



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA**

**Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores
de una entidad municipal del distrito Alto de la Alianza- Tacna,
2022**

AUTORA:

Callahuanca Valdez, Silvia Yannina (orcid.org/0000-0001-9580-5044)

ASESOR:

Mg. Calderon Paniagua, Dennys Geovanni (orcid.org/0000-0002-6569-0634)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Políticas Públicas

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía

LIMA — PERÚ

2022

Dedicatoria

Esta tesis está dedicada a Dios, por protegerme y guiarme en cada paso que doy en la vida.

A mis queridos padres Raúl y Bernarda por su infinito amor incondicional, brindándome siempre su apoyo para cumplir mis metas; a mi hermana Ana María por brindarme sus consejos para cumplir este logro personal.

Agradecimiento

Agradezco a los docentes del Programa de Maestría en Gestión Pública de la Universidad Cesar Vallejo, por permitirme crecer profesionalmente, por compartir sus conocimientos y paciencia.

A mi asesor Mg. Dennys Calderon Paniagua ,que ha sido mi guía en todo el proceso de elaboración y desarrollo de mi investigación.

A mis padres Raúl y Bernarda, mi hermana Ana Maria, por brindarme su amor incondicional e impulsarme a seguir creciendo profesionalmente.

Índice de contenidos

	Pág.
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Resumen	vi
Abstract	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA	13
3.1. Tipo y diseño de investigación	13
3.2 Variables y operacionalización	14
3.3 Población, muestra y muestreo	15
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	16
3.5 Procedimientos	18
3.6 Método de análisis de datos	18
3.7 Aspectos éticos	19
IV. RESULTADOS	20
V. DISCUSIÓN	35
VI. CONCLUSIONES	41
VII. RECOMENDACIONES	43
REFERENCIAS	45
ANEXOS	52

Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1 Tabla de frecuencia de la variable clima organizacional y la variable desempeño laboral en una entidad municipal del distrito de Alto Alianza	20
Tabla 2 Tabla de frecuencia de la dimensión estructura organizacional y la variable desempeño laboral en una entidad municipal del distrito de Alto Alianza	21
Tabla 3 Tabla de frecuencia de la dimensión trabajo en equipo y la variable desempeño laboral en una entidad municipal del distrito de Alto Alianza	22
Tabla 4 Tabla de frecuencia de la dimensión satisfacción laboral y la variable desempeño laboral en una entidad municipal del distrito de Alto Alianza	23
Tabla 5 Tabla de frecuencia de la dimensión regulación de conflictos y la variable desempeño laboral en una entidad municipal del distrito de Alto Alianza	24
Tabla 6 Significancia y correlación entre el clima organizacional y el desempeño laboral	25
Tabla 7 Significancia y correlación entre la estructura organizacional y el desempeño laboral	27
Tabla 8 Significancia y correlación entre el trabajo en equipo y el desempeño laboral	29
Tabla 9 Significancia y correlación entre la satisfacción laboral y el desempeño laboral	31
Tabla 10 Significancia y correlación entre la regulación de conflictos y el desempeño laboral	33

Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo principal determinar la relación entre las variables clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de una entidad municipal del distrito Alto de la Alianza - Tacna, 2022. El tipo de investigación fue de tipo básico, enfoque cuantitativo, nivel descriptivo-correlacional y diseño no experimental con corte transversal. La población estuvo constituida por 147 trabajadores y una muestra de 104 participantes, derivado por un muestreo probabilístico de forma aleatoria simple. La técnica de recolección de datos fue la encuesta mediante la aplicación de los instrumentos, el cuestionario de clima organizacional y el de desempeño laboral, ambos de elaboración propia y destinados a medir las variables. Los resultados indican que el 81,7% de los trabajadores consideran que hay buen clima organizacional y el 74,0% considera que hay un alto desempeño laboral, así mismo se obtuvo un valor de Rho de Spearman 0,754 (p -valor $<0,05$), en la entidad municipal del distrito Alto de la Alianza- Tacna. Concluyendo que exista relación directa y alta entre el clima organizacional y el desempeño laboral en la entidad municipal analizada.

Palabras clave: clima organizacional, desempeño laboral, entidad municipal

Abstract

The main objective of this research was to determine the relationship between the variable's organizational climate and job performance of workers of a municipal entity in the Alto de la Alianza-Tacna district, 2022. The type of research was basic, quantitative approach, descriptive level -correlational and non-experimental cross-sectional design. The population consisted of 147 workers and a sample of 104 participants, derived by simple random probabilistic sampling. The data collection technique was the survey through the application of the instruments, the organizational climate questionnaire and the work performance questionnaire, both self-made and designed to measure the variables. The results indicate that 81.7% of the workers consider that there is a good organizational climate and 74.0% consider that there is a high job performance, likewise a Spearman's Rho value of 0.754 was obtained (p -value $< 0,05$), in the municipal entity of the Alto de la Alianza-Tacna district. Concluding that there is a direct and high relationship between the organizational climate and job performance in the municipal entity analyzed.

Keywords: organizational climate, job performance, municipal entity

I. INTRODUCCIÓN

Desde una perspectiva internacional, de acuerdo con un informe de la Organización Internacional de Trabajo (2019) existen alrededor de 1200 millones de trabajadores por todo el mundo que no se perciben ser partes del clima organizacional donde trabajan, estos trabajadores presentan descontentos como son la calidad del empleo, remuneración y las malas prácticas competitivas. Según el análisis de este informe se encuestó a 41 países en los últimos cinco años para examinar el grado de clima organizacional que existe, entre las diferencias mayores notables se encontró que uno de los problemas que agrava esta variable son las excesivas horas de trabajo, brechas salariales y la jerarquización.

En otras palabras, este tema afecta y repercute en la forma en cómo un trabajador realiza sus funciones a raíz de la motivación y la satisfacción laboral que se encuentren, por eso las organizaciones modernas deben dar la máxima prioridad a evaluar y comprender el comportamiento de las actividades de sus empleados, por ello, se ha convertido en un fenómeno de investigación colectiva de diferentes tipos y dimensiones de climas como las personas, las reglas, la meta y la innovación. (Brito et al., 2020). Por otro lado, el portal de Infobae (2019) dio a conocer un estudio que realizó Bumeran de México a todos suscriptores que ya se encuentran laborando gracias a sus facilidades que ofrece la plataforma virtual, donde descubrió que de los encuestados un 56% no se siente cómodo con el clima organizacional laboral de su trabajo, los motivos más resaltantes de ello fue que el 70% expresa que es por desinterés, 21% explica que hay ciertas fricciones entre compañeros de trabajo el 13% opina que las empresas les obligan a cumplir metas imposibles en la organización.

En el ámbito nacional, para el Ministerio de Educación (2021) el clima organizacional representa la capacidad de contar con equipos de trabajo debidamente calificados y comprometidos, por ello realizó un diagnóstico del clima organizacional a través de un formulario de 63 preguntas que fue aplicada a 474 colaboradores del Contrato Administrativo de Servicios (CAS) con el objetivo de saber su grado de satisfacción. Los resultados revelaron que un 77% percibe como buen clima organizacional dicho municipio, lo cual lo coloca como bueno, sin

embargo, este Ministerio cree que esta realidad no se ajusta de igual forma a otras instituciones del Estado, como por ejemplo las municipales.

Además, Calcina (2017) asegura que cuando se trata de conversar la dependencia del clima en cuanto al desempeño involucra tener en cuenta las consecuencias que puede traer en la forma de comportarse y la disposición que tiene, ya que converger las percepciones que tienen los trabajadores de su entorno laboral es aspecto vital para estructurar los mecanismos, los reconocimientos, las decisiones que ejerce la directiva y las barreras burocráticas. Por su lado, Gonzáles et al. (2021) expresaron que el clima organizacional a nuestro país sigue siendo un tema de poca importancia en las organizaciones públicas luego de realizar un análisis documental a 15 documentos entre artículos científicos y académicos en el portal web Scielo, además la falta de estudios previos del tema, debido a que el tema se considera medianamente nuevo en el sector público, mientras que para el sector privado existe mayores evidencias académicas.

Concerniente al contexto local, la municipalidad distrital de Alto de Alianza, es una institución pública, donde los trabajadores han visto afectada su convivencia entre los miembros integrantes. Este ambiente ha deteriorado las relaciones existentes debido a la mala actitud, falta de respeto en las creencias y falta de valores, afectando así las personales y laborales, lo cual se traduce como una falta de clima organizacional. A raíz de esta serie de problemas, la municipalidad vio afectada su organización interna, por lo que las condiciones de convivencia ya no eran las esperadas, y es que, en los trabajadores se empezó a bajar el rendimiento, problemas de comunicación, desmotivación e incumplimiento de horarios, teniendo como resumen un efecto en su desempeño laboral. Por lo mismo, para que se pueda sustentar lo antes mencionado, se realizó un estudio en el Gobierno Regional de Tacna por Nina (2018) donde evidenció como es que 80 colaboradores se encontraban descontentos con el clima organizacional que había en aquella entidad, lo cual perjudicaba notoriamente a la imagen corporativa según las expresiones de algunos contribuyentes de la zona.

Dado a entender la situación problemática, se formuló como problema general: ¿En qué medida el clima organizacional se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores de una entidad municipal del distrito Alto de la Alianza - Tacna, 2022? Teniendo en cuenta los problemas específicos siguientes: (a) ¿En

qué medida la estructura organizacional se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores de una entidad municipal del distrito Alto de la Alianza – Tacna, 2022?; (b) ¿En qué medida el trabajo en equipo se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores de una entidad municipal del distrito Alto de la Alianza - Tacna, 2022?; (c) ¿En qué medida la satisfacción laboral se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores de una entidad municipal del Distrito Alto de la Alianza - Tacna, 2022?; (d) ¿En qué medida la regulación de conflictos se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores de una entidad municipal del distrito Alto de la Alianza - Tacna, 2022?

Mencionada la descripción del problema, esta investigación tiene una justificación teórica con base en el manejo de teorías sobre las dimensiones del clima organizacional, en hallar los inicios y esquemas teóricos que sustenten la investigación, recalcando en las características que interesarán de reseña para comprobar la correspondencia de los dos variantes estudios que permitan esclarecer los componentes que repercuten negativamente o positivamente en el desempeño laboral de la entidad municipal. En consideración a la justificación metodológica, este estudio seguirá las pautas que rigen la investigación científica, para ello es que se presenta la estructura de la metodología que aplica para su desarrollo, para ello se extraerá la información de los servidores administrativos de la Municipalidad Distrital Alto de la Alianza mediante un instrumento debidamente validado y confiable, que a su vez este mismo puede ser aplicado en investigaciones de similar índole. En la justificación práctica, se busca promover y mejorar el clima organizacional en la entidad municipal mencionada, donde se expondrán los posibles factores que causan este problema, para lo cual, los trabajadores deben tomar conciencia de su conducta y empezar a relacionarse mejor con sus compañeros de trabajo, asimismo, de tener en cuenta que de esta forma la organización municipal pueda responder mejor a sus funciones propias y cumplir con sus objetivos y deberes institucionales. Lo vinculado a la justificación normativa, se expresa mediante los parámetros de la Autoridad Nacional del Servicio Civil – Servir, la cual, instituye desarrollar el desempeño de los empleados y la efectividad de los servicios que establece el Estado, estos mismos parámetros son los que se deben regir al lugar de investigación mencionada para su normal y correctamente funcionamiento.

Explicado lo anterior, se propuso el siguiente objetivo general: Determinar la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de una entidad municipal del distrito Alto de la Alianza - Tacna, 2022, y como objetivos específicos: (a) Determinar la relación entre la estructura organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de una entidad municipal del distrito Alto de la Alianza - Tacna, 2022; (b) Determinar la relación entre el trabajo en equipo y el desempeño laboral de los trabajadores de una entidad municipal del distrito Alto de la Alianza - Tacna, 2022; (c) Determinar la relación entre la satisfacción laboral y el desempeño laboral de los trabajadores de una entidad municipal del distrito Alto de la Alianza - Tacna, 2022; (d) Determinar la relación entre la regulación de conflictos y el desempeño laboral de los trabajadores de una entidad municipal del distrito Alto de la Alianza - Tacna, 2022.

Además, se cuenta con las siguientes a las hipótesis de la investigación, hipótesis general: Existe relación significativa entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de una entidad municipal del distrito Alto de la Alianza - Tacna, 2022, comprendiendo las siguientes hipótesis específicas: (a) Existe relación significativa entre la estructura organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de una entidad municipal del distrito Alto de la Alianza - Tacna, 2022; (b) Existe relación significativa entre el trabajo en equipo y el desempeño laboral de los trabajadores de una entidad del distrito Alto de la Alianza - Tacna, 2022; (c) Existe relación significativa entre la satisfacción laboral y el desempeño laboral de los trabajadores de una entidad municipal del distrito Alto de la Alianza - Tacna, 2022; (d) Existe relación significativa entre la regulación de conflictos y el desempeño laboral de los trabajadores de una entidad municipal del distrito Alto de la Alianza - Tacna, 2022.

II. MARCO TEÓRICO

El presente apartado inicia en dos fases, se comienza con los estudios previos acordes a la investigación, y en la siguiente fase se describen las teorías bases que sostienen nuestra argumentación. Empezando con los antecedentes internacionales, Guamán y Jiménez (2021). Se centraron en su objetivo general de identificar si existe alguna vinculación entre las variantes de investigación y cuál es el grado de correspondencia tuvieron. Se concluyó que existe una dependencia entre variables y la escala de valoración fue de positiva alta, por lo tanto, se esclarece la relevancia de aplicar un clima organizacional eficiente en las actividades organizacionales, mejorar optimizar el desempeño laboral que repercute de forma positiva en el personal laboral.

De igual índole, Carrillo (2020). Se fijó como objetivo general establecer si existe alguna dependencia entre las variables de investigación y qué nivel de correspondencia tuvieron. Se concluyó que existe una dependencia entre variables y la escala de valoración fue de positiva muy alta, en ese sentido, lo expresado contribuye en aumentar la información de las variantes para explicar su efecto en la gestión pública para establecer un aumento de importe en el desempeño laboral.

