

UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
Escuela Profesional de Administración



Una Institución Adventista

**Clima organizacional y desempeño laboral en los trabajadores
Administrativos de la Municipalidad Distrital de Antauta, Puno-2019**

Por:

Bach. Elibet Maida Choquepata Luicho

Asesor:

German Mamani Cachicatari

Juliaca, noviembre del 2019

DECLARACIÓN JURADA DE AUTORÍA DEL INFORME DE TESIS

Mg. German Mamani Cachicatari, de la Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Profesional de Administración y Negocios Internacionales, de la Universidad Peruana Unión.

DECLARO:

Que el presente informe de investigación titulado: “CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN LOS TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE ANTAUTA, PUNO-2019” constituye la memoria que presenta la **Bachiller** Elibet Maida Choquepata Luicho para aspirar al título Profesional de Licenciado en Administración y Negocios Internacionales, 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 Juliaca, a los trece días del mes de noviembre del año dos mil diecinueve.



Mg. German Mamani Cachicatari

Clima organizacional y desempeño laboral en los trabajadores
Administrativos de la Municipalidad Distrital de Antauta, Puno-2019

TESIS

Presentada para optar el título profesional de Licenciada en
Administración y Negocios Internacionales

JURADO CALIFICADOR



Mg. Amed Vargas Martinez
Presidente



Mg. Ruth Gladys Choque Pilco
Secretario



Lic. Kukul Ana Coaquira Puma
Vocal



Lic. Dante Ortiz Guillen
Vocal



Mg. German Mamani Cachimari
Asesor

Juliaca, 13 de noviembre del 2019

Dedicatoria

A Dios, por guiarme y fortalecer mi vida, así como sostenerme en cada momento de la ejecución de este proyecto de investigación.

A mis padres Fredy y Beatriz quienes a lo largo de toda mi vida han apoyado y motivado mi formación académica.

A mi hermano Eyner, quien fue un gran apoyo emocional durante el tiempo en que realice este trabajo de investigación.

Agradecimientos

A la Universidad Peruana Unión, que me abrió sus puertas y me preparó para un futuro competitivo formándome como persona de bien con bases sólidas en conocimientos, desarrollo de habilidades y destrezas que me permitieron obtener una adecuada formación profesional.

A los docentes de la Facultad de Ciencias Empresariales, en especial al Mg. Germán Mamani Cachicatari, por la asesoría, contribución con su experiencia y motivación para continuar y culminar con mi trabajo de investigación.

A mi familia y amigas por su apoyo incondicional, fueron ustedes quienes me apoyaron y motivaron en todo momento a concluir con mi trabajo de investigación.

Tabla de contenido

Dedicatoria.....	iv
Agradecimientos	v
Índice de tablas	viii
Índice de anexos.....	ix
Resumen.....	x
Abstract.....	xi
CAPÍTULO I	12
Planteamiento del problema.....	12
1.1. Descripción de la situación problemática.....	12
1.2. Formulación del problema.....	14
1.2.1. Problema general.....	14
1.2.2. Problemas específicos.....	14
1.3. Objetivos.....	15
1.3.1. Objetivo general.....	15
1.3.2. Objetivos específicos	15
1.4. Justificación de la investigación	15
1.5. Presuposición filosófica.....	16
CAPÍTULO II.....	18
Marco teórico.....	18
2.1. Antecedentes de investigación.....	18
2.1.1. Internacionales.	18
2.1.2. Nacionales.....	19
2.2. Bases teóricas.....	20
2.2.1. Clima Organizacional.	20
2.2.2. Tipos de clima organizacional.	22
2.2.3. Dimensiones del clima organizacional.	23
2.2.4. Desempeño laboral.....	28
2.2.5. Importancia del desempeño laboral	30
2.2.6. Dimensiones del desempeño laboral.....	30
2.3. Marco conceptual.....	32
2.3.1. Clima organizacional.	32
2.3.2. Desempeño laboral.....	32

CAPÍTULO III.....	34
Metodología de la investigación	34
3.1. Tipo de estudio	34
3.2. Diseño de la investigación	35
3.3. Población y muestra.....	36
3.3.1. Población.....	36
3.3.2. Muestra.....	36
3.4. Formulación de la Hipótesis	36
3.4.1. Hipótesis general.....	36
3.4.2. Hipótesis específicas	37
3.5. Técnicas e instrumento de recolección de datos	37
3.6. Técnicas de procesamiento y análisis de datos	38
4. CAPÍTULO IV.....	39
Resultados y discusión.....	39
4.1. Presentación de resultados	39
4.1.1. En relación a la hipótesis general.....	39
4.1.2. En relación a la primera hipótesis específica	41
4.1.3. En relación a la segunda hipótesis específica	43
4.1.4. En relación a la tercera hipótesis específica.....	45
4.2. Análisis e interpretación (o discusión) de los resultados.....	47
5. CAPÍTULO V	49
Conclusiones y recomendaciones	49
5.1. Conclusiones.....	49
5.1. Recomendaciones	50
Anexos	57

Índice de tablas

Tabla 1. Desempeño laboral y Clima Organizacional en los trabajadores Administrativos de la Municipalidad Distrital de Antauta, Puno	40
Tabla 2. Correlación del clima organizacional y desempeño laboral en los en los trabajadores Administrativos de la Municipalidad Distrital de Antauta, Puno-2019.....	41
Tabla 3. Desempeño laboral y las relaciones interpersonales en los trabajadores Administrativos de la Municipalidad Distrital de Antauta, Puno	42
Tabla 4. Correlación del desempeño laboral y las relaciones interpersonales en los en los trabajadores Administrativos de la Municipalidad Distrital de Antauta, Puno-2019	43
Tabla 5. Desempeño laboral y la Comunicación en los trabajadores Administrativos de la Municipalidad Distrital de Antauta, Puno	44
Tabla 6. Correlación del desempeño laboral y la comunicación en los en los trabajadores Administrativos de la Municipalidad Distrital de Antauta, Puno-2019.....	45
Tabla 7. Desempeño laboral y el liderazgo en los trabajadores Administrativos de la Municipalidad Distrital de Antauta, Puno	46
Tabla 8. Correlación del desempeño laboral y el liderazgo en los trabajadores Administrativos de la Municipalidad Distrital de Antauta, Puno-2019	47

Índice de anexos

Anexo 1. Matriz De Consistencia	58
Anexo 2. Operacionalización De Variables	59
Anexo 3. Instrumento De Recolección De Datos	60
Anexo 4. Carta De Autorización	63

Resumen

El presente trabajo de investigación, tuvo como objetivo determinar la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral en los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Antauta, Puno. El estudio es de tipo descriptivo correlacional, con un enfoque cuantitativo, la investigación es no experimental transeccional puesto que se obtuvieron los datos en un momento determinado. Se trabajó con una muestra de 52 trabajadores, para lo cual se realizó una encuesta de 23 ítems a los trabajadores administrativos.

Los resultados obtenidos mediante el coeficiente Tau b evidenciaron una relación directa y significativa (69.2%) entre el desempeño laboral y el clima organizacional en los trabajadores de la Municipalidad de Antauta.

Finalmente se concluyó que en la medida en la cual el clima organizacional sea mejor se obtendrá un mejor desempeño de parte de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Antauta.

Palabras clave: clima organizacional, desempeño laboral, relaciones interpersonales, comunicación, liderazgo.

Abstract

The objective of this research work was to determine the relationship between the organizational climate and work performance in the administrative workers of the District Municipality of Antauta, Puno. The study is of a descriptive correlational type, with a quantitative approach, the research is non-experimental transectional since the data were obtained at a given time. We worked with a sample of 52 workers, for which a survey of 23 items was made to the administrative workers.

The results obtained through the Tau b coefficient showed a direct and highly adequate relationship (69.2%) between work performance and the organizational climate in the workers of the Municipality of Antauta.

Finally, it was concluded that to the extent that the organizational climate is better, better performance will be obtained from the workers of the District Municipality of Antauta

Keywords: organizational climate, work performance, interpersonal relationships, communication, leadership

CAPÍTULO I

Planteamiento del problema

1.1. Descripción de la situación problemática

El clima organizacional dentro del contexto de las instituciones son las percepciones del ambiente profesional y el desempeño laboral de los trabajadores repercutiendo en el comportamiento laboral y en el grado de satisfacción, siendo este el principal obstáculo del desarrollo de un buen clima organizacional.

Para poder establecer un adecuado clima organizacional se consolidan las observaciones de todos los integrantes puesto que es una variable que interviene entre los factores del sistema organizacional y el comportamiento individual; una institución con un buen clima laboral logra que sus trabajadores se sientan orgullosos de trabajar en esta así como comprometidos con su institución, es por tal motivo que las instituciones deben favorecer un ambiente sano, ya que un clima desfavorable aporta con la pérdida de entusiasmo y este trae como consecuencia índices de ausentismo y mayores tasas de rotación; además de problemas colaterales como la lentitud, el desgano y la indiferencia en los trabajadores.

