

**UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAJAMARCA**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, CONTABLES Y**  
**ADMINISTRATIVAS**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**



**TESIS**

**“CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL**  
**EN TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD**  
**DISTRITAL DE SAN FELIPE - JAÉN, 2025”**  
**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:**  
**“CONTADOR PÚBLICO”**

**PRESENTADO POR EL BACHILLER:**  
**MARCO ENYELVER ASECNCIO CAMIZÁN**

**ASESOR:**  
**M. Cs. CPC. WILSON ASCENCIO YUMBATO ROJAS**

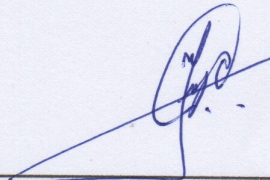
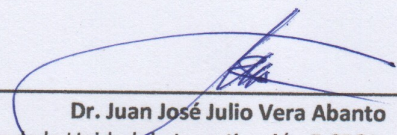
**CAJAMARCA – PERÚ**

**2025**

## CONSTANCIA DE INFORME DE ORIGINALIDAD

1. Investigador: .  
MARCO ENYELVER ASENCIO CAMIZÁN  
DNI: 47223266  
Escuela Profesional - Facultad:  
Escuela Profesional de Contabilidad – Facultad de Ciencias Económicas, Contables y Administrativas.
2. Asesor:  
M.CS. CPC WILSON ASCENCIO YUMBATO ROJAS  
Departamento Académico:  
Ciencias Contables y Administrativas
3. Grado académico o título profesional para el estudiante  
 Bachiller     Título profesional     Segunda especialidad  
 Maestro     Doctor
4. Tipo de Investigación:  
 Tesis     Trabajo de investigación     Trabajo de suficiencia profesional  
 Trabajo académico
5. Título de Trabajo de Investigación:  
"CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SAN FELIPE – JAÉN, 2025"
6. Fecha de evaluación: 21/03/2026
7. Software antiplagio:  TURNITIN     URKUND (OURIGINAL) (\*)
8. Porcentaje de Informe de Similitud: 17%
9. Código Documento: oid:::3117:568324447
10. Resultado de la Evaluación de Similitud:  
 APROBADO     PARA LEVANTAMIENTO DE OBSERVACIONES     DESAPROBADO

Fecha Emisión: 25/03/2026

<i>Firma y/o Sello Emisor Constancia</i>	
	
M.Cs. CPC Wilson Ascencio Yumbato Rojas DNI: 26661265	Dr. Juan José Julio Vera Abanto Director de la Unidad de Investigación F-CECA

\* En caso se realizó la evaluación hasta setiembre de 2023

**UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAJAMARCA**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, CONTABLES Y**  
**ADMINISTRATIVAS**

Escuela Profesional de Contabilidad

**APROBACION DE LA TESIS**

El (la) asesor (a) y los miembros del jurado evaluador designados según Resolución de Consejo de Facultad N° 296-2025-F-CECA-UNC, aprueban la tesis desarrollada por el (la) Bachiller **MARCO ENYELVER ASENCIO CAMIZÁN** denominada:

**“CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SAN FELIPE - JAÉN, 2025”**

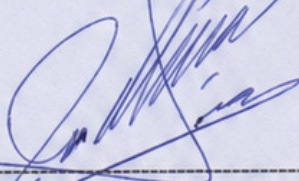
Fecha Sustentación: 12/08/2025.



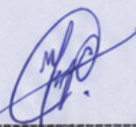
M.Cs. CPC. DANIEL SECLÉN CONTRERAS  
PRESIDENTE



DR. CPC. ROBERTO ARTURO GRANADOS CRUZ  
SECRETARIO



M.Cs. CPC. FRANCISCO EDILBRANDO CALDERÓN VERA  
VOCAL



M.Cs. CPC. WILSON ASENCIO YUMBATO ROJAS  
ASESOR

## **Dedicatoria**

A mis padres, pilares fundamentales en mi vida, que con esfuerzo, guía y amor incondicional me han encaminado hasta aquí; a mis hermanas y a mi hermano, por su apoyo constante; y a la memoria de mi papá Mesías, quien, aunque ya no está físicamente, sigue presente en mi corazón como fuente de sabiduría, fortaleza y humildad.

## **Agradecimiento**

A Dios y a la Santísima Cruz de Motupe por ser mi fortaleza y guía espiritual en todo este camino profesional.

A mi mamá Mina y a mi Papa Mesías, por haberme acogido con cariño en su hogar durante mi vida universitaria.

A mis padres, por su amor, esfuerzo y apoyo permanente; y a mi hermana Analí por su constante aliento y apoyo en este logro profesional.

A mi asesor de tesis, el CPC Wilson Yumbato Rojas, por su paciencia, conocimientos y disposición para acompañarme y guiar la culminación de tesis.

A todos mis compañeros anónimos por compartir conmigo esta etapa académica con esfuerzo y camaradería.

## Índice de Contenido

	<b>Pág.</b>
Dedicatoria.....	4
Agradecimiento.....	5
Índice de Contenido .....	6
Índice de Tablas .....	9
Índice de Figuras.....	10
Resumen.....	12
Abstract.....	13
Introducción .....	14
Capítulo I. Planteamiento de la Investigación .....	16
1.1. Descripción de la realidad problemática.....	16
1.1.2. Descripción problemática .....	16
1.2. Formulación del problema .....	17
1.2.1. Problema general.....	17
1.2.2. Problemas específicos.....	17
1.3. Justificación .....	17
1.3.1. Justificación teórica .....	18
1.3.2. Justificación práctica.....	18
1.3.3. Justificación académica .....	18
1.4. Objetivos.....	19
1.4.1. Objetivo general.....	19
1.4.2. Objetivos específicos.....	19
Capítulo II. Marco Teórico .....	20
2.1. Antecedentes de la investigación .....	20
2.1.1. Internacionales .....	20
2.1.2. Nacionales.....	21

2.1.3.	<i>Regionales</i> .....	23
2.2.1.	<i>Teoría del clima organizacional</i> .....	25
2.2.2.	<i>Clima organizacional</i> .....	26
2.3.	Definición de términos básicos .....	37
Capítulo III. Hipótesis y Variables .....		41
3.1.	Planteamiento de la Hipótesis.....	41
3.1.1.	<i>Hipótesis general</i> .....	41
3.1.2.	<i>Hipótesis específica</i> .....	41
3.3.	Operacionalización de variables .....	42
Capítulo IV. Marco Metodológico.....		44
4.1.	Enfoque y métodos de la investigación .....	44
4.1.1.	<i>Enfoque de la investigación</i> .....	44
4.1.2.	<i>Método de la recolección de datos</i> .....	45
4.2.	Diseño de la investigación .....	45
4.3.	Población y muestra.....	45
4.3.1.	<i>Población</i> .....	45
4.4.	Unidad de análisis .....	46
4.5.	Técnicas e instrumentos de investigación.....	46
4.6.	Técnicas para el procesamiento y análisis de la información .....	46
Capítulo V. Resultados y Discusión .....		46
5.1.	Presentación de resultados .....	46
	Variable: Clima Organizacional .....	46
	Variable: Desempeño Laboral.....	55
5.2.	Análisis interpretación y discusión de resultados .....	62
5.2.1.	Análisis e interpretación de resultados .....	62
a)	Intervalo de confianza de la correlación .....	63
5.2.2.	Discusión de resultados.....	63

5.3. Prueba de Hipótesis.....	66
5.3.1. Prueba de la significancia de la hipótesis principal .....	66
5.3.2. Prueba de la significancia de las hipótesis específicas .....	67
Conclusiones .....	72
Recomendaciones y/o sugerencias.....	73
Referencias.....	75
Ápendecies.....	78
Matriz de Consistencia Metodológica.....	78
Apéndice A.....	82
Instrumento de recolección de datos .....	82
Apéndice B .....	84
Cuadro de resultados de la encuesta aplicada.....	84

## Índice de Tablas

	Pág.
<b>Tabla 1</b> Beneficios de salud que brinda la organización.....	46
<b>Tabla 2</b> Reconocimiento de trabajos valiosos por los jefes .....	47
<b>Tabla 3</b> Condiciones de trabajo para el desarrollo de actividades .....	48
<b>Tabla 4</b> Relación con compañeros de trabajo .....	49
<b>Tabla 5</b> Efectividad de los mecanismos de comunicación.....	50
<b>Tabla 6</b> Información oportuna para el desempeño de funciones .....	51
<b>Tabla 7</b> Aporte en la planificación y organización institucional .....	52
<b>Tabla 8</b> Aporte de ideas para mejorar el trabajo y la productividad .....	53
<b>Tabla 9</b> Búsqueda de nuevas formas para resolver problemas .....	54
<b>Tabla 10</b> Trato cordial con compañeros.....	55
<b>Tabla 11</b> Integración en actividades de equipo.....	56
<b>Tabla 12</b> Facilitación de la comunicación por el líder .....	57
<b>Tabla 13</b> Eficiencia en las tareas asignadas .....	58
<b>Tabla 14</b> Nivel de producción acorde a las políticas institucionales .....	59
<b>Tabla 15</b> Contribución al cumplimiento de objetivos organizacionales .....	60

## Índice de Figuras

		<b>Pág.</b>
<b>Figura 1</b>	Beneficios de salud que brinda la organización .....	46
<b>Figura 2</b>	Reconocimiento de trabajos valiosos por los jefes.....	47
<b>Figura 3</b>	Condiciones de trabajo para el desarrollo de actividades.....	48
<b>Figura 4</b>	Relación con compañeros de trabajo .....	49
<b>Figura 5</b>	Efectividad de los mecanismos de comunicación .....	50
<b>Figura 6</b>	Información oportuna para el desempeño de funciones .....	51
<b>Figura 7</b>	Aporte en la planificación y organización institucional.....	52
<b>Figura 8</b>	Aporte de ideas para mejorar el trabajo y la productividad .....	53
<b>Figura 9</b>	Búsqueda de nuevas formas para resolver problemas.....	54
<b>Figura 10</b>	Trato cordial con compañeros .....	56
<b>Figura 11</b>	Integración en actividades de equipo .....	57
<b>Figura 12</b>	Facilitación de la comunicación por el líder .....	58
<b>Figura 13</b>	Eficiencia en las tareas asignadas.....	59
<b>Figura 14</b>	Nivel de producción acorde a las políticas institucionales.....	60
<b>Figura 15</b>	Contribución al cumplimiento de objetivos organizacionales .....	61
<b>Figura 16</b>	Modelo de dispersión de la relación entre clima organizacional y desempeño laboral .....	62
<b>Figura 17</b>	Diagrama de la prueba de “T” para la docimasia de la hipótesis .....	67
<b>Figura 18</b>	Diagrama de dispersión entre clima organizacional y desempeño laboral, en su dimensión motivación laboral.....	67
<b>Figura 19</b>	Diagrama de dispersión entre clima organizacional y desempeño laboral, en su dimensión comunicación interpersonal.....	68

**Figura 20** Diagrama de dispersión entre clima organizacional y desempeño laboral, en su dimensión Comportamiento organizacional. .... 70

## Resumen

El presente trabajo de investigación titulado “Clima organizacional y desempeño laboral en trabajadores de la Municipalidad Distrital de San Felipe - Jaén, 2025”, tuvo como objetivo principal el de establecer el nivel de relación del clima organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de San Felipe - Jaén, 2025. La investigación fue de tipo aplicada, la investigación se enmarcó en el nivel de investigación descriptivo - correlacional, de diseño no experimental - transversal. La población y muestra estuvo conformada por 25 trabajadores de la Municipalidad Distrital de San Felipe – Jaén, la técnica de recolección de datos fue la encuesta. Como resultado se confirmó que existe relación positiva y significativa entre el Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de San Felipe - Jaén, 2025. La intensidad de la relación hallada fue de  $r = 0.82$  que tienen asociados una probabilidad de  $p = 0.0 < 0.05$  por lo que dicha relación es positiva y significativa. Por lo que se cumple el objetivo general de nuestra investigación. Como conclusión se obtuvo que la Municipalidad Distrital de San Felipe a través de la motivación a sus trabajadores, la calidad del desempeño laboral aumenta, así como también mediante las buenas relaciones entre trabajadores y jefe, estos se desarrollan y desempeñan sus actividades de manera eficiente, dentro de la organización y aprovechando también los recursos brindados por la institución

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

### **Abstract**

The present research work entitled "Organizational climate and job performance in workers of the District Municipality of San Felipe - Jaén, 2025", had as its main objective the establishment of the level of relationship of the organizational climate in the job performance of the workers of the District Municipality of San Felipe - Jaén, 2025. The research is of applied type, the research is framed within the descriptive - correlational research level, of non-experimental - cross-sectional design. The population and sample is made up of 25 workers of the District Municipality of San Felipe - Jaén, the data collection technique will be the survey. As a result, it is confirmed that there is a positive and significant relationship between the Organizational Climate and job performance of the workers of the District Municipality of San Felipe - Jaén, 2025. The intensity of the relationship found is  $r = 0.82$ , which have an associated probability of  $p = 0.0 < 0.05$ , so that said relationship is positive and significant. Therefore, the general objective of our research is met. In conclusion, it is obtained that the District Municipality of San Felipe, through the motivation of its workers, increases the quality of work performance, as well as through good relations between workers and boss, they develop and perform their activities efficiently, within the organization and also taking advantage of the resources provided by the institution.

**Keywords:** Organizational climate, job performance

## **Introducción**

En la actualidad, el clima organizacional es una temática en todas las organizaciones, el cual busca innovar el ambiente de toda organización, por este motivo, va teniendo mejor importancia en un entorno cada vez más globalizado y competitivo, al ser vinculado con las condiciones laborales, como el ambiente donde una persona realiza su trabajo diario, el vínculo que existe entre un jefe con sus subordinados, el estado de comunicación por parte de los trabajadores con el líder, e incluso el nexo que puede haber entre proveedores y clientes (Quispe, 2015), todas estas características forman parte del clima organizacional y a la vez pueden convertirse en elementos esenciales, que permiten que una organización sea más exitosa que otras.

Las condiciones en las que se desempeñan los trabajadores, no sólo está referido a los factores de tecnología y de infraestructura, sino también al conjunto de relaciones personales y de la organización que configuran el clima organizacional, en ese sentido centrándose en lo referido por (Rusell, 2021) se conoció que durante la etapa de reactivación económica después del estado de emergencia impuesto por cada gobierno en el mundo a causa de la pandemia, el trabajador se ha vuelto más exigente en cuanto a las condiciones de su ambiente laboral y quizás sea un estímulo para el desarrollo de sus obligaciones, más aún en el campo público donde las tensiones laborales son más complejas por las mayores exigencias de los usuarios.

La importancia de estudiar este tema radica en tener estudios de base para implementar estrategias que mejoren el desempeño laboral en cuanto al desarrollo de un mejor clima organizacional en la municipalidad distrital de San Felipe - Jaén, 2025.

Esta investigación se desarrolla de la siguiente manera:

Capítulo I, conformado por las bases teóricas que sustentan la problemática en la municipalidad distrital de San Felipe - Jaén, formulación del problema general y problemas

específicos, formulación del objetivo general, objetivos específicos, justificación del estudio y delimitación del problema.

Capítulo II, referido al marco teórico, donde se profundiza en los antecedentes de la investigación, las bases teóricas referentes a las variables de estudio referido al clima organizacional, desempeño laboral y definición de términos básicos.

Capítulo III, se detalla la formulación de la hipótesis general, así como también las hipótesis específicas, además de la operacionalización de variables.

Capítulo IV, contiene el tipo de metodología de investigación, precisando en ella el tipo de diseño de investigación, el método y técnicas de investigación, la población, muestra, unidad de análisis, operacionalización de variables, técnicas e instrumentos de recolección de datos y análisis de información.

Capítulo V: Análisis interpretación y discusión de resultados; en el mismo que contiene las tablas y figuras de los datos recaudados a través de diferentes instrumentos, también tenemos la prueba de hipótesis.

Asimismo, en la parte final comprende las conclusiones, recomendaciones, referencias bibliográficas y anexos.

