



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO  
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN  
PÚBLICA**

Clima organizacional y desempeño laboral en los trabajadores de la  
Municipalidad Distrital de Chongoyape, Lambayeque

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:**  
Maestra en Gestión Pública

**AUTORA:**

Heredia Silva, Johanna Dalcy Marleny (ORCID: 0000-0002-4362-6041)

**ASESOR:**

Dr. Campos Ugaz, walter Antonio (ORCID: 0000-0002-1186-5494)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de Políticas Publicas

**CHICLAYO – PERÚ**

**2021**

## **Dedicatoria**

A Dios Por darme la oportunidad de vivir y por estar conmigo, por fortalecer mi corazón e iluminar mi mente y por haber puesto en el camino a aquellas personas que han sido mi soporte y compañía durante todo el periodo de estudio.

A mis padres Por ser el pilar fundamental en todo lo que soy, en toda mi educación, tanto académica, como de la vida, por su incondicional apoyo perfectamente mantenido a través del tiempo. Todo este trabajo ha sido posible gracias a ellos.

## **Agradecimiento**

Agradezco a Dios, pues sin él esto no fuera posible, él me ha brindado salud y me ha asistido en momentos difíciles, permitiéndome llegar a esta etapa.

A mis padres por haberme formado y estar conmigo orientándome y apoyándome en todo.

A mis docentes de la Universidad Cesar Vallejo por sus enseñanzas que me han ayudado crecer como ser humano y profesional.

A mi asesor por su orientación para la realización del presente trabajo de investigación.

## Índice de contenidos

	Pág.
Carátula.....	i
Dedicatoria .....	ii
Agradecimiento .....	iii
Índice de contenidos .....	iv
Índice de tablas .....	v
Índice de figuras .....	vi
Resumen .....	7
Abstract.....	8
I. INTRODUCCIÓN.....	9
II. MARCO TEÓRICO .....	12
III. METODOLOGÍA.....	23
3.1. Tipo y diseño de investigación .....	23
3.2. Variables y operacionalización.....	23
3.3. Población (criterios de selección), muestra, muestreo, unidad de análisis .....	23
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	24
3.5. Procedimientos.....	24
3.6. Método de análisis de datos .....	25
3.7. Aspectos éticos.....	25
IV. RESULTADOS .....	26
4.1. Análisis de la situación actual del Clima organizacional.....	26
4.2. Análisis de la situación actual del Desempeño laboral .....	28
4.3. Grado de relación entre el Clima Organizacional y el Desempeño laboral .....	31
V. DISCUSIÓN.....	34
VI. CONCLUSIONES.....	36
VII. RECOMENDACIONES .....	37
VIII. PROPUESTA .....	38
REFERENCIAS.....	43
ANEXOS .....	49

## Índice de tablas

Tabla 1 Correlación de las dimensiones “valores laborales” y “Equipo” .....	31
Tabla 2 Correlación de las dimensiones “motivación a los trabajadores” y “metas y resultados” .....	32
Tabla 3 Correlación de las dimensiones “clima organizacional” y “desempeño laboral” .....	33
Tabla 4 Actividades para mejoras del Clima Organizacional y sus mejoras.....	39
Tabla 5 Cronograma de actividades del plan de mejora .....	41
Tabla 6 Costo de implementación del plan de mejora .....	42

## Índice de figuras

Figura 1 Valoración del clima organizacional según los valores laborales .....	26
Figura 2 Valoración del clima organizacional de acuerdo a su identificación institucional.....	26
Figura 3 Valoración del clima organizacional de acuerdo a la motivación de los trabajadores .....	27
Figura 4 Valoración del clima organizacional de acuerdo a las áreas de la institución .....	27
Figura 5 Valoración del desempeño laboral según la dimensión “equipo” .....	28
Figura 6 Valoración del desempeño laboral según la dimensión “habilidades” ....	29
Figura 7 Valoración del desempeño laboral según la dimensión “metas y resultados”.....	29
Figura 8 Valoración del desempeño laboral de acuerdo a las áreas de la institución .....	30

## Resumen

Hoy en día, las empresas e instituciones saben que el recurso más importante de sus organizaciones, es el recurso humano, por lo que la medición de la solidez del recurso humano se basa en la medición del clima organizacional en la empresa o institución, ya que éste influye en el comportamiento y desempeño laboral de los trabajadores. Para ello, se realizó este estudio el cual tuvo como objetivo, determinar si el clima organizacional influye en el desempeño laboral en los trabajadores de la Municipalidad distrital de Chongoyape, Lambayeque. Tomando como muestra los trabajadores de la institución, a los que se aplicó una encuesta para medir las variables clima organizacional y desempeño laboral. Este instrumento tuvo una fiabilidad del 0.860 en el análisis Alfa de Cronbach. Posteriormente, se aplicó la prueba de correlación de Pearson debido a que ambas variables presentaban una distribución normal, y se tuvo como resultado que el clima organizacional y el desempeño laboral tenían una correlación fuerte, con un  $p < 0.01$ , al 0.934. Por lo que se concluyó que el clima organizacional y el desempeño laboral están relacionados, y si se quiere mejorar el desempeño de la institución, es importante empezar por fortalecer el clima organizacional, ya que éstos están en un nivel medio sin llegar a ser bueno, por lo que se puede plantear programas para las mejoras.

**Palabras clave:** Clima organizacional, desempeño laboral, municipalidad

## **Abstract**

Today, companies and institutions know that the most important resource of their organizations is human resources, so the measurement of the strength of human resources is based on the measurement of the organizational climate in the company or institution, since this influences the behavior and work performance of workers. This study was carried out which aimed to determine if the organizational climate influences the work performance of the workers of the Town Hall of Chongoyape District, in Lambayeque. Taking as a sample the workers of the institution, to whom a survey was applied to measure the variables organizational climate and work performance. This instrument had a reliability of 0.860 in Cronbach's Alpha analysis. Subsequently, the Pearson correlation test was applied because both variables had a normal distribution, and it was found that the organizational climate and work performance had a strong correlation, with a  $p < 0.01$ , at 0.897. Therefore, it was concluded that the organizational climate and work performance are related, and if the institution's performance is to be improved, it is important to start by strengthening the organizational climate, since they are at a medium level without being good; so it could propose programs to make improvements.

**Keywords:** organizational climate, job performance, town hall

## I. INTRODUCCIÓN

En el mundo altamente competitivo en los tiempos que corre, las empresas se esfuerzan constantemente por mejorar sus procesos productivos y el clima organizacional cumple un rol fundamental. El término se refiere a una relación creada entre diferentes personas que trabajan juntas dentro de la empresa para crear un entorno en el que los empleados realizan tareas y actividades, (Gestión Org., 2020). Hoy en día, las empresas y las organizaciones tienen conocimiento que el activo de mayor importancia en una organización son los recursos humanos. Por lo tanto, la medición de la fuerza del talento se basa en medir el entorno organizacional de empresas y organizaciones críticas, ya que afecta el comportamiento y desempeño de los empleados. Al comprender esto, podemos ver que el entorno organizacional determina la calidad de vida laboral. (Peralta, 2020)

En Perú, según una encuesta elaborada por Aptitus, el clima laboral es el segundo aspecto más considerado para aceptar un puesto de trabajo con un 23%. Y que de los que deciden renunciar, el 86% de lo hacen a causa del mal clima en sus centros laborales. Por lo que se refleja que este es un aspecto fundamental para el buen desempeño de una empresa y sus colaboradores. (El Comercio, 2018)

Mientras que a nivel local, en la municipalidad distrital de Chongoyape, Zapata (2019), observó que existe una carencia de un adecuado Manual de Organización y Funciones, debido a que en su mayoría los trabajadores son contratados y hay deficiencias de capacitaciones para mejorar desempeño de los trabajadores. Además, la remuneración es básica y el clima laboral es insuficiente, ya que repercute en el desempeño laboral y por lo tanto también en el servicio brindado a la ciudadanía. Por estas diversas problemáticas se busca analizar la existencia de una relación entre el clima laboral en la municipalidad distrital de Chongoyape y como está repercute en el desempeño laboral de los trabajadores. Actualmente se observa que el desempeño laboral tiene aspectos por mejorar, en todas sus áreas, y como toda institución pública, es importante que las actividades que se brindan a la sociedad sean de mayor calidad, por lo que a continuación se formuló el siguiente problema, ¿Existe relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad de Chongoyape, Lambayeque?

Para esta investigación se trazaron como objetivo general: Determinar la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral en los trabajadores de la Municipalidad distrital de Chongoyape, Lambayeque. Y como objetivos específicos: Identificar la situación actual del clima organizacional asociado a los valores laborales, la identificación institucional y la motivación a los trabajadores. Identificar la situación actual del desempeño laboral asociado al trabajo en equipo, habilidades, y las metas y resultados. Establecer la relación que existe entre las variables de clima organizacional y el desempeño laboral en los trabajadores de la Municipalidad distrital de Chongoyape, Lambayeque.

También, el trabajo se justifica porque, el ambiente laboral de una organización es muy importante para lograr un óptimo desenvolvimiento, por ello es imprescindible que una entidad como la Municipalidad de Chongoyape logre mantener un excelente clima organizacional, en el que los trabajadores estén motivados e identificados con ella. Un buen clima organizacional garantiza un buen impacto social y económico para una organización, ya que esto promueve a que los trabajadores realicen una labor competente en su día a día. Esto hace que los resultados de la empresa mejoren, y que el nivel de satisfacción de sus servidores, incremente, siendo este un indicador fundamental del desempeño laboral. La presente investigación será beneficiosa tanto para la entidad en la que se aplica, así como también a las diferentes instituciones que se ven afectadas por el clima organizacional que existe en sus instalaciones, ya que los indicadores que serán considerados dentro del mejoramiento de un clima organizacional son: una correcta comunicación, identificación del trabajador con la entidad, motivación de los trabajadores, competitividad entre compañeros que promuevan un mejor desempeño laboral. Estos indicadores son reflejados en la efectividad con la que un trabajador realiza su labor diaria y en los resultados de la institución. Por otro lado, la investigación permitirá entender cuáles son los factores del clima organizacional que repercuten de manera directa en el desempeño laboral de los servidores de una entidad, lo cual tiene impacto en su rendimiento y en las relaciones entre compañeros.

Teniendo finalmente como hipótesis que, el clima organizacional tiene relación con el desempeño laboral en los trabajadores de la Municipalidad distrital de Chongoyape, Lambayeque.

## II. MARCO TEÓRICO

Para el desarrollo de la presente investigación se realizó la búsqueda de estudios de otros autores realizados previamente, a continuación, se mencionan:

A nivel internacional, Grimaldos et. al. (2018), desarrollaron una investigación enfocada en la búsqueda de la relación que existe entre el clima organizacional y el desempeño laboral en los trabajadores de la empresa RESTCAFE S.A.S. para luego establecer parámetros que aporten a la mejora de la efectividad del trabajo dentro de la empresa. La investigación fue de tipo descriptivo, tomó de muestra a los trabajadores de cargos operativos de la empresa. Los resultados arrojaron que el clima organizacional repercute de manera directa en el desempeño de los trabajadores, por lo que este estudio planteó aumentar el bienestar de los colaboradores, y el crecimiento de la empresa mejorando el clima de trabajo y por consiguiente alcanzar las metas que la empresa se traza.

Según, Pastor (2018), desarrolló una investigación dirigida a determinar la relación existente entre el clima organizacional y el desempeño laboral, de los colaboradores de una empresa de combustibles e hidrocarburos en la ciudad de Lima. La investigación prospectiva, transversal y correlacional, estableció una muestra de 162 trabajadores, a los cuales se dio las encuestas. Concluyendo que las variables en mención están relacionadas directamente, además las variables de involucramiento laboral, realización personal, comunicación, supervisión y las condiciones laborales están estrechamente relacionadas al desempeño laboral, y que es importante trabajar sobre ellas para mejorar las metas planteadas.

A nivel nacional, Altez y Arias (2019), desarrollaron una investigación para comprender el impacto del clima organizacional en el desempeño laboral, en los trabajadores de las medianas y grandes empresas de calzado y prendas de vestir del Emporio de Gamarra. La investigación de enfoque mixto, seleccionó como muestra a 3 dueños o encargados de tiendas grandes del Emporio de Gamarra y a 7 empresas dedicadas al comercio por menor en las que se eligió a 71 colaboradores que trabajan en la fuerza de ventas de estas tiendas. Concluyendo que el clima organizacional tiene impacto directo en el desempeño laboral de los servidores del Emporio Comercial de Gamarra, en otras palabras, la mayor productividad de estos se debe a un mejor clima laboral en su centro de labores.

También, Bobadilla (2017), desarrolló una investigación para determinar la relación existente entre el clima organizacional y el desempeño laboral en Institutos Superiores Tecnológicos de Huancayo. La investigación era de tipo descriptivo y diseño correlacional. Para lo cual se optó aplicar encuestas a 104 docentes que pertenecen a 4 institutos de la región. La evaluación fue realizada con la escala del clima organizacional y alternativas de respuesta de Likert así como el desempeño laboral fue medido también por medio de una encuesta. La relación entre ambas variables fue establecida a través de los métodos de Chi cuadrado, concluyendo que un buen clima organizacional tiene impacto positivo en el desempeño laboral.

Por otro lado, Gallegos (2016), desarrolló una investigación en la cual tuvo por objetivo general conocer el actual clima organizacional de los trabajadores del Ministerio Público, en la gerencia Administrativa de Arequipa, para establecer la relación que tiene con el desempeño que están mostrando los colaboradores. El estudio de tipo correlacional y de estudio de caso, aplicó como instrumento un cuestionario de Escala EDCO para la variable clima organizacional y Escala Likert para la variable desempeño laboral, que determinaron el grado de relación entre ambas. Finalmente, los resultados arrojaron que las variables tienen relación “promedio”, en los indicadores conocimiento de trabajo, iniciativa, calidad del trabajo, colaboración y resolución de problemas.

Además, Riveros (2017), desarrolló una investigación en la cual tuvo como objetivo el análisis de la relación que tiene el clima organizacional en el desempeño de los servidores públicos del Poder Judicial Arequipa – Sede Caylloma. El estudio es de tipo correlacional, que tomó a 80 trabajadores como muestra a quienes se les aplicó encuestas para la medición de indicadores como la comunicación, motivación, identificación institucional, correspondientes al clima organizacional e indicadores como el desarrollo personal, resultados y responsabilidad correspondientes al desempeño laboral. El análisis de los resultados fue sometido al SPSS, concluyendo que un servidor público al percibir un mejor clima organizacional logra realizar un mejor trabajo y por ende mejorar su desempeño laboral.

Otros estudios como, Palomino y Retamozo (2016), desarrollaron una investigación que tuvo como objetivo analizar el impacto del clima organizacional en el desempeño laboral de los colaboradores de la Municipalidad de Huanta. El

estudio de tipo correlacional que empleó el método inductivo y deductivo, usó como población a 118 trabajadores de la municipalidad, a quienes se les aplicó encuestas para conocer sus percepciones. La contrastación de hipótesis fue realizada con el método de Chi cuadrado. Donde finalmente se obtuvo que el tener un clima organizacional bueno y adecuado tiene incidencia significativa en el desempeño laboral de los servidores públicos de la municipalidad.

Se encontró también que, De la Cruz y Huamán (2016), desarrollaron una investigación que tuvo como objetivo establecer la relación que existe entre las variables de clima organizacional y desempeño laboral en los colaboradores del Programa Nacional Cuna Más en Huancavelica. La investigación de tipo correlacional, empleó el método deductivo, tomó como muestra a 32 trabajadores de la modalidad CAS del programa, a quienes se les aplicó encuestas para recoger sus experiencias y percepciones de su trabajo. Los datos fueron procesados en el programa SPSS, para luego someterlo a la prueba de correlación de Pearson y a la prueba "T" para la contratación de la hipótesis. Finalmente se obtuvo que las variables tienen significación positiva. Además, se encontró que el fortalecimiento del clima organizacional se puede obtener con jornadas de sensibilización como talleres y capacitaciones, además es importante realizar jornadas en las que se refuercen las normas de convivencia.