El personal se retira psicológicamente de sus labores, vacío que viene a ser llenado por la actitud de cumplir exactamente con lo mínimo requerido, ejerciendo influencia directa en el comportamiento y desempeño de los individuos.

Por esta razón toda organización necesita conocer su situación actual; si bien es cierto esta lamentable realidad no excluye a la Municipalidad del distrito de Antauta en la cual existen limitaciones que aportan al desarrollo de un inadecuado clima organizacional, factores como las relaciones interpersonales, la comunicación, cooperación entre compañeros, condiciones de trabajo y los sistemas de compensación no favorecen al desarrollo de un buen clima organizacional, pero trabajando en estos factores se puede lograr mejorar el clima organizacional para ello se ha de fortalecer sus habilidades, conocimientos, relaciones interpersonales, capacidades intelectuales y destrezas. (Caballero, 2017)

Por lo citado la investigación tiene por finalidad determinar si existe relación entre el clima organizacional y desempeño laboral en los trabajadores de la Municipalidad del distrito de Antauta; para ello se llevará a cabo una detallada observación del clima laboral y como este se encarga del comportamiento humano, se vuelve una estrategia estudiarlo, entenderlo y atenderlo para beneficio de los trabajadores y de toda la organización.

A esto se suma que en la actualidad ya no solo se habla de recursos humanos si no también se implementó el término “talento humano” que se encarga especialmente de los colaboradores que trabajan dentro de la institución, se enfoca en ver las necesidades del trabajador presentando una respuesta a estas para que de esa manera exista un buen rendimiento laboral.

Se observó en el caso de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Antauta que el clima organizacional y el desempeño laboral es directo y significativo.

Según el informe del Instituto Nacional de Estadística e Informática (2016), en el 2016, el 66,0% (1 mil 221) de municipalidades informaron que disponen de una red informática local que les permite intercambiar información y compartir recursos lo cual permite observar el desempeño laboral en los trabajadores, agilizando y organizando sus labores para así desarrollar un buen

clima laboral. Asimismo, cabe mencionar que todas las municipalidades ubicadas en la provincia de Lima, Ucayali, Tumbes y la Provincia Constitucional del Callao cuentan con red informática local, mientras que el departamento de Puno cuenta con 60,6% de porcentaje en municipalidades de sus provincias de dicha red. (p.39). 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 (INEI, 2016).

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general.

¿Cuál es la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Antauta, Puno-2019?

1.2.2. Problemas específicos.

¿Cuál es la relación entre relaciones interpersonales y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Antauta, Puno- 2019?

¿De qué manera la comunicación se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Antauta, Puno-2019?

¿De qué manera el liderazgo se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Antauta, Puno- 2019?

1.3. Objetivos

1.3.1. Objetivo general.

Determinar la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Antauta, Puno-2019.

1.3.2. Objetivos específicos.

Determinar la relación entre relaciones interpersonales y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Antauta, Puno-2019.

Determinar la relación entre la comunicación y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Antauta, Puno- 2019.

Determinar la relación entre el liderazgo y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Municipalidad de Antauta, Puno-2019.

1.4. Justificación de la investigación

En la actualidad, se da mayor importancia al clima dentro de las organizaciones por considerarse pieza fundamental para que una empresa u organización sea exitosa, según Rodríguez (2017) las empresas e instituciones ya se encuentran desarrollando estrategias para generar un adecuado clima organizacional y por ende permiten al empleado desarrollar las habilidades sociales, conocimientos y relaciones interpersonales.

Es entonces que siendo el clima organizacional un pilar que aporta al desarrollo de cambio especialmente de cultura esta investigación busca analizar y brindar una solución en el desarrollo del clima organizacional y el desempeño laboral en los trabajadores de la Municipalidad de Antauta, así mismo los resultados de la presente investigación tendrán un nivel social, porque se considera significativo el estudio del clima organizacional para lograr adecuados ambientes de trabajo y generar un buen desempeño laboral, siendo de significativa

contribución para que la Municipalidad de Antauta genere estrategias que contribuyan al buen desarrollo del clima institucional, el mismo que tendrá efectos en la localidad, mejorando así la calidad del servicio que brinda la Municipalidad Distrital de Antauta.

Por otro lado, podemos mencionar que la investigación es un aporte teórico, porque tiene el propósito de enriquecer el conocimiento científico que proporcionará información válida y confiable, lo cual servirá como material bibliográfico para futuras investigaciones sobre las variables de estudio (clima organizacional y desempeño laboral) así como sus respectivas dimensiones, beneficiando a la administración de la municipalidad, docentes universitarios, estudiantes y futuros trabajos de investigación.

1.5. Presuposición filosófica

Menciona Gullón (2004) el ambiente físico del trabajo y las relaciones que se producen en este contexto deben de servir para poder alcanzar en toda organización los objetivos, por tanto, es necesario que sea organizado de tal forma que anime a la conquista y al gobierno, tanto en el aspecto moral como también intelectual.

Toda organización debe tener un ambiente libre de coerción y tensión, y dar la oportunidad de decidir, escoger, opinar, criticar y expresar pensamientos y sentimientos basados en los principios presentados bajo la filosofía adventista.

Según White (1989) “afirma que se requiere de una reestructuración que no solamente capacite a quienes están en distintas secciones del gran campo de cosecha, sino también a

llevar a cabo las responsabilidades de su labor en particular donde se promueva el progreso de las personas". (p.3).

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. (White, 1903, p.53).

CAPÍTULO II

Marco teórico

2.1. Antecedentes de investigación

2.1.1. Internacionales.

Segredo (2017) en su investigación titulada “*Desarrollo organizacional, cultura organizacional y clima organizacional. Una aproximación conceptual*”; indica que cada día cobra mayor interés que los trabajadores conozcan los fundamentos teóricos que explican las razones que impulsan a conseguir una meta u objetivo.

El objetivo de este estudio fue reconocer los principios conceptuales de cada una de las categorías, siendo estas: desarrollo organizacional, cultura organizacional y clima organizacional.

El desarrollo consta en dar las definiciones y los elementos significativos de cada categoría estudiada y destaca que la organización es un sistema formal creado para un objetivo con el fin de cumplir la meta trazada en la organización, donde lo fundamental debe ser el grupo de personas que la conforman.

La organización como ente artificial construido para lograr un fin, vive en constante desarrollo en respuesta a las demandas de la sociedad y se distingue estos cambios que operan sobre la cultura, el clima y el desarrollo organizacional. Esto implica un llamado en la preparación de los directos de manera tal que les permita tener la capacidad necesaria para

desarrollar estudios organizacionales en busca por elevar la productividad y la calidad institucional.

Figuroa (2015) en su estudio titulado *“Relación entre la cultura organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de una institución gubernamental”* en la ciudad de Guatemala; tuvo como objetivo identificar el grado de relación entre la cultura organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de una institución gubernamental. El estudio fue de enfoque cuantitativo, de diseño no experimental, descriptivo correlacional, de corte transversal; y se aplicó a una muestra de 47 trabajadores de una dependencia gubernamental, cuyas edades oscilaban entre los 18 y 50 años. La recolección de información se realizó con el Cuestionario de Cultura Organizacional de Olmos y Ochoa (2006) y la Escala de Observación de Comportamiento de Levy (1990). A partir de los datos obtenidos se concluyó que entre la cultura organizacional y el desempeño de los trabajadores no existe relaciones estadísticas significativas.

2.1.2. Nacionales.

Quispe (2015) en su investigación titulada: *“Clima organizacional y desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Pacucha, Andahuaylas”*, tuvo como objetivo determinar la relación entre el clima organizacional y el desempeño de los trabajadores de la municipalidad. El estudio fue cuantitativo, de tipo aplicativo de diseño no experimental, descriptivo correlacional; se aplicó a una muestra de 64 trabajadores de la Municipalidad Distrital de Pacucha y la recolección de información se realizó mediante dos cuestionarios: Cuestionario de Clima Organizacional y el Cuestionario para Medir el Desempeño de los Trabajadores, ambos instrumentos contaron con validez y confiabilidad. En el estudio se concluyó que: entre el clima organizacional y el desempeño de los trabajadores existe una relación directa ($r = 0.743$) y significativa ($p < 0.05$);

en cuanto a los resultados descriptivos los trabajadores perciben un clima desfavorable y un nivel de desempeño inadecuado.