Similarmente, Lara y Cortez (2019). Se propusieron como objetivo principal hallar si existe alguna vinculación sobre las variantes de indagación y cuál es el grado de correspondencia que tuvieron. Se concluyó que existe una dependencia entre variables y la escala de valoración fue de positiva alta, por lo tanto, la investigación extrae datos importantes en cómo se relacionan las variantes en una organización del sector público.

Igualmente, Guevara (2018) se propuso hallar la analogía entre las variantes de estudio y cuál es nivel de dependencia existe. Se concluyó que existe una dependencia entre variables y la escala de valoración fue de positiva alta, desde esta premisa se sostiene que este aporte incrementa al conocimiento de las variantes de indagación, expresando la relevancia respecto al clima organizacional para generar una sensación de bienestar en los colaboradores administrativos.

Meza (2018) busco hallar la dependencia respecto el clima organizacional y el desempeño laboral en una institución de educación superior en México. Encontró que la mayoría de los empleados (79%) considera un clima organizacional

eficiente. Concluyó que hubo relación entre variables, asimismo, cuanto mejor sea la variante, más influirá eficientemente en la forma de trabajo de los empleados. Se entiende que un buen clima organizacional repercute en las horas trabajadas y como son el tiempo en que se realizan las tareas y la efectividad con la que se ejecuta.

En ese mismo sentido, ahora se exponen los antecedentes nacionales, teniendo en cuenta a Chunga (2018). Se propuso encontrar la dependencia entre sus variables de estudio y qué nivel de correlación hubo. Se Concluyó que sí existió una correlación entre variables y el nivel fue positivo alto, a partir de ello se puede afirmar la importancia de tener un buen clima organizacional, con la finalidad de incrementar la productividad de trabajo en los colaboradores del municipio.

De igual forma, Ríos y Vigo (2017). Se precisó como objetivo central determinar la analogía entre sus variantes de estudio y qué nivel de dependencia hubo. Concluyó que hubo analogía entre la motivación y el desempeño laboral, junto a un grado de correlación positivo alto, por lo tanto, se resalta que la motivación laboral sirve de combustible a los empleados para cumplir con las metas y proyecciones que se traza la organización.

Asimismo, Callo (2018). El objetivo central fue fijar la dependencia respecto al clima organizacional con el desempeño laboral de una municipalidad distrital. La conclusión principal estableció el grado de dependencia entre las variantes de indagación, resultó ser positivo muy alto, con este enunciado se sostiene que el ambiente que generan los empleados por medio de sus emociones afecta los resultados individuales de cada empleado en la organización.

Además, Melva (2020). Se propuso como meta principal establecer la correspondencia respecto a sus variantes de estudio en el contexto de su investigación. Se concluyó que la dependencia respecto al clima organizacional y el desempeño laboral es significativa, además, se ubica en escala de positiva media, a partir de ello podemos afirmar que esta investigación resalta como la variante uno es un elemento que trasciende en la eficacia del personal que trabaja en la organización, más aún si se trata de entidades que brindan un servicio público.

Por último, Pecho (2019). Busco hallar la asociación respecto a sus variables de investigación para conocer el grado de correlación. Finiquitó que hay una asociación entre el clima organizacional y el desempeño laboral, además, que

se encuentra en un nivel positivo medio, a partir de ello podemos sostener que el progreso de buenas relaciones laborales y personales ayuda positivamente al desempeño laboral, siempre y cuando sean los gerentes o directivos quienes tomen primero la iniciativa para generar un cambio verdadero.

En relación con las bases teóricas respecto al clima organizacional, desde la posición de Likert (1967; mencionado por Asio y Jiménez, 2020) su teoría enfatiza que la conducta que tienen los trabajadores está vinculada estrechamente en la forma que lidera y orden los superiores y las condiciones con las que desarrollan su actividad laboral, por ello sostuvo que relación depende en cómo los miembros perciben a la organización.

Con base a Litwin y Stinger (1978; mencionado por Pedraza, 2018) sostuvieron que un esquema organizacional debe regirse bajo nueve dimensiones, que son las que permiten el funcionamiento de la organización para que cada miembro se sienta motivado, y esto a su vez genere una repercusión en el aumento de la productividad, menos rotación y mayor innovación.

Mientras que, Schneider y Hall plantearon (1982; citado por Rozman y Strukelj, 2020) elaboraron un modelo donde las bases del clima organizacional estaban regidas por una serie de apreciaciones compartidas por el personal laboral, el cual tiene en cuenta a las prácticas políticas y las instrucciones de la asociación que se ejecutan en el ambiente laboral.

Prosiguiendo con el sustento teórico, en correspondencia a los estudios académicos, ahora se detalla la investigación que respalda al clima organizacional, Chiavenato (2020) lo define como la manera de percibir las políticas, parámetros y ordenamientos en la organización impartidos por los miembros y cuál es su percepción de ello. Por consiguiente, el clima organizacional está relacionado con la directiva y sus políticas reglamentarias. Asimismo, reconoce a la estructura organizativa, lo cual repercute sus pros y contras, incluso funciona para medir si es el funcionamiento de la estructura es efectivo en la práctica.

Igualmente, Chirinos et al. (2018) precisan que este concepto se explica como la forma de visualizar las prácticas y políticas impartidas por los integrantes que componen a la agrupación, y la forma en que estos mismos se manifiestan a través de su experiencia. Además, tiene una visión que no se enfoca en aspectos particulares, sino trabajador y analizar todo en un su conjunto que, debe ser

compartida por cada miembro involucrado en la forma de hacer las cosas y respetar los ordenamientos que existen en la organización. Al mismo tiempo, Semper et al. (2019) sostuvo que las emociones y temperamento constituyan al clima organizacional, puesto que, no todos los trabajadores pueden acatar con facilidad o flexibilidad las normas de una institución a la cual no están acostumbrados.

A su vez, Rodríguez (2016) esclarece que el clima organizacional debe comprenderse de forma individual como colectiva y que responda a un eficiente flujo de comunicación y eliminar las barreras burocráticas, asimismo, los trabajadores de la entidad serán quienes formen su opinión para calificar el estado del clima organizacional bajo sus propios términos de autonomía. Similarmente, Bada et al. (2020) alude que cuando el clima organizacional es desfavorable, los colaboradores y directivos puedan manifestar expresiones negativas, lo cual repercute en el rendimiento de sus labores y por ende en las metas proyectadas de la organización.

Teniendo en cuenta lo anterior, Saavedra et al. (2016) expuso que el clima organizacional une factores relevantes para determinar una buena gestión, como son el control, las relaciones interpersonales y la motivación que tiene cada trabajador para seguir con su funcionamiento normal de su trabajo. Mientras que, Charry (2018) indicó que la investigación de este concepto inicia por los años 50, y en el mundo moderno de hoy se ha incrementado más por conocer su funcionamiento en las organizaciones, para optimizar estas destrezas se pueda para desarrollar la identificación de la institución y generar un impacto directo respecto a calidad del servicio y la identificación de los servidores con la compañía.

Como lo hace notar Vargas et al. (2019) basarse en designar las funciones y responsabilidades que debe cumplir cada integrante de la organización es lo que hace un funcionamiento de la estructura organizacional, y también estar relacionado con la habilidad que mejor maneja, puesto que, si un trabajador es colocado en puesto con lo que mejor sabe hacer o tiene más experiencia, será más productivo y provecho, además, sé de sentir más a gusto con su labor.

Mientras tanto, Rico et al. (2016) aluden que este concepto debe tener un diseño de trabajo y esquema de distribución, permitiendo que las actividades encomendadas se han puesto a cargo del personal en confianza para cumplirse. Por estas razones, Sandoval et al. (2013) creen que el clima organizacional

contiene la esencia del trabajo, el nivel compromiso del personal y el diseño de la división de funciones de cada integrante de la organización. Se debe tener en cuenta que este término mide también el conjunto de propiedades laborales captado de forma directa o indirecta de los trabajadores.

A su vez, Iglesias et al. (2020) da a conocer que las facultades multidimensionales del clima permite que las variantes que la integran sean complejas e interactúen entre sí, por lo que es mejor no analizarlas de forma aislada. Por ejemplo, las secuelas del clima sobre el producto de trabajo de empleado, la productividad o la satisfacción refuerzan; la mayoría de las veces, la originalidad misma del clima y, por lo tanto, se agregan a los orígenes ya existentes. En la opinión de Rivera y Rincón (2018) una organización de tipo autocrático donde prevalece la desconfianza y cuyos empleados experimentan una disminución en el rendimiento, generalmente buscará fortalecer su supervisión, lo que, retroactivamente, contribuirá a socavar aún más el clima.

En este ámbito, es relevante examinar las dimensiones que abarca el clima organizacional, puesto que, para Chiavenato (2020) indica que esta variable se compone de las siguientes dimensiones: (1) estructura organizacional, (2) trabajo en equipo, (3) satisfacción laboral y (4) regulación de conflictos.

Como primera dimensión se tiene a la estructura organizacional, según Chiavenato (2020) es un sistema que se debe implementar en cualquier organización, ya que dependiendo a la ejecución es como se cumplirán los objetivos, teniendo en cuenta la distribución de responsabilidades y división de las tareas entre los diferentes niveles que constituye la agrupación. Además, tomando en cuenta Marsollier y Expósito (2017) mencionan que son importantes para el trabajo en equipo, pues su objetivo es delinear qué tareas deben ejecutarse y a la persona encarga de velar por ello, asegurando así las metas a largo y corto plazo establecidos, por lo mismo, funciona como un mapa y jerarquía para definir cuantas personas son necesarias.

Dimensión trabajo en equipo, según Chiavenato (2020) el conjunto de las partes individuales no significa trabajar en equipo, sino, debe ser un todo único, conectado y coordinado, donde cada integrante complementa a otro. La cooperación es factor fundamental en el equipo que integra las habilidades particulares de cada colaborador para cubrir las actividades que requiere la

organización. Por ello, este tema es el trabajo de un conjunto de individuos encaminados en solucionar una ocupación definida. El equipo es un "componente" apartado en el mecanismo de quienes integren el conjunto. Para Aristizábal et al. (2018), este concepto es primordial en el estudio multidisciplinario en este momento, condicionalmente estimula un espacio que incentiva el compañerismo y la solidaridad. Estos ingredientes son claras motivaciones, es en los empleados y los integran, desempeñarse mejor en sus tareas laborales, respaldará sus compañeros cuando los necesitan y apoyarse mutuamente, lo que da lugar a incrementar la eficacia y utilidad (Ramos, 2012).

Dimensión satisfacción laboral, según Chiavenato (2020) lo conceptualiza como la manera en que el personal trabajador se sienten comprometidos y realizados en su trabajo, por lo tanto, se interpreta como el grado de satisfacción de los servidores laborales respecto a su trabajo, además, la satisfacción laboral ocurre cuando los empleados sienten que su trabajo está asegurado y seguro. Por su parte, De la Villa y Ganzo (2018) indicaron que este concepto es un estado mental del empleado satisfecho con el funcionamiento de sus labores, además, se muestran proactivos, eficaces y honrados a consumir los objetivos de la asociación. Por lo tanto, es fundamental no dejar de lado la satisfacción del personal, ya que disminuye la rotación del personal, aumenta el beneficio y la efectividad.

Dimensión regulación de conflictos, Chiavenato (2020) indica que es la destreza que tienen las personas para enmendar todo tipo de desacuerdo y/u objeción que se exponen en afinidad al desempeño de las labores en el ambiente profesional, asimismo, es una facultad de los líderes o jefes para orientar a un grupo de trabajo a entenderse mejor entre ellos e incluso ser moderador en algunos casos. Además, Abarca et al. (2020) expresa este concepto debe ejecutarse a través de la mediación, que es un proceso de resolución amistosa de conflictos por el cual las partes son llevadas a negociar en presencia de un mediador, un tercero en el conflicto. A través de discusiones y mediación, el mediador intentará resolver la disputa entre ellos.

Por otro lado, en la segunda variable que es el desempeño laboral, para Robbins y Coulter (2018) indican que esta variable es el ánimo que expresa el personal laboral en correspondencia a su oficio, ello dependerá que mientras más

a gusto siente el personal, responderá mejor a las tareas que le asigne. A su vez, Alles (2013) consideró que la estimación que se ejecuta en el desempeño laboral tiene la finalidad sustancial de afinar al sistema organizativo, el empleo efectivo de los recursos y el firme desarrollo profesional de los trabajadores con sus labores.

Por su lado, Salas et al. (2012) resaltaron que el desempeño laboral se manifiesta a través de las conductas de los colaboradores; teniendo en cuenta la formación profesional y técnica, impacta como los empleados traten a los usuarios que utilizan los servicios y/o instalaciones de organización. Por ende, es necesario que también exista un monitorio de los encargados en asegurarse que los trabajadores estén respondiendo con el trato a las personas, según lo reglamentado.

Mientras que, Bueno (2013) sostuvo que las metas elementales en la examinación del desempeño laboral se dan de la siguiente forma: Calcular el estado del potencial de un individuo, en otras palabras, fijar cuál es su punto máximo de rendimiento en el trabajo. Ofrecer oportunidades de mejora y contextos para una contribución eficaz de los servidores de la organización, sin descuidar las proyecciones planteados, por un lado, y las metas de cada trabajador.

Similarmente, Aguirre y Martínez (2012) enmarcaron que la correcta forma de manejar el clima organizacional en una agrupación puede hallar el grado de retroalimentación que hay en cada uno de los procesos realizados y, de esta manera, incentivar a cambiar todos los aspectos necesarios que mejoren la efectividad de la organización.

En cuanto a la importancia de esta variable, Castro y Delgado (2020) aseveran que desempeño laboral es un gran atractivo para los empleadores, los beneficios correspondientes para los empleados son una expresión de una cultura de personal apreciativa, no solo en el mercado laboral, sino también para el equipo existente. Esto promueve la motivación de los empleados y, en última instancia, aumenta la productividad de la empresa. Por el lado de Marrufo y Pacherez (2020) aseguran que ya sea en el trabajo o en la universidad, aquellos que trabajan hasta que ya no pueden hacerlo se exponen a un estrés innecesario y rinden menos. Por lo tanto, cuanto se espera hasta tomar un descanso, menos descanso se ofrece para mejorar el rendimiento laboral.

