



ESCUELA DE POSTGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**El Clima Organizacional y el Desempeño Laboral del
personal de Serenazgo de la Municipalidad de
Barranco, 2016.**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:
Magister en Gestión Pública**

AUTORA

Br. Nora Beatriz Castañeda Burgos

ASESOR:

Dr. Sebastián Sánchez Díaz

SECCIÓN

Gestión Pública

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Administración del Talento Humano

PERÚ-2016

Página del jurado

Dr. Fausto Mercado Philco

Presidente

Dr. Edwin Alberto Martínez López

Secretario

Dr. Sebastián Sánchez Díaz

Vocal

Dedicatoria

A mi madre, por su incondicional amor y comprensión a lo largo de mi vida.

Agradecimiento

A los profesores de la Universidad “Cesar Vallejo” Escuela de Post Grado, por su invaluable apoyo y dedicación para brindar sus conocimientos.

Declaración de autenticidad

Yo, Nora Beatriz Castañeda Burgos, estudiante del Programa de Gestión Pública de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificada con DNI 06655290, con la tesis titulada “El Clima Organizacional y el Desempeño Laboral del personal de Serenazgo de la Municipalidad de Barranco, 2016”, declaro bajo juramento que:

1. La tesis es de mi autoría.
2. He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
3. La tesis no ha sido autoplagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para optar algún grado académico previo o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la presencia de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Lima, 20 de Julio del 2016.

Los Olivos Noviembre 2016

.....
Nora Beatriz Castañeda Burgos.

DNI 06655290

Presentación

Señores miembros del jurado, siguiendo el protocolo y de acuerdo a las normas que establece el Reglamento de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, para la elaboración de la tesis de maestría, presenté mi trabajo de tesis titulada: “El Clima Organizacional y el Desempeño Laboral del personal de serenazgo de la Municipalidad de Barranco, 2016”, requisito fundamental para obtener el grado de magister en Gestión Pública.

La presente investigación es de diseño no experimental y está estructurado en siete capítulos: El primer capítulo, comprende la revisión de los antecedentes de investigación, tanto nacionales como internacionales, también se realiza la fundamentación científica del marco teórico, terminando esta parte con la justificación, realidad problemática la formulación del problema, hipótesis y objetivos.

El segundo capítulo se desarrolla el marco metodológico que comprende: las variables, el tipo de investigación, diseño del estudio, la población y su respectiva muestra, también el método de investigación, técnicas e instrumentos de recolección de datos utilizados así como los métodos de análisis de datos.

En el tercer capítulo, se presentan los resultados de la investigación. El cuarto capítulo corresponde a las respectivas discusiones. En el quinto capítulo se detallan las conclusiones. En el sexto capítulo se puntualizan las recomendaciones de la investigación. En el séptimo capítulo se presentan las referencias bibliográficas y por último en el octavo capítulo se detallan los anexos.

Señores miembros del jurado, espero que esta investigación sea evaluada y merezca su aprobación.

La autora

Índice de contenidos

	Pág.
Página del Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Lista de Tablas	ix
Lista de Figuras	x
RESUMEN	xi
ABSTRACT	xii
I. INTRODUCCIÓN	
1.1 Antecedentes	14
1.2 Fundamentación organizacional o practica, técnica y legal	19
1.3 Justificación	45
1.4 Problema	48
1.5 Objetivos	55
II. MARCO METODOLÓGICO	
2.1. Variables	57
2.2. Operacionalización de las variables	58
2.3. Metodología	59
2.4. Tipos de estudio	60
2.5. Diseño	60
2.6. Población, muestra y muestreo	62
2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	64

2.8. Métodos de análisis de datos	68
2.9. Aspectos éticos	69
III. Resultados	70
IV. Discusión	80
V. Conclusiones	85
VI. Recomendaciones	87
VII. Referencias	89
VIII. Apéndices	95
Apéndice 1: Matriz de consistencia	
Apéndice 2: Instrumento utilizados	
Apéndice 3: Base de datos	
Apéndice 4: constancia emitida por la institución que acredita el estudio.	
Apéndice 5: Artículo científico.	