Díaz (2017) efectuó la investigación titulada: “*Clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Puente Piedra - 2016*”. Este estudio tuvo como objetivo analizar el nivel de relación existente entre el clima organizacional y el desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Puente Piedra, la misma que es encargada de prestar servicios a sus pobladores en aspectos de desarrollo de la localidad, limpieza, parques, tránsito, catastro y otros. Esta Municipalidad contaba con un personal de 274 trabajadores, entre personal nombrado y contratados a los cuales se les aplicó la encuesta.

Luego de la codificación y tabulación e interpretación de datos utilizándose prueba Rho de Spearman, se obtuvo como resultado que existe un buen clima laboral en la Municipalidad Distrital de Puente Piedra.

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Clima Organizacional.

El clima organizacional es un nuevo enfoque de la conducta humana en las instituciones y actualmente ha cobrado gran interés en el ambiente empresarial por ser un concepto relativamente reciente en el ámbito laboral.

Para Soto (2015) en el artículo titulado “Qué es el clima organizacional” define que la institución investiga continuamente el aumento en sus procesos productivos, en donde el clima organizacional tiene un papel muy importante. “El clima en las instituciones abarca las relaciones que se llevan a cabo entre los diferentes actores de la institución, constituyendo el entorno en donde los empleados desarrollan sus funciones.

El clima organizacional puede ser una conexión positiva dentro de la institución o una obstrucción en su desempeño. Vinculado con el clima organizacional, los componentes internos y externos de la organización perjudican el desempeño de los colaboradores de la institución”. Esto se da porque las características del entorno de trabajo que son observadas por los trabajadores de manera directa o indirecta intervienen en cierto modo en su conducta y rendimiento en el trabajo.

Chiavenato (2011) describe que “el hombre forma el capital humano de la institución. Este capital corresponde más o menos en la medida que tenga creatividad y competencias capaces de incrementar valor a la institución, además de realizarla ágil y competitiva”.

Para Contreras (2017) el clima organizacional es el conjunto de características que presenta la organización como resultado de la interacción entre la estructura, la cultura, procesos organizacionales y aspectos psicosociales internos, estas condiciones tienden a ser estables en el tiempo e inciden de forma directa en el comportamiento de los trabajadores.

Según Rodríguez (2017) el clima organizacional describe las características del ámbito laboral, percibidas de forma directa o indirecta por los colaboradores; el clima influye en la conducta de los trabajadores, es una variable que actúa entre los componentes del sistema organizacional y el comportamiento individual. Dichas características son relativamente estables en el tiempo, se distinguen de una institución a otra y de un puesto a otro dentro de una misma institución. Además, señala que la conducta de un miembro de la institución no es el resultado de los factores institucionales reales, sino depende de las impresiones que tenga el trabajador, de cada uno de estos factores; sin embargo, estas percepciones dependen de las interacciones y experiencias que cada miembro tenga con la institución. En efecto, el clima organizacional manifiesta la interacción entre características personales y organizacionales.

2.2.2. Tipos de clima organizacional.

Bravo y Estela (2015) distinguen los siguientes tipos de clima organizacional existentes en las instituciones: clima explotador, paternalista, participativo y grupal; estos son compartidos por Chiang, Martín y Núñez (2010) quienes afianzan esta postura, pero mencionan que una descripción tipológica podría no ser apta para un clima general como para uno particular, dependiendo de las dimensiones o atributos que le caracterizan. Respecto a ellos, Alcaide (2010) sugiere que el estilo de dirección que aplica la empresa depende mucho el nivel de productividad de sus sistemas de gestión.

Los cuatro tipos de clima organizacional mencionado por los autores son:

2.2.2.1. Clima tipo Autoritario – Explotador.

La gerencia no tiene confianza en sus trabajadores, la gran parte de las decisiones y objetivos son tomadas por encima de la organización y se asignan según una ocupación puramente descendente. Los colaboradores tienen que trabajar dentro de un ambiente de miedo, de amenazas, ocasionalmente de recompensas y la satisfacción de necesidades se mantiene en los niveles psicológicos y de seguridad, este tipo de clima presenta un ambiente estable y aleatorio en el que las comunicaciones de la gerencia con sus colaboradores son dar órdenes e instrucciones específicas.

2.2.2.2. Clima tipo Autoritario – paternalista.

En este caso la gerencia, tiene la plena confianza en sus trabajadores, como la de un amo con su siervo. La gran parte de decisiones las toma gerencia, pero algunas se toman

conjuntamente con los trabajadores. Bajo este tipo de clima, la gerencia juega mucho con las necesidades sociales de sus trabajadores, sin embargo, da la sensación de trabajar dentro del entorno estable y estructurado.

2.2.2.3. *Clima tipo Participativo – grupal.*

La gerencia tiene confianza en sus trabajadores, las relaciones que existe entre la dirección y el personal son favorables, la comunicación no solo es de manera ascendente o descendente, sino también de manera lateral, los trabajadores están motivados por la colaboración y la convivencia, por establecer objetivos de rendimiento, existe una relación de compañerismo y confianza entre el jefe y los trabajadores.

2.2.3. Dimensiones del clima organizacional.

Existen diversas clasificaciones de las dimensiones del clima organizacional, coincidiendo en que son características susceptibles de ser medidas en una institución y que interviene en el comportamiento de los individuos. Por esta razón, para llevar a cabo la investigación sobre el clima organizacional es conveniente saber las dimensiones a ser determinadas.

2.2.3.1. *Relaciones interpersonales.*

Según Rivas (2015) las relaciones interpersonales también llamadas relaciones humanas están destinadas a crear y mantener entre los trabajadores, relaciones cordiales, vínculos amistosos, basado en ciertas reglas de conducta social- laboral, aprobadas por todos y, especialmente, con el reconocimiento y respeto de la identidad humana.

El mismo autor afirma que la comunicación organizacional “es una forma que permite instruir los comportamientos individuales y establecer relaciones interpersonales funcionales

para que así se apoyen entre sí y puedan alcanzar una meta”. (p. 94). También se indica que la comunicación apoya a los trabajadores de la compañía, pues les permite argumentar sus experiencias críticas y brindar información relevante, la cual desmitifica actividades; posibilita los intentos de lograr sus metas individuales como también de la organización.

El objeto de las relaciones humanas es dar al trabajador un sentido de utilidad y de importancia que lo haga participar activa y lealmente en el trabajo y lograr que se sienta orgulloso de lo que hace, todo ello, a través de un trato digno y considerado.

Las relaciones humanas están compuestas por:

- El comportamiento humano
- El mando
- El papel del jefe
- Las comunicaciones en las organizaciones

2.2.3.2. Comunicación.

Las instituciones no pueden existir ni operar sin comunicación, puesto que esto es un sistema que integra y organiza todas sus dependencias.

Para Rivas (2015), la comunicación organizacional es uno de los factores fundamentales en el funcionamiento de las empresas, es una herramienta, un elemento clave en la organización y juega un papel primordial. Su actividad es posible gracias al intercambio de información entre los distintos niveles y posiciones del medio; entre los miembros se establecen patrones típicos de comportamiento comunicacional en función de variables sociales, ello supone que cada persona realiza un rol comunicativo.

La comunicación organizacional interna constituye uno de los elementos centrales para articular las relaciones entre los diferentes departamentos de una organización empresarial y

su principal objetivo es contribuir al logro de los resultados organizacionales, fortaleciendo la identificación de los colaboradores con la empresa. Las organizaciones no pueden existir sin comunicación.

Para finalizar, el criterio de García se destaca por afirmar que la comunicación organizacional puede producirse de manera formal o informal y para que exista comunicación es necesario que el destinatario de ésta la reciba y la comprenda.

La simple transmisión sin recibirla, no es comunicación. Comunicar significa volver común a una o varias personas determinada información.

2.2.3.3. Tipos de comunicación.

La comunicación se puede clasificar en distintas tipologías dependiendo del canal utilizado y el grado de interacción entre emisor y receptor. En función del canal utilizado:

Escrita: La que se realiza mediante la palabra escrita en un soporte, utilizando grafías, letras

Oral: La que se realiza mediante la palabra hablada, utilizando sonidos.

No Verbal: Compuesta principalmente por expresiones faciales y gestos corporales.

En función del grado de interacción:

Directa: Es la comunicación que se desarrolla entre el emisor y el receptor en forma personal, cara a cara.

Indirecta: Es aquella donde la comunicación está basada en una herramienta o instrumento ya que el emisor y el receptor están a distancia. Puede ser personal (hablar por teléfono, enviar un correo electrónico) o bien colectiva (periódicos, radio, libros).

