

# UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

Escuela Profesional de Administración



*Una Institución Adventista*

**Clima organizacional y su relación con el desempeño laboral de los colaboradores de la Municipalidad de Barranquita, 2017.**

Por:

Nole Geraldo Rivera

Sintia Maveli Zambrano Lozano

Asesor

Lic. David Troya Palomino

**Tarapoto, octubre de 2017**

**Área temática:** Ciencias sociales

Ficha catalográfica elaborada por el Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación – CRAI – de la UPeU

<b>TA</b>	Geraldo Rivera, Nole
<b>2</b>	Clima organizacional y su relación con el desempeño laboral de los colaboradores de la
<b>G37</b>	Municipalidad de Barranquita, 2017 / Autores: Geraldo Rivera Nole, Zambrano Lozano
<b>2017</b>	Sintia Maveli; Asesor: Lic. David Troya Palomino. -- Tarapoto, 2017. 114 páginas: anexos, tablas
	Tesis (Licenciatura)--Universidad Peruana Unión. Facultad de Ciencias Empresariales. EP. Administración.CP.Administración con mención en Gestión Empresarial, 2017. Incluye referencias y resumen. Campo del conocimiento: Administración.
	1. Clima organizacional 2. Desempeño laboral 3. Calidad de servicio

**DECLARACIÓN JURADA  
DE AUTORÍA DEL INFORME DE TESIS**

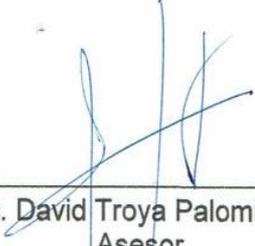
Lic. David Troya Palomino, de la Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Profesional de Administración, de la Universidad Peruana Unión.

**DECLARO:**

Que el presente informe de investigación titulado: **"CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA MUNICIPALIDAD DE BARRANQUITA, 2017"** constituye la memoria que presentan los Bachilleres **Nole Geraldo Rivera y Sintia Maveli Zambrano Lozano** para aspirar al título Profesional de Licenciado en Administración con Mención en Gestión Empresarial, cuya tesis ha sido realizada en la Universidad Peruana Unión bajo mi dirección.

Las opiniones y declaraciones en este informe son de entera responsabilidad del autor, sin comprometer a la institución.

Y estando de acuerdo, firmo la presente constancia en Tarapoto, a los 10 de Noviembre de 2017.

  
\_\_\_\_\_  
Lic. David Troya Palomino  
Asesor

Clima organizacional y su relación con el desempeño laboral de los  
colaboradores de la Municipalidad de Barranquita, 2017.

# TESIS

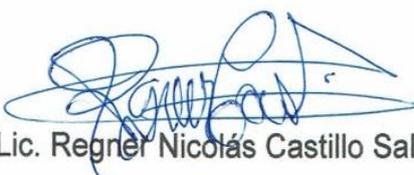
Presentada para optar el título Profesional de Licenciado en Administración  
con Mención en Gestión Empresarial

## JURADO CALIFICADOR



Ing. José Tarrillo Paredes

Presidente



Lic. Regner Nicolás Castillo Salazar

Secretario



Lic. David Troya Palomino

Asesor

Tarapoto, 25 de octubre del 2017

## **Dedicatoria**

A mí querida esposa, por el apoyo y ánimo que me brinda cada día para poder alcanzar mis metas: y a mí adorado hijo que es mi fuente de constante inspiración y motivación.

### **Nole Geraldo Rivera**

A mis queridos padres: Manuel Zambrano Coral y Nicelith Lozano Onorbe, por su apoyo y consejos brindados en todo momento. El llegar a concluir este trabajo de investigación significa alegría y un sueño hecho realidad, me hace sentir orgullosa del camino arduo que he decidido emprender.

### **Sintia Maveli Zambrano Lozano**

## **Agradecimiento**

En primer lugar a Dios, a nuestro Creador, por las innumerables bendiciones y por habernos dado las fuerzas necesarias para culminar esta etapa en nuestras vidas.

A nuestra alma máter, la Universidad Peruana Unión-Filial Tarapoto, por recibirnos en sus aulas e inculcarnos principios y valores cristianos a través de los diferentes cursos académicos desarrollados durante los largos cinco años de la carrera profesional de administración.

A nuestros distinguidos profesores de la Escuela profesional de Administración, por sus enseñanzas teóricas-prácticas y sus consejos que nos motivaron a seguir adelante y ser mejor a pesar de las dificultades.

A nuestro asesor, el Lic. David Troya Palomino, por su guía y apoyo incondicional en el desarrollo de la presente investigación.

A cada uno de los colaboradores de la Municipalidad de Barranquita, que participaron de este estudio permitiéndonos aplicar los instrumentos y hacer posible esta investigación.

A nuestras familias, por alentarnos en continuar los estudios y en la culminación de este trabajo de investigación.

## Tabla de contenido

Dedicatoria.....	v
Agradecimiento .....	vi
Tabla de contenido.....	vii
Lista de tablas.....	xiii
Lista de figura .....	xv
Lista de anexos.....	xvi
Resumen .....	xvii
Abstract.....	xviii
CAPITULO I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	19
1.1 Descripción de la realidad problemática.....	19
1.2 Formulación del problema.....	23
1.2.1 Problema general.....	23
1.2.2 Problemas específicos .....	23
1.3 Justificación .....	24
1.4 Objetivos de la investigación .....	25
1.4.1 Objetivo general .....	25
1.4.2 Objetivos específicos .....	25

CAPITULO II. FUNDAMENTOS TEORICOS DE LA INVESTIGACIÓN .....	26
2.1 Antecedentes de la investigación .....	26
2.2 Marco histórico.....	31
2.3 Marco teórico .....	32
2.3.1 Variable predictora:clima organizacional .....	32
2.3.2 Importancia del clima organizacional.....	34
2.3.3 Dimensiones del clima organizacional.....	34
2.3.3.1 <i>Autorrealización</i> .....	34
2.3.3.2 <i>Involucramiento laboral</i> .....	34
2.3.3.3 <i>Supervisión</i> .....	35
2.3.3.4 <i>Comunicación</i> .....	35
2.3.3.5 <i>Condiciones laborales</i> .....	35
2.3.4 Teorías sobre clima organizacional .....	35
2.3.4.1 <i>Teorías de las relaciones humanas</i> .....	35
2.3.4.2 <i>Teoría neo humana relacionista</i> .....	36
2.3.4.3 <i>Teoría de los sistemas</i> .....	36
2.3.4.4 <i>Teoría moderna de la organización</i> .....	36
2.3.4.5 <i>Teoría del clima organizacional de likert</i> .....	37
2.3. 5 Tipos de clima organizacional .....	38
2.3.6 Características de clima organizacional .....	39

2.3.7 Elementos del clima organizacional .....	39
2.3.8 ¿Qué es desempeño? .....	40
2.3.9 Desempeño laboral .....	40
2.3.10 Importancia del desempeño laboral.....	41
2.3.11 Dimensiones del desempeño .....	42
2.3.11.1 <i>Calidad de servicio</i> .....	42
2.3.11.2 <i>Productividad</i> .....	43
2.3.11.2.1 <i>Factor humano elemento clave en la productividad</i> .....	43
2.3.11.3 <i>Toma de decisiones</i> .....	44
2.3.11.4. <i>Conocimiento</i> .....	44
2.3.12 Teoría del clima organizacional y su relación con el desempeño .....	44
2.4 Marco conceptual.....	46
2.4.1 Clima organizacional .....	46
2.4.2 Autorrealización .....	46
2.4.3 Involucramiento laboral .....	46
2.4.4 Supervisión .....	46
2.4.5 Comunicación .....	47
2.4.6 Condiciones laborales .....	47

2.4.7 Desempeño.....	47
2.4.8 Desempeño laboral .....	47
2.4.9 Municipalidad .....	47
2.4.10 Encuesta .....	48
2.5 Cosmovisión Bíblica Filosófica .....	48
2.5.1 Cosmovisión Bíblica .....	48
2.5.2 Cosmovisión Filosófica.....	50
2.6 Hipótesis de la investigación .....	52
2.6.1 Hipótesis General.....	52
2.6.2 Hipótesis Específica .....	52
2.7 Variables de estudio.....	53
2.7.1 Variable Predictora.....	53
2.7.2 Variable de Criterio .....	53
2.7.3 Operacionalización de variables.....	54
CAPITULO III. METÓDO DE LA INVESTIGACIÓN.....	65
3.1 Tipo de investigación .....	65
3.2 Diseño de investigación .....	65
3.3 Población y muestra.....	65
3.3.1 Población .....	65

3.3.2 Muestra .....	66
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	66
3.5 Técnicas para el procesamiento y análisis de datos obtenidos .....	67
3.6 Confiabilidad y validez de los instrumentos .....	67
3.6.1 Confiabilidad del instrumento clima organizacional y desempeño .....	67
3.6.2 Validación de los instrumentos .....	68
CAPITULO IV. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS .....	70
4.1 Proceso de la recolección de datos .....	70
4.2 Descripción de los resultados socio demográficas .....	70
4.2.1 Resultados de análisis de las categorías de clima organizacional y sus dimensiones .....	82
4.3 Contrastación de hipótesis .....	84
4.3.1 Hipótesis General .....	84
4.3.2 Hipótesis Específica 1 .....	85
4.3.3 Hipótesis Específica 2 .....	86
4.3.4 Hipótesis Específica 3 .....	87
4.3.5 Hipótesis Específica 4 .....	88
Discusión de resultados .....	89
Conclusiones .....	92

Recomendaciones .....	94
Lista de referencia .....	97
Anexos.....	106

## Lista de tablas

Tabla 1 Tipos de clima según liderazgo .....	38
Tabla 2 Variable de estudio: clima organizacional.....	53
Tabla 3 variable de estudio: desempeño laboral .....	53
Tabla 4 Operacionalización de variables.....	54
Tabla 5 Muestreo de la Municipalidad de Barranquita.....	66
Tabla 6 Nivel de confiabilidad de los instrumentos .....	67
Tabla 7 Evaluación del instrumento validado .....	68
Tabla 8 Niveles de clima organizacional y sus dimensiones según edad .....	70
Tabla 9 Niveles de clima organizacional y sus dimensiones según género.....	71
Tabla 10 Niveles de clima organizacional y sus dimensiones según estado civil de los participantes .....	72
Tabla 11 Niveles de clima organizacional y sus dimensiones según grado de instrucción de los participantes .....	73
Tabla 12 Niveles de clima organizacional y sus dimensiones según condición laboral de los participantes.....	74
Tabla 13 Niveles de clima organizacional y sus dimensiones según tiempo de experiencia de los participantes .....	75
Tabla 14 Niveles de información del desempeño laboral y sus dimensiones según edad del participante .....	76

Tabla 15 Niveles de información del desempeño laboral y sus dimensiones según género .....	77
Tabla 16 Niveles de información del desempeño laboral y sus dimensiones según estado civil .....	78
Tabla 17 Niveles de información del desempeño laboral y sus dimensiones según grado de instrucción de los participantes .....	79
Tabla 18 Niveles de información del desempeño laboral y sus dimensiones según condición laboral de los participantes .....	80
Tabla 19 Niveles de información del desempeño laboral y sus dimensiones según tiempo de experiencia de los participantes .....	81
Tabla 20 Niveles de clima organizacional y sus dimensiones .....	82
Tabla 21 Niveles del desempeño laboral y sus dimensiones .....	83
Tabla 22 Nivel de relación entre clima organizacional y desempeño laboral ....	84
Tabla 23 Nivel de relación entre clima organizacional y calidad de servicio ....	85
Tabla 24 Nivel de relación entre clima organizacional y productividad .....	86
Tabla 25 Nivel de relación entre clima organizacional y toma de decisiones....	87
Tabla 26 Nivel de relación entre clima organizacional y conocimiento .....	88

## Lista de figura

Figura 1 Diseño de la investigación.....	65
--	----

## **Lista de anexos**

Anexo 1 Formato de validez de contenido por el primer experto .....	106
Anexo 2 Formato de validez de contenido por el segundo experto .....	107
Anexo 3 Carta de autorización de la Municipalidad de Barranquita.....	108
Anexo 4 Instrumento .....	109
Anexo 5 Matriz de consistencia.....	113
Anexo 6 Matriz instrumental.....	114

## Resumen

El objetivo de esta investigación es, determinar si existe relación significativa entre clima organizacional y desempeño laboral de los colaboradores de la municipalidad de Barranquita. Se realizó un análisis de los constructos y se partió de dos perspectivas teóricas, la primera se enfoca al abordaje del clima organizacional propuesta por (Palma, 2004) y la segunda revisión se enfoca al análisis del desempeño laboral, según Hernández (citado por Farfán, 2016). En este constructo se tomó como referencia a cuatro aspectos principales del desempeño laboral como son: calidad de servicio, productividad, toma de decisiones y conocimiento.

El diseño de la investigación es de carácter no experimental de tipo correlacional. En base a esta metodología, se estudió a la Municipalidad de Barranquita, encuestándose a 34 colaboradores de esta entidad, basándose en el instrumento de clima organizacional y desempeño laboral, ambos instrumentos fueron adaptados y validados mediante juicio de expertos comprobándose su fiabilidad a través del alpha de cronbach con un 0.939 para clima organizacional y un 0.854 para desempeño laboral lo cual indica que la confiabilidad es buena en los resultados obtenidos en la muestra.

Además se realizó un análisis de correlación de Pearson, los resultados muestran que existe una relación inversa ( $r=-.093$ ;  $p>0,05$ ) clima organizacional y desempeño laboral. En conclusión a menor clima organizacional mayor será el desempeño del colaborador.

**Palabras clave:** Clima organizacional, desempeño laboral y calidad de servicio.

## **Abstrac**

The aim of this research is to determine if there is a significant relationship between organizational climate and work performance of the employees of the municipality of Barranquita. An analysis of the constructs was carried out and two theoretical perspectives were used, the first one focuses on the organizational climate approach proposed by (Palma, 2004), and the second review focuses on the analysis of work performance, according to Hernández (cited by Farfán , 2016). In this construct, four main aspects of work performance were taken as reference: quality of service, productivity, decision making and knowledge.

The design of the research is non-experimental and have correlational type. Based on this methodology, the Municipality of Barranquita was studied, surveying 34 employees of this public institution, based on the instrument of organizational climate and work performance, both instruments were adapted and validated by expert judgment checking, their reliability through the alpha of cronbach with a 0.939 for organizational climate and a 0.854 for work performance which indicates that the reliability is good in the results obtained in the sample.

In addition, a Pearson correlation analysis was performed, the results show that there is an inverse relationship ( $r = -0.93$ ;  $p > 0.05$ ) organizational climate and job performance. As a conclusion, the lower the organizational climate, the greater the employee's performance.

**Keywords:** Organizational climate, work performance and quality of service.

## CAPITULO I

### PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

#### 1.1 Descripción de la realidad problemática

Si bien sabemos la estructura del estado está conformado por tres poderes como: Poder ejecutivo, Poder legislativo, Poder judicial, y ello está dividido por Gobierno Nacional, Gobiernos regionales y gobiernos locales, encontrándose dentro de estos últimos las municipalidades distritales que son órganos del gobierno local que tiene autonomía política, económica y administrativa en los asuntos de su competencia el cual promueven, la economía local y la prestación de los servicios públicos de su responsabilidad (Constitución política del Perú, 1993).

De acuerdo al Directorio Nacional de Municipalidades Provinciales, Distritales y Centros Poblados, muestra que Perú tiene 1,639 municipalidades distritales, que administran el 16.51% del Presupuesto Nacional del Sector Público. Asimismo, en las estadísticas municipales se afirma que el total de trabajadores en las entidades públicas es de 145,369 del cual 68% son de género masculino y 32% pertenecen al género femenino, de las cuales dichas personas están sujetas a distintas condiciones de trabajo (Instituto nacional de estadística e informática, 2012).

Por ello, la presente investigación tiene como objetivo determinar si existe relación significativa entre clima organizacional y desempeño laboral de los colaboradores de la Municipalidad de Barranquita, ya que el desempeño depende en gran medida de la puesta en marcha de la gestión de personas.

Por su parte Mayor (2009), afirma que el clima organizacional está determinado como el conjunto de características laborales, que permiten a los funcionarios y servidores públicos diferenciarse de otras que perduran a través del tiempo y que influyen sobre la conducta de las personas, para eso se identifican como dimensiones del clima organizacional: autorrealización, involucramiento, supervisión, comunicación y condiciones laborales.

Asimismo debido a un estudio realizado por The Conference Board, indican que el 45% de los colaboradores de Estados Unidos se encuentran satisfechos en el área laboral que desempeñan, sin embargo, hace 26 años el 61% de los colaboradores se encontraban satisfechos. Es decir que la gran mayoría de personas no están contentos en las organizaciones donde laboran y este índice va incrementándose cada día, (Blog Tecnológico 24 de junio del, 2013).

Según Castro (2013), en su investigación sobre clima organizacional y desempeño laboral, menciona que se debe realizar desafíos entre los colaboradores para que se esfuercen en desarrollar correctamente sus obligaciones, siendo sobresalientes, no solo en su equipo de trabajo, sino dentro de toda la institución, a través de ello es factible obtener un buen clima organizacional y un buen desempeño laboral.

En tal sentido Chiavenato (2009) define que clima organizacional es uno de los factores que influyen en la motivación del individuo. Por eso clima organizacional es favorable cuando satisface las necesidades personales de los colaboradores y mejora su ánimo, sin embargo es desfavorable cuando produce frustración porque no satisface esas necesidades.

Asimismo Hellrieger y Slocun (2009), definen al clima organizacional como el conjunto de particularidades que pueden ser percibidos muy de cerca de una organización particular y que puede ser inducido por la forma en que la organización interactúa con sus miembros y el ambiente.

Por su parte Chiavenato (2000), define al desempeño laboral como la conducta del colaborador en busca de los objetivos fijados. Es decir, es la conducta existente tanto en el orden profesional como en las relaciones interpersonales que se enfatizan en la atención integral de las entidades (pp. 260,261).

Por tanto, Durán (2015) menciona que el desempeño laboral es importante; porque busca de una u otra manera utilizar al máximo las capacidades y destrezas que el funcionario posee con la finalidad de adquirir la consecución de logros y objetivos, ante esto la administración Pública día a día trata de mejorar el ambiente en el que se desarrollan sus recursos. Asimismo, Arbaiza (2010) menciona que las entidades deben preocuparse a que sus empleados estén contentos y motivados, sino es probable que se genere alta rotación, ausentismo y un bajo nivel de desempeño. Por su parte Palaci (citado por Pedraza, Amaya y Conde, 2010) “el desempeño laboral es el valor que se espera aportar a las entidades de los diferentes episodios conductuales que un individuo lleva a cabo en un periodo de tiempo” (p.496).

La Municipalidad de Barranquita objeto de estudio, fue creado mediante ley N°14008 de fecha 09 de febrero de 1962, por el congreso de la República siendo presidente don Manuel Prado Ugarteche.

Con respecto, al clima organizacional en la municipalidad de Barranquita, se observó que el ambiente laboral no es lo óptimo. Es decir, los factores que existen para generar un buen clima organizacional son limitados y poco contribuyen al buen desempeño de los colaboradores debido a que no cuenta con los medios y ambientes necesarios para trabajar.