## **Capítulo I. Planteamiento de la Investigación**

### **1.1. Descripción de la realidad problemática**

#### **1.1.1. Contextualización**

En el mundo, todas las organizaciones buscan innovar dentro de sus entidades para ser competitivos. De esta manera el surgimiento o desarrollo de las empresas y organizaciones con el pasar del tiempo hacen que estas mismas evolucionen; no solo en su organización y administración, sino también en las estrategias para direccionar el capital humano. Según el autor (Delfino, 2020), en los países latinoamericanos las entidades han tenido que modificar sus objetivos de intervención para satisfacer las demandas de la población con mejor calidad. En el Perú, según Ernesto Núñez del Prado, director de la Asociación de Buenos Empleadores (ABE), informó al diario Gestión; que cuando un grupo de trabajo no tiene al líder indicado, los primeros que la pasan mal son los colaboradores, pero quien realmente pagará los platos rotos es la organización. Según Núñez, el 30% de las ganancias en una compañía depende directamente del clima organizacional, el 70 % es responsabilidad del jefe o líder inmediato.

#### **1.1.2. Descripción problemática**

A nivel regional el problema se presenta en muchas entidades públicas como es el caso de la Municipalidad Distrital de San Felipe, ubicada en la provincia de Jaén, departamento de Cajamarca, en la cual se observó como problema principal, que los factores que existen para generar un buen clima organizacional son limitados y poca motivación para el desempeño de los trabajadores, porque muchos de ellos no están conformes con las condiciones de trabajo, ya que existen problemas en la organización, la falta de comunicación, la inadecuada supervisión, las exigencias del propio trabajo, así mismo la interacción de las personas con el ambiente y cómo piensan acerca de la entidad, además la

falta de liderazgo y autoridad de los cargos más altos como los jefes y supervisores en el trabajo, en consecuencia esto afecta al desempeño laboral con la desorganización en los procesos para llevar a cabo un buen trabajo. Ante esta situación nace la importancia del presente trabajo de investigación, lo cual consistió en estudiar y determinar como un clima organizacional mejora el desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad distrital de San Felipe – Jaén.

## **1.2. Formulación del problema**

### **1.2.1. Problema general**

¿De qué manera el Clima organizacional se relaciona en el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de San Felipe - Jaén, 2025?

### **1.2.2. Problemas específicos**

¿De qué manera la motivación laboral se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de San Felipe - Jaén, 2025?

¿De qué manera la comunicación interpersonal se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de San Felipe - Jaén, 2025?

¿De qué manera el comportamiento organizacional se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de San Felipe - Jaén, 2025?

## **1.3. Justificación**

El presente trabajo de investigación fue de interés, ya que buscó la relación de cómo el clima organizacional influye en el desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad distrital de San Felipe - Jaén. El clima organizacional es una variable importante en toda organización y fundamental en el mundo empresarial, en los últimos años la sociedad demanda mayor exigencia en cuanto a su atención, ante este motivo el personal necesita tener todas las condiciones que permita cumplir con las exigencias de las personas. Ante esta situación la presente investigación dio a conocer que existen dificultades en el

desempeño laboral de los colaboradores de la Municipalidad de San Felipe; por lo que este estudio identificó los problemas y malestares, ya que existen factores que no les permiten ser productivos en su puesto de trabajo, lo cual afecta a la ciudadanía al no ser atendidos de manera adecuada.

El presente trabajo de investigación condujo a buscar una mejor visión objetiva y eficaz de las dificultades que existen en cuanto al desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad distrital de San Felipe, buscando proponer mejores medidas de solución y estrategias que ayuden a mejorar el clima organizacional de dicha entidad.

### **1.3.1. Justificación teórica**

Esta investigación contribuyó a tener bases teóricas acerca de clima organizacional y desempeño laboral, teniendo en cuenta la metodología científica la cual servirá como guía para futuras investigaciones.

### **1.3.2. Justificación práctica**

Este estudio permitió evaluar y brindar ayuda en la solución de problemas que se presenten en las diferentes entidades públicas del estado, en cuanto al clima organizacional para un mejor desempeño laboral.

### **1.3.3. Justificación académica**

Está establecido en el reglamento de grados y títulos de la escuela académico profesional de contabilidad de la Facultad de Ciencias Económicas, Contables y Administrativas de la Universidad Nacional de Cajamarca, como una de las formas para obtener el título profesional de Contador Público, la elaboración, presentación y sustentación de un trabajo de investigación, denominada Tesis.

## **1.4. Objetivos**

### **1.4.1. *Objetivo general***

Establecer el nivel de relación del clima organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de San Felipe - Jaén, 2025

### **1.4.2. *Objetivos específicos***

Establecer el nivel de relación de la motivación laboral en el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de San Felipe - Jaén, 2025.

Establecer el nivel de relación de la comunicación interpersonal en el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de San Felipe - Jaén, 2025.

Establecer el nivel de relación del comportamiento organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de San Felipe - Jaén, 2025.

## Capítulo II. Marco Teórico

### 2.1. Antecedentes de la investigación

#### 2.1.1. Internacionales

Los autores Aldaz et al. (2022), en su investigación “Clima organizacional y desempeño laboral”. tuvo como objetivo determinar la correlación entre el clima organizacional y desempeño laboral de una unidad educativa del cantón Salitre, 2020. La metodología fue de tipo básica, con un enfoque cuantitativo; y diseño no experimental descriptivo de alcance transaccional correlacional, se utilizó el muestreo censal con cuarenta partícipes, la obtención de los datos se dieron a través de una encuesta aplicando un cuestionario para las variables objeto de estudio, las preguntas plasmadas en el instrumento de medición fueron analizadas bajo la rigurosidad de profesionales en el área para paso seguido realizar la prueba de fiabilidad del Alfa de Cronbach con un coeficiente de 0,853 para la variable clima organizacional y 0,827 para la variable desempeño laboral; por ende, los instrumentos empleados son altamente fiables. Como resultados finales se determinó que existe un nivel de significancia inferior de 0.05, demostrando que el clima organizacional que se percibe en la unidad educativa influyó en el desempeño laboral de los trabajadores y, por consiguiente, existe una marcada correlación entre ambas variables.

También, Jiménez & Guamán (2021), en su investigación titulada “El clima organizacional y el desempeño laboral del personal del Gad Municipalidad de Ambato”. Tiene como objetivo determinar la incidencia del clima organizacional en el desempeño laboral en el Gad Municipalidad de Ambato, la institución donde se realiza la investigación promueve el desarrollo sostenible a través de la presentación de servicios accesibles, óptimos y oportunos, la implementación de políticas públicas incluyentes, la mejora continua e innovación de sus procesos y servicios, el uso de tecnologías, y el fomento de la participación ciudadana para mejorar la calidad de vida de sus ciudadanos, el enfoque de la investigación

es cuantitativo además se aplicó la modalidad de campo, el estudio es de nivel correlacional pues mide la relación de las variables, la muestra del estudio está compuesta por 54 colaboradores del departamento de tesorería del Gad Municipalidad de Ambato, se utilizó el método de alfa de cronbach para la validación del instrumento, la asociación entre variables se verificó aplicando el coeficiente de correlación de Spearman, ocupando el Software SPSS, en los resultados se registra que el clima organizacional incide directamente en el desempeño laboral del personal de tesorería del Gad Municipalidad de Ambato.

Así mismo tenemos a Gonzales (2020), en su tesis titulada “Clima organizacional y desempeño laboral de los servidores públicos del Servicio de Rentas Internas”. Tiene como objetivo, determinar la relación del clima organizacional y el desempeño laboral de los servidores públicos del Servicio de Rentas Internas, en función de un instrumento, aplicado a los trabajadores del SRI de la ciudad de Ambato, que mide los valores de cada constructo para así relacionarlos y presentar información adecuada para los lectores. La totalidad de los funcionarios de las agencias del SRI en la ciudad de Ambato, fue considerada como población; y el instrumento manejó respuestas basadas en escala tipo Likert con cinco opciones. Llegando a la conclusión de que el clima organizacional dentro de todo tipo de instituciones se establece como una forma de obtener armonía laboral entre los sujetos que están incluidos en ellas. Es decir, al obtener un mejoramiento de la plataforma laboral, el funcionario se desarrolla y desempeña sus actividades de mejor manera con la finalidad de aprovechar los recursos brindados por la institución.

### **2.1.2. Nacionales**

Según Mellado (2022), en su investigación “Clima laboral y desempeño laboral del personal administrativo en una institución educativa superior técnico público de Chaclacayo”. Este estudio tuvo como objetivo primordial el determinar si existía una relación significativa entre el actual nivel de clima laboral de una institución educativa superior técnico público de Chaclacayo y el desempeño laboral de sus trabajadores administrativos; para lo cual se empleó un diseño no experimental, de enfoque cuantitativo, de corte transversal y naturaleza correlacional; la aplicación del estadístico Rho de Spearman arrojó un p valor de 0,335, que permitió concluir que no había una correlación significativa entre el actual nivel de clima organizacional, en la mencionada institución, y el desempeño laboral de sus trabajadores administrativos; tampoco se encontró correlación significativa entre el desempeño laboral y las dimensiones de motivación, comunicación, compensaciones, liderazgo y ambiente de trabajo.

Así también Pacheco (2021), en su tesis “El clima organizacional y desempeño laboral en la Fundación Bienestar Naval, Lima”. Tiene como objetivo principal reconocer la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral entre los trabajadores de la Fundación Bienestar Naval, Lima 2021. El enfoque metodológico del estudio se reconoce según su diseño: no experimental, enfoque cuantitativo y según su alcance: Correlacional, el diseño de la investigación: no experimental, transversal, descriptivo y explicativo; La población censal incluye 30 hombres y mujeres de un total de 30 personas de diferentes niveles educativos, edades y roles. La principal conclusión indica que la percepción que tienen los trabajadores del clima organizacional en la Fundación Bienestar Naval, se encuentra directamente relacionado con el desempeño laboral de los colaboradores en el cumplimiento de sus actividades, a medida que se incrementen los estándares del clima laboral se esperan buenos resultados por parte de los empleados de la institución, dado que se

halló un coeficiente de correlación positivo alto ( $r= 0.745$ ) y altamente significativo ( $p= 0.000$ ).

El autor Cuadrado & Rivera (2021), en su investigación “Influencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores de perforación y voladura de la UM San Cristóbal – AESA”. Tiene como objetivo, analizar el clima organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores de perforación y voladura en la unidad minera San Cristóbal – AESA, 2021. El estudio fue de alcance descriptivo y tipo correlacional, el diseño que se utilizó fue no experimental - transversal de tipo descriptivo correlacional, la población y muestra estuvo constituida por 30 trabajadores pertenecientes al área de perforación y voladura. Para la obtención de datos se utilizó la técnica de la encuesta y el instrumento que se empleó fue la escala WES y ranking de desempeño laboral, utilizado por la empresa AESA. Los resultados concluyen que el clima organizacional influye significativamente en el desempeño laboral de los trabajadores de perforación y voladura de la Unidad Minera San Cristóbal SAC, debido a que la correlación  $r$  de Pearson ( $r= 0,884$ ), con una significancia de  $p= 0,000$  y demuestra una correlación positiva y buena, es decir, cuando el clima organizacional aumenta significativamente mejora el desempeño laboral del personal de perforación y voladura de la Unidad Minera San Cristóbal SAC.

### **2.1.3. Regionales**

El autor Lopez (2023), en su investigación que lleva por título “Influencia del Clima Organizacional en la Motivación de los colaboradores de la Dirección Distrital De Defensa Pública y acceso a la Justicia Cajamarca - Sede Chota - Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, 2019” tuvo por objetivo determinar la influencia del clima organizacional en la motivación de los colaboradores de la Dirección Distrital de Defensa Pública y Acceso a la Justicia Cajamarca - Sede Chota - Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, 2019, para lo cual se empleó la técnica de encuesta por cuestionario que se aplicó a todos los colaboradores

de la Sede Institucional mencionada los cuales son un total de 8 luego se analizaron todas las dimensiones que involucren clima organizacional y motivación laboral, los resultados obtenidos comprueban las hipótesis planteadas llegando a la conclusión que indica que existe una relación directa y significativa entre las dos variables.

También tenemos Taculi (2021), en su tesis “Mejoramiento del clima organizacional para lograr la satisfacción e integración laboral en la empresa Autonort Cajamarca SAC”. tiene como objetivo mejorar el clima organizacional y lograr la satisfacción e integración laboral de los trabajadores de todas las áreas de la empresa Autonort Cajamarca S.A.C. la metodología, el tipo de investigación fue descriptivo y correlacional, el diseño de la investigación es no experimental-transaccional, método de investigación es deductivo, la población está constituido por el personal administrativo, ventas y servicios de la empresa, siendo un total de 110 talentos que laboran en la empresa, aplicó el método de muestreo no probabilístico u opinático, se encontró el muestreo por 50 colaboradores. Conclusiones: Se fabricó una propuesta de mejora para solucionar los factores precisos del clima organizacional, planteando acciones concretas orientadas a mejorar el clima organizacional. Según los resultados de la investigación lo que indica que no existe una buena relación del clima organizacional, con la satisfacción laboral e integración laboral.

Así mismo tenemos a Silva (2021) con su investigación “El clima organizacional y la calidad de servicio de la pollería Medileny Chicken, Cajamarca, primer semestre 2019”. La investigación tiene como objetivo identificar la relación existente entre el clima organizacional y la calidad de servicio en la Pollería Medileny Chicken de Cajamarca, mediante la aplicación de dos cuestionarios estandarizados; para el clima organizacional la escala de Likert y para la calidad de servicio el modelo SERVQUAL. Metodología: es de tipo aplicada, de nivel descriptivo y correlacional, diseño no experimental y transversal, el método utilizado para recolectar los datos es el inductivo deductivo, porque se investigó en libros y

links electrónicos para extraer la información que sirvió de base para estructurar el marco teórico que se presenta, la población estuvo conformada por 35 trabajadores. Conclusiones: Se determinó una relación positiva y significativa entre el clima organizacional y la calidad de servicio de la Pollería Medileny Chicken de Cajamarca, lo cual queda demostrado con un coeficiente de correlación de 0,656 y un nivel de significancia de 0,000 entre las dos variables.

## **2.2. Bases teóricas**

### **2.2.1. Teoría del clima organizacional**

Brunet (2011), la teoría del clima organizacional plantea que el comportamiento de los colaboradores está relacionado directamente con el comportamiento administrativo y de las condiciones de la organización que ellos mismos perciben, por lo tanto, se plantea que la reacción estará determinada por la percepción.

En esta teoría se plantea tres variables que determinan las características de una entidad y que se relacionan con la percepción personal del clima laboral, a continuación, se mencionan dichas variables:

**a) Variables causales**, establecidas como variables independientes, dicha variable está relacionada con la evolución y resultados de la organización. Las mencionadas variables están comprendidas por la estructura, competencias y decisiones de la organización.

**b) Variables intermedias**, están determinadas a medir el estado interno de la organización reflejado en aspectos tales como: toma de decisiones, rendimiento, motivación y comunicación. Estas cuatro variables son importantes porque influyen significativamente en los procesos de una empresa.

**c) Variables finales**, estas variables surgen de las causales y de las intermediarias, están orientadas a establecer los resultados obtenidos por la organización tales como la productividad, ganancia y pérdida.

### 2.2.2. *Clima organizacional*

Ivancevich (2006), el autor manifiesta el clima organizacional es el análisis de la conducta, proceder y rendimiento de una persona en un entorno organizacional; se fundamenta en teorías, métodos y principios recopilados de diferentes campos como son la psicología, sociología y antropología cultural los cuales nos dan una idea sobre percepción, valores, capacidades de aprendizaje al momento de trabajar en grupos y dentro de la organización.

Luthans (2008), establece que el clima organizacional es “el análisis y uso de fortalezas y capacidades psicológicas positivas del recurso humano, que se evalúa, explica y se administra de manera eficaz para mejorar el desempeño en el lugar del trabajo actual”.

Méndez (2006), señala que el clima organizacional es el ambiente propio de la que destaca y sorprende al comparar modelos es la referida a las discrepancias entre éstos.

Rodríguez (2013), hace referencia a “las vivencias compartidas por los miembros de una organización respecto al trabajo en el ambiente donde se desenvuelven, las relaciones interpersonales dentro de la organización y las diversas reglas formales que afectan a dicho trabajo”.

Alles (2008), quien afirma que el comportamiento organizacional se ocupa del estudio de lo que la gente hace en una organización y cómo repercute esa conducta en el desempeño de ésta.

Chiavenato (2010), el clima organizacional constituye el medio interno de una organización, la atmósfera psicológica característica que existe en cada organización. De esta manera el concepto de clima organizacional incluye diferentes aspectos referentes a una situación, que se superponen de forma recíprocamente en diversas dimensiones, como por ejemplo el tipo de organización, la tecnología, las políticas, los objetivos operacionales, reglamentos internos (factores estructurales); además de las actitudes, valores y formas de comportamiento social que son impulsadas o sancionadas (factores sociales).

