



**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA ACADÉMICA PROFESIONAL DE  
ADMINISTRACIÓN**

**TESIS**

**CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO  
LABORAL EN EL ÁREA DE RR. HH DE LA  
MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE JOSÉ  
LEONARDO ORTIZ, CHICLAYO 2020**

**PARA OPTAR TÍTULO PROFESIONAL DE  
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

**Autores:**

**Bach. Castro Barrios Hitala Fany**

<https://orcid.org/0000-0002-2219-5692>

**Bach. Núñez Carrion Lenina Raquel**

<https://orcid.org/0000-0003-0762-7829>

**Asesor:**

**Dr. Villanueva Calderón Juan Amílcar**

<https://orcid.org/0000-0002-0815-6443>

**Línea de Investigación:**

**Gestión Empresarial y Emprendimiento**

**Pimentel – Perú**

**2022**

## APROBACIÓN DEL JURADO

# CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN EL ÁREA DE RR. HH DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE JOSÉ LEONARDO ORTIZ, CHICLAYO 2020

Dr. Villanueva Calderón Juan Amílcar

**Apellidos y Nombres**  
**Asesor**

Dr. Mego Núñez Onésimo

**Apellidos y Nombres**  
**Presidente**

Dr. García Yovera Abraham José

**Apellidos y Nombres**  
**Secretario del Jurado**

Mg. Falla Gómez Carolina de Lourdes

**Apellidos y Nombres**  
**Vocal del Jurado**

## DEDICATORIAS

Dedico principalmente a Dios, por ser el inspirador  
y darme la fuerza para continuar en este proceso.

Agradecer a mis padres, por su amor, trabajo y  
sacrificio en todos estos años, gracias a ustedes  
he logrado hasta aquí y convertirme en lo que soy.

A mis docentes que me han apoyado y han hecho  
que este trabajo se realice con éxito a través  
abriéndome las puertas y compartiendo sus conocimientos.

Lenina Raquel Núñez Carrión

Dedico esta tesis a mi madre y a mis hermanos (as)  
Por brindarme su apoyo incondicional para salir adelante  
Y poder terminar mi carrera universitaria, también  
Agradecer a Dios por permitirme vivir, disfrutar y  
Conocer personas maravillosas cada día.  
Gracias a su amor, comprensión y su confianza  
Que me han dado en los momentos difíciles.

Hitala Fany Castro Barrios

## AGRADECIMIENTOS

Gracias a mis padres: Giovanni Núñez Ramírez

Y Armida Carrión Meléndrez por ser los principales promotores de mis anhelos, sueños, por confiar y creer en mis expectativas.

Agradezco a mis docentes, por haber compartido sus conocimientos a lo largo de mi carrera, de manera especial, al master Juan Amílcar Villanueva Calderón tutor de nuestro proyecto de investigación quien ha guiado con su paciencia, y su rectitud como docente.

¡Muchas Gracias ¡

Lenina Raquel Núñez Carrión

Agradezco al asesor y a mis docentes por la orientación, asesoramiento y dedicación que sirvió de mucha ayuda para poder desarrollar y terminar el presente trabajo de investigación sin ningún problema y también Gracias a mis compañeras de la universidad que me alentaron día a día para poder terminar la carrera y terminar el desarrollo de mi tesis.

¡Muchas Gracias!

Hitala Fany Castro Barrios

## RESUMEN

Actualmente el capital humano es considerado el intangible y recurso más valioso que tienen las organizaciones, lo que permite el logro de objetivos mediante sus competencias; referido esto, el clima organizacional es lo que percibe y valoran los colaboradores en la institución donde laboran, relacionándose e influyendo en el desempeño de los trabajadores. La investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral en el área de recursos humanos de la Municipalidad de José Leonardo Ortiz; la metodología se desarrolló bajo un enfoque cuantitativo, nivel correlacional, diseño no experimental y transversal; se desarrollaron 2 cuestionarios cada uno con 25 interrogantes los cuales fueron confiables y validados; la muestra estuvo compuesta por todos los trabajadores del área, siendo estos 15; los resultados encontrados muestran que el nivel de percepción del clima organizacional es regular, de igual manera el nivel de desempeño; la fuerza de relación entre ambas variables es alta y existe relación positiva y significativa entre el clima organizacional y el desempeño laboral en el área de recursos humanos de la Municipalidad de José Leonardo Ortiz.

**Palabras clave:** clima organizacional, percepción, desempeño laboral, relación, organización

## ABSTRAC

Currently, human capital is considered the most valuable intangible and resource that organizations have, which allows the achievement of objectives through their skills; referring to this, the organizational climate is what employees perceive and value in the institution where they work, relating and influencing the performance of workers. The research aimed to determine the relationship between the organizational climate and job performance in the human resources area of the Municipality of José Leonardo Ortiz; the methodology was developed under a quantitative approach, correlational level, non-experimental and cross-sectional design; 2 questionnaires were developed each with 25 questions which were reliable and validated; the sample was made up of all the workers in the area, these being 15; the results found show that the level of perception of the organizational climate is regular, in the same way the level of performance; the relationship strength between both variables is high and there is a significant relationship between the organizational climate and job performance in the human resources area of the Municipality of José Leonardo Ortiz.