Y según, Fernández (2017), desarrolló una investigación que tuvo como objetivo establecer la influencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores de la Dirección Regional de Agricultura de Chachapoyas. La investigación fue de tipo correlacional, seleccionó a 50 trabajadores a los cuales se les aplicó encuestas para conocer sus percepciones. Los datos recogidos fueron procesados en SPSS, para luego ser tabulados para su interpretación. Para procesar los resultados fueron sometidos a la prueba estadística de prueba Tau-b de Kendall, la cual aprobó la hipótesis del estudio. Concluyendo que el clima organizacional tiene una significancia del 56% sobre el desempeño laboral y se debe plantear propuestas de solución en esta primera variable para mejorar el desempeño.

El clima organizacional dentro de la gestión pública es narrado por diversos autores, quienes le dan diferentes enfoques.

Este término fue incluido en 1960 por Gellerman en el campo de la psicología industrial/organizacional y por su temprana aparición, no hay una unificación en su terminología que expresen con claridad su significado. El clima organizacional empieza con la idea que el individuo se desenvuelve en ambientes complejos y dinámicos compuestos de personas, grupos y colectivos, los cuales tienen efecto sobre los resultados individuales de los empleados de acuerdo a su percepción. Actualmente se define como parte de la gestión de personas en organizaciones de diversos sectores encargados por el área de gestión humana donde el ambiente de trabajo sea adecuado para el mejor desarrollo de la empresa. (García, 2009). Por supuesto que, para el caso del gobierno peruano, se trabaja con los enfoques de gestión pública: gestión por resultados y enfoque de procesos, además es importante precisar, que también se utilizan el enfoque de gestión por resultados, de manera progresiva, paralela y complementaria; y los otros enfoques se desarrollan y se aplican en los ministerios, por ejemplo, se puede mencionar algunos, en el ministerio de salud y educación aplican el método de la gestión de la calidad. (Salas, 2021). Dentro de la gestión pública, el clima organizacional tiene un amplio concepto, tal como se planteó en el estudio de Vásquez, et al. (2021); éste es un factor psicológico y de percepción de los trabajadores, que es importante conocer ya que influyen sobre las políticas y tomas de decisiones de las empresas. Si se quiere brindar un buen servicio a la ciudadanía, es importante trabajar desde dentro de la institución, para que ese clima se refleje hacia afuera. Por lo tanto, la gestión pública tiene por compromiso brindar servicio de calidad a los usuarios y el clima organizacional es un pilar importante en la política de toda empresa o institución. El clima organizacional abarca las relaciones entre distintas personas de una empresa construyendo el ambiente donde los trabajadores realizan sus actividades laborales, este ambiente puede ser un aspecto positivo o un obstáculo para el desempeño de las actividades. Los factores externos e internos de la organización se ven reflejados en el desempeño de los colaboradores de las empresas. (Pastor, 2018)

Además, la variable clima organizacional se describe de la siguiente manera:

De acuerdo con Litwin y Stringer (1968), el clima organizacional hace mención al conjunto de actos que tienen un efecto subjetivo que se percibe en un sistema

formal o no formal que los trabajadores aplican, así como los valores, actitudes y creencias de las personas y empleados de la organización en la que trabajan. Según Gómez (2004), es el conjunto de cualidades que están vinculadas a la calidad del ambiente en el entorno de una organización. Es así que cada colaborador percibe el clima organizacional como un conjunto de acciones y de expectativas que logran describir a una organización en términos de características e imagen de cómo se percibe. Asimismo, Reichers y Schneider (1990), el clima organizacional es un conjunto de sensaciones que se comparten entre los individuos que conforman un equipo, los que son generados a partir de la estructura de la empresa. Chiavenato (2000), se entiende por clima organizacional a la atmósfera y el medio interno existente dentro de una organización, la cual tiene diversas características que dependen de lo que perciben cada trabajador. Finalmente, Brunet (2011), el clima organizacional es un conjunto de aspectos de cualquier organización, los cuales se relacionan a valores, necesidades, actitudes, opiniones y al grado de satisfacción que tienen los colaboradores. Son estas características las que logran la distinción de una organización de otra, y determinan el comportamiento de los trabajadores.

Asimismo, es importante señalar que el clima organizacional no solo está conformado por las características de una organización, sino además son considerados los rasgos personales de cada colaborador, influyen su comportamiento y la atmósfera percibida que determina la manera de trabajar de cada uno de ellos. De acuerdo con Goncalves (2000), el clima organizacional se caracteriza por: Puede percibirse de manera directa e indirecta por cada trabajador. Tiene repercusión en el comportamiento del trabajador. Tiene influencia en las políticas y normas de una organización, así como en la conducta de cada miembro de un equipo. Según Rodríguez (2005), las características del clima organizacional son: Es el responsable de modificar la conducta de cada trabajador. Tiene influencia directa en la identidad institucional y el compromiso de cada colaborador. El clima organizacional es permanente. Un indicador de un mal clima organizacional es la continua rotación de personal. Por otro lado, Brunet (2011), son características del clima organizacional: Está definido por las características, aptitudes y expectativas que tienen los trabajadores de una organización. El clima organizacional es

percibido de manera distinta por cada trabajador. Tiene repercusión directa en la conducta de todo el personal. Es continuo, pero no a gran escala como la cultura.

Además, se conoce que existen tres dimensiones del clima organizacional, entre los que se encuentran los valores laborales, la identificación institucional y la motivación de los trabajadores.

Los valores representan el “como” se hacen las cosas, por lo que se ve reflejado en todas las oficinas, áreas y jefaturas de una empresa como por ejemplo en la comunicación, la responsabilidad social e inclusive en los productos o servicios, etc. Todo esto permite tener claro y bien establecido la cultura corporativa y sus valores, lo que ayuda al buen funcionamiento de dicha organización, debido a que un ambiente laboral que comparta valores contribuirá al desarrollo y éxito de la empresa. (P. I. Asesoría, 2018). Los valores laborales como la capacidad de comunicación, confianza, proactividad, organización, motivación, autocontrol, integridad, honestidad, responsabilidad, etc. Son de gran valor para las organizaciones y todo el personal, ya que desarrollar estos valores en el trabajo, ayudará a que la organización sea exitosa. (Amazonia Team Factory, 2018)

Segunda dimensión es la identificación institucional: Es el “qué” y “cómo” es la identidad de una institución, éste se constituye de manera compleja en un sistema que se manifiesta en todos y cada uno de los componentes de la institución. Esta se da en los rasgos y valores de la entidad, en la imagen o significado que tiene el nombre o símbolo de la entidad, y en cómo se percibe tanto dentro como fuera de la institución. (Chaves, 2019)

Tercera dimensión es la motivación a los trabajadores: La mayor parte de la actividad laboral está “motivada”. La motivación es un proceso psicológico relacionado con dirección, impulso y persistencia de la conducta. La motivación busca incrementar el placer y reducir el dolor tal como mencionaba Epicuro, hoy se puede trasladar esa idea a la situación laboral donde los trabajadores se motiven con beneficios laborales a cambio de trabajar eficientemente. (Manjarrez Fuentes et al., 2020). La motivación también es el proceso mental con determinada intensidad, fuerza, dirección y persistencia de una acción que se realiza para por

lograr los objetivos trazados, en el caso de las organizaciones corresponde con los objetivos de la organización. (León Díaz, 2017)

Por otro lado, en cuanto al desempeño laboral, son diversos los autores que desarrollan diversas definiciones desde el punto de vista de la gestión pública.

Así, por ejemplo, se menciona que el desempeño laboral son las acciones realizadas en el ambiente de trabajo y tiene que ver con el esfuerzo que un individuo está dispuesto hacer, y este se ve afectado por algunos factores como las recompensas. Para un excelente desempeño laboral y manejo de equipos exitosos, para un mejor logro de los resultados, es importante que la organización debe tener estándares de un excelente desempeño laboral para que los requisitos y exigencias mínimas sean cumplidas, ya que, si esto no se aclara, cada uno trabaja con sus propios estándares. (León, 2017). La gestión pública está orientada a gestionar el recurso humano, con el fin de mantener una institución estable regido por sus normas para lograr el mejor desempeño laboral de los trabajadores, y por consecuencia reflejado en el servicio brindado a los usuarios finales que es la ciudadanía. La gestión pública, tiene la tarea de hacer más eficiente y eficaz el desempeño laboral de los servidores públicos. (Cieza-Sempertegui et al., 2021)

Stoner (1996) ,indica que el desempeño laboral se refiere a la eficiencia con la que cada miembro de una empresa realiza las actividades para lograr las metas establecidas. Bohórquez y Vásquez (2002) , enfatizan que el desempeño laboral es el nivel de desempeño alcanzado por los empleados para lograr los objetivos organizacionales dentro de un período de tiempo establecido. Este desempeño es medible porque incluye actividades específicas y observables. Chiavenato (2000), considera que el desempeño laboral es la cualidad más importante de una organización. Lo menciona como el conjunto de comportamientos de los colaboradores que tienen influencia en el logro de las metas de una organización. Es por eso, que el desempeño laboral une la conducta de los colaboradores con los resultados alcanzados en una organización. El desempeño mide la capacidad de un trabajador para hacer, producir, elaborar y generar resultados de su trabajo con menor tiempo y esfuerzo y mayor calidad. Werther y Davis (2000), defina que el desempeño de los trabajadores se puede evaluar mediante mediciones seguidas,

que permiten que el empleador brinde a su trabajador la retroalimentación sobre su desempeño e identifica los puntos que deben ser corregidos. Palaci (2005), señala sobre el desempeño laboral que es el valor que un trabajador quiere brindar a su organización durante el periodo que labora en esta. La suma de estas conductas en diferentes trabajadores es lo que trae como consecuencia la eficiencia de una organización. Alles (2011), indica que calificar el desempeño laboral tiene como objetivo primario el desarrollo de los trabajadores tanto personal como profesional, incrementar la productividad de la organización y usar eficazmente los recursos humanos. Además, la colaboración entre jefe – trabajador es esencial con respecto a las expectativas que cada uno tiene de la organización.

La importancia del desempeño laboral radica principalmente en que permite realizar la calificación del trabajo que desarrolla cada trabajador, factor fundamental para el funcionamiento eficiente de una institución al servicio público.

La calificación del desempeño requiere un proceso en el que la calidad y los objetivos de la organización se anuncien y reflejen en el plan de acción, en el que, mediante un adecuado acompañamiento, garantiza un buen trabajo de los colaboradores. Esta evaluación realiza una valoración cualitativa y cuantitativa de la eficacia que cada trabajador tiene en el desarrollo de sus actividades, objetivos y responsabilidades que conlleva cada puesto. (Ventura y Delgado, 2012). La importancia de realizar una evaluación reside en que permite identificar a cada trabajador que realiza un buen trabajo, y a quienes no trabajan con esmero y solo lo hacen por cumplir. Asimismo, permite identificar que trabajadores son proactivos y quienes se limitan a obedecer órdenes de sus jefes superiores. Finalmente, mejor el sistema de supervisión y ayuda a motivar a los trabajadores para que mejoren el desarrollo de sus tareas. (González y Olivares, 2004). Para lograr una correcta medición del desempeño laboral, los administrativos de la organización deben tomar en cuenta que cada puesto de trabajo es multidimensional y que así también el desempeño puede serlo. Por este motivo, es importante definir cada puesto y las funciones que cada trabajador tiene de manera adecuada, ya que estos trabajadores pueden tener habilidad para ciertos temas, pero para otros no; o tener mucho conocimiento de cierto tema, sin embargo, no tienen la habilidad de comunicarlo de la mejor manera frente a los demás. (Daft y Marcic, 2006). AMIA

(2016), resalta lo importante que es contar con cifras estadísticas claras que reflejen el seguimiento del trabajo de cada colaborador, ya que esta evaluación del desempeño es una importante herramienta para lograr el desarrollo completo de todos los colaboradores.

Para lograr realizar una acertada calificación del desempeño de los trabajadores, es importante tener en cuenta que existen tres dimensiones del desempeño laboral: el trabajo en equipo, las habilidades blandas y las metas y resultados.

La primera dimensión hace referencia a un equipo de trabajo, que se diferencia de un grupo de trabajo, porque un equipo tiene un liderazgo compartido entre todos los miembros, la responsabilidad de las actividades es individual y también colectiva, los resultados son producto del trabajo en equipo y se reconoce el esfuerzo en su conjunto y los conflictos se resuelven por medio de una discusión productiva entre todos los miembros. (Ayoví-Caicedo, 2019)

Segundo se tiene a las habilidades blandas, en el desarrollo profesional, es de mucha importancia la preparación técnica, pero de igual manera de importantes son las habilidades blandas, son habilidades no técnicas, que son necesarios en el ambiente laboral. Son transversales en las competencias de un individuo y están relacionados con la personalidad, comportamiento y actitud de cada persona. Las habilidades del trabajo en equipo y la comunicación escrita u oral, son de mucha importancia en la práctica. (González et al., 2018)

Tercera dimensión las metas y resultados, las metas son los objetivos de una empresa o institución identificados con anticipación, éstas pueden ser llamados blancos o finalidades, pero cumplen la misma idea principal, la cual es alcanzar los resultados deseados en un determinado tiempo especificado en el cronograma de actividades. Para ello se establece una previa planificación de las actividades, y los recursos importantes para obtener estas metas, además de trazar la ruta crítica y poder cumplir con los tiempos establecidos. Los resultados son los trabajos culminados satisfactoriamente en cada meta establecida. (Asturias Corporación Universitaria, 2019)

Por lo antes mencionado, se puede deducir que, para conocer el impacto del clima organizacional en el desempeño laboral, es importante considerar la influencia del entorno organizacional en el comportamiento de los empleados y el desempeño laboral, es decir, el impacto del entorno laboral en individuos y organizaciones. Asimismo, en un entorno organizacional, puede predecir el desempeño de los empleados.(Silva, 1996). El éxito de una institución pública reside en gran medida de cómo los servidores perciben el clima organizacional. Porque, si lo mira de manera positiva, significa que su organización proporciona capacidades de desarrollo del desempeño y le permite integrar actividades dentro de su organización con las necesidades individuales de su organización. Pero si se percibe negativamente, refleja un desbalance entre las estructuras, necesidades y procedimientos que siguen dentro de una organización.(Guillén y Guil, 2000). El clima organizacional, por otro lado, tiene un impacto directo en las actitudes y el comportamiento de los servidores y puede ser un vínculo u obstáculo para lograr un desempeño proporcional para la organización. Comprender cómo los líderes, trabajadores y colaboradores se acercan o se distancian entre sí, como lo demuestra la estructura, la autonomía, la consideración, las recompensas, la amabilidad, la apertura y el apoyo.(Edel et al., 2007)

Es precisamente que la presente investigación se ha desarrollado para realizar la evaluación del clima organizacional, ya que este influye en la generación de un ambiente que propicia innovación y un adecuado desempeño laboral en los servidores públicos. Este clima es generalmente gestionado a través de políticas y diversas prácticas de gestión de recursos humanos, bajo enfoques sistémicos, y en consideración de las competencias del capital humano que es un recurso único que contribuye a la generación de valor en el ambiente competitivo actual. (Pedraza y Bernal, 2018)

Para el sector público es uno de los retos más grandes que se presentan, pero no es imposible, mejorar las gestiones internas de las instituciones para que estas vayan de la mano con un buen clima laboral que logre retener y desarrollar el talento humano para el cumplimiento de los objetivos institucionales. Son diversos los factores que influyen significativamente en el desempeño laboral de los servidores públicos, por ejemplo en el sector privado las normativas y clima laboral han sido

diseñadas para hacer competitivos a los trabajadores, ya que el que tiene mejores resultados, es eficiente y tiene mayor preparación puede lograr hacer una carrera que le permite crecer profesional y económicamente, caso contrario ocurre en el sector estatal, en donde generalmente lo que se toma en cuenta para ascender son los años de servicio que tiene el servidor, por otro lado también ocurren asiduamente rotaciones de directivos y de empleados, generando que varíen los proyectos, planes y programas que están establecidos en la institución. (Charry, 2018)

La gestión juega un rol fundamental en el mejoramiento del clima laboral de una institución pública, es esencial que sea capaz de reconocer las deficiencias que existen en cada área de la institución, ya sean de comunicación e integración entre servidores, debido a que esto se ve reflejado en el desempeño de sus actividades. Asimismo, debe ser capaz de lograr que los trabajadores alcancen la identificación efectiva con la institución, y estos conozcan e interioricen sus valores y objetivos; además estos valores deben formar parte de proceso de selección de nuevo personal, para que se incorpore colaboradores que se adapte e identifique fácilmente con la institución. Otros autores indican que los servidores públicos resaltan como fundamental la valoración de su trabajo y el reconocimiento por parte de los altos mandos, contribuye positivamente al clima laboral y por ende a un mejor desempeño de los estos. (Sheput, 2017)

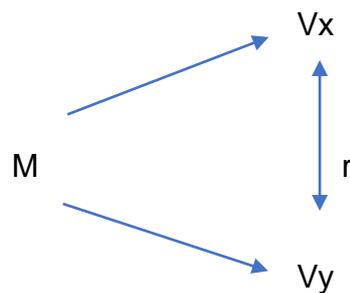
### III. METODOLOGÍA

#### 3.1. Tipo y diseño de investigación

Tipo de investigación: Correlacional

Diseño de investigación: No experimental, transversal.