### **2.2.3. Características del clima organizacional**

Respecto a las características del clima organizacional manifiesta:(Brunet, 2011)

El clima organizacional está constituido por diferentes aspectos dentro de una organización, como por ejemplo la forma de actuar de un individuo puede definir su personalidad. Queda demostrado que el clima organizacional repercute en el modo de actuar de un individuo dentro de su centro de labor, también se puede corroborar que el clima atmosférico puede jugar un cierto papel en la forma de comportarse de una persona. El clima organizacional es un conjunto multidimensional de elementos al igual que el clima atmosférico. El clima dentro de una organización también puede dividirse en estructuras organizacionales, magnitud de una organización, la forma de comunicarse, desenvolvimiento de un líder.

El clima organizacional tiene varias características y estas están sujetas a los autores, a continuación, se mencionan las principales:

El clima organizacional es estable en las empresas, pero con ciertos cambios y peculiaridades.

El clima organizacional modifica y moldea el comportamiento de los colaboradores.

La identificación del colaborador con la empresa se ve influenciado por el clima organizacional.

En algunas organizaciones los colaboradores modifican el clima laboral y por ende también su propio comportamiento y actitudes.

Algunas variables estructurales de la organización influyen de forma negativa en el clima laboral y viceversa

La rotación y ausencia de los colaboradores puede ser un indicio de que en la organización existe un pésimo clima laboral; es decir, los colaboradores pueden estar poco satisfechos.

### **2.2.4. Teoría de la motivación**

El primer nivel de la teoría corresponde a las necesidades primarias o fisiológicas que son cruciales para la subsistencia del humano, estas son los alimentos, la bebida y el descanso. El segundo nivel de la pirámide se denomina de las necesidades de protección y seguridad, esto involucra el aspecto laboral como estabilidad, seguridad, seguridad social y sueldo por encima del mínimo legal. El tercer nivel de la pirámide hace referencia a las necesidades sociales como la amistad en diversos espacios como su propia comunidad y en el trabajo, afecto e intimidad. El cuarto nivel de la pirámide corresponde a la estima, reconocimiento, mantenimiento de un estatus y consideración en diferentes ámbitos los cuales nos permitirían poder realizar actividades que permita reconocimiento, promociones, responsabilidad, recompensas y sentimiento de satisfacción y logro. El nivel más elevado de la pirámide incluye la autorrealización laboral e individual que hace referencia a la posibilidad de utilizar íntegramente sus competencias y capacidades. Se identifica las siguientes características:

Solamente la necesidad no satisfecha afecta el comportamiento de los individuos ya que la necesidad satisfecha no genera ningún comportamiento.

Solo las necesidades primarias o fisiológicas nacen junto al ser humano, el resto de las necesidades surge en el transcurso de la vida.

Cuando los individuos logran controlar sus necesidades fisiológicas aparecen paulatinamente las necesidades superiores, y las personas sienten la necesidad de saciarlas ya que tienen necesidades de autorrealización.

Las necesidades fisiológicas requieren para la satisfacción un ciclo corto de tiempo, en contraste, las necesidades superiores (segunda, tercera y cuarta) requieren de un ciclo más largo de tiempo.

### **2.2.5. Teoría de la motivación de Maslow**

Abraham Maslow, psicólogo estadounidense nacido en 1908, desarrolló una interesante teoría de la personalidad, en la que desarrolla, entre otros aspectos, la Teoría de la Motivación,

la teoría más representativa que desarrollo fue la Pirámide de Maslow, en ella propuso una secuencia de las necesidades los cuales se dividen en cinco niveles jerarquizados en la que el individuo debe de satisfacer cada nivel sistemáticamente.

El primer nivel hace mención a las necesidades principales para la subsistencia del ser humano, denominas necesidades fisiológicas, las cuales son comer, beber y dormir; en términos laborales sería un salario y condiciones laborales mínimas. En el segundo nivel se encuentran las necesidades de protección y seguridad, en lo laboral esto equivale a las condiciones de seguridad laboral, estabilidad, seguridad social y salario superior al mínimo. El tercer nivel se proyecta a las diferentes emociones como el cariño, amistad, etc., en lo laboral se refleja en relacionarse con otras personas, compañerismo, interacción laboral. El cuarto nivel corresponde a las necesidades de consideración y mantenimiento de un estatus que en el ámbito del empleo sería el poder realizar tareas que permitan un sentimiento de logro y responsabilidad, recompensas, promociones y reconocimiento. El nivel más alto corresponde a la autorrealización personal que en lo laboral está referida a utilizar plenamente las habilidades, capacidades y la creatividad.

#### ***2.2.6. Teoría de la motivación de los factores de Herzberg***

Frederick Herzberg, creador de la teoría de los dos factores su propósito fue el de explicar mejor la forma de comportarse de una persona en su entorno laboral para lo cual plantea esta teoría de dos factores que dirige el comportamiento del ser humano.

Factores higiénicos o factores extrínsecos: Es el ambiente que engloba a las personas y donde estas desarrollan su trabajo. Los principales factores higiénicos son; salario, los beneficios sociales, la manera de orientación o supervisión que estas reciben de sus superiores, el ambiente físico de trabajo, las políticas físicas de la empresa, reglamentos internos. En la motivación extrínseca, el estímulo o incentivo que hace que la persona realice una acción lo cual proveniente de afuera, es un incentivo que viene de afuera y no proviene de la propia tarea.

Funciona a modo de refuerzo. Por ejemplo, cuando una persona realiza ejercicio físico lo no hace porque lo disfrute haciéndolo, sino por que influye la aceptación social u otros motivos.

Herzberg, pone por manifiesto que exclusivamente los factores higiénicos fueron tomados en cuenta en la motivación de las personas, el trabajo es una situación desagradable y para lograr que las personas trabajen más, se puede premiar e incentivar con mejores salarios, de esta manera se incentiva a la persona a desarrollar mejor su trabajo.

De acuerdo al estudio de Herzberg cuando los factores higiénicos son excelentes, mantiene satisfechos a los empleados, y cuando estos factores son pésimos el producto es insatisfacción en el personal. Su efecto es similar a un analgésico para el dolor de cabeza, combaten el dolor, pero no mejora la salud. A esto Herzberg los llama factores de insatisfacción.

Factores motivacionales o factores intrínsecos: Son factores los cuales el individuo tiene control de ellos, es decir lo que realiza y desempeña. Los factores motivacionales comprenden los sentimientos que se relacionan con el desarrollo individual, el crecimiento profesional y lo eficaz que resulta ser en su trabajo. Las asignaciones y puestos son creados para desarrollar los principios de eficiencia y de economía, limitando a los individuos la oportunidad de ser creativos.

Según Herzberg, los factores motivacionales en el actuar de los individuos es más satisfactorio y estable cuando son óptimos. Por la razón de que causa deleite al individuo. Herzberg la llama factores de satisfacción. La motivación intrínseca hace que la persona comience a realizar diferentes actividades por incentivos internos, por el propio placer de realizarla. La satisfacción de realizar algo o de conseguirlo no está determinada por factores externos. Está relacionada, con el regocijo personal y de marce a sí mismo. Por ejemplo, hay personas que realizan ejercicio físico porque les hace sentirse bien.

### ***2.2.7. Desempeño laboral***

Chiavenato (2010) lo define como las actividades o conductas que se observan en los empleados, los cuales son importantes en el logro de objetivos dentro de la organización. Queda confirmado que un buen desempeño laboral es un factor de mayor importancia con el que cuenta una organización.

Bittel (2010), plantea que el desempeño es influenciado en gran parte por las expectativas del empleado sobre el trabajo, sus actitudes hacia los logros y su deseo de armonía. Por tanto, el desempeño está vinculado con las destrezas y conocimientos que ayudan el proceder del trabajador para cumplir los objetivos de la empresa.

Ghiselli (2018), señala como el desempeño está influenciado por cuatro factores: la motivación, habilidades y rasgos personales; claridad y aceptación del rol; oportunidades para realizarse.

#### Teorías de la satisfacción laboral

Alles (2008), señala que la satisfacción se refiere al grado de placer que se experimenta después de haberse cumplido un deseo o una meta, en otras palabras, la satisfacción es un resultado ya experimentado.

Tenemos las diferentes teorías, según los autores:

**a) Teoría del ajuste en el trabajo.**

Considerada como una de las teorías más completas del cumplimiento de necesidades y valores. Esta teoría se centra en la interacción del individuo en el medio ambiente; la base de la misma es el concepto de equivalencia entre el individuo y el ambiente, en este caso el ambiente laboral, el mantenimiento de esta es un proceso continuo y dinámico, los autores la denominan ajuste en el trabajo.

La satisfacción no depende únicamente del modo en que se satisfacen las necesidades de los trabajadores, sino de la manera en que el centro de labor atiende, además de las necesidades, los valores de los trabajadores. Existen tres variables dependientes que son, la

satisfacción laboral del individuo, los resultados satisfactorios y la antigüedad laboral. Las variables independientes son, destrezas y habilidades personales, las destrezas y habilidades requeridas por una posición dada, la correspondencia entre ambos tipos de destrezas y habilidades, las necesidades y los valores de la persona, así como también los refuerzos ocupacionales.

**b) Teoría del grupo de referencia social.**

Se basa en que los empleados toman como marco de referencia para evaluar su trabajo las normas y valores de un grupo de referencia y las características socio-económicas de la comunidad en que labora, son estas influencias en las que se realizarán apreciaciones laborales que determinarán el grado de satisfacción.

**c) Teoría de la discrepancia.**

Esta teoría fue parte del planteamiento, que la satisfacción laboral está en función de los valores laborales más importantes para las personas que pueden ser obtenidos a través del propio trabajo y las necesidades de ésta. Los valores de una persona están ordenados en función de su importancia, de modo que cada persona mantiene una jerarquía de valores. Las emociones son consideradas como la forma con que se experimenta la obtención o la frustración de un valor dado.

La satisfacción laboral resulta de la percepción, que un puesto cumple o permite el cumplimiento de valores laborales importantes para la persona, condicionado al grado en que esos valores son congruentes con las necesidades del individuo.

**d) Teoría de los eventos situacionales.**

La teoría de los eventos situacionales mantiene que la satisfacción laboral está determinada por dos factores denominados; características situacionales y eventos situacionales:

Características situacionales, son las facetas laborales que la persona tiende a evaluar antes de aceptar el puesto, tales como la paga, las oportunidades de promoción, las condiciones de trabajo, la política de la compañía y la supervisión, esta información es comunicada antes de ocupar el puesto. Eventos situacionales, son facetas laborales que no tienden a ser pre-evaluadas, sino que ocurren una vez que el trabajador ocupa el puesto, a menudo no son esperadas por él y pueden causar sorpresa al individuo. Las características situacionales pueden ser fácilmente categorizadas.

Características de los eventos situacionales, son específicos de cada situación. Esta teoría asume que la satisfacción laboral es resultado de las respuestas emocionales ante la situación con la que se encuentra la persona en su organización.

#### **2.2.8. Factores del desempeño laboral**

Según Brunet (2011), señala que existen dos factores que pueden contribuir al mejoramiento de la productividad.

##### **a) Factores internos.**

Algunos factores internos son susceptibles de modificarse más fácilmente que otros, por lo que se les clasifica en dos grupos, duros y blandos. Los factores duros incluyen los productos, la tecnología, el equipo y las materias primas; mientras que los factores blandos incluyen la fuerza de trabajo, los sistemas y procedimiento de organización, los estilos de dirección y los métodos de trabajo.

##### **- Factores duros**

La productividad de este factor significa el grado en el que el producto satisface las exigencias del cliente; y se le puede mejorar mediante un perfeccionamiento del diseño y de las especificaciones. Planta y equipo. La productividad de este factor se puede mejorar el prestar atención a la utilización, la antigüedad, la modernización, el costo, la inversión, el

equipo producido internamente, el mantenimiento y la expansión de la capacidad, el control de los inventarios, la planificación y control de la producción, entre otros.

- **Factores blandos.**

Se puede mejorar la productividad de este factor para obtener la cooperación y participación de los trabajadores, a través de una buena motivación, de la constitución de un conjunto de valores favorables al aumento de la productividad, de un adecuado programa de sueldos y salarios, de una buena formación y educación, y de programas de seguridad.

**Organización y sistemas.** Para mejorar su productividad se debe volver más flexible, capaz de prever los cambios del mercado y de responder a ellos, estar pendientes de las nuevas capacidades de la mano de obra, de las innovaciones tecnológicas, así como poseer una buena comunicación en todos los niveles. **Métodos de trabajo.** Se debe realizar un análisis sistemático de los métodos actuales, la eliminación del trabajo innecesario y la realización del trabajo necesario con más eficacia, a través de un estudio del trabajo y de la formación profesional. **Estilos de dirección.** Es el responsable del uso eficaz de todos los recursos sometidos al control de la empresa, debido a que influye en el diseño organizativo, las políticas de personal, la descripción del puesto de trabajo, la planificación y controles operativos, las políticas de mantenimiento y las compras, los costos de capital, las fuentes de capital, los sistemas de elaboración del presupuesto, las técnicas de control de costos y otros.

**b) Factores externos.**

La productividad determina en gran medida los ingresos reales, la inflación, la competitividad y el bienestar de la población, razón por la cual las organizaciones se esfuerzan por descubrir las razones reales del crecimiento o de la disminución de la productividad. Dentro de estos factores, se tienen los siguientes:

**Ajustes estructurales.** Los cambios estructurales de la sociedad influyen a menudo en la productividad nacional y de la empresa independientemente de la dirección adoptada

por las compañías. Sin embargo, a largo plazo los cambios en la productividad tienden a modificar a esta estructura.

**Cambios económicos.** El traslado de empleo de la agricultura a la industria manufacturera; el paso del sector manufacturero a las industrias de servicio; y por otro lado las variaciones en la composición del capital, el impacto estructural de las actividades de investigación, desarrollo y tecnología, las economías de escala, y la competitividad industrial.

**Cambios demográficos y sociales.** Dentro de este aspecto destacan las tasas de natalidad y las de mortalidad, ya que a largo plazo tienden a repercutir en el mercado de trabajo, la incorporación de las mujeres a la fuerza de trabajo y los ingresos que perciben, la edad de jubilación, y los valores y actitudes culturales.

**Recursos naturales.** Comprenden la mano de obra, capacidad técnica, educación, formación profesional, salud, actitudes, motivaciones, y perfeccionamiento profesional; la tierra y el grado de erosión que tiene, la contaminación del suelo, la disponibilidad de tierras, la energía y su oferta, las materias primas y sus precios, así como su abundancia.

**Administración pública e infraestructura.** Comprende las leyes, reglamentos o prácticas institucionales que se llevan a cabo y que repercuten directamente en la productividad.

### **2.2.9. Motivación laboral**

Según Ghiselli (2018), la motivación “Es la disposición para hacer algo, en donde la habilidad de la persona para satisfacer alguna necesidad condicionada de ese algo”

Con respeto del autor citado, la motivación es la voluntad de cada una de las personas que ponen para desarrollar una determinada actividad según sus expectativas que benefician o les interesa de esta forma cumplir sus objetivos de forma grupal o personal.

Según Ghiselli (2018), el proceso de motivación se considera: El proceso de motivación en el área administrativa busca influenciar en la conducta de las personas, con la

premisa básica de que es el motor principal para que la gente trabaje en forma más eficiente, e incluye factores que ocasionan, canalizan y sustentan la psicología humana en un sentido particular y comprometida. La motivación es: “Un término genérico que se aplica a una serie de impulsos, deseos, necesidades, anhelos y fuerzas similares”

#### ***2.2.10. Comunicación interpersonal***

La comunicación interpersonal es el intercambio de información, pensamientos o emociones que se da entre pocas personas (a diferencia de lo que sucede con la comunicación masiva). Este tipo de intercambio puede realizarse a través de la comunicación verbal, es decir, la que se realiza empleando el lenguaje, pero también a través de la comunicación no verbal, como las expresiones faciales, el lenguaje corporal, la entonación, entre otras formas (Brunet, 2011)

Los participantes de una comunicación interpersonal pueden compartir un espacio físico, es decir, encontrarse en el mismo sitio, o pueden estar en lugares distintos e interactuar utilizando algún soporte tecnológico, como un celular.

La comunicación interpersonal suele ocurrir en diversos ámbitos, como el hogar, el trabajo o la calle, y abarca una serie de procesos: la codificación, la transmisión y la decodificación de la información (Ivancevich, 2006).