**Keywords:** organizational climate, perception, job performance, relationship, organization

## ÍNDICE

APROBACIÓN DEL JURADO .....	ii
DEDICATORIAS .....	iii
AGRADECIMIENTOS .....	iv
RESUMEN.....	v
ABSTRAC .....	vi
ÍNDICE .....	vii
INDICE DE TABLAS .....	viii
INDICE DE FIGURAS.....	x
I. INTRODUCCIÓN .....	12
1.1. Realidad Problemática.....	13
1.2. Antecedentes de estudio .....	15
1.3. Teorías relacionadas al tema .....	19
1.4. Formulación del Problema .....	28
1.5. Justificación e importancia del estudio .....	28
1.6. Hipótesis.....	28
1.7. Objetivos .....	29
II. MATERIAL Y MÉTODO .....	30
2.1. Tipo y Diseño de Investigación.....	31
2.2. Población y muestra .....	31
2.3. Variables, Operacionalización .....	31
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad .....	34
2.5. Procedimientos de análisis de datos .....	35
2.6. Aspectos éticos.....	35
2.7. Criterios de Rigor científico .....	36
III. RESULTADOS.....	37
3.1. Resultado en Tablas y Figuras .....	38
3.2. Discusión de resultados.....	91
IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....	97
4.1. Conclusiones .....	98
4.2. Recomendaciones.....	99
REFERENCIAS .....	100
ANEXOS.....	105

## INDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1</b> Operacionalización de la variable clima organizacional .....	32
<b>Tabla 2</b> Operacionalización de la variable desempeño laboral .....	33
<b>Tabla 3</b> Confiabilidad del instrumento .....	35
<b>Tabla 4</b> Existen oportunidades de progresar en el área de RRHH de la MDJLO .....	38
<b>Tabla 5</b> El jefe se interesa por el éxito de sus empleados en el área de RRHH de la MDJLO.....	39
<b>Tabla 6</b> Se reconocen los logros en el área de RRHH de la MDJLO.....	40
<b>Tabla 7</b> Las actividades realizadas en el área de RRHH permiten desarrollarse y aprender en la MDJLO .....	41
<b>Tabla 8</b> Se promueve la capacitación en el área de RRHH para desarrollarse en la MDJLO.....	42
<b>Tabla 9</b> Se encuentra comprometido con el éxito del área de RRHH de la MDJLO .....	43
<b>Tabla 10</b> Se considera factor clave para el logro de objetivos del área de RRHH de la MDJLO ..	44
<b>Tabla 11</b> Se hacen mejor las tareas cada día dentro del área de RRHH de la MDJLO.....	45
<b>Tabla 12</b> Cumplir con las actividades laborales es una tarea estimulante en el área de Recursos Humanos de la MDJLO.....	46
<b>Tabla 13</b> Los servicios otorgados por el área de RRHH de la MDJLO son motivo de orgullo del personal .....	47
<b>Tabla 14</b> La evaluación ayuda a mejorar las tareas del área de RRHH de la MDJLO.....	48
<b>Tabla 15</b> Recibe preparación para realizar el trabajo en el área de RRHH de la MDJLO .....	49
<b>Tabla 16</b> Se tiene un proceso de seguimiento y control de las actividades en el área de RRHH de la MDJLO .....	50
<b>Tabla 17</b> Existen normas y procedimientos en el área de RRHH de la MDJLO.....	51
<b>Tabla 18</b> Al supervisar existe un trato justo en el área de RRHH de la MDJLO .....	52
<b>Tabla 19</b> Se accede a la información para cumplir con el trabajo en el área de RRHH de la MDJLO .....	53
<b>Tabla 20</b> La información fluye adecuadamente en el área de RRHH de la MDJLO .....	54
<b>Tabla 21</b> Existe relación armoniosa en el área de RRHH de la MDJLO .....	55
<b>Tabla 22</b> Se fomenta y promueve la comunicación interna en RRHH de la MDJLO.....	56
<b>Tabla 23</b> Se conocen los avances del área de RRHH de la MDJLO .....	57
<b>Tabla 24</b> Las personas con los que trabajo actúan como equipo integrado en el área de RRHH de la MDJLO .....	58
<b>Tabla 25</b> Existe buena administración de los recursos en el área de RRHH de la MDJLO .....	59
<b>Tabla 26</b> Se dispone de recursos e infraestructura en RRHH de la MDJLO.....	60
<b>Tabla 27</b> Se dispone de tecnología la cual facilita el trabajo en el área de RRHH de la MDJLO ..	61
<b>Tabla 28</b> La remuneración es acorde, atractiva y de acuerdo al desempeño logrado en el área de RRHH de la MDJLO.....	62