Una vez manifestado todo lo relacionado a clima organizacional y desempeño laboral, a continuación se identifican los principales problemas:

En la municipalidad de Barranquita es preocupante la calidad de servicio brindado porque no se prioriza sus necesidades importantes que aquejan al distrito como; presupuestarias y técnicas que se tienen que comunicar, para ajustar la expectativa de los usuarios.

Asimismo, se observa como las personas que laboran diariamente en la municipalidad de Barranquita manifiestan constantemente incomodidad por los cambios realizados internamente en la institución en lo que respecta al incremento de rotación de personal, falta de reconocimiento de logros, falta de capacitación constante al personal todo esto hace que afecte la productividad y por ende el desempeño.

El nivel gerencial no se adapta fácilmente a la tendencia de delegar responsabilidad y tomar decisiones en bien de la entidad y poder realizar un trabajo eficiente.

La falta de conocimiento en cuanto a su puesto de trabajo que no ayuda a cumplir con las metas para el desarrollo de nuevas gestiones del gobernante para el bien del distrito

## **1.2 Formulación del problema**

### **1.2.1 Problema general**

¿Existe relación significativa entre clima organizacional y desempeño laboral de los colaboradores de la Municipalidad de Barranquita, 2017?

### **1.2.2 Problemas específicos**

- a. ¿Existe relación significativa entre clima organizacional y calidad de servicio de los colaboradores de la Municipalidad de Barranquita, 2017?
- b. ¿Existe relación significativa entre clima organizacional y productividad de los colaboradores de la Municipalidad de Barranquita, 2017?
- c. ¿Existe relación significativa entre clima organizacional y toma de decisiones de los colaboradores de la Municipalidad de Barranquita, 2017?
- d. ¿Existe relación significativa entre clima organizacional y conocimiento de los colaboradores de la Municipalidad de Barranquita, 2017?

### **1.3 Justificación**

Esta investigación nace a través de la realidad problemática existente sobre la necesidad de poder evaluar el clima de la municipalidad de Barranquita que no es lo óptimo; es decir los factores que existen para generar un buen clima organizacional son limitados y poco contribuyen al buen desempeño de los colaboradores debido a que no cuentan con los medios y ambientes necesarios para trabajar; producto de ello nació el tema de la presente investigación el cual se centra en “clima organizacional y su relación con el desempeño laboral de los colaboradores de la municipalidad de Barranquita,2017”.

Asimismo podemos mencionar que la presente investigación tiene relevancia social; del cual los beneficiarios directos de la investigación realizada serán los colaboradores, la propia institución, las comunidades aledañas y otros de manera directa e indirectamente ya que se estudiara clima organizacional y su relación con el desempeño laboral en la institución municipal para generar aumento de compromiso ante la organización y contribuir con un clima de trabajo altamente motivador y con un desempeño óptimo.

Por otro lado, podemos decir que este trabajo contiene relevancia teórica; donde se vea el aporte a la ciencia que realizaremos con esta investigación, conocer antecedentes y resultados que puedan ser compartidos con profesionales, estudiantes que estén interesados en la temática sobre clima organizacional y su relación con el desempeño laboral.

Y finalmente contiene relevancia metodológica; la cual permite corroborar la eficacia del cuestionario como un instrumento de recopilación de información de primera mano mediante análisis estadístico de datos obtenidos.

## **1.4 Objetivos de la investigación**

### **1.4.1 Objetivo general**

Determinar si existe relación entre clima organizacional y desempeño laboral de los colaboradores de la Municipalidad de Barranquita, 2017.

### **1.4.2 Objetivos específicos**

- a. Determinar si existe relación entre clima organizacional y calidad de servicio de los colaboradores de la Municipalidad de Barranquita, 2017.
- b. Determinar si existe relación entre clima organizacional y productividad de los colaboradores de la Municipalidad de Barranquita, 2017.
- c. Determinar si existe relación entre clima organizacional y toma de decisiones de los colaboradores de la Municipalidad de Barranquita, 2017.
- d. Determinar si existe relación entre clima organizacional y conocimiento de los colaboradores de la Municipalidad de Barranquita, 2017.

## CAPITULO II

### FUNDAMENTOS TEÓRICOS DE LA INVESTIGACIÓN

#### 2.1 Antecedentes de la investigación

Gallegos y Arias (2014), en su tesis titulada “Relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en una pequeña empresa del sector Privado”, tuvo como objetivo analizar las relaciones entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en una pequeña empresa del Perú. El método que se desarrolló en esta investigación es de tipo correlacional con 45 trabajadores de una pequeña empresa privada y se aplicó el perfil organizacional de likert y la escala de satisfacción. y los resultados indican que existen relaciones moderadas no significativas entre las variables, pero entre las dimensiones de flexibilidad y reconocimiento en relación con la satisfacción laboral.

Manosalvas, Manosalvas y Nieves (2015), en su artículo “El clima organizacional y la satisfacción laboral: Un análisis cuantitativo riguroso de su relación con los trabajadores del instituto Ecuatoriano de Seguridad Social de Esmeraldas”, este trabajo de investigación tiene como objetivo principal dar mayor validez a los resultados descriptivos que se han encontrado en estudios similares en otros países y plantear un modelo generalizable hacia otro tipo de organizaciones. Su metodología utilizada fue el tipo de investigación cuantitativa rigurosa para la aplicación de análisis, componentes principales y factoriales confirmatorios del constructo para verificar el modelo de medida del instrumento. La muestra esta conformada de 130 personas por el personal médico, paramédico y administrativo del hospital ecuatoriano, mostrando dicho trabajo su primer constructo al clima organizacional con (53 variables) y segundo constructo satisfacción laboral con (23 variables ).

El resultado de este artículo corrobora y enriquece conclusiones obtenidas en estudios previos sobre la relación directa entre estos constructos a través del instrumento de medición y de fácil aplicación dando una conclusión positiva donde se puede utilizar para diseñar estrategias que posibiliten una gestión más eficiente del talento humano en una organización.

Juárez (2012), en su tesis titulada “Clima organizacional y Satisfacción Laboral”, hace referencia la relación que tienen estas variables ya indicadas en el colaborador del Hospital General Regional del Instituto Mexicano de seguro social. El objetivo de este artículo es ver la correlación que existe entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en el personal de salud y como método utilizado es el estudio observacional, transversal, descriptivo analítico, en asistentes médicos, personal médico de enfermería, administración y de servicios básicos, adscritos al Hospital General Regional 72, Instituto Mexicano del seguro social. La muestra estuvo conformada por 230 personas, donde menciona que el 58.3% esta conformado por mujeres y el 41.7%, esta conformado por hombres, ambas partes tienen una edad promedio de 35 años. En dicha evaluación se efectuó la escala mixta de Likert – Thurstone. El análisis estadístico se realizó con t de student y coeficiente de correlación de Pearson. Y como resultados tenemos que ambos índices presentaron alta correlación positiva entre la satisfacción laboral y mejorar el clima organizacional.

Dasilva , Azevedo & Assis (2015), en su artículo “El clima organizacional en las bibliotecas universitarias: estudio de las bibliotecas sectoriales de la Universidad Federal de Pernambuco Biblios”.

Asimismo tiene como objetivo investigar la percepción del clima organizacional de los colaboradores que trabajan en las bibliotecas de la Universidad Federal de Pernambuco con relación al liderazgo, comunicación, motivación y trabajo en equipo. El método que utilizaron estos investigadores fue la encuesta, respondida por 40 colaboradores, de las cuales se dio la visualización de información sobre el clima organizacional con experiencias en las bibliotecas del sector. El resultado de dicha investigación sobre clima organizacional es predominantemente satisfactorio en las bibliotecas encuestadas, dejando demostrado que el diálogo con los profesionales conduce a ejercer el trabajo de manera competente. Por lo que se dice que el clima organizacional es de suma importancia que en conjunto tienen que conjugar con la excelencia.

Bravo (2015), en su tesis “Clima organizacional y satisfacción laboral en un contexto Post – Función de una empresa Industrial de Lima”, tiene como objetivo precisar el sentido e intensidad de la relación entre las variables Clima Organizacional y Satisfacción Laboral de los empleados de una empresa industrial que ha atravesado por un proceso de fusión. Para ello, se aplicaron las escalas de Clima Organizacional CL-SPC (Palma, 2000) y de Satisfacción Laboral SL-SPC (Palma, 2005). Los resultados mostraron que existe una asociación positiva y directa entre percepción favorable del clima organizacional y la satisfacción laboral ( $r_s(173) = .51, p < 0,01$ ) en el grupo total. Como resultados tenemos que no se encontraron diferencias estadísticamente significativa en relación al año de ingreso.

Según Pérez y Rivera (2015), en su trabajo de investigación para optar el grado de Magister en Gestión Empresarial “clima organizacional y satisfacción Laboral en los trabajadores del instituto de investigaciones de la Amazonía Peruana, Período 2013”, tiene como objetivo principal determinar la relación del clima organizacional y la satisfacción laboral. El método utilizado en el presente trabajo de investigación es descriptivo y correlacional. Y el resultado obtenido es que existe predominio del nivel medio en un 57.9%, por lo cual un adecuado clima organizacional es un factor indispensable en la institución porque influye en la satisfacción y que tiene una vinculación causa – efecto positivo.

Carruitero y Riccer (2014), en su tesis “Relación entre el clima organizacional y Satisfacción Laboral en la Gerencia de Contrataciones del Gobierno Regional la Libertad – 2014”, dicho trabajo tiene como objetivo determinar la relación existente entre ambas variables y proponer un plan de mejora que favorezca al clima organizacional. El método utilizado en este trabajo de investigación es de tipo transaccional, transversal y correlacional ya que el estudio busca nuevos conocimientos o campos de investigación, en tal sentido se seleccionó una muestra de 17 colaboradores que representan la totalidad de la población, lo cual se aplicó una encuesta estructurada teniendo como primera variable clima organizacional conteniendo 31 ítems divididos en cuatro dimensiones con un total de 124 puntos y la segunda variable corresponde a la satisfacción laboral conteniendo 23 ítems divididos en cinco dimensiones con 92 puntos.

El resultado de la investigación determinó que existe relación estadística entre clima organizacional y satisfacción laboral la cual indica que existe una vinculación causa-efecto positivo.

Montoya (2016), en su tesis “Relación entre el clima organizacional y la evaluación del desempeño del personal en una empresa de servicios turísticos: caso PTS Perú 2015”. Dicho estudio tiene como objetivo aportar conocimiento en la búsqueda de la relación entre las variables ya mencionadas y como método de estudio de dicha investigación es transversal-correlacional. Se utilizaron técnicas cuantitativas (instrumentos de medición) y cualitativas (un focus group) con el total de los trabajadores de la empresa de servicios turísticos PTS Perú, para medir el clima organizacional se utilizó el instrumento OCQ (Organizational climate Questionnaire) de Litwin y Strínger, creado en 1968, el cual posee 50 ítems y mide nueve dimensiones. Para medir el desempeño laboral se confeccionó un cuestionario, el cual posee 21 ítems y mide 6 dimensiones.

Como resultado la investigación muestra una relación directa entre las nueve dimensiones del clima organizacional con el desempeño laboral y con algunas de sus dimensiones.

## 2.2 Marco histórico

Las empresas hoy en día tienen poco que ver con el del siglo XVII, en ese entonces no había grandes fábricas ni socios capitalistas en la cual fundamentalmente se realizaban las actividades económicas por medio de mercaderes, todo esto cambia con el tiempo y surgen empresas especializadas en vender algo concreto, empiezan a aparecer los bancos, los seguros, los servicios de transporte, sin embargo a finales del siglo XIX las personas pasaron a ser un elemento importante dentro de las organizaciones, esto ocasionó una serie de avances tecnológicos completamente nuevos que revolucionan la actividad económica. Las grandes empresas ven la necesidad de emplear nuevas formas de dirección, organización y de racionalización de recursos para comprender las teorías de la organización. Muchas de las teorías salen como evolución y se complementan con otras como la de Taylor que sustenta que sólo se podía estudiar la administración científica y las actuaciones de las personas dentro de las organizaciones, en ello se pretendía segmentar las tareas en operaciones más sencillas estudiando cómo se podía mejorar los tiempos y movimientos de las personas. Según Taylor afirma que las personas sólo están motivadas por cuestiones económicas en el sentido de obtener más salario, esta visión olvida que las personas tienen otros tipos de motivación que se puede seguir y que dan resultados.

Sin embargo no hay una mejor manera de organizar, porque son estructuras distintas y no es posible determinar un único modelo de organización (Estrada, 2012).

## **2.3 Marco teórico**

Son muchos los conceptos sobre clima organizacional y desempeño laboral, trataremos las que hemos considerado más relevante.

### **2.3.1 Variable predictora: clima organizacional**

El clima organizacional es el componente que determina el comportamiento de un grupo de personas y que a la vez tiene como resultado la interacción, productividad, efectividad y satisfacción laboral dentro de la organización.

El clima organizacional está estrechamente ligado al grado de motivación de las personas: en cuanto mayor motivados estén las personas el clima mejora, (Chiavenato, 2009). Asimismo, Dessler (citado por García, 2009) asume que el clima cumple función de ser un vínculo entre aspectos objetivos de la organización y el comportamiento de los colaboradores. Además, el clima organizacional se constituye en la suma de las características experimentadas por los miembros de la organización que influye poderosamente en su comportamiento. Por último, el clima organizacional, según Peláez (2010) se refiere a las percepciones compartidas por los colaboradores respecto al trabajo, al ambiente físico en que se desarrollan las actividades laborales, las relaciones interpersonales que tienen en el entorno y las diversas relaciones formales que afectan dicho trabajo.

Según Méndez (2006), se refiere al ambiente organizacional como único y que se puede observar al individuo de acuerdo a su contexto, desarrollo de su interrelación social y estructura donde se expresa variables como, liderazgo, motivación, toma de decisiones, interrelación y cooperación para evaluar la conducta, satisfacción y nivel de eficacia del colaborador .

Anzola ( citado por Morales,2013), opina que el clima organizacional se refiere a las percepciones e interpretaciones relativamente permanentes que los individuos tienen con respecto a su organización, que a su vez influyen en la conducta de los colaboradores diferenciando una organización de la otra.

Chiavenato (2000), describe que clima organizacional es la cualidad o propiedad del ambiente organizacional interno existente entre los miembros de la organización el cual está ligado al grado de motivación de los colaboradores, (p.84).

Goncálves (1997), describe al clima organizacional como la expresión personal de la percepción que los colaboradores y directivos tienen de la organización a la que pertenecen y que incide directamente en el desempeño de la organización.

Asimismo si una institución pública valora su clima organizacional y hace que esta se fortalezca o mejore, se logrará grandes beneficios ya que los colaboradores tendrán ideas innovadoras y creativas para solucionar los problemas que se presentan para ayudar a los demás a fomentar la unidad y el trabajo en equipo para el crecimiento y desarrollo de la entidad.

El concepto que más se adecua a la realidad de este trabajo de investigación es la de Palma (2004), define al clima organizacional como la percepción vinculada al ambiente de trabajo que orienta acciones preventivas para optimizar y fortalecer el funcionamiento de procesos y resultados organizacionales.

### **2.3.2 Importancia del clima organizacional**

Es importante el clima organizacional, debido a que nos refleja valores, actitudes y creencias de los miembros, que a su vez es primordial para un administrador el ser capaz de analizar y diagnosticar el clima de su organización por tres razones: (citado por Vásquez y Guadarrama,2001).

- a. Evaluar las fuentes de conflictos, de estrés o de insatisfacción que contribuyen al desarrollo de actitudes negativas frente a la organización.
- b. Iniciar y sostener un cambio que muestre al jefe el factor peculiar acerca de cómo gestionar las actividades.
- c. Seguir el desarrollo de su organización y prever los problemas que pueda sugerir.

Por lo tanto un administrador logra ejecutar un control eficiente sobre la determinación del clima internamente de su organización.

### **2.3.3 Dimensiones del clima organizacional**

Según la Psicóloga Palma (2004), menciona 5 dimensiones que facilitarán las tareas en las instituciones:

#### ***2.3.3.1 Autorrealización***

Es la percepción del colaborador con respecto a las posibilidades del medio ambiente laboral; donde favorezca el desarrollo personal y profesional contingente a las actividades del colaborador y con respectiva de futuro (Palma, 2004).

#### ***2.3.3.2 Involucramiento laboral***

Es la identificación de los valores organizacionales y el compromiso para el cumplimiento y desarrollo de la institución (Palma, 2004).

### **2.3.3.3 Supervisión**

Son apreciaciones de funcionalidad y significación de superiores dentro de la actividad, en relación de apoyo y orientación para las tareas que forman parte de su desempeño cotidiano (Palma, 2004).

### **2.3.3.4 Comunicación**

Según Palma (2004), es la fluidez, claridad, coherencia y precisión de la información pertinente al funcionamiento interno de la institución pública como la atención del usuario y clientes de la misma.

### **2.3.3.5 Condiciones laborales**

Reconocimiento de que la institución pública provee de elementos materiales, económicos necesarios para el cumplimiento de las tareas encomendadas (Palma, 2004).

## **2.3.4 Teorías sobre clima organizacional**

Existen cinco tipos de teorías sobre el clima organizacional que los clasifica. Robbins y Judge (2009), de la siguiente manera:

### **2.3.4.1 Teorías de las relaciones humanas**

Trata sobre las interacciones sobre el análisis de las organizaciones, donde iniciaron estudios sobre una corriente de gestión en la que se consideraban aspectos relativos a actitudes y motivación de los individuos, así como las relaciones entre colaborador y jefe.

Este estudio nos permite comprender el complejo mundo de las relaciones interpersonales que se dan en la organización y que intervienen positiva y negativamente en el desempeño de la organización.

#### ***2.3.4.2 Teoría neo humana relacionista***

Esta teoría habla sobre la amplia importancia del factor humano dentro de todos los organismos sociales.

Define Guisar (2004) a la teoría neo humana relacionista como una transformación de las fuerzas que defiende el comportamiento de un sistema estable y se divide en dos: fuerzas impulsoras, son abiertas al cambio y las fuerzas limitantes, son las que desean mantener el statu quo.

#### ***2.3.4.3 Teoría de los sistemas***

Es una herramienta de ayuda a las organizaciones a acoplarse a los cambios que se presentan en el medio. Por lo tanto se considera que por naturaleza todo sistema abierto es adaptable y por consiguiente se reacopla constantemente a estímulos ambientales y se encuentra inmerso en una organización.

Esta teoría aporta al estudio en la interacción de la organización con su ambiente a través de los bienes o servicios que presta; el clima organizacional influye de forma positiva o negativa dentro de la institución. El entorno proporciona de personal y materiales a la organización para el buen desarrollo de las actividades.

#### ***2.3.4.4 Teoría moderna de la organización***

Esta teoría maneja un punto de vista dinámico en las organizaciones porque existe aproximación a los sistemas, donde se trabajó para satisfacer las necesidades de la teoría organizacional.

Este modelo considera que un sistema organizacional se compone de cinco partes:

- a. **Individuo:** trae consigo sus propias habilidades, actitudes y personalidades a la organización que influye en lo que espera conseguir por participar en el sistema.