La comunicación puede producirse de manera:

Formal: Es la forma de comunicación que de manera expresa establece la organización, mediante protocolos, manuales, reglamentos, etc., y que generan todo un sistema de comienzo a fin dirigido y utilizado por todos los miembros de la empresa

Informal: La comunicación informal fluye dentro de la organización sin canales preestablecidos y surge de la espontaneidad de los empleados. Se le da alto nivel de credibilidad y suele estar relacionada con asuntos personales acerca de individuos o grupos de la organización. Este tipo de comunicación es conocida popularmente como “rumores o ruidos”.

2.2.3.4. Liderazgo.

Para Rivas (2015), el liderazgo es “el proceso por el cual un individuo ejerce influencia sobre otra gente y la inspira, motiva y dirige sus actividades para ayudarla a alcanzar los objetivos del grupo o la organización”.

El liderazgo es la aptitud para influir en un grupo hacia el logro de una visión o el establecimiento de metas. La fuente de esta influencia puede ser formal, como aquella que da la posición de una jerarquía directa en una organización, los líderes surgen desde el interior de un grupo o bien por la designación formal para dirigirlo.

2.2.3.5. Teorías de liderazgo.

Según Rivas, (2015), las teorías sobre el liderazgo pueden clasificarse en tres grandes grupos: teoría de rasgos de personalidad, teorías sobre los estilos de liderazgo, teorías situacionales de liderazgo.

Teorías de rasgos de personalidad: según Rivas, (2015) en esta teoría, el líder posee algunos rasgos específicos de personalidad que lo distinguen de las demás personas, es decir, características marcadas de personalidad mediante las cuales puede influir en el comportamiento de sus semejantes. Las teorías de rasgos parten del supuesto de que ciertos individuos poseen una combinación especial de rasgos de personalidad que pueden ser definidos y utilizados para definir líderes potenciales.

Los rasgos de personalidad que definen a los líderes son:

- Rasgos físicos: energía, apariencia, estatura y peso
- Rasgos intelectuales: adaptabilidad, combatividad, entusiasmo y autoestima
- Rasgos sociales: cooperación, habilidades interpersonales y habilidad administrativa
- Rasgos relacionados con el trabajo: interés en la realización, persistencia e iniciativa.

Un líder según la teoría de rasgos de personalidad es un líder que debe inspirar confianza, ser inteligente, perceptivo y tener decisión para lograr mejores condiciones de liderar con éxito.

Cabe resaltar que los estilos de liderazgo hacen referencia a tres estilos de liderazgo: autoritario, liberal y democrático.

2.2.3.6. Liderazgo autoritario.

Según, Rivas, (2015) el líder fija las directrices sin participación del grupo, a medida que se requiere el líder determina los pasos a seguir y las técnicas que se utilizarán en la ejecución de las tareas, de modo imprevisible para el grupo y determina cuál es la tarea que cada uno debe ejecutar. Elogia y critica el trabajo individual de cada miembro.

2.2.3.7. *Liderazgo liberal.*

Rivas, (2015), menciona que, en las decisiones grupales o individuales su participación es mínima y limitada, la división de las tareas y la lección de compañeros queda a cargo del grupo, presentando una absoluta falta de participación del líder.

Además, el líder no hace ningún intento de evaluar o regular el curso de los acontecimientos.

2.2.3.8. *Liderazgo democrático.*

Según, Rivas, (2015), las directrices son debatidas por el grupo y decididas por éste con el estímulo y apoyo del líder, el propio grupo esboza los pasos a seguir y las técnicas para alcanzar el objetivo, y solicita consejo técnico al líder cuando es necesario. Este propone dos o más alternativas para que el grupo escoja, así las tareas adquieren nuevas perspectivas en los debates y a división de las tareas queda a criterio del grupo y cada miembro tiene la libertad de escoger a sus compañeros de trabajo.

2.2.4. Desempeño laboral

Ccallo (2018), define el desempeño, como “las acciones o comportamientos observados en los empleados que son relevantes en el logro de los objetivos de la organización” (p 32). En efecto, afirma que un buen desempeño laboral es la fortaleza más relevante con la que cuenta una organización.

Para la evaluación identifica los siguientes factores: disciplina, cooperación, iniciativa, creatividad, servicio al usuario, responsabilidad, compromiso institucional y trabajo en equipo.

Chiavenato (2002), expone que el desempeño es la “eficacia del personal que trabaja dentro de las organizaciones, la cual es necesaria para la organización, funcionando el individuo con una gran labor y satisfacción laboral” (p. 236). En tal sentido, el desempeño de las personas es la

combinación de su comportamiento con sus resultados, por la cual se deberá modificar primero lo que se haga a fin de poder medir y observar la acción.

El desempeño define el rendimiento laboral, es decir, la capacidad de una persona para producir, hacer, elaborar, acabar y generar trabajo en menos tiempo, con menos esfuerzo y mejor calidad, estando dirigido a la evaluación la cual dará como resultado su desenvolvimiento.

El desempeño laboral es el comportamiento del trabajador en la búsqueda de los objetivos fijados, este constituye la estrategia individual para lograr los objetivos. Asimismo, el desempeño laboral como el resultado del comportamiento de los trabajadores frente al contenido de su cargo, sus atribuciones, tareas y actividades, depende de un proceso de mediación o regulación entre él y la empresa de acuerdo a la perspectiva de Chiavenato (2000, p. 359) citado por Bendezu (2018). (Chiavenato, 2000, citado en Bendezú, 2018)

Núñez y Delgado (2016), consideran otra serie de características individuales, entre ellas las capacidades, habilidades, necesidades y cualidades que interactúan con la naturaleza del trabajo y de la organización para producir comportamientos que pueden afectar resultados y los cambios sin precedentes que se están dando en las organizaciones.

El desempeño laboral se define como el nivel de ejecución alcanzado por el trabajador en el logro de las metas dentro de la organización en un tiempo determinado. En tal sentido, este desempeño está conformado por actividades tangibles, observables y medibles, y otras que se pueden deducir.

Debe considerarse que el desempeño laboral describe el grado en que los gerentes o coordinadores de una organización logran sus funciones, tomando en cuenta los requerimientos del puesto ocupado, con base a los resultados alcanzados.

2.2.5. Importancia del desempeño laboral

Según Geraldo y Zambrano (2017), menciona que el desempeño laboral es importante porque 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 la delegación de funciones a una mayor autoridad; darle mayor responsabilidad, recompensar logros obtenidos y brindar un buen clima organizacional.

“Permite implantar nuevas políticas de compensación, mejora el desempeño, ayuda a tomar decisiones de ascensos o de ubicación, permite determinar si existe la necesidad de volver a capacitar, detectar errores en el diseño del puesto y ayuda a observar si existen problemas personales que afecten a la persona en el desempeño del cargo” (Martín, 2008 p.28 citado por Nuñez y Delgado 2016).

2.2.6. Dimensiones del desempeño laboral

2.2.6.1. Eficiencia.

Calidad o aumento en que se manejan los recursos de la institución hacia ejecutar una labor y conseguir una utilidad. Involucra la excelente cualidad de concebir o desarrollar los sucesos (pequeño de voluntad y precio).

Charles Lusthaus (2001). Citado por Rivas (2015) señalan que una organización debe poseer la capacidad no solo de ofrecer un servicio excepcional, sino también dentro de una estructura apropiada de costos. El desempeño se juzga cada vez más por la eficiencia de la organización

Así mismo para Robbins & Coulter, Administración (2010) citado por Rivas (2015) la eficiencia consiste en "obtener los mayores resultados con la mínima inversión"

2.2.6.2. Eficacia.

Se preocupa de los medios, métodos y procedimientos más indicados que sean debidamente planeados y organizados, a fin de asegurar la utilización óptima de los recursos disponibles.

La eficacia "está relacionada con el logro de los objetivos y/o resultados propuestos, es decir con la realización de actividades que permitan alcanzar las metas establecidas. La eficacia es la medida en que alcanzamos el objetivo o resultado" De Oliveira Da Silva (2002). Citado por Rivas (2015).

2.2.6.3. Efectividad.

La efectividad de la organización se indica segunda medida en que avanza hacia el cumplimiento de su misión y la realización de sus metas. No obstante, la efectividad no es un concepto simple. La dificultad básica en analizar la efectividad radica en el hecho de que muchas organizaciones hacen múltiples declaraciones sobre sus misiones y metas (Lusthaus, 2001. citado por Rivas 2015).

Por lo tanto, para el logro de la efectividad, cada empresa debe buscar el equilibrio entre el logro de sus objetivos, su funcionamiento, la obtención de sus recursos y la satisfacción personal de sus constituyentes, siendo estos los cuatro criterios genéricos de la efectividad organizacional.

Según Dominguez, (s.f.) la efectividad es la relación entre los resultados logrados y los resultados propuestos, y da cuenta del grado de cumplimiento de los objetivos que se han planificado.