<b>Tabla 29</b>	Planifica su trabajo a realizar en el área de RRHH de la MDJLO .....	63
<b>Tabla 30</b>	Ejecuta y evalúa su trabajo en el área de RRHH de la MDJLO.....	64
<b>Tabla 31</b>	Utiliza adecuadamente los recursos en el área de RRHH de la MDJLO .....	65
<b>Tabla 32</b>	Los recursos con que cuenta ayudan a realizar un buen trabajo en el área de RRHH de la MDJLO .....	66
<b>Tabla 33</b>	Cumple con las tareas encomendadas en el área de RRHH de la MDJLO .....	67
<b>Tabla 34</b>	Se cumple con los objetivos establecidos en el área de RRHH de la MDJLO.....	68
<b>Tabla 35</b>	Realiza con rapidez la tarea encomendada en el área de RRHH de la MDJLO.....	69
<b>Tabla 36</b>	Es eficiente el servicio en el área de RRHH de la MDJLO.....	70
<b>Tabla 37</b>	Culminan oportunamente las tareas en el área de RRHH de la MDJLO .....	71
<b>Tabla 38</b>	Reúne el perfil para realizar las tareas en el área de RRHH de la MDJLO.....	72
<b>Tabla 39</b>	Es óptimo su desempeño en el área de RRHH de la MDJLO .....	73
<b>Tabla 40</b>	Cuenta con actitud para realizar las tareas en el área de RRHH de la MDJLO .....	74
<b>Tabla 41</b>	Reúne los conocimientos relacionados a las actividades del área de RRHH de la MDJLO .....	75
<b>Tabla 42</b>	Cuenta con habilidades para realizar las tareas en el área de RRHH de la MDJLO .....	76
<b>Tabla 43</b>	Cree tener la experiencia para realizar correctamente las tareas en el área de RRHH de la MDJLO .....	77
<b>Tabla 44</b>	Influye para el logro de objetivos en el área de RRHH de la MDJLO.....	78
<b>Tabla 45</b>	Puede manejar situaciones adversas suscitadas en el área de RRHH de la MDJLO.....	79
<b>Tabla 46</b>	Son cordiales las relaciones entre compañeros en el área de RRHH de la MDJLO .....	80
<b>Tabla 47</b>	Existe buena comunicación en el área de RRHH de la MDJLO .....	81
<b>Tabla 48</b>	Existe buena relación entre jefe y subordinado en el área de RRHH de la MDJLO.....	82
<b>Tabla 49</b>	Las tareas son estandarizadas en el área de RRHH de la MDJLO .....	83
<b>Tabla 50</b>	Cumple con las normas establecidas en el área de RRHH de la MDJLO.....	84
<b>Tabla 51</b>	Se trabaja en equipo para lograr las metas en el área de RRHH de la MDJLO .....	85
<b>Tabla 52</b>	Existe respeto y confianza entre compañeros del área de RRHH de la MDJLO .....	86
<b>Tabla 53</b>	Se adapta al cambio y asume riesgos en el área de RRHH de la MDJLO .....	87
<b>Tabla 54</b>	Percepción del Clima Organizacional del área de RRHH de la MDJLO.....	88
<b>Tabla 55</b>	Nivel de Desempeño Laboral de los trabajadores del área de RRHH de la MDJLO.....	89
<b>Tabla 56</b>	Relación entre las variables de estudio.....	90
<b>Tabla 57</b>	Matriz de consistencia.....	103
<b>Tabla 58</b>	Cuestionario de clima organizacional .....	104
<b>Tabla 59</b>	Cuestionario de desempeño laboral.....	106
<b>Tabla 60</b>	Valores de los niveles de correlación .....	126