Teniendo como figura del tipo de investigación correlacional:



M = Muestra

$V_x$  = Clima organizacional

$V_y$  = Desempeño laboral

r = Coeficiente de correlación entre las variables de estudio

#### 3.2. Variables y operacionalización

Variable X: Clima organizacional. (Ver anexo 2)

Variable Y: Desempeño laboral. (Ver anexo 2)

#### 3.3. Población (criterios de selección), muestra, muestreo, unidad de análisis

La población para esta investigación estuvo conformada por los trabajadores (60) de la Municipalidad de Chongoyape, de los cuales se tuvo una muestra conformada por 35 trabajadores de la Municipalidad de Chongoyape, éstos

tuvieron el criterio de inclusión de encuestar solo al personal nombrado en la institución y el criterio de exclusión de encuestar solo a los servidores públicos presentes en trabajo presencial en la entidad. El muestreo fue no probabilístico, ya que la selección de los individuos que participaron del análisis estuvo a cargo del investigador, por lo que se trabajó con todos los trabajadores de la Municipalidad de Chongoyape.

### **3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

Como técnicas, se aplicó el análisis documental, para obtener la información necesaria referente al clima organizacional, y la satisfacción en los servidores públicos y su rendimiento laboral. Se aplicó la entrevista, para obtener la información necesaria referente al clima organizacional y el desempeño laboral en los trabajadores públicos de la municipalidad distrital de Chongoyape. Se aplicó la encuesta en los colaboradores de la municipalidad distrital de Chongoyape para obtener la información necesaria referente al clima organizacional y su desempeño laboral.

Los instrumentos aplicados fueron la ficha que fue para recolectar los datos importantes obtenidos del análisis documental. La guía de entrevista, se utilizó para llevar un orden y una secuencia durante la entrevista. Y el cuestionario, se utilizó para mostrar una serie de preguntas cerradas, que fueron dirigidos colaboradores de la municipalidad.

### **3.5. Procedimientos**

Se realizó una revisión bibliográfica de estudios previos para tener una consistencia teórica. Se identificó las variables del estudio, sus dimensiones e indicadores. Se realizó los instrumentos que estén relacionados con los indicadores y dimensiones del cuadro de operacionalización de las variables. Se validó los instrumentos por juicio de experto. Y se aplicó los instrumentos en la Municipalidad distrital de Chongoyape.

### **3.6. Método de análisis de datos**

Para ello se realizó los siguientes pasos: Procesar las encuestas aplicadas en Excel, para hacerlos cuantitativos y medibles. Analizar la correlación de variables por el método Pearson en el programa estadístico SPSS. Finalmente validar o rechazar la hipótesis del estudio.

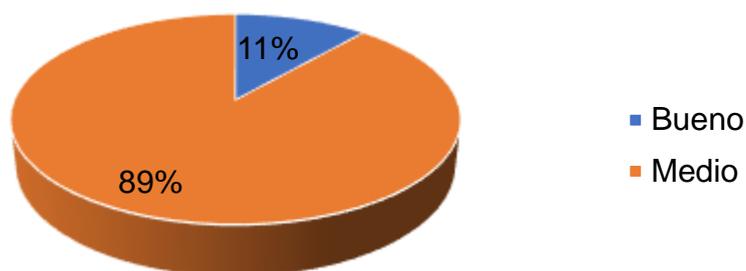
### **3.7. Aspectos éticos**

Los aspectos éticos a considerar en el proyecto fueron, el consentimiento de participación, ya que los colaboradores de la Municipalidad distrital de Chongoyape, fueron debidamente informados de su participación y del uso que se les dio a los datos proporcionados por ellos. Y el aspecto ético de confidencialidad, esto debido a que no se revela la identidad de los trabajadores de la Municipalidad distrital de Chongoyape que participaron en las encuestas, cumpliendo con el aspecto de confiabilidad.

## IV. RESULTADOS

### 4.1. Análisis de la situación actual del Clima organizacional

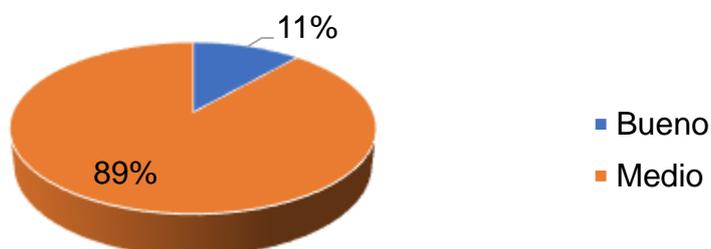
En este apartado se realizó la evaluación del clima organizacional según los valores laborales percibidos por los trabajadores de la Municipalidad de Chongoyape, dándole una puntuación “Bueno”, “Medio” o “Bajo”. Para esto fueron encuestados 35 trabajadores de las diferentes áreas de la institución.



**Figura 1** Valoración del clima organizacional según los valores laborales

Fuente: elaboración propia

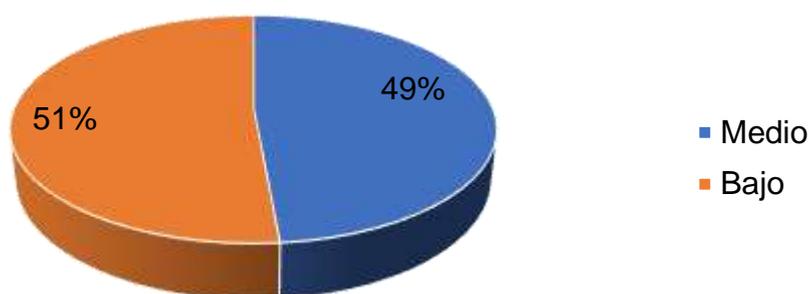
En la tabla 1 y figura 1, se manifiesta los resultados de la investigación con respecto a la percepción de los trabajadores de los valores laborales (cooperación, responsabilidad, respeto) en su clima organizacional, observándose que el 89% de ellos opinan que son aplicados a un nivel medio, y sólo el 11% de ellos opina que son aplicados a un nivel bueno.



**Figura 2** Valoración del clima organizacional de acuerdo a su identificación institucional

Fuente: elaboración propia

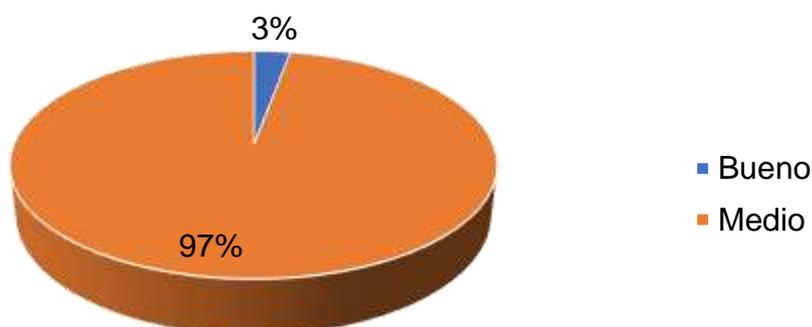
En la figura 2, se manifiesta los resultados de la investigación con respecto a la opinión de los trabajadores de su identificación institucional (lealtad y compromiso de los trabajadores), observándose que el 89% de ellos sienten identificación media y sólo el 11% sienten una buena identificación con su institución.



**Figura 3** Valoración del clima organizacional de acuerdo a la motivación de los trabajadores

Fuente: elaboración propia

En la figura 3, se manifiesta los resultados de la investigación con respecto a la opinión de los trabajadores de la motivación que reciben de la institución (reconocimientos y capacitaciones). Observándose que el 51% de ellos sienten que esta motivación es baja y el 49% indica que esta motivación es media.



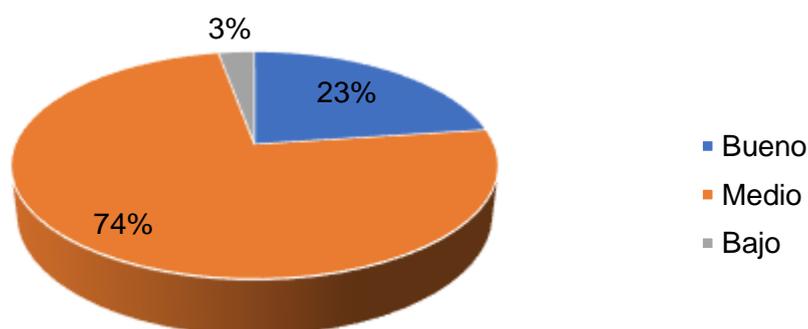
**Figura 4** Valoración del clima organizacional de acuerdo a las áreas de la institución

Fuente: elaboración propia

En la figura 4, se manifiesta los resultados de la investigación con respecto a la valoración del clima organizacional por parte de los trabajadores de acuerdo al área en la que trabajan, observándose que sólo la Unidad de administración tributación opina que la municipalidad tiene un buen clima organizacional y las demás áreas de la institución opinan que este es medio.

#### 4.2. Análisis de la situación actual del Desempeño laboral

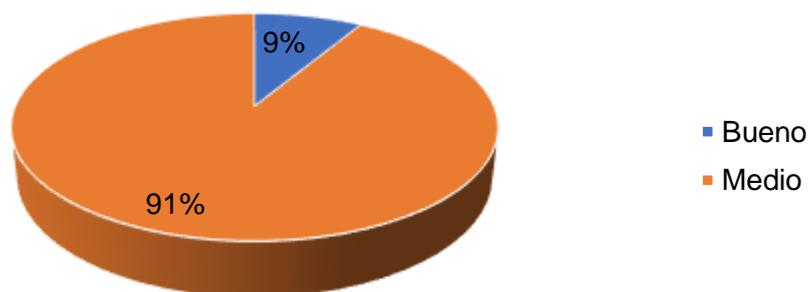
En este apartado se realizó la evaluación del desempeño laboral percibido por los trabajadores de la Municipalidad de Chongoyape, dándole una puntuación “Bueno”, “Medio” o “Bajo”. Para esto fueron encuestados 35 trabajadores de las diferentes áreas de la institución.



**Figura 5** Valoración del desempeño laboral según la dimensión “equipo”

Fuente: elaboración propia

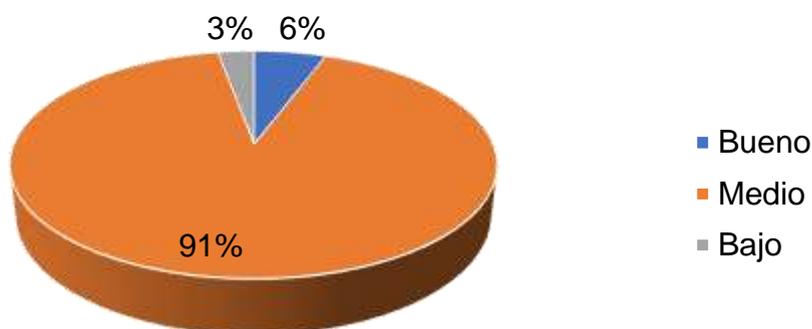
En la figura 5, se manifiestan los resultados de la investigación con respecto a la opinión de los trabajadores de la dimensión equipo (trabajo en equipo y cooperación entre trabajadores), observándose que el 74% de ellos opina que existe un nivel medio de cooperación y trabajo en equipo, el 23% cree que tienen un nivel bueno y sólo el 3% creen que el nivel es malo.



**Figura 6** Valoración del desempeño laboral según la dimensión “habilidades”

Fuente: elaboración propia

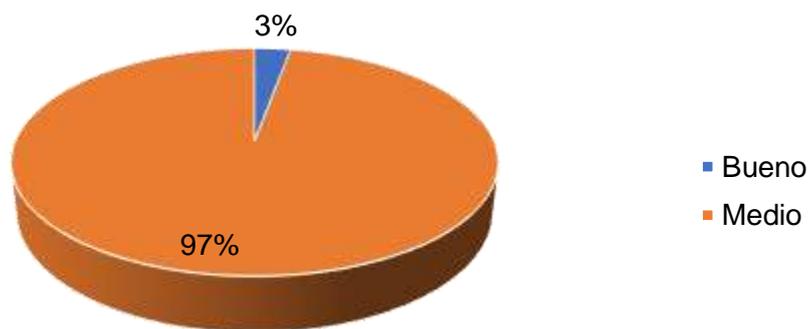
En la figura 6, se manifiestan los resultados de la investigación con respecto a la opinión de los trabajadores de la dimensión habilidades (conocimiento del puesto, liderazgo, capacidad de ejecución y facilidad para aprender), observándose que el 91% de ellos indica un nivel medio en sus habilidades y el 9% cree que tienen un nivel bueno.



**Figura 7** Valoración del desempeño laboral según la dimensión “metas y resultados”

Fuente: elaboración propia

En la figura 7, se manifiestan los resultados de la investigación con respecto a la opinión de los trabajadores de la dimensión metas y resultados (calidad de trabajo, atención al público y eficiencia de soluciones), observándose que el 91% de ellos indica un nivel medio, el 6% cree que tienen un nivel bueno y el 3% un nivel bajo.



**Figura 8** Valoración del desempeño laboral de acuerdo a las áreas de la institución

Fuente: elaboración propia

En la figura 8, se observan los resultados de la investigación con respecto a la valoración del desempeño laboral por parte de los trabajadores de acuerdo al área en la que trabajan, observándose que sólo la Unidad de administración tributación opina que la municipalidad tiene un buen desempeño laboral y las demás áreas de la institución opinan que este es medio.

#### 4.3. Grado de relación entre el Clima Organizacional y el Desempeño laboral

En este apartado se desarrolló la evaluación de la correlación entre el clima organizacional y el desempeño laboral percibido por los trabajadores de la Municipalidad de Chongoyape, para tal motivo se aplicó la prueba estadística de Spearman entre dimensiones y la prueba estadística de Pearson para las variables. (Ver anexo 12)

**Tabla 1** Correlación de las dimensiones “valores laborales” y “Equipo”

		<b>Valores laborales</b>	<b>Equipo</b>
<b>Valores laborales</b>	Spearman's rho	—	
	p-value	—	
<b>Equipo</b>	Spearman's rho	0.854	—
	p-value	< .001	—

Elaboración: Propia

La tabla 1 muestra prueba estadística de Spearman, donde se obtuvo que “p es menor a 0.05”, asumiendo que existe correlación entre los valores laborales y el trabajo en equipo. Además, se obtuvo una correlación positiva y fuerte con un valor de 0.854, por lo que se asume que estas dos variables van de la mano.

**Tabla 2** Correlación de las dimensiones “motivación a los trabajadores” y “metas y resultados”

		Motivación a los trabajadores	Metas y resultados
Motivación a los trabajadores	Spearman's rho	—	
	p-value	—	
Metas y resultados	Spearman's rho	0.412	—
	p-value	0.014	—

Elaboración: Propia

La tabla 2 muestra prueba estadística de Spearman, donde se obtuvo que “p es menor a 0.05”, asumiendo que existe correlación entre la motivación a los trabajadores y las metas y resultados. Además, la correlación es baja con un valor de 0.412, por lo que, si bien la motivación a los trabajadores es media, estos si cumplen con sus metas logrando resultados positivos.