- b. **Organización formal:** conjunto de personas interrelacionados con el trabajo y que se establecen en la estructura del sistema de la organización.
- c. **Grupos pequeños:** indican el trabajo de forma conjunta y que facilita adaptación en el ser humano dentro del sistema.
- d. **Estatus y roles:** las diferencias de estatus y roles que existen entre los distintos puestos de una organización, describe la conducta de los individuos dentro de la organización.
- e. **Marco físico:** es el ambiente externo y al nivel de tecnología con que cuenta la organización.

#### ***2.3.4.5 Teoría del clima organizacional de Likert***

Guisar (2004), propone una de las teorías en las que establece el comportamiento de los colaboradores y que depende directamente del procedimiento administrativo y las condiciones organizacionales que se perciben. Asimismo es viable porque existen cuatro factores principales que influyen en la percepción de cada individuo sobre clima dentro de una organización; estos factores se definen como:

- a. Los parámetros ligados al contexto; tecnología, infraestructura misma del sistema institucional.
- b. La posición jerárquica que el individuo ocupa dentro de la organización así como el salario que percibe.
- c. Los factores personales tales como la personalidad, actitudes, pensamientos, sentimientos y comportamientos.
- d. La percepción que tienen los colaboradores y los superiores sobre el clima de la organización.

### 2.3.5 Tipos de clima organizacional

Likert (1967), define cuatro tipos de clima vinculados al tipo de dirección, liderazgo y estilo de trabajo en grupo.

Tabla 1

*Tipos de clima organizacional según el liderazgo*

---

#### 1. Clima de tipo autoritario

---

- |   |  |
|---|--|
| 1.1. Sistema I.<br>Autoritario<br>explotador      | En este tipo de clima la dirección no tiene confianza en sus colaboradores, donde la mayor parte de las decisiones se toman en la cima de la organización. Los colaboradores tienden a trabajar dentro de una atmósfera de miedo, castigos y amenazas.   |
| 1.2. Sistema II.<br>Autoritarismo<br>paternalista | Este tipo de clima es aquel en el que la dirección tiene una confianza condescendiente en sus colaboradores, como la de un amo con su siervo. Donde la mayor parte de las decisiones se toman en la cima, pero algunas se toman en los escalones inferiores. Bajo este tipo de clima la dirección juega mucho con las necesidades sociales de sus colaboradores. |

#### 2. Clima de tipo participativo

- |  |   |
|--|---|
| 2.1. Sistema III.<br>Consultivo                | La dirección que evoluciona dentro de un clima consultivo tiene confianza en sus colaboradores. La política y las decisiones se toman en la cima pero se permite a los empleados que tomen decisiones más específicas en los niveles inferiores. Este tipo de clima presenta un ambiente bastante dinámico en el que la administración se da bajo la forma de alcanzar los objetivos. |
| 2.2. Sistema IV.<br>Participativo en<br>grupo. | La dirección tiene plena confianza en los colaboradores, la toma de decisiones busca la incorporación de una comunicación de calidad que fluya de forma vertical y horizontal.  |

---

Fuente: Likert (1967)

Los tipos I y II corresponde a un clima cerrado, donde persiste un orden estricto, por lo que el clima es negativo; por otro lado los sistemas III y IV corresponde a un clima abierto, con una estructura flexible que crea un clima positivo dentro de la organización (p. 166).

### 2.3.6 Características de clima organizacional

El clima organizacional describe características que se identifican y gracias a los cuales se puede entender el rol importante que juega en las organizaciones, en base a esto, dichos autores tratan de precisar a partir de sus perspectivas.

Fernández (citado por Armengol, 2001), describe al clima como el carácter global, entendido este como el ambiente o entorno del centro laboral en su totalidad. Asimismo se sostiene que el clima es un concepto complejo determinado por la infraestructura de la institución, las diferentes características de las personas y las relaciones entre ambas. Se menciona que el clima es dinámico y que puede ser relativamente estable por un determinado tiempo, luego puede verse alterado.

Por su parte, Mullins (citado en Furnham, 2001), menciona que un clima organizacional sano se caracteriza porque enlaza los objetivos de la institución con los personales, la existencia de liderazgo adecuado para situaciones específicas de trabajo, consideración, confianza, el apoyo mutuo, proporcionando énfasis al diseño y la calidad de vida del colaborador facilitando sistemas equitativos de recompensa y oportunidades para el desarrollo personal.

### 2.3.7 Elementos de clima organizacional

Ruiz (2007), menciona tres elementos importantes que aparecen relacionados con el concepto de clima organizacional (p.141).

- a. **Su multidimensionalidad:** tiene que ver con la determinación de los elementos, las fuerzas que establecen al clima como algo concreto de una organización.
- b. **Su influencia:** es intensa en el comportamiento individual de cada persona dentro de la organización, frente a las alternativas y constricciones del entorno exterior.

- c. **Su fragmentariedad:** el clima de una organización puede sub dividirse, como el atmosférico en diversos micros climas correspondiente a los diferentes departamentos, niveles o grupos sociales existentes en ella.

### **2.3.8 ¿Qué es desempeño?**

Según Bittel (2000), desempeño es la expectativa del colaborador por el trabajo, actitudes hacia los logros y su deseo de armonía. Por tal el desempeño se vincula con las habilidades, conocimientos y actitudes que apoyan las acciones del colaborador, en pro de fortalecer los objetivos de la institución.

Según la real academia española el desempeño se refiere a actuar, trabajar, dedicarse a una actividad, lo cual nos da una idea básica; pero que requiere una elaboración conceptual más amplia para el ámbito de la gestión pública.

Asimismo en la entidad pública , implica proceder a dedicarse a las responsabilidades gerenciales, entonces el desempeño involucra los aspectos organizacionales y su relación con el entorno como lo describe (Hernández,2002). “Desempeño implica la consideración de un proceso organizacional, dinámico en el tiempo y refleja modificaciones del entorno organizativo de las estructuras de poder y los objetivos”.

### **2.3.9 Desempeño laboral**

El desempeño laboral es la conducta real del personal tanto en el orden profesional y técnico como en las relaciones interpersonales que se crean entorno a las habilidades, destrezas, actitudes y valores desarrollados a través de los procesos educacionales y la experiencia laboral para la identificación y solución de los problemas que se enfrentan en el desempeño de una área determinada de trabajo.

Chiavenato (2002), define al desempeño laboral como el comportamiento del colaborador en la búsqueda de los objetivos fijados, asimismo se constituye la estrategia individual para lograr los objetivos deseados, (p.359).

Stoner (1994), menciona que desempeño laboral es la manera como los colaboradores trabajan para alcanzar las metas comunes, sujeto a las reglas establecidas por la institución u organización, ( p.510).

Drucker (2002), define al desempeño laboral como el cumplimiento de los deberes, tareas de parte de los colaboradores según sus competencias y de acuerdo a los cargos asignados (p.75).

Desempeño laboral son aquellas “acciones o comportamientos observados en los colaboradores que son relevantes para los objetivos de la organización y que pueden ser medidos en terminos de las competencias de cada individuo y su nivel de contribución a la empresa” (Peréz,2009,p.4).

Por tal el desempeño laboral tiene como fin desarrollar las capacidades del personal, potenciar las fortalezas para que aborden mayores desafíos.

### **2.3.10 Importancia del desempeño laboral**

Robbins (2004), afirma que el factor motivacional juega un papel fundamental en el desempeño laboral, puesto que las personas para aumentar al máximo su motivación tienen que percibir que su esfuerzo en el trabajo les traiga una evaluación favorable la que a su vez trae las recompensas que aprecian por su comprometido trabajo.

Para Pedraza, Glenys y Mayrene (2010), menciona que el desempeño laboral consituye un elemento fundamental para cualquier organización, por lo que se debe prestar atención dentro del proceso de administración. El desempeño provee de beneficios a la institución y a las personas en virtud de contribuir a la satisfacción de los colaboradores en procura de garantizar el alcance de los objetivos institucionales.

Según (Blog de Work Meter,2012), menciona que desempeño laboral es importante por que ayuda a que los colaboradores sepan cuáles son sus funciones o tareas específicas, los procedimientos, políticas que se deben respetar y los objetivos que deben cumplir. El desempeño laboral debe ser motivado constantemente para ello se debe utilizar técnicas como pueden ser delegados a una mayor autoridad; darle mayor responsabilidad, recompensar logros obtenidos y brindar un buen clima organizacional.

### **2.3.11 Dimensiones del desempeño**

De Hernández (citado por Farfán,2016), menciona cuatro dimensiones que repercuten en el desempeño laboral y que son adecuadas a las condiciones del contexto donde tendrá lugar la investigación.

#### **2.3.11.1 Calidad de servicio**

Para Alles (2011). “Calidad de servicio es el conjunto de características de un producto o servicio que permiten determinar su valor”, (p.71).

Jaworski & Rayport (citado por Cornejo,2012), mencionan que el servicio es cualquier espacio donde una empresa busca gestionar una relacion sea a través de individuos, tecnología o una buena condición de ambas.

La calidad de servicio es percibido de manera diferente según el usuario del mismo y que cambia a medida que se va conociendo mejor el nivel de vida. Las exigencias en cuanto a calidad aumentan con la finalidad de esperar y desear lo mejor (Horovitz, 1991).

### **2.3.11.2 Productividad**

Para Vanegas (2001), la productividad es el resultado que se obtiene del esfuerzo y la calidad de trabajo de los colaboradores para determinar su efecto es necesario no sólo tomar en consideración el impacto económico, sino la trascendencia en las condiciones de la vida de su personal y del público en general.

La productividad es el acto más valioso de la institución pública en el capital humano, pero específicamente los colaboradores que utilizan su conocimiento, experiencia en el cambio, innovación, la calidad de trabajo; lo cual conlleva a un incremento de la productividad de la institución (Van der, 2005). Porque en ello está el futuro y desarrollo de la institución que se debe considerar como un activo, para el cual se debe ver resultados y no un estipendio.

#### *2.3.11.2.1 Factor humano elemento clave en la productividad*

Señala Quiroa (2014), que una institución desea que el personal desempeñe un trabajo con altos niveles de calidad y se incremente considerablemente la productividad, es vital que aprendan a administrar los recursos que se tienen para lograrlo. Cada vez nos convencemos de la necesidad de que los gerentes deben prestar más atención a formar, motivar al factor humano con el fin de que puedan desempeñar bien sus funciones en pro de una productividad que garantice satisfacción y que permita usar al talento humano de una manera adecuada.

### **2.3.11.3 Toma de decisiones**

Benavides (2004), afirma que toma de decisiones tiene varias alternativas para solucionar problemas o quejas para aprovechar las oportunidades que se presentan dentro de la institución.

Para Bedin, Dasilva, De Oliveira & Rover (citado por Rodríguez, 2014), define a la toma de decisiones como la forma en que los individuos ejecutan cuando hay una acción de decisión, es decir se debe tener en consideración el análisis de las informaciones luego de su asociación con el ambiente en el que el individuo está inserto.

Para Rosembery (1994), “toma de decisiones es la elección de una acción realizada por un directivo, en la cual la decisión se convierte en política de dirección” (p.417).

### **2.3.11.4 Conocimiento**

Es el proceso del cual la realidad refleja en el pensamiento humano, con el único fin de alcanzar la verdad objetiva, por donde el hombre adquiere saber.

Por tal Bou y Segarra (2005), define al conocimiento como un activo intangible que forma parte de distintos elementos de la institución y puede adoptar distintas formas. Este activo se puede someter a diversas actividades de gestión y que puede convertirse en un activo estratégico de la institución para su mejor desarrollo.

### **2.3.12 Teoría del clima organizacional y su relación con el desempeño**

Peréz y Marroquin (2011), expresan que el clima organizacional debe ser un enlace para el buen desempeño de la institución y las personas que se encuentran dentro de ella, puede ser un factor de distinción en el comportamiento de quienes la integran; es la expresión personal que los colaboradores y directivos tienen acerca de la institución a la que pertenecen y que incide directamente en el desempeño.

El clima organizacional es la expresión y la percepción de los colaboradores y directivos a la que pertenecen directamente en el desempeño de la organización. Pues los colaboradores no pueden trabajar en el vacío, las personas llevan consigo cada día propuestas preconcebidas sobre sí misma quiénes son que se merecen y qué son capaces de realizar. Por tal diversos factores relacionados con el trabajo, la estructura organizacional, opinión de grupo de trabajo y puesto que el desempeño de un colaborador no sólo está gobernado por su análisis, sino sobre la percepción del clima en la que se desempeña.

Basados en los estudios realizados por Jiménez (2011), se puede describir que el clima organizacional de manera genérica lo identifica como el ambiente que se vive en la entidad pública en un momento determinado en la cual puede resultar favorable o desfavorable trabajar, que perciben o experimentan los miembros de la organización las que pueden ser de orden interno o externo que influye en su comportamiento.

Fiallo, Alvarado y Soto (2015), los colaboradores que trabajan en una organización con un nivel de clima alto logran excelentes niveles de desempeño y que este ayude a mejorar la productividad y eficiencia del colaborador en la utilización de los recursos y materiales para cumplir con los objetivos.

## **2.4 Marco conceptual**

Se puntualizan algunos términos que son utilizados en esta investigación, la cual permiten la fácil comprensión del lector frente a los temas descritos.

### **2.4.1 Clima organizacional**

Chiavenato (2006), define que “clima organizacional es la calidad o propiedad del ambiente organizacional que observan los colaboradores y que a la vez influye en su conducta”, (p.468).

### **2.4.2 Autorrealización**

Se refiere al deseo de satisfacer el potencial más alto y propio de cada individuo. Por tal en este nivel el ser humano que no aprovecha a plenitud sus talentos y capacidades estará descontento o intranquilo (Maslow, 1908).

### **2.4.3 Involucramiento laboral**

Según Stanfford y Bank (1980), define al involucramiento como el grado en que una persona quiere tomar parte en las actividades de la organización para el cual trabaja, así mismo incluye el factor personal es decir el interés por participar y la importancia de la satisfacción por querer realizarlo.

### **2.4.4 Supervisión**

Hernández (2010), define que la supervisión es la actividad encargada de apoyar, vigilar, observar, identificar y analizar el registro de todas y cada una de las actividades que se realiza dentro de una área de trabajo específico, de tal manera que se realice de forma satisfactoria.

#### **2.4.5 Comunicación**

Es el proceso mediante el cual el emisor y receptor establece una conexión en un momento y espacio determinado para transmitir, intercambiar o compartir ideas o información que son comprensibles para ambos. También la comunicación significa la capacidad de entregar y recibir información que contribuya a la inclusión laboral, al mejoramiento del desempeño y al desarrollo de las relaciones armoniosas (Thompson, 2008).

#### **2.4.6 Condiciones laborales**

Para Castillo y Viena (1998), las condiciones laborales son todo aquello que gira en torno al trabajo desde la perspectiva de cómo repercute el trabajo en las personas. Por lo cual las condiciones de trabajo no sólo se refieren a la seguridad, higiene, aspectos físicos, sino también determinan los aspectos psíquicos.

#### **2.4.7 Desempeño**

Según Coulter (2010). Desempeño es el resultado final de una actividad que se lleva a cabo con responsabilidad y eficiencia, (p.403).

#### **2.4.8 Desempeño laboral**

Es un beneficio profesional que muestra el individuo al ejecutar sus actividades que exige su cargo dentro de la institución u organización en la cual labora y manifiesta su habilidad (EcuRed, 2017).

#### **2.4.9 Municipalidad**

Según el diccionario español de Oxford living (2017), define a la municipalidad que es una corporación o grupo de personas integrada por un alcalde y varios regidores que se encargan de administrar y gobernar.

#### **2.4.10 Encuesta**

Es una técnica o método de recolección de información, donde se interroga de manera verbal o escrita a un grupo de individuos con el único fin de obtener información necesaria para una investigación en especial (Crece negocios, 2015).

### **2.5 Cosmovisión Bíblica Filosófica**

Este trabajo de investigación tiene como fuente principal la Biblia, autores reconocidos y libros de profecía siendo un ente principal la señora Helen Harmón de White. A continuación mencionaremos citas bíblicas y párrafos de autores que mencionan sobre un principio básico de la administración que es la organización y desempeño.

#### **2.5.1 Cosmovisión Bíblica**

Reina Valera (1960), menciona en el libro de éxodo capítulo 18 versículo 21 al 22: los consejos sobre Jetro, suegro de Moisés, quien notando las dificultades de su yerno para atender al pueblo y juzgar en sus problemas después de esperar al líder todo el día en una fila para conocer sus decisiones sobre cada caso dijo a Moisés; lo que haces no está bien. Sin duda desfallecerás y también este pueblo que está contigo, pues esta misión es muy pesado para ti no puedes hacer todo solo. “Yo te aconsejaré y que Dios sea contigo. Tú sé el representante del pueblo ante Dios. Lleva a Dios sus causas, enséñales los mandamientos, las leyes y hazles saber el camino que debe andar y la obra que deben hacer. Busca entre el pueblo hombres capaces y desígnalos jefes de mil, cien, cincuenta y de diez para que juzguen a este pueblo en todo momento y toda causa grave te la traerán a ti, pero sin embargo toda causa pequeña la juzgarán ellos mismos, así será más fácil para ti y ellos llevarán la carga contigo”, (p.49).

Este texto nos enseña sobre la elección de sus líderes y como debería organizarse para cumplir sus objetivos para la buena vivencia del grupo social y eso incluye la buena elección de sus co-líderes y el ambiente laboral era indispensable para desempeñar sus roles de manera eficiente.

Reina Valera (1960). Menciona en el libro de Eclesiastés capítulo 4 versículo 6: “más vale un puño lleno con descanso que ambos puños llenos con trabajo y aflicción de espíritu”, (p.640).

De acuerdo con este texto bíblico indica que el trabajar mucho y el éxito en una organización y para el ser humano, provoca la envidia de unos contra otros.

Por otro lado, Reina Valera (1960), menciona en el libro de Mateo capítulo 25 versículo 16 al 17, sobre la parábola del dinero en la cual un hombre que iba a viajar llamó a sus tres empleados, donde les dijo que cuidarían de su dinero del cual él los dio de acuerdo a sus capacidades y este texto se plasmó de esta manera: tres personas recibieron la misma cantidad de talento, con el único propósito de que la utilizarán de manera adecuada a esos talentos. Pero al momento de dar a conocer los resultados las dos primeras partes manifestaron que realizaron negocios en donde ganaron más talentos, sin embargo la última persona no realizó ningún talento y como idea; pensó en guardarlo.

Este texto menciona sobre el rendimiento laboral que se efectúa en los colaboradores en cuanto se refiere a la tarea que se les asigna diariamente en las empresas para las que trabajan y poder cumplir sus funciones que se exige para incrementar la productividad y obviamente generar mayor incremento en cuanto se refiere a la economía.

### **2.5.2 Cosmovisión filosófica**

White (1989), afirma que se requiere de una reorganización que no solamente capacite a quienes están en diferentes secciones del gran campo de cosecha, sino también a llevar a cabo las responsabilidades de la labor en particular donde se promueva el progreso de las personas.

White (1998), menciona que el individuo tiene que esforzarse más que otros en sus actividades de manera humilde, es cierto que no todos cuentan con las mismas facultades y tampoco ocupan los mismos puestos y responsabilidades, pero sin embargo el desempeño siempre debe ser con fidelidad, responsabilidad y celo como para Dios y no para los hombres.