Para ello, es conveniente analizar las dimensiones del desempeño laboral, ya que, según Robbins y Coulter (2018) esta variable posee tres características (dimensiones): (1) Rendimiento en las tareas, (2) civismo y (3) obstáculos en la productividad.

Dimensión rendimiento en las tareas, según Robbins y Coulter (2018) lo describen como el cumplimiento comprometido de forma efectiva a las tareas encargadas al personal trabajador, con el propósito de cumplir con los indicadores esperados por los dirigentes de la compañía. Mientras que para Gabini (2018) este tema toma relevancia en las acciones apreciadas en los trabajadores en cumplir la mayor posible al pie de la letra sus funciones designadas y que se puedan medir en ámbitos de competencias entre cada trabajo para verificar cuáles son más rentables en contribuir a la organización.

Dimensión civismo, Robbins y Coulter (2018) lo definen como las reglas y normas en el que se rigen como deben comportarse y convivir las personas en una determina organización para conllevar la armonía. Por su lado, Gil (2018) expresa el civismo tiene por importancia fortalecer la práctica de valores y la cultura de organización, de tal modo, que todos los integrantes de una misma comunidad pueden sentir la sensación de pertenencia bajo los ideales similares.

Dimensión obstáculos en la productividad, en palabras de Robbins y Coulter (2018), los interpretan como inconvenientes internos de los trabajadores que se dan en una organización y que se manifiestan como sustracciones de pertenencias ajenas, muestras agresivas, ausentismo y falta de compromiso que repercuten llanamente a la organización en conseguir sus metas establecidas. Por su lado, Fraga (2016) considera que ser productivo es un medidor de la eficiencia de la fuerza laboral de un país, que proporciona una medida de la producción promedio generada por el trabajador (o por hora trabajada) y que, a largo plazo, la productividad laboral es un determinante clave de los niveles de vida.

III.METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

Se eligió que el tipo de investigación fuese básica. Como indican Hernández et al. (2014), también tiene como nombre pura o teórica y su finalidad es incrementar los conocimientos científicos que contiene un área de estudio de interés por el investigador; donde no sea requisito que estos conocimientos se utilicen en algún prototipo de invención práctica producto al mercado.

Asimismo, la actual investigación se fundó en el enfoque cuantitativo. A juicio de Hernández et al. (2014) un estudio cuantitativo es empírico y se fundamenta en la objetividad por medio de la recolección de datos para transformarlo en números y asignarles valores para establecer el alcance que tienen las variables.

A su vez, se optó por el nivel descriptivo correccional. Caminotti y Toppi (2020) indicaron que el nivel correlacional se orienta a calcular el grado de analogía que puede haber entre variantes en un área de indagación que sea interés y establece conocer el nivel de correspondencia entre variantes de estudio.

El trabajo de investigación tuvo un diseño de investigación sin manipulación o alteración de variables, conocido también como no experimental. De acuerdo a Caminotti y Toppi (2020) indican que el diseño de este estudio no altera ninguna parte de donde se está desarrollando y aplicando el análisis del estudio, dejando que las variantes se desarrollen en total libertad y de costumbre, como lo hacen habitualmente.

También, se prefirió que el estudio sea transversal, debido a que la investigación encontró desarrollándose en el presente momento. Como sostiene Baena (2014) la investigación de corte transversal o transaccional se basa en examinar el comportamiento del fenómeno específicamente en un periodo.

$$O_x \xrightarrow{R^2} O_y$$

Dónde:

O_x: Valor de la variable independiente: Clima organizacional

O_y: Valor de la variable dependiente: Desempeño laboral

R²: Correlación de Spearman

Por último, este estudio se encuadró dentro del marco hipotético-deductivo. Baena (2014) mencionó que un investigador que desarrolla este método tiene que seguir un régimen que pueda hallar la solución a un fenómeno de estudio. Por consiguiente, se formula la hipótesis para su corroboración a fin de alcanzar la resolución final de la investigación.

3.2 Variables y operacionalización

V1: Clima Organizacional

El clima organizacional conceptualmente es la manera en como se perciben a las políticas y procedimientos en la agrupación que son impartidos por los miembros de una organización y cuál es el estado en que se encuentran estos mismos (Chiavenato, 2020).

La definición operacional para el clima organización fue la siguiente: Analizar el conocimiento respecto al clima organizacional mediante un cuestionario considerando las dimensiones, estructura organizacional, trabajo en equipo, satisfacción laboral y regulación de conflictos.

En concordancia a los indicadores para el clima organizacional, se presentan a continuación: Para la dimensión estructura organizacional se han estimado tres indicadores: autoridad, jerarquía y control. Asimismo, para la dimensión trabajo en equipo se han considerado tres indicadores: compromiso, confianza y liderazgo. A su vez, para la dimensión satisfacción laboral se han considerado tres indicadores: estabilidad laboral, crecimiento profesional y la

cultura organizacional. Por último, para la dimensión regulación de conflictos se han considerado tres indicadores: medicación, arbitraje y conciliación.

V2: Desempeño Laboral

El desempeño laboral conceptualmente es el ánimo que expresa el personal laboral en correspondencia a su oficio, ello dependerá que mientras más a gusto siente el personal, responderá mejor a las tareas que le asigne (Robbins y Coulter, 2018).

La definición operacional para la variable desempeño laboral fue la siguiente: Analizar el conocimiento respecto al desempeño laboral mediante un cuestionario considerando las dimensiones, rendimiento en las tareas, civismo y obstáculos en la productividad.

En concordancia a los indicadores para el desempeño laboral se presenta a continuación: Para la dimensión rendimiento en las tareas se han considerado tres indicadores: cumplimiento de funciones, eficiencia en el trabajo y tácticas laborales. Asimismo, para la dimensión civismo se han considerado tres indicadores: respeto a las normas, sentimiento de pertenencia y convicción por el trabajo. Por último, para la dimensión obstáculos en la productividad se han considerado tres indicadores: Ansiedad, agotamiento y mala estimación del tiempo.

Para terminar, se hizo uso de las opciones múltiples de intervalo en cinco opciones, siendo Likert la escala de medición para la presente investigación.

3.3 Población, muestra y muestreo

En afinidad a la población, Dalle (2015) afirma el universo en una tesis son aquellos individuos, cosas o ideas que son parte de un estudio para recolectar datos e información, para la presente investigación se constituyó por un universo de 147 trabajadores de la Municipalidad Distrital Alto de la Alianza. Se obtuvo la información mediante Carta N.º 054-2022-SGGP-GA-MDAA de 25 de mayo de

2022, emitido por la Sub gerencia de Gestión de Recursos Humanos de la entidad municipal ubicada en el distrito de Alto de la Alianza.

En cuanto a los Criterios de inclusión, se tomó en cuenta encuestar al personal administrativo de la Municipalidad Distrital Alto de la Alianza, que tiene vínculo laboral vigente a junio de 2022. Mientras que, para los Criterios de exclusión no se ha considerado para el desarrollo de la investigación a trabajadores de primera línea, supervisores, jefes ni directivos, ya que la finalidad es tener una percepción desde el personal administrativo.

Por consiguiente, se toma en cuenta el total de 104 trabajadores de la municipalidad en mención. En palabras de Dalle (2015) la muestra se conforma por las personas o cosas que se incluyen como interés de estudio de una porción población que brindarán información y datos, y que luego serán analizados.

En torno al muestreo se optó porque sea aleatorio simple. Bernal (2016) explica que el muestro aleatorio simple es un método de selección de “x” componentes extraídos del conjunto de elementos a indagar, de tal modo que cada una de las muestras posee la misma probabilidad de ser seleccionada.

La unidad de análisis para esta investigación fueron todos los trabajadores de administrativos de la Municipalidad Distrital Alto de la Alianza. Como expresa, Bernal (2016) la unidad de análisis involucra a los sujetos considerados a analizar y evaluar para la obtención de datos.

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Debido a que el estudio es cuantitativo, es apropiado emplear la técnica de la encuesta. En palabras de Puente (2020) esta es una forma que se ejecuta para extraer información o datos que son de utilidad y provecho para el estudio. Para su elaboración se realizó una serie de cuestiones que se entregan a los participantes, con el objetivo contesten correctamente el formulario de acuerdo a lo que indican las instrucciones.

Después de definir la técnica, fue elegido el cuestionario como instrumento para recopilar información. Para Puente (2020) es una herramienta de recopilación de información a fin de conocer los fenómenos y recabar la información que permita conocer el fenómeno de lo que se está estudiando.

Ficha técnica de instrumento 1:

Nombre: Cuestionario “Clima organizacional”

Autora: Silvia Yannina Callahuanca Valdez.

Dimensiones: Estructura organizacional, trabajo en equipo, satisfacción laboral y regulación de conflictos.

Baremos: Malo (24-56); Regular (57-87); Bueno (88-120)

Ficha técnica de instrumento 2:

Nombre: Cuestionario “Desempeño laboral”

Autora: Silvia Yannina Callahuanca Valdez.

Dimensiones: Rendimiento en las tareas, civismo y obstáculos en la productividad.

Baremos: Bajo (24-56); Medio (57-87); Alto (88-120)

En esta investigación, las herramientas estuvieron validadas según especialistas académicos que están capacitados para esta tarea. Según Maletta (2019) la validación es el proceso de filtrado de las herramientas del cuestionario, que se ponen a evaluación de los expertos en la materia para que puedan ser calificados si el cuestionario es aceptable para su ejecución.

Al terminar la validación de los cuestionarios por los supuestos especialistas, como segundo paso es poner a prueba a través de la prueba de confiabilidad, entonces, se empleó el Alfa de Cronbach en los formularios a través de una prueba piloto conformada por 20 colaboradores administrativos de la municipalidad en estudio. Tal y como expresa Maletta (2019) es un análisis estadístico que mide la confiabilidad de la herramienta antes de que se aplique por completo a la muestra de investigación, manteniendo que el cuestionario empleado

debe proporcionar los mismos datos (resultados), si se aplica a las demás investigaciones que guarden relación al tema del problema planteado.

3.5 Procedimientos

Para iniciar en práctica la investigación, ante se pidió la autorización correspondiente a la Municipalidad recalcada, que se ubica en el departamento de Tacna. Luego de examinada la solicitud expuesta y siendo aprobada para su aplicación, se inició en enviar los cuestionarios a través de la herramienta digital "Google Form". Seguidamente, se solicitó la dirección electrónica de los participantes para enviarles mediante una dirección URL el cuestionario electrónico donde podían responder a las preguntas preparadas, este mismo mecanismo ayudó a recopilar la información más rápido.

Al coleccionarlos datos, estos fueron analizados a través de las del programa IBM SPSS Statitics V.25 para obtener los resultados mediante tablas. Prontamente, se revisó la encuesta para verificar la consistencia de los datos y la interpretación. Definitivamente, esta encuesta se revisa con el asesor apropiado, con el objetivo de que cualquier comentario revisado y la documentación de respaldo estén disponibles para la sustentación ante los jurados de tesis.

3.6 Método de análisis de datos

Con base en el método análisis de información se elaboró mediante el proceso del software estadístico SPSS v25,0 bajo pruebas descriptivas y correlaciones que se anuncian mediante tablas, asimismo, estos resultados se acompañaran con su debida interpretación.

En ese sentido, y de acuerdo con el procedimiento de verificación de dimensiones y variables, es necesario aplicar una escala tipo Likert modificada con los siguientes cinco niveles: (5) Totalmente de acuerdo, (4) de acuerdo, (3) ni acuerdo ni en desacuerdo, (2) en desacuerdo y (1) totalmente en desacuerdo.

3.7 Aspectos éticos

El estudio se desarrolló teniendo en cuenta las ideas y obra de los autores indicados, y los mismos autores fueron escritos de acuerdo con los estándares de la norma APA-7 y reglamentos exigidos a los investigadores del área de investigación de la presente universidad. Los datos alcanzados por los participantes son voluntarios, se analizaron con objetividad y se respeta su confidencialidad de los mismos a fin de garantizar su seguridad.

Asimismo, para comprobar que la presente investigación por la autora se hizo de manera fidedigna, se usó el análisis Turnitin para comprobar la autenticidad y veracidad, cumpliendo satisfactoriamente con no exceder de un 25% de similitud con otras investigaciones, lo cual confirma que este estudio cumple con los estándares de autenticidad.

IV. RESULTADOS

En este apartado se dan a conocer los análisis enfocados al propósito de la investigación.

Tabla 1

Tabla de frecuencia de la variable clima organizacional y la variable desempeño laboral en una entidad municipal del distrito de Alto Alianza

		Desempeño laboral				
		Bajo	Medio	Alto	Total	
Clima organizacional	Malo	Recuento	34	1	0	35
		% del Total	32,7%	1,0%	0,0%	33,7%
	Regular	Recuento	7	27	2	36
		% del Total	6,7%	26,0%	1,9%	34,6%
	Bueno	Recuento	2	2	29	33
		% del Total	1,9%	1,9%	27,9%	31,7%
Total		Recuento	43	30	31	104
		% del total	41,3%	28,8%	29,8%	100,0%

Nota. Resultados obtenidos con el programa SPSS V.25

Respecto a los resultados obtenidos correspondientes al objetivo general, en la tabla 1, se evidenció que en un 32,7% de los trabajadores, cuando el nivel del clima organizacional es malo, el nivel de desempeño laboral es bajo, asimismo, en un 26,0% cuando el nivel del clima organizacional es regular el nivel del desempeño laboral es medio y en un 27,9% cuando el nivel del clima organizacional es bueno el nivel de desempeño laboral es alto.

De igual manera, en cuanto al desempeño laboral se observa que desde la percepción de los trabajadores, 43 de ellos (41,3%) consideran que se desarrolló de forma baja, por su parte 30 trabajadores (28,8%) considera que se desarrolló de forma media y 31 trabajadores (29,8%) consideran que se desarrolló de forma alta.