## INDICE DE FIGURAS

<b>Figura 1</b> Existen oportunidades de progresar en la MDJLO.....	38
<b>Figura 2</b> El jefe se interesa por el éxito de sus empleados en el área de RRHH de la MDJLO .....	39
<b>Figura 3</b> Se reconocen los logros en el área de RRHH de la MDJLO .....	40
<b>Figura 4</b> Las actividades realizadas en el área de RRHH permiten desarrollarse y aprender en la MDJLO .....	41
<b>Figura 5</b> Se promueve la capacitación en el área de RRHH para desarrollarse en la MDJLO .....	42
<b>Figura 6</b> Se encuentra comprometido con el éxito del área de RRHH de la MDJLO.....	43
<b>Figura 7</b> Se considera factor clave para el logro de objetivos del área de RRHH de la MDJLO ...	44
<b>Figura 8</b> Se hacen mejor las tareas cada día dentro del área de RRHH de la MDJLO .....	45
<b>Figura 9</b> Cumplir con las actividades laborales es una tarea estimulante en el área de Recursos Humanos de la MDJLO.....	46
<b>Figura 10</b> Los servicios otorgados por el área de RRHH de la MDJLO son motivo de orgullo del personal .....	47
<b>Figura 11</b> La evaluación ayuda a mejorar las tareas del área de RRHH de la MDJLO .....	48
<b>Figura 12</b> Recibe preparación para realizar el trabajo en el área de RRHH de la MDJLO.....	49
<b>Figura 13</b> Se tiene un proceso de seguimiento y control de las actividades en el área de RRHH de la MDJLO .....	50
<b>Figura 14</b> Existen normas y procedimientos en el área de RRHH de la MDJLO .....	51
<b>Figura 15</b> Al supervisar existe un trato justo en el área de RRHH de la MDJLO.....	52
<b>Figura 16</b> Se accede a la información para cumplir con el trabajo en el área de RRHH de la MDJLO .....	53
<b>Figura 17</b> La información fluye adecuadamente en el área de RRHH de la MDJLO.....	54
<b>Figura 18</b> Existe relación armoniosa en el área de RRHH de la MDJLO.....	55
<b>Figura 19</b> Se fomenta y promueve la comunicación interna en RRHH de la MDJLO .....	56
<b>Figura 20</b> Se conocen los avances del área de RRHH de la MDJLO .....	57
<b>Figura 21</b> Las personas con los que trabajo actúan como equipo integrado en el área de RRHH de la MDJLO .....	58
<b>Figura 22</b> Existe buena administración de los recursos en el área de RRHH de la MDJLO .....	59
<b>Figura 23</b> Se dispone de recursos e infraestructura en RRHH de la MDJLO .....	60
<b>Figura 24</b> Se dispone de tecnología la cual facilita el trabajo en el área de RRHH de la MDJLO .	61
<b>Figura 25</b> La remuneración es acorde, atractiva y de acuerdo al desempeño logrado en el área de RRHH de la MDJLO.....	62
<b>Figura 26</b> Planifica su trabajo a realizar en el área de RRHH de la MDJLO.....	63
<b>Figura 27</b> Ejecuta y evalúa su trabajo en el área de RRHH de la MDJLO .....	64

<b>Figura 28</b> Utiliza adecuadamente los recursos en el área de RRHH de la MDJLO.....	65
<b>Figura 29</b> Los recursos con que cuenta ayudan a realizar un buen trabajo en el área de RRHH de la MDJLO .....	66
<b>Figura 30</b> Cumple con las tareas encomendadas en el área de RRHH de la MDJLO.....	67
<b>Figura 31</b> Se cumple con los objetivos establecidos en el área de RRHH de la MDJLO .....	68
<b>Figura 32</b> Realiza con rapidez la tarea encomendada en el área de RRHH de la MDJLO .....	69
<b>Figura 33</b> Es eficiente el servicio en el área de RRHH de la MDJLO .....	70
<b>Figura 34</b> Culminan oportunamente las tareas en el área de RRHH de la MDJLO.....	71
<b>Figura 35</b> Reúne el perfil para realizar las tareas en el área de RRHH de la MDJLO .....	72
<b>Figura 36</b> Es óptimo su desempeño en el área de RRHH de la MDJLO .....	73
<b>Figura 37</b> Cuenta con actitud para realizar las tareas en el área de RRHH de la MDJLO.....	74
<b>Figura 38</b> Reúne los conocimientos relacionados a las actividades del área de RRHH de la MDJLO .....	75
<b>Figura 39</b> Cuenta con habilidades para realizar las tareas en el área de RRHH de la MDJLO.....	76
<b>Figura 40</b> Cree tener la experiencia para realizar correctamente las tareas en el área de RRHH de la MDJLO .....	77
<b>Figura 41</b> Influye para el logro de objetivos en el área de RRHH de la MDJLO .....	78
<b>Figura 42</b> Puede manejar situaciones adversas suscitadas en el área de RRHH de la MDJLO .....	79
<b>Figura 43</b> Son cordiales las relaciones entre compañeros en el área de RRHH de la MDJLO.....	80
<b>Figura 44</b> Existe buena comunicación en el área de RRHH de la MDJLO .....	81
<b>Figura 45</b> Existe buena relación entre jefe y subordinado en el área de RRHH de la MDJLO .....	82
<b>Figura 46</b> Las tareas son estandarizadas en el área de RRHH de la MDJLO .....	83
<b>Figura 47</b> Cumple con las normas establecidas en el área de RRHH de la MDJLO .....	84
<b>Figura 48</b> Se trabaja en equipo para lograr las metas en el área de RRHH de la MDJLO.....	85
<b>Figura 49</b> Existe respeto mutuo y confianza entre compañeros de trabajo del área de RRHH de la MDJLO .....	86
<b>Figura 50</b> Se adapta al cambio y asume riesgos en el área de RRHH de la MDJLO.....	87
<b>Figura 51</b> Percepción del Clima Organizacional.....	88
<b>Figura 52</b> Nivel de Desempeño Laboral de los trabajadores del área de RRHH de la MDJLO .....	89
<b>Figura 53</b> Validación de instrumento .....	108
<b>Figura 54</b> Evidencia de aplicación de cuestionarios por coautora de la tesis.....	127
<b>Figura 55</b> Evidencia de aplicación de cuestionarios por coautora de la tesis.....	128
<b>Figura 56</b> Evidencia de recojo de datos presencial .....	129
<b>Figura 57</b> Área en la que fueron aplicados los cuestionarios .....	130