Según White (1903). “El mundo de hoy necesita hombres que no se vendan y que sean firmes en su decisión de trabajo, ni se compran, hombres que sean sinceros y honrados, hombres que no teman dar al pecado el nombre que le corresponde; hombres cuya conciencia sean tan leal, hombres que se mantengan de parte de la justicia aunque se desplomen los cielos” (p.53).

Este texto indica que es obligatorio persuadir en los jóvenes la verdad; de que nuestros dones no nos pertenecen. Ya que la fuerza, tiempo, inteligencia son tesoros prestados en cada individuo y que pertenecen solamente a Dios; por ello todo individuo debería decidir darle el uso más adecuado de sus habilidades para rendir frutos, un colaborador cuyo trabajo tiene que generar utilidades y una luz para enfocar la oscuridad del mundo. Por lo tanto el individuo tiene una tarea que hacer para la honra de Dios y beneficio de la humanidad.

Como bien sabemos el clima organizacional hace parte de la productividad y que depende del individuo que labora en ello; para que exista éxito en el desarrollo tanto para la institución, personal y su comunidad misma.

## **2.6 Hipótesis de la investigación**

### **2.6.1 Hipótesis general**

Existe relación significativa entre clima organizacional y desempeño laboral de los colaboradores de la Municipalidad de Barranquita,2017.

### **2.6.2 Hipótesis específica**

- a. Existe relación significativa entre clima organizacional y calidad de servicio de los colaboradores de la Municipalidad de Barranquita,2017.
- b. Existe relación significativa entre clima organizacional y productividad de los colaboradores de la Municipalidad de Barranquita, 2017.
- c. Existe relación significativa entre clima organizacional y toma de decisiones de los colaboradores de la Municipalidad de Barranquita, 2017.
- d. Existe relación significativa entre clima organizacional y conocimiento de los colaboradores de la Municipalidad de Barranquita,2017.

## 2.7 Variable de estudio

### 2.7.1 Variable predictora: Clima organizacional

Es la apreciación del individuo con afinidad a su ambiente y en función a elementos relacionados como posibilidades de realización personal, involucramiento, en la tarea asignada, supervisión que recibe, acceso a la información relacionada con el trabajo en coordinación con sus demás compañeros y condiciones laborales que facilitan la actividad (Palma, 2004).

Tabla 2. *Variable de estudio: clima organizacional*

<b>Variable</b>	<b>Dimensiones</b>
Clima organizacional	Autorrealización Involucramiento laboral Supervisión Comunicación Condiciones laborales

Fuente: elaboración propia

### 2.7.2 Variable de criterio: Desempeño laboral

Es el comportamiento del colaborador en la búsqueda de los objetivos fijados (Chiavenato, 2002).

Tabla 3. *Variable de estudio: desempeño laboral*

<b>Variable</b>	<b>Dimensiones</b>
Desempeño laboral	Calidad de servicio Productividad Toma de decisiones Conocimiento

Fuente: elaboración propia

### 2.7.3 Operacionalización de variables

Tabla 4. Operacionalización de variables

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Categoría	Fuente de información	Instrumento
<b>Variable 1</b> Clima organizacional	<b>Dimensión 1</b> Autorrealización	<b>Indicador 1</b> Oportunidad de progreso	Existen oportunidades de progresar en la institución.	1 = Siempre	Colaboradores de la Municipalidad Distrital de Barranquita	El instrumento Clima organizacional es tomado de un estudio realizado en Lima-Perú por Sonia Palma Carrillo (2004), adaptado del cuestionario “CL - SPC”
		<b>Indicador 2</b> Interés por el éxito	Mi jefe se interesa por el éxito de sus colaboradores.	2 = Mucho		
		<b>Indicador 3</b> Participación de objetivos	Participó activamente definiendo los objetivos y las acciones de la empresa.	3 = Regular		
		<b>Indicador 4</b> Valoración de desempeño	En la institución se valora los altos niveles de desempeño	4 = Poco		
		<b>Indicador 5</b> Reconocimiento de logros	El jefe expresa reconocimiento por los logros y actividades realizadas.	5 = Nunca		

Se promueve la generación de ideas creativas e innovadoras.

---

La institución promueve capacitación para sus colaboradores.

---

La institución promueve el desarrollo del personal.

---

<b>Dimensión 2</b> Involucramiento laboral	<b>Indicador 1</b> Compromiso con el éxito	Me siento comprometido con el éxito de la institución.
	<b>Indicador 2</b> Nivel de logro	Cada colaborador asegura sus niveles de logro en el trabajo.
	<b>Indicador 3</b> Consideración por el éxito	Considero que soy un factor clave en la institución.
	<b>Indicador 4</b> Preocupación por la organización	Me preocupo por el desarrollo de la institución.
	<b>Indicador 5</b> Mejoramiento de tareas	Cumple con las tareas diarias en el trabajo

---

Usted cumple con brindar buen servicio al usuario dentro de la institución.

---

Considero que las actividades (tareas) de la institución son motivadoras.

---

**Dimensión 3**  
Supervisión

**Indicador 1**  
Apoyo de supervisión

El encargado de supervisión brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan.

---

**Indicador 2**  
Mejoramiento de métodos

En la institución se mejoran continuamente los métodos de trabajo

---

**Indicador 3**  
Preparación

Se recibe la preparación necesaria para realizar el trabajo.

---

**Indicador 4**  
Evaluación

La evaluación que se realiza en el trabajo ayuda a mejorar la tarea.

---

	<b>Indicador 5</b> Responsabilidades definidas	Las responsabilidades del puesto de trabajo están claramente definidas.
		Existe un trato justo y cordial en la institución.
<b>Dimensión 4</b> Comunicación	<b>Indicador 1</b> Promover comunicación	La institución fomenta y promueve la comunicación interna
	<b>Indicador 2</b> Comunicación con el jefe	Es posible la comunicación con personas de mayor jerarquía.
	<b>Indicador 3</b> Canales de comunicación	Existen suficientes canales de comunicación dentro de la institución.
	<b>Indicador 4</b> Comunicación de opiniones	Se realizan reuniones para dar opiniones sobre la institución.
		En los grupos de trabajo existe una relación armoniosa.

El trabajo dentro de la institución se realiza en función a planes establecidos.

---

Cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo.

---

Existe apoyo entre el personal de las diversas oficinas.

---

En la institución se afrontan y superan los obstáculos.

---

**Dimensión 5**  
Condiciones  
laborales

**Indicador 1**  
Tecnología

---

Se dispone de tecnología que facilite el trabajo.

---

**Indicador 2**  
Cooperación laboral

Los compañeros de trabajo cooperan entre si dentro de la institución.

---

		<b>Indicador 3</b> Herramientas laborales	Cuenta con los equipos y herramientas necesarias, para el cumplimiento de sus tareas.
		<b>Indicador 4</b> Remuneración equitativa	La remuneración está acorde al desempeño de los logros.
		<b>Indicador 5</b> Oportunidad	Cuenta con la oportunidad de realizar el trabajo de manera adecuada.
			Tiene la oportunidad de tomar decisiones en tarea de su responsabilidad.
			Los objetivos de trabajo son retadores.
			En la institución existe buena administración de los recursos.
<b>Variable 2</b> Desempeño Laboral	<b>Dimensión 1</b> Calidad de servicio	<b>Indicador 1</b> Calidad de servicio	Considero eficiente la calidad de servicio brindado al usuario. 1= Siempre

	<b>Indicador 2</b> Satisfacción al usuario	Tengo presente que la satisfacción de las personas en el trabajo depende de mí.	2= Mucho
	<b>Indicador 3</b> Trabajo en equipo	Trabajo en equipo para obtener mejores resultados.	3 = Regular
	<b>Indicador 4</b> Buena atención	Brindo al usuario una atención rápida y eficiente.	4 = Poco
		Atiendo respetuosamente a los usuarios de los servicios de la entidad.	5 = Nunca
		Transformo las quejas en oportunidades para aprender y mejorar.	
		Fomento la participación ciudadana para recoger la opinión sobre la calidad del servicio.	
<b>Dimensión 2</b> Productividad	<b>Indicador 1</b> Responsabilidad	Cumplo con mis horarios de trabajo.	

<b>Indicador 2</b> Cumplimiento de objetivos	Cumplo con las tareas que me permitan lograr con los objetivos planteados.
<b>Indicador 3</b> Bases de datos	Demuestro resultados eficientes al nivel solicitado por la institución.
<b>Indicador 4</b> Retroalimentación	Se realiza la retroalimentación con respecto a las tareas o actividades realizadas en la institución.
<b>Indicador 5</b> Compromiso	Me involucro en el trabajo de la institución.
	Alcanzo los objetivos personales y de mi área de trabajo.
	Promuevo el cuidado de la estructura y materiales de mi área de trabajo.

		Trabajo tiempo extra para alcanzar los objetivos planteados en la institución.
<b>Dimensión 3</b> Toma de decisiones	<b>Indicador 1</b> Alternativas de solución	Reporto a un colaborador que no cumple con sus tareas.
	<b>Indicador 2</b> Decisiones y responsabilidades	Decido y asumo la responsabilidad de mis acciones.
	<b>Indicador 3</b> Programación de recursos	Realizo programaciones de los recursos utilizados en el área de mi trabajo.
		Resuelvo los problemas presentados en mi área de trabajo.
		Me proporcionan lo que solicito para facilitarme el trabajo.
		Conozco mi comportamiento en caso de algún imprevisto en mi área de trabajo.

<b>Dimensión 5</b> Conocimiento	<b>Indicador 1</b> Conocimiento del puesto	Tengo conocimientos suficientes para realizar las tareas propias de mi puesto.
	<b>Indicador 2</b> Conocimiento de la entidad	Tengo conocimiento de las normas de la institución.
	<b>Indicador 3</b> Conocimiento del área de trabajo	Tengo conocimiento del reglamento interno de mi área de trabajo.
	<b>Indicador 4</b> Conocimiento del usuario	Conozco las necesidades y expectativas de los usuarios.
		Conozco la distribución de los recursos económicos de la institución.
		Conozco el nombre de los colaboradores de mi área de trabajo.
		Respondo las dudas de los clientes y usuarios.

Conozco mis  
responsabilidades como  
servidor público según  
la ley.

---

Conozco la misión,  
visión y valores de la  
institución

---

Fuente: elaboración propia

## CAPITULO III

### MÉTODO DE LA INVESTIGACIÓN

#### 3.1 Tipo de investigación

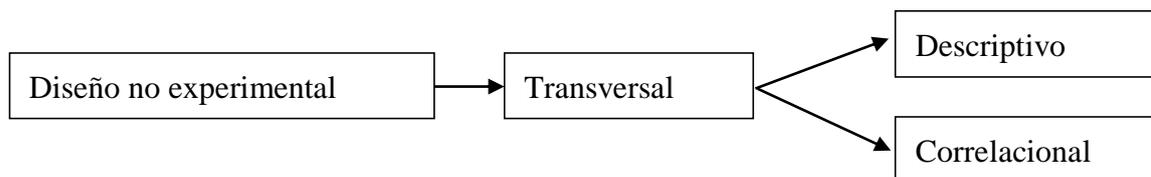
Esta investigación es de tipo correlacional, porque tiene como propósito medir el grado de relación que existe entre dos o mas conceptos, además estos estudios miden las dos o mas variables que se pretenden ver si están o no relacionados en los mismos sujetos (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).

Por lo cual el objetivo de esta investigación es determinar si existe relación significativa entre clima organizacional y desempeño laboral de los colaboradores de la Municipalidad de Barranquita.

#### 3.2 Diseño de investigación

La investigación corresponde basicamente a un diseño no experimental y de carácter transversal. “Debido a que no existe manipulación de las variables de estudio y los datos fueron recogidos en un momento dado” (Hernández, Fernández y Baptista, 2014, pp. 152,153).

*Figura 1: diseño de la investigación*



Fuente: Hernández (2014, p.155)

#### 3.3 Población y muestra

##### 3.3.1 Población

La unidad de observación serán los colaboradores de la Municipalidad de Barranquita. Población que está compuesta por hombres y mujeres que laboran en dicha institución de las diferentes edades, grado de instrucción, estado civil y otros.

### 3.3.2 Muestra

Para la muestra, se paso a seleccionar a los colaboradores por condición laboral a la que pertenecen, todo esto se realizó para una mejor comprensión, descripción y análisis de los resultados. A continuación describimos cada uno de ellos con su respectiva muestra. Siendo un total de 34 colaboradores.

Tabla 5

*Muestreo de la Municipalidad de Barranquita*

N°	Condición laboral	Muestra
1	Funcionario	7
2	Cas	6
3	Empleado	14
4	Obrero	7
5	Practicante	0
Total de la muestra		34

Fuente: elaboración propia

### 3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

El instrumento de clima organizacional o también llamado clima laboral (CL-SPC) fue creado y validado por la Psicóloga Sonia Palma Carrillo (2004), como parte de sus actividades de profesora de investigación en la facultad de psicología de la Universidad Ricardo Palma Lima-Perú. Dicho instrumento evalúa cinco dimensiones que fue elaborada de acuerdo a la técnica de likert comprendiendo un total de 50 ítems, sin embargo para este estudio se adecuó a 38 ítems, asimismo fue adaptado por Bravo (2015). Por otra parte el instrumento desempeño laboral fue creado y validado por Hernández (citado por Farfán, 2016), es un instrumento que evalúa cuatro dimensiones y 35 ítems, pero para este estudio se adaptó a 31 ítems. Ambas variables se califican con la escala de likert, las mismas que se utilizaran en este estudio facilitando el llenado del cuestionario y la interpretación de la información.

### 3.5 Técnicas para el procesamiento y análisis de datos obtenidos

Luego de haber encuestado y recolectado los datos, se procederá a evaluar cada uno de los cuestionarios aplicados tanto para clima organizacional como también para el desempeño laboral. Seguidamente se ingresarán los datos al programa SPSS versión 23 con el objetivo de obtener datos estadísticos de correlación de Pearson, los cuales nos permitirá hacer un mejor análisis de información e interpretación para una mejor descripción de cada ítems o variable.

### 3.6 Confiabilidad y validez de los instrumentos

#### 3.6.1 Confiabilidad del instrumento clima organizacional y desempeño laboral

En esta investigación se determinó la confiabilidad del instrumento clima organizacional y desempeño laboral, la cual obtuvieron un coeficiente Alfa de Cronbach de 0.939 y 0.854 conteniendo un total de (69 ítems). Asimismo este muestra que sus dimensiones de corte superan el coeficiente mayor de 0.70, lo que indica un nivel alto de confiabilidad; ver tabla 6

Tabla 6

*Nivel de confiabilidad del instrumento clima organizacional*

Variable 1	Alpha	N°
Clima organizacional	0.939	34
Variable 2	Alpha	
Desempeño laboral	0.854	34

Fuente: elaboración propia

### 3.6.2 Validación de los instrumentos

Para validar el instrumento de investigación se realizó una revisión especializada de bibliografías luego se hizo un análisis de las dos variables sus dimensiones e ítems para ver si están claro y entendible con el tema, después se buscó profesionales expertos para que dieran sus observaciones y correcciones, finalmente se preparó el instrumento, realizando la fórmula de validez de contenido de índice de acuerdo para ver si están correctamente los ítems, ver la tabla 7.

Tabla 7

*Evaluación del instrumento validado*

N°	Pregunta	Cuestionario de clima organizacional	Cuestionario de desempeño laboral
		J1-IA	J2-IA
1	Los ítems guardan relación con el constructo	1	1
2	Los ítems miden la variable de estudio	1	1
3	El instrumento persigue los fines del objetivo general del estudio	1	1
4	El instrumento persigue los fines de los objetivos específicos del estudio	1	1
5	Hay claridad en los ítems	1	1
6	En el ítem todas las palabras son usuales para nuestro contexto	1	1
7	El orden de los ítems es el adecuado	1	1
8	El número de ítems es el adecuado	1	1

Fuente: elaboración propia

En la 7, se observa la validez del cuestionario de clima organizacional y desempeño laboral, la cual fue obtenida por criterio de 02 expertos, ambos con mucha trayectoria en organizaciones públicas y privadas; para el análisis de este se hizo entrega a cada experto matriz de consistencia, matriz operacional y matriz instrumental para que de forma independiente evaluarán si los ítems guardan relación o no al universo del contenido y si la evaluación esta preciso, claro y sencillo para el evaluado. Para cuantificar los hallazgos

se plasmó el índice según (Escrura ,1988). Por lo tanto se indican que en los 8 ítems arrojó un resultado del 100%, este demuestra que ambos expertos guardan relación.

## CAPITULO IV

### ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS

#### 4.1 Proceso de la recolección de datos

Se formalizó el proyecto de investigación presentando en primer lugar una solicitud que permita obtener la autorización para realizar el estudio en la entidad, luego de haber elaborado el instrumento y seleccionado la muestra de estudio, procederemos a aplicar el instrumento elaborado para la recolección de datos, aplicada a los colaboradores de la municipalidad de Barranquita; los investigadores irán en un horario de poca concurrencia de público para no afectar las actividades, el investigador 1 aplicará a 17 colaboradores y el investigador 2 a los 17 restantes, esto nos tomará un solo día.

#### 4.2 Descripción de los resultados socio demográficas

A continuación se muestra la tabla 8 donde se detalla los niveles de clima organizacional, sus dimensiones según las edades de los colaboradores de la municipalidad de Barranquita.

Tabla 8

*Niveles de clima organizacional y sus dimensiones según edad del participante*

Dimensiones	Nivel	Edad									
		20-30		31-40		41-50		51-60		61 a mas	
Clima organizacional	Bajo	2	5.9%	4	11.8%	3	8.8%	1	2.9%	1	2.9%
	Promedio	2	5.9%	3	8.8%	2	5.9%	2	5.9%	1	2.9%
	Alto	2	5.9%	6	17.6%	3	8.8%	1	2.9%	1	2.9%
Autorrealización	Bajo	1	2.9%	3	8.8%	3	8.8%	2	5.9%	1	2.9%
	Promedio	4	11.8%	3	8.8%	3	8.8%	1	2.9%	1	2.9%
	Alto	1	2.9%	7	20.6%	2	5.9%	1	2.9%	1	2.9%
Involucramiento	Bajo	1	2.9%	2	5.9%	1	2.9%	1	2.9%	1	2.9%
	Promedio	3	8.8%	7	20.6%	2	5.9%	1	2.9%	2	5.9%
	Alto	2	5.9%	4	11.8%	5	14.7%	2	5.9%	0	0.0%
Supervisión	Bajo	1	2.9%	4	11.8%	2	5.9%	1	2.9%	1	2.9%
	Promedio	3	8.8%	4	11.8%	1	2.9%	3	8.8%	2	5.9%

	Alto	2	5.9%	5	14.7%	5	14.7%	0	0.0%	0	0.0%
	Bajo	2	5.9%	3	8.8%	2	5.9%	2	5.9%	1	2.9%
Comunicación	Promedio	1	2.9%	5	14.7%	2	5.9%	1	2.9%	1	2.9%
	Alto	3	8.8%	5	14.7%	4	11.8%	1	2.9%	1	2.9%
	Bajo	1	2.9%	3	8.8%	2	5.9%	1	2.9%	1	2.9%
Condiciones laborales	Promedio	2	5.9%	4	11.8%	2	5.9%	0	0.0%	1	2.9%
	Alto	3	8.8%	6	17.6%	4	11.8%	3	8.8%	1	2.9%
	Total	6	17.6%	13	38.2%	8	23.5%	4	11.8%	3	8.8%

Fuente: elaboración propia

En la tabla 8, se observa que los colaboradores de la municipalidad de Barranquita que tienen entre 31 a 40 años presenta un nivel Alto, respecto al clima organizacional (17.6%) de manera similar se observa en la dimensión condiciones laborales.