Tabla 2

Tabla de frecuencia de la dimensión estructura organizacional y la variable desempeño laboral en una entidad municipal del distrito de Alto Alianza

		Desempeño laboral				
		Bajo	Medio	Alto	Total	
Estructura organizacional	Malo	Recuento	30	5	0	35
		% del Total	28,8%	4,8%	0,0%	33,7%
	Regular	Recuento	7	21	12	40
		% del Total	6,7%	20,2%	11,5%	38,5%
	Bueno	Recuento	6	4	19	29
		% del Total	5,8%	3,8%	18,3%	27,9%
Total	Recuento	43	30	31	104	
	% del total	41,3%	28,8%	29,8%	100,0%	

Nota. Resultados obtenidos con el programa SPSS V.25

Respecto a los resultados obtenidos correspondientes al primero objetivo específico, en la tabla 2, se evidenció que en un 28,8% de los trabajadores, cuando el nivel de estructura organizacional es malo, el nivel de desempeño laboral es bajo, asimismo, en un 20,2% cuando el nivel de estructura organizacional es regular el nivel del desempeño laboral es medio y en un 18,3% cuando el nivel de estructura organizacional es bueno el nivel de desempeño laboral es alto.

De igual manera, en cuanto al desempeño laboral se observa que desde la percepción de los trabajadores, 43 de ellos (41,3%) consideran que se desarrolló de forma baja, por su parte 30 trabajadores (28,8%) considera que se desarrolló de forma media y 31 trabajadores (29,8%) consideran que se desarrolló de forma alta.

Tabla 3

Tabla de frecuencia de la dimensión trabajo en equipo y la variable desempeño laboral en una entidad municipal del distrito de Alto Alianza

			Desempeño laboral			
			Bajo	Medio	Alto	Total
Trabajo en equipo	Malo	Recuento	30	11	3	44
		% del Total	28,8%	10,6%	2,9%	42,3%
	Regular	Recuento	9	14	5	28
		% del Total	8,7%	13,2%	4,8%	26,9%
	Bueno	Recuento	4	5	23	32
		% del Total	3,8%	4,8%	22,1%	30,8%
Total		Recuento	43	30	31	104
		% del total	41,3%	28,8%	29,8%	100,0%

Nota. Resultados obtenidos con el programa SPSS V.25

Respecto a los resultados obtenidos correspondientes al segundo objetivo específico, en la tabla 3, se evidenció que en un 28,8% de los trabajadores, cuando el nivel de trabajo en equipo es malo, el nivel de desempeño laboral es bajo, asimismo, en un 13,2% cuando el nivel de trabajo en equipo es regular el nivel del desempeño laboral es medio y en un 22,1% cuando el nivel de trabajo en equipo es bueno el nivel de desempeño laboral es alto.

De igual manera, en cuanto al desempeño laboral se observa que desde la percepción de los trabajadores, 43 de ellos (41,3%) consideran que se desarrolló de forma baja, por su parte 30 trabajadores (28,8%) considera que se desarrolló de forma media y 31 trabajadores (29,8%) consideran que se desarrolló de forma alta.

Tabla 4

Tabla de frecuencia de la dimensión satisfacción laboral y la variable desempeño laboral en una entidad municipal del distrito de Alto Alianza

			Desempeño laboral			
			Bajo	Medio	Alto	Total
Satisfacción laboral	Malo	Recuento	34	7	1	42
		% del Total	32,7%	6,7%	1,0%	40,4%
	Regular	Recuento	7	19	15	41
		% del Total	6,7%	18,3%	14,4%	39,4%
	Bueno	Recuento	2	7	15	21
		% del Total	1,9%	3,8%	14,4%	20,2%
Total		Recuento	43	30	31	104
		% del total	41,3%	28,8%	29,8%	100,0%

Nota. Resultados obtenidos con el programa SPSS V.25

Respecto a los resultados obtenidos correspondientes al tercer objetivo específico, en la tabla 4, se evidenció que en un 32,7% de los trabajadores, cuando el nivel de satisfacción laboral es malo, el nivel de desempeño laboral es bajo, asimismo, en un 18,3% cuando el nivel de satisfacción laboral es regular el nivel del desempeño laboral es medio y en un 14,4% cuando el nivel de satisfacción laboral es bueno el nivel de desempeño laboral es alto.

De igual manera, en cuanto al desempeño laboral se observa que desde la percepción de los trabajadores, 43 de ellos (41,3%) consideran que se desarrolló de forma baja, por su parte 30 trabajadores (28,8%) considera que se desarrolló de forma media y 31 trabajadores (29,8%) consideran que se desarrolló de forma alta.

Tabla 5

Tabla de frecuencia de la dimensión regulación de conflictos y la variable desempeño laboral en una entidad municipal del distrito de Alto Alianza

			Desempeño laboral			
			Bajo	Medio	Alto	Total
Regulación de conflictos	Malo	Recuento	27	9	2	38
		% del Total	26,0%	6,7%	1,0%	40,4%
	Regular	Recuento	14	14	12	40
		% del Total	13,5%	13,5%	11,5%	38,5%
	Bueno	Recuento	2	7	17	26
		% del Total	1,9%	6,7%	16,3%	25,0%
Total		Recuento	43	30	31	104
		% del total	41,3%	28,8%	29,8%	100,0%

Nota. Resultados obtenidos con el programa SPSS V.25

Respecto a los resultados obtenidos correspondientes al cuarto objetivo específico, en la tabla 5, se evidenció que en un 26,0% de los trabajadores, cuando el nivel de regulación de conflictos es malo, el nivel de desempeño laboral es bajo, asimismo, en un 13,8% cuando el nivel de regulación de conflictos es regular el nivel del desempeño laboral es medio y en un 16,3% cuando el nivel de regulación de conflictos es bueno el nivel de desempeño laboral es alto.

De igual manera, en cuanto al desempeño laboral se observa que desde la percepción de los trabajadores, 43 de ellos (41,3%) consideran que se desarrolló de forma baja, por su parte 30 trabajadores (28,8%) considera que se desarrolló de forma media y 31 trabajadores (29,8%) consideran que se desarrolló de forma alta.

Contrastación de la hipótesis principal

En relación con la contrastación de la hipótesis principal se resalta lo siguiente:

H₀: No existe relación significativa entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de una entidad municipal del distrito Alto de la Alianza - Tacna, 2022.

H₁: Existe relación significativa entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de una entidad municipal del distrito Alto de la Alianza - Tacna, 2022.

Tabla 6

Significancia y correlación entre el clima organizacional y el desempeño laboral

			Clima Organizacional	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Clima Organizacional	Coeficiente de correlación	1,000	0,754
		Sig. (bilateral)		0,000
		N	104	104
	Desempeño laboral	Coeficiente de correlación	0,754	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	
		N	104	104

Nota. Resultados obtenidos con el programa SPSS V.25

En la Tabla 6., se calculó un factor de Rho igual a 0,754 y un “p-valor” < 0,05 por consiguiente, se procede a rechazar H₀, finiquitando que existe relación directa y significativa entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los

trabajadores de una entidad municipal del distrito Alto de la Alianza - Tacna, 2022, asimismo, es preciso indicar que el valor de la correlación obtenido es positivo alto.

Por lo tanto, como indica el objetivo general, queda comprobado que existe una correlación positiva alta entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de una entidad municipal del distrito Alto de la Alianza - Tacna, 2022.

Contrastación de la primera hipótesis específica

Mientras tanto, en las dimensiones de la variable clima organizacional, con la variable desempeño laboral, siendo el objetivo específico uno: Estimar la relación que existe entre la estructura organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de una entidad municipal del distrito Alto de la Alianza - Tacna, 2022; por ello, se ha efectuado la comprobación de la primera hipótesis específica, teniendo en cuenta el objetivo mencionado, que se detalla ahora:

H₀: No existe relación significativa entre la estructura organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de una entidad municipal del distrito Alto de la Alianza - Tacna, 2022.

H₁: Existe relación significativa entre la estructura organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de una entidad municipal del distrito Alto de la Alianza - Tacna, 2022.

Tabla 7

Significancia y correlación entre la estructura organizacional y el desempeño laboral

			Estructura Organizacional	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Estructura organizacional	Coeficiente de correlación	1,000	0,544
		Sig. (bilateral)		0,000
		N	104	104
	Desempeño laboral	Coeficiente de correlación	0,544	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	
		N	104	104

Nota. Resultados obtenidos con el programa SPSS V.25

En la Tabla 7, se alcanzó un factor de Rho igual a 0,544 y un “p-valor” inferior a 0,05, por consiguiente, se rechaza H_0 , concluyendo que existe relación directa y significativa entre la estructura organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de una entidad municipal del distrito Alto de la Alianza - Tacna, 2022, asimismo, es preciso indicar que el coeficiente de la correlación resultante es positivo moderado.

En ese sentido, en el objetivo específico uno se ha demostrado que existe una correlación positiva modera entre la estructura organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de una entidad municipal del distrito Alto de la Alianza - Tacna, 2022.

Contrastación de la segunda hipótesis específica

Respecto al objetivo específico dos: Identificar la relación que existe entre el trabajo en equipo y el desempeño laboral de los trabajadores de una entidad del distrito Alto de la Alianza - Tacna, 2022; por tanto, se hizo el siguiente contraste:

H₀: No existe relación significativa entre la estructura organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de una entidad municipal del distrito Alto de la Alianza - Tacna, 2022.

H₁: Existe relación significativa entre la estructura organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de una entidad municipal del distrito Alto de la Alianza - Tacna, 2022.

Tabla 8

Significancia y correlación entre el trabajo en equipo y el desempeño laboral

			Trabajo en equipo	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Trabajo en equipo	Coeficiente de correlación	1,000	0,623
		Sig. (bilateral)		0,000
		N	104	104
	Desempeño laboral	Coeficiente de correlación	0,623	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	
		N	104	104

Nota. Resultados obtenidos con el programa SPSS V.25

En la Tabla 8, se alcanzó un factor de Rho igual a 0,623 y un “p-valor” inferior a 0,05, por consiguiente, se rechaza H₀, concluyendo que existe relación

directa y significativa entre el trabajo en equipo y el desempeño laboral de los trabajadores de una entidad municipal del distrito Alto de la Alianza - Tacna, 2022, asimismo, es preciso indicar que el valor de la correlación obtenido es positivo moderado.

Asimismo, en el objetivo específico dos se ha demostrado que existe una correlación positiva moderada entre el trabajo en equipo y el desempeño laboral de los trabajadores de una entidad municipal del distrito Alto de la Alianza - Tacna, 2022.

Contrastación de la tercera hipótesis específica

De forma similar, en el objetivo específico tres: Identificar la relación que existe entre la satisfacción laboral y el desempeño laboral de los trabajadores de una entidad del distrito Alto de la Alianza - Tacna, 2022; teniendo en cuenta el contraste de la hipótesis siguiente:

H₀: No existe relación significativa entre la satisfacción laboral y el desempeño laboral de los trabajadores de una entidad municipal del distrito Alto de la Alianza - Tacna, 2022.

H₁: Existe relación significativa entre la satisfacción laboral y el desempeño laboral de los trabajadores de una entidad municipal del distrito Alto de la Alianza - Tacna, 2022.

Tabla 9

Significancia y correlación entre la satisfacción laboral y el desempeño laboral

		Satisfacción laboral	Desempeño laboral	
Rho de Spearman	Satisfacción laboral	Coeficiente de correlación	1,000	0,658
		Sig. (bilateral)		0,000
		N	104	104
	Desempeño laboral	Coeficiente de correlación	0,658	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	
		N	104	104

Nota. Resultados obtenidos con el programa SPSS V.25

En la Tabla 9, se alcanzó un factor de Rho igual a 0,658 y un “p-valor” inferior a 0,05, por consiguiente, se rechaza H_0 , concluyendo que existe relación directa y significativa entre la satisfacción laboral y el desempeño laboral de los trabajadores de una entidad municipal del distrito Alto de la Alianza - Tacna, 2022, asimismo, es preciso indicar que el valor de la correlación logrado es positivo moderado.

Eso quiere decir que, en el objetivo específico tres, se ha demostrado que existe una correlación positiva modera entre la satisfacción laboral y el desempeño laboral de los trabajadores.

Contrastación de la cuarta hipótesis específica

Finalmente, en el objetivo específico cuatro: Identificar la relación que existe entre la regulación de conflictos y el desempeño laboral de los trabajadores de una entidad del distrito Alto de la Alianza - Tacna, 2022; teniendo en cuenta el contraste de la siguiente hipótesis:

H₀: No existe relación significativa entre la regulación de conflictos y el desempeño laboral de los trabajadores de una entidad municipal del distrito Alto de la Alianza - Tacna, 2022.

H₁: Existe relación significativa entre regulación de conflictos y el desempeño laboral de los trabajadores de una entidad municipal del distrito Alto de la Alianza - Tacna, 2022.

Tabla 10

Significancia y correlación entre la regulación de conflictos y el desempeño laboral

			Regulación de conflictos	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Regulación de conflictos	Coeficiente de correlación	1,000	0,455
		Sig. (bilateral)		0,000
		N	104	104
	Desempeño laboral	Coeficiente de correlación	0,455	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	
		N	104	104

Nota. Resultados obtenidos con el programa SPSS V.25

En la Tabla 10, se alcanzó un factor de Rho igual a 0,455 y un “p-valor” inferior a 0,05, por consiguiente, se rechaza H_0 , concluyendo que existe relación directa y significativa entre la regulación de conflictos y el desempeño laboral de los trabajadores de una entidad municipal del distrito Alto de la Alianza - Tacna, 2022, asimismo, es preciso indicar que el coeficiente de la correlación lograda es baja moderada.

Por consiguiente, en el objetivo específico cuatro se ha evidenciado que existe una correlación positiva baja entre la regulación de conflictos y el desempeño laboral de los trabajadores.

V. DISCUSIÓN

Para esta sección, se tiene en cuenta el objetivo general siguiente: determinar la relación entre el clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de una entidad municipal del distrito Alto de la Alianza- Tacna, 2022.

En los resultados alcanzados se ha observado que hubo relación directa y alta entre el clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de una entidad municipal del distrito Alto de la Alianza- Tacna, 2022, debido a que, se ha logrado un valor de coeficiente de Rho de Spearman de 0,754 y un valor de “p” igual a 0,00; dando a entender que, en tanto se aplique buenas prácticas de clima organizacional, la percepción de los trabajadores relacionado con el desempeño laboral en la entidad municipal acrecentará.