Además, la efectividad se define como la "capacidad de lograr el efecto que se desea o se espera.

2.3. Marco conceptual

2.3.1. Clima organizacional.

El clima se refiere a una percepción común o una reacción común de individuos ante una situación, por eso puede haber un clima de satisfacción, resistencia, participación o "salubridad".

Es el espacio o el ambiente en donde se desarrolla los objetivos de una organización, en donde muchas veces es determinado por el tipo de liderazgo que existe dentro de la organización, los problemas interpersonales de los trabajadores y cambios dentro de la organización.

El clima organizacional es la cualidad o propiedad del ambiente organizacional que percibe o experimenta los miembros de la organización e influye en su comportamiento Chiavenato (2007).

2.3.2. 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 un área determinada de trabajo.

Según Laurente y Santos (2017) el desempeño laboral es la manera como los miembros de la organización trabajan eficazmente, para alcanzar metas comunes, sujeto a las reglas básicas establecidas con anterioridad; sobre la base de esta definición se plantea que el desempeño laboral está referido a la ejecución de las funciones por parte de los empleados de una organización de manera eficiente, con la finalidad de alcanzar las metas propuestas.

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.

CAPÍTULO III

Metodología de la investigación

3.1. Tipo de estudio

La presente investigación es de tipo correlacional ya que tiene como objetivo principal, determinar la relación que existe entre el clima organizacional y desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Antauta; en tal sentido mide el grado de relación entre dos variables.

Según, Hernández, Fernández y Baptista (2014) nos dice que una investigación de nivel descriptiva es cuando está orientada a realidad tal y como se presenta en una situación dada. El diseño de la investigación es no experimental, transaccional. Lo que hacemos es observar fenómenos tal y como se dan en su contexto natural, para después analizarlos.

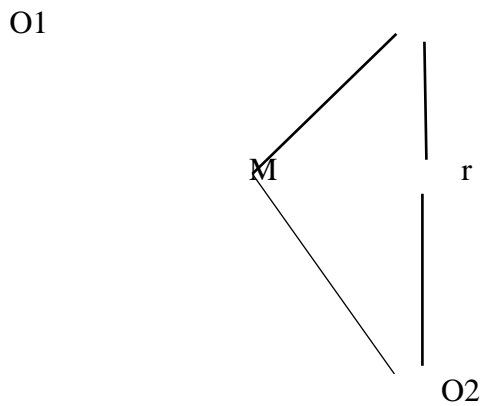
Transeccional o transversal porque se recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único. Su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado.

Correlacional por qué tiene como objetivo describir relaciones entre dos o más variables en un momento determinado.

3.2. Diseño de la investigación

El diseño de la investigación es descriptivo correlacional; descriptivo porque busca especificar propiedades, características y rasgos importantes de cualquier fenómeno que se analice. Describe tendencias de un grupo o población y correlacional porque tiene como finalidad conocer la relación o grado de asociación que exista entre dos o más conceptos, categorías o variables en un contexto en particular Hernández & Fernández, (2010).

El diseño de investigación no experimental, correlacional, tiene la siguiente estructura:



Donde:

M = Muestra

O1 = Variable 1

O2 = Variable 2

r = Relación entre las variables de estudio

3.3. Población y muestra

3.3.1. Población.

La población está comprendida por 120 trabajadores administrativos que laboran en la Municipalidad Distrital de Antauta de las diferentes edades, grado de instrucción y estado civil.

3.3.2. Muestra.

Para la determinación de la muestra, se realizó un muestreo probabilístico aleatorio simple, aplicando la siguiente formula:

$$n_0 = \frac{N pqz^2}{(N - 1) d^2 + z^2 pq}$$

Aplicando la formula se obtiene:

$$n_0 = \frac{N pqz^2}{(N - 1) d^2 + z^2 pq} = 92$$

Aplicando el factor de corrección este resulta 76% (mayor del 10%), como es mayor al 10%, entonces aplicamos el factor de corrección mediante la siguiente formula:

$$n = \frac{n_0}{1 + \frac{n_0}{N}}$$

Quedando la muestra conformada por 52 trabajadores administrativos.

3.4. Formulación de la Hipótesis

3.4.1. Hipótesis general.

Existe correlación directa y significativa entre clima organizacional y desempeño laboral en los trabajadores Administrativos de la Municipalidad Distrital de Antauta, Puno.

3.4.2. Hipótesis específicas.

Existe correlación directa y significativa entre desempeño laboral y las relaciones interpersonales en los trabajadores Administrativos de la Municipalidad Distrital de Antauta, Puno.

Existe correlación directa y significativa entre desempeño laboral y la comunicación en los trabajadores Administrativos de la Municipalidad Distrital de Antauta, Puno.

Existe correlación directa y significativa entre desempeño laboral y el liderazgo en los trabajadores Administrativos de la Municipalidad Distrital de Antauta, Puno.

3.5. Técnicas e instrumento de recolección de datos

Según Valderrama (2002) se utilizó la técnica de la encuesta, aplicando los cuestionarios sobre el clima organizacional y el desempeño laboral.

Según Valdés (2008) “un instrumento de medición adecuado, es aquel que registra datos observables que representan verdaderamente los conceptos o las variables que el investigador tiene en mente, en términos cuantitativos”.

El instrumento que se utilizara para esta investigación es el cuestionario que contiene 23 ítems en escala de Likert distribuidos en dos variables, clima organizacional con dimensiones (relaciones interpersonales, comunicación y liderazgo) desempeño laboral dimensiones (eficiencia, eficacia y efectividad). El cuestionario que revalida el clima organizacional y desempeño fue elaborado por (Rivas, 2015).

El cuestionario que valora el conocimiento sobre el clima organizacional y desempeño laboral es correcta y se valora con un punto y las incorrectas con cero puntos. Para medir la existencia del clima organizacional y el desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Antauta y así

dar a conocer que se utilizó una escala de Likert de acuerdo a 5 categorías, según la puntuación obtenida por cada trabajador.

3.6. Técnicas de procesamiento y análisis de datos

Para el procesamiento de datos y análisis se realizará mediante la consistencia del análisis de la información y tabulación de datos. Para el análisis de datos se utilizará el paquete estadístico SPSS, versión 23 en español y Excel 2016.

4. CAPÍTULO IV

Resultados y discusión

4.1. Presentación de resultados

Luego de la calificación y tabulación de los resultados obtenidos mediante la escala de Likert el clima organizacional y desempeño laboral aplicado a los trabajadores administrativos de la municipalidad distrital de Antauta, se procedió al proceso y análisis de la información recolectada haciendo uso del paquete estadístico SPSS versión 23.0, obteniendo los siguientes resultados.

4.1.1. En relación a la hipótesis general.

En la tabla 1, se observa que el 7.7% de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Antauta, presentan un nivel regular de desempeño laboral, el 92.3% presenta un nivel adecuado. Respecto al clima organizacional, el 30.8% presentan ni desfavorable, ni favorable y el 69.2% favorable.

Asimismo, se observa que el clima organizacional es favorable, en los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Antauta, presentando un nivel adecuado de desempeño laboral (69.2%). El 7.7% del clima organizacional de los trabajadores administrativos es ni desfavorable, ni favorable, se ubica en un nivel regular de desempeño laboral. En cuanto al

clima organizacional, ni desfavorable, ni favorable, se aprecia que el 23.1% de los trabajadores administrativos presentan un nivel adecuado de desempeño laboral.

Tabla 1

Desempeño laboral y Clima Organizacional en los trabajadores Administrativos de la Municipalidad Distrital de Antauta, Puno.

		Clima Organizacional			
		Ni			
		desfavorable, ni			
		favorable	Favorable	Total	
Desempeño laboral	Regular	Recuento	4	0	4
		% del total	7,7%	0,0%	7,7%
	Adecuado	Recuento	12	36	48
		% del total	23,1%	69,2%	92,3%
Total		Recuento	16	36	52
		% del total	30,8%	69,2%	100,0%

El coeficiente de correlación Tau b de Kendall, indica que existe una relación directa y significativa ($\text{sig} < 0.05$) entre el clima organizacional y desempeño laboral en los en los trabajadores Administrativos de la Municipalidad Distrital de Antauta, Puno, es decir en la medida que los trabajadores tengan un buen clima organizacional poseerán un buen desempeño laboral. De lo contrario, el desempeño laboral seria regular (Tabla 2).