Seguidamente se observa en la tabla 9 el nivel de clima organizacional, sus dimensiones según género.

Tabla 9

*Niveles de clima organizacional y sus dimensiones según género*

Dimensiones	Genero				
	Nivel	Masculino	Femenino		
Clima organizacional	Bajo	10	29.4%	1	2.9%
	Promedio	7	20.6%	3	8.8%
	Alto	9	26.5%	4	11.8%
Autorrealización	Bajo	10	29.4%	0	0.0%
	Promedio	7	20.6%	5	14.7%
	Alto	9	26.5%	3	8.8%
Involucramiento	Bajo	5	14.7%	1	2.9%
	Promedio	12	35.3%	3	8.8%
	Alto	9	26.5%	4	11.8%
Supervisión	Bajo	7	20.6%	2	5.9%
	Promedio	11	32.4%	2	5.9%
	Alto	8	23.5%	4	11.8%
Comunicación	Bajo	9	26.5%	1	2.9%
	Promedio	8	23.5%	2	5.9%
	Alto	9	26.5%	5	14.7%
Condiciones laborales	Bajo	6	17.6%	2	5.9%
	Promedio	6	17.6%	3	8.8%
	Alto	14	41.2%	3	8.8%
	Total	26	76.5%	8	23.5%

Fuente: elaboración propia

En la 9, se observa que los hombres se ubican en su mayoría en el nivel Bajo de clima organizacional y sus dimensiones como; autorrealización, involucramiento, supervisión, comunicación y condiciones laborales (29.4%, 29.4%, 14.7%, 20.6%, 26.5% y 17.6% respectivamente). En cuanto a las mujeres se ubican en un nivel Promedio (14.7%,8.8%,5.9%,5.9% y 8.8%) respecto al clima organizacional y sus dimensiones.

A continuación se presenta los niveles de clima organizacional, sus dimensiones según estado civil.

Tabla 10

*Niveles de clima organizacional y sus dimensiones según estado civil de los participantes*

Dimensiones	Nivel	Estado civil					Conviviente				
		Soltero (a)	Casado (a)	Viudo (a)	Divorciado (a)						
Clima organizacional	Bajo	1	2.9%	3	8.8%	0	0.0%	0	0.0%	7	20.6%
	Promedio	4	11.8%	3	8.8%	0	0.0%	0	0.0%	3	8.8%
	Alto	3	8.8%	4	11.8%	0	0.0%	0	0.0%	6	17.6%
Autorrealización	Bajo	2	5.9%	2	5.9%	0	0.0%	0	0.0%	6	17.6%
	Promedio	3	8.8%	3	8.8%	0	0.0%	0	0.0%	6	17.6%
	Alto	3	8.8%	5	14.7%	0	0.0%	0	0.0%	4	11.8%
Involucramiento	Bajo	0	0.0%	3	8.8%	0	0.0%	0	0.0%	3	8.8%
	Promedio	6	17.6%	3	8.8%	0	0.0%	0	0.0%	6	17.6%
	Alto	2	5.9%	4	11.8%	0	0.0%	0	0.0%	7	20.6%
Supervisión	Bajo	1	2.9%	4	11.8%	0	0.0%	0	0.0%	4	11.8%
	Promedio	4	11.8%	3	8.8%	0	0.0%	0	0.0%	6	17.6%
	Alto	3	8.8%	3	8.8%	0	0.0%	0	0.0%	6	17.6%
Comunicación	Bajo	1	2.9%	4	11.8%	0	0.0%	0	0.0%	5	14.7%
	Promedio	2	5.9%	2	5.9%	0	0.0%	0	0.0%	6	17.6%
	Alto	5	14.7%	4	11.8%	0	0.0%	0	0.0%	5	14.7%
Condición laboral	Bajo	0	0.0%	4	11.8%	0	0.0%	0	0.0%	4	11.8%
	Promedio	3	8.8%	1	2.9%	0	0.0%	0	0.0%	5	14.7%
	Alto	5	14.7%	5	14.7%	0	0.0%	0	0.0%	7	20.6%
	Total	8	23.5%	10	29.4%	0	0.0%	0	0.0%	16	47.1%

Fuente: elaboración propia

En la tabla 10, se observa que los colaboradores de la municipalidad de Barranquita, tienen un estado civil conviviente respecto al clima organizacional, se presentan en un nivel Bajo (20.6%). En cuanto a la dimensión autorrealización, involucramiento,

supervisión y comunicación se ubica en un nivel Promedio (17.6%,17.6%,17.6%, y 17.6% respectivamente).

Seguidamente la tabla 11 muestra el nivel de clima organizacional, sus dimensiones según grado de instrucción.

Tabla 11

*Niveles de clima organizacional y sus dimensiones según grado de instrucción de los participantes.*

Dimensiones	Nivel	Grado de instrucción											
		Primaria completa		Secundaria completa		Superior técnica incompleta		Superior técnica completa		Superior universitaria incompleta		Superior universitaria completa	
Clima organizacional	Bajo	2	5.9%	5	14.7%	0	0.0%	2	5.9%	0	0.0%	2	5.9%
	Promedio	5	14.7%	2	5.9%	0	0.0%	3	8.8%	0	0.0%	0	0.0%
	Alto	1	2.9%	4	11.8%	4	11.8%	2	5.9%	1	2.9%	1	2.9%
Autorrealización	Bajo	3	8.8%	4	11.8%	0	0.0%	2	5.9%	0	0.0%	1	2.9%
	Promedio	3	8.8%	4	11.8%	1	2.9%	2	5.9%	0	0.0%	2	5.9%
	Alto	2	5.9%	3	8.8%	3	8.8%	3	8.8%	1	2.9%	0	0.0%
Involucramiento	Bajo	2	5.9%	2	5.9%	0	0.0%	2	5.9%	0	0.0%	0	0.0%
	Promedio	2	5.9%	6	17.6%	0	0.0%	4	11.8%	0	0.0%	3	8.8%
	Alto	4	11.8%	3	8.8%	4	11.8%	1	2.9%	1	2.9%	0	0.0%
Supervisión	Bajo	3	8.8%	3	8.8%	0	0.0%	2	5.9%	0	0.0%	1	2.9%
	Promedio	2	5.9%	5	14.7%	0	0.0%	4	11.8%	0	0.0%	2	5.9%
	Alto	3	8.8%	3	8.8%	4	11.8%	1	2.9%	1	2.9%	0	0.0%
Comunicación	Bajo	2	5.9%	5	14.7%	0	0.0%	2	5.9%	0	0.0%	1	2.9%
	Promedio	4	11.8%	2	5.9%	0	0.0%	3	8.8%	0	0.0%	1	2.9%
	Alto	2	5.9%	4	11.8%	4	11.8%	2	5.9%	1	2.9%	1	2.9%
Condiciones laborales	Bajo	3	8.8%	4	11.8%	0	0.0%	1	2.9%	0	0.0%	0	0.0%
	Promedio	3	8.8%	3	8.8%	1	2.9%	1	2.9%	1	2.9%	0	0.0%

Alto	2	5.9%	4	11.8%	3	8.8%	5	14.7%	0	0.0%	3	8.8%
Total	8	23.5%	11	32.4%	4	11.8%	7	20.6%	1	2.9%	3	8.8%

Fuente: elaboración propia

La tabla 11, indica que el grado de instrucción más predominante de los colaboradores de la municipalidad de Barranquita; es secundaria completa quienes presentan un nivel Bajo en lo que concierne a clima organizacional y comunicación (14.7%). Sin embargo en las dimensiones: autorrealización, involucramiento, supervisión y condiciones laborales se ubican en una categoría Promedio (11.8%,17.6%,14.7%, y 8.8% respectivamente).

A continuación se observa en la tabla 12 el nivel de clima organizacional, sus dimensiones según condición laboral

Tabla 12

Niveles de clima organizacional y sus dimensiones según condición laboral de los participantes

Dimensiones	Nivel	Condición laboral									
		Funcionario				Empleado				Obrero	
Clima organizacional	Bajo	6	17.6%	2	5.9%	2	5.9%	1	2.9%	0	0.0%
	Promedio	1	2.9%	1	2.9%	3	8.8%	5	14.7%	0	0.0%
	Alto	1	2.9%	3	8.8%	9	26.5%	0	0.0%	0	0.0%
Autorrealización	Bajo	4	11.8%	2	5.9%	0	0.0%	4	11.8%	0	0.0%
	Promedio	2	5.9%	3	8.8%	6	17.6%	1	2.9%	0	0.0%
	Alto	2	5.9%	1	2.9%	8	23.5%	1	2.9%	0	0.0%
Involucramiento	Bajo	5	14.7%	1	2.9%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
	Promedio	2	5.9%	3	8.8%	7	20.6%	3	8.8%	0	0.0%
	Alto	1	2.9%	2	5.9%	7	20.6%	3	8.8%	0	0.0%
Supervisión	Bajo	4	11.8%	1	2.9%	2	5.9%	2	5.9%	0	0.0%
	Promedio	3	8.8%	3	8.8%	4	11.8%	3	8.8%	0	0.0%

Comunicación	Alto	1	2.9%	2	5.9%	8	23.5%	1	2.9%	0	0.0%
	Bajo	5	14.7%	2	5.9%	2	5.9%	1	2.9%	0	0.0%
	Promedio	1	2.9%	2	5.9%	3	8.8%	4	11.8%	0	0.0%
Condiciones laborales	Alto	2	5.9%	2	5.9%	9	26.5%	1	2.9%	0	0.0%
	Bajo	3	8.8%	1	2.9%	1	2.9%	3	8.8%	0	0.0%
	Promedio	1	2.9%	3	8.8%	4	11.8%	1	2.9%	0	0.0%
	Alto	4	11.8%	2	5.9%	9	26.5%	2	5.9%	0	0.0%
	Total	8	23.5%	6	17.6%	14	41.2%	6	17.6%	0	0.0%

Fuente: elaboración propia

En la tabla 12, se observa que los funcionarios de la municipalidad de Barranquita, presentan un nivel Alto en clima organizacional, comunicación y condiciones laborales (26.5%, 26.5% y 26.5% respectivamente). En cuanto a la dimensión autorrealización, involucramiento y supervisión (17.6%, 20.6%, y 11.8%) presentan un nivel promedio.

Seguidamente se presenta la tabla 13 el nivel de clima organizacional, sus dimensiones según tiempo de experiencia.

Tabla 13

*Niveles de clima organizacional y sus dimensiones según tiempo de experiencia de los participantes*

Dimensiones	Nivel	Tiempo experiencia									
		1 a 6 meses		7 meses a 1 año		1 a 2 años		3 a 5 años		6 años a mas	
Clima organizacional	Bajo	1	2.9%	0	0.0%	3	8.8%	7	20.6%	0	0.0%
	Promedio	4	11.8%	0	0.0%	3	8.8%	3	8.8%	0	0.0%
	Alto	2	5.9%	0	0.0%	0	0.0%	4	11.8%	7	20.6%
Autorrealización	Bajo	1	2.9%	0	0.0%	4	11.8%	4	11.8%	1	2.9%
	Promedio	4	11.8%	0	0.0%	1	2.9%	6	17.6%	1	2.9%
	Alto	2	5.9%	0	0.0%	1	2.9%	4	11.8%	5	14.7%
Involucramiento	Bajo	0	0.0%	0	0.0%	2	5.9%	4	11.8%	0	0.0%
	Promedio	4	11.8%	0	0.0%	3	8.8%	7	20.6%	1	2.9%
	Alto	3	8.8%	0	0.0%	1	2.9%	3	8.8%	6	17.6%
Supervisión	Bajo	3	8.8%	0	0.0%	2	5.9%	4	11.8%	0	0.0%
	Promedio	2	5.9%	0	0.0%	4	11.8%	6	17.6%	1	2.9%

	Alto	2	5.9%	0	0.0%	0	0.0%	4	11.8%	6	17.6%
	Bajo	2	5.9%	0	0.0%	1	2.9%	7	20.6%	0	0.0%
Comunicación	Promedio	2	5.9%	0	0.0%	4	11.8%	3	8.8%	1	2.9%
	Alto	3	8.8%	0	0.0%	1	2.9%	4	11.8%	6	17.6%
	Bajo	2	5.9%	0	0.0%	2	5.9%	4	11.8%	0	0.0%
Condición laboral	Promedio	2	5.9%	0	0.0%	1	2.9%	3	8.8%	3	8.8%
	Alto	3	8.8%	0	0.0%	3	8.8%	7	20.6%	4	11.8%
	Total	7	20.6%	0	0.0%	6	17.6%	14	41.2%	7	20.6%

Fuente: elaboración propia

Se aprecia en la Tabla 13, que los colaboradores de la municipalidad de Barranquita que tiene entre 3 a 5 años de experiencia laboral presentan un nivel Bajo en relación a clima organizacional y sus dimensiones (20.6%,11.8%,11.8%,11.8%,20.6%, y 11.8%).

Tabla 14

*Niveles de información del desempeño laboral y sus dimensiones según edad del participante*

Dimensiones	Nivel	Edad									
		20-30	31-40	41-50	51-60	61 a mas					
Desempeño laboral	Bajo	2	5.9%	2	5.9%	2	5.9%	3	8.8%	1	2.9%
	Promedio	2	5.9%	6	17.6%	3	8.8%	0	0.0%	1	2.9%
	Alto	2	5.9%	5	14.7%	3	8.8%	1	2.9%	1	2.9%
Calidad de servicio	Bajo	2	5.9%	3	8.8%	2	5.9%	1	2.9%	1	2.9%
	Promedio	1	2.9%	6	17.6%	2	5.9%	2	5.9%	0	0.0%
	Alto	3	8.8%	4	11.8%	4	11.8%	1	2.9%	2	5.9%
Productividad	Bajo	1	2.9%	3	8.8%	1	2.9%	1	2.9%	0	0.0%
	Promedio	3	8.8%	2	5.9%	2	5.9%	2	5.9%	0	0.0%
	Alto	2	5.9%	8	23.5%	5	14.7%	1	2.9%	3	8.8%
Toma de decisiones	Bajo	1	2.9%	3	8.8%	3	8.8%	2	5.9%	1	2.9%
	Promedio	2	5.9%	3	8.8%	2	5.9%	1	2.9%	1	2.9%
	Alto	3	8.8%	7	20.6%	3	8.8%	1	2.9%	1	2.9%
Conocimiento	Bajo	3	8.8%	3	8.8%	1	2.9%	0	0.0%	1	2.9%
	Promedio	0	0.0%	3	8.8%	2	5.9%	3	8.8%	1	2.9%
	Alto	3	8.8%	7	20.6%	5	14.7%	1	2.9%	1	2.9%
	Total	6	17.6%	13	38.2%	8	23.5%	4	11.8%	3	8.8%

Fuente: elaboración propia

En la tabla 14, se observa que los colaboradores de la municipalidad de Barranquita que tienen entre 31 a 40 años de edad presentan un nivel alto y promedio en relación al desempeño laboral y sus dimensiones.

Tabla 15

*Niveles de información del desempeño laboral y sus dimensiones según género*

Dimensiones	Genero					
	Nivel	Masculino	Femenino			
Desempeño laboral	Bajo	8	23.5%	2	5.9%	
	Promedio	8	23.5%	4	11.8%	
	Alto	10	29.4%	2	5.9%	
Calidad de servicio	Bajo	7	20.6%	2	5.9%	
	Promedio	10	29.4%	1	2.9%	
	Alto	9	26.5%	5	14.7%	
Productividad	Bajo	5	14.7%	1	2.9%	
	Promedio	8	23.5%	1	2.9%	
	Alto	13	38.2%	6	17.6%	
Toma de decisiones	Bajo	8	23.5%	2	5.9%	
	Promedio	6	17.6%	3	8.8%	
	Alto	12	35.3%	3	8.8%	
Conocimiento	Bajo	4	11.8%	4	11.8%	
	Promedio	8	23.5%	1	2.9%	
	Alto	14	41.2%	3	8.8%	
	Total	26	76.5%	8	23.5%	

Fuente: elaboración propia

En la tabla 15, se observa que son los varones quienes presentan un nivel alto de desempeño laboral en sus dimensiones; calidad de servicio, productividad, toma de decisiones y conocimiento (29.4%,26.5%,38.2%,35.3% y 41.2% respectivamente). De manera similar ocurre con las mujeres.

Tabla 16

*Niveles de información del desempeño laboral y sus dimensiones según estado civil*

Dimensiones	Nivel	Estado civil									
		Soltero		Casado		Viudo		Divorciado		Conviviente	
		(a)	(%)	(a)	(%)	(a)	(%)	(a)	(%)	(a)	(%)
Desempeño laboral	Bajo	3	8.8%	2	5.9%	0	0.0%	0	0.0%	5	14.7%
	Promedio	4	11.8%	2	5.9%	0	0.0%	0	0.0%	6	17.6%
	Alto	1	2.9%	6	17.6%	0	0.0%	0	0.0%	5	14.7%
Calidad de servicio	Bajo	4	11.8%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	5	14.7%
	Promedio	2	5.9%	2	5.9%	0	0.0%	0	0.0%	7	20.6%
	Alto	2	5.9%	8	23.5%	0	0.0%	0	0.0%	4	11.8%
Productividad	Bajo	2	5.9%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	4	11.8%
	Promedio	2	5.9%	3	8.8%	0	0.0%	0	0.0%	4	11.8%
	Alto	4	11.8%	7	20.6%	0	0.0%	0	0.0%	8	23.5%
Toma de decisiones	Bajo	3	8.8%	4	11.8%	0	0.0%	0	0.0%	3	8.8%
	Promedio	2	5.9%	1	2.9%	0	0.0%	0	0.0%	6	17.6%
	Alto	3	8.8%	5	14.7%	0	0.0%	0	0.0%	7	20.6%
Conocimiento	Bajo	4	11.8%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	4	11.8%
	Promedio	2	5.9%	4	11.8%	0	0.0%	0	0.0%	3	8.8%
	Alto	2	5.9%	6	17.6%	0	0.0%	0	0.0%	9	26.5%
	Total	8	23.5%	10	29.4%	0	0.0%	0	0.0%	16	47.1%

Fuente: elaboración propia

En la tabla 16, se observa que los colaboradores de la municipalidad de Barranquita tienen un estado civil conviviente y respecto al desempeño laboral, se presentan un nivel promedio (17.6%). De manera similar en sus dimensiones como; calidad de servicio, productividad, toma de decisiones y conocimiento (20.6%,11.8%,17.6% y 8.8% respectivamente).