#### ***2.2.11. Comportamiento organizacional***

Alles (2008), Se refiere a todo lo relacionado con las personas en el ámbito de las organizaciones, desde su máxima conducción hasta el nivel de base, las personas actuando solas o grupalmente, el individuo desde su propia perspectiva hasta el individuo en su rol de jefe o directivo, los problemas y conflictos y círculos virtuosos de crecimiento y desarrollo.

El Comportamiento Organizacional ayuda a explicar y predecir la forma en que las personas y los grupos interpretan los acontecimientos, reaccionan y se comportan en las organizaciones, así como a describir el papel de los sistemas organizacionales, las estructuras

y los procesos en la conformación del comportamiento; cada individuo ofrece a la organización un conjunto único de características personales, antecedentes y experiencias que adquirió en otras organizaciones.

Los recursos que el comportamiento organizacional emplea para analizar las interacciones y el funcionamiento organizacional son de espectro amplio, abarcan un abanico de fenómenos individuales, grupales y organizacionales. A esto se debe que una ventaja competitiva suele basarse en la agrupación de recursos.

La estructura de una organización es el patrón formal de cómo son agrupados sus personas y sus puestos. Los procesos son actividades que dan vida al organigrama. La comunicación, toma de decisiones y el desarrollo de la organización son ejemplos de procesos dentro de organizaciones. Algunas veces, comprender los problemas del proceso como fallas en la comunicación y la toma de decisiones dará como resultado una comprensión más precisa del comportamiento organizacional que simplemente examinar los arreglos estructurales. (Alles, 2008).

## **2.3. Definición de términos básicos**

### **2.3.1. *Ambiente laboral***

La organización para que sea eficaz, siempre tiene que tener en cuenta los diferentes puntos. La tecnología que brinda a sus colaboradores, el lugar donde cada uno labora que sea el adecuado de tal manera que ellos se sientan acogidos en dichos espacios

### **2.3.2. *Clima organizacional***

El clima organizacional es la cualidad o propiedad del ambiente percibido o experimentado por los miembros de la organización en su comportamiento.

### **2.3.3. *Comunicación***

Es un fenómeno inherente a la relación que los seres vivos mantienen cuando se encuentran en grupo.

#### **2.3.4. Comunicación interpersonal**

La comunicación interpersonal se da entre dos personas que están físicamente próximas. Cada una de las personas produce mensajes que son una respuesta a los mensajes que han sido elaborados por la otra o las otras personas implicadas en la conversación

#### **2.3.5. Desempeño laboral**

Es el rendimiento laboral y la actuación que manifiesta el trabajador al efectuar las funciones y tareas principales que exige su cargo en el contexto laboral específico de actuación, lo cual permite demostrar su idoneidad.

#### **2.3.6. Eficacia**

Mide el grado de cumplimiento de los objetivos de la institución. En qué medida está cumpliendo con sus objetivos.

#### **2.3.7. Eficiencia**

Grado o cantidad en que se utilizan los recursos de la organización para realizar un trabajo u obtener un producto. Implica la mejor manera de hacer o realizar las cosas (mínimo de esfuerzo y costo).

#### **2.3.8. Eficiencia laboral**

Tiempo estimado para la realización de un determinado trabajo y el tiempo empleado para llevar a cabo eficazmente esta tarea.

#### **2.3.9. Integración laboral**

Proceso de inserción y adaptación del individuo a una organización.

### **2.3.10. Productividad**

Es la relación entre la cantidad de productos obtenida por un sistema productivo y los recursos utilizados para obtener dicha producción.

### **2.3.11. Productividad laboral**

Consiste en el aumento o disminución de los rendimientos originados de las variaciones de trabajo, el capital, la técnica y cualquier otro factor.

### **2.3.12. Motivación**

Son los estímulos que recibe la persona que lo guían a desempeñarse de mejor o peor manera en su trabajo.

### **2.3.13. Organización**

Se refiere a los elementos que le dan estructura a la empresa, por ejemplo: los puestos, las políticas, los procedimientos, los manuales de operación, etc. Según la América Marketing Association (A.M.A) la organización “cuando es utilizada como sustantivo, implica la estructura dentro de la cual las personas son asignadas a posiciones y su trabajo es coordinado para realizar planes y alcanzar metas”.

### **2.3.14. Recursos**

Se denomina recursos a aquellos elementos que aportan algún tipo de beneficio a la sociedad. En economía, se llama recursos a aquellos factores que combinados son capaces de generar valor en la producción de bienes y servicios. Estos desde una perspectiva económica clásica, son capital, tierra y trabajo.

### **2.3.15. Relaciones**

Hace referencia al tipo de relaciones que se generan entre el personal. Lo ideal sería que la empresa o negocio, fuera un lugar en donde cada empleado realizara las actividades que más disfruta hacer, y por lo cual obtiene una remuneración.

### ***2.3.16. Satisfacción laboral***

Es un modo general hacia el trabajo compuesto por la apreciación que los trabajadores tienen sobre las condiciones en las cuales se realiza el trabajo.

### Capítulo III. Hipótesis y Variables

#### 3.1. Planteamiento de la Hipótesis

##### 3.1.1. *Hipótesis general*

El Clima organizacional se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de San Felipe - Jaén, 2025

##### 3.1.2. *Hipótesis específica*

La motivación laboral se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de San Felipe - Jaén, 2025.

La comunicación interpersonal se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de San Felipe - Jaén, 2025.

El comportamiento organizacional se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de San Felipe - Jaén, 2025.

#### 3.2. Identificación de variables

Las variables que intervinieron en el trabajo de investigación son: clima organizacional y desempeño laboral.

**Variable independiente:** clima organizacional

**Variable dependiente:** desempeño laboral

### 3.3. Operacionalización de variables

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADORES	Ítem	INTRUMENTO
<i>Variable independiente</i>  <b>Clima organizacional</b>	Es el ambiente que perciben los trabajadores mediante los aspectos de comunicación, autonomía y motivación (Chiavenato, 2010)	El clima laboral es el ambiente de trabajo que experimentan los colaboradores de una organización.	– Motivación laboral	– Beneficios	1	Encuesta
				– Reconocimiento	2	
				– Condiciones de trabajo	3	
			– Comunicación interpersonal	– relación con sus compañeros	4	
				– mecanismos de comunicación	5	
				– información oportuna	6	
			– Comportamiento organizacional	– proceso de planificación y organización	7	
				– ideas de mejora	8	
				– resolver los problemas	9	
<i>Variable dependiente</i>	El desempeño laboral mide la productividad laboral y se	Se refiere al grado de complacencia de	– Trabajo en equipo	– trato cordial	10	Encuesta
				– Trabajo en equipo	11	
				– Liderazgo	12	

---

<b>Desempeño laboral</b>	constituye como los trabajadores en una herramienta su centro laboral fundamental para para lograr los objetivos de una organización (Ghiselli, 2018)		– Eficiencia del trabajador	13
		– Productividad laboral	– Producción del personal	14
			– Cumplimiento de metas	15

---

## Capítulo IV. Marco Metodológico

### 4.1. Enfoque y métodos de la investigación

#### 4.1.1. Enfoque de la investigación

Según los autores Hernández et al. (2014), la investigación es del tipo aplicada, sobresaliendo por su estudio o el empleo de conocimientos alcanzados, a la vez que se consiguieron otros, que ayudaran a obtener soluciones y la sistematización práctica basada en investigación.

Es así que, el estudio, busco medir las dimensiones de las variables, tanto independiente como dependiente, mediante ciertos indicadores, los mismos que se han detallado en el cuadro de investigación de las dos variables, para ser empelados a un grupo de personas.

Según lo dicho por los autores antes mencionados, el tipo de investigación empleada fue aplicada por dar una solución práctica al problema que tenemos en cuanto a la influencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad distrital de San Felipe – Jaén, 2025. Por lo tanto, se tendrá un enfoque cuantitativo.

#### **Nivel de investigación**

Descriptivo - Correlacional: La investigación se enmarca dentro del nivel de investigación descriptivo y correlacional ya que se describe y relaciona intencionalmente la variable independiente (clima organizacional) para ver su influencia en la variable dependiente (desempeño laboral).

#### **4.1.2. Método de la recolección de datos**

##### **Método Deductivo**

Es una estrategia de razonamiento empleada para deducir conclusiones lógicas a partir de una serie de premisas o principios, para luego escoger la información más esencial, apropiada y aplicarla a la realidad de nuestro trabajo de investigación.

#### **4.2. Diseño de la investigación**

La investigación no experimental - transversal es aquella que se desarrolla sin tocar las variables de manera intencional, es decir es una investigación donde no realizamos ninguna modificación de manera intencional a las variables independientes, lo que hacemos en la investigación no experimental es observar fenómenos tal cual, y como se dan en su contexto natural para después estudiarlos, (Hernandez, 2006)

##### **4.2.1. No Experimental**

Es también conocida como investigación Ex Post Facto, término que proviene del latín y significa después de acontecidos los hechos. De acuerdo con (Kerlinger, 2002) la investigación Ex Post Facto es un modelo de “investigación consecuente en la que el averiguador no tiene dominio sobre las variables independientes porque ya ocurrieron los hechos o porque son fundamentalmente manipulables”.

#### **4.3. Población y muestra**

##### **4.3.1. Población**

Según Hernández et al. (2014) Afirman: la población es el conglomerado de todos los componentes que integran parte del espacio territorial al que corresponde el problema de investigación y tienen peculiaridad mucho más precisa en el universo. El presente trabajo de investigación, la población está constituida por 25 trabajadores de la Municipalidad Distrital de San Felipe.

#### **4.3.2. Muestra**

La muestra según Carrasco (2009), “es una parte o fragmento representativo de la población, cuyas características esenciales son las de ser objetiva y reflejo fiel de ella, de tal manera que los resultados obtenidos en la muestra puedan extenderse a todos los individuos que conforman dicha población”

Por ser la poblacional demasiado pequeña, la muestra está conformada por los 25 trabajadores de la municipalidad distrital de San Felipe.

#### **4.4. Unidad de análisis**

Los trabajadores de la Municipalidad Distrital de San Felipe

#### **4.5. Técnicas e instrumentos de investigación**

##### **4.5.1. Encuesta**

Según manifiesta Abascal & Grande (2005), la encuesta es un método de carácter primario el cual sirve para la obtención de información sobre la base de un conjunto objetivo, coherente y articulado mediante preguntas, que acredita que la información recopilada de una muestra pueda ser analizada mediante un sistema cuantitativo y los resultados sean transferidos con determinados errores y confianzas de una población.

#### **4.6. Técnicas para el procesamiento y análisis de la información**

Se detalla cómo se estableció estadísticamente la información obtenida, las técnicas de análisis estadístico que se utilizó para elaborar los datos (software) que permitan obtener los resultados, e interpretarlas para llegar a las conclusiones.

Como lo menciona Hernández et al. (2014), debe decidir qué tipo de análisis de los datos se llevó a cabo: cuantitativo, cualitativo o mixto.

- a) Cuando el análisis sea cuantitativo, se tendrá que recopilar las pruebas estadísticas adecuadas para indagar los datos, dependiendo de las hipótesis formuladas y de los niveles de medición de las variables.
- b) En caso de que el estudio sea cualitativo, se tendrá que pre diseñar o coreografiar el esquema de análisis de los datos.
- c) En el caso de que incurramos en datos cuantitativos y cualitativos a cada tipo de análisis le aplicaremos el análisis correspondiente.

## Capítulo V. Resultados y Discusión

### 5.1. Presentación de resultados

*Variable: Clima Organizacional*

**Dimensión: Motivación laboral**

**Tabla 1**

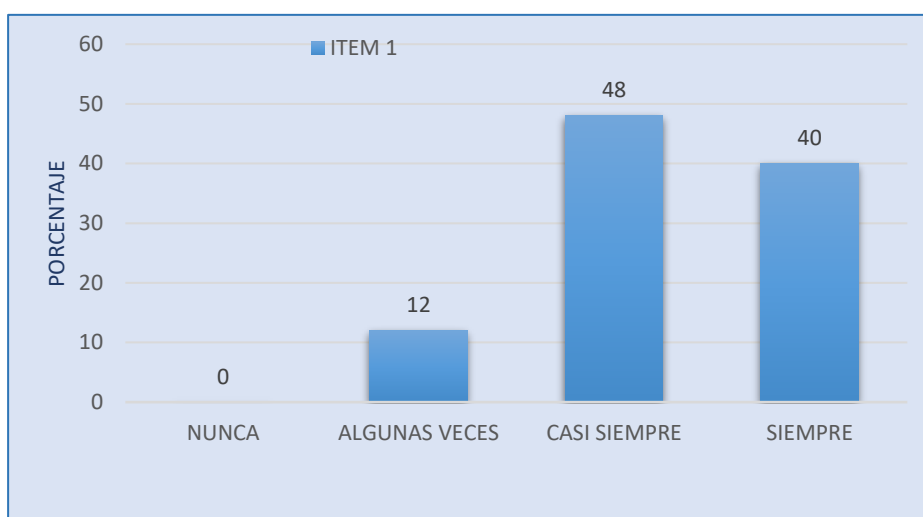
*¿Para Ud. los beneficios de salud que brinda la organización son adecuadas?*

Valores	Ítem 1	
	<i>f</i>	%
Nunca	00	00
Algunas Veces	03	12
Casi siempre	12	48
Siempre	10	40
<b>Total</b>	<b>25</b>	<b>100</b>

*Fuente: Cuestionario aplicado*

**Figura 1**

*Beneficios de salud que brinda la organización*



*Fuente: Tabla 1*

De la Figura 1 podemos deducir que un 88% (22 encuestados) manifiestan que los beneficios de salud brindados por la institución son casi siempre o siempre los adecuados; un 12% (03 encuestados) comentan que los beneficios de salud brindados por la institución algunas veces son los adecuados. Nadie respondió nunca por lo que los encuestados sugieren que los beneficios brindados si son los adecuados.

**Tabla 2**

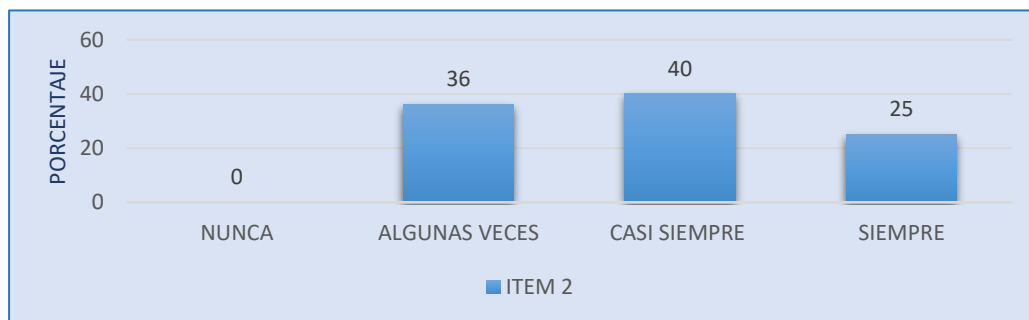
¿Los jefes reconocen los trabajos valiosos de los trabajadores?

Valores	Ítem 2	
	<i>f</i>	%
Nunca	00	00
Algunas Veces	09	36
Casi siempre	10	40
Siempre	06	25
<b>Total</b>	<b>25</b>	<b>100</b>

*Fuente: Cuestionario aplicado*

**Figura 2**

*Reconocimiento de trabajos valiosos por los jefes*



**Fuente:** Tabla 2

De la Figura 2 se deduce que un 65% (16 encuestados) manifiestan que sus jefes reconocen el trabajo valioso que realizan (“casi siempre” + “siempre”); el 36% (9 encuestados) indican que solo “algunas veces” reciben reconocimiento; nadie respondió “nunca” por lo que todos han recibido reconocimiento.