En efecto, al análisis descriptivo, se consiguió que el 81,7% de los empleados percibe un nivel bueno de clima organizacional en la entidad municipal. Además. El 14,4% perciben de un nivel regular y un 3,8% un nivel malo. Esto denota que, en la medida que se generan nuevos enfoques para incrementar el clima organizacional, pueda repercutir de forma productiva en el desempeño laboral de los empleados en la Municipalidad.

Lo anterior mencionado, coincide con los resultados obtenidos por Guamán y Jiménez (2021) puesto que aseguran que el clima organizacional es base central para aumentar el desempeño laboral de los empleados en cualquier tipo de organización, ya que genera su sustentación en el tiempo y es uno de los factores clave para que se puedan cumplir los objetivos eficientemente, teniendo similitudes lo precisado con lo presentado. Por tanto, establecer medidas en el clima organizacional ayuda a que los trabajadores se sientan mejor con sus labores y brinden los resultados esperados por la organización.

Asimismo, con lo mencionado por Chiavenato (2020) quien resalta la importancia que el clima organizacional debe estar configurado de acuerdo a la estructura y la directiva que se ha establecido la organización para conocer la efectividad de su funcionamiento como estructura organizacional.

Igualmente, con lo mencionado por Carrillo (2020) que precisó que existe relación positiva moderada entre la gestión pública y desempeño laboral en los empleados de un municipio de Ecuador, de igual forma, en la investigación se resalta que el desempeño laboral es una variable que depende de cómo se esté direccionando la organización, ya que las bases estructurales son las que fomentarán si un empleado puede cumplir de la mejor forma su funcionamiento.

En relación al primer objetivo específico, se esclarece que existe relación directa y moderada entre la estructura organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de una entidad municipal del distrito Alto de la Alianza - Tacna, 2022, a razón que se logró un Rho igual a 0,544 y un “p-valor” igual a 0,000, en la medida que se presenten situaciones para optimizar la estructura organizacional se podrá incrementar el desempeño laboral de los colaboradores.

De manera similar, los resultados de Chunga (2018) hallaron que la estructura organizacional se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores de una entidad municipal del distrito de Bella Vista, de tal forma que obtuvo un Rho igual a 0,789 y un valor de “p” igual a 0,000, lo que se traduce que la asignación de funciones y responsabilidades que cada miembro tiene que cumplir se verá reflejado en como el desempeño laboral del trabajador puede aumentar o disminuir según la organización establezca los roles.

Igualmente, Lara y Cortez (2019) coincidieron que la estructura organizacional y el desempeño laboral son variables dependientes, a raíz que se determinó un valor de 0,694 y una significancia de “p-valor” menor 0,05. Se explica que se llegó a estos resultados a raíz que, debido a que la división de tareas en la estructura organizacional mantiene al desempeño laboral de forma óptima, esto garantiza que cada trabajador pueda desempeñarse mejor en lo que considera que sabe y conoce hacer.

Por esa misma razón, Chiavenato (2020) resalta que la estructura organizacional sirve como un método que cualquier organización debe desarrollar, debido a que designa la ocupación de los integrantes de la organización, objetivos, responsabilidades y las bases de los objetivos para trazar las estrategias. Por su lado, Marsollier y Expósito (2017) mencionan que son importantes para el trabajo

en equipo, ya que tienden a delinear qué actividades deben realizarse y quién las realizará, para lograr los objetivos a largo y corto plazo establecidos, por lo mismo, funciona como un mapa y jerarquía para definir qué responsabilidades y cargos tienen los trabajadores sobre la organización y de qué forma pueden delegar esa disposición para cumplir las metas.

De acuerdo objetivo específico dos, se muestra que hubo relación directa y alta entre trabajo en equipo y el desempeño laboral de los trabajadores de una entidad municipal del distrito Alto de la Alianza - Tacna, 2022, puesto que, se ha determinado un valor de Rho igual a 0,623 y un “p-valor” igual a 0,000. En ese sentido, se deduce que, si la organización de la municipalidad fomenta el trabajo en equipo del personal laboral, el desempeño laboral puede cambia positivamente, lo cual haría que la organización alcance las metas propuestas.

Los resultados anteriores guardan relación con Ríos y Vigo (2017), ya que en su estudio se encontró una correlación entre variables de Rho igual 0,756 y un “p” valor igual 0,00 entre el clima organizacional y el desempeño laboral. De acuerdo al autor, el clima organizacional se observa en su mayoría que es regular, pues no existe una preocupación suficiente de los directivos en saber cómo se sienten los trabajadores para la entidad que trabajan.

Por ello, Aristizábal et al. (2018) recalca que la importancia del trabajo en equipo es concluyente en el contexto multidisciplinario, a raíz que crea un lugar de colaboración y empatía entre los integrantes. Mientras que, Ramos (2012) enuncia que también son claras motivaciones en los empleados y los que integran desempeñarse mejor en sus tareas laborales, respaldar a sus compañeros cuando los necesitan y apoyarse mutuamente, lo que da lugar a incrementar la eficacia y utilidad

En relación al tercer objetivo específico, los resultados demuestran que hubo relación directa y alta entre la satisfacción laboral y el desempeño laboral de los trabajadores de una entidad municipal del distrito Alto de la Alianza - Tacna, 2022, puesto que, se ha determinado un valor de Rho igual a 0,658 y un valor de “p” igual 0,000. En ese sentido, se interpreta que la organización debe cumplir las demandas y expectativas que el trabajador tiene respecto a la organización, esto

sirve como impulso de motivación para que la persona pueda incrementar el desempeño laboral de los empleados, ya que, mientras más a gusto se encuentra un trabajador, mejor se sentirá en cumplir con sus funciones.

Los resultados anteriores guardan relación con Callo (2018), ya que en su estudio se encontró una correlación entre variables de Rho igual 0,893 considera muy alto y un valor de “p” igual 0,000 entre la satisfacción laboral y el desempeño laboral. Como menciona el autor, cuando un trabajador se encuentra satisfecho con su entorno y modo de trabajo, el impacto en como realice sus actividades en la organización tiende a ser más productivo, debido a que hay elementos como el salario y el reconocimiento por la labor que hacen.

Además, coincidió con Guevara (2018) puesto que, indica que el clima organizacional y la satisfacción laboral tuvieron una correlación de Rho de 0,569 y una significancia de “p-valor” menor al 5%, esto sostiene que el clima organizacional influye en como un trabajador se pueda sentir complaciente en la forma en que trabaja. En las organizaciones públicas, la satisfacción laboral de un trabajador es un tema desatendido, por lo cual, las bases de la organización necesitan mejorar sus políticas en cuanto a la importancia de los empleados.

Por ello, es que, Chiavenato (2020) dice que la satisfacción laboral importante por la forma como el personal se siente comprometido y realizado con su trabajo, por lo tanto, se interpreta como el grado de satisfacción de los servidores laborales respecto a su trabajo, además, la satisfacción laboral ocurre cuando los empleados sienten que su trabajo está asegurado y seguro. Por su parte, De la Villa y Ganzo (2018) indicaron que la satisfacción laboral es un estado mental del empleado satisfecho con el funcionamiento de sus labores, además, se muestran proactivos, eficaces y dispuestos en efectuar los fines de la organización. Por lo tanto, prevalecer la satisfacción del personal crea una imperceptible rotación de trabajadores, aumenta el beneficio y la productividad en términos generales.

En relación al cuarto objetivo específico, los resultados evidencian que existe relación directa y moderada entre la regulación de conflictos y el desempeño laboral de los trabajadores de una entidad municipal del distrito Alto de la Alianza - Tacna, 2022, puesto que, se ha determinado un valor de Rho igual a 0,455 y un

valor de “p” resultante a 0,000. En ese contexto, se desprende que los trabajadores en una buena parte toman decisiones oportunas y adecuadas para resolver conflictos internos, de acuerdo los reglamentos y lineamientos de la organización, lo cual hace que se eviten contratiempos y el desempeño laboral sea más fluido.

Los resultados anteriores guardan similitud con Melva (2020) debido a que halló una correlación moderada de Rho igual 0,512 y un valor de “p” igual 0,00 respecto a la regulación de conflictos y el desempeño laboral. De acuerdo con lo hallado, saber cómo los trabajadores deben resolver sus diferencias o discrepancias en el trabajo puede influir en como la forma en que trabajan se ve afectada, si la organización no establece adecuadamente las normas de conducta del personal, esto puede causar que existe una mala relación, lo cual implicaría que el tiempo se enfoque más en resolver problemas internos y alterando las actividades de los trabajadores.

Asimismo, se guarda coincidencia con Meza (2018), ya que encontró una correlación positiva moderada de Rho igual a 0,476 y un “p-valor” menor a 0,05 respecto a la regulación de conflictos sobre el desempeño laboral, dando a entender que los problemas que pueda surgir entre los trabajadores causará impactos negativos en su rendimiento, considera que buen clima laboral es una de las mejores estrategias para disuadir conflictos entre compañeros de trabajo, agregando también que, debe haber un departamento o área de RR.HH que vele por esta misma.

Por eso, es que Chiavenato (2020) indica que es la destreza que tienen las personas para enmendar todo tipo de desacuerdo y objeción que se exponen en afinidad al desempeño de las labores en el ambiente profesional, asimismo, es una facultad de los líderes o jefes para orientar a un grupo de trabajo a entenderse mejor entre ellos e incluso ser moderador en algunos casos. Además, Abarca et al. (2020) expresa este concepto debe ejecutarse a través de la mediación, que es un proceso de resolución amistosa de conflictos por el cual las partes son llevadas a negociar en presencia de un mediador, un tercero en el conflicto. A través de discusiones y mediación, el mediador intentará resolver la disputa entre ellos.

Por último, hacer mención que, si el coeficiente de correlación en la investigación es alto, esto implica que el clima organizacional que se maneja es

determinante para establecer cómo se percibe el desempeño laboral de los trabajadores. A pesar de que el clima organizacional es tema bastante estudiado desde muchos años, aun muchas organizaciones del Estado no les brindan la debida importancia y solo se concentran en cómo rinda el trabajador; sin tener en cuenta las horas que trabaje, las condiciones laborales y como se siente el trabajador en su entorno, por esa misma razones, es que las entidades públicas en nuestro país son percibidas o catalogadas como instituciones improductivas y/o poco serviciales, ya que los aspectos internos con bases administrativas pasan a ser un tema de segundo plano.

Respecto a la metodología empleada, se tuvieron como fortalezas que la recolección de datos se hizo de manera física, ya que la entidad municipal brindó las facilidades de accesibilidad para hacer la investigación, lo cual, hizo accesible al personal trabajador responder los cuestionarios de forma breve y cómoda, como también se hizo más preciso analizar los resultados de forma cuantitativa, puesto que se hizo una evaluación más objetiva. En cuanto a las debilidades del método, se encontró bajo el dominio del programa SPSS V.25 y como tener mucho cuidado con el análisis de los resultados, ya que un dato erróneo puede provocar un impacto falso en la investigación.

En cuanto a las fortalezas y debilidades sobre las buenas prácticas en gestión pública, es importante aplicar competencias que fortalezcan este sector, para ello implica la realización de actividades o procesos con resultados destacados en beneficencia de los ciudadanos y que puedan ser replicados en otras organizaciones de similar índole.

VI. CONCLUSIONES

Al terminar el análisis descriptivo e inferencial según los objetivos establecidos de la investigación y teniendo en cuenta los resultados alcanzados en los trabajadores de una entidad municipal del distrito Alto de la Alianza del departamento de Tacna en el año 2022, a continuación, se finiquita lo expuesto:

Primera: Se estableció que hubo relación directa y alta entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de una entidad municipal del distrito Alto de la Alianza – Tacna, 2022. Por ello, se evidencia que establecer medidas para mejorar la satisfacción laboral y resolución de conflictos aumenta la productividad en las labores encomendadas a los trabajadores, sintiéndose estos mejor con sus labores y brindan los resultados esperados por la institución.

Segunda: Se fijó que hubo relación directa y moderada entre la estructura organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de una entidad municipal del distrito Alto de la Alianza – Tacna, 2022. En ese mismo sentido, implica que la asignación de funciones y responsabilidades que cada miembro tiene que cumplir, se verá reflejado en como el desempeño laboral del trabajador puede aumentar o disminuir según la entidad municipal establezca los roles.

Tercera: Se decretó que hubo relación directa y moderada entre el trabajo en equipo y el desempeño laboral de los trabajadores de una entidad municipal del distrito Alto de la Alianza – Tacna, 2022. Lo anterior explica que, si la organización de la municipalidad fomenta el trabajo en equipo del personal laboral, el desempeño laboral puede cambiar positivamente, lo cual haría que la organización alcance las metas propuestas.

Cuarta: Se comprobó que hubo relación directa y moderada entre la satisfacción laboral y el desempeño laboral de los trabajadores de una entidad municipal del distrito Alto de la Alianza – Tacna, 2022. Por lo tanto, se entiende que la entidad debe cumplir las expectativas que el trabajador tiene respecto a la entidad, esto sirve como impulso de motivación para que la persona pueda incrementar su desempeño laboral, ya que, mientras más a gusto se encuentra un trabajador, mejor se sentirá en cumplir con sus funciones.

Quinta: Se demostró que hubo relación directa y moderada entre la regulación de conflictos y el desempeño laboral de los trabajadores de una entidad municipal del distrito Alto de la Alianza – Tacna, 2022. Lo cual demuestra que los trabajadores en una buena parte toman decisiones oportunas y adecuadas para resolver conflictos internos, de acuerdo los reglamentos y lineamientos de la organización, lo cual hace que se eviten contratiempos y el desempeño laboral se más fluido.