Tabla 17

*Niveles de información del desempeño laboral y sus dimensiones según grado de instrucción de los participantes*

Dimensiones	Nivel	Grado de instrucción										
		Primaria completa	Secundaria completa	Superior técnica incompleta	Superior técnica completa	Superior universitaria incompleta	Superior universitaria completa					
Desempeño laboral	Bajo	4 11.8%	2 5.9%	1 2.9%	2 5.9%	0 0.0%	1 2.9%					
	Promedio	3 8.8%	5 14.7%	1 2.9%	2 5.9%	0 0.0%	1 2.9%					
	Alto	1 2.9%	4 11.8%	2 5.9%	3 8.8%	1 2.9%	1 2.9%					
Calidad de servicio	Bajo	2 5.9%	2 5.9%	2 5.9%	2 5.9%	0 0.0%	1 2.9%					
	Promedio	2 5.9%	5 14.7%	1 2.9%	2 5.9%	0 0.0%	1 2.9%					
	Alto	4 11.8%	4 11.8%	1 2.9%	3 8.8%	1 2.9%	1 2.9%					
Productividad	Bajo	2 5.9%	2 5.9%	0 0.0%	1 2.9%	0 0.0%	1 2.9%					
	Promedio	2 5.9%	3 8.8%	0 0.0%	3 8.8%	0 0.0%	1 2.9%					
	Alto	4 11.8%	6 17.6%	4 11.8%	3 8.8%	1 2.9%	1 2.9%					
Toma de decisiones	Bajo	5 14.7%	2 5.9%	1 2.9%	1 2.9%	0 0.0%	1 2.9%					
	Promedio	1 2.9%	3 8.8%	2 5.9%	1 2.9%	1 2.9%	1 2.9%					
	Alto	2 5.9%	6 17.6%	1 2.9%	5 14.7%	0 0.0%	1 2.9%					
Conocimiento	Bajo	2 5.9%	2 5.9%	1 2.9%	3 8.8%	0 0.0%	0 0.0%					
	Promedio	3 8.8%	4 11.8%	1 2.9%	0 0.0%	0 0.0%	1 2.9%					
	Alto	3 8.8%	5 14.7%	2 5.9%	4 11.8%	1 2.9%	2 5.9%					
	Total	8 23.5%	11 32.4%	4 11.8%	7 20.6%	1 2.9%	3 8.8%					

Fuente: elaboración propia

En la tabla 17, se observa el grado de instrucción más predominante es secundaria completa y que ubica a los colaboradores en un nivel promedio (14.7%,14.7%,8.8%,8.8%, y 11.8%), finalmente primaria completa se ubica en un nivel alto (11.8%) en calidad de servicio y productividad respectivamente.

Seguidamente, en la tabla 18 se observa el nivel de desempeño laboral, sus dimensiones según condición laboral.

Tabla 18

*Niveles de información del desempeño laboral y sus dimensiones según condición laboral de los participantes.*

Dimensiones	Nivel	Condición laboral									
		Funcionario	CAS	Empleado	Obrero	Practicante					
Desempeño laboral	Bajo	0	0.0%	2	5.9%	5	14.7%	3	8.8%	0	0.0%
	Promedio	3	8.8%	3	8.8%	3	8.8%	3	8.8%	0	0.0%
	Alto	5	14.7%	1	2.9%	6	17.6%	0	0.0%	0	0.0%
Calidad de servicio	Bajo	1	2.9%	1	2.9%	5	14.7%	2	5.9%	0	0.0%
	Promedio	0	0.0%	3	8.8%	5	14.7%	3	8.8%	0	0.0%
	Alto	7	20.6%	2	5.9%	4	11.8%	1	2.9%	0	0.0%
Productividad	Bajo	1	2.9%	1	2.9%	3	8.8%	1	2.9%	0	0.0%
	Promedio	4	11.8%	2	5.9%	2	5.9%	1	2.9%	0	0.0%
	Alto	3	8.8%	3	8.8%	9	26.5%	4	11.8%	0	0.0%
Toma de decisiones	Bajo	2	5.9%	1	2.9%	3	8.8%	4	11.8%	0	0.0%
	Promedio	0	0.0%	2	5.9%	5	14.7%	2	5.9%	0	0.0%
	Alto	6	17.6%	3	8.8%	6	17.6%	0	0.0%	0	0.0%
Conocimiento	Bajo	0	0.0%	1	2.9%	5	14.7%	2	5.9%	0	0.0%
	Promedio	2	5.9%	3	8.8%	1	2.9%	3	8.8%	0	0.0%
	Alto	6	17.6%	2	5.9%	8	23.5%	1	2.9%	0	0.0%
	Total	8	23.5%	6	17.6%	14	41.2%	6	17.6%	0	0.0%

Fuente: elaboración propia

En la tabla 18, se aprecia que los colaboradores de condición empleados se ubican en un nivel alto de desempeño laboral como también en sus dimensiones (17.6%,11.8%,26.5%,17.6% y 23.5% respectivamente).

Tabla 19

*Niveles de información del desempeño laboral y sus dimensiones según tiempo de experiencia de los participantes.*

Dimensiones	Nivel	tiempo de experiencia									
		1 a 6 meses		7 meses a 1 año		1 a 2 años		3 a 5 años		6 años a mas	
Desempeño laboral	Bajo	4	11.8%	0	0.0%	2	5.9%	3	8.8%	1	2.9%
	Promedio	3	8.8%	0	0.0%	2	5.9%	5	14.7%	2	5.9%
	Alto	0	0.0%	0	0.0%	2	5.9%	6	17.6%	4	11.8%
Calidad de servicio	Bajo	4	11.8%	0	0.0%	1	2.9%	2	5.9%	2	5.9%
	Promedio	1	2.9%	0	0.0%	3	8.8%	5	14.7%	2	5.9%
	Alto	2	5.9%	0	0.0%	2	5.9%	7	20.6%	3	8.8%
Productividad	Bajo	1	2.9%	0	0.0%	1	2.9%	3	8.8%	1	2.9%
	Promedio	2	5.9%	0	0.0%	2	5.9%	4	11.8%	1	2.9%
	Alto	4	11.8%	0	0.0%	3	8.8%	7	20.6%	5	14.7%
Toma de decisiones	Bajo	3	8.8%	0	0.0%	1	2.9%	5	14.7%	1	2.9%
	Promedio	3	8.8%	0	0.0%	2	5.9%	1	2.9%	3	8.8%
	Alto	1	2.9%	0	0.0%	3	8.8%	8	23.5%	3	8.8%
Conocimiento	Bajo	5	14.7%	0	0.0%	0	0.0%	3	8.8%	0	0.0%
	Promedio	1	2.9%	0	0.0%	2	5.9%	3	8.8%	3	8.8%
	Alto	1	2.9%	0	0.0%	4	11.8%	8	23.5%	4	11.8%
	Total	7	20.6%	0	0.0%	6	17.6%	14	41.2%	7	20.6%

Fuente: elaboración propia

Se percibe en la tabla 19 que los colaboradores de la municipalidad de Barranquita que tienen de 3 a 5 años de experiencia laboral presentan un nivel alto de desempeño laboral (17.6%), como también en las dimensiones calidad de servicio, productividad, toma de decisiones y conocimiento (20%,20%,23.5%,23.5%).

#### 4.2.1 Resultados de análisis de las categorías de clima organizacional y sus dimensiones

A continuación la tabla 20 muestra los niveles de clima organizacional y sus dimensiones.

Tabla 20

*Niveles de clima organizacional y sus dimensiones.*

Dimensiones	Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Clima Organizacional	Bajo	11	32.4%
	Promedio	10	29.4%
	Alto	13	38.2%
Autorrealización	Bajo	10	29.4%
	Promedio	12	35.3%
	Alto	12	35.3%
Involucramiento	Bajo	6	17.6%
	Promedio	15	44.1%
	Alto	13	38.2%
Supervisión	Bajo	9	26.5%
	Promedio	13	38.2%
	Alto	12	35.3%
Comunicación	Bajo	10	29.4%
	Promedio	10	29.4%
	Alto	14	41.2%
Condiciones laborales	Bajo	8	23.5%
	Promedio	9	26.5%
	Alto	17	50.0%
	Total	34	100.0%

Fuente: elaboración propia

Se percibe en la tabla 20 que los colaboradores de la municipalidad de Barranquita se ubican en una categoría alto respecto al clima organizacional. Sin embargo sus dimensiones como: autorrealización, involucramiento, supervisión, comunicación y condiciones laborales se ubican en una categoría promedio y alto.

Seguidamente en la tabla 21 se presentan los niveles de desempeño laboral y sus dimensiones.

Tabla 21

*Niveles del desempeño laboral y sus dimensiones*

Dimensiones	Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Desempeño laboral	Bajo	10	29.4%
	Promedio	12	35.3%
	Alto	12	35.3%
Calidad de servicio	Bajo	9	26.5%
	Promedio	11	32.4%
	Alto	14	41.2%
Productividad	Bajo	6	17.6%
	Promedio	9	26.5%
	Alto	19	55.9%
Toma de decisiones	Bajo	10	29.4%
	Promedio	9	26.5%
	Alto	15	44.1%
Conocimiento	Bajo	8	23.5%
	Promedio	9	26.5%
	Alto	17	50.0%
	Total	34	100.0%

Fuente: elaboración propia

En la tabla 21, respecto al desempeño laboral se observa que los colaboradores de la municipalidad de Barranquita presentan un nivel promedio y alto (35.3%, y 35.3%). En la dimensión, calidad de servicio el 41.2% se ubica en un nivel alto, en la dimensión productividad un 55.9% tiene un nivel alto, en cuanto a la dimensión toma de decisiones el 44.1% se ubica en un nivel alto, y en la dimensión conocimiento un 50% presenta un nivel alto.

### 4.3 Contrastación de hipótesis

#### 4.3.1 Hipótesis general

H<sub>1</sub>: Existe relación significativa entre clima organizacional y desempeño laboral de los colaboradores de la Municipalidad de Barranquita, 2017.

H<sub>0</sub>: No existe relación significativa entre clima organizacional y desempeño laboral de los colaboradores de la Municipalidad de Barranquita, 2017.

#### Regla de decisión:

Si el p valor > 0,05 se acepta la Hipótesis Nula.

Si el p valor < 0,05 se rechaza la Hipótesis Nula, por lo tanto se acepta la Hipótesis alterna.

Tabla 22

*Nivel de relación entre clima organizacional y desempeño laboral*

	Desempeño laboral		
	r	p valor	N
Clima organizacional	-.093	.602	34

\*.La correlación es significativa a nivel 0.05

Fuente: elaboración propia

La tabla 22, muestra que existe una relación inversa entre clima organizacional y desempeño laboral, porque los resultados hallados fueron ( $p = .602$ ) y un coeficiente de correlación ( $r = -.093$ ). Por lo tanto se toma la decisión de aceptar la hipótesis nula y rechazar la hipótesis alterna; debido a que el valor calculado tiene un nivel de significancia mayor ( $p > 0.05$ ) y el coeficiente de correlación es inversa; es decir a menor clima organizacional mayor será el desempeño del colaborador de la municipalidad de Barranquita.

### 4.3.2 Hipótesis específica 1

H<sub>1</sub>: Existe relación significativa entre clima organizacional y calidad de servicio de los colaboradores de la municipalidad de Barranquita, 2017.

H<sub>0</sub>: No existe relación significativa entre clima organizacional y calidad de servicio de los colaboradores de la municipalidad de Barranquita, 2017.

#### Regla de decisión:

Si el p valor > 0,05 se acepta la Hipótesis Nula.

Si el p valor < 0,05 se rechaza la Hipótesis Nula, por lo tanto se acepta la Hipótesis alterna.

Tabla 23

*Nivel de relación entre clima organizacional y calidad de servicio*

	Calidad de servicio		
	r	p valor	N
Clima organizacional	-.143	.420	34

\*.La correlación es significativa a nivel 0.05

Fuente: elaboración propia

Sin embargo, la tabla 23, muestra que existe una relación inversa entre clima organizacional y la calidad de servicio, porque los resultados hallados fueron ( $p = .420$ ) y un coeficiente de correlación ( $r = -.143$ ). Por lo tanto se toma la decisión de aceptar la hipótesis nula y rechazar la hipótesis alterna; debido a que el valor calculado tiene un nivel de significancia mayor ( $p > 0.05$ ) y el coeficiente de correlación es inversa; es decir a menor clima organizacional mayor será la calidad de servicio brindado por los colaboradores de la municipalidad de Barranquita.

### 4.3.3 Hipótesis específica 2

H<sub>1</sub>: Existe relación significativa entre clima organizacional y productividad de los colaboradores de la municipalidad de Barranquita, 2017.

H<sub>0</sub>: No existe relación significativa entre clima organizacional y productividad de los colaboradores de la municipalidad de Barranquita, 2017.

#### Regla de decisión:

Si el p valor > 0,05 se acepta la Hipótesis Nula,

Si el p valor < 0,05 se rechaza la Hipótesis Nula, por lo tanto se acepta la Hipótesis alterna.

Tabla 24

*Nivel de relación entre clima organizacional y productividad*

	Productividad		
	r	p valor	N
Clima organizacional	.194	.272	34

\*.La correlación es significativa a nivel 0.05

Fuente: elaboración propia

Sin embargo, la tabla 24 nos muestra que existe una relación débil entre clima organizacional y productividad, porque los resultados hallados fueron (p=.272) y un coeficiente de correlación (r=.194). Por lo tanto se toma la decisión de aceptar la hipótesis nula y rechazar la hipótesis alterna, debido a que el valor calculado tiene un nivel de significancia mayor (p>0.05) y el coeficiente de correlación es débil; es decir a menor clima organizacional menor será la productividad de los colaboradores.

### 4.3.4 Hipótesis específica 3

H<sub>1</sub>: Existe relación significativa entre clima organizacional y toma de decisiones de los colaboradores de la municipalidad de Barranquita, 2017.

H<sub>0</sub>: No existe relación significativa entre clima organizacional y toma de decisiones de los colaboradores de la municipalidad de Barranquita, 2017.

#### Regla de decisión

Si el p valor > 0,05 se acepta la Hipótesis Nula,

Si el p valor < 0,05 se rechaza la Hipótesis Nula, por lo tanto se acepta la Hipótesis alterna.

Tabla 25

*Nivel de relación entre clima organizacional y toma de decisiones*

	Toma de decisiones		
	r	p valor	N
Clima organizacional	-.137	.440	34

\*.La correlación es significativa a nivel 0.05

Fuente: elaboración propia

La tabla 25, muestra que existe una relación inversa entre clima organizacional y toma de decisiones, porque los resultados hallados fueron (p=.440) y un coeficiente de correlación (r= -.137). Por lo tanto se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alterna, debido a que el valor calculado tiene un nivel de significancia mayor (p>0.05) y el coeficiente de correlación es inversa; es decir a menor clima organizacional mayor será la decisión que tome el colaborador dentro y fuera de la municipalidad.

#### 4.3.5 Hipótesis específica 4

H<sub>1</sub>: Existe relación significativa entre clima organizacional y conocimiento de los colaboradores de la municipalidad de Barranquita, 2017.

H<sub>0</sub>: No existe relación significativa entre clima organizacional y conocimiento de los colaboradores de la municipalidad de Barranquita, 2017.

#### Regla de decisión:

Si el p valor > 0,05 se acepta la Hipótesis Nula,

Si el p valor < 0,05 se rechaza la Hipótesis nula, por lo tanto se acepta la Hipótesis alterna.

Tabla 26

*Nivel de relación entre clima organizacional y conocimiento*

	Conocimiento		
	r	p valor	N
Clima organizacional	-.195	.269	34

\*.La correlación es significativa a nivel 0.05

Fuente: elaboración propia

Finalmente, la tabla 26, muestra que existe una relación inversa entre clima organizacional y conocimiento, debido a que los resultados hallados fueron ( $p = .269$ ) y un coeficiente de correlación ( $r = -.195$ ). Por lo tanto se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alterna, debido a que el valor calculado tiene un nivel de significancia mayor ( $p > 0.05$ ) y el coeficiente de correlación es inversa, es decir a menor clima organizacional mayor conocimiento tendrán los colaboradores de la municipalidad de Barranquita.

## **Discusión de resultados**

El objetivo general del estudio, es determinar si existe relación significativa entre clima organizacional y desempeño laboral de los colaboradores de la municipalidad de Barranquita; donde se encontró una relación inversa entre clima organizacional y desempeño laboral ( $r = -.093$ ;  $p > 0.05$ ). Por lo tanto a menor clima organizacional mayor será el desempeño. Siendo que el clima organizacional es la que influye directamente en la conducta de los colaboradores de modo que éste depende que sus capacidades, relaciones y el desempeño laboral se vean alterados de manera negativa o positiva dentro de la institución, (Hernández, 2015). Además se debe mencionar que no se han encontrado investigaciones realizadas sobre el tema en municipalidades distritales del Perú, por lo que la presente investigación será de gran importancia para la gestión administrativa de la entidad pública.

Sin embargo Jamal (2007), menciona que existe un factor más que afecta indudablemente al desempeño laboral, es el estrés el cual está conectado con altos niveles de cansancio emocional como por ejemplo: cuando una persona es insegura de sí misma y estresada, no realiza bien sus tareas por miedo a perder su trabajo (Halbesleben & Bowler ,2007).

Asimismo otro factor que afecta al desempeño laboral y no necesariamente clima organizacional, es la motivación laboral; la cual es un “estado emocional que se genera en un individuo en consecuencia de la influencia, que hace que se determinen motivos en su comportamiento”, (Koenes, 1996, p. 191). La forma como el motivo se manifiesta depende de la personalidad del ser humano, según Atkinson existe también otros factores que influyen en la motivación, son las propiedades y particularidades del ambiente que percibe el ser humano.

Por lo tanto Morales (2008), describe que el coeficiente hallado puede proporcionarnos información útil para pensar por qué no existe una relación apreciable donde se realiza el estudio, por ello es necesario hacer algunas consideraciones con respecto a las razones de este descubrimiento. Del cual se considera oportuno tener en cuenta indiscutibles aspectos que permitirán, en cierto modo comprender este fenómeno.

En primera instancia cabe mencionar que la investigación se realizó en una institución pública; municipalidad de Barranquita, la cual cuenta con una estructura jerárquica pequeña, entre otros aspectos que la hace una institución compleja.

En cuanto a la dimensión clima organizacional y calidad de servicio, se encontró que existe una relación inversa ( $r = -.143$ ;  $p > 0.05$ ). Debido a que los resultados coinciden con (Luna, Torres, y Vásquez, 2011), donde brindar excelente calidad de servicio en la entidad pública se ha convertido en uno de los principales elementos, que se debe tener en cuenta para el cumplimiento de los objetivos y buscar satisfacer las expectativas de una ciudadanía cada vez más informada y exigente.

En cuanto a la dimensión clima organizacional y productividad, se encontró que existe una relación débil ( $r = .194$ ;  $p > 0.05$ ). Estos coinciden teóricamente con el trabajo de investigación de Ponce (2008), donde menciona que la organización está constituida por individuos pensantes, este sencillo hecho es razón para que la organización pueda verse afectada cada día por cambios que pueden ocasionar una baja en la productividad, gestión, política, dirección, el ambiente mismo e incluso la parte remunerativa pueden ser factores que actúen sobre el comportamiento del (individuo) y por ende en la productividad.