**Tabla 3** Correlación de las dimensiones “clima organizacional” y “desempeño laboral”

		Clima organizacional	Desempeño laboral
Clima organizacional	Pearson's r	—	
	p-value	—	
Desempeño laboral	Pearson's r	0.934	—
	p-value	< .001	—

Elaboración: Propia

La tabla 3 muestra prueba estadística de Pearson, donde se obtuvo que “p es menor a 0.05”, asumiendo que existe correlación entre el clima organizacional y el desempeño laboral. Además, se observó una correlación de manera positiva y fuerte con un valor de 0.934, por lo que se asume que estas dos variables están relacionadas.

## V. DISCUSIÓN

Al identificar la situación del clima laboral, los resultados de la presente investigación indicaron que, en todas las áreas como la Unidad de administración tributaria, biblioteca, Demuna, División de servicios sociales y comunales, registro civil, fiscalización, mercado y camal, seguridad ciudadana, unidad de administración y finanzas y la unidad de secretaria general, los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Chongoyape, calificaron de manera general el clima organizacional de la institución como medio en un 97% en sus áreas de trabajo. Además, al consultar por el clima organizacional de acuerdo a sus dimensiones, los resultados indicaron que en cuestión de valores laborales los trabajadores lo calificaron como medio con un 89%, seguido de la identificación institucional es calificada como media, presente en el 89%, finalmente la motivación de los trabajadores fue calificada como baja en un 51% de los trabajadores. Muy similar a los resultados de De la Cruz y Huamán (2016), en el que los resultados de su investigación encontraron que el clima laboral de su organización estudiada fue calificado como regular por los colaboradores, indicando que requiere mejorar en las dimensiones de reconocimientos y comunicación entre superiores y colaboradores.

Asimismo, se identificó la situación actual del desempeño laboral en las áreas mencionadas anteriormente de la Municipalidad Distrital de Chongoyape, en donde los resultados generales indicaron que los trabajadores calificaron su desempeño laboral como medio con un 97% en todas las áreas de trabajo. Además, al consultar el desempeño laboral de acuerdo a sus dimensiones, las calificaciones fueron, según la dimensión equipo fue calificado como medio con un 74%, la dimensión habilidades fue calificada como medio con un 91%, y la dimensión metas y resultados fue calificado como medio 91%. Por otro lado, los resultados de la investigación de Pastor (2018) encontraron que la realización personal, la supervisión, la comunicación, el involucramiento laboral y las condiciones laborales están estrechamente relacionados con el desempeño laboral de los trabajadores de una institución.

Finalmente, se analizó la relación del clima organizacional y el desempeño laboral de la Municipalidad Distrital de Chongoyape. Y mediante la prueba de hipótesis de Pearson, se obtuvo que existe una correlación fuerte entre el clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores, debido a que la calificación en ambas dimensiones fue similar, incluyendo cada uno de sus indicadores. Al igual que, Altez y Arias (2019), en su investigación indican que existe una mayor y efectiva productividad de los trabajadores de una organización, si esta tiene un adecuado clima organizacional en los centros laborales. Así también, Bobadilla (2017), en su investigación indica que un buen clima organizacional tiene impacto positivo en el desempeño laboral de los trabajadores de cualquier organización. Asimismo, Palomino y Retamozo (2016), indica que el tener un clima organizacional bueno y adecuado tiene incidencia significativa en el desempeño laboral por parte de los trabajadores de la municipalidad. Finalmente Pastor (2018), en su investigación demostró que el clima organizacional está relacionado con el desempeño laboral, donde una mayor productividad por parte de los trabajadores, se relacionaron con un mejor clima laboral.

Además, Gallegos (2016), indica que las variables de clima organizacional y desempeño laboral tienen relación “promedio”, principalmente en los indicadores de: conocimiento de trabajo, iniciativa, calidad del trabajo, colaboración y resolución de problemas. Así también, De la Cruz y Huamán (2016) indican que el fortalecimiento del clima organizacional se puede obtener con jornadas de sensibilización como talleres y capacitaciones, además es importante realizar jornadas en las que se refuercen las normas de convivencia. De igual forma en esta investigación también se evidenció la relación entre los valores laborales y el equipo, debido a que el nivel de los valores laborales como la cooperación, responsabilidad y respeto, tienen influencia en el trabajo en equipo y la cooperación entre los colaboradores; en la Municipalidad Distrital de Chongoyape se encontró que el nivel de los valores laborales y el trabajo en equipo están en un nivel medio.

## **VI. CONCLUSIONES**

El análisis de la situación actual del clima organizacional en la Municipalidad Distrital de Chongoyape tuvo una calificación “media” de los valores laborales, la identificación institucional y la motivación de los trabajadores, en todas las áreas de la Municipalidad. Por lo que se concluyó que a pesar de no calificarse como bueno o excelente, el clima organizacional es adecuado, sin llegar en ningún momento a ser malo o deficiente.

Por otro lado, el desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Chongoyape también fue calificado como “media” donde se evaluó el trabajo en equipo, las habilidades de los trabajadores y las metas y resultados obtenidos. En donde se concluyó que el desempeño laboral tuvo una calificación intermedia, sin llegar a ser sobresaliente, pero es necesario aumentar la eficiencia.

Y la relación que hay entre el clima organizacional y el desempeño laboral es significativa con una correlación estadística alta de 0.854, esto debido a que la calificación fue de “media” para ambas variables siendo similares, por lo que se concluyó que el clima organizacional se viene llevando de manera adecuada y tiene alta influencia en el desempeño laboral donde también se lleva adecuadamente, pero teniendo margen de mejora para ambos casos.

## **VII. RECOMENDACIONES**

Se recomienda al área de recursos humanos, que el clima organizacional en la Municipalidad Distrital de Chongoyape, puede verse mejorado con la aplicación de programas o capacitaciones para propiciar el apoyo laboral entre todos, también se podría premiar y hacer reconocimiento el logro de los trabajadores.

Se recomienda a la gerencia municipal, gestionar la aplicación de programas de aprendizaje y desarrollo, que lograrían que las capacidades productivas de los trabajadores mejoren y busquen desarrollarse a futuro en cualquier área de trabajo, ya sea dentro o fuera de la empresa, con el fin de mejorar el clima y por consecuencia también el desempeño laboral.

La relación que hay entre el clima organizacional y el desempeño laboral es notorio, pues si lo que se busca en la institución es mejorar el desempeño laboral de los trabajadores, se recomienda empezar con las mejoras en el clima organizacional de la institución desde la gerencia municipal y descender en el organigrama para que éste se aplique en todas las áreas.

## **VIII. PROPUESTA**

La propuesta de implementar capacitaciones en la Municipalidad Distrital de Chongoyape, podrían mejorar las habilidades laborales, los valores laborales e identidad institucional y el trabajo en equipo. Con una duración máxima de 8 semanas, los responsables para llevar a cabo y acompañar en el proceso deben ser el Gerente Municipal y el jefe de Recursos Humanos, ya que éstos son los encargados de comunicar y programar las capacitaciones para todos los trabajadores, incluyendo a los anteriormente nombrados. Teniendo un costo total de 10400 soles los cuales incluyen el pago a los especialistas encargados en las capacitaciones, los materiales para dichas capacitaciones y los refrigerios para todos los encargados en los minutos de receso.

**Tabla 4** Actividades para mejoras del Clima Organizacional y sus mejoras

<b>Problema</b>	<b>Acción</b>	<b>Objetivo</b>	<b>Profesional a cargo</b>	<b>Responsable</b>	<b>Mejoras</b>
Capacidades laborales	- Capacitaciones en manejo de herramientas tecnológicas	Mejoras en las habilidades laborales, con respecto al uso de herramientas tecnológicas	- Especialista en herramientas digitales	- Gerente municipal - Jefe de recursos humanos	Habilidades laborales
Identificación institucional y valores	- Capacitación sobre comunicación asertiva	Mejoras e comunicación asertiva y valoración de su influencia en los resultados laborales.	- Especialista en comunicación		Valores laborales e identidad institucional
	- Capacitación en valores laborales	Concientización sobre los valores laborales y su importancia en las actividades y fortalecimiento de la identidad institucional.	- Especialista en valores laborales		
Motivación a los trabajadores	- Capacitaciones de emprendimiento	Aumentar la visión y ambición de los trabajadores a querer expandirse en su ámbito laboral.	- Especialista en emprendimiento	Trabajo en equipo	

	- Capacitaciones motivacionales	Aumentar las ganas de trabajar para el logro de un propósito	- Especialista en habilidades blandas		
	- Encuentros recreativos	Mejoras en la interacción entre trabajadores y su repercusión en los resultados laborales.			

**Tabla 5** Cronograma de actividades del plan de mejora

ACTIVIDADES	Duración	2021							
		OCTUBRE				NOVIEMBRE			
		1	2	3	4	5	6	7	8
Capacitaciones en manejo de herramientas tecnológicas	1 semana								
Capacitación sobre comunicación asertiva	4 semanas								
Capacitación en valores laborales	4 semanas								
Capacitaciones de emprendimiento	1 semana								
Capacitaciones motivacionales	2 semanas								
Encuentros recreativos	1 semana								

**Tabla 6** Costo de implementación del plan de mejora

<b>Actividad</b>	<b>Detalle</b>	<b>Unidad</b>	<b>Cantida d</b>	<b>Valor S/.</b>	<b>Sub Total S/.</b>
Capacitaciones en manejo de herramientas tecnológicas	Especialista en herramientas digitales	Semana	1	500	500
	Materiales	Global	1	100	100
	Refrigerio	Unidad	200	3	600
Capacitación sobre comunicación asertiva	Especialista en comunicación	Semana	4	500	2000
	Materiales	Global	1	100	100
	Refrigerio	Unidad	200	3	600
Capacitación en valores laborales	Especialista en valores laborales	Semana	4	500	2000
	Materiales	Global	1	100	100
	Refrigerio	Unidad	200	3	600
Capacitaciones de emprendimiento	Especialista en emprendimiento	Semana	1	500	500
	Materiales	Global	1	100	100
	Refrigerio	Unidad	200	3	600
Capacitaciones motivacionales	Especialista en habilidades blandas	Semana	2	500	1000
	Materiales	Global	1	100	100
	Refrigerio	Unidad	200	3	600
Encuentros recreativos	Especialista en habilidades blandas	Semana	1	500	500
	Materiales	Global	1	100	100
	Refrigerio	Unidad	100	3	300
				<b>Total S/.</b>	<b>10400</b>

## REFERENCIAS

- Alles, M. (2011). *Desempeño por Competencias. Evaluación de 360°* (Segunda).
- Altez Salazar, Enzo Eduardo & Arias Castañeda, Lucia Edith. (2019). *Clima organizacional y su impacto en el desempeño laboral de los colaboradores en la mediana y gran empresa de venta al por menor de calzado y prendas de vestir del Emporio Comercial de Gamarra, año 2018* [Tesis de pregrado]. Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas.
- Amazonia Team Factory. (2018, mayo 28). *Amazonia Team Factory Los 10 valores del trabajo en equipo*. Amazonia Team Factory. <https://amazonia-teamfactory.com/blog/10-valores-trabajo-equipo/>
- AMIA Servicio de empleo. (2016). *La importancia de la evaluación del desempeño laboral*. <https://www.empleos.amia.org.ar/actualidadlaboral/notas-y-noticias/la-importancia-de-la-evaluacion-del-desempenolaboral>
- Asturias Corporación Universitaria. (2019). *Administración por objetivos (APO)*. [https://www.centro-virtual.com/recursos/biblioteca/pdf/procesos\\_th\\_administrativas/unidad3\\_pdf2.pdf](https://www.centro-virtual.com/recursos/biblioteca/pdf/procesos_th_administrativas/unidad3_pdf2.pdf)
- Ayoví-Caicedo, J. (2019). Trabajo en equipo: Clave del éxito de las organizaciones. *Revista Científica Ciencias económicas y empresariales*, 4(10), 58-76. <https://doi.org/10.23857/fipcaec.v4i10.39>
- Bobadilla Merlo, California Carmen. (2017). *Clima organizacional y desempeño laboral en Institutos Superiores Tecnológicos de Huancayo* [Tesis de posgrado]. Universidad Nacional del Centro del Perú.

- Bohórquez, B. & Vázquez, D. (2002). *Estudio comparativo de la satisfacción del cliente interno con respecto a la calidad del servicio de la gestión de Recursos Humanos en dos empresas de trabajo temporal, ubicadas en el área metropolitana de Caracas. Relaciones Industriales*. Universidad Católica Andrés Bello.
- Brunet, L. (2011). *El Clima de Trabajo en las Organizaciones: Definiciones, diagnósticos y consecuencias*. Editorial Trillas.
- Charry, H. (2018). La gestión de la comunicación interna y el clima organizacional en el sector público. *Comuni@acción*, 9(1), 25-34.
- Chaves, N. (2019). La imagen corporativa Teoría y práctica de la identificación institucional. *GG Diseño*. <http://catedraloor.com/main/wp-content/uploads/2019/06/Chaves-2010-La-imagen-corporativa.-Teor%C3%ADa-y-pr%C3%A1ctica-de-la-id.pdf>
- Chiavenato, I. (2000). *Administración de recursos humanos*. McGraw Hill Education.
- Cieza-Sempertegui, J. L., Silva-Tarrillo, J. L., & Silva-Tarrillo, M. Á. (2021). Gestión y desempeño laboral en trabajadores municipales. *54*, 6(2). <https://doi.org/10.23857/pc.v6i2.2253>
- Daft, R. & Marcic, D. (2006). *Cómo Desarrollar una Fuerza de Trabajo Efectiva. En Enrique Benjamín Franklin Fincowsky (Eds), Introducción a la Administración*. Cengage Learning Latin America.
- De la Cruz Ortiz, Edwin & Huaman Ruiz, Angel Alejandro. (2016). *Clima organizacional y desempeño laboral en el personal del Programa Nacional Cuna Más en a Provincia de Huancavelica—2015* [Tesis de pregrado]. Universidad Nacional de Huancavelica.

- Edel, R., García, A., & Casiano, R. (2007). *Clima y Compromiso Organizacional: Vol. I*. [http://www.adizesca.com/site/assets/gclima\\_y\\_compromiso\\_organizacional-en.pdf](http://www.adizesca.com/site/assets/gclima_y_compromiso_organizacional-en.pdf)
- El Comercio. (2018, agosto 20). *Un 86% de peruanos renunciaría a su trabajo por mal clima laboral | ECONOMIA*. El Comercio Perú; NOTICIAS EL COMERCIO PERÚ. <https://elcomercio.pe/economia/personal/86-peruanos-renunciaria-mal-clima-laboral-noticia-548835-noticia/>
- Fernandez Coronel, Luz Elina. (2017). *Influencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los servidores públicos de la Dirección Regional de Agricultura de Chachapoyas, 2016* [Tesis de maestría]. Universidad César Vallejo.
- Gallegos Paz, Fiorela Alexandra. (2016). *Clima organizacional y su relación con el desempeño laboral de los servidores de Ministerio Público Gerencia Administrativa de Arequipa, 2016* [Tesis de pregrado]. Universidad Nacional de San Agustín.
- García Solarte, M. (2009). *Clima organizacional y su diagnóstico: Una exploración conceptual*. <https://www.redalyc.org/pdf/2250/225014900004.pdf>
- Gestión Org. (2020). *Que es el Clima Organizacional*. <https://www.gestion.org/la-publicidad-empresarial-en-la-television/>
- Gómez, C. (2004). Diseño, construcción y validación de un instrumento que evalúa clima organizacional en empresas colombianas, desde la teoría de respuesta al ítem. *Revista Acta Colombiana de Psicología*, 11(1), 97-113.
- Goncalves, A. (2000). *Fundamentos del clima organizacional. Latinoamericana para la calidad (SLC)*.
- González, M. & Olivares, S. (2004). *Comportamiento Organizacional*. Continental.