Tabla 2

Correlación del clima organizacional y desempeño laboral en los en los trabajadores Administrativos de la Municipalidad Distrital de Antauta, Puno-2019

			Clima Organizacional	Desempeño laboral
Tau_b de Kendall	Clima Organizacional	Coeficiente de correlación	1,000	,433**
		Sig. (bilateral)	.	,002
		N	52	52
	Desempeño laboral	Coeficiente de correlación	,433**	1,000
		Sig. (bilateral)	,002	.
		N	52	52

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

4.1.2. En relación a la primera hipótesis específica.

En la tabla 3, se observa que el 7.7% de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Antauta, presentan un nivel regular de desempeño laboral, el 92.3% presenta un nivel adecuado. Respecto a las relaciones interpersonales, el 51.9% presentan ni desfavorable, ni favorable, el 1.9% presentan desfavorable y el 46.2% favorable.

Asimismo, se observa que las relaciones interpersonales son ni desfavorable, ni favorable de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Antauta, presenta un nivel regular de desempeño laboral (5.8%). El 1.9% las relaciones interpersonales de los trabajadores administrativos son desfavorable, se ubica en un nivel regular de desempeño laboral. Así también el 46.2% se ubica en un nivel adecuado de desempeño laboral referente a las relaciones interpersonales ni desfavorable, ni favorable. En cuanto a las relaciones interpersonales es

favorable, se aprecia que el 46.2% de los trabajadores administrativos presentan un nivel adecuado de desempeño laboral.

Tabla 3

Desempeño laboral y las relaciones interpersonales en los trabajadores Administrativos de la Municipalidad Distrital de Antauta, Puno.

			Relaciones interpersonales			
			Ni			
			desfavorable, ni			
			Desfavorable	favorable	Favorable	Total
Desempeño laboral	Regular	Recuento	1	3	0	4
		% del total	1,9%	5,8%	0,0%	7,7%
	Adecuado	Recuento	0	24	24	48
		% del total	0,0%	46,2%	46,2%	92,3%
Total		Recuento	1	27	24	52
		% del total	1,9%	51,9%	46,2%	100,0%

El coeficiente de correlación Tau b de Kendall, indica que existe una relación directa y significativa ($\text{sig} < 0.05$) entre el desempeño laboral y las relaciones interpersonales en los en los trabajadores Administrativos de la Municipalidad Distrital de Antauta, Puno, es decir en la medida que los trabajadores tengan un buen desempeño laboral tendrán una buena relación interpersonal. De lo contrario, las relaciones interpersonales serán regular (Tabla 4).

Tabla 4

Correlación del desempeño laboral y las relaciones interpersonales en los en los trabajadores Administrativos de la Municipalidad Distrital de Antauta, Puno-2019

			Desempeño laboral	Relaciones interpersonales
Tau_b de Kendall	Desempeño laboral	Coeficiente de correlación	1,000	,328*
		Sig. (bilateral)	.	,018
		N	52	52
	Relaciones interpersonales	Coeficiente de correlación	,328*	1,000
		Sig. (bilateral)	,018	.
		N	52	52

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

4.1.3. En relación a la segunda hipótesis específica.

En la tabla 5, se observa que el 7.7% de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Antauta, presentan un nivel regular de desempeño laboral, el 92.3% presenta un nivel adecuado. Respecto a la comunicación el 26.9% presentan ni desfavorable, ni favorable y el 73.1% favorable.

Asimismo, se observa que la comunicación es favorable, en los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Antauta, esta presenta un nivel adecuado de desempeño laboral (71.2%). El 5.8% la comunicación de los trabajadores administrativos es ni desfavorable, ni favorable, se ubica en un nivel regular de desempeño laboral. Así también el 1.9% se ubica en un nivel regular de desempeño laboral referente a la comunicación favorable. En cuanto a la comunicación, ni desfavorable, ni favorable, se aprecia que 21.2% de los trabajadores administrativos presentan un nivel adecuado de desempeño laboral.

Tabla 5

Desempeño laboral y la Comunicación en los trabajadores Administrativos de la Municipalidad Distrital de Antauta, Puno.

		Comunicación			
		Ni			
		desfavorable, ni			
		favorable	Favorable	Total	
Desempeño laboral	Regular	Recuento	3	1	4
		% del total	5,8%	1,9%	7,7%
	Adecuado	Recuento	11	37	48
		% del total	21,2%	71,2%	92,3%
Total		Recuento	14	38	52
		% del total	26,9%	73,1%	100,0%

El coeficiente de correlación Tau b de Kendall, indica que existe una relación directa y significativa ($\text{sig.} < 0.05$) entre el desempeño laboral y la comunicación en los en los trabajadores Administrativos de la Municipalidad Distrital de Antauta, Puno, es decir en la medida que los trabajadores tengan un buen desempeño laboral tendrán una buena comunicación. De lo contrario, la comunicación será regular (Tabla 6).

Tabla 6

Correlación del desempeño laboral y la comunicación en los en los trabajadores Administrativos de la Municipalidad Distrital de Antauta, Puno-2019

		Desempeño		
			laboral	Comunicación
Tau_b de Kendall	Desempeño laboral	Coefficiente de correlación	1,000	,313*
		Sig. (bilateral)	.	,025
		N	52	52
	Comunicación	Coefficiente de correlación	,313*	1,000
		Sig. (bilateral)	,025	.
		N	52	52

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

4.1.4. En relación a la tercera hipótesis específica

En la tabla 7, se observa que el 7.7% de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Antauta, presentan un nivel regular de desempeño laboral, el 92.3% presenta un nivel adecuado. Respecto al liderazgo el 40.4% presentan ni desfavorable, ni favorable y el 59.6% favorable.

Asimismo, se observa que el liderazgo es favorable, de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Antauta, presenta un nivel adecuado de desempeño laboral (59.6%). El 7.7% de liderazgo de los trabajadores administrativos es ni desfavorable, ni favorable, se ubica en un nivel regular de desempeño laboral. En cuanto al liderazgo ni desfavorable, ni favorable, se aprecia que 32.7% de los trabajadores administrativos presentan un nivel adecuado de desempeño laboral.

Tabla 7

Desempeño laboral y el liderazgo en los trabajadores Administrativos de la Municipalidad Distrital de Antauta, Puno.

		Liderazgo			
		Ni			
		desfavorable, ni			
		favorable	Favorable	Total	
Desempeño laboral	Regular	Recuento	4	0	4
		% del total	7,7%	0,0%	7,7%
	Adecuado	Recuento	17	31	48
		% del total	32,7%	59,6%	92,3%
Total		Recuento	21	31	52
		% del total	40,4%	59,6%	100,0%

El coeficiente de correlación Tau b de Kendall, indica que existe una relación directa y significativa ($\text{sig} < 0.05$) entre el desempeño laboral y el liderazgo en los trabajadores Administrativos de la Municipalidad Distrital de Antauta, Puno, es decir en la medida que los trabajadores tengan un buen desempeño laboral tendrán un buen liderazgo. De lo contrario, el liderazgo será regular (Tabla 8).

Tabla 8

Correlación del desempeño laboral y el liderazgo en los trabajadores Administrativos de la Municipalidad Distrital de Antauta, Puno-2019

		Desempeño		
			laboral	Liderazgo
Tau_b de Kendall	Desempeño laboral	Coefficiente de correlación	1,000	,351*
		Sig. (bilateral)	.	,012
		N	52	52
	Liderazgo	Coefficiente de correlación	,351*	1,000
		Sig. (bilateral)	,012	.
		N	52	52

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

4.2. Análisis e interpretación (o discusión) de los resultados

En la presente investigación se planteó la hipótesis general, el clima organizacional y la relación que existe con el desempeño laboral en los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Antauta, Puno-2019; la misma que fue adecuada con mayor porcentaje. De esta manera podemos decir que el desempeño laboral de los trabajadores es adecuado esta situación favorece al clima organizacional en la Municipalidad. Mientras más estable sea el clima en la institución, mejor será el desempeño en cada uno de sus trabajadores, donde se obtuvo una correlación de Tau b de Kendall 002 con significancia bilateral de 0.01, según se puede observar en la tabla N° 1. Estos hallazgos coinciden con los resultados de (Chunga, 2018) en su investigación “Clima organizacional y el Desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad distrital de Bellavista de la Union-Sechura-2018”.

En referencia a la primera hipótesis específica, la relación existente es significativa entre la dimensión relaciones interpersonales con el desempeño laboral es concordante con los estudios (Rivas, 2015). Los resultados hallados en la investigación explican que existe una relación positiva moderada en la Municipalidad Distrital de Kaquiabamba. El desempeño está orientado a que los trabajadores desarrollan sus habilidades y destrezas, así sentirse parte de la institución.

En cuanto a la segunda hipótesis específica, la relación existente es significativa entre el desempeño laboral y la comunicación en la Municipalidad Distrital de Antauta, Puno-2019 con una significancia bilateral 0,05 y un coeficiente de correlación de 0,313 presentando una correlación de Tau b de Kendall, no coinciden con la investigación de (Chunga, 2018).