**Tabla 3**

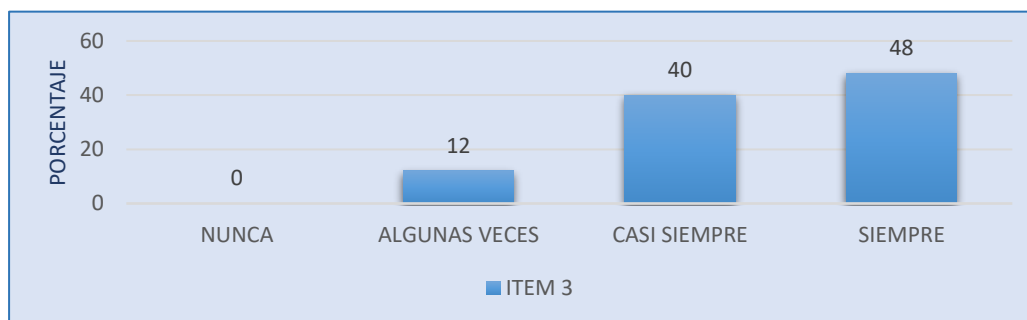
*¿Las condiciones de trabajo son buenas que permite el desarrollo de las actividades?*

Valores	Ítem 3	
	<i>f</i>	%
Nunca	00	00
Algunas Veces	03	12
Casi siempre	10	40
Siempre	12	48
<b>Total</b>	<b>25</b>	<b>100</b>

**Fuente:** cuestionario aplicado

**Figura 3**

*Condiciones de trabajo para el desarrollo de actividades*



**Fuente:** Tabla 3

De la Figura 3 el 88% (22 encuestados) dan a conocer que las condiciones de trabajo son buenas y estas en su mayoría siempre permite el desarrollo de las actividades (“siempre” + “casi siempre”); un 12% (3 encuestados) nos indican que las condiciones de trabajo en “algunas veces” ayudan en el desarrollo de sus actividades; ningún encuestado respondió

“nunca”, lo que sugiere que en algún momento las condiciones laborales son favorables para el desarrollo de sus actividades.

### Dimensión: Comunicación interpersonal

**Tabla 4**

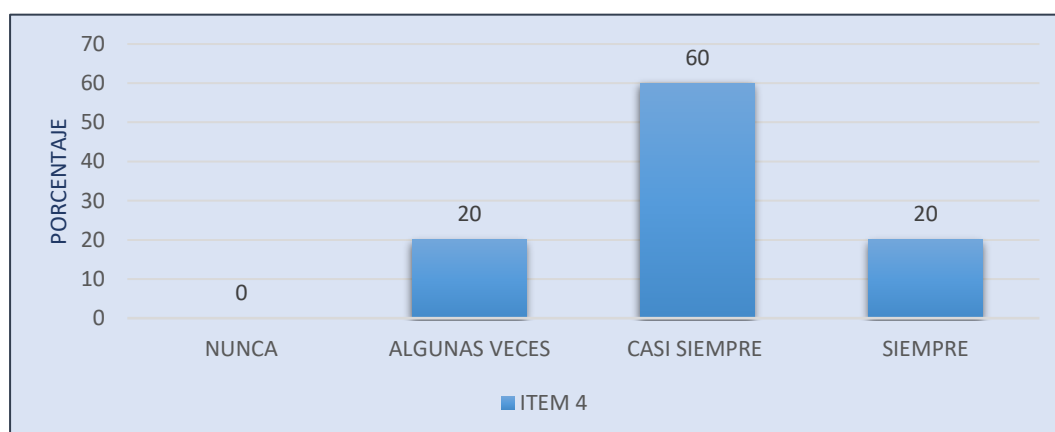
¿Cree Ud. que existe una correcta relación con sus compañeros de trabajo?

Valores	Ítem 4	
	<i>f</i>	%
Nunca	00	00
Algunas Veces	05	20
Casi siempre	15	60
Siempre	05	20
<b>total</b>	<b>25</b>	<b>100</b>

*Fuente: Cuestionario aplicado*

**Figura 4**

*Relación con compañeros de trabajo*



*Fuente: Tabla 4*

De la Figura 4, el 80% de la población (20 encuestados), dan a conocer que existe una correcta relación con sus compañeros de trabajo (“siempre” + “casi siempre”); el 20% es decir (5 encuestados) indican que solo algunas veces hay una correcta relación entre

trabajadores; nadie respondió “nunca” por lo que hay buenas relaciones entre compañeros de trabajo.

**Tabla 5**

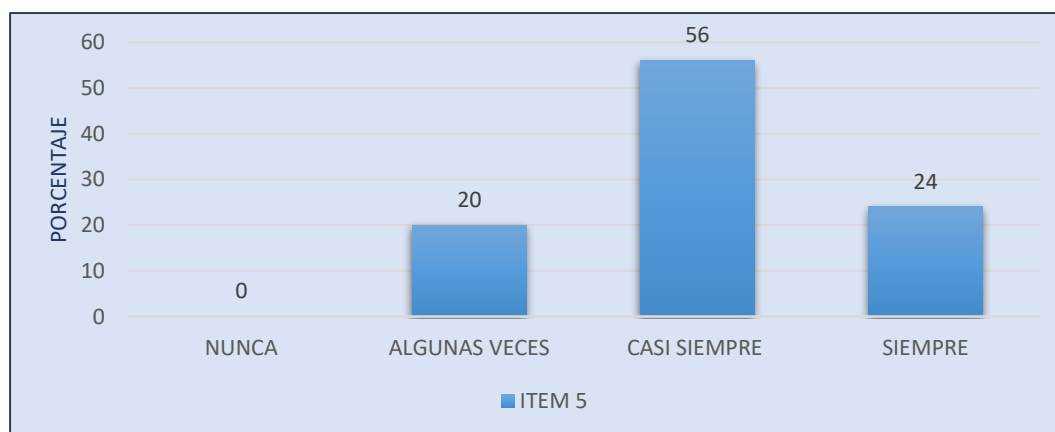
¿Considera Ud. que los mecanismos de comunicación utilizados son efectivos?

Valores	Ítem 5	
	<i>f</i>	%
Nunca	00	00
Algunas Veces	05	20
Casi siempre	14	56
Siempre	06	24
<b>Total</b>	<b>25</b>	<b>100</b>

*Fuente: Cuestionario aplicado*

**Figura 5**

*Efectividad de los mecanismos de comunicación*



*Fuente: Tabla 5*

De la Figura 5, un 80% (20 encuestados) manifiestan que los mecanismos que se utilizan para tener una buena comunicación son efectivos (“siempre” + “casi siempre”); el 20% (5 encuestados) indican que en “algunas veces” los mecanismos de comunicación utilizados son efectivos; nadie respondió “nunca” por lo que los mecanismos que se utilizan han servido para tener una buena comunicación.

**Tabla 6**

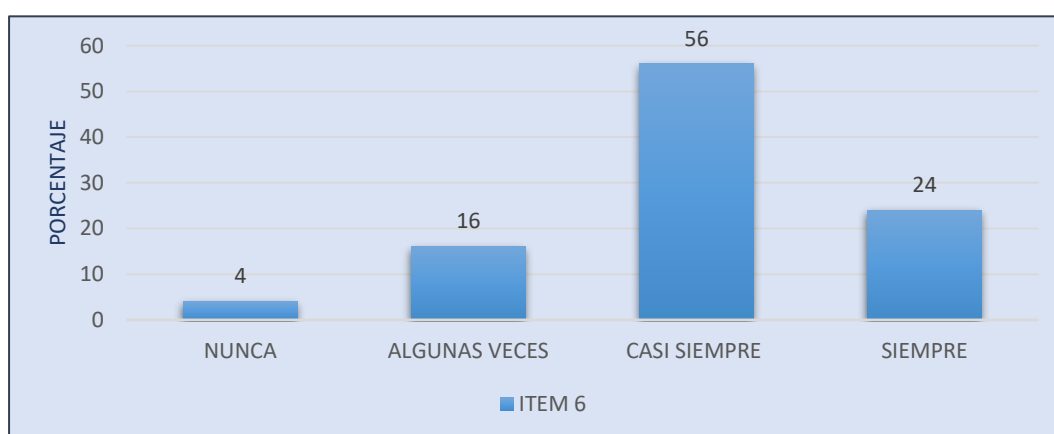
*¿Recibe información oportuna y adecuada para realizar eficientemente sus funciones?*

Valores	Ítem 6	
	<i>f</i>	%
Nunca	01	04
Algunas Veces	04	16
Casi siempre	14	56
Siempre	06	24
<b>total</b>	<b>25</b>	<b>100</b>

*Fuente: Cuestionario aplicado*

**Figura 6**

*Información oportuna para el desempeño de funciones*



*Fuente: Tabla 6*

De la Figura 6, el 80% (20 encuestados), indican que reciben información oportuna y adecuada para realizar eficientemente sus funciones (“siempre” + “casi siempre”); un 16% (4 encuestados), dicen que en “algunas veces” la información fue oportuna y adecuada para la realización sus funciones; y el 4% (01 encuestados), respondió “nunca” la información recibida les ha servido para realizar sus funciones.

## Dimensión: Comportamiento organizacional

**Tabla 7**

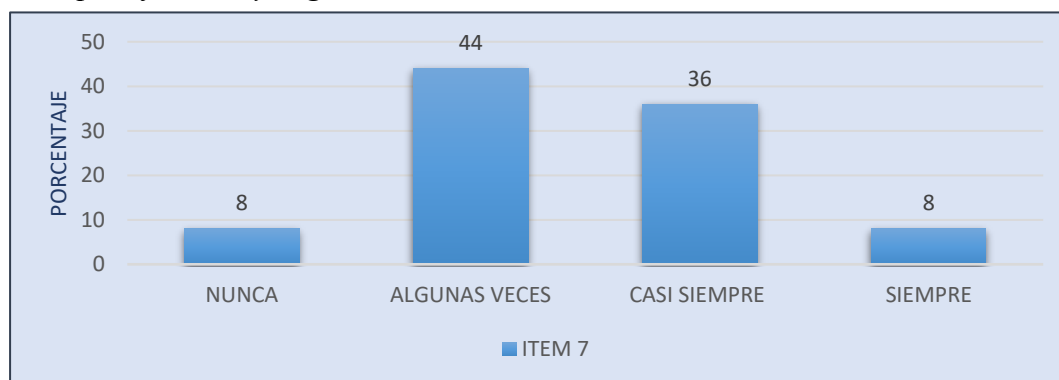
*¿Los trabajadores aportan en el proceso de planificación y organización en las áreas de trabajo que desempeñan?*

Valores	Ítem 7	
	<i>f</i>	%
Nunca	02	08
Algunas Veces	11	44
Casi siempre	09	36
Siempre	02	08
<b>Total</b>	<b>25</b>	<b>100</b>

*Fuente: Cuestionario aplicado*

**Figura 7**

*Aporte en la planificación y organización institucional*



*Fuente: tabla 7*

La Figura 7, un 44% (11 encuestados), indican que los trabajadores aportan en el proceso de planificación y organización en las áreas de trabajo que desempeñan (“siempre” + “casi siempre”); el 44% (11 encuestados) percibe que en “algunas veces” ellos aportan en el proceso de planificación y organización de las áreas de su trabajo; el 8% (02 encuestados), manifiesta que “nunca” han aportado en el proceso de planificación y organización de sus áreas de trabajo.

**Tabla 8**

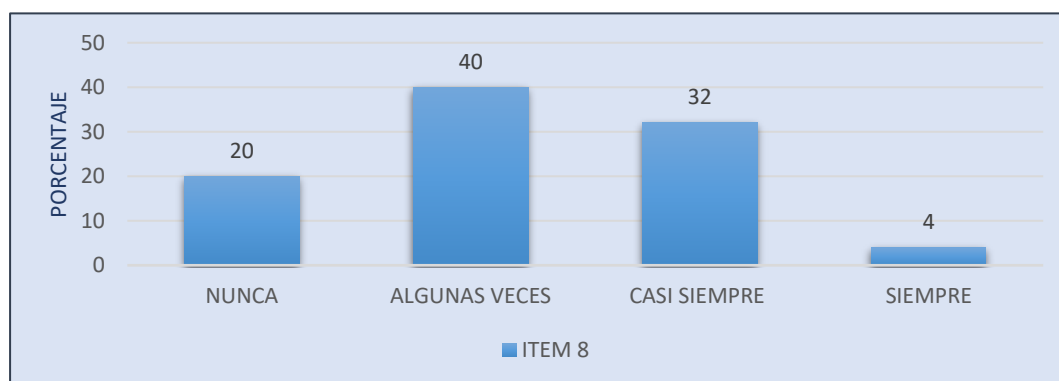
*¿Los trabajadores aportan ideas para mejorar sus trabajos y así generar más productividad?*

Valores	Ítem 8	
	<i>f</i>	%
Nunca	05	20
Algunas Veces	10	40
Casi siempre	08	32
Siempre	01	04
<b>total</b>	<b>25</b>	<b>100</b>

*Fuente: Cuestionario aplicado*

**Figura 8**

*Aporte de ideas para mejorar el trabajo y la productividad*



*Fuente: Tabla 8*

La Figura 8, un 38% (9 encuestados), indican que han aportado con ideas para el mejoramiento de sus labores trabajo y generar mayor productividad (“siempre” + “casi siempre”); un 40% (10 trabajadores), dan a conocer que ellos solo “algunas veces” han aportado con ideas para el mejoramiento de sus labores trabajo y generar mayor productividad; el 20% (05 encuestados), ellos nunca aportaron con sus ideas para mejorar de su trabajo y ser más productivos.

**Tabla 9**

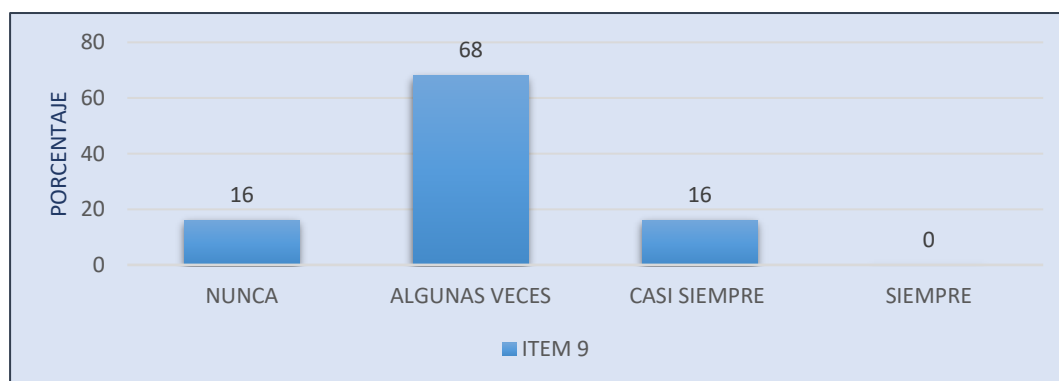
*¿Los trabajadores se alientan a buscar nuevas formas de resolver los problemas que puede existir dentro de las actividades para mejorar la productividad?*

Valores	Ítem 9	
	<i>f</i>	%
Nunca	04	16
Algunas Veces	17	68
Casi siempre	04	16
Siempre	00	00
<b>Total</b>	<b>25</b>	<b>100</b>

*Fuente: cuestionario aplicado*

**Figura 9**

*Búsqueda de nuevas formas para resolver problemas*



*Fuente: Tabla 9*

La Figura 9, nadie respondió “siempre” por lo que ninguno buscó formas ni maneras para resolver problemas que puedan existir para la mejora de sus labores; un 16% (4 encuestados) indican que buscaron nuevas formas para resolver los problemas que puede existir dentro de las actividades para mejorar la productividad; el 68% (17 encuestados), en “algunas veces”, ellos se animaron a buscar nuevas maneras de resolver los problemas que

puedan presentarse para el desarrollo de sus actividades; un 16% (04 encuestados), nunca se interesaron en buscar y resolver los problemas que infieran en el desarrollo de sus labores ni ser más productivos.