- González Holguín, V., Ferreira Tavera, J., & Barranco López, A. (2018). *Desarrollo de habilidades blandas y el uso del Sistema de Gestión del Aprendizaje en la elaboración de proyectos prácticos en una asignatura introductoria de Ingeniería Telemática*. 15(29), 44-53.
- Grimaldos, Angie Paola, Sanchez, Hefferson Daniel, Ramirez, Edith, & Cuervo, Monica. (2018). *Clima organizacional y su relación con el desempeño laboral en cargos operativos de la Empresa Restcafe S.A.S.* [Tesis de diplomado]. Universidad Cooperativa de Colombia Sede Bogotá.
- Guillén, C. & Guil, R. (2000). *Psicología del Trabajo para relaciones laborales*. McGraw Hill Education.
- León Díaz, G. D. (2017). *La motivación y el desempeño laboral de los trabajadores en la Municipalidad distrital de Cajay—Huari, año 2017*. Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión.  
<http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/UNJFSC/805/TFCE-01-16.pdf?sequence=3&isAllowed=y>
- Litwin, G. & Stringer, R. (1968). *The influence of organizational climate*. MD: Harvard University Press.
- Manjarrez Fuentes, N. N., Boza Valle, J. A., & Mendoza Vargas, E. Y. (2020). La motivación en el desempeño laboral de los empleados de los hoteles en el Cantón Quevedo, Ecuador. *Revista Científica de la Universidad de Cienfuegos*, 12(1), 359-365.
- P. I. Asesoría. (2018). La importancia de los valores en las empresas. *PI Asesoría*. <https://www.piasesoría.com/la-importancia-de-los-valores-en-las-empresas/>
- Palaci, F. (2005). *Psicología de la Organización*. Pearson Prentice Hall.

- Palomino Bautista, Percy & Retamozo Lozano, Reyna. (2016). *Clima organizacional y desempeño laboral en la Municipalidad Provincial de Huanta—2015* [Tesis de pregrado]. Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga.
- Pastor Guillén, A. P. (2018). *Clima organizacional y desempeño laboral en trabajadores administrativos de una empresa privada de combustibles e hidrocarburos, Lima 2017*. 114.
- Pastor Guillén, Andrea Paola. (2018). *Clima organizacional y desempeño laboral en trabajadores administrativos de una Empresa Privada de Combustibles e Hidrocarburos, Lima 2017* [Tesis de pregrado]. Universidad San Ignacio de Loyola.
- Pedraza, N., & Bernal, I. (2018). El clima organizacional en el sector público y empresarial desde la percepción de su capital humano. *Revista Espacios*, 39(13), 16.
- Peralta, R. (2020, noviembre 26). *El clima organizacional, definiciones, características y escalas • gestiopolis*. gestiopolis.  
<https://www.gestiopolis.com/el-clima-organizacional/>
- Reichers, A. & Schneider, B. (1990). *Climate and culture: An evolution of constructs*.
- Riveros Bejarano, Galois Antonio. (2017). *Clima organizacional y desempeño laboral de los Servidores Públicos del Poder Judicial Sede Caylloma—Arequipa 2016* [Tesis de maestría]. Universidad César Vallejo.
- Rodríguez, D. (2005). *Diagnostico Organizacional*. Editorial Alfaomega.

- Salas, G. M. (2021). Enfoques de la Gestión pública y su influencia en el gobierno peruano 1990 al 2020. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(3), 3496-3512. [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v5i3.546](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i3.546)
- Sheput, J. (2017). *Análisis de la gestión del clima laboral en los organismos reguladores de Lima: Caso Osiptel* [Tesis]. Universidad de Lima.
- Silva, M. (1996). *El Clima en las Organizaciones: Teoría, método e intervención*. Editorial Universitaria de Barcelona.
- Stoner, J. W. (1996). *Administración de Empresas Publicas*. McGraw Hill Education.
- Vásquez, J. G., López, R. R., Ayay, N. T. T., & Alvarado, G. del P. P. (2021). Clima organizacional en el sector público Latinoamericano. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(1), 1157-1170. [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v5i1.318](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i1.318)
- Ventura & Delgado. (2012). *Recursos humanos y responsabilidad social corporativa*. Edición Paraninfo.
- Werther, W. & Davis, K. (2000). *Administración de Personal y Recursos Humanos*. McGraw Hill Education.
- Zapata Garcia, I. (2019). Nivel de satisfacción y desempeño laboral en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Chongoyape, 2018. *Repositorio Institucional - UCV*. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/55092>

# 1 ANEXOS

## 2 Anexo 1: Matriz de consistencia

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES Y DIMENSIONES	INDICADORES	TIPO DE INVESTIGACION	DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	POBLACION, MUESTRA Y MUESTREO
¿De qué manera el clima organizacional influye en el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad de Chongoyape, Lambayeque?	<p><b>General:</b> Determinar la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral en los trabajadores de la Municipalidad distrital de Chongoyape, Lambayeque</p> <p><b>Específicos:</b> Identificar la situación actual del clima organizacional asociado a los valores laborales, la identificación institucional y la motivación a los trabajadores.</p> <p>Identificar la situación actual del desempeño laboral asociado al trabajo en equipo, habilidades, y las metas y resultados.</p> <p>Establecer la relación que existe entre las variables de clima organizacional y el desempeño laboral en los trabajadores de la Municipalidad distrital de Chongoyape, Lambayeque.</p>	El clima organizacional influye directamente en el desempeño laboral en los trabajadores de la Municipalidad distrital de Chongoyape, Lambayeque.	<p><b>V. 1 Clima organizacional</b> Valores laborales.</p> <p>Identificación institucional.</p> <p>Motivación a los trabajadores</p> <p><b>V. 2 Desempeño laboral</b> Equipo</p> <p>Habilidades</p> <p>Metas y resultados</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cooperación</li> <li>• Responsabilidad</li> <li>• Respeto</li> <li>• Lealtad</li> <li>• Compromiso</li> <li>• Reconocimientos</li> <li>• Capacitaciones</li> <li>• Trabajo en equipo</li> <li>• Cooperación entre trabajadores</li> <li>• Conocimiento del puerto</li> <li>• Liderazgo</li> <li>• Capacidad de ejecución</li> <li>• Capacidad de aprender</li> <li>• Calidad de trabajo</li> <li>• Atención al público</li> <li>• Eficiencia de soluciones</li> </ul>	Mixto Teórico Descriptivo	No experimental Correlacional Transversal	La población está conformada por los trabajadores de la municipalidad de Chongoyape

## Anexo 2: Operacionalización de variables

VARIABLES DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
<b>Variable 1:</b> Clima organizacional	El clima organizacional es el conjunto de las sensaciones e impresiones de los colaboradores de una empresa sobre el ambiente laboral.	Son aquellas cualidades o virtudes que los trabajadores deben considerar para el desarrollo de sus funciones.	Valores laborales	Cooperación	Escala ordinal
				Responsabilidad	
				Respeto	
		Es el medio por el cual los trabajadores adquieren su propio sentido de identidad con la institución para la que trabajan.	Identificación institucional	Lealtad de los trabajadores	
				Compromiso de los trabajadores	
		Es el medio por el cual la empresa logra que sus trabajadores se alinean con los objetivos y metas de la misma, para ser logrados satisfactoriamente.	Motivación a los trabajadores	Reconocimientos	
	Capacitaciones				
<b>Variable 2:</b> Desempeño laboral	Es el rendimiento laboral y la actuación que manifiesta el trabajador al efectuar las funciones y tareas principales que exige su cargo	Se considera al grupo de trabajadores que estarán en colaboración continua para lograr un resultado en común.	Equipo	Trabajo en equipo	Escala ordinal
				Cooperación entre trabajadores	
		Es la capacidad que debe tener un trabajador para realizar de manera efectiva sus labores.	Habilidades	Conocimiento del puesto	
				Liderazgo	
				Capacidad de ejecución	
		Se refiere al logro de aquello en lo que se vino trabajando, y para lo cual se destinaron esfuerzos de uno o más trabajadores.	Metas y resultados	Facilidad para aprender	
				Calidad de trabajo	
	Atención al público				
		Eficiencia de soluciones			

## Anexo 3: Encuesta N°1 – Clima Organizacional

### Encuesta N°1 – Clima Organizacional

Nombre del encuestado: \_\_\_\_\_

Cargo: \_\_\_\_\_

El presente cuestionario de Clima Organizacional, tiene como finalidad identificar la situación actual de la institución en la que labora. Es importante mencionar que la información que usted proporcione al presente estudio será estrictamente confidencial, por lo que se pide sinceridad en sus respuestas.

A continuación, se le presenta diversas afirmaciones relacionadas a la institución en la que usted labora. Para cada una de ellas usted deberá marcar con una (X) de acuerdo al nivel de acuerdo o desacuerdo:

1. Totalmente en desacuerdo.
2. En desacuerdo.
3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo.
4. De acuerdo.
5. Totalmente de acuerdo.

Ítems	1	2	3	4	5
<b>Cooperación</b>					
1. En esta institución, el área administrativa se preocupa por conocer las aspiraciones de cada colaborador.					
2. La institución busca que mejore continuamente mi rendimiento tanto personal como grupal.					
3. En esta institución existe confianza entre los superiores y subordinados.					
4. La institución demuestra interés y preocupación por los colaboradores, sus inquietudes y dificultades.					
5. En esta institución, si se presenta una tarea complicada, sé que siempre cuento con la ayuda de mi jefe y compañeros.					
<b>Responsabilidad</b>					
6. En esta institución, los jefes de cada área asumen la responsabilidad cuando un subordinado comete un error.					
7. Cada trabajador conoce de su trabajo y realiza sus actividades correctamente.					
8. En esta institución, la administración dedica tiempo en revisar las actividades que cada trabajador realiza.					
9. En esta institución, los jefes son exigentes con el cumplimiento del trabajo.					
10. En esta institución, cuando se presentan inconvenientes, todos demuestran interés para resolverlos.					
<b>Respeto</b>					
11. En esta institución, los desacuerdos se resuelven fácilmente evitando discusiones.					
12. En esta institución, se respetan las ideas, creencias y gustos de cada trabajador.					
13. En esta institución, se saluda y respeta a todos los colaboradores sin importar su jerarquía.					
14. En esta institución se respetan los horarios de trabajo y días de descanso de los trabajadores.					

15. En esta institución, prevalece in ambiente de respeto y cordialidad entre compañeros.					
<b>Lealtad del trabajador</b>					
16. Me siento orgulloso de pertenecer a esta institución.					
17. Siento que existe lealtad de cada trabajador hacia la institución.					
18. Siento que existe lealtad entre cada trabajador.					
19. Esta institución, promueve la lealtad como valor institucional.					
20. Me siento feliz de pertenecer a esta institución.					
21. Me siento cómodo en las instalaciones en las que trabajo.					
<b>Compromiso del trabajador</b>					
22. Cuando se presentan retos, todas las áreas de la institución participan de manera activa.					
23. Para mejorar el trabajo, los colaboradores aportan ideas y propuestas a la administración.					
24. Los trabajadores aportan críticas constructivas para solucionar problemas.					
25. Cada trabajador conoce sus tareas y las realiza eficazmente.					
26. En la institución se exige un rendimiento alto de cada trabajador.					
27. La institución, se preocupa que el trabajador conozca el funcionamiento, las autoridades y cuáles son las tareas y responsabilidades de cada uno.					
<b>Reconocimientos</b>					
28. En esta institución, los trabajadores que mejor se desempeñan pueden ser promovidos a mejores puestos.					
29. Esta institución, otorga incentivos y recompensas a cada trabajador por el buen desempeño.					
30. En esta institución, mientras mejor sea el desempeño, son mejores los incentivos.					
31. Esta institución, resalta especialmente el buen trabajo que el mal desempeño.					
32. En esta institución, se sancionan los errores y malas acciones.					
<b>Capacitaciones</b>					
33. Esta institución, se preocupa porque sus trabajadores reciban capacitaciones constantes para mejorar el desempeño.					
34. Esta institución, proporciona capacitación a los nuevos trabajadores.					
35. Esta institución, promueve que sus trabajadores continúen con estudios.					

## Anexo 4: Encuesta N°2 – Desempeño laboral

### Encuesta N°2 – Desempeño laboral

Nombre del encuestado: \_\_\_\_\_

Cargo: \_\_\_\_\_

El presente cuestionario de desempeño laboral, tiene como finalidad identificar la situación actual de la institución en la que labora. Es importante mencionar que la información que usted proporcione al presente estudio será estrictamente confidencial, por lo que se pide sinceridad en sus respuestas.

A continuación, se le presenta diversas afirmaciones relacionadas a la institución en la que usted labora. Para cada una de ellas usted deberá marcar con una (X) de acuerdo al nivel de acuerdo o desacuerdo:

- A – No lo hace.
- B – Si, 25%
- C – Si, 50%.
- D – Si, 75%.
- E – Si, 100%.

Ítem	A	B	C	D	E
<b>Trabajo en equipo</b>					
1. Me gusta trabajar en equipo.					
2. Tengo iniciativa para ayudar a mis compañeros.					
3. Trabajo en equipo para lograr los objetivos de la institución.					
<b>Cooperación entre trabajadores</b>					
4. Acepto las ideas y consejos que me dan mis compañeros para la solución de problemas.					
5. Mantengo comunicación eficaz con todos mis compañeros para ayudarlos en las dificultades.					
<b>Conocimiento del puesto</b>					
6. Cuento con el perfil profesional para el puesto en el que estoy designado.					
7. He recibido las capacitaciones adecuadas para desempeñar mejor mi trabajo.					
8. Soy comprometido con el desarrollo de las tareas asignadas a mi puesto.					
<b>Liderazgo</b>					
9. Me gusta guiar y apoyar a los demás para que mejoren su desempeño.					
10. Tengo iniciativa para dar solución a los problemas.					
11. Las personas me escuchan y me toman como referencia.					
12. A las personas les interesa saber mi opinión antes de hacer las cosas.					
<b>Capacidad de ejecución</b>					
13. Conozco el funcionamiento de las herramientas que me proporciona la institución.					
14. Soluciono los inconvenientes de forma eficiente.					
15. Conozco y sigo el plan para el cumplimiento de objetivos de la institución.					
<b>Facilidad para aprender</b>					
16. Tengo disposición para aprender cosas nuevas.					
17. Soy didáctico y me gusta aprender por mí mismo.					
18. Estoy en constante búsqueda de capacitaciones y cursos que me ayuden a mejorar mi desempeño.					

<b>Calidad del trabajo</b>					
19. El trabajo que realizo es de calidad.					
20. Soy reconocido por realizar un buen trabajo en la institución.					
21. Me preocupo por cada detalle para que mi trabajo sea bueno.					
22. Soy puntual en la presentación de mi trabajo.					
<b>Atención al público</b>					
23. Ayudo a las personas externas, dando atención a sus solicitudes.					
24. Soy cordial y amable cuando alguien me requiere información.					
25. Me preocupo porque el público tenga la mejor atención.					
<b>Eficiencia de soluciones</b>					
26. Pienso rápido para dar soluciones a los inconvenientes.					
27. Hago uso eficiente de mis recursos para el desarrollo de mis tareas.					

## Anexo 5: Validación por juicio de expertos 1

### Clima organizacional

#### Cuestionario para trabajadores

Objetivo: Recolectar información del clima organizacional en la municipalidad distrital de Chongoyape.

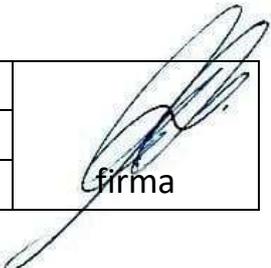
Instrucciones: marque con una ( X ) la respuesta que más se ajuste a los ítems considerando lo siguiente.