## I. INTRODUCCIÓN

En estos tiempos las organizaciones presentan exigencias mayores, por tal razón el ambiente laboral es el blanco principal a considerar para lograr un adecuado desempeño; por lo tanto, las diferentes organizaciones van adquiriendo conciencia en temas que se relacionan al clima organizacional, orientándose a otorgar mayor relevancia al desarrollo de un contexto donde el convivir de forma favorable entre individuos que laboran en un espacio común, se convierta en valor agregado que promueva una ventaja competitiva frente al resto.

Para que logren sentir los colaboradores que los esfuerzos que realizan son valorados y que mediante estas voluntades están contribuyendo al logro de los objetivos de la organización y que adicionalmente se promueva un alto desempeño, la institución debe alcanzar que los trabajadores convivan en un ambiente de confianza, sin que se perciba un exceso de control por parte de quienes los supervisan y donde sea fluida la comunicación, logrando adicionalmente que los empleados se sientan satisfechos e integrados.

El trabajo se ha realizado en una institución del sector público, el cual bajo la premisa de la modernización del estado, se requiere analizar variables e identificar aspectos y elementos que promuevan su mejora; presentando la investigación el objetivo de determinar la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral en el área de recursos humanos de la municipalidad de José Leonardo Ortiz de la provincia de Chiclayo en el 2020; requiriendo para su logro llevar un proceso concatenado el cual se dividió en capítulos, siendo estos:

Capítulo I la introducción, en este se presenta la realidad problemática, antecedentes, teorías, problema de investigación, justificación e importancia, hipótesis y objetivos.

Capítulo II material y métodos, encontrándose el tipo y diseño de investigación, variables y su operacionalización, técnicas e instrumentos, análisis de datos, aspectos éticos y criterios de rigor científico.

Capítulo III resultados, presentando las tablas y figuras, así como la discusión de los resultados.

Capítulo IV conclusiones y recomendaciones, presentándolas de acuerdo a los objetivos formulados en la investigación.

## **1.1. Realidad Problemática**

### **1.1.1. Internacional**

Internacionalmente el clima organizacional tiene trascendencia especial, factores como las condiciones laborales, supervisión, realización personal y el involucramiento laboral, los cuales son abordados administrativamente en el campo estatal. El clima organizacional presente en las organizaciones influye de forma contundente en la identificación, compromiso y satisfacción del trabajador para cumplir con sus objetivos; el orientarlos, informales de manera fluida, junto a otros elementos propician el correcto funcionamiento y condicionan para que se incremente el desempeño laboral. (Belén, 2019)

Se pone de manifiesto que descuidar las relaciones en el lugar de trabajo, como también la satisfacción genera resultados negativos en una organización. En las empresas los individuos es el recurso de mayor importancia, siendo una prioridad su bienestar en el trabajo; de no ser así acarearía muchos problemas como alta rotación de personal, insatisfacción, etc., (KOM, 2018).

El clima organizacional es asociado significativamente con el desempeño y las las relaciones interpersonales; sin embargo, dentro y fuera de las organizaciones existen elementos que impactan positiva o negativamente en su accionar como la familia, economía, proveedores, clientes, trabajadores, etc. (Villadiego & Álzate, 2017); otra consecuencia es la rotación de personal, debido a la sobre carga de trabajo, falta de capacitación y desempeño por debajo de lo requerido (Menéndez, 2014).

Actualmente, para contar con trabajadores motivados las organizaciones se preocupan en el clima organizacional con mayor énfasis (Restrepo, 2015); favoreciendo la formación de sentimientos, actitudes y valores, siendo necesarios para la organización, estando por encima de la competencia (Cardona & Zambrano, 2014). Aunando a lo anterior, las variables se han visto afectadas por un ambiente laboral negativo, que conllevan a riesgos psicosociales, generando perjuicios a los colaboradores disminución de la productividad (Restrepo, 2015).