**Variable: Desempeño Laboral**

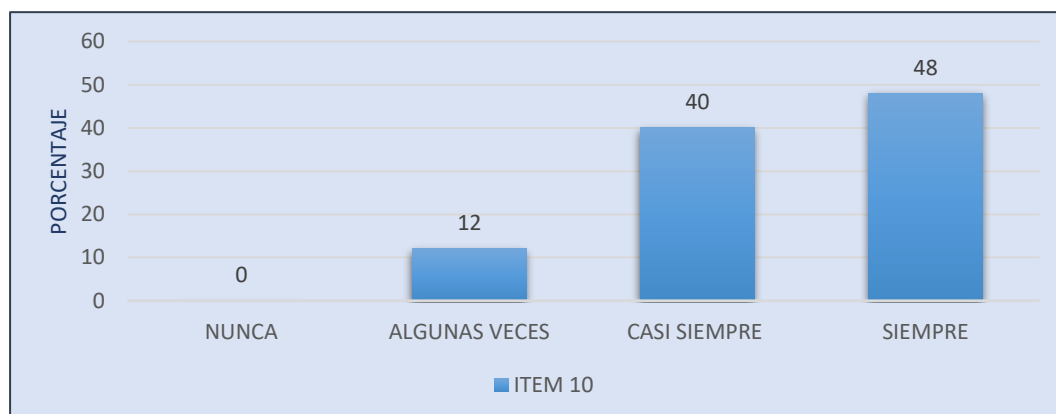
**Dimensión: Trabajo en Equipo**

**Tabla 10**

*¿Considera Ud. que mantiene un trato cordial con sus compañeros?*

Valores	Ítem 10	
	<i>f</i>	%
Nunca	00	00
Algunas Veces	03	12
Casi siempre	10	40
Siempre	12	48
<b>Total</b>	<b>25</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Cuestionario aplicado

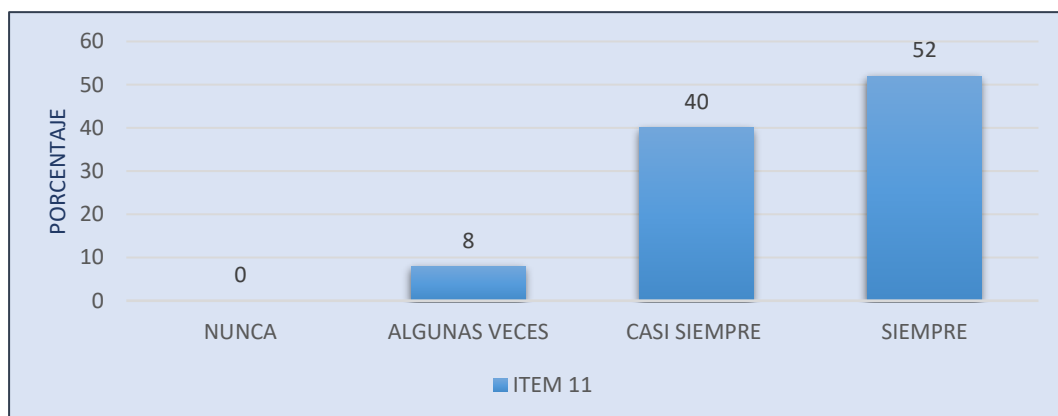
**Figura 10***Trato cordial con compañeros***Fuente:** *Tabla 10*

La Figura 10, el 88% (22 encuestados), nos dicen que ellos mantienen un trato cordial con sus compañeros (“siempre” + “casi siempre”), un 12% (3 encuestados), indican que en “algunas veces” han mantenido un trato cordial con sus compañeros; nadie respondió “nunca” por lo que todos han mantenido un trato cordial con sus compañeros.

**Tabla 11***¿Se integra en todas las actividades del equipo?*

Valores	Ítem 11	
	<i>f</i>	%
Nunca	00	00
Algunas Veces	02	08
Casi siempre	10	40
Siempre	13	52
<b>Total</b>	<b>25</b>	<b>100</b>

**Fuente:** *cuestionario aplicado*

**Figura 11***Integración en actividades de equipo***Fuente:** *Tabla 11*

En la Figura 11, el 92% (23 encuestados), se han integrado en todas las actividades en equipo (“siempre” + “casi siempre”); un 8% (2 encuestados), “algunas veces”, se han integrado en todas las actividades en equipo; nadie respondió “nunca”, por lo que en algún momento se han integrado en todas las actividades del equipo.

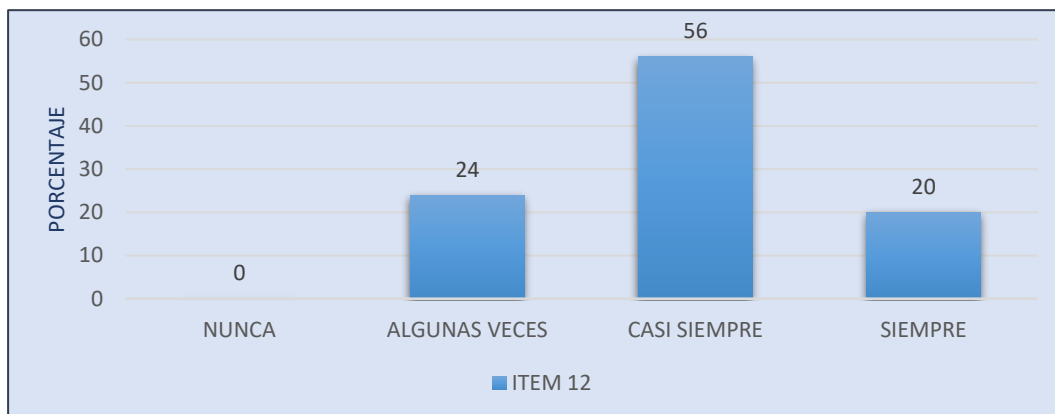
**Tabla 12***¿El líder facilita la comunicación?*

Valores	Ítem 12	
	<i>f</i>	%
Nunca	00	00
Algunas Veces	06	24
Casi siempre	14	56
Siempre	05	20
<b>Total</b>	<b>25</b>	<b>100</b>

**Fuente:** *Cuestionario aplicado*

**Figura 12**

*Facilitación de la comunicación por el líder*



**Fuente:** tabla 12

El Figura 12, el 76% (19 encuestados), indican que el líder facilita la comunicación (“siempre” + “casi siempre”); un 24% (6 encuestados), manifiestan que “algunas veces” el líder facilita la comunicación; nadie respondió “nunca”, lo cual sugiere que en algún momento han escuchado al líder facilitar la comunicación

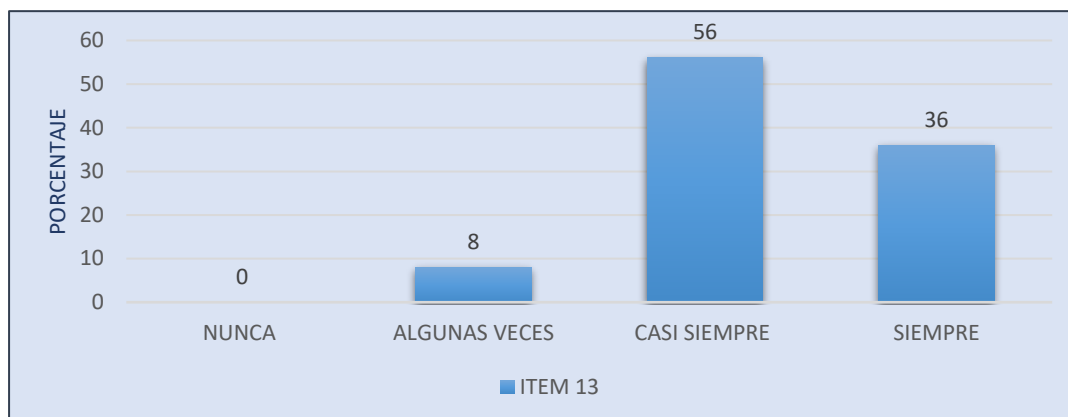
### **Dimensión: Productividad Laboral**

**Tabla 13**

*¿Logra eficientemente las tareas asignadas?*

Valores	Ítem 13	
	<i>f</i>	%
Nunca	00	00
Algunas Veces	02	08
Casi siempre	14	56
Siempre	09	36
<b>Total</b>	<b>25</b>	<b>100</b>

**Fuente:** cuestionario aplicado

**Figura 13***Eficiencia en las tareas asignadas***Fuente:** *Tabla 13*

La Figura 13, el 92% (23 encuestados), han logran cumplir con eficiencia las tareas asignadas (“siempre” + “casi siempre”); un 8% (2 encuestados), algunas veces” lograron cumplir con sus labores asignadas; nadie respondió “nunca” por lo que en algún momento han logrado cumplir con sus tareas asignadas.

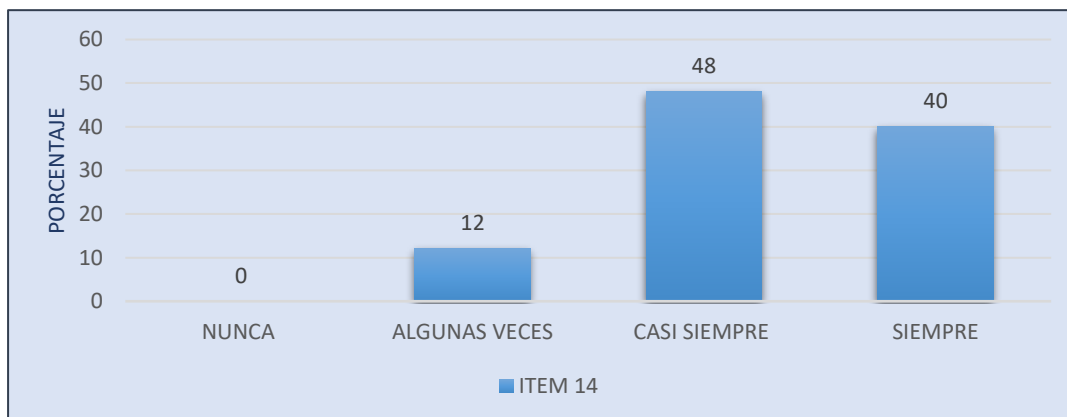
**Tabla 14***¿Su nivel de producción es acorde a lo que está establecido por las políticas de la entidad?*

Valores	Ítem 14	
	<i>f</i>	%
Nunca	00	00
Algunas Veces	03	12
Casi siempre	12	48
Siempre	10	40
<b>Total</b>	<b>25</b>	<b>100</b>

**Fuente:** *Cuestionario aplicado*

**Figura 14**

*Nivel de producción acorde a las políticas institucionales*



*Fuente: Tabla 14*

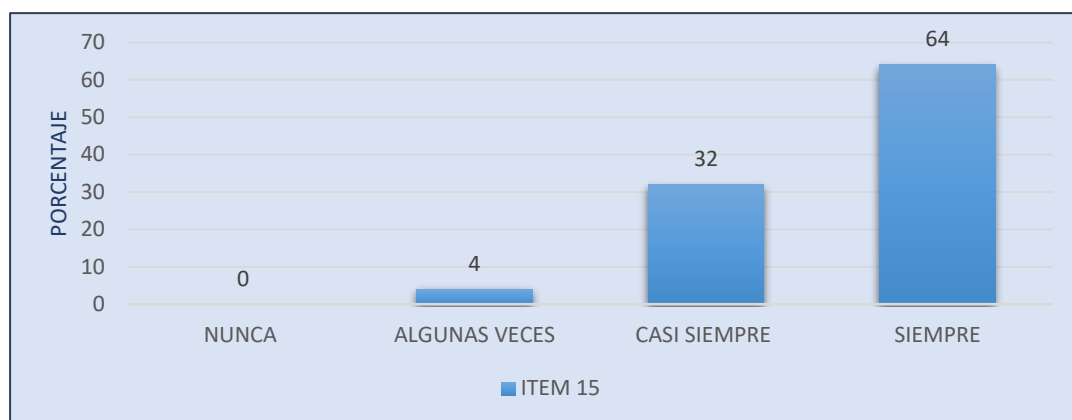
La Figura 14, el 88% (22 encuestados), manifiestan que su nivel de producción es acorde a lo que está establecido por las políticas de la entidad (“siempre” + “casi siempre”); un 12% (3 encuestados), indican que en “algunas veces” su nivel de producción es acorde a lo que está establecido por las políticas de la entidad; nadie respondió “nunca” lo cual sugiere que en algún momento su nivel de producción fue acorde a lo establecido por las políticas de la entidad.

**Tabla 15**

*¿Ud. contribuye con el cumplimiento de los objetivos de la organización?*

Valores	Ítem 15	
	<i>f</i>	%
Nunca	00	00
Algunas Veces	01	04
Casi siempre	08	32
Siempre	16	64
<b>Total</b>	<b>25</b>	<b>100</b>

*Fuente: cuestionario aplicado*

**Figura 15***Contribución al cumplimiento de objetivos organizacionales*

**Fuente:** *Tabla 15*

La Figura 15, el 96% (24 encuestados), han contribuido con el cumplimiento de los objetivos de la organización (“siempre” + “casi siempre”); un 4% (1 encuestado), manifiesta que “algunas veces” ha contribuido con el cumplimiento de los objetivos de la organización; nadie respondió “nunca” por lo que en algún momento ha contribuido con el cumplimiento de los objetivos de la organización.

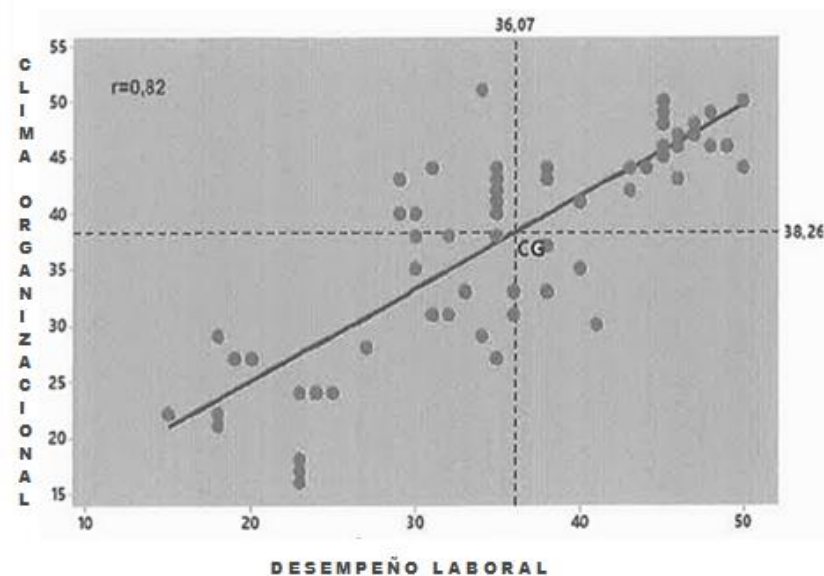
## 5.2. Análisis interpretación y discusión de resultados

### 5.2.1. Análisis e interpretación de resultados

#### Resultados de la Relación Entre Clima Organizacional y Desempeño Laboral

Figura 16

Modelo de dispersión de la relación entre clima organizacional y desempeño laboral



*Fuente:* base de datos SPSS 22

A fin de determinar la intensidad de la correlación “r” de Pearson y sus propiedades estadísticas, usaremos el enfoque vectorial para su cálculo, la premisa fundamental para usar esta estadística está dado por el hecho que ambas distribuciones de los vectores son normales.

$$r = \text{Cos}(\alpha) = \frac{\sum(x_i - \bar{x})(y_i - \bar{y})}{\sqrt{\sum(x_i - \bar{x})^2} \sqrt{\sum(y_i - \bar{y})^2}}$$

**Siendo:**

Cos ( $\alpha$ ): coeficiente de correlación Muestral de Pearson

(x,y) : centro de gravedad de ambos vectores

Así pues, luego de aplicar el modelo sobre los datos tenemos el resultado que se muestra a continuación:

$$r = \text{Cos}(\alpha) = 82\%$$

### a) Intervalo de confianza de la correlación

La distribución de la variable aleatoria de la correlación “r” no es normal, pero se puede transformar para conseguir un valor “z” (puesto que el  $\text{Cos}(\alpha)$  se puede representar como una serie funcional convergente) que se sigue una distribución normal y calcular a partir del valor “z” el intervalo de confianza, según Fisher dicha transformación es:

$$z = \frac{1}{2} \text{Ln} \left( \frac{1 + \text{Cos}(\alpha)}{1 - \text{Cos}(\alpha)} \right)$$

De esta manera, los límites de intervalo de confianza al 95% para la correlación de Pearson son:

$$LI = 87.8\%$$

$$LS = 74.7\%$$

De tal manera que se cumple la siguiente probabilidad:

$$P(74.7\% \leq p \leq 87.8\%) = 95\%$$

Además del correspondiente diagrama de dispersión podemos confirmar el hecho de que la relación entre las variables es positiva pues la pendiente de la línea de regresión es mayor que cero; al determinar el índice de la relación entre las dos variables se ha determinado que es de 82% y positiva.

### 5.2.2. Discusión de resultados.

Como podemos deducir los resultados de la investigación ponen en evidencia la presencia de una relación entre Clima organizacional y desempeño laboral en trabajadores de la Municipalidad Distrital de San Felipe - Jaén, 2025.