Lista de tablas

		Pág.
Tabla 1	Delitos Registrados en la Comisaria de Barranco al año 2016	50
Tabla 2	Reportes de la Gerencia de Seguridad Ciudadana de Barranco al año 2015	51
Tabla 3	Operacionalización de la variable Clima Organizacional	58
Tabla 4	Operacionalización de la variable Desempeño Laboral	58
Tabla 5	Distribución de la población	63
Tabla 6	Escala para Interpretar resultados de la confiabilidad	68
Tabla 7	Distribución de frecuencia según el clima organizacional.	71
Tabla 8	Distribución de frecuencia según las dimensiones del clima organizacional.	72
Tabla 9	Distribución de frecuencia según el desempeño laboral.	73
Tabla 10	Distribución de frecuencias de las dimensiones del desempeño laboral.	74
Tabla 11	Coeficiente de correlación entre el clima organizacional y el desempeño laboral del personal de serenazgo de la Municipalidad Distrital de Barranco, 2016.	75
Tabla 12	Coeficiente de correlación entre la dimensión liderazgo y el desempeño laboral del personal de serenazgo de la Municipalidad Distrital de Barranco, 2016.	76
Tabla 13	Coeficiente de correlación entre la dimensión motivación y el desempeño laboral del personal de serenazgo de la Municipalidad Distrital de Barranco, 2016.	77
Tabla 14	Coeficiente de correlación entre la dimensión organización y el desempeño laboral del personal de serenazgo de la Municipalidad Distrital de Barranco, 2016.	78
Tabla 15.	Coeficiente de correlación entre la dimensión clima laboral y el desempeño laboral del personal de serenazgo de la Municipalidad Distrital de Barranco, 2016.	79

Lista de figuras

		Pág.
Figura 1	Niveles del clima organizacional del personal de serenazgo de la Municipalidad Distrital de Barranco.	71
Figura 2	Frecuencias de categorías de las dimensiones del clima organizacional del personal de serenazgo de la Municipalidad Distrital de Barranco.	72
Figura 3	Frecuencias de categorías del desempeño laboral del personal de serenazgo de la Municipalidad Distrital de Barranco.	73
Figura 4	Frecuencias de categorías de las dimensiones del desempeño laboral del personal de serenazgo de la Municipalidad Distrital de Barranco.	74

Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo general determinar la relación entre el Clima Organizacional y el Desempeño Laboral del personal de serenazgo de la Municipalidad de Barranco, 2016.

La población o universo de esta investigación, estuvo conformada por 110 serenos y se tomó una muestra aleatoria 86 serenos en las cuales se han estudiado las variables: Clima Organizacional y el Desempeño Laboral. El método empleado en la investigación fue el hipotético-deductivo.

Esta investigación utilizó para su propósito el diseño no experimental de nivel correlacional, de corte transversal, que recogió la información en un período específico, que se desarrolló al aplicar un cuestionario con 24 preguntas politómicas cerradas sobre Clima organizacional y 28 preguntas politómicas cerradas para la variable Desempeño laboral, validadas por un juicio de expertos, que proporciono información acerca de la relación existente entre clima organizacional y el desempeño Laboral, en sus distintas dimensiones; cuyos resultados se presentan gráfica y textualmente.

La investigación concluye que el valor de la significancia fue menor que el valor propuesto ($p = 0.000 < 0.05$) lo que indica suficiente evidencia para rechazarla hipótesis nula y afirmar que existe relación significativa entre el clima organizacional y el desempeño laboral del personal de serenazgo de la Municipalidad Distrital de Barranco, siendo esta positiva (directa) aunque baja con tendencia a moderada ($r=0,459$). Interpretándose como que a mejor clima laboral, entonces mejor desempeño laboral en e personal de serenazgo de la Municipalidad de Barranco, 2016.

Palabras clave: Clima Organizacional, Desempeño Laboral.

Abstract

The present investigation had as general objective to determine the relation between the Organizational Climate and the Work Performance of the serenazgo personnel of the Municipality of Barranco, 2016.

The population or universe of this research was composed of 110 serenazos and a random sample was taken 86 in which the variables Organizational Climate and Work Performance were studied. The method used in the research was hypothetico-deductive.

This research used for its purpose the non-experimental correlation-level cross-sectional design that collected the information in a specific period, which was developed by applying a questionnaire with 24 closed polytonomic questions about Organizational Climate and 28 closed polytonomic questions for the variable Work performance, validated by a judgment of experts, that provided information about the existing relationship between organizational climate and work performance, in its different dimensions; Whose results are presented graphically and textually.

The research concludes that the value of significance was lower than the proposed value ($p = 0.000 < 0.05$) indicating sufficient evidence to reject the null hypothesis and to affirm that there is a significant relationship between the organizational climate and the work performance of the serenazgo personnel of The District Municipality of Barranco, being this positive (direct) although low with tendency to moderate ($r = 0.459$). Being interpreted as being in a better working environment, then better job performance in the serenazgo personnel of the Municipality of Barranco, 2016.

Keywords: organizational climate, job performance.