### **1.1.2. Nacional**

En la actualidad el capital humano es un intangible valioso para una organización dentro de su ambiente laboral, permitiendo que, según las competencias de cada individuo, accionar y desarrollarse eficientemente. Por este argumento, el clima organizacional se conceptualiza como lo que percibe y valora los trabajadores de una organización donde

laboran, siendo tema importante en los últimos años debido a la problemática que se han presentado empresarialmente, como lo son: alta rotación, desmotivación y baja productividad, la ausencia laboral y otros factores a tomar en cuenta. (Rivera, 2019)

En el país, el clima organizacional ha adquirido suma importancia en organizaciones del Estado, debido a que la alta dirección es consciente que se logrará calidad al tener conocimiento de la relación entre las estrategias laborales, relaciones humanas y estructura física de una organización, al conocer lo referido se determinará como se está laborando para el logro de objetivos. Así también, en muchas oportunidades esta preocupación queda solo en papel, debido a que las instituciones del Estado presentan trabajadores emocionalmente desgastados, originado por la negativa relación interpersonal que se suscita entre compañeros de trabajo, desmotivación, falta de capacitación y oportunidades de ascenso, bajo salario, escasos recursos para cumplir con las funciones e infraestructura inadecuada (Solano, 2017).

El diario Gestión (2016) pone de manifiesto que, a pesar de esforzarse las organizaciones del país por desarrollar buen ambiente en sus trabajadores, más de la mitad de ellos aseguran que han tenido problemas en su centro laboral, lo que disminuye su desempeño; revelándose en la encuesta de Aptitus donde se visualiza que el 53.7% de individuos reconocen haber mantenido inconvenientes con compañeros de trabajo.

El clima organizacional presente en las organizaciones públicas del Perú, es el resultado de variables complejas en las cuales se encuentran paradigmas políticos, sociales, económicos, historia y situación geográfica en la que los recursos humanos son el núcleo institucional que permiten alcanzar las metas y desarrollo propuesto o planificado a corto y largo plazo; siendo la percepción compartida del trabajo, así también el ambiente en que se ejecutan las funciones y otros, es importante su estudio ya que influye y relaciona con el desempeño de los colaboradores (Gallegos, 2016).

Reafirma lo expresado en el estudio realizado en un municipio, demostrando en su investigación que no es brindada la orientación y el apoyo para fortalecer el entorno laboral y al trabajador, lo que disminuye el desempeño laboral (Toala, 2014).

De acuerdo al Ministerio de Salud (2008) al evaluar el clima organizacional en una organización, se conoce la percepción de los individuos y la actual situación de la institución, así también sus futuras expectativas de recursos humanos, permitiendo desarrollar programas que intervengan y desarrollen evaluación y seguimiento.

### **1.1.3. Local**

La Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz, se encuentra ubicada en el departamento de Lambayeque, en ella se observa que el ambiente laboral en las diferentes áreas, según se percibe, no es el adecuado, existiendo factores internos que propician el desequilibrio en el accionar de la institución, dentro de estos la poca eficiencia y eficacia, baja productividad, viéndose reflejado en la gestión que realiza, incumpliendo con lo prometido causando insatisfacción en la población. En el área de la municipalidad, los trabajadores son poco valorados y reconocidos debiendo ser considerados un elemento clave para organización; siendo necesaria la atención a los individuos del área para realizar una buena labor, por lo tanto, es importante conocer el nivel de las variables con la finalidad de que el ambiente y el desempeño de los colaboradores mejore.

## **1.2. Antecedentes de estudio**

### **1.2.1. Nivel Internacional**

Meza (2018) realizó la investigación “Clima organizacional y desempeño laboral en empleados de la Universidad Linda Vista, en Chiapas”, presentando el objetivo de identificar la relación de las variables. La investigación fue cuantitativa y transversal; Se aplicaron 2 cuestionarios validados considerados como técnica. La muestra se realizó con 100 trabajadores. Se encontró que la existencia de correlación positiva significativa entre el clima organizacional y el desempeño laboral, es decir cuanto mejor sea el clima se tendrá un mejor desempeño de los trabajadores.

Zans (2017) realizó la investigación “Clima Organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos y docentes de la Facultad Regional Multidisciplinaria de Matagalpa en el 2016”; determinando la relación entre las variables, además de identificar el nivel de clima y desempeño. El enfoque utilizado fue el cuantitativo correlacional. Como técnica la encuesta y para obtener los resultados se utilizó el cuestionario en una muestra de 53 trabajadores. Se encontró que el Clima Organizacional es regular; por lo tanto, incide positivamente en el desempeño de los trabajadores, encontrándose relación en ambas variables.

Jiménez y Mosquera (2017) en su tesis “Clima Organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores de los departamentos financieros en entidades Públicas”. Quito”; presento el objetivo de analizar la incidencia entre ambas variables. La investigación de tipo explicativa y de alcance correlacional; la técnica, así como el

instrumento aplicado fueron la encuesta y también el cuestionario, la muestra fue un total de 32 colaboradores. Como resultado el ambiente donde laboral es desfavorable, incidiendo de manera significativa el clima organizacional en el desempeño laboral.