En cuanto a la validez de la relación general hallada entre Clima organizacional y desempeño laboral en trabajadores de la Municipalidad Distrital de San Felipe - Jaén, 2025, es evidente que su validez es innata por la presencia de las siguientes características:

- En lo referente al tamaño de su muestra ( $n=25$ ) es lo suficiente necesario como para proveer una estimación muy precisa de la fuerza de la relación.
- Asimismo, respecto a los datos atípicos, puesto que los datos poco comunes pueden tener una influencia fuerte en los resultados, en el diagrama de dispersión no se identifica la presencia de casos atípicos para la relación general y las relaciones específicas.

De esta manera en general se ha identificado la presencia de una relación positiva entre Clima organizacional y desempeño laboral en trabajadores de la Municipalidad Distrital de San Felipe - Jaén, 2025, la intensidad de la relación hallada es  $r = 0.82$  que a decir de (Hernandez, Fernandez, & Baptista , 2014), la prueba de hipótesis resulta muy significativa con lo cual se cumple el primer objetivo planteado en la investigación.

Las relaciones obtenidas para el cumplimiento los objetivos específicos, nos muestran que la tendencia es similar a la relación general, pues la relación para la dimensión motivación laboral es de 0.74, para la dimensión comunicación interpersonal es de 0.77, para la dimensión comportamiento organizacional es de 0.72, todas ellas son positivas y su contraste de significancia es  $p = 0.0$  por lo que decimos que es significativa.

En cuanto a los autores Aldaz et al. (2022), podemos contrastar que el clima organizacional influyó en el desempeño laboral de los trabajadores, a través de buenas relaciones entre trabajadores, así como también con el jefe de estos; y, por consiguiente, existe una marcada correlación entre ambas variables. Esto es afirmado también por los autores Jiménez & Guamán (2021).

De acuerdo con Gonzales (2020), se obtiene resultados parejos, llegando a la conclusión de que el clima organizacional dentro de todo tipo de instituciones se establece como una forma de obtener armonía laboral entre los sujetos que están incluidos en ellas. Es decir, al obtener un mejoramiento de la plataforma laboral, el funcionario se desarrolla y

desempeña sus actividades de mejor manera con la finalidad de aprovechar los recursos brindados por la institución.

Esta investigación me ha llevado a determinar que existe relación con los resultados de las investigaciones citadas en nuestro trabajo en el caso del autor Pacheco (2021), indica que la percepción que tienen los trabajadores del clima organizacional se encuentra directamente relacionado con el desempeño laboral de los colaboradores en el cumplimiento de sus actividades, a medida que se incrementen los estándares del clima laboral se esperan buenos resultados por parte de los empleados de la institución, dado que se halló un coeficiente de correlación positivo alto ( $r= 0.745$ ) y altamente significativo ( $p= 0.000$ ). Esto también es afirmado por los autores Cuadrado & Rivera (2021), concluyendo que el clima organizacional influye significativamente en el desempeño laboral de los trabajadores, debido a que la correlación  $r$  de Pearson ( $r= 0,884$ ), con una significancia de  $p= 0,000$  y demuestra una correlación positiva y buena, es decir, cuando el clima organizacional aumenta significativamente mejora el desempeño laboral del personal.

Comparando con otros estudios, el crear una propuesta de mejora para solucionar los factores precisos del clima organizacional, planteando acciones concretas orientadas a mejorar el clima organizacional, el resultado de la investigación no siempre nos va conllevar a una buena relación del clima organizacional con la satisfacción laboral e integración laboral esto afirma Taculi (2021). Por otra parte, existe una relación directa y significativa entre las dos variables, luego de haber analizado las dimensiones que involucren clima organizacional y motivación laboral López (2023). Se determinó una relación positiva y significativa entre el clima organizacional y la calidad de servicio, ante ello si hay incentivos brindados al personal, estos realizan su trabajo con mayor eficiencia y es nutrido aún más con las relaciones interpersonales y motivación brindada por el líder encargado del grupo Silva (2021).

### 5.3. Prueba de Hipótesis

#### 5.3.1. Prueba de la significancia de la hipótesis principal

##### Sistema de hipótesis

##### – Hipótesis Nula ( $H_0$ )

No existe una relación positiva y significativa entre el Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de San Felipe - Jaén, 2025

$$p = 0$$

**Siendo:**

$p$  : correlación poblacional

##### – Hipótesis Alterna ( $H_1$ )

Existe una relación positiva y significativa entre el Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de San Felipe - Jaén, 2025.

$$p > 0$$

Consideramos un error de tipo I o nivel de significancia del  $\alpha=5\%$ . Para determinar el valor calculado usamos la estadística “t” de student con 68° de libertad. El valor tabulado es 1.66 (obtenido de las correspondientes tablas estadísticas). El valor calculado es:

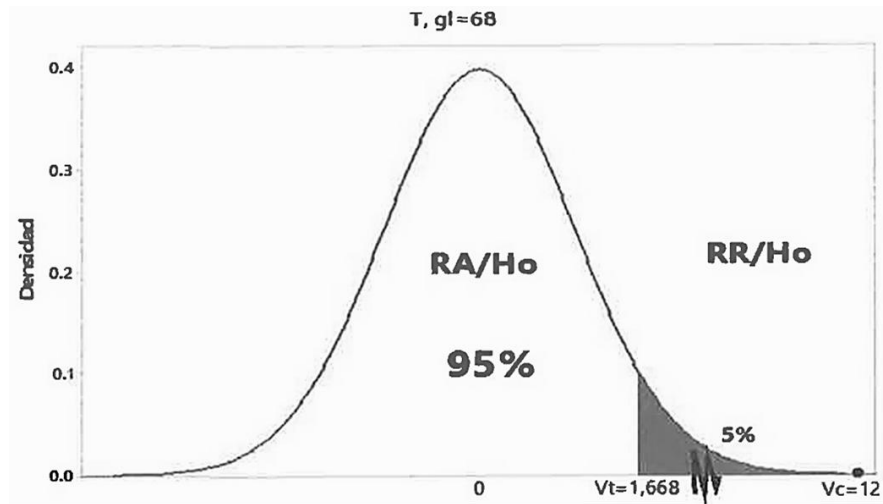
$$t = Vc = 0.82 \sqrt{\frac{25 - 2}{1 - 0.82^2}} = 7$$

Podemos reducir que  $Vc < Vt$  ( $7 > 1.66$ ) por lo que diremos que ha encontrado evidencia empírica para rechazar la Hipótesis Nula y aceptar la Hipótesis alterna que dice:

*Existe una relación positiva y significativa entre el Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de San Felipe - Jaén, 2025, con un 95% de confianza.*

**Figura 17**

*Diagrama de la prueba de "T" para la docimasia de la hipótesis*



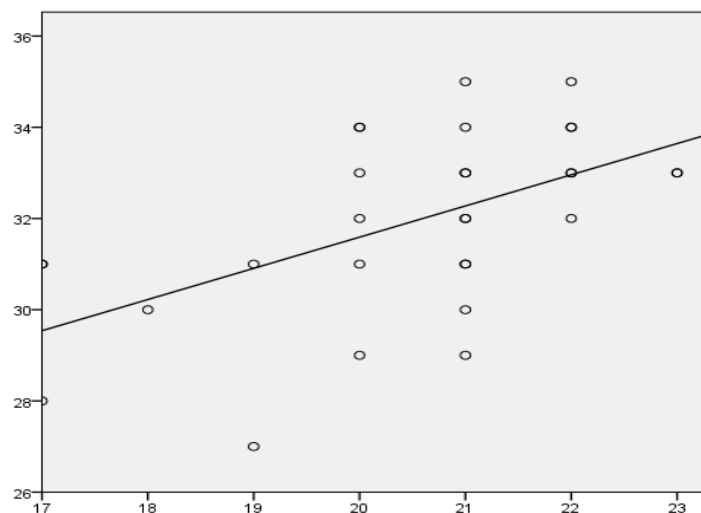
*Fuente: software estadístico*

### 5.3.2. Prueba de la significancia de las hipótesis específicas

#### a) Prueba de la primera hipótesis específica

**Figura 18**

*Diagrama de dispersión entre clima organizacional y desempeño laboral, en su dimensión motivación laboral.*



*Fuente: software específico*

– **Hipótesis Nula ( $H_0$ )**

No existe una relación positiva y significativa entre motivación laboral y desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de San Felipe - Jaén, 2025.

– **Hipótesis Alterna ( $H_1$ )**

Existe una relación positiva y significativa entre motivación laboral y desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de San Felipe - Jaén, 2025.

**Análisis**

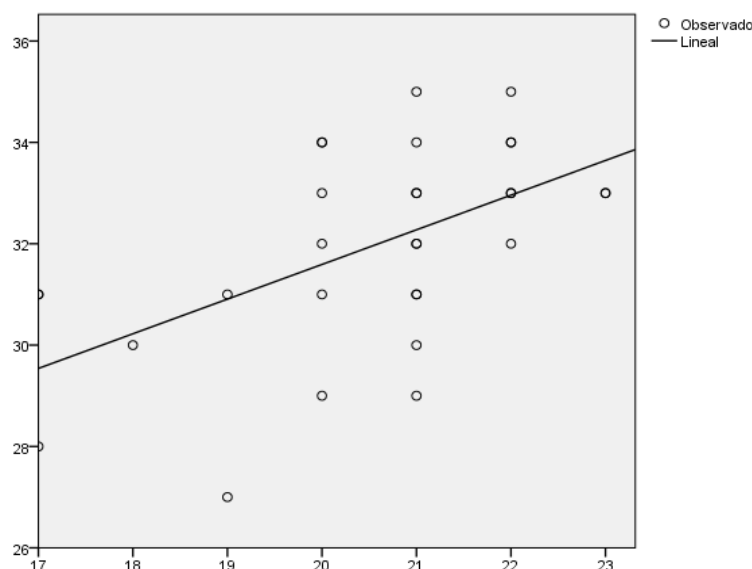
De la Figura 18 podemos observar que el valor calculado de la relación “r” de Pearson que es  $r = 0.74$  la misma que tiene asociado un contraste de significancia de  $p=0.00 < 0.05$  por lo cual procedemos a rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna, es decir:

*Existe una relación positiva y significativa entre motivación laboral y desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de San Felipe - Jaén, 2025.*

**b) Prueba de la segunda hipótesis específica**

**Figura 19**

*Diagrama de dispersión entre clima organizacional y desempeño laboral, en su dimensión comunicación interpersonal.*



*Fuente: software estadístico*

– **Hipótesis Nula ( $H_0$ )**

No existe una relación positiva y significativa entre la comunicación interpersonal y desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de San Felipe - Jaén, 2025.

– **Hipótesis Alternativa ( $H_1$ )**

Existe una relación positiva y significativa entre la comunicación interpersonal y desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de San Felipe - Jaén, 2025.

**Discusión**

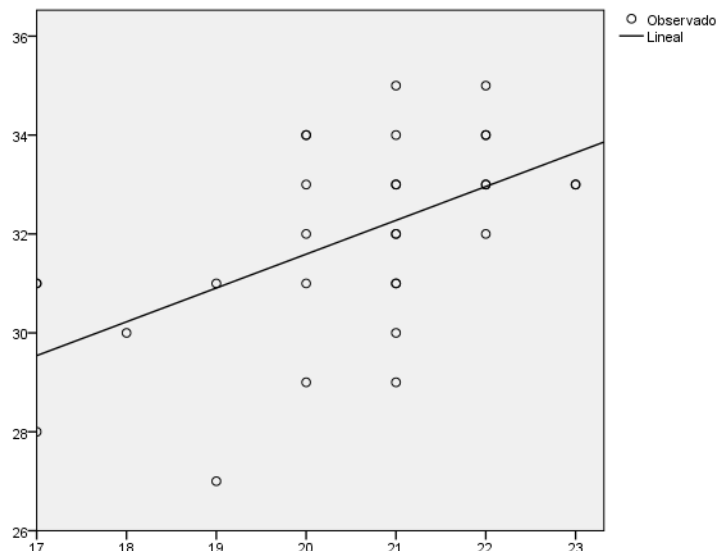
De la Figura 19 podemos observar que el valor calculado de la relación “r” de Pearson que es  $r = 0.77$  la misma que tiene asociado un contraste de significancia de  $p=0.00 < 0.05$  por lo cual procedemos a rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alternativa, es decir:

*Existe una relación positiva y significativa entre la comunicación interpersonal y desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de San Felipe - Jaén, 2025.*

c) **Prueba de la tercera hipótesis específica.**

**Figura 20**

*Diagrama de dispersión entre clima organizacional y desempeño laboral, en su dimensión Comportamiento organizacional.*



*Fuente: software estadístico*

– **Hipótesis Nula ( $H_0$ )**

No existe una relación positiva y significativa entre el comportamiento organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de San Felipe - Jaén, 2025.

– **Hipótesis Alternativa ( $H_1$ )**

Existe una relación positiva y significativa entre el comportamiento organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de San Felipe - Jaén, 2025.

**Discusión**

De la Figura 20 podemos observar que el valor calculado de la relación “r” de Pearson que es  $r = 0.72$  la misma que tiene asociado un contraste de significancia de  $p=0.00 < 0.05$  por lo cual procedemos a rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alternativa, es decir:

*Existe una relación positiva y significativa entre el comportamiento organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de San Felipe - Jaén, 2025.*

## Conclusiones

1. Como conclusión general se afirma que: existe relación positiva y significativa entre el Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de San Felipe - Jaén, 2025; por lo que se cumple el objetivo general de nuestra investigación.
2. Se puede afirmar que la motivación laboral se relaciona de forma positiva con el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de San Felipe - Jaén, 2025. A partir de los resultados obtenidos se puede deducir que; la Municipalidad Distrital de San Felipe a través de la motivación a sus trabajadores, la calidad del desempeño laboral aumenta, ante ello si hay incentivos brindados al personal, estos realizan su trabajo con mayor eficiencia por lo que es importante la motivación brindada por el líder encargado del grupo.
3. Se ha determinado que comunicación interpersonal se relaciona de forma positiva con el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de San Felipe - Jaén, 2025. De los resultados obtenidos queda entendido que, mediante buenas relaciones entre trabajadores, así como también con el jefe de estos; el ambiente laboral se torna armonioso, el funcionario se desarrolla y desempeña sus actividades de mejor manera y cumple con sus actividades a medida que se incrementen los estándares del clima laboral.
4. Se ha determinado que el comportamiento organizacional se relaciona de forma positiva con el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de San Felipe - Jaén, 2025. De los resultados podemos contemplar que, a partir de un buen comportamiento y buenas relaciones entre el personal dentro de la organización, garantizara un mejor desempeño laboral entre el jefe y el personal ambos podrán desarrollarse y desempeñar sus actividades de la mejor manera aprovechando también los recursos brindados por la institución.

### **Recomendaciones y/o sugerencias**

1. El Clima organizacional se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores, por esta razón, se aconseja que la Municipalidad Distrital de San Felipe aplique de forma continua y duradera varias estrategias dirigidas a potenciar dicho ambiente. Estas tácticas pueden abarcar la ejecución de seminarios de crecimiento profesional y liderazgo, la elaboración de un programa de valoración del rendimiento y éxitos en el trabajo, además de la implementación trimestral de encuestas sobre el ambiente laboral que faciliten la detección de oportunidades para mejorar.
2. La motivación laboral se relaciona directamente con el desempeño laboral, la motivación son impulsos que llevan al empleado a desarrollar sus tareas y responsabilidades en el trabajo con entusiasmo y dedicación por lo que la Municipalidad Distrital de San Felipe debe de hacer de la motivación una de sus piezas clave para desarrollar el desempeño laboral de sus trabajadores; por esta razón se aconseja la aplicación de un sistema de incentivos no monetarios ( como resoluciones de reconocimiento, días libres por productividad y/o felicitaciones publicas), inclusión de los trabajadores en reuniones de toma de decisiones participativas relacionadas con el área de trabajo, además de un programa de mejora en la capacitación de línea de carrera.
3. La comunicación interpersonal se relaciona con el desempeño laboral ya que se refiere al intercambio de información e ideas entre los miembros de un grupo, por lo que la Municipalidad Distrital de San Felipe debe de promover la comunicación interpersonal siendo otra pieza clave para mejorar el desempeño laboral, por esta razón se sugiere la organización de talleres de habilidades blandas, reuniones periódicas por área, buzones de sugerencia y canales internos de comunicación digital.

4. El comportamiento organizacional está relacionado con desempeño laboral, ya que permite entender cómo interactúan y se desenvuelven las personas dentro de una institución. Asimismo, contribuye a mejorar la productividad, eficiencia y bienestar del personal. Por ello, se recomienda que la Municipalidad Distrital de San Felipe promueva procesos de capacitación continua sobre comportamiento organizacional, como parte de su estrategia de fortalecimiento institucional, por esta razón se propone desarrollar cursos o charlas internas sobre cultura organizacional, liderazgo, trabajo en equipo y ética laboral.

