	11	16	36	17	15	29	28	14	11	10	35	9	11	9	12	12	12	60	60	60

60 60







## RESUMEN BASE DE DATOS

N°	CLIMA ORGANIZACIONAL					DESEMPEÑO LABORAL		
	D1	D2	D3	D4	Total	D1	D2	Total
1	34	25	13	32	104	48	29	77
2	36	31	11	33	111	63	29	91
3	29	18	13	27	87	50	28	77
4	28	26	12	22	88	50	27	83
5	33	27	15	37	112	55	33	85
6	34	27	13	26	100	59	30	91
7	28	28	13	25	94	46	32	72
8	32	21	13	28	94	54	26	82
9	32	25	10	25	92	57	28	88
10	38	34	20	43	135	56	31	91
11	37	28	14	34	113	57	35	91
12	34	30	21	29	114	56	34	87
13	34	18	5	24	81	56	31	87
14	30	38	10	30	108	46	31	72
15	35	20	10	37	102	55	26	86
16	40	40	25	45	150	52	31	86
17	33	32	20	34	119	65	34	105
18	40	40	25	43	148	52	40	84
19	35	32	20	36	123	52	32	84
20	40	40	25	45	150	54	32	85
21	34	32	20	36	122	53	31	85
22	35	27	17	30	109	53	32	86
23	40	40	25	45	150	65	33	105
24	33	32	20	34	119	65	40	105
25	40	40	25	43	148	52	40	84
26	35	32	20	36	123	52	32	84
27	40	40	25	45	150	54	32	85
28	34	32	20	36	122	53	31	85
29	35	27	17	30	109	53	32	86
30	35	27	17	30	109	53	33	86
31	35	27	17	30	109	53	33	86
32	40	40	25	45	150	65	33	105
33	33	32	20	34	119	65	40	105
34	40	40	25	43	148	52	40	84
35	35	32	20	36	123	52	32	84
36	40	40	25	45	150	54	32	85
37	34	32	20	36	122	53	31	85
38	35	27	17	30	109	53	32	86
39	35	27	17	30	109	53	33	86
40	35	32	20	36	123	52	33	84
41	40	40	25	45	150	54	32	85
42	34	32	20	36	122	53	31	85
43	35	27	17	30	109	53	32	86
44	35	27	17	30	109	53	33	86
45	35	27	17	30	109	53	33	86
46	40	40	25	45	150	65	33	105
47	33	32	20	34	119	65	40	105
48	40	40	25	43	148	52	40	84
49	35	32	20	36	123	52	32	84
50	40	40	25	45	150	54	32	85
51	34	32	20	36	122	53	31	85
52	35	27	17	30	109	53	32	86
53	35	27	17	30	109	53	33	86
54	35	32	20	36	123	52	33	84
55	40	40	25	45	150	54	32	85
56	34	32	20	36	122	53	31	85
57	35	27	17	30	109	53	32	86
58	35	27	17	30	109	53	33	86
59	40	40	25	45	150	65	33	105
60	33	32	20	34	119	65	40	105

## ANEXO N° 06

### CONFIABILIDAD

#### Análisis de la variable Clima organizacional

##### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	6	100.0
	Excluded(a)	0	.0
	Total	6	100.0

a Listwise deletion based on all variables in the procedure.

#### Estadísticas de fiabilidad

##### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.857	30

#### Análisis de la Variable Desempeño laboral

##### Resumen de procesamiento de casos

##### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	6	100.0
	Excluded(a)	0	.0
	Total	6	100.0

a Listwise deletion based on all variables in the procedure.

## Estadísticas de fiabilidad

Cronbach's Alpha	N of Ítems
.873	22

**ANEXO N° 07**

**CONSTANCIA DE APLICACIÓN**



**PERÚ**

Ministerio de Desarrollo  
e Inclusión Social

Viceministerio de  
Prestaciones Sociales

Programa Nacional  
de Alimentación Escolar  
Qali Warma

“Año del Dialogo y la Reconciliación Nacional”

---

JEFE DE LA UNIDAD TERRITORIAL MOQUEGUA DEL PROGRAMA QALI WARMA,  
QUE SUSCRIBE LA PRESENTE, HACE CONSTAR:

**CONSTANCIA**

Al Br. LUZMILA CATALINA CUAYLA LUIS, quien ha realizado la aplicación de su investigación titulada: “Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de los programas Sociales en la Provincia de Mariscal Nieto – Moquegua 2018”, como proceso que le conlleve a la obtención de grado de Magister en Gestión Publica en la Escuela de Post grado de la Universidad Cesar Vallejo, Demostrando responsabilidad y gran sentido de trabajo en dicha investigación.

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

Moquegua, agosto del 2018

---

Marco Antonio Gonzales Hurtado  
JEFE DE UNIDAD TERRITORIAL



PERÚ

Ministerio de Desarrollo  
e Inclusión Social

Viceministerio  
de Prestaciones Sociales

Programa Nacional  
de Asistencia Solidaria  
PENSIÓN 65

**“Año del Dialogo y la Reconciliación Nacional”**

---

JEFE DE LA UNIDAD TERRITORIAL MOQUEGUA DEL PROGRAMA PENSIÓN 65, QUE SUSCRIBE LA PRESENTE, HACE CONSTAR:

## **CONSTANCIA**

Al Br. LUZMILA CATALINA CUAYLA LUIS, quien ha realizado la aplicación de su investigación titulada: "Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de los Programas Sociales en la Provincia de Mariscal Nieto – Moquegua 2018", como proceso que le conlleve a la obtención de grado de Magister en Gestión Publica en la Escuela de Post grado de la Universidad Cesar Vallejo, demostrando responsabilidad y gran sentido de trabajo en dicha investigación.

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

Moquegua, agosto del 2018

Programa Nacional de Asistencia Solidaria  
Pensión 65  
Unidad Territorial Moquegua

.....  
*(e) Marton Candia Huarachi*  
JEFE DE UNIDAD TERRITORIAL

**ANEXO N° 07**  
**EVIDENCIAS FOTOGRAFICAS**