VII. RECOMENDACIONES

- Primera:** Se recomienda que la Gerencia de Desarrollo Económico y Social de la entidad municipal crear programas de aprendizaje y desarrollo dirigido hacia los trabajadores, Concordante al numeral 8 del artículo 9 de la ley orgánica de Municipalidades, con D.S. N.º054-2018-PCM del reglamento de organización de funciones aprobado, con el fin de aumentar su desempeño laboral en las tareas que le asigne, lo cual incrementará su forma de trabajar y se sentirán más a gusto de pertenecer a dicha entidad.
- Segunda:** Se sugiere que la Sub gerencia de Personal de la institución municipalidad modernice la estructura organizacional; debido a que la vigente aprobada mediante Decreto Supremo N.º054-2018-PCM data del año 2011, la cual no considera roles definidos para todas las áreas, considerando de igual forma que fue elaborado antes de la ley N.º27658 respecto a la modernización de la gestión pública.
- Tercera:** Se propone que la entidad municipal, a través de la Gerencia de Desarrollo Económico y Social, ejecutar talleres sobre trabajo en equipo donde se practiquen buenas técnicas de comunicación, se identifiquen las fortalezas de cada integrante y se optimicen las habilidades particulares, todo a ello acompañando de un miembro que pueda liderar e inspirar el equipo a responsabilizarse con los fines proyectados de la agrupación.
- Cuarta:** Se plantea que al Área de Bienestar Social de la entidad deba tomar notas sobre los datos de la satisfacción laboral de los trabajadores para conocer su estado ánimo en el trabajo. De acuerdo a ello, desplegar una cultura de opinión y de prosperidad que pueda reconocer los logros y adoptar una visión global de bienestar orientada a los empleados.

Quinta: Se recomienda al Área de la Sub gerencia de Personal ejecutar talleres de capacitación a los funcionarios del municipio distrital, sobre cómo resolver conflictos entre los miembros a fin de detectar problemas y necesidad que les ocurra. Para ello, deben prepararse en mantener la calma y ser imparciales en cada situación, verificar que los empleados desean remediar el conflicto y evitar ataques personales para promover una visión más amplia del escenario, concordante con sus atribuciones establecidas en el Reglamento de organizaciones y funciones aprobado a través del D.S. N.º054-2018-PCM.

REFERENCIAS

- Abarca, Y., Espinoza, T., Llerenan, S. & Berrios, N. (2020). Tipos de conflictos laborales y su manejo en el ejercicio de la enfermería. *Enfermería Global*, 19(57), 460-478. <https://dx.doi.org/eglobal.19.1.364491>
- Aguinis, H., & Edwards, J. R. (2014). Methodological wishes for the next decade and how to make wishes come true. *Journal of Management Studies*, 51(1), 143–174. <https://doi.org/10.1111/joms.12058>
- Álvarez, B., Alfonso, D. e Indacochea, B. El desempeño laboral: un problema social de la ciencia. *Didasc@lia: Didáctica Y educación*, 9(2), 147–158. <https://revistas.ult.edu.cu/index.php/didascalia/article/view/758>
- Asio, J. y Jiménez, E. (2020). Professional Development, Organizational Climate, Supervisory Rapport and Overall Satisfaction of Employees: An Attitudinal Study. *International Journal of Scientific Research in Multidisciplinary Studies*, 6(4), 34 – 40. https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=3624812
- Bada, F., Salas, R., Castillo E., Arroyo, E. y Carbonell, C. Estrés laboral y clima organizacional en docentes peruanos. *Medisur*, 18(6), 1138-1144. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1727-897X2020000601138&lng=es
- Baena, G. (2014). Metodología de la Investigación. Grupo Editorial Patria. México. <https://cutt.ly/EYtp1PJ>
- Bernal, C. (2016). *Metodología de la investigación*. (4ta. ed.). Colombia: Pearson educación.
- Boada, N. (2019). Satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral en una Pyme de servicios de seguridad en el Perú. *Journal of economics, finance and international business*, 3(1), 75-103. <https://doi.org/10.20511/jefib.2019.v3n1>
- Calcina, Yolanda. (2017). El clima institucional y su incidencia en el desempeño laboral de los docentes de la facultad de ciencias sociales de la universidad

nacional del altiplano y facultad de ciencias de la educación universidad andina Néstor Cáceres Velásquez - Perú 2012. *Comuni@cción*, 5(1), 22-29. http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2219-71682014000100003

Callo, M. (2018). Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial el Collao llave - 2017 – 2018 [Tesis de maestría]. Universidad Nacional del Altiplano. http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/9865/Ccallo_Maquera_Maribel.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Caminotti, M y Toppi, H. (2020). Metodología de la investigación social: caja de herramientas. Ciudad Autónoma de Buenos Aires: Eudeba

Carrillo, J. (2020). Modelo de gestión pública y desempeño laboral en un municipio de Ecuador. Universidad Estatal de Milagro. <http://repositorio.unemi.edu.ec/handle/123456789/5155>

Castro, K. y Delgado, J. (2020). Gestión del talento humano en el desempeño laboral. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 4(2), 684-703. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.107

Charry, H. (2018). La gestión de la comunicación interna y el clima organizacional en el sector público. *Comuni@cción*, 9(1), 25-34. http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2219-71682018000100003&lng=es&tlng=es .

Chiavenato, I. (2020). Administración De Recursos Humanos (10ma ed.) Editorial Mc Graw Hill.

Chirinos, Y., Meriño, V. y Martínez, C. (2018). El clima organizacional en el emprendimiento sostenible. *Revista EAN*, 84(12), 43-61. <https://doi.org/10.21158/01208160.n84.2018.1916>

Chunga, M. (2018).Clima organizacional y el Desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad distrital de Bellavista de la Union-Sechura-2018 [Tesis de maestría]. Universidad César Vallejo.

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/28578/Chunga_CMJ.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Cortez, R., y García Prado, A. (2011). Mejoramiento del desempeño laboral de los trabajadores del sector salud: el caso de Nicaragua. *Apuntes. Revista De Ciencias Sociales*, 38(69), 81-100.
<https://doi.org/https://doi.org/10.21678/apuntes.69.632>Dalle, P., Boniolo, P., Sautu, R. y Elbert, R. (2015). Manual de metodología. Construcción del marco teórico, formulación de los objetivos y elección de la metodología. Buenos Aires: Consejo Latinoamericano de Ciencias Sociales.
- De la Villa, M. y Ganzo, S. (2018). Influencia de la inteligencia emocional en la satisfacción laboral en trabajadores españoles. *Psicología desde el Caribe*, 35(1), 18-32.
http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0123-417X2018000100018
- Del Toro, J., Salazar, M. y Gómez, J. Clima organizacional, satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral en trabajadores de una PYME de servicios de ingeniería. *Clío América*, 5(10), 204-227.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5114801>
- Fraga, I. (2016). Productividad personal desde el principio. <https://infolibros.org/pdfview/12778-productividad-personal-desde-el-principio-iago-fraga/>
- Gabini, S. (2018). Potenciales predictores del rendimiento laboral. <https://uai.edu.ar/media/111496/gabini-potenciales-predictores-del-rendimiento-laboral.pdf>
- Gil, A. (2018). Análisis comparativo entre sociabilidades, visiones de ciudad y cultura cívica. *Ciencia Nueva, revista de historia y política*, 2(1), 187 – 191.
<http://dx.doi.org/10.22517/25392662.15921>
- Gonzáles, V., Ramírez, R., Terán, N. y Palomino, G. (2021). Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar, 5 (1), 1157-1170.
https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i1.318

- Guamán, M. y Jiménez, N. (2021). El clima organizacional y el desempeño laboral del personal del Gad Municipalidad de Ambato. Universidad Técnica de Ambato. <https://repositorio.uta.edu.ec/jspui/handle/123456789/31974>
- Guevara, O. (2018). El clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral en los colaboradores administrativos de las municipalidades de Chiquimula, Quezaltepeque y Esquipulas. *Red Iberoamericana de Innovación y Conocimiento Científico*, 2(1), 35-40. <http://dx.doi.org/10.36314/cunori.v2i1.50>
- Infobae. (2019). Clima laboral: según una encuesta, el 54% de las personas no se siente cómoda en el trabajo. <https://www.infobae.com/tendencias/talento-y-liderazgo/2019/04/25/clima-laboral-segun-una-encuesta-el-54-de-las-personas-afirma-que-no-se-siente-comoda-en-el-trabajo/>
- Lara, A. y Cortez, O. (2019). Clima organizacional y desempeño laboral en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Pelileo, provincia de Tungurahua [Tesis de titulación]. Universidad Técnica de Ambato. <http://repositorio.uta.edu.ec/jspui/handle/123456789/29578>
- Maletta, H. (2019). Epistemología aplicada: Metodología y técnica de la producción científica.
- Marrufo, G., y Pacherez, J. (2020). El desempeño laboral en la municipalidad provincial de Rioja, región San Martín-2020. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 4(2), 1574-1593. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.182
- Marsollier, R. y Expósito, C. (2017). Los valores y el compromiso laboral en el empleo público. *Revista Empresa y Humanismo*, 20(2), 29-50. <https://dx.doi.org/10.15581/015.XX.2.29-50>
- Melva, A. (2020). El clima organizacional en el desempeño laboral de los servidores de la municipalidad distrital de Huayllay 2018 [Tesis de licenciatura]. Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión. http://repositorio.undac.edu.pe/bitstream/undac/1941/1/T026_42708042_T.pdf

- Meza, E. (2018). Clima organizacional y desempeño laboral en empleados de la Universidad Linda Vista, en Chiapas. (tesis de maestría). Universidad de Morelos. México. <https://dspace.um.edu.mx/handle/20.500.11972/901>
- Ministerio de Educación. (2021). Informe del plan de acción del clima organizacional 2021 del programa nacional de infraestructura educativa. <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/1875064/Plan%20de%20acci%C3%B3n%20de%20clima%20organizacional%202021%20-%20DE%20N%20083-2021.pdf>
- Mohammed, A y Wang, J. (2018). Leadership Styles and Job Performance: a Literature Review. *Inovatus Services Ltd.*, 3(3), 40-49. DOI: 10.18775/jibrm.1849-8558.2015.33.3004
- Olivera, Y. J., Leyva, L. y Napán, A. (2021). Clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores. *Revista Científica De La UCSA*, 8(2), 3–12. <http://revista-ucsa-ct.edu.py/ojs/index.php/ucsa/article/view/56>
- Organización Internacional del Trabajo. (2019). La calidad del empleo interesa a todos los trabajadores. https://www.ilo.org/global/about-the-ilo/newsroom/news/WCMS_696157/lang--es/index.htm
- Pedraza, N. (2018). El clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral desde la percepción del capital humano. *Revista Lasallista de Investigación*, 15(1), 90 - 101. <https://doi.org/10.22507/rli.v15n1a9>
- Peña, C. (2015). La motivación laboral como herramienta de gestión en las organizaciones. <https://infolibros.org/pdfview/6774-la-motivacion-laboral-como-herramienta-de-gestion-en-las-organizaciones-empresariales-carlota-pena-estrada/>
- Rico, J., Méndez, F., Echeverri, C., Jiménez, L., & Suárez, M. (2016). Importancia del Clima Organizacional para la Competitividad de las Pymes (pp. 95-118). <https://bit.ly/39c11SX>
- Ríos, I. y Vigo, Y. (2017). La motivación y su relación con el desempeño laboral de los colaboradores de la Municipalidad Distrital de la Banda de Shilcayo, en

el periodo 2017 [Tesis de licenciatura]. Universidad Nacional de San Martín.
<http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/1486/tesis%20-%20nu%C3%B1ez.pdf?sequence=1>

Rivera, D. y Rincón, J. (2018). Percepción del Clima organizacional: Un análisis desde los Macroprocesos de una ESE. *Revista Espacios*, 39 (19), 65 – 79.
<https://bonga.unisimon.edu.co/bitstream/handle/20.500.12442/2166/Percepci%C3%B3n%20del%20Clima%20organizacional.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Robbins, S. y Coulter, M. *Administración* (13^o ed.). D.F. México.

Rodríguez, E. (2016). El clima organizacional presente en una empresa de servicio. *Revista Educación en Valores*, 1(25), 1-81.
<http://servicio.bc.uc.edu.ve/multidisciplinarias/educacion-en-valores/v1n25/vol1n252016.pdf#page=9>

Rozman, M. y Strukelj, T. (2020). Organisational climate components and their impact on work engagement of employees in medium-sized organisations. *EconomicResearch-Ekonomskalstrazivanja*, 34(1), 775-806.
<https://doi.org/10.1080/1331677X.2020.1804967>

Saavedra, W., Loyola, J., Neira, P. y Cerda, G. (2016). Clima organizacional en académicos de una institución de educación superior. *Revista UPAGU – Perspectiva*, 2(5), 58-73.
<https://revistas.upagu.edu.pe/index.php/PE/article/view/380>

Sandoval, M., Magaña, D., y Surdez, E. (2013). clima organizacional en profesores investigadores de una institución de educación superior. *Actualidades Investigativas en Educación*, 13(3), 1-24.
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=44729878017>

Semper, A., Sánchez, J., Segredo, A, Hernández, A., Álvarez, María., y Mestre Vilma. (2019). Clima organizacional en la atención a pacientes con morbilidad materna extremadamente grave. *Revista Cubana de Salud Pública*, 45(1), 1 – 17. <http://scielo.sld.cu/pdf/rcsp/v45n1/1561-3127-rcsp-45-01-e988.pdf>

Vargas, G., García, M. y Gonzáles, C. (2019). Propuesta de estructura organizacional para organizaciones intensivas de conocimiento: una caracterización desde los centros de excelencia. *Revista Virtual Universidad Católica del Norte*, 8(11), 19-40. doi: <https://doi.org/10.35575/rvucn.n58a7>