Respecto a la tercera hipótesis específica, identificar si el liderazgo de los jefes se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Antauta, Puno-2019, los resultados hallados de que existe una relación significativa bilateral de 0,05 y con una correlación 0,351 presentando una correlación de Tau b de Kendall. El liderazgo y la gerencia son primordial en el clima organizacional ya que manifiesta en esta investigación que la relación interpersonal es buena de jefes a trabajadores.

5. CAPÍTULO V

Conclusiones y recomendaciones

5.1. Conclusiones

La investigación determina que existe una relación directa y significativa entre el clima organizacional y el desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Antauta, Puno-2019.

Primero, respecto a la relación que existe entre el clima organizacional y desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Antauta, Puno-2019. Se obtuvo un coeficiente de correlación Tau_b ($=0,433^{**}$) por ello se determina que a mejor clima organizacional será mejor el desempeño laboral de los trabajadores administrativos.

Segundo, se logró determinar la relación que existe entre en desempeño laboral y las relaciones interpersonales una relación directa y significativa y se obtuvo una correlación según la prueba $Tau_b=0.328$. Con un nivel de significancia de 0.05.

Tercero, se logró determinar la relación que existe entre en desempeño laboral y la comunicación una relación directa y significativa y se obtuvo una correlación según la prueba $Tau_b=0.313$. Con un nivel de significancia de 0.05.

Tercero, se logró determinar la relación que existe entre en desempeño laboral y el liderazgo una relación directa y significativa y se obtuvo una correlación según la prueba $Tau_b=0.351$. Con un nivel de significancia de 0.05.

5.1. Recomendaciones

Debido a los objetivos establecidos y dando respuesta a los problemas planteados en la investigación se recomienda lo siguiente:

A la Sub Gerencia de Recursos Humanos de la Municipalidad Distrital de Antauta, Puno debe plantear estrategias de motivación para mejorar el clima organizacional y consolidar dentro de la Municipalidad el trabajo en equipo.

A la dirección Municipal, impulsar un adecuado liderazgo ya que este juega un papel muy importante y se ve influenciado en el desempeño de los trabajadores dando oportunidad a los trabajadores para la libre expresión dentro de la organización.

A la Gerencia de Recursos Humanos brindar capacitación al personal para así cumplir los objetivos que tienen dentro de la institución y realizar evaluación para la mejora del desempeño y así lograr un ascenso profesional.

Referencias

- Bendezu, C. (2018). *El clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad provincial de Cañete periodo 2015-2016*. tesis, Universidad Nacional de Educación, Lima, Perú. Recuperado el 02 de Junio de 2019
- Bravo, X., & Estela, L. (2015). *INFLUENCIA DEL CLIMA ORGANIZACIONAL DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE LA VICTORIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE SUS OBREROS*. Tesis, Universidad Señor de Sipán, Pimentel. Recuperado el 02 de Junio de 2019
- Caballero, A. (2017). *El clima organizacional y desempeño laboral en el área de recursos humanos del Grupo Carolina, Pueblo Libre*. Tesis para optar el Grado Academico de Maestria en Administracion de Negocios - MBA, Lima-Perú. Recuperado el 10 de Junio de 2019, de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/16166/Caballero_YAI.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Ccallo, M. (2018). *Cima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad provincial el collao Ilave-2017-2018*. Universidad Nacional del Altiplano, Puno, Perú. Obtenido de file:///D:/ARCHIVOS%20DE%20TESIS%20DE%20GRADO/ART.%20TESIS%20DE%20GUIAS/Ccallo_Maquera_Maribel%20-%20UNAPUNO.pdf
- Chiavenato, I. (2002). *Administracion de Recursos Humanos*. Colombia: Mc Graw-Hill. Recuperado el 02 de Junio de 2019

- Chiavenato, I. (2011). *Administracion de Recursos Humanos. El capital humano de las organizaciones* (9na Edicion ed.). México: Mc Graw Hill. Recuperado el 01 de junio de 2019
- Chunga, M. (2018). *Clima organizacional y el Desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad distrital de Bellavista de la Union-Sechura*. Tesis para optar el Grado Academico de Maestro en Gestión Pública , Piura, peru. Recuperado el 10 de Junio de 2019, de
file:///D:/ARCHIVOS%20DE%20TESIS%20DE%20GRADO/ART.%20TESIS%20DE%20GUIAS/Chunga_CMJ.pdf
- Contreras, R. (2017). *Clima organizacional y desempeño laboral en trabajadores de la Municipalidad de Mi Perú, 2017*. Tesis, Universidad César Vallejo. Recuperado el 02 de junio de 2019, de
file:///D:/ARCHIVOS%20DE%20TESIS%20DE%20GRADO/ART.%20TESIS%20DE%20GUIAS/Contreras_BR.pdf
- Díaz, F. E. (2017). *El clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad de Puente Piedra en el año 2016*. Tesis para optar el Grado Académico de Maestro en Gestión Pública, Universidad Cesar Vallejo, Escuela de Posgrado, Lima, Perú. Recuperado el 10 de Junio de 2019, de
http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/5835/D%c3%adaz_ZFE.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Dominguez, Y. (s.f.). Recuperado el 10 de Junio de 2019, de
<http://www.monografias.com/trabajos76/efectividadgestion-calidad-hotelera/efectividad-gestion-calidad-hotelera.shtml>

EcuRed. (25 de Mayo de 2017). Desempeño laboral. Obtenido de

https://www.ecured.cu/Desempe%C3%B1o_laboral.

Figueroa, L. (2015). *Relacion entre la cultura organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de una institucion gubernamental*. Tesis de Grado, Universidad Rafael

Landivar. Recuperado el 31 de Mayo de 2019, de

<http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjcem/2015/05/43/Figueroa-Leyvi.pdf>

Geraldo, N., & Zambrano, S. (2017). *Clima organizacional y su relación con el desempeño laboral de los colaboradores de la Municipalidad de Barranquita, 2017*. Tesis,

Universidad Peruana Union, Tarapoto. Obtenido de

file:///D:/ARCHIVOS%20DE%20TESIS%20DE%20GRADO/ART.%20TESIS%20DE%20GUIAS/Geraldo_tesis_Bachiller_2017.pdf

Gullón, R. (2004). *Pedagogia Adventista, Casa Publicadora Brasileira* (MMIV-4M ed.).

Recuperado el 10 de Junio de 2019

Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, M. del P. (2014).

Metodología de la investigación (6th ed.). México: McGraw-Hill.

INEI. (2016). *Directorio Nacional de Municipalidades Provinciales, Distritales y Centros*

Poblados. Lima. Recuperado el 10 de Junio de 2019, de

<http://www.inei.gob.pe/biblioineipub/bancopub/Est/Lib1018/Libro.pdf>.

INEI. (2016). *Tecnologías de la información y comunicaciones de redes en Municipalidades*.

Lima. Recuperado el 10 de junio de 2019, de

https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/Lib1417/libro.pdf

Laurente, M., & Santos, R. (2017). *Clima organnizacional y el desempeño laboral en los trabajadores administrativos de la Municipalidad distrital de Yauli-Huancavelica, periodo 2015*. Tesis, Universidad Nacional Huancavelica, Huancavelica - Perú. Obtenido de
file:///D:/ARCHIVOS%20DE%20TESIS%20DE%20GRADO/ART.%20TESIS%20DE%20GUIAS/TESIS%20LAURENTE%20Y%20SANTOS.pdf

Nuñez, M., & Delgado, M. (2016). *El clima organizacional y su relacion con el desempeño laboral en la Municipalidad centro poblado Boca del Rio,2016*. Tesis, Universidad Inca Garcilaso de la Vega, Tacna, Perú. Obtenido de
file:///D:/ARCHIVOS%20DE%20TESIS%20DE%20GRADO/ART.%20TESIS%20DE%20GUIAS/tesis%20-%20nuñez.pdf

Quispe, E. (2015). *Clima organizacional y desempeño laboral en la municipalidad distrital de Pacucha, Andahuaylas, 2015*. Tesis de maestria, Universidad Nacional José María Arguedas. Obtenido de
<http://repositorio.unajma.edu.pe/bitstream/handle/123456789/230/20-2015EPAE-Quispe%20Vargas-Clima%20organizacional%20y%20desempe%C3>

Rivas, E. (2015). *Clima organizacional y desempeño laboral de los servidores de las municipalidades distritales de la red sonador-Andahuaylas, 2015*. Tesis, Universidad Nacional José María Arguedas, Andahuaylas, Peru. Recuperado el 02 de Junio de 2019, de
file:///D:/ARCHIVOS%20DE%20TESIS%20DE%20GRADO/ART.%20TESIS%20DE%20GUIAS/Edith_Rivas_Tesis_Titulo_2016%20%20---%20GUIAA.pdf

Rodriguez Ramos, J. (2017). *Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores en la Municipalidad Provincial de Yungay, 2017*. Tesis, Universidad Cesar Vallejo.