Respecto al tercer objetivo específico: determinar si existe relación significativa entre clima organizacional y toma de decisiones de los colaboradores de la municipalidad de Barranquita, 2017; los resultados arrojados ( $r = -.137$ ;  $p > 0.05$ ) indican que existe una relación inversa, debido a que un clima organizacional negativo afecta al personal a tomar buenas decisiones como por ejemplo: en cuanto a buscar alternativas de solución, a decidir y asumir responsabilidades, realizar programaciones de los recursos utilizados en el área de trabajo y finalmente si la institución facilita material que se solicita para trabajar. Por lo que no necesariamente un mejor clima organizacional (García, 2013), da como resultado una buena toma de decisiones debido a que implica un proceso en el que escoge entre dos o más alternativas siempre con la intención de llegar a la mejor solución mediante la selección de la opción que satisface de modo efectivo el logro de la solución del problema.

Finalmente en cuanto a la dimensión clima organizacional y conocimiento de los colaboradores de la municipalidad de Barranquita, se encontró que existe una relación inversa ( $r = -.195$ ;  $p > 0.05$ ). En consecuencia un clima organizacional negativo trae consigo un bajo conocimiento de parte los colaboradores. Por lo tanto Aguilar (2005) menciona que las organizaciones deben facilitar un clima apto para innovar, fomentar y compartir conocimientos para ser traducido en planes y acciones. De esta manera el individuo sentirá que puede generar ideas y compartirlas, tener facilidad de solicitar y acceder a la información para efectos de mejorar las habilidades y competencias. Sin embargo existen muchas organizaciones que no cuentan con una plataforma adecuada para asegurar la preservación del conocimiento.

## Conclusiones

De acuerdo a los datos y resultados del trabajo de investigación titulado clima organizacional y su relación con el desempeño laboral de los colaboradores de la municipalidad de Barranquita, se detallan las siguientes conclusiones en función a los objetivos planteados:

Con respecto al objetivo general planteado, se encontró que existe una relación inversa ( $r = -.093$ ;  $p > 0.05$ ) entre clima organizacional y desempeño laboral de los colaboradores de la municipalidad de Barranquita, debido a que tiene una correlación inversa; es decir a menor clima organizacional mayor desempeño laboral existirá en los colaboradores de la municipalidad.

Con respecto al primer objetivo planteado, se encontró que existe una relación inversa ( $r = -.143$ ;  $p > 0.05$ ) entre clima organizacional y calidad de servicio de los colaboradores de la municipalidad de Barranquita, debido a que tiene una correlación inversa; es decir a menor percepción del clima organizacional mayor será la calidad de servicio que brinde el colaborador al usuario.

Respecto al segundo objetivo específico, se encontró que existe una relación débil ( $r = .194$ ;  $p > 0.05$ ) entre clima organizacional y productividad de los colaboradores de la municipalidad de Barranquita, debido a que tiene una correlación débil; es decir a menor clima organizacional menor será la productividad del colaborador.

Respecto al tercer objetivo específico, se encontró que existe una relación inversa ( $r = -.137$ ;  $p > 0.05$ ) entre clima organizacional y toma de decisiones de los colaboradores de la municipalidad de Barranquita, debido a que tiene una correlación inversa; es decir a menor clima organizacional mayor será la decisión que tome el colaborador dentro y fuera de la municipalidad.

Finalmente, respecto al cuarto objetivo específico, se encontró que existe una relación inversa ( $r = -.195$ ;  $p > 0.05$ ), entre clima organizacional y el conocimiento de los colaboradores de la municipalidad de Barranquita, debido a que tiene una correlación inversa. Es decir a menor clima organizacional mayor será el conocimiento del colaborador con respecto a su área en la municipalidad.

## **Recomendaciones**

Siendo que existe una relación inversa entre la variable clima organizacional y desempeño laboral, se recomienda para futuras investigaciones, correlacionar otras variables que tengan mayor incidencia entre ellas.

A pesar de que existe una relación inversa entre las variables, conocemos según el marco teórico que el clima organizacional es importante porque está estrechamente ligado al grado de motivación de las personas, en cuanto mayor motivado estén las personas el clima organizacional mejora. Por el cual se asume que el clima organizacional cumple la función de ser un vínculo entre aspectos objetivos de la organización y el comportamiento de los colaboradores; es por ello que recomendamos realizar con mayor frecuencia y sistemáticamente evaluaciones de los niveles de clima organizacional para que a partir de esto la municipalidad de Barranquita, pueda realizar intervenciones para mejorar el desempeño del colaborador.

Siendo que el clima organizacional tiene una relación inversa con la calidad de servicio, en primera instancia se describe según la base teórica que: al clima organizacional se lo entiende como el conjunto de características que definen el ambiente de trabajo de una entidad y que ejerce efecto sobre el comportamiento, las relaciones y las actitudes de los individuos. Por lo tanto el clima organizacional garantiza un beneficio mutuo ya que al existir un ambiente de trabajo favorable el rendimiento de los colaboradores será eficiente; por ello se recomienda a la municipalidad a invertir en capacitación porque este impactara significativamente en cuanto a la calidad de servicio que se brinda a los usuarios.

Asimismo el clima organizacional tiene una relación débil con la productividad; según la base teórica describe que el clima organizacional es la cualidad o propiedad del ambiente organizacional interno existente entre los miembros de la organización el cual está ligado al grado de motivación de los colaboradores y obtener resultados con respecto a la calidad de su trabajo; por ello se recomienda implementar un plan de reconocimiento para los colaboradores y así incentivarlos a mejorar su productividad por un bien común.

Por otra parte el clima organizacional tiene una relación inversa con la toma de decisiones, según la base teórica menciona que si se valora el clima organizacional esto hace que se fortalezca o mejore, para lograr grandes beneficios ya que los colaboradores tienen ideas innovadoras y toman decisiones a problemas que se presentan ayudando a los demás a fomentar la unidad y el buen trabajo en equipo para el crecimiento y desarrollo de la organización; por ello se recomienda mejorar la comunicación entre los diferentes niveles de las áreas de trabajo de la entidad pública.

Finalmente clima organizacional tiene una relación inversa con el conocimiento de los colaboradores de la municipalidad de Barranquita, por lo cual este se fundamenta con la base teórica, donde indica que el conocimiento es un activo intangible que forma parte de distintos elementos de la institución y puede adoptar distintas formas. Este activo se puede someter a diversas actividades de gestión y que puede convertirse en un activo estratégico de la institución para su mejor desarrollo; es por ello que recomendamos realizar plan de proyectos en bien de la institución.

También cabe recomendar para futuras investigaciones tomar en cuenta la ley SERVIR, como una variable de incidencia en sus trabajos de investigación entre clima organizacional y desempeño laboral en las entidades públicas, con la finalidad de mejorar la calidad de servicio que brinda el estado y considerando un puesto de trabajo óptimo.

Por último se recomienda a otros investigadores a profundizar más en el tema de clima organizacional y sus dimensiones como: autorrealización, involucramiento laboral, comunicación, supervisión, y condiciones laborales. De igual manera se recomienda realizar estudios más específicos de cada una de las dimensiones de desempeño laboral: Calidad de servicio, productividad, toma de decisiones y conocimiento, para que se conozca mejor la importancia y el aporte que brindan a la entidad pública.

## Lista de referencia

- Alles, M. (2011). Diccionario de términos recursos humanos, más de 1300 entradas y más de 200 imágenes. Edición. 1<sup>era</sup>. Editorial: Granica -Buenos aires. Argentina, (pp71, 295).
- Aguilar, M. (2005). El conocimiento en las organizaciones [Mensaje de blog]. Recuperado de <https://www.gestiopolis.com/el-conocimiento-en-las-organizaciones/>.
- Armengol, C . (2001). *La cultura de la colaboracion: reto para una enseñanza*. Madrid. La Muralla.
- Araujo, M. y Guerra, M. (2007). *Inteligencia emocional y desempeño laboral en las instituciones de educación superior públicas*. (Tesis inédita). Universidad Dr. Rafael Bellosó Chacín, Campus de Maracaibo, Zulia, Venezuela.
- Arbaiza, L. (2010). *Comportamiento Organizacional: bases y fundamentos*. Argentina: Cengage Learning.
- Benavides, O. (2004). *Competencias y competitividad*. Diseño para organizaciones latinoamericanas. Bogota. Editorial: Mc Graw – Hill.
- Bisquerra, R. (2000). Educación sentimental y bienestar. Cisspraxis. Barcelona.
- Bittel, L . (2000). *Administracion de personal*. Traducción Jose Real Gutierrez.
- Blog tecoloco. (24 de junio, 2013). Clima organizacional, ¿Qué tan importante es? Recuperado de <http://www.tecoloco.com/blog/clima-organizacional-191%3Bque-tan-importante-es-.aspx#ixzz4lu8KElom>.
- Bravo, J. (2015). *Clima organizacional y satisfacción laboral en un contexto post-fusión de una empresa industrial de lima*. (Tesis de grado). Pontificia Universidad Católica del Perú.
- Carruitero, J. y Riccer, M. (2014). *Relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en la gerencia de contrataciones del gobierno regional la libertad*. Trujillo. Recuperado de <http://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/6289/carruyeiro%20Becerra%2C%20Jorge%20%20Riccer%20cueva%2C%20Manuel%20Alberto.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.

- Castillo, J. y Viena, J. (1998). *Ergonomía, concepto y métodos*. Madrid: Complutense.  
Recuperado de <https://uvadoc.uva.es/bitstream/10324/1860/1/TFG-L%2064.pdf>.
- Castro, S. (2013). Relación del desempeño laboral con el clima organizacional del grupo de educación aeronáutica del comando aéreo de combate. Pontificia Universidad Javeriana. Bogotá. D.C.
- Chiavenato, I. (2000). Dirección de recursos humanos. Ed. 5<sup>ta</sup>. Editorial. McGraw-Hill. México, (p.84).
- Chiavenato, I. (2002). Administración en los nuevos tiempos. Editorial: McGraw-Hill Bogotá, (p359).
- Chiavenato, I. (2006). Introducción a la teoría general de la Administración. Ed.7<sup>septima</sup>. Editorial: McGraw-Hill. México, (p.468).
- Chiavenato, I. (2009). Comportamiento organizacional. La dinámica del éxito en las organizaciones. Edición. 2<sup>da</sup>. Editorial: Mc-Graw-Hill. México.
- Chiavenato, I. (2009). Comportamiento organizacional. La dinámica del éxito en las organizaciones .Edición. 2<sup>da</sup>. Editorial: McGraw-Hill. México, (pp.260-261).
- Chiavenato, I. (2010). Administración.Edición.10<sup>decima</sup>. Editorial: Pearson educación. México, (p.403).
- Crece Negocios (25 de setiembre, 2015). *Que es una encuesta*. [Mensaje de blog].  
Recuperado de <http://www.crecenegocios.com/que-es-una-encuesta/>.
- Cornejo, M. (2012). Calidad de servicio y atención al usuario: la experiencia del servicio de registro civil e identificación de Chile. Santiago de Chile. Recuperado de [http://www.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4\\_uibd.nsf/C2695F06B9B934E605257C380077B8A2/\\$FILE/corneral.pdf](http://www.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/C2695F06B9B934E605257C380077B8A2/$FILE/corneral.pdf).
- Da Silva, A. Azevedo, A. & Assis, F. (2015). Clima Organizacional nas bibliotecas universitarias: *um estudo das Bibliotecas setoriais da Universidade Federal de Pernambuco*. Universidad Federal de Pernambuco. Brazil. Recuperado de <https://biblios.pitt.edu/ojs/index.php/biblios/article/view/214/236>, [traducido].

- Dessler, G., & Varela, R. (2011). *Administración de Recursos Humanos*. Editorial: Prentice-Hall. México.
- Diccionario de Oxford living. (2017). *Definición de Municipalidad*. Recuperado de <https://es.oxforddictionaries.com/definicion/municipalidad>.
- Domínguez, L. Ramírez, A. y García, A. (2013). *El Clima laboral como un elemento del compromiso organizacional*. Revista Nacional de Administración, 4(1), 59-70.
- Drucker, P. (2002). *Los desafíos de la gerencia del siglo XXI*. Editorial: Norma. Bogotá, (p.75).
- Durán, C. (2015). El clima organizacional y desempeño laboral de los funcionarios del área de balcón de servicios del gobierno autónomo descentralizado del municipio de ambato. Recuperado de <http://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/12825/1/FCHE-EPP-629.pdf>.
- EcuRed. (25 de mayo, 2017). *Desempeño laboral*. [Mensaje de blog]. Recuperado de [https://www.ecured.cu/Desempe%C3%B1o\\_laboral](https://www.ecured.cu/Desempe%C3%B1o_laboral).
- Estrada, O. (2012). *Historia y progreso de la teoría de la organización, distintas teorías, Taylor, Fayol, Drucker, Weber, visión sistémico y contingente*. [DVD]. De <https://www.youtube.com/watch?v=-HvkYTN5MiQ&t=628s>.
- Escurra, M. (1988). Cuantificación de la Validez de contenido por criterio de Jueces. *Revista de Psicología*, 6(2), 103-111.
- Farfán, G. (2016). *Inteligencia emocional y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de San Martín*. (Tesis de pregrado). Universidad Peruana Unión. Tarapoto. Perú.
- Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, M. (2014). *Metodología de la investigación*. Edición. 6<sup>ta</sup>. Editorial: McGraw Hill. México.
- Fiallo, D. Alvarado, P. y Soto, L. (2015). *El clima organizacional dentro de una empresa, Revista contribuciones a la economía*. Recuperado en setiembre de <http://www.eumed.net/ce/2015/1/clima-organizacional.html>.

- Furnham, A. (2001). *Psicología organizacional*. El comportamiento del individuo en las organizaciones. Oxford University. México.
- Gallegos, A. y Arias, G. (2014). Relación entre clima organizacional y la satisfacción laboral en una pequeña empresa del sector privado. *Scielo*, 51(1), 185-191.
- García, M. (Julio-diciembre de 2013). Clima organizacional y su diagnóstico: una aproximación conceptual. *Revista Cuadernos de Administración* (42,43-61).
- García, M. (2009). Los macro procesos: *un nuevo enfoque en el estudio de la gestión humana*. Pensamiento & Gestión. Scielo. 1 (27). Recuperado de [www.Scielo.org.co/scielo.php?pid=S165762762009000200006&script=sci\\_arttext&tlng=pt](http://www.Scielo.org.co/scielo.php?pid=S165762762009000200006&script=sci_arttext&tlng=pt).
- Goncálves, A. (1997). Dimensiones del clima organizacional. Recuperado de <http://www.geocities.ws/janethqr/liderazgo/130.html>.
- Gonzales, M. y Olivares, S. (2004). *Comportamiento organizacional*. México. Continental.
- Guisar, R. (2004). *Desarrollo Organizacional*. Edición. 2<sup>da</sup>. Editorial: Mc Graw Hill. México, (p 405).
- Halbesleben, J. & Bowler, M. (2007). Emotional exhaustion and job performance: The mediating role of motivation. *Journal of Applied Psychology*, 92(1), 93-106. DOI: 10.1037/0021-9010.92.1.93.
- Hellrieger, D. y Slocun, J. (2009). *Comportamiento Organizacional*: Cenage Learning. México.
- Hernández, A. (10 de mayo de 2010). *Principios de supervisión y el supervisor* [Mensaje de blog]. Recuperado de <https://www.gestiopolis.com/principios-de-supervision-y-el-supervisor/>.
- Hernández, E. (2008). *Inteligencia emocional y desempeño laboral de los supervisores de industrias cítricas de Montemorelos*. (Tesis de maestría). Universidad de Montemorelos, Nuevo León. México.

- Hernández, E. (2015). Influencia del clima laboral en el desempeño del trabajador. [Ensayo]. Recuperado de <https://www.gestiopolis.com/influencia-del-clima-laboral-en-el-desempeno-del-trabajador-ensayo/>.
- Hernández, M. (2002): “*Evaluación del desempeño de las organizaciones públicas a través de la calidad*”. Ponencia presentada en el VII Congreso Internacional del CLAD sobre la Reforma del Estado y de la Administración Pública, Lisboa.
- Horowitz, J . (1991). *La calidad del servicio*: McGraw-Hill. España.
- Instituto Nacional de Estadística e Informática. (2012). *Directorio Nacional de Municipalidades Provinciales, Distritales y de Centros Poblados*. Recuperado de <http://www.inei.gov.pe/biblioineipub/bancopub/Est/Lib1018/Libro.pdf>.
- Jamal, M. (2007). Job stress and job performance controversy revisited: An empirical examination in two countries. *International Journal of Stress Management*, 14(2), 175- 187. DOI: 10.1037/1072-5245.14.2.175.
- Jiménez, W. (2011). Clima organizacional y objetivos de la empresa. [Mensaje de blog]. Recuperado el 03 de junio de 2011, de [http://accorh-consultor-wjlemus.blogspot.pe/2011/06/clima-organizacional-y-objetivos-de-la\\_03.html](http://accorh-consultor-wjlemus.blogspot.pe/2011/06/clima-organizacional-y-objetivos-de-la_03.html).
- Juárez, A. (2012). Clima organizacional y satisfacción laboral. *Medigraphic. Revista médica del instituto mexicano del seguro social*. vol.50.num.3. Recuperadode:<http://new.medigraphic.com/cgi-bin/resumen.cgi?IDARTICULO=38964>.
- Koenes, A. (1996). *Gestión y motivación del personal*. Edición: Díaz de Santos. España.
- Laveglia, E. (2014). La consecuencia de un mal servicio. Recuperado de <http://www.eduardo-laveglia.com/atencion-al-cliente-2/las-consecuencias-de.un.mal-servicio-hablemos-con-numeros>.
- Likert, R. (1967). *El clima organizacional de Likert*. Manual de Recursos Humanos 10 programa para la gestación y el desarrollo del factor humano en las organizaciones actuales. Editorial UOC: Barcelona, (p.195).