1.- Muy poco	2.- Poco	3.- Regular	Aceptable	5.- Muy aceptable
--------------	----------	-------------	-----------	-------------------

Ítems	1	2	3	4	5
<b>Cooperación</b>					
1. En esta institución, el área administrativa se preocupa por conocer las aspiraciones de cada colaborador.					X
2. La institución busca que mejore continuamente mi rendimiento tanto personal como grupal.				X	
3. En esta institución existe confianza entre los superiores y subordinados.					X
4. La institución demuestra interés y preocupación por los colaboradores, sus inquietudes y dificultades.					X
5. En esta institución, si se presenta una tarea complicada, sé que siempre cuento con la ayuda de mi jefe y compañeros.					X
<b>Responsabilidad</b>					
6. En esta institución, los jefes de cada área asumen la responsabilidad cuando un subordinado comete un error.					X
7. Cada trabajador conoce de su trabajo y realiza sus actividades correctamente.					X
8. En esta institución, la administración dedica tiempo en revisar las actividades que cada trabajador realiza.					X
9. En esta institución, los jefes son exigentes con el cumplimiento del trabajo.					X
10. En esta institución, cuando se presentan inconvenientes, todos demuestran interés para resolverlos.					X
<b>Respeto</b>					
11. En esta institución, los desacuerdos se resuelven fácilmente evitando discusiones.				X	
12. En esta institución, se respetan las ideas, creencias y gustos de cada trabajador.					X
13. En esta institución, se saluda y respeta a todos los colaboradores sin importar su jerarquía.					X
14. En esta institución se respetan los horarios de trabajo y días de descanso de los trabajadores.					X
15. En esta institución, prevalece un ambiente de respeto y cordialidad entre compañeros.					X
<b>Lealtad del trabajador</b>					

16. Me siento orgulloso de pertenecer a esta institución.					X
17. Siento que existe lealtad de cada trabajador hacia la institución.					X
18. Siento que existe lealtad entre cada trabajador.					X
19. Esta institución, promueve la lealtad como valor institucional.					X
20. Me siento feliz de pertenecer a esta institución.					X
21. Me siento cómodo en las instalaciones en las que trabajo.					X
<b>Compromiso del trabajador</b>					
22. Cuando se presentan retos, todas las áreas de la institución participan de manera activa.					X
23. Para mejorar el trabajo, los colaboradores aportan ideas y propuestas a la administración.					X
24. Los trabajadores aportan críticas constructivas para solucionar problemas.					X
25. Cada trabajador conoce sus tareas y las realiza eficazmente.					X
26. En la institución se exige un rendimiento alto de cada trabajador.					X
27. La institución, se preocupa que el trabajador conozca el funcionamiento, las autoridades y cuáles son las tareas y responsabilidades de cada uno.					X
<b>Reconocimientos</b>					
28. En esta institución, los trabajadores que mejor se desempeñan pueden ser promovidos a mejores puestos.					X
29. Esta institución, otorga incentivos y recompensas a cada trabajador por el buen desempeño.					X
30. En esta institución, mientras mejor sea el desempeño, son mejores los incentivos.			X		
31. Esta institución, resalta especialmente el buen trabajo que el mal desempeño.					X
32. En esta institución, se sancionan los errores y malas acciones.					X
<b>Capacitaciones</b>					
33. Esta institución, se preocupa porque sus trabajadores reciban capacitaciones constantes para mejorar el desempeño.					X
34. Esta institución, proporciona capacitación a los nuevos trabajadores.					X
35. Esta institución, promueve que sus trabajadores continúen con estudios.					X

Recomendaciones:.....  
.....  
.....  
.....

Apellido y nombre	ABOG. OLIVA TARRILLO ARTURO	 firma
Grado académico	Maestro en GESTIÓN PÚBLICA	
Ocupación		

## Desempeño laboral

### Cuestionario para trabajadores

Objetivo: Recolectar información del desempeño laboral en la municipalidad distrital de Chongoyape.

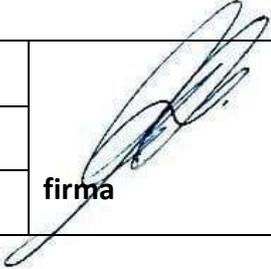
Instrucciones: marque con una ( X ) la respuesta que más se ajuste a los ítems considerando lo siguiente.

1.- Muy poco	2.- Poco	3.- Regular	Aceptable	5.- Muy aceptable
--------------	----------	-------------	-----------	-------------------

Ítem	1	2	3	4	5
<b>Trabajo en equipo</b>					
1. Me gusta trabajar en equipo.					X
2. Tengo iniciativa para ayudar a mis compañeros.					X
3. Trabajo en equipo para lograr los objetivos de la institución.					X
<b>Cooperación entre trabajadores</b>					
4. Acepto las ideas y consejos que me dan mis compañeros para la solución de problemas.					X
5. Mantengo comunicación eficaz con todos mis compañeros para ayudarlos en las dificultades.					X
<b>Conocimiento del puesto</b>					
6. Cuento con el perfil profesional para el puesto en el que estoy designado.					X
7. He recibido las capacitaciones adecuadas para desempeñar mejor mi trabajo.					X
8. Soy comprometido con el desarrollo de las tareas asignadas a mi puesto.					X
<b>Liderazgo</b>					
9. Me gusta guiar y apoyar a los demás para que mejoren su desempeño.					X
10. Tengo iniciativa para dar solución a los problemas.					X
11. Las personas me escuchan y me toman como referencia.					X
12. A las personas les interesa saber mi opinión antes de hacer las cosas.					X
<b>Capacidad de ejecución</b>					
13. Conozco el funcionamiento de las herramientas que me proporciona la institución.					X
14. Soluciono los inconvenientes de forma eficiente.					X
15. Conozco y sigo el plan para el cumplimiento de objetivos de la institución.					X
<b>Facilidad para aprender</b>					
16. Tengo disposición para aprender cosas nuevas.					X
17. Soy didáctico y me gusta aprender por mí mismo.					X
18. Estoy en constante búsqueda de capacitaciones y cursos que me ayuden a mejorar mi desempeño.					X
<b>Calidad del trabajo</b>					
19. El trabajo que realizo es de calidad.					X
20. Soy reconocido por realizar un buen trabajo en la institución.					X
21. Me preocupo por cada detalle para que mi trabajo sea bueno.					X

22. Soy puntual en la presentación de mi trabajo.					X
<b>Atención al público</b>					
23. Ayudo a las personas externas, dando atención a sus solicitudes.					X
24. Soy cordial y amable cuando alguien me requiere información.					X
25. Me preocupo porque el público tenga la mejor atención.					X
<b>Eficiencia de soluciones</b>					
26. Pienso rápido para dar soluciones a los inconvenientes.					X
27. Hago uso eficiente de mis recursos para el desarrollo de mis tareas.					X

Recomendaciones:.....  
.....  
.....  
.....

<b>Apellido y nombre</b>	ABOG. OLIVA TARRILLO ARTURO	 <b>firma</b>
<b>Grado académico</b>	Maestro en GESTIÓN PÚBLICA	
<b>Ocupación</b>		

## Anexo 6: Validación por juicio de expertos 2

### Clima organizacional

#### Cuestionario para trabajadores

Objetivo: Recolectar información del clima organizacional en la municipalidad distrital de Chongoyape.

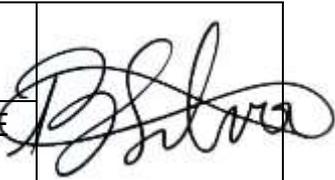
Instrucciones: marque con una ( X ) la respuesta que más se ajuste a los ítems considerando lo siguiente.

1.- Muy poco	2.- Poco	3.- Regular	Aceptable	5.- Muy aceptable
--------------	----------	-------------	-----------	-------------------

Ítems	1	2	3	4	5
<b>Cooperación</b>					
1. En esta institución, el área administrativa se preocupa por conocer las aspiraciones de cada colaborador.					X
2. La institución busca que mejore continuamente mi rendimiento tanto personal como grupal.					X
3. En esta institución existe confianza entre los superiores y subordinados.					X
4. La institución demuestra interés y preocupación por los colaboradores, sus inquietudes y dificultades.					X
5. En esta institución, si se presenta una tarea complicada, sé que siempre cuento con la ayuda de mi jefe y compañeros.					X
<b>Responsabilidad</b>					
6. En esta institución, los jefes de cada área asumen la responsabilidad cuando un subordinado comete un error.					X
7. Cada trabajador conoce de su trabajo y realiza sus actividades correctamente.					X
8. En esta institución, la administración dedica tiempo en revisar las actividades que cada trabajador realiza.					X
9. En esta institución, los jefes son exigentes con el cumplimiento del trabajo.					X
10. En esta institución, cuando se presentan inconvenientes, todos demuestran interés para resolverlos.					X
<b>Respeto</b>					
11. En esta institución, los desacuerdos se resuelven fácilmente evitando discusiones.				X	
12. En esta institución, se respetan las ideas, creencias y gustos de cada trabajador.					X
13. En esta institución, se saluda y respeta a todos los colaboradores sin importar su jerarquía.					X
14. En esta institución se respetan los horarios de trabajo y días de descanso de los trabajadores.					X
15. En esta institución, prevalece un ambiente de respeto y cordialidad entre compañeros.					X
<b>Lealtad del trabajador</b>					
16. Me siento orgulloso de pertenecer a esta institución.					X
17. Siento que existe lealtad de cada trabajador hacia la institución.					X

18. Siento que existe lealtad entre cada trabajador.					X
19. Esta institución, promueve la lealtad como valor institucional.					X
20. Me siento feliz de pertenecer a esta institución.					X
21. Me siento cómodo en las instalaciones en las que trabajo.					X
<b>Compromiso del trabajador</b>					
22. Cuando se presentan retos, todas las áreas de la institución participan de manera activa.					X
23. Para mejorar el trabajo, los colaboradores aportan ideas y propuestas a la administración.					X
24. Los trabajadores aportan críticas constructivas para solucionar problemas.					X
25. Cada trabajador conoce sus tareas y las realiza eficazmente.					X
26. En la institución se exige un rendimiento alto de cada trabajador.					X
27. La institución, se preocupa que el trabajador conozca el funcionamiento, las autoridades y cuáles son las tareas y responsabilidades de cada uno.					X
<b>Reconocimientos</b>					
28. En esta institución, los trabajadores que mejor se desempeñan pueden ser promovidos a mejores puestos.					X
29. Esta institución, otorga incentivos y recompensas a cada trabajador por el buen desempeño.					X
30. En esta institución, mientras mejor sea el desempeño, son mejores los incentivos.			X		
31. Esta institución, resalta especialmente el buen trabajo que el mal desempeño.					X
32. En esta institución, se sancionan los errores y malas acciones.					X
<b>Capacitaciones</b>					
33. Esta institución, se preocupa porque sus trabajadores reciban capacitaciones constantes para mejorar el desempeño.					X
34. Esta institución, proporciona capacitación a los nuevos trabajadores.					X
35. Esta institución, promueve que sus trabajadores continúen con estudios.					X

**Recomendaciones:**.....  
.....  
.....  
.....

Apellido y nombre	SILVA MELENDEZ BEQUER LAFAYETTE	
Grado académico	Maestro en ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA	
Ocupación	Trabajado Municipal	

## Desempeño laboral

### Cuestionario para trabajadores

Objetivo: Recolectar información del desempeño laboral en la municipalidad distrital de Chongoyape.

Instrucciones: marque con una ( X ) la respuesta que más se ajuste a los ítems considerando lo siguiente.

1.- Muy poco	2.- Poco	3.- Regular	Aceptable	5.- Muy aceptable
--------------	----------	-------------	-----------	-------------------

Ítem	1	2	3	4	5
<b>Trabajo en equipo</b>					
1. Me gusta trabajar en equipo.					X
2. Tengo iniciativa para ayudar a mis compañeros.					X
3. Trabajo en equipo para lograr los objetivos de la institución.					X
<b>Cooperación entre trabajadores</b>					
4. Acepto las ideas y consejos que me dan mis compañeros para la solución de problemas.					X
5. Mantengo comunicación eficaz con todos mis compañeros para ayudarlos en las dificultades.					X
<b>Conocimiento del puesto</b>					
6. Cuento con el perfil profesional para el puesto en el que estoy designado.					X
7. He recibido las capacitaciones adecuadas para desempeñar mejor mi trabajo.					X
8. Soy comprometido con el desarrollo de las tareas asignadas a mi puesto.					X
<b>Liderazgo</b>					
9. Me gusta guiar y apoyar a los demás para que mejoren su desempeño.				X	
10. Tengo iniciativa para dar solución a los problemas.					X
11. Las personas me escuchan y me toman como referencia.					X
12. A las personas les interesa saber mi opinión antes de hacer las cosas.					X
<b>Capacidad de ejecución</b>					
13. Conozco el funcionamiento de las herramientas que me proporciona la institución.					X
14. Soluciono los inconvenientes de forma eficiente.					X
15. Conozco y sigo el plan para el cumplimiento de objetivos de la institución.				X	
<b>Facilidad para aprender</b>					
16. Tengo disposición para aprender cosas nuevas.					X
17. Soy didáctico y me gusta aprender por mí mismo.					X
18. Estoy en constante búsqueda de capacitaciones y cursos que me ayuden a mejorar mi desempeño.					X
<b>Calidad del trabajo</b>					
19. El trabajo que realizo es de calidad.					X
20. Soy reconocido por realizar un buen trabajo en la institución.					X
21. Me preocupo por cada detalle para que mi trabajo sea bueno.					X

22. Soy puntual en la presentación de mi trabajo.					X
<b>Atención al público</b>					
23. Ayudo a las personas externas, dando atención a sus solicitudes.					X
24. Soy cordial y amable cuando alguien me requiere información.					X
25. Me preocupo porque el público tenga la mejor atención.					X
<b>Eficiencia de soluciones</b>					
26. Pienso rápido para dar soluciones a los inconvenientes.					X
27. Hago uso eficiente de mis recursos para el desarrollo de mis tareas.					X

Recomendaciones:.....  
.....  
.....  
.....

<b>Apellido y nombre</b>	SILVA MELENDEZ BEQUER LAFAYETTE	 <b>firma</b>
<b>Grado académico</b>	Maestro en ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA	
<b>Ocupación</b>	Trabajado Municipal	

## Anexo 7: Validación por juicio de expertos 3

### Clima organizacional

#### Cuestionario para trabajadores

Objetivo: Recolectar información del clima organizacional en la municipalidad distrital de Chongoyape.

Instrucciones: marque con una ( X ) la respuesta que más se ajuste a los ítems considerando lo siguiente.

1.- Muy poco	2.- Poco	3.- Regular	Aceptable	5.- Muy aceptable
--------------	----------	-------------	-----------	-------------------

Ítems	1	2	3	4	5
<b>Cooperación</b>					
1. En esta institución, el área administrativa se preocupa por conocer las aspiraciones de cada colaborador.				X	
2. La institución busca que mejore continuamente mi rendimiento tanto personal como grupal.					X
3. En esta institución existe confianza entre los superiores y subordinados.					X
4. La institución demuestra interés y preocupación por los colaboradores, sus inquietudes y dificultades.					X
5. En esta institución, si se presenta una tarea complicada, sé que siempre cuento con la ayuda de mi jefe y compañeros.					X
<b>Responsabilidad</b>					
6. En esta institución, los jefes de cada área asumen la responsabilidad cuando un subordinado comete un error.					X
7. Cada trabajador conoce de su trabajo y realiza sus actividades correctamente.					X
8. En esta institución, la administración dedica tiempo en revisar las actividades que cada trabajador realiza.					X
9. En esta institución, los jefes son exigentes con el cumplimiento del trabajo.				X	
10. En esta institución, cuando se presentan inconvenientes, todos demuestran interés para resolverlos.					X
<b>Respeto</b>					
11. En esta institución, los desacuerdos se resuelven fácilmente evitando discusiones.					X
12. En esta institución, se respetan las ideas, creencias y gustos de cada trabajador.					X
13. En esta institución, se saluda y respeta a todos los colaboradores sin importar su jerarquía.					X
14. En esta institución se respetan los horarios de trabajo y días de descanso de los trabajadores.					X
15. En esta institución, prevalece un ambiente de respeto y cordialidad entre compañeros.					X
<b>Lealtad del trabajador</b>					
16. Me siento orgulloso de pertenecer a esta institución.					X
17. Siento que existe lealtad de cada trabajador hacia la institución.					X

18. Siento que existe lealtad entre cada trabajador.					X
19. Esta institución, promueve la lealtad como valor institucional.					X
20. Me siento feliz de pertenecer a esta institución.					X
21. Me siento cómodo en las instalaciones en las que trabajo.					X
<b>Compromiso del trabajador</b>					
22. Cuando se presentan retos, todas las áreas de la institución participan de manera activa.					X
23. Para mejorar el trabajo, los colaboradores aportan ideas y propuestas a la administración.					X
24. Los trabajadores aportan críticas constructivas para solucionar problemas.					X
25. Cada trabajador conoce sus tareas y las realiza eficazmente.					X
26. En la institución se exige un rendimiento alto de cada trabajador.					X
27. La institución, se preocupa que el trabajador conozca el funcionamiento, las autoridades y cuáles son las tareas y responsabilidades de cada uno.					X
<b>Reconocimientos</b>					
28. En esta institución, los trabajadores que mejor se desempeñan pueden ser promovidos a mejores puestos.					X
29. Esta institución, otorga incentivos y recompensas a cada trabajador por el buen desempeño.					X
30. En esta institución, mientras mejor sea el desempeño, son mejores los incentivos.			X		
31. Esta institución, resalta especialmente el buen trabajo que el mal desempeño.					X
32. En esta institución, se sancionan los errores y malas acciones.					X
<b>Capacitaciones</b>					
33. Esta institución, se preocupa porque sus trabajadores reciban capacitaciones constantes para mejorar el desempeño.					X
34. Esta institución, proporciona capacitación a los nuevos trabajadores.					X
35. Esta institución, promueve que sus trabajadores continúen con estudios.					X

**Recomendaciones:**.....  
.....  
.....  
.....

Apellido y nombre	CHINCHAYAN BARRENECHEA MARIO JESUS	 firma
Grado académico	Maestro en GESTIÓN PÚBLICA	
Ocupación		

**Desempeño laboral**

## Cuestionario para trabajadores

Objetivo: Recolectar información del desempeño laboral en la municipalidad distrital de Chongoyape.