## Referencias

- Abascal, A., & Grande, E. (2005). *Nueva ley organica de Municipalidades*. (L. Achahui Loayza, Ed.) Lima, Peru: EDIGRABER.
- Aldaz, A., Alvarado, W., Castro, N., & Fajardo, C. (Febrero de 2022). Clima organizacional y desempeño laboral. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(1), 1382. Obtenido de file:///C:/Users/User/Downloads/1588-Texto%20del%20art%C3%ADculo-6135-1-10-20220203.pdf
- Alles, I. (2008). *comportamiento organizacional*. Buenos Aires, Argentina: Granica S.A.
- Bittel. (2010). *Adminstracion de Personal*.
- Brunet, L. (2011). *El clima de trabajo en las organizaciones* (segunda ed.). Trillas.
- Carrasco, A. (2009). *Metodología de la investigación científica*. Lima, Peru: Editorial: San Marcos E.I.R.L.
- Chiavenato, I. (2010). *Administración de recursos humanos*. Bogota, Colombia: Mc Graw-Hill.
- Cuadrado, A., & Rivera, F. (2021). *Influencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores de perforación y voladura de la UM San Cristóbal - AESA*. tesis Maestria, Universidad Continental, Escuela de Posgrado, Huancayo. Obtenido de [https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/10574/3/IV\\_PG\\_MRH\\_GO\\_TE\\_Cuadrado\\_Rivera\\_2021.pdf](https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/10574/3/IV_PG_MRH_GO_TE_Cuadrado_Rivera_2021.pdf)
- Delfino, L. (2020). *¿Cómo fortalecer los gobiernos locales para beneficio de sus ciudadanos?* Wahingtong. Wahingtong. Obtenido de <https://blogs.iadb.org/gestion-fiscal/es/comofortalecer->
- Ghiselli. (2018). *Administración de Personal*.

- Gonzales , D. (2020). *Clima organizacional y desempeño laboral de los servidores públicos del Servicio de Rentas Internas*. tesis de Maestria, Universidad Tecnica de Ambato, Facultad de Ciencias Administrativas, Ambato. Obtenido de <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/31523/1/06%20ADP.pdf>
- Hernandez. (2006). *Metodologia de la Investigacion*. Mexico, Mexico. Obtenido de <http://observatorio.epacartagena.gov.co/wp-content/uploads/2017/08/metodologia-de-la-investigacion-sexta-edicion.compressed.pdf>
- Hernandez, R., Fernandez, C., & Baptista , P. (2014). *Metodologia de la investigacion*. Mexico: Mc Graw - Hill.
- Ivancevich, M. (2006). *Comportamiento Organizacional*. Mexico, Mexico: McGraw-HILL.
- Jimenez, N., & Guaman , M. (2021). *El clima organizacional y el desempeño laboral del personal del Gad Municipalidad de Ambato*. teis Maestria, Universidad Tecnica de Ambato, Facultad de Ciencias Administrativas, Ambato. Obtenido de <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/31974/1/100%20GTH.pdf>
- Kerlinger, F. (2002). *Investigacion del Comportamiento Metodologia de la Investigacion en ciencias* (2 ed.). (Civitas, Ed.) Mexico: McGraw-Hill. Obtenido de <https://es.scribd.com/document/391836053/Kerlinger-2002-Kerlinger-Investigacion-Del-Comportamiento>
- Lopez, R. (2023). *Influencia del Clima Organizacional en la Motivación de los colaboradores de la Dirección Distrital De Defensa Pública y acceso a la Justicia Cajamarca - Sede Chota - Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, 2019*. Tesis pregrado, Universidad Nacional de Cajamarca, Escuela Academico Profesional de Administracion, Cajamarca. Obtenido de <https://repositorio.unc.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14074/5551/TESIS%20ROSA>

%20CONSUELO%20L%c3%93PEZ%20D%c3%8dAZ.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Luthans, F. (2008). *comportamiento organizacional*. Mexico, Mexico: McGraw-HILL.

Mellado, I. (2022). *Clima laboral y desempeño laboral del personal administrativo en una institución educativa superior técnico público de Chaclacayo*. tesis pregrado, Universidad Cesar Vallejo, Escuela de Posgrado, Lima. Obtenido de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/79331/Mellado\\_BI-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/79331/Mellado_BI-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Mendez, A. (2006). *Clima organizaciol. Colombia*:. Universidad del Rosario, Bogota.

Pacheco, P. (2021). *El Clima Organizacional y desempeño laboral en la Fundacon Bienestar Naval, Lima*. teis pregrado, Universidad Señor de Sipan, Facultad de Ciencias Empresariales , Pimentel. Obtenido de <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/8967/Pacheco%20Holz%2c%20Percy.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Quispe, E. (2015). *Clima organizacional y desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Pacucha, Andahuaylas, 2015*. tesis pregrado, Universidad Nacional Jose Maria Arguedas, Facultad de Ciencias de la Empresa, Andahuaylas. Obtenido de <https://repositorio.unajma.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14168/230/20-2015-EPAE-Quispe%20Vargas-Clima%20organizacional%20y%20desempe%c3%b1o%20laboral%20en%20la%20MD%20de%20Pacucha.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Rodriguez. (2013). *Clima y satisfacción laboral como predictores del desempeño en una organización nacional chilena*. Snatiago de Chile. Obtenido de [file:///C:/Users/Sandra%20Mendoza/Downloads/Dialnet-ClimaYSatisfaccionLaboralComoPredictoresDelDesempe-3899629%20\(3\).pdf](file:///C:/Users/Sandra%20Mendoza/Downloads/Dialnet-ClimaYSatisfaccionLaboralComoPredictoresDelDesempe-3899629%20(3).pdf)

- Rusell, E. (2021). Un adecuado clima laboral, clave para mejorar la productividad empresarial tras la pandemia del COVID-19. *RRHH Digital*, 17. Obtenido de [https://www.rrhhdigital.com/secciones/actualidad/148055/Un-adeecuado-clima-laboral-clave-para-mejorar-la-productividad-empresarial-tras-la-pandemia-del-COVID-19/?target=\\_self](https://www.rrhhdigital.com/secciones/actualidad/148055/Un-adeecuado-clima-laboral-clave-para-mejorar-la-productividad-empresarial-tras-la-pandemia-del-COVID-19/?target=_self)
- Silva, A. (2021). *El clima organizacional y la calidad de servicio de la polleria Medileny Chicken, Cajamarca, primer semestre 2019*. tesis pregrado, Universidad Nacional de Cajamarca, Escuela Academico Profesional de Administracion, Cajamarca. Obtenido de <https://repositorio.unc.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14074/6174/TESIS%20AUBER%20SILVA%20ALVA.pdf?sequence=5&isAllowed=y>
- Taculi, R. (2024). *Cultura Tributaria y Obligaciones Tributarias de los Empresarios de la Cámara de Comercio de Cajamarca, 2023*. tesis pregrado, Universidad Nacional de Cajamarca, Facultad de Ciencias Economicas Contables y Administrativas, Cajamarca. Obtenido de <https://repositorio.unc.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14074/6492/TESIS%20RAQUEL%20ANA%20ROSA%20TACUL%20D%20AZ%20-2071085424.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

## Ápendecies

### Apéndice A

#### Matriz de Consistencia Metodológica

**TITULO: “CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SAN FELIPE- JAEN, 2025”.**

FORMULA CIÓN DEL PROBLEM A	OBJETIV OS	HIPÓTESIS	VARIABL E	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIÓN	INDICADO RES	METODOL OGÍA	INSTRUME NTOS
<b>Problema General</b>  ¿De qué manera el Clima organizaciona l se relaciona en el desempeño laboral de los trabajadores de la	<b>Objetivo general</b>  Establecer el nivel de relación del clima organizacio nal en el desempeño laboral de los trabajado res de la	<b>Hipótesis general</b>  El Clima organizacion al se relaciona significativa mente con el desempeño laboral de los trabajadores de la	<b>Clima organizaci onal</b>	Es el ambiente que perciben los trabajadores mediante los aspectos de comunicación, autonomía y motivación (Chiavenato, 2010)	Motivación laboral	Beneficios	<b>Tipo y nivel de investigación</b>  El tipo de investigación es aplicada	<b>Cuestionario</b>
						reconocimie nto		
						Condiciones de trabajo		
					Comunicación interpersonal	Relación con sus compañeros	<b>Diseño de la investigación</b>  El diseño de la	
Mecanismos de comunicació n								

Municipalidades de la Municipalidad Distrital de San Felipe - Jaén, 2025?	Municipalidades de la Municipalidad Distrital de San Felipe - Jaén, 2025	Municipalidades de la Municipalidad Distrital de San Felipe - Jaén, 2025				investigación experimental. No Experimental.	
<b>Problemas Específicos</b>	<b>Objetivos Específicos</b>	<b>Hipótesis específica</b>				<b>Población</b>	
¿De qué manera la motivación laboral se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de San Felipe - Jaén, 2025?	Establecer el nivel de relación de la motivación laboral en el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de San Felipe - Jaén, 2025	La motivación laboral se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de San Felipe - Jaén, 2025				25	
			Desempeño laboral	El desempeño laboral mide la productividad laboral y se constituye como una herramienta fundamental para para lograr los objetivos de	Comportamiento organizacional	Información oportuna	trabajadores de la Municipalidad Distrital de San Felipe
						Proceso de planificación y organización	
					Trabajo en equipo	Resolver los problemas	25
					Trato cordial	Trabajo en equipo	
					Productividad laboral	liderazgo	

<p>¿De qué manera la comunicación interpersonal se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de San Felipe - Jaén, 2025?</p>	<p>Distrital de San Felipe - Jaén, 2025. Establecer el nivel de relación de la comunicación interpersonal al en el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de San Felipe - Jaén, 2025.</p>	<p>La comunicación interpersonal se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de San Felipe - Jaén, 2025</p>
<p>¿De qué manera el comportamiento organizacional se relaciona con el</p>	<p>Municipalidad Distrital de San Felipe - Jaén, 2025.</p>	<p>comportamiento organizacional se relaciona con el desempeño laboral de los</p>

una organización (Ghiselli, 2018)

	<p>Eficiencia del trabajador</p> <p>Producción del personal</p> <p>Cumplimiento de metas</p>	<p><b>Métodos, técnicas e instrumentos de investigación</b></p>
		<p><i>Métodos de recolección de datos</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Método Analítico</li> <li>• Método Deductivo</li> </ul> <p><b>Técnica de procesamiento de la información</b></p> <p>encuesta</p>

desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de San Felipe - Jaén, 2025?	Establecer el nivel de relación del comportamiento organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de San Felipe - Jaén, 2025.	trabajadores de la Municipalidad Distrital de San Felipe - Jaén, 2025				
---	---	---	--	--	--	--

## Apéndice B

### *Instrumento de recolección de datos*

#### UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAJAMARCA

#### Ficha de encuesta para los trabajadores que laboran en la municipalidad distrital de San Felipe – Jaén, 2025.

ESTIMADO SEÑOR(A): Le expreso mi cordial saludo y estima y le solicito vuestra gentil cooperación para completar este cuestionario, para el trabajo de investigación titulado **“CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SAN FELIPE – JAEN, 2025”**.

**Instrucciones:** A continuación, le presentamos varias proposiciones, le solicitamos que frente a ellos exprese su opinión personal, marcando con una (X), la que mejor exprese su punto de vista de acuerdo a la siguiente escala valorativa:

#### Escala de Valoración:

	←		→	
	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>
	<b>NUNCA</b>	<b>ALGUNAS VECES</b>	<b>CASI SIEMPRE</b>	<b>SIEMPRE</b>

<b>VARIABLE: CLIMA ORGANIZACIONAL</b>					
N°	<b>DIMENSIÓN: MOTIVACION LABORAL</b>	<b>ESCALA</b>			
		-			+
1	¿Para Ud. los beneficios de salud que brinda la organización son adecuadas?	1	2	3	4
2	¿Los jefes reconocen los trabajos valiosos de los trabajadores?	1	2	3	4
3	¿Las condiciones de trabajo son buenas que permite con el desarrollo de las actividades?	1	2	3	4
N°	<b>DIMENSIÓN: COMUNICACIÓN INTERPERSONAL</b>	<b>ESCALA</b>			
		-			+
4	¿Cree Ud. que existe una correcta relación con sus compañeros de trabajo?	1	2	3	4
5	¿Considera Ud. que los mecanismos de comunicación utilizados son efectivos?	1	2	3	4

6	¿Recibe información oportuna y adecuada para realizar eficientemente sus funciones?	1	2	3	4
<b>Nº</b>	<b>DIMENSIÓN: COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL</b>	<b>ESCALA</b>			
		-			+
7	¿Los trabajadores aportan en el proceso de planificación y organización en las áreas de trabajo que desempeñan?	1	2	3	4
8	¿ Los trabajadores aportan ideas para mejorar sus trabajos y así generar más productividad?.	1	2	3	4
9	¿ Los trabajadores se alientan a buscar nuevas formas de resolver los problemas que puede existir dentro de las actividades para mejorar la productividad?	1	2	3	4

<b>VARIABLE: DESEMPEÑO LABORAL</b>					
<b>Nº</b>	<b>DIMENSIÓN: TRABAJO EN EQUIPO</b>	<b>ESCALA</b>			
		-			+
10	¿Considera Ud. que mantiene un trato cordial con sus compañeros?	1	2	3	4
11	¿Se integra en todas las actividades del equipo?	1	2	3	4
12	¿El líder facilita la comunicación?	1	2	3	4

<b>DIMENSIÓN: PRODUCTIVIDAD LABORAL</b>					
<b>Nº</b>		<b>ESCALA</b>			
		-			+
13	¿Logra eficientemente las tareas asignadas?	1	2	3	4
14	¿Su nivel de producción es acorde a lo que está establecido por las políticas de la entidad?	1	2	3	4
15	Ud. contribuye con el Cumplimiento de los objetivos de la organización?	1	2	3	4

*Gracias por su colaboración.*

## Apéndice C

### Cuadro de resultados de la encuesta aplicada

Variable

1: CLIMA

Nº	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9
1	4	3	4	4	4	3	3	4	4
2	4	4	3	4	4	4	3	3	4
3	1	3	4	3	4	2	4	3	4
4	3	4	4	4	3	4	2	3	4
5	3	3	4	3	4	2	3	4	3
6	2	3	4	3	2	3	4	3	4
7	3	4	2	3	4	3	4	3	2
8	3	4	2	3	4	3	4	3	4
9	3	4	2	3	4	3	4	3	4
10	3	4	2	3	4	3	4	3	4
11	3	4	2	3	4	3	4	3	3
12	2	4	2	3	4	3	4	3	4
13	3	4	4	4	3	4	2	3	4
14	3	3	4	3	4	2	3	4	3
15	2	3	4	3	2	3	4	3	4
16	3	4	2	3	4	3	4	3	4
17	3	4	2	3	4	3	4	3	4
18	3	4	2	3	4	3	4	3	2
19	4	4	3	4	4	4	3	3	4
20	2	3	4	3	4	2	4	3	4
21	3	4	4	4	3	4	2	3	4
22	3	3	4	3	4	2	3	4	3
23	2	3	4	3	2	3	4	3	3
24	3	4	2	3	4	3	4	3	4
25	3	4	2	3	4	3	4	3	4

## ORGANIZACIONAL

Variable 2: DESEMPEÑO LABORAL

Nº	P 10	P 11	P 12	P 13	P 14	P 15
1	1	1	2	3	2	3
2	1	2	3	4	3	4
3	2	2	2	3	2	2
4	3	3	3	4	3	4
5	2	2	2	2	4	2
6	3	3	3	3	3	3
7	2	3	2	4	2	3

8	3	2	3	5	1	3
9	2	3	2	4	2	3
10	3	2	1	3	4	3
11	2	3	1	4	3	3
12	2	2	1	3	2	3
13	1	1	2	5	2	4
14	2	1	4	4	3	2
15	2	2	2	3	2	3
16	3	1	3	4	2	3
17	2	2	2	3	3	3
18	1	2	3	4	2	3
19	2	1	2	5	3	4
20	3	2	2	3	2	2
21	3	3	2	4	3	4
22	2	2	3	3	2	2
23	2	1	4	4	3	3
24	1	2	2	5	2	3
25	2	3	3	5	1	3