- Manosalvas, A. Manosalvas, L. y Nieves, J. (2015). El clima organizacional y la satisfacción laboral: un análisis cuantitativo riguroso de su relación. *Administración*. Num.26.DOI. 1017230. Pp. 5-15. Recuperado de <http://www.scielo.org.co/pdf/adter/n26/n26a1.pdf>.
- Maslow, A. (1908). *Teoría humanista*. Recuperado de <http://www.teohumanista.weebly.com/teoriacutea-de-maslow.html>.
- Marroquín, S. y Pérez, L. (2011). El clima organizacional y su relacion con el desempeño laboral en los trabajadores de Burger King. Universidad de San Carlos de Guatemala escuela de ciencias psicologicas.
- Mayor, M. (2009). Clima organizacional en las entidades públicas. Recuperado de [http://aempresarial.com/servicios/revista/13\\_24\\_JFGIVSSRPJJKBYHRSMHQUVTGQBWXKWHPCPLUICJRMUANTIFLU.pdf](http://aempresarial.com/servicios/revista/13_24_JFGIVSSRPJJKBYHRSMHQUVTGQBWXKWHPCPLUICJRMUANTIFLU.pdf).
- Méndez, C. (2006). *Clima Organizacional, el IMCOC*. Un método de análisis para su intervención. Colombia: Universidad del Rosario.
- Ministerio de economía y Finanzas. (1993). Constitución Política del Perú. Recuperado de <https://www.mef.gob.pe/en/normas-legales/298-portal-de-transparencia-economica/normas-legales/821-constitucion-politica-del-peru>.
- Montoya, D. (2016). *Relación entre el clima organizacional y la evaluación del desempeño del personal en una empresa de servicios Turísticos: Caso PTS Perú 2015* (tesis para maestría). Pontifica Universidad Católica del Perú, Lima.
- Morales, G. (29 de setiembre de 2013). Talento humano el mejor activo. [Mensaje de blog]. Recuperado de <http://talentohumanoindustrialb.blogspot.pe/2013/09/clima-organizacional-anzola-olga-2003.html>.
- Morales, P. (2008). Estadística aplicada a las ciencias sociales. Madrid. España. Edit. De la Universidad Pontífice Comillas.
- Palma, S. (2004). *Escala clima laboral*. Edicion.1<sup>era</sup>. Lima- Perú. Recuperado de [http://www.academia.edu/7596386/ESCALA\\_CLIMA\\_LABORAL\\_CL\\_SPC\\_M anual\\_1º\\_Edici%C3%B3n](http://www.academia.edu/7596386/ESCALA_CLIMA_LABORAL_CL_SPC_M anual_1º_Edici%C3%B3n).

- Pedraza, E. Glenys, A. y Mayrene, C. (Setiembre de 2010). *Scielo*. Recuperado de <http://www.scielo.org.ve>.
- Pedraza, E. Amaya G, y Conde E. (2010). Desempeño laboral y estabilidad del personal administrativo contratado de la Facultad de Medicina de la Universidad de Zulia. *Revista de ciencias sociales*. Venezuela. Volumen XVI, (3) Julio –setiembre 2010,493-505.
- Pelaes, L. (2010). *Relación entre clima organizacional y la satisfacción del cliente de una empresa de servicios telefónicos*. (Tesis doctoral). Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Facultad de ciencias administrativas. Unida de Posgrado, Lima. Perú.
- Peréz, A. (2009). *Propuesta de un sistema para la evaluación del desempeño laboral en una empresa manufacturera*.(Tesis de Maestría). Mexico, (p. 4).
- Pérez, N. y Rivera, P. (2015). *Clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores del instituto de investigaciones de la Amazonia Peruana*. (Tesis de magíster). Iquitos-Perú.
- Ponce, J. (2008). Comportamiento organizacional, [Mensaje de blog]. Recuperado de <http://comportamientoorganizacional.wordpress.com/2008/12/05/causas-de-la-baja-la-productividad-en-la-empresa/>.
- Pulido, C. (2003). Clima organizacional: Una medida del éxito. Lima. Facultad de Psicología – UNMSM.
- Quiroa, C .(2014). *Toma de decisiones y productividad laboral, estudio realizado con el area de salud de Quetzaltenango*. (Tesis de pregrado). Universidad Rafael Landivar Facultad de Humanidades.campus de Quetzaltenango.
- Rayport, J. & Jaworsky, B. (2004). “Muestre su mejor cara”. Harvard Business Review,diciembre.vol.82,N°12,57-67.Recuperado de [http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4\\_uibd.nsf/C2695F06B9B934E605257C380077B8A2/\\$FILE/corneral.pdf](http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/C2695F06B9B934E605257C380077B8A2/$FILE/corneral.pdf).

- Reina Valera. (1960). Santa Biblia, antiguo y nuevo testamento. Sociedades bíblicas de América Latina. pp.74, 75. Éxodo.
- Reina Valera. (1960). Santa Biblia, antiguo y nuevo testamento. Sociedades bíblicas de América Latina. p. 640. Eclesiastés.
- Reina Valera. (1960). Santa Biblia, antiguo y nuevo testamento. Sociedades bíblicas de América Latina. p. 905. Mateo.
- Robbins, S. y Judge, T. (2009). *Comportamiento Organizacional*. Edición. Decimotercera. Editorial: Prentice Hall. México, p 718.
- Robbins, S. (2004). *Comportamiento organizacional*: Pearson. México
- Rodríguez, Y. (2014). Modelo de uso de información para la toma de decisiones estratégicas en organizaciones de información cubanas. (Tesis doctoral) Editorial de la Universidad de granada.
- Rosembery, J. (1994). Diccionario de Administracion y finanzas, (p.417).
- Ruiz, J. (2007). *Sociología de las organizaciones complejas*. Editorial: Universidad de Deusto. Bilbao, (p.141).
- Salkind, N. (1998). *Métodos de investigación*. Editorial: Prentice- Hall. Mexico.
- Segarra, M. y Bou, J. (2005). Concepto, tipos y dimensiones del conocimiento: configuración de conocimiento estratégico. Revista de economía y empresa. Recuperado de Dialnet-ConceptoTiposYDimensionesDelConocimiento-2274043%20(4).pdf.
- Stanford, E. y Bank, M. (1980). *Employment, work involvement and mental health in less qualified Young people*. *journal of occupational psychology*. (pp. 291-304).
- Stoner, S. (1994). *Relaciones humanas*. University Park, Pennsylvania: The Pennsylvania State University Press, p 510.
- Torres, M. Vásquez, C. y Luna, M. (2011). Análisis estratégico de la evaluación de la calidad de servicio en el sector público. *compendium*, 14(27), 39-59.

- Thompson, I. (2008). *Que es comunicación*. Pro negocios. net. Recuperado de <https://www.promonegocios.net/comunicacion/que-es-comunicacion.html>.
- Vanegas, M. (2001). Productividad total. Ediciones castillo, S.A de C.V.p.11.Mexico.Recuperado de <http://www.wisis.ufg.edu.sv/www.wisis/documentos/TE/658.848-A639p/658.848-A639p-Capitulo%20II.pdf>.
- Van der. (2005). Gestión gerencial y empresariales. Eco ediciones.
- Vásquez, R. Guadarrama, G. (03 de enero-julio, 2001). El clima organizacional una institución tecnológica de educación superior. Recuperado de <http://www.redalyc.org/html/311/31103505>. ISSN-1665-0824.
- Workmeter. (26 de setiembre, 2012). *Mejorando el desempeño laboral de los trabajadores*. [Mensaje de Blog]. Recuperado de <http://es.workmeter.com/blog/bid/225512/mejorando-el-desempe-o-laboral-de-los-trabajadores>.
- Workmeter (03 de octubre,2012). *Optimiza la eficiencia de tu empresa*, [Mensaje de blog]. Recuperado de <http://es.workmeter.com/blog/bid/229017/La-importancia-de-la-productividad-empresarial>.
- White, E. (1989). Pacific Unión Recorder, Vol. 1, No. 1, 1 agosto de 1901, pág. 3.
- White, E. (1998). Reflejemos a Jesús. Matinal de adultos. APIA. México
- White, E. (1903). La educación. Asociación publicadora Interamericana, p.53

## Anexos

### Anexo 1 Formato de validez de contenido por el primer experto

#### GUIA PARA EL EXPERTO

**Instructivo:**

Marque el recuadro que corresponda a su respuesta y escriba en los espacios en blanco sus observaciones y sugerencias en la relación a los ítems propuestos. Emplee los siguientes criterios de evaluación.

A. De acuerdo

D. En desacuerdo

N°	ASPECTOS A CONSIDERAR	A	D
1	Los ítems guardan relación con el constructo	✓	
2	Los ítems miden la variable de estudio	✓	
3	El instrumento persigue los fines del objetivo general del estudio	✓	
4	El instrumento persigue los fines de los objetivos específicos del estudio	✓	
5	Hay claridad en los ítems	✓	
6	En el ítem todas las palabras son usuales para nuestro contexto	✓	
7	El orden de los ítems es el adecuado	✓	
8	El número de ítems es el adecuado	✓	
9	Las preguntas deben ser reformuladas*		✓
10	Debe considerar otros ítems*		✓

Observaciones

---

---

---

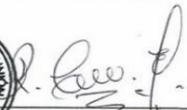
Sugerencias

---

---

---



  
D. Renzo Carranza Esteban

Anexo2 Formato de validez de contenido por el segundo experto

GUIA PARA EL EXPERTO

**Instructivo:**

Marque el recuadro que corresponda a su respuesta y escriba en los espacios en blanco sus observaciones y sugerencias en la relación a los ítems propuestos. Emplee los siguientes criterios de evaluación.

A. De acuerdo

D. En desacuerdo

N°	ASPECTOS A CONSIDERAR	A	D
1	Los ítems guardan relación con el constructo	X	
2	Los ítems miden la variable de estudio	X	
3	El instrumento persigue los fines del objetivo general del estudio	X	
4	El instrumento persigue los fines de los objetivos específicos del estudio	X	
5	Hay claridad en los ítems	X	
6	En el ítem todas las palabras son usuales para nuestro contexto	X	
7	El orden de los ítems es el adecuado	X	
8	El número de ítems es el adecuado	X	
9	Las preguntas deben ser reformuladas*		X
10	Debe considerar otros ítems*		X

Observaciones

---



---



---

Sugerencias

---



---

A. I. HERNÁNDEZ GIL  
PSICÓLOGA  
C.Ps.P. 24114

Psicólogo

Anexo3 Carta de autorización de la Municipalidad de Barranquita



**MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE BARRANQUITA**  
*"La puerta de la llanura amazónica"*  
RUC.20489051291  
"AÑO DEL BUEN SERVICIO AL CIUDADANO"

Barranquita, 11 de Abril 2017.

Oficio N° 077-2017-MDB/A.

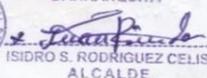
SEÑORITA: SINTIA MAVELI ZAMBRANO LOZANO.

ASUNTO: DA RESPUESTA AI DOCUMENTO REMITIDO A MI DESPACHO.

Mediante la presente le saludo cordialmente a nombre de la municipalidad distrital de Barranquita, a efectos de manifestarle lo siguiente:  
Que, con fecha 10 de Abril llego a mi despacho el documento en la cual solicita el permiso para realizar trabajo de investigación en la institución que dirijo, lo cual hago de su conocimiento que el concejo municipal en sesión de fecha 10 de Abril 2017, aprobaron el permiso para realizar el trabajo de investigación sobre "CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU RELACION CON EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE BARRANQUITA", esperando que sea un trabajo eficiente como profesional en la Administración.

Sin otro particular, me suscribo de usted, no sin antes expresarle las muestras de aprecio y estima.

Atentamente.



MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE BARRANQUITA  
ALCALDIA  
ISIDRO S. RODRIGUEZ CELIS  
ALCALDE.

Anexo 4 Instrumento



Código:

**CUESTIONARIO SOBRE CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO LABORAL**

Esta encuesta tiene como propósito conocer la relación entre clima organizacional y desempeño laboral. Dicha información servirá como apoyo para la realización de esta investigación, la cual tendrá únicamente finalidades académicas y se mantendrá de manera anónima y confidencial, por lo que se solicita su amable colaboración al contestar honestamente.

<b>I. DATOS GENERALES</b>		
<b>1. Edad</b> 1. 20 – 30 2. 31 - 40 3. 41 - 50 4. 51 - 60 5. 61 a más	4. Grado de instrucción	1. Primaria incompleta o completa 2. Secundaria incompleta o completa 3. Superior técnica incompleta 4. Superior técnica completa 5. Superior universitaria incompleta 6. Superior universitaria completa
<b>2. Género</b> 1. Masculino 2. Femenino		
<b>3. Estado civil</b> 1. Soltero (a) 2. Casado (a) 3. Viudo (a) 4. Divorciado (a) 5. Conviviente	6. Tiempo de experiencia profesional laborando en la Municipalidad	1. 1 a 6 meses 2. 7 meses a 1 año 3. 1 a 2 años 4. 3 a 5 años 5. 6 años a más

II. A continuación se presentan las preguntas de Clima organizacional (CO). Marque con una “X” según la escala siguiente:

N°	CLIMA ORGANIZACIONAL	PUNTAJES				
		Siempre	Mucho	Regular	Poco	Nunca
	<b>Autorrealización</b>					
1	Existen oportunidades de progresar en la institución.					
2	Mi jefe se interesa por el éxito de sus colaboradores.					
3	Participó activamente definiendo los objetivos y las acciones de la empresa.					
4	En la institución se valora los altos niveles de desempeño.					

5	El jefe expresa reconocimiento por los logros y actividades realizadas.					
6	La institución promueve capacitación para sus colaboradores.					
7	La institución promueve el desarrollo del personal.					
8	Se promueve la generación de ideas creativas e innovadoras.					
<b>Involucramiento</b>		Siempre	Mucho	Regular	Poco	Nunca
9	Me siento comprometido con el éxito de la institución.					
10	Cada colaborador asegura sus niveles de logro en el trabajo.					
11	Considero que soy un factor clave en la institución.					
12	Me preocupo por el desarrollo de la institución.					
13	Cumple con las tareas diarias en el trabajo.					
14	Considero que las actividades (tareas) de la institución son motivadoras.					
15	Usted cumple con brindar buen servicio al usuario dentro de la institución.					
<b>Supervisión</b>		Siempre	Mucho	Regular	Poco	Nunca
16	El encargado de supervisión brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan.					
17	En la institución se mejoran continuamente los métodos de trabajo.					
18	Se recibe la preparación necesaria para realizar el trabajo.					
19	La evaluación que se realiza en el trabajo ayuda a mejorar la tarea.					
20	Las responsabilidades del puesto de trabajo están claramente definidas.					
21	Existe un trato justo y cordial en la institución.					
<b>Comunicación</b>		Siempre	Mucho	Regular	Poco	Nunca
22	Cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo.					
23	En los grupos de trabajo existe una relación armoniosa.					
24	En la institución se afrontan y superan los obstáculos					
25	La institución fomenta y promueve la comunicación interna.					
26	Existe apoyo entre el personal de las diversas oficinas.					
27	Es posible la comunicación con personas de mayor jerarquía.					
28	Existen suficientes canales de comunicación dentro de la institución.					
29	El trabajo dentro de la institución se realiza en función a planes establecidos.					
30	Se realizan reuniones para dar opiniones sobre la institución.					
<b>Condiciones laborales</b>		Siempre	Mucho	Regular	Poco	Nunca

31	Los objetivos de trabajo son retadores					
32	Se dispone de tecnología que facilite el trabajo.					
33	Tiene la oportunidad de tomar decisiones en tarea de su responsabilidad.					
34	En la institución existe buena administración de los recursos.					
35	Los compañeros de trabajo cooperan entre si dentro de la institución.					
36	Cuenta con los equipos y herramientas necesarias, para el cumplimiento de sus tareas.					
37	La remuneración está acorde al desempeño de los logros.					
38	Cuenta con la oportunidad de realizar el trabajo de manera adecuada.					

III. Preguntas de Desempeño Laboral (DL). Marque con una "X" según la escala siguiente:

N°	DESEMPEÑO LABORAL	PUNTAJES				
		Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
<b>Calidad del servicio</b>						
39	Considero eficiente la calidad de servicio brindado al usuario.					
40	Fomento la participación ciudadana para recoger la opinión sobre la calidad del servicio.					
41	Brindo al usuario una atención rápida y eficiente.					
42	Atiendo respetuosamente a los usuarios de los servicios de la entidad.					
43	Tengo presente que la satisfacción de las personas en el trabajo depende de mí.					
44	Transformo las quejas en oportunidades para aprender y mejorar.					
45	Trabajo en equipo para obtener mejores resultados.					
46	Percibo favoritismo en mi área de trabajo e institución.					
<b>Productividad</b>						
47	Cumplo con mis horarios de trabajo.					
48	Promuevo el cuidado de la estructura y materiales de mi área de trabajo.					
49	Alcanzo los objetivos personales y de mi área de trabajo.					
50	Trabajo tiempo extra para alcanzar los objetivos planteados en la institución.					
51	Cumplo con las tareas que me permitan lograr con los objetivos planteados.					
52	Demuestro resultados eficientes al nivel solicitado por la institución.					
53	Se realiza la retroalimentación con respecto a las tareas o actividades realizadas en la institución.					

54	Me involucro en el trabajo de la institución.					
<b>Toma de decisiones</b>		Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
55	Reporto a un colaborador que no cumple con sus tareas.					
56	Conozco mi comportamiento en caso de algún imprevisto en mi área de trabajo.					
57	Resuelvo los problemas presentados en mi área de trabajo.					
58	Decido y asumo la responsabilidad de mis acciones.					
59	Me proporcionan lo que solicito para facilitarme el trabajo.					
60	Realizo programaciones de los recursos utilizados en el área de mi trabajo.					
<b>Conocimiento</b>		Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
61	Conozco mis responsabilidades como servidor público según la ley.					
62	Tengo conocimientos suficientes para realizar las tareas propias de mi puesto.					
63	Conozco la misión, visión y valores de la institución.					
64	Tengo conocimiento de las normas de la institución.					
65	Conozco la distribución de los recursos económicos de la institución.					
66	Tengo conocimiento del reglamento interno de mi área de trabajo.					
67	Conozco el nombre de los colaboradores de mi área de trabajo.					
68	Conozco las necesidades y expectativas de los usuarios.					
69	Respondo las dudas de los clientes y/o usuarios.					



Anexo 6 Matriz instrumental

TITULO	VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES	FUENTES DE INFORMACIÓN	INSTRUMENTO	VALORACIÓN ESTADÍSTICA
Clima organizacional y su relación con el desempeño laboral de los colaboradores en la Municipalidad Distrital de Barranquita, 2017.	Clima organizacional (X)	Define al clima organizacional como la percepción que están vinculadas al ambiente de trabajo y que nos permite diagnosticar acciones preventivas y necesarias para optimizar, fortalecer el funcionamiento de las organizaciones. Palma (2004)	Autorrealización	Oportunidad de progreso	Colaboradores de la Municipalidad Distrital de Barranquita.	Cuestionario/encuesta	
				Interés por el éxito			
				Participación de objetivos			
				Valoración de desempeño			
			Involucramiento laboral	Reconocimiento de logros			
				Compromiso con el éxito			
				Nivel de logro			
				Consideración por el éxito			
			Supervisión	Preocupación por la organización			
				Mejoramiento de tareas			
				Apoyo de supervisión			
				Mejoramiento de método			
			Comunicación	Preparación			
				Evaluación			
				Responsabilidades definidas			
				Promover comunicación			
	Condiciones laborales	Comunicación con el jefe					
		Canales de Comunicación					
		Comunicación de opiniones					
		Tecnología					
	Desempeño Laboral (Y)	Es el comportamiento del trabajador en la búsqueda de los objetivos fijados, este constituye la estrategia individual para lograr los objetivos. Chiavenato (2002).	Calidad	Cooperación laboral			
				Herramientas laborales			
				Remuneración equitativa			
				Oportunidad			
			Productividad	Calidad de servicio			
				Satisfacción al usuario			
				Trabajo en equipo			
				Buena atención			
Toma de decisiones			Responsabilidad				
			Cumplimiento de objetivos				
			Base de datos estratégicos				
			Retroalimentación				
Conocimiento	Compromiso						
	Alternativas de solución						
	Decisiones y responsabilidades						
	Programación de recursos						
				Conocimiento del puesto			
				Conocimiento de la entidad			
				Conocimiento del área de trabajo			
				Conocimiento del usuario			