Palomino y Peña (2016) en su investigación “Clima organizacional y su relación con el desempeño laboral de los empleados de la empresa distribuidora y papelería Venoplast LTDA”; el objetivo fue analizar la relación entre las variables anteriormente referidas. Fue descriptivo el estudio, correlacional y a la vez no experimental. La técnica y su instrumento fue la conocida encuesta y el cuestionario; la muestra quedó en 49 trabajadores. Los empleados consideran el clima organizacional como bueno por la motivación que reciben, así como el desempeño laboral. Se tiene como conclusión en base al objetivo la relación entre las variables que se estudiaron.

Menéndez (2014) realizó la tesis titulada "Clima organizacional en la municipalidad de El Progreso, Jutiapa en Guatemala”, cuyo objetivo fue el de determinar la percepción del ambiente laboral en esa municipalidad. Para recolectar de información se utilizó la encuesta con cuestionarios estructurados. El tipo de investigación fue descriptivo no experimental. Obtuvo como conclusión que para la productividad no se trabaja adecuadamente, siendo afectado por factores dentro y fuera de la institución; así también elevada rotación de personal dado que los individuos no se encuentran capacitados y sobre carga de trabajo; determinado desfavorable clima organizacional en la municipalidad.

### **1.2.2. Contexto Nacional**

Solano (2017) realizó la investigación titulada “Clima organizacional y desempeño laboral en los trabajadores de la Gerencia Territorial Huallaga Central - Juanjuí, año 2017”, teniendo como objetivo determinar relación entre las variables; esta investigación fue descriptiva y correlacional, empleándose como técnica e instrumento el cuestionario y encuesta. Se evidenció que relación significativa entre ambas variables, resultados provenientes de un desfavorable clima organizacional lo que trasciende en el desempeño de los colaboradores.

León (2016) estudio la “Influencia del clima organizacional y el desempeño laboral de la Institución Fondo Mi vivienda S.A. Lima - 2015”, el objetivo fue determinar la influencia entre las referidas variables. La investigación se desarrolló de manera cuantitativa y además correlacional; así también como técnica e instrumento la encuesta y el cuestionario; la muestra fue de 53 colaboradores. En los resultados se observó que existen factores

influyentes en el desempeño como las relaciones humanas, comunicación, micro ambiente de trabajo y remuneraciones; asimismo los trabajadores consideran como factor importante a la motivación la cual es influyente en sus actividades diarias; se concluye que el clima organizacional si influye positivamente en el desempeño laboral de la Institución.

Gallegos (2016) tesis “Clima organizacional y su relación con el desempeño laboral de los servidores de Ministerio Público Gerencia Administrativa de Arequipa, 2016”, cuyo objetivo es conocer la relación. La investigación se desarrolló de manera cuantitativa, diseño correlacional. El instrumento de recolección de los datos aplicado fue la Escala EDCO y Escala de Likert. Desarrollada la investigación; teniendo como muestra 60 colaboradores; se concluye que las variables presentan relación significativa, siendo así, a mejor clima organizacional es muy probable que mayor sea su desempeño.

De La Cruz y Huamán (2016) en su investigación “Clima organizacional y desempeño laboral en el personal del Programa Nacional Cuna Más en la provincia de Huancavelica – 2015”, el objetivo hacia las variables fue determinar la relación. La muestra fue de 32 trabajadores; el tipo de investigación que se utilizó en la presente fue aplicada y de alcance correlacional; el diseño que se estableció fue no experimental, por el tiempo transeccional y también descriptivo. Los instrumentos que se utilizaron fueron dos cuestionarios. Los investigadores concluyeron que existe relación positiva y significativa entre las variables de estudio.

Agreda (2015) en su investigación “Evaluación del clima organizacional y desempeño laboral en la sub gerencia de transportes de la municipalidad provincial de Andahuaylas – 2015”; con el objetivo de determinar la percepción y relación de las variables. La investigación es descriptiva, diseño no experimental y transaccional. Se utilizó la técnica encuesta y como instrumento cuestionarios validados. Se logró determinar que la percepción de los colaboradores en cuanto a las variables es regular, encontrándose relación entre las variables analizadas.

### **1.2.3. Contexto Local**

Castro (2019) desarrolló la tesis “Relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral en los trabajadores de la municipalidad distrital de Pacora, 2019”. El propósito del trabajo fue determinar qué relación existe entre las variables señaladas; el estudio fue descriptivo, aplicado, diseño no experimental y de enfoque cuantitativo. La técnica fue la encuesta y para la recolección de los datos 2 cuestionarios en una muestra de

45 trabajadores. Los resultados obtenidos señalan que las variables presentan un nivel medio, 48.89% para clima organizacional y 51.11% para desempeño laboral; concluyendo que existe relación alta y positiva 0.902, además significativa por ser la significancia 0.000.

Limo (2018) realizó “Clima organizacional y desempeño laboral en el Proyecto Especial Olmos Tinajones – Lambayeque”, teniendo como objetivo determinar la influencia entre las variables. Se utilizaron como instrumentos dos cuestionarios. Al término de la investigación se pudo concluir que el ambiente laboral influye en el desempeño de los trabajadores del PEOT; asimismo se pudo determinar que existe influencia entre las variables en un grado de correlación de 0,645, siendo una correlación positiva y significativa para las variables.