Recuperado el 02 de Junio de 2019, de

file:///D:/ARCHIVOS%20DE%20TESIS%20DE%20GRADO/ART.%20TESIS%20DE%20GUIAS/rodriguez_rj.pdf

Rodriguez, J. (2017). *clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores en la Municipalidad Provincial de Yungay*. Tesis para obtener el Grado Academico de Maestra en Gestion Publica, Universidad Cesar Vallejo, Escuela de Posgrado, Lima, Perú.

Recuperado el 10 de junio de 2019, de

file:///D:/ARCHIVOS%20DE%20TESIS%20DE%20GRADO/ART.%20TESIS%20DE%20GUIAS/rodriguez_rj.pdf

Segredo. (2017). Desarrollo organizacional, cultura organizacional y clima organizacional.

Recuperado el 31 de Mayo de 2019

Soto, L. (septiembre de 2015). El clima organizacional dentro de una empresa. *Revista Contribuciones a la Economia*. Obtenido de <http://eumed.net/ce/2015/1/clima-organizacional.html>

Valera, R. (1960). *Injusticias de la vida, Santa Biblia, Antiguo Testamento*. Sociedad biblicas de America Latina. Holman Bible Publishers. Recuperado el 31 de Mayo de 2019

Valera, R. (1960). *Nombramiento de jueces, Santa Biblia, nuevo y antiguo testamento*. Sociedades biblicas de America Latina. Holman Bible Publishers. Recuperado el 31 de Mayo de 2019

White, E. (1903). *la educacion* (Asociación publicadora Interamericana ed.). Recuperado el 31 de Mayo de 2019

White, E. (1903). *La educación*. Asociacion publicadora Interamericana.

White, E. (1989). Pacific Unión Recorder. Recuperado el 31 de Mayo de 2019

White, E. (1903). Pacific Union Recorder. Recuperado de
https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=11&cad=rja&uact=8&ved=2ahUKEwi8uZb258LmAhVRJ7kGHaAmB8IQFjAKegQIARAB&url=https%3A%2F%2Fm.egwwritings.org%2Fes%2Fbook%2F82.2001364&usg=AOvVaw0_DHr-pEsD4QiplVpX9q5h

Anexos

Anexo 1. Matriz De Consistencia

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	DISEÑO METODOLÓGICO
<p>Problema general</p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre el Clima Organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Antauta, Puno - 2019?</p>	<p>Objetivo general</p> <p>Determinar la relación que existe entre el Clima Organizacional y el Desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Antauta, Puno-2019</p>	<p>Hipótesis general</p> <p>El Clima Organizacional se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Antauta, Puno-2019</p>	<p>Variable independiente:</p> <p>Clima Organizacional</p>	<p>Variable independiente:</p> <p>Relaciones interpersonales Comunicación Liderazgo</p>	<p>NIVEL</p> <p>Descriptivo correlacional</p>
<p>Problemas específicos</p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre relaciones interpersonales y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Antauta, Puno-2019?</p> <p>¿De qué manera la comunicación se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Antauta, Puno-2019?</p> <p>¿De qué manera el liderazgo se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Antauta, Puno-2019?</p>	<p>Objetivos específicos</p> <p>Determinar la relación que existe entre relaciones interpersonales y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Antauta, Puno-2019</p> <p>Determinar la relación que existe entre la comunicación y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Antauta, Puno-2019</p> <p>Determinar la relación que existe entre el liderazgo y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Municipalidad de Antauta, Puno-2019</p>	<p>Hipótesis específicas</p> <p>Las relaciones interpersonales se relacionan significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Antauta, Puno- 2019.</p> <p>La comunicación se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Antauta, Puno-2019</p> <p>El liderazgo se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Antauta, Puno-2019.</p>	<p>Variable dependiente:</p> <p>Desempeño laboral</p>	<p>Variable dependiente:</p> <p>Eficiencia Eficacia Efectividad</p>	<p>POBLACIÓN</p> <p>52 trabajadores</p> <p>MUESTRA</p> $n_0 = \frac{N pqz^2}{(N - 1) d^2 + z^2 pq}$ <p>INTRUMENTO encuesta</p>

Anexo 2. Operacionalización De Variables

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Categoría	Fuente de información	Instrumento
Clima organizacional	Relaciones interpersonales	-Apoyo entre los miembros de la institución -Cohesión -Convivencia entre trabajadores y jefes inmediato - Respeto entre los miembros de la institución	1 - 4	1=Nunca 2=Muy pocas veces 3=Algunas veces	Trabajadores de la Municipalidad Distrital de Antauta	Encuesta - cuestionario
	Comunicación	-comunicación interna -Medios de comunicación -Acceso a la información -información oportuna	5 - 8	4=Casi siempre		
	Liderazgo	- Delegación de tareas y/o responsabilidades - Participación - Motivación - Toma de decisiones	9 - 11	5=Siempre		
Desempeño laboral	Eficiencia	-Revisión a los documentos de gestión - Iniciativa - tiempo - Habilidades para solucionar problemas	12-15	1=Nunca 2=Muy pocas veces	Trabajadores de la Municipalidad Distrital de Antauta	Encuesta - cuestionario
	Eficacia	- cantidad de trabajo - Responsabilidad - Calidad - Trabajo en equipo	16-19	3=Algunas veces		
	efectividad	- Eficiencia y eficacia laboral - Retroalimentación - Evaluación de desempeño laboral - Buena atención a los usuarios	20-23	4=Casi siempre 5=Siempre		

1.3. Usted que nivel de estudio ha alcanzado:

- a) Primaria ()
- b) Secundaria ()
- c) Instituto tecnológico ()
- d) Universidad ()
- e) Maestría/Doctorado ()

Especifique:.....

Para evaluar las variables, marcar una “X” en el casillero de su preferencia del Item correspondiente, utilice la siguiente escala:

Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca
5	4	3	2	1

N°	ITEMS	5	4	3	2	1
	VARIABLE: CLIMA ORGANIZACIONAL					
	Relaciones interpersonales					
1	¿Siente Ud. apoyo por parte de sus compañeros para la realización de su trabajo?					
2	¿Sus compañeros de trabajo crean problemas, hablando de otros a sus espaldas?					
3	¿Existen relaciones de convivencia entre su jefe y el equipo de trabajo?					
4	¿Existe respeto por la manera de pensar, de sentir y de actuar de los demás?					
	Comunicación					
5	¿Cree usted que el alcalde y los jefes(as) de cada área tienen una buena comunicación?					
6	¿Las tareas y/o procedimientos son comunicados a través de medios impresos?					
7	¿Cuenta con acceso a la información correspondiente para cumplir con su trabajo?					

8	¿Recibe usted las instrucciones de su jefe(a) en forma oportuna para cumplir su trabajo?					
	Liderazgo					
9	¿Su jefe inmediato le asigna tareas de una manera equilibrada y justa?					
10	¿Su jefe inmediato le permite participar en la planificación de su propio trabajo?					
11	¿Su jefe tiene en mente los intereses de los trabajadores al tomar decisiones?					
	VARIABLE: DESEMPEÑO LABORAL					
	EFICIENCIA					
12	¿Ud. Realiza la consulta y aplicación frecuente de los documentos normativos como: MOF, ROF, MAPRO, TUPA, POI Y PEI?					
13	¿Puede realizar sus actividades, sin esperar que lo indiquen?					
14	¿Cumple con las tareas y obligaciones en los tiempos establecidos?					
15	¿Resuelve los problemas relacionados con sus tareas, sin recurrir a los demás?					
	Eficacia					
16	¿Cuándo llega a su oficina, comienza a trabajar inmediatamente?					
17	¿Se considera responsable de las tareas que le son asignadas?					
18	¿Sus compañeros de trabajo están comprometidos en hacer un trabajo de calidad?					
19	¿Existe trabajo en equipo para lograr las metas de la institución?					
	Efectividad					
20	¿La eficiencia y la eficacia en el trabajo implican algún tipo de reconocimiento?					
21	¿Cuándo realiza su trabajo puede saber a cada paso, si lo está haciendo bien?					
22	¿Recibe usted comentarios sobre su desempeño durante el transcurso del año entre las reuniones anuales?					
23	¿Se brinda orientación adecuada a los usuarios que acuden a la institución?					

GRACIAS POR SU PARTICIPACIÓN

Anexo 4. Carta De Autorización