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia

TÍTULO: Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de una entidad municipal del distrito Alto de la Alianza - Tacna, 2022							
AUTORA: Silvia Yannina Callahuanca Valdez							
PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES				
Problema general	Objetivo general	Hipótesis general	Variable 1/ Independiente : Clima organizacional				
¿En qué medida el clima organizacional se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores de una entidad municipal del distrito Alto de la Alianza - Tacna, 2022?	Determinar la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de una entidad municipal del distrito Alto de la Alianza - Tacna, 2022	Existe relación significativa entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de una entidad municipal del distrito Alto de la Alianza - Tacna, 2022	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de valores	Nivel y rango
			Estructura organizacional	<ul style="list-style-type: none"> Autoridad Jerarquía Control 	1 - 6	Ordinal Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)	Malo: 3-7 Regular: 8-10 Bueno: 11-15
			Trabajo en equipo	<ul style="list-style-type: none"> Compromiso Confianza Liderazgo 	7 - 12		
Problemas específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específicas	Dimensiones	Indicadores	Ítems		
¿En qué medida la estructura organizacional se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores de una entidad municipal del distrito Alto de la Alianza - Tacna, 2022?	Determinar la relación entre la estructura organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de una entidad municipal del distrito Alto de la Alianza - Tacna, 2022.	Existe relación significativa entre la estructura organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de una entidad municipal del distrito Alto de la Alianza - Tacna, 2022.	Satisfacción laboral	<ul style="list-style-type: none"> Estabilidad laboral Crecimiento profesional Cultura organizacional 	13 - 18		
			Regulación de conflictos	<ul style="list-style-type: none"> Mediación Arbitraje Conciliación 	19 - 24		
¿En qué medida el trabajo en equipo se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores de una entidad municipal del distrito Alto de la Alianza - Tacna, 2022?	Determinar la relación entre el trabajo en equipo y el desempeño laboral de los trabajadores de una entidad municipal del distrito Alto de la Alianza - Tacna, 2022.	Existe relación significativa entre el trabajo en equipo y el desempeño laboral de los trabajadores de una entidad municipal del distrito Alto de la Alianza - Tacna, 2022.	Variable 2/ Dependiente: Desempeño laboral			Escalas	Nivel y rango
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escalas	Nivel y rango
			Rendimiento en las tareas	<ul style="list-style-type: none"> Cumplimiento de funciones Eficiencia laboral Trabajo tácticas laborales 	1 - 8	Ordinal	Malo: 8-20 Regular: 21-30 Bueno: 31-40

<p>entidad municipal del distrito Alto de la Alianza - Tacna, 2022? ¿En qué medida la satisfacción laboral se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores de una entidad municipal del Distrito Alto de la Alianza - Tacna, 2022?</p> <p>¿En qué medida la regulación de conflictos se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores de una entidad municipal del distrito Alto de la Alianza - Tacna, 2022?</p>	<p>distrito Alto de la Alianza - Tacna, 2022. Determinar la relación entre la satisfacción laboral y el desempeño laboral de los trabajadores de una entidad municipal del distrito Alto de la Alianza - Tacna, 2022.</p> <p>Determinar la relación entre la regulación de conflictos y el desempeño laboral de los trabajadores de una entidad municipal del distrito Alto de la Alianza - Tacna, 2022.</p>	<p>entidad del distrito Alto de la Alianza - Tacna, 2022. Existe relación significativa entre la satisfacción laboral y el desempeño laboral de los trabajadores de una entidad municipal del distrito Alto de la Alianza - Tacna, 2022.</p> <p>Existe relación significativa entre la regulación de conflictos y el desempeño laboral de los trabajadores de una entidad municipal del distrito Alto de la Alianza - Tacna, 2022.</p>	<p>Civismo</p> <p>Obstáculos en la productividad</p>	<ul style="list-style-type: none"> Respeto a las normas Sentimiento de pertenencia Convicción por el trabajo. <ul style="list-style-type: none"> Ansiedad Agotamiento Mala estimación del tiempo. 	<p>9 - 16</p> <p>17 - 24</p>	<p>Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)</p>	
Diseño de Investigación		Población y Muestra	Técnicas e Instrumentos		Método de análisis de datos		
<p>Enfoque: Cuantitativo Tipo: Básico. Método: Hipotético-deductivo. Diseño: No experimental, transversal, correlacional.</p> $O_x \xrightarrow{R^2} O_y$ <p>Donde: O_x: Valor de la variable independiente: Clima organizacional O_y: Valor de la variable dependiente: Desempeño laboral R²: Correlación de Spearman</p>		<p>Población: 147 trabajadores de la Municipalidad Distrital Alto de la Alianza.</p> <p>Muestra: 104 trabajadores de la Municipalidad Distrital Alto de la Alianza.</p> <p>Muestreo: Probabilístico, forma Aleatorio simple.</p>	<p>Variable 1: Clima organizacional Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario Autoría: Callahuanca Valdez Silvia Yannina</p> <p>Variable 2: Desempeño laboral Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario Autoría: Callahuanca Valdez Silvia Yannina</p>		<p>Estadística descriptiva: Los datos se agruparán en niveles de acuerdo con los rangos establecidos, los resultados se presentarán en tablas de frecuencias.</p> <p>Estadística inferencial: Se usará el Coeficiente de Correlación de Spearman</p>		

Anexo 2. Tabla de operacionalización de variables

Variables de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores	Escala de medición
Variable 1 Clima organizacional	La manera en cómo se perciben a las políticas, prácticas y procedimientos en la organización que son compartidos por los integrantes y cómo estos mismos se sienten al respecto (Chiavenato, 2020).	Analizar el conocimiento respecto al clima organizacional mediante un cuestionario considerando las dimensiones estructura organizacional, trabajo en equipo, satisfacción laboral y regulación de conflictos.	Estructura organizacional	<ul style="list-style-type: none"> • Autoridad • Jerarquía • Control 	Ordinal
			Trabajo en equipo	<ul style="list-style-type: none"> • Compromiso • Confianza • Liderazgo 	Ordinal
			Satisfacción laboral	<ul style="list-style-type: none"> • Estabilidad laboral • crecimiento profesional • Cultura organizacional 	Ordinal
			Regulación de conflictos.	<ul style="list-style-type: none"> • Medicación • Arbitraje • conciliación 	Ordinal
Variable 2 Desempeño laboral	Es la predisposición que muestra el trabajador hacia su trabajo, por lo tanto, mientras el trabajador se encuentra con niveles elevados de satisfacción, mostrará una mejor actitud hacia las labores encomendadas (Robbins y Coulter, 2018).	Analizar el conocimiento respecto al desempeño laboral mediante un cuestionario considerando las dimensiones rendimiento en las tareas, civismo y obstáculos en la productividad.	Rendimiento en las tareas	<ul style="list-style-type: none"> • cumplimiento de funciones • eficiencia en el trabajo • tácticas laborales 	Ordinal
			Civismo	<ul style="list-style-type: none"> • respeto a las normas • sentimiento de pertenencia • convicción por el trabajo. 	Ordinal
			Obstáculos en la productividad	<ul style="list-style-type: none"> • Ansiedad • Agotamiento • mala estimación del tiempo. 	Ordinal

Anexo 3. Instrumentos de recolección de datos

Cuestionario de la variable clima organizacional

Estimado personal laboral de laMunicipalidad Distrital Alto de la Alianza, Tacna. Le invitamos a participar en la siguiente encuesta que tiene como propósito diagnosticar el nivel del clima organizacional dentro de su centro de trabajo, por tal motivo, se le solicita marcar la respuesta que más se adecue a lo que usted considere. Gracias.

SEXO:(F) (M)

EDAD:

Por favor, siga Ud. Las siguientes instrucciones

1. Lea detenidamente los enunciados.
2. Conteste todos los enunciados.
3. Marque con un aspa (**x**) solamente en uno de los cuadros de cada enunciado. Opciones de calificación:

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

N.º	ITEMS	OPCIONES				
		1	2	3	4	5
D.1 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL						
1	Considero que la organización de la institución es efectiva.					
2	Los objetivos de la organización buscan la eficacia y eficiencia.					
3	Considero que la distribución de roles optimiza mejor el trabajo.					
4	La distribución de las funciones considera las potencialidades capacidades de mi labor.					
5	Considera que los trabajadores de la entidad controlan adecuadamente las funciones laborales.					
6	Considera que la división de tareas permite que los trabajadores sean responsables en las tareas asignadas.					

D.2TRABAJO EN EQUIPO		1	2	3	4	5
7	Considera que los trabajadores se sienten comprometidos con las metas de la entidad.					
8	Considera que los trabajadores cumplen con las metas de la entidad.					
9	Considera que los jefes de la entidad pueden confiarles tareas importantes.					
10	Considera que sus compañeros confían en Ud. cuando esta ha cargo.					
11	Considera que es capaz de dirigir a sus compañeros cuando se le necesite					
12	Considera que delega bien las funciones cuando está al mando.					
D.3SATISFACCIÓN LABORAL		1	2	3	4	5
13	Considera que las condiciones laborales son las adecuadas.					
14	Considera que los trabajadores de la entidad son reconocidos cuando desarrollan una acción positiva.					
15	Considera que los trabajadores se sienten satisfechos con la labor que realizan en la entidad.					
16	Considera que los trabajadores de la entidad han recibido reconocimientos o estímulos por la labor que desempeñan.					
17	Considera que los trabajadores de la entidad se sienten felices en el ambiente de trabajo.					
18	Considera que los trabajadores se identifican con los valores de la entidad.					
D.4REGULACIÓNDECONFLICTOS		1	2	3	4	5
19	Considera que los trabajadores de la entidad toman decisiones oportunas para resolver percances internos.					
20	Considera que los trabajadores resuelven adecuadamente los problemas.					
21	Considera que los trabajadores toman decisiones de acuerdo al reglamento.					
22	Considera que los trabajadores intervienen oportunamente ante un conflicto.					
23	Considero que no existen problemas dentro del trabajo.					
24	Considero que los trabajadores son buenos para remediar disputas en el trabajo.					

Cuestionario de la variable desempeño laboral

Estimado personal laboral de la Municipalidad Distrital Alto de la Alianza, Tacna. Le invitamos a participar en la siguiente encuesta que tiene como propósito diagnosticar el nivel del desempeño laboral dentro de su centro de trabajo, por tal motivo, se le solicita marcar la respuesta que más se adecue a lo que usted considere. Gracias.

SEXO:(F) (M)

EDAD:

Por favor, siga Ud. Las siguientes instrucciones:

1. Lea detenidamente los enunciados.
2. Conteste todos los enunciados.
3. Marque con un aspa (**x**) solamente en uno de los cuadros de cada enunciado. Opciones de calificación:

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

N.º	ITEMS	OPCIONES				
D.1 RENDIMIENTO EN LAS TAREAS		1	2	3	4	5
1	Considera que los trabajadores de la entidad terminan su trabajo oportunamente.					
2	Considera que los trabajadores de la entidad cumplen con las tareas encomendadas.					
3	Considera que los trabajadores realizan un volumen adecuado de trabajo.					
4	Considera que los trabajadores de la entidad no cometen errores en el trabajo.					
5	Considera que los trabajadores de la entidad hacen uso racional de los recursos laborales.					
6	Consideras que los trabajadores toman menos tiempo hacer una tarea de lo requerido.					
7	Considera que los trabajadores controlan adecuadamente sus funciones laborales.					
8	Considera que los trabajadores aplican técnicas para aumentar su rendimiento.					

D.2 CIVISMO		1	2	3	4	5
9	Considera que los trabajadores conocen adecuadamente las normas de la entidad.					
10	Considera que los trabajadores están comprometidos con las normas de la entidad.					
11	Considera que los principios de los trabajadores se asemejan a las normas de la entidad.					
12	Considera que los valores de los trabajadores se identifican con los de la entidad.					
13	Considera que los trabajadores no esperan cambiar de trabajo por un largo tiempo.					
14	Considera que los trabajadores han formado vínculos de amistad con mis compañeros.					
15	Considera que los trabajadores crean relaciones comprometidas con su entorno laboral					
16	Considera que los trabajadores se involucran activamente con sus compañeros en un proceso de compromiso laboral.					
D.3 OBSTÁCULOS EN LA PRODUCTIVIDAD		1	2	3	4	5
17	Considera que los trabajadores manejan las políticas de seguridad y salud en la entidad.					
18	Considera que a los trabajadores no les afecta la alta exigencia laboral.					
19	Considera que los trabajadores a pesar de no tener flexibilidades laborales se adecuan.					
20	Considera que los trabajadores no presentan cansancio por altas horas laborales.					
21	Considera que los trabajadores las horas extras no afectan su desempeño					
22	Considera que los trabajadores a pesar de los excesivos pendientes su rendimiento es igual.					
23	Considera que los trabajadores a pesar del poco tiempo para ciertas tareas no les afectan.					
24	Considera que los trabajadores si se les entrega una tarea fuera de tiempo igual lo aceptan.					

Anexo 4. Validez de los instrumentos (Juicio de expertos)

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL CLIMA ORGANIZACIONAL

N.º	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL								
1	Considero que la organización de la institución es efectiva.	X		X		X		
2	Los objetivos de la organización buscan la eficacia y eficiencia.	X		X		X		
3	Considero que la distribución de roles optimiza mejor el trabajo.	X		X		X		
4	La distribución de las funciones considera las potencialidades/capacidades de mi labor.	X		X		X		
5	Considero que los trabajadores de la entidad controlan adecuadamente las funciones laborales.	X		X		X		
6	Considero que la división de tareas permite que los trabajadores sean responsables en las tareas asignadas.	X		X		X		
TRABAJO EN EQUIPO								
7	Considero que los trabajadores se sienten comprometidos con las metas de la entidad.	X		X		X		
8	Considero que los trabajadores cumplen con las metas de la entidad.	X		X		X		
9	Considero que los jefes de la entidad pueden confiarle tareas importantes.	X		X		X		
10	Considero que sus compañeros confían en Ud. cuando esta ha cargo.	X		X		X		
11	Considero que es capaz de dirigir a sus compañeros cuando se le necesite.	X		X		X		
12	Considero que delega bien las funciones cuando está al mando.	X		X		X		
SATISFACCIÓN LABORAL								
13	Considero que las condiciones laborales son las adecuadas.	X		X		X		
14	Considero que los trabajadores de la entidad son reconocidos cuando desarrollan una acción positiva.	X		X		X		
15	Considero que los trabajadores se sienten satisfechos con su labor en la entidad.	X		X		X		
16	Considero que los trabajadores de la entidad han recibido reconocimientos o estímulos por la labor que desempeña.	X		X		X		
17	Considero que los trabajadores de la entidad se sienten felices en el ambiente de trabajo.	X		X		X		
18	Considero que los trabajadores se identifican con los valores de la entidad.	X		X		X		
REGULACIÓN DE CONFLICTOS								
19	Considero que los trabajadores de la entidad toman decisiones oportunas para resolver percances internos.	X		X		X		
20	Considero que los trabajadores resuelven adecuadamente los problemas.	X		X		X		
21	Considero que los trabajadores toman decisiones de acuerdo al reglamento.	X		X		X		
22	Considero que los trabajadores intervienen oportunamente ante un conflicto.	X		X		X		
23	Considero que no existen problemas dentro del trabajo.	X		X		X		
24	Considero que los trabajadores son buenos para remediar disputas en el trabajo.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si cuenta con suficiencia para ser aplicado

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: Dr/ Mg: Mg. Ticona Tellez Yuri Karina DNI: 41241143

Especialidad del validador: Maestra en Gestión Pública

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

Nota: Se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

09 de Mayo del 2022.