Instrucciones: marque con una ( X ) la respuesta que más se ajuste a los ítems considerando lo siguiente.

1.- Muy poco	2.- Poco	3.- Regular	Aceptable	5.- Muy aceptable
--------------	----------	-------------	-----------	-------------------

Ítem	1	2	3	4	5
<b>Trabajo en equipo</b>					
1. Me gusta trabajar en equipo.					X
2. Tengo iniciativa para ayudar a mis compañeros.					X
3. Trabajo en equipo para lograr los objetivos de la institución.					X
<b>Cooperación entre trabajadores</b>					
4. Acepto las ideas y consejos que me dan mis compañeros para la solución de problemas.					X
5. Mantengo comunicación eficaz con todos mis compañeros para ayudarlos en las dificultades.					X
<b>Conocimiento del puesto</b>					
6. Cuento con el perfil profesional para el puesto en el que estoy designado.					X
7. He recibido las capacitaciones adecuadas para desempeñar mejor mi trabajo.					X
8. Soy comprometido con el desarrollo de las tareas asignadas a mi puesto.					X
<b>Liderazgo</b>					
9. Me gusta guiar y apoyar a los demás para que mejoren su desempeño.					X
10. Tengo iniciativa para dar solución a los problemas.					X
11. Las personas me escuchan y me toman como referencia.					X
12. A las personas les interesa saber mi opinión antes de hacer las cosas.					X
<b>Capacidad de ejecución</b>					
13. Conozco el funcionamiento de las herramientas que me proporciona la institución.					X
14. Soluciono los inconvenientes de forma eficiente.					X
15. Conozco y sigo el plan para el cumplimiento de objetivos de la institución.					X
<b>Facilidad para aprender</b>					
16. Tengo disposición para aprender cosas nuevas.					X
17. Soy didáctico y me gusta aprender por mí mismo.					X
18. Estoy en constante búsqueda de capacitaciones y cursos que me ayuden a mejorar mi desempeño.				X	
<b>Calidad del trabajo</b>					
19. El trabajo que realizo es de calidad.					X
20. Soy reconocido por realizar un buen trabajo en la institución.					X
21. Me preocupo por cada detalle para que mi trabajo sea bueno.					X
22. Soy puntual en la presentación de mi trabajo.					X
<b>Atención al público</b>					

23. Ayudo a las personas externas, dando atención a sus solicitudes.					X
24. Soy cordial y amable cuando alguien me requiere información.					X
25. Me preocupo porque el público tenga la mejor atención.					X
<b>Eficiencia de soluciones</b>					
26. Pienso rápido para dar soluciones a los inconvenientes.					X
27. Hago uso eficiente de mis recursos para el desarrollo de mis tareas.					X

**Recomendaciones:**.....  
.....  
.....  
.....

<b>Apellido y nombre</b>	CHINCHAYAN BARRENECHEA MARIO JESUS	 <b>firma</b>
<b>Grado académico</b>	Maestro en GESTIÓN PÚBLICA	
<b>Ocupación</b>		

## Anexo 8: Validación por juicio de expertos 4

### Clima organizacional

#### Cuestionario para trabajadores

Objetivo: Recolectar información del clima organizacional en la municipalidad distrital de Chongoyape.

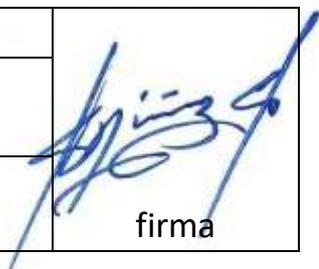
Instrucciones: marque con una ( X ) la respuesta que más se ajuste a los ítems considerando lo siguiente.

1.- Muy poco	2.- Poco	3.- Regular	Aceptable	5.- Muy aceptable
--------------	----------	-------------	-----------	-------------------

Ítems	1	2	3	4	5
<b>Cooperación</b>					
1. En esta institución, el área administrativa se preocupa por conocer las aspiraciones de cada colaborador.				X	
2. La institución busca que mejore continuamente mi rendimiento tanto personal como grupal.				X	
3. En esta institución existe confianza entre los superiores y subordinados.					X
4. La institución demuestra interés y preocupación por los colaboradores, sus inquietudes y dificultades.					X
5. En esta institución, si se presenta una tarea complicada, sé que siempre cuento con la ayuda de mi jefe y compañeros.					X
<b>Responsabilidad</b>					
6. En esta institución, los jefes de cada área asumen la responsabilidad cuando un subordinado comete un error.					X
7. Cada trabajador conoce de su trabajo y realiza sus actividades correctamente.					X
8. En esta institución, la administración dedica tiempo en revisar las actividades que cada trabajador realiza.					X
9. En esta institución, los jefes son exigentes con el cumplimiento del trabajo.					X
10. En esta institución, cuando se presentan inconvenientes, todos demuestran interés para resolverlos.					X
<b>Respeto</b>					
11. En esta institución, los desacuerdos se resuelven fácilmente evitando discusiones.				X	
12. En esta institución, se respetan las ideas, creencias y gustos de cada trabajador.					X
13. En esta institución, se saluda y respeta a todos los colaboradores sin importar su jerarquía.					X
14. En esta institución se respetan los horarios de trabajo y días de descanso de los trabajadores.					X
15. En esta institución, prevalece un ambiente de respeto y cordialidad entre compañeros.					X
<b>Lealtad del trabajador</b>					
16. Me siento orgulloso de pertenecer a esta institución.					X
17. Siento que existe lealtad de cada trabajador hacia la institución.					X

18. Siento que existe lealtad entre cada trabajador.					X
19. Esta institución, promueve la lealtad como valor institucional.					X
20. Me siento feliz de pertenecer a esta institución.					X
21. Me siento cómodo en las instalaciones en las que trabajo.					X
<b>Compromiso del trabajador</b>					
22. Cuando se presentan retos, todas las áreas de la institución participan de manera activa.					X
23. Para mejorar el trabajo, los colaboradores aportan ideas y propuestas a la administración.					X
24. Los trabajadores aportan críticas constructivas para solucionar problemas.					X
25. Cada trabajador conoce sus tareas y las realiza eficazmente.					X
26. En la institución se exige un rendimiento alto de cada trabajador.					X
27. La institución, se preocupa que el trabajador conozca el funcionamiento, las autoridades y cuáles son las tareas y responsabilidades de cada uno.					X
<b>Reconocimientos</b>					
28. En esta institución, los trabajadores que mejor se desempeñan pueden ser promovidos a mejores puestos.					X
29. Esta institución, otorga incentivos y recompensas a cada trabajador por el buen desempeño.					X
30. En esta institución, mientras mejor sea el desempeño, son mejores los incentivos.					X
31. Esta institución, resalta especialmente el buen trabajo que el mal desempeño.					X
32. En esta institución, se sancionan los errores y malas acciones.					X
<b>Capacitaciones</b>					
33. Esta institución, se preocupa porque sus trabajadores reciban capacitaciones constantes para mejorar el desempeño.					X
34. Esta institución, proporciona capacitación a los nuevos trabajadores.					X
35. Esta institución, promueve que sus trabajadores continúen con estudios.				X	

**Recomendaciones:**.....  
.....  
.....  
.....

Apellido y nombre	NUÑEZ ALEJOS LUIS ALBERTO	 firma
Grado académico	Maestro en CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN	
Ocupación	DOCENTE UNIVERSITARIO	

**Desempeño laboral**

## Cuestionario para trabajadores

Objetivo: Recolectar información del desempeño laboral en la municipalidad distrital de Chongoyape.

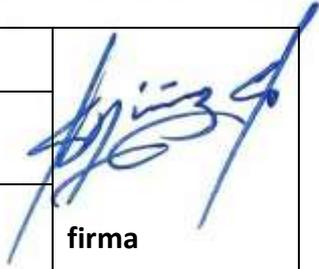
Instrucciones: marque con una ( X ) la respuesta que más se ajuste a los ítems considerando lo siguiente.

1.- Muy poco	2.- Poco	3.- Regular	Aceptable	5.- Muy aceptable
--------------	----------	-------------	-----------	-------------------

Ítem	1	2	3	4	5
<b>Trabajo en equipo</b>					
1. Me gusta trabajar en equipo.					X
2. Tengo iniciativa para ayudar a mis compañeros.					X
3. Trabajo en equipo para lograr los objetivos de la institución.					X
<b>Cooperación entre trabajadores</b>					
4. Acepto las ideas y consejos que me dan mis compañeros para la solución de problemas.					X
5. Mantengo comunicación eficaz con todos mis compañeros para ayudarlos en las dificultades.					X
<b>Conocimiento del puesto</b>					
6. Cuento con el perfil profesional para el puesto en el que estoy designado.					X
7. He recibido las capacitaciones adecuadas para desempeñar mejor mi trabajo.					X
8. Soy comprometido con el desarrollo de las tareas asignadas a mi puesto.					X
<b>Liderazgo</b>					
9. Me gusta guiar y apoyar a los demás para que mejoren su desempeño.					X
10. Tengo iniciativa para dar solución a los problemas.					X
11. Las personas me escuchan y me toman como referencia.					X
12. A las personas les interesa saber mi opinión antes de hacer las cosas.					X
<b>Capacidad de ejecución</b>					
13. Conozco el funcionamiento de las herramientas que me proporciona la institución.					X
14. Soluciono los inconvenientes de forma eficiente.					X
15. Conozco y sigo el plan para el cumplimiento de objetivos de la institución.					X
<b>Facilidad para aprender</b>					
16. Tengo disposición para aprender cosas nuevas.					X
17. Soy didáctico y me gusta aprender por mí mismo.					X
18. Estoy en constante búsqueda de capacitaciones y cursos que me ayuden a mejorar mi desempeño.				X	
<b>Calidad del trabajo</b>					
19. El trabajo que realizo es de calidad.					X
20. Soy reconocido por realizar un buen trabajo en la institución.					X
21. Me preocupo por cada detalle para que mi trabajo sea bueno.					X
22. Soy puntual en la presentación de mi trabajo.					X
<b>Atención al público</b>					

23. Ayudo a las personas externas, dando atención a sus solicitudes.					X
24. Soy cordial y amable cuando alguien me requiere información.					X
25. Me preocupo porque el público tenga la mejor atención.					X
<b>Eficiencia de soluciones</b>					
26. Pienso rápido para dar soluciones a los inconvenientes.					X
27. Hago uso eficiente de mis recursos para el desarrollo de mis tareas.					X

Recomendaciones:.....  
.....  
.....  
.....

<b>Apellido y nombre</b>	NUÑEZ ALEJOS LUIS ALBERTO	
<b>Grado académico</b>	Maestro en CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN	
<b>Ocupación</b>	DOCENTE UNIVERSITARIO	
		<b>firma</b>

## Anexo 9: Validación por juicio de expertos 5

### Clima organizacional

#### Cuestionario para trabajadores

Objetivo: Recolectar información del clima organizacional en la municipalidad distrital de Chongoyape.

Instrucciones: marque con una ( X ) la respuesta que más se ajuste a los ítems considerando lo siguiente.

1.- Muy poco	2.- Poco	3.- Regular	Aceptable	5.- Muy aceptable
--------------	----------	-------------	-----------	-------------------

Ítems	1	2	3	4	5
<b>Cooperación</b>					
1. En esta institución, el área administrativa se preocupa por conocer las aspiraciones de cada colaborador.				X	
2. La institución busca que mejore continuamente mi rendimiento tanto personal como grupal.				X	
3. En esta institución existe confianza entre los superiores y subordinados.					X
4. La institución demuestra interés y preocupación por los colaboradores, sus inquietudes y dificultades.					X
5. En esta institución, si se presenta una tarea complicada, sé que siempre cuento con la ayuda de mi jefe y compañeros.					X
<b>Responsabilidad</b>					
6. En esta institución, los jefes de cada área asumen la responsabilidad cuando un subordinado comete un error.					X
7. Cada trabajador conoce de su trabajo y realiza sus actividades correctamente.					X
8. En esta institución, la administración dedica tiempo en revisar las actividades que cada trabajador realiza.					X
9. En esta institución, los jefes son exigentes con el cumplimiento del trabajo.					X
10. En esta institución, cuando se presentan inconvenientes, todos demuestran interés para resolverlos.					X
<b>Respeto</b>					
11. En esta institución, los desacuerdos se resuelven fácilmente evitando discusiones.					X
12. En esta institución, se respetan las ideas, creencias y gustos de cada trabajador.					X
13. En esta institución, se saluda y respeta a todos los colaboradores sin importar su jerarquía.					X
14. En esta institución se respetan los horarios de trabajo y días de descanso de los trabajadores.					X
15. En esta institución, prevalece un ambiente de respeto y cordialidad entre compañeros.					X
<b>Lealtad del trabajador</b>					
16. Me siento orgulloso de pertenecer a esta institución.					X
17. Siento que existe lealtad de cada trabajador hacia la institución.					X

18. Siento que existe lealtad entre cada trabajador.					X
19. Esta institución, promueve la lealtad como valor institucional.					X
20. Me siento feliz de pertenecer a esta institución.					X
21. Me siento cómodo en las instalaciones en las que trabajo.					X
<b>Compromiso del trabajador</b>					
22. Cuando se presentan retos, todas las áreas de la institución participan de manera activa.					X
23. Para mejorar el trabajo, los colaboradores aportan ideas y propuestas a la administración.					X
24. Los trabajadores aportan críticas constructivas para solucionar problemas.					X
25. Cada trabajador conoce sus tareas y las realiza eficazmente.					X
26. En la institución se exige un rendimiento alto de cada trabajador.					X
27. La institución, se preocupa que el trabajador conozca el funcionamiento, las autoridades y cuáles son las tareas y responsabilidades de cada uno.					X
<b>Reconocimientos</b>					
28. En esta institución, los trabajadores que mejor se desempeñan pueden ser promovidos a mejores puestos.					X
29. Esta institución, otorga incentivos y recompensas a cada trabajador por el buen desempeño.					X
30. En esta institución, mientras mejor sea el desempeño, son mejores los incentivos.					X
31. Esta institución, resalta especialmente el buen trabajo que el mal desempeño.					X
32. En esta institución, se sancionan los errores y malas acciones.					X
<b>Capacitaciones</b>					
33. Esta institución, se preocupa porque sus trabajadores reciban capacitaciones constantes para mejorar el desempeño.					X
34. Esta institución, proporciona capacitación a los nuevos trabajadores.					X
35. Esta institución, promueve que sus trabajadores continúen con estudios.					X

Recomendaciones:.....  
.....  
.....  
.....