Raúl P
Firma del Experto Informante

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL DESEMPEÑO LABORAL

N.º	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugrencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
RENDIMIENTO EN LAS TAREAS								
1	Considera que los trabajadores terminan su trabajo oportunamente.	X		X		X		
2	Considera que los trabajadores cumplen con las tareas encomendadas.	X		X		X		
3	Considera que los trabajadores realizan un volumen adecuado de trabajo.	X		X		X		
4	Considera que los trabajadores de la entidad no cometen errores en el trabajo.	X		X		X		
5	Considera que los trabajadores de la entidad hacen uso racional en el trabajo.	X		X		X		
6	Considera que los trabajadores toman menos tiempo hacer una tarea de lo requerido.	X		X		X		
7	Considera que los trabajadores controlan adecuadamente sus funciones laborales.	X		X		X		
8	Considera que los trabajadores aplican técnicas para aumentar su rendimiento.	X		X		X		
CIVISMO								
9	Considera que los trabajadores conocen adecuadamente las normas de la entidad.	X		X		X		
10	Considera que los trabajadores están comprometidos con las normas de la entidad.	X		X		X		
11	Considera que los principios de los trabajadores se asemejan a las normas de la entidad.	X		X		X		
12	Considera que los valores de los trabajadores se identifican con los de la entidad.	X		X		X		
13	Considera los trabajadores no esperan cambiar de trabajo por un largo tiempo.	X		X		X		
14	Considera que los trabajadores han formado vinculos de amistad con sus compañeros.	X		X		X		
15	Considera que los trabajadores crean relaciones comprometidas con su entorno laboral.	X		X		X		
16	Considera que los trabajadores se involucran activamente a sus compañeros en un proceso de compromiso laboral.	X		X		X		
OBSTACULOS EN LA PRODUCTIVIDAD								
17	Considera que los trabajadores manejan las políticas de seguridad y salud en la entidad.	X		X		X		
18	Considera que los trabajadores no les afectan la alta exigencia laboral.	X		X		X		
19	Considera que los trabajadores a pesar de no tener flexibilidades labores se adecuan.	X		X		X		
20	Considera que los trabajadores no presentan cansancio por altas horas laborales.	X		X		X		
21	Considera que los trabajadores las horas extras no afectan su desempeño.	X		X		X		
22	Considera que los trabajadores a pesar de los excesivos pendientes su rendimiento es igual.	X		X		X		
23	Considera que los trabajadores a pesar del poco tiempo para ciertas tareas no les afectan.	X		X		X		
24	Considera que los trabajadores Si se les entrega una tarea fuera de tiempo igual lo aceptan.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): *Si cuenta con suficiencia para ser aplicado*

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador: Dr/ Mg: *Mg. Ticona Tellez Yuri Karina* DNI: *41241143*

Especialidad del validador: *Maestra en Gestión Pública*

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

Nota: Se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

09 de *Mayo* del 2022.

Rayo L. P.
Firma del Experto Informante

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL CLIMA ORGANIZACIONAL

N.º	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL								
1	Considero que la organización de la institución es efectiva.	X		X		X		
2	Los objetivos de la organización buscan la eficacia y eficiencia.	X		X		X		
3	Considero que la distribución de roles optimiza mejor el trabajo.	X		X		X		
4	La distribución de las funciones considera las potencialidades y capacidades de mi labor.	X		X		X		
5	Considero que los trabajadores de la entidad controlan adecuadamente las funciones laborales.	X		X		X		
6	Considera que la división de tareas permite que los trabajadores sean responsables en las tareas asignadas.	X		X		X		
TRABAJO EN EQUIPO								
7	Considera que los trabajadores se sienten comprometidos con las metas de la entidad.	X		X		X		
8	Considera que los trabajadores cumplen con las metas de la entidad.	X		X		X		
9	Considera que los jefes de la entidad pueden confiarle tareas importantes.	X		X		X		
10	Considera que sus compañeros confían en Ud. cuando esta ha cargo.	X		X		X		
11	Considera que es capaz de dirigir a sus compañeros cuando se le necesite.	X		X		X		
12	Considera que delega bien las funciones cuando está al mando.	X		X		X		
SATISFACCIÓN LABORAL								
13	Considera que las condiciones laborales son las adecuadas.	X		X		X		
14	Considera que los trabajadores de la entidad son reconocidos cuando desarrollan una acción positiva.	X		X		X		
15	Considera que los trabajadores se sienten satisfechos con su labor en la entidad.	X		X		X		
16	Considera que los trabajadores de la entidad han recibido reconocimientos o estímulos por la labor que desempeña.	X		X		X		
17	Considera que los trabajadores de la entidad se sienten felices en el ambiente de trabajo.	X		X		X		
18	Considera que los trabajadores se identifican con los valores de la entidad.	X		X		X		
REGULACIÓN DE CONFLICTOS								
19	Considera que los trabajadores de la entidad toman decisiones oportunas para resolver percances internos.	X		X		X		
20	Considera que los trabajadores resuelven adecuadamente los problemas.	X		X		X		
21	Considera que los trabajadores toman decisiones de acuerdo al reglamento.	X		X		X		
22	Considera que los trabajadores intervienen oportunamente ante un conflicto.	X		X		X		
23	Considero que no existen problemas dentro del trabajo.	X		X		X		
24	Considero que los trabajadores Son buenos para remediar dispuestas en el trabajo.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si cuenta con suficiencia para ser aplicado

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador: Dr/ Mg: Mg. Ticona Tellez Luis Enrique DNI: 41063188

Especialidad del validador: Maestro en Gestión Pública

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado. 09 de Mayo del 2022.

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

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

Nota: Se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.


Firma del Experto Informante

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL DESEMPEÑO LABORAL

N.º	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
RENDIMIENTO EN LAS TAREAS								
1	Considera que los trabajadores terminan su trabajo oportunamente.	X		X		X		
2	Considera que los trabajadores cumplen con las tareas encomendadas.	X		X		X		
3	Considera que los trabajadores realizan un volumen adecuado de trabajo.	X		X		X		
4	Considera que los trabajadores de la entidad no cometen errores en el trabajo.	X		X		X		
5	Considera que los trabajadores de la entidad hacen uso racional en el trabajo.	X		X		X		
6	Considera que los trabajadores toman menos tiempo hacer una tarea de lo requerido.	X		X		X		
7	Considera que los trabajadores controlan adecuadamente sus funciones laborales.	X		X		X		
8	Considera que los trabajadores aplican técnicas para aumentar su rendimiento.	X		X		X		
CIVISMO								
9	Considera que los trabajadores conocen adecuadamente las normas de la entidad.	X		X		X		
10	Considera que los trabajadores están comprometidos con las normas de la entidad.	X		X		X		
11	Considera que los principios de los trabajadores se asemejan a las normas de la entidad.	X		X		X		
12	Considera que los valores de los trabajadores se identifican con los de la entidad.	X		X		X		
13	Considera los trabajadores no esperan cambiar de trabajo por un largo tiempo.	X		X		X		
14	Considera que los trabajadores han formado vínculos de amistad con sus compañeros.	X		X		X		
15	Considera que los trabajadores crean relaciones comprometidas con su entorno laboral.	X		X		X		
16	Considera que los trabajadores se involucran activamente a sus compañeros en un proceso de compromiso laboral.	X		X		X		
OBSTÁCULOS EN LA PRODUCTIVIDAD								
17	Considera que los trabajadores manejan las políticas de seguridad y salud en la entidad.	X		X		X		
18	Considera que los trabajadores no les afectan la alta exigencia laboral.	X		X		X		
19	Considera que los trabajadores a pesar de no tener flexibilidades labores se adecuan.	X		X		X		
20	Considera que los trabajadores no presentan cansancio por altas horas laborales.	X		X		X		
21	Considera que los trabajadores las horas extras no afectan su desempeño.	X		X		X		
22	Considera que los trabajadores a pesar de los excesivos pendientes su rendimiento es igual.	X		X		X		
23	Considera que los trabajadores a pesar del poco tiempo para ciertas tareas no les afectan.	X		X		X		
24	Considera que los trabajadores Si se les entrega una tarea fuera de tiempo igual lo aceptan.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si cuenta con suficiencia para ser aplicado

Opinión de aplicabilidad: Aplicable | Aplicable después de corregir | No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador: Dr/ Mg: Mg. Ticona Tellez Luis Enrique DNI: 91063198

Especialidad del validador: Maestro en Gestión Pública

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

Nota: Se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

09 de Mayo del 2022.


Firma del Experto Informante

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL CLIMA ORGANIZACIONAL

N.º	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL								
1	Considero que la organización de la institución es efectiva.	X		X		X		
2	Los objetivos de la organización buscan la eficacia y eficiencia.	X		X		X		
3	Considero que la distribución de roles optimiza mejor el trabajo.	X		X		X		
4	La distribución de las funciones considera las potencialidades y capacidades de mi labor.	X		X		X		
5	Considero que los trabajadores de la entidad controlan adecuadamente las funciones laborales.	X		X		X		
6	Considero que la división de tareas permite que los trabajadores sean responsables en las tareas asignadas.	X		X		X		
TRABAJO EN EQUIPO								
7	Considero que los trabajadores se sienten comprometidos con las metas de la entidad.	X		X		X		
8	Considero que los trabajadores cumplen con las metas de la entidad.	X		X		X		
9	Considero que los jefes de la entidad pueden confiarle tareas importantes.	X		X		X		
10	Considero que sus compañeros confían en Ud. cuando esta ha cargo.	X		X		X		
11	Considero que es capaz de dirigir a sus compañeros cuando se le necesite.	X		X		X		
12	Considero que delega bien las funciones cuando está al mando.	X		X		X		
SATISFACCIÓN LABORAL								
13	Considero que las condiciones laborales son las adecuadas.	X		X		X		
14	Considero que los trabajadores de la entidad son reconocidos cuando desarrollan una acción positiva.	X		X		X		
15	Considero que los trabajadores se sienten satisfechos con su labor en la entidad.	X		X		X		
16	Considero que los trabajadores de la entidad han recibido reconocimientos o estímulos por la labor que desempeña.	X		X		X		
17	Considero que los trabajadores de la entidad se sienten felices en el ambiente de trabajo.	X		X		X		
18	Considero que los trabajadores se identifican con los valores de la entidad.	X		X		X		
REGULACIÓN DE CONFLICTOS								
19	Considero que los trabajadores de la entidad toman decisiones oportunas para resolver percances internos.	X		X		X		
20	Considero que los trabajadores resuelven adecuadamente los problemas.	X		X		X		
21	Considero que los trabajadores toman decisiones de acuerdo al reglamento.	X		X		X		
22	Considero que los trabajadores intervienen oportunamente ante un conflicto.	X		X		X		
23	Considero que no existen problemas dentro del trabajo.	X		X		X		
24	Considero que los trabajadores son buenos para remediar disputas en el trabajo.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si cuenta con suficiencia para ser aplicado

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: Dr/ Mg: Mg. Mamani Romero Jose Luis DNI: 80298476

Especialidad del validador: Magister en Gestión Pública

09 de Mayo del 2022.

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.


 Firma del Experto Informante

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL DESEMPEÑO LABORAL

N.º	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
RENDIMIENTO EN LAS TAREAS								
1	Considera que los trabajadores terminan su trabajo oportunamente.	X		X		X		
2	Considera que los trabajadores cumplen con las tareas encomendadas.	X		X		X		
3	Considera que los trabajadores realizan un volumen adecuado de trabajo.	X		X		X		
4	Considera que los trabajadores de la entidad no cometen errores en el trabajo.	X		X		X		
5	Considera que los trabajadores de la entidad hacen uso racional en el trabajo.	X		X		X		
6	Considera que los trabajadores toman menos tiempo hacer una tarea de lo requerido.	X		X		X		
7	Considera que los trabajadores controlan adecuadamente sus funciones laborales.	X		X		X		
8	Considera que los trabajadores aplican técnicas para aumentar su rendimiento.	X		X		X		
CIVISMO								
9	Considera que los trabajadores conocen adecuadamente las normas de la entidad.	X		X		X		
10	Considera que los trabajadores están comprometidos con las normas de la entidad.	X		X		X		
11	Considera que los principios de los trabajadores se asemejan a las normas de la entidad.	X		X		X		
12	Considera que los valores de los trabajadores se identifican con los de la entidad.	X		X		X		
13	Considera los trabajadores no esperan cambiar de trabajo por un largo tiempo.	X		X		X		
14	Considera que los trabajadores han formado vínculos de amistad con sus compañeros.	X		X		X		
15	Considera que los trabajadores crean relaciones comprometidas con su entorno laboral.	X		X		X		
16	Considera que los trabajadores se involucran activamente a sus compañeros en un proceso de compromiso laboral.	X		X		X		
OBSTÁCULOS EN LA PRODUCTIVIDAD								
17	Considera que los trabajadores manejan las políticas de seguridad y salud en la entidad.	X		X		X		
18	Considera que los trabajadores no les afectan la alta exigencia laboral.	X		X		X		
19	Considera que los trabajadores a pesar de no tener flexibilidades labores se adecuan.	X		X		X		
20	Considera que los trabajadores no presentan cansancio por altas horas laborales.	X		X		X		
21	Considera que los trabajadores las horas extras no afectan su desempeño.	X		X		X		
22	Considera que los trabajadores a pesar de los excesivos pendientes su rendimiento es igual.	X		X		X		
23	Considera que los trabajadores a pesar del poco tiempo para ciertas tareas no les afectan.	X		X		X		
24	Considera que los trabajadores Si se les entrega una tarea fuera de tiempo igual lo aceptan.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si cuenta con suficiencia para ser aplicado

Opinión de aplicabilidad: Aplicable | Aplicable después de corregir | No aplicable |

Apellidos y nombres del juez validador: Dr/ Mg: Mamani Romero Jose Luis DNI: 80288416

Especialidad del validador: Magister en Gestion Publica

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado. 09 de Mayo del 2022.

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

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

Nota: Se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.


Firma del Experto informante