Apellido y nombre	LEON ROQUE NOEMI	 firma
Grado académico	Maestro en CIENCAS DE LA EDUCACIÓN	
Ocupación	DOCENTE INVESTIGADOR	

## Desempeño laboral

### Cuestionario para trabajadores

Objetivo: Recolectar información del desempeño laboral en la municipalidad distrital de Chongoyape.

Instrucciones: marque con una ( X ) la respuesta que más se ajuste a los ítems considerando lo siguiente.

1.- Muy poco	2.- Poco	3.- Regular	Aceptable	5.- Muy aceptable
--------------	----------	-------------	-----------	-------------------

Ítem	1	2	3	4	5
<b>Trabajo en equipo</b>					
1. Me gusta trabajar en equipo.					X
2. Tengo iniciativa para ayudar a mis compañeros.					X
3. Trabajo en equipo para lograr los objetivos de la institución.					X
<b>Cooperación entre trabajadores</b>					
4. Acepto las ideas y consejos que me dan mis compañeros para la solución de problemas.					X
5. Mantengo comunicación eficaz con todos mis compañeros para ayudarlos en las dificultades.					X
<b>Conocimiento del puesto</b>					
6. Cuento con el perfil profesional para el puesto en el que estoy designado.					X
7. He recibido las capacitaciones adecuadas para desempeñar mejor mi trabajo.					X
8. Soy comprometido con el desarrollo de las tareas asignadas a mi puesto.					X
<b>Liderazgo</b>					
9. Me gusta guiar y apoyar a los demás para que mejoren su desempeño.				X	
10. Tengo iniciativa para dar solución a los problemas.					X
11. Las personas me escuchan y me toman como referencia.					X
12. A las personas les interesa saber mi opinión antes de hacer las cosas.					X
<b>Capacidad de ejecución</b>					
13. Conozco el funcionamiento de las herramientas que me proporciona la institución.					X
14. Soluciono los inconvenientes de forma eficiente.				X	
15. Conozco y sigo el plan para el cumplimiento de objetivos de la institución.					X
<b>Facilidad para aprender</b>					
16. Tengo disposición para aprender cosas nuevas.					X
17. Soy didáctico y me gusta aprender por mí mismo.					X
18. Estoy en constante búsqueda de capacitaciones y cursos que me ayuden a mejorar mi desempeño.					X
<b>Calidad del trabajo</b>					
19. El trabajo que realizo es de calidad.					X
20. Soy reconocido por realizar un buen trabajo en la institución.					X
21. Me preocupo por cada detalle para que mi trabajo sea bueno.					X

22. Soy puntual en la presentación de mi trabajo.					X
<b>Atención al público</b>					
23. Ayudo a las personas externas, dando atención a sus solicitudes.					X
24. Soy cordial y amable cuando alguien me requiere información.					X
25. Me preocupo porque el público tenga la mejor atención.					X
<b>Eficiencia de soluciones</b>					
26. Pienso rápido para dar soluciones a los inconvenientes.					X
27. Hago uso eficiente de mis recursos para el desarrollo de mis tareas.					X

Recomendaciones:.....  
.....  
.....  
.....

<b>Apellido y nombre</b>	LEON ROQUE NOEMI	 <b>firma</b>
<b>Grado académico</b>	Maestro en CIENCAS DE LA EDUCACIÓN	
<b>Ocupación</b>	DOCENTE INVESTIGADOR	



## Anexo 11: Fiabilidad del instrumento

### Análisis del Alfa de Cronbach

En la tabla siguiente, se presentan los resultados del análisis de confiabilidad, calculado a través del Coeficiente Alfa de Cronbach.

**TABLA N° 1.- Estadísticos de Confiabilidad**

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,860	62

Como se observa, el cuestionario elaborado para evaluar el nivel del clima organizacional y el desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Chongoyape, ha obtenido un Coeficiente Alfa de Cronbach de 0.860 de 62 preguntas evaluadas.

	if item dropped Cronbach's $\alpha$
1. En esta institución, el área administrativa se preocupa por conocer las aspiraciones de cada colaborador.	0.858
2. La institución busca que mejore continuamente mi rendimiento tanto personal como grupal.	0.859
3. En esta institución existe confianza entre los superiores y subordinados.	0.859
4. La institución demuestra interés y preocupación por los colaboradores, sus inquietudes y dificultades.	0.856
5. En esta institución, si se presenta una tarea complicada, sé que siempre cuento con la ayuda de mi jefe y compañeros.	0.855
6. En esta institución, los jefes de cada área asumen la responsabilidad cuando un subordinado comete un error.	0.861
7. Cada trabajador conoce de su trabajo y realiza sus actividades correctamente.	0.857
8. En esta institución, la administración dedica tiempo en revisar las actividades que cada trabajador realiza.	0.86

9. En esta institución, los jefes son exigentes con el cumplimiento del trabajo.	0.856
10. En esta institución, cuando se presentan inconvenientes, todos demuestran interés para resolverlos.	0.856
11. En esta institución, los desacuerdos se resuelven fácilmente evitando discusiones.	0.86
12. En esta institución, se respetan las ideas, creencias y gustos de cada trabajador.	0.862
13. En esta institución, se saluda y respeta a todos los colaboradores sin importar su jerarquía.	0.864
14. En esta institución se respetan los horarios de trabajo y días de descanso de los trabajadores.	0.86
15. En esta institución, prevalece un ambiente de respeto y cordialidad entre compañeros.	0.857
16. Me siento orgulloso de pertenecer a esta institución.	0.858
17. Siento que existe lealtad de cada trabajador hacia la institución.	0.857
18. Siento que existe lealtad entre cada trabajador.	0.857
19. Esta institución, promueve la lealtad como valor institucional.	0.857
20. Me siento feliz de pertenecer a esta institución.	0.861
21. Me siento cómodo en las instalaciones en las que trabajo.	0.857
22. Cuando se presentan retos, todas las áreas de la institución participan de manera activa.	0.854
23. Para mejorar el trabajo, los colaboradores aportan ideas y propuestas a la administración.	0.856
24. Los trabajadores aportan críticas constructivas para solucionar problemas.	0.853
25. Cada trabajador conoce sus tareas y las realiza eficazmente.	0.858
26. En la institución se exige un rendimiento alto de cada trabajador.	0.86
27. La institución, se preocupa que el trabajador conozca el funcionamiento, las autoridades y cuáles son las tareas y responsabilidades de cada uno.	0.858
28. En esta institución, los trabajadores que mejor se desempeñan pueden ser promovidos a mejores puestos.	0.863
29. Esta institución, otorga incentivos y recompensas a cada trabajador por el buen desempeño.	0.863
30. En esta institución, mientras mejor sea el desempeño, son mejores los incentivos.	0.858
31. Esta institución, resalta especialmente el buen trabajo que el mal desempeño.	0.861
32. En esta institución, se sancionan los errores y malas acciones.	0.859
33. Esta institución, se preocupa porque sus trabajadores reciban capacitaciones constantes para mejorar el desempeño.	0.859

34. Esta institución, proporciona capacitación a los nuevos trabajadores.	0.859
35. Esta institución, promueve que sus trabajadores continúen con estudios.	0.863
1. Me gusta trabajar en equipo.	0.859
2. Tengo iniciativa para ayudar a mis compañeros.	0.856
3. Trabajo en equipo para lograr los objetivos de la institución.	0.855
4. Acepto las ideas y consejos que me dan mis compañeros para la solución de problemas.	0.861
5. Mantengo comunicación eficaz con todos mis compañeros para ayudarlos en las dificultades.	0.857
6. Cuento con el perfil profesional para el puesto en el que estoy designado.	0.86
7. He recibido las capacitaciones adecuadas para desempeñar mejor mi trabajo.	0.856
8. Soy comprometido con el desarrollo de las tareas asignadas a mi puesto.	0.856
9. Me gusta guiar y apoyar a los demás para que mejoren su desempeño.	0.86
10. Tengo iniciativa para dar solución a los problemas.	0.862
11. Las personas me escuchan y me toman como referencia.	0.864
12. A las personas les interesa saber mi opinión antes de hacer las cosas.	0.86
13. Conozco el funcionamiento de las herramientas que me proporciona la institución.	0.857
14. Soluciono los inconvenientes de forma eficiente.	0.858
15. Conozco y sigo el plan para el cumplimiento de objetivos de la institución.	0.857
16. Tengo disposición para aprender cosas nuevas.	0.857
17. Soy didáctico y me gusta aprender por mí mismo.	0.857
18. Estoy en constante búsqueda de capacitaciones y cursos que me ayuden a mejorar mi desempeño.	0.861
19. El trabajo que realizo es de calidad.	0.857
20. Soy reconocido por realizar un buen trabajo en la institución.	0.854
21. Me preocupo por cada detalle para que mi trabajo sea bueno.	0.856
22. Soy puntual en la presentación de mi trabajo.	0.853
23. Ayudo a las personas externas, dando atención a sus solicitudes.	0.858
24. Soy cordial y amable cuando alguien me requiere información.	0.86
25. Me preocupo porque el público tenga la mejor atención.	0.858
26. Pienso rápido para dar soluciones a los inconvenientes.	0.863
27. Hago uso eficiente de mis recursos para el desarrollo de mis tareas.	0.863

De acuerdo a los resultados obtenidos, verificamos que no se debe eliminar ninguna pregunta, ya que en ningún caso de incrementa significativamente el índice de 0.860

## Anexo 12: Prueba de normalidad

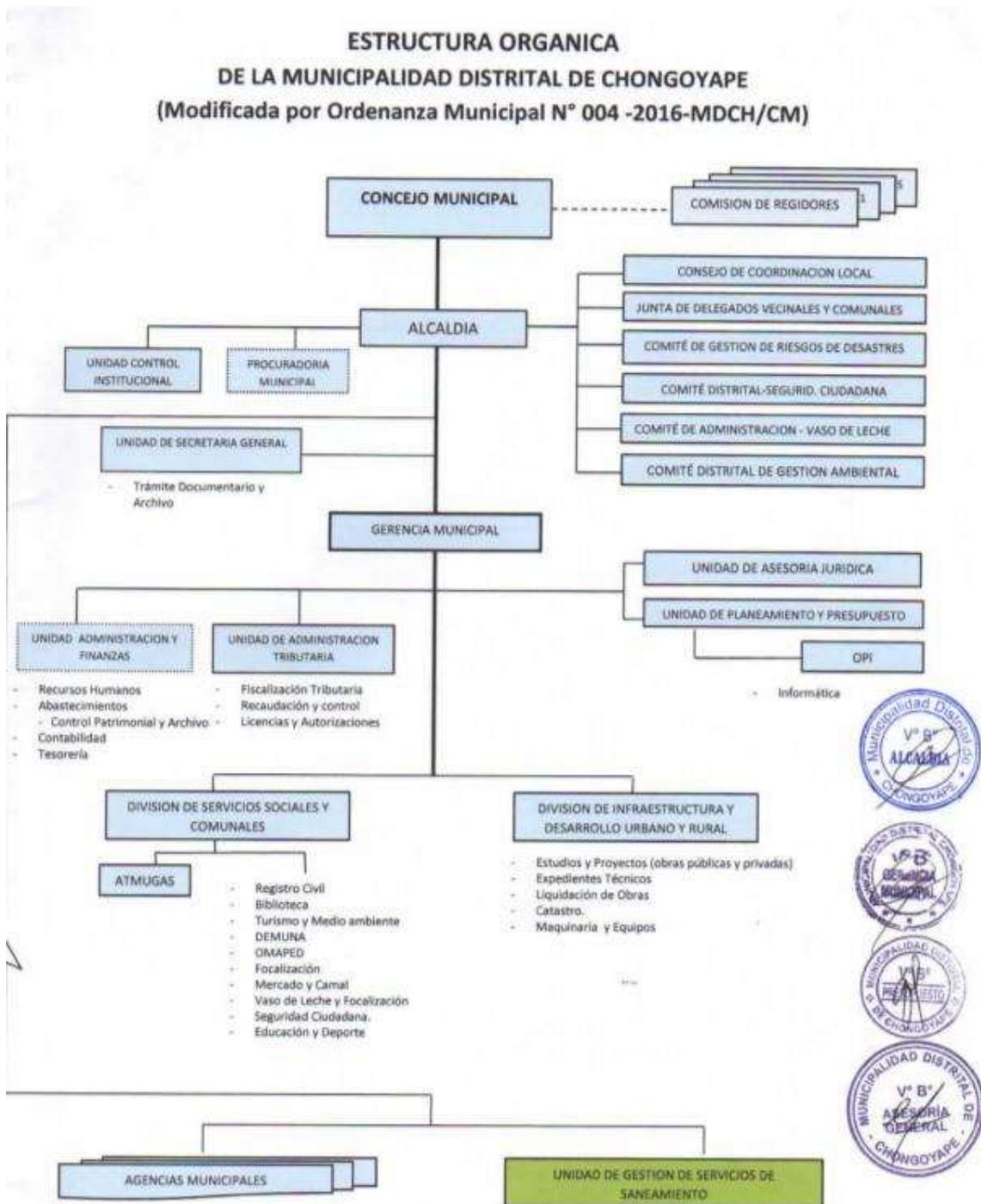
	<b>Valores laborales</b>	<b>Identificación institucional</b>	<b>Motivación a los trabajadores</b>	<b>Equipo</b>	<b>Habilidades</b>	<b>Metas y resultados</b>
N	35	35	35	35	35	35
Shapiro-Wilk W	0.935	0.802	0.907	0.931	0.892	0.95
Shapiro-Wilk p	0.038	< .001	0.006	0.03	0.002	0.115
	normal	no normal	no normal	no normal	normal	normal

Se aplicó la prueba de normalidad de Shapiro-Wilk, por tener una muestra menor a 50. Si  $p < 0.05$  es de distribución “no normal” y si es mayor, corresponde a una distribución “normal”

	<b>Clima organizacional</b>	<b>Desempeño laboral</b>
N	35	35
Shapiro-Wilk W	0.966	0.942
Shapiro-Wilk p	0.352	0.062
	normal	normal

Y las variables tienen una distribución “normal”, Por lo tanto, la prueba de hipótesis recomendada es la prueba de correlación de Pearson para las variables.

## Anexo 13: Organigrama de la Municipalidad Distrital de Chongoyape



## Anexo 14: Permiso de la Municipalidad Distrital de Chongoyape



# MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CHONGOYAPE



Jr. Lima N° 1225 Telf. (074) 433215 - 433232 Chongoyape - Chiclayo - Lambayeque - Perú  
E-mail: [municipichongoyape@municipichongoyape.gob.pe](mailto:municipichongoyape@municipichongoyape.gob.pe) / [www.municipichongoyape.gob.pe](http://www.municipichongoyape.gob.pe) / [alcaldia@municipichongoyape.gob.pe](mailto:alcaldia@municipichongoyape.gob.pe)

"AÑO DEL BICENTENARIO DEL PERÚ: 200 AÑOS DE INDEPENDENCIA"

Chongoyape, 22 de Julio del 2021.

**CARTA N° 37 - 2021-MDCH/URH**

Ing.:

Dra. Mercedes Alejandrina Collazos Alarcón  
Jefe de Unidad de Postgrado Chiclayo  
CHICLAYO.

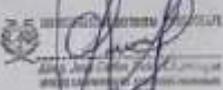
**ASUNTO : AUTORIZACIÓN PARA REALIZAR INVESTIGACIÓN**

**REFERENCIA : Expediente Administrativo N° 39493-2021-MDCH/SISGEDO**

Por medio de la presente reciba mi cordial saludo así mismo atendiendo a su documento de la referencia, le comunico que se da por AUTORIZADO la realización de la investigación titulada "Clima organizacional y desempeño laboral en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Chongoyape", del alumna JOHANNA DALCY MARLENY HEREDIA SILVA, estudiante de Maestría con mención en Gestión Pública, de su representada institución, por lo cual se le brindará todas las facilidades para el cumplimiento de dicho objetivo en la Municipalidad Distrital de Chongoyape.

Sin otro en particular me despido de usted, no sin antes expresarles mis muestras de estima personal.

Atentamente

Cc:  
Archivo

*"Con la bendición de Dios y la fuerza del pueblo, Chongoyape Avanza"*