Vásquez (2017) realizó el estudio “El clima laboral y su influencia en la productividad de los trabajadores administrativos de la municipalidad distrital de ciudad Eten, 2016” teniendo el objetivo determinar la influencia entre el clima laboral y la productividad. La investigación fue de tipo cuantitativo y propositivo, se recabó información por cuestionarios los que fueron aplicados a los trabajadores administrativos. Como resultado se pudo conocer la influencia significativa del clima laboral en la productividad.

Guerrero y Portella (2015) en su trabajo de investigación titulado: “El Clima Organizacional y el Desempeño Laboral de los Trabajadores de la Red de Servicios de Salud Lambayeque 2015”, se basó en un tipo de investigación cuantitativa, descriptiva, correlacional y transversal, diseño no experimental con el objetivo de determinar la relación entre las variables. Para acopiar los datos se utilizó el cuestionario. Los autores concluyeron que existe relación significativa entre las variables.

Panta (2015) investigó “Análisis del clima organizacional y su relación con el desempeño laboral de la plana docente del Consorcio Educativo Talentus de la ciudad de Chiclayo”; pretendiendo conocer la relación entre las variables. El tipo de estudio utilizado en la investigación fue mediante la forma cuantitativa, midiendo las variables y la fuerza de relación. El diseño fue no experimental, nivel correlacional. La técnica fue la encuesta y el cuestionario se utilizó como instrumento. Dentro de los resultados se encontró la escasa preocupación de la dirección por un buen ambiente y que los docentes se desempeñen de forma eficiente; existiendo relación.

### **1.3. Teorías relacionadas al tema**

#### **1.3.1. Clima organizacional**

##### ***1.3.1.1. Definición.***

Baguer (2012) sostiene que es el ambiente en el cual los individuos perciben características las cuales influyen en su comportamiento.

Gan y Berbel (2007) definen como una serie de percepciones que tienen los individuos basados en la experiencia obtenida dentro de la organización.

Palma (2004) afirma que es la percepción que tienen los individuos de la organización donde laboran. Esta percepción depende de la interacción, actividades y experiencia que tiene los miembros de la organización.

##### ***1.3.1.2. Enfoques del clima organizacional.***

Ruíz (2008) refiere que el clima laboral se analizó históricamente en tres enfoques diferentes y complementarios, permitiendo el análisis detallado y específico siendo estos:

#### **Conjunto múltiple de atributos organizacionales**

Ruiz (2008) este enfoque destaca características de la estructura de una empresa, así también influirá en la conducta de los trabajadores, sea esta por su organigrama, estilo de dirección, tamaño, etc.; éste enfoque a de definir la estructura y relaciones en la organización, siendo el análisis estadístico de las variables las que forman conjuntos que ser denominadas como tipos de clima.

Gan y Traginé (2006) expresan que el clima laboral es fundamental en una organización, siendo condicionado por normas presentes en la institución como identificarse con la empresa y la satisfacción de los individuos con sus funciones, sin perjuicio de factores que inciden en ambiente laboral.

#### **Conjunto de atributos individuales de los sujetos miembros de la organización**

Ruíz (2008) define al clima organizacional como un conjunto de factores individuales relacionados con las aspiraciones, valores y demandas de los individuos, originado por el trato y ambiente que reciben de la organización.

Este enfoque relaciona el ambiente laboral con la satisfacción del grupo o de forma individual dentro de una organización, se puede referir que el clima organizacional se define

en base a ciertas aspiraciones que presenta cada persona que conforman una empresa. De la misma manera, el clima organizacional lo componen factores que lo relacionan a la persona con su ambiente, siendo estas la situación laboral, la moral, cultura y factores psicológicos.

### **Conjunto de características organizativas subjetivamente percibidas**

Este enfoque concuerda de acuerdo a los sociólogos como “definición de la situación”; este resulta de algunos atributos de una organización, estando relacionadas a la percepción individual como aspiraciones, necesidades y valores del trabajador.

Este es un paradigma basado en la comunicación afectiva o intelectual de trabajadores que interactúan entre sí, señalando la importancia de interactuar entre trabajadores, originando un constructo denominado clima.

Estos enfoques tienen puntos que discrepan y coinciden sobre el clima organizacional, identificando que este es diferente entre organizaciones al existir microclimas en el interior de ellas. Las empresas sufren momentáneas alteraciones, condición que retorna siendo perdurable y estable; afectando inconscientemente el comportamiento de los individuos, lo cual no lo perciben directamente (Ruíz, 2008).

#### ***1.3.1.3. Características del clima organizacional.***

Martínez (2008) refiere siguiente:

- a) Se manifiesta como un conjunto sintético y molecular, como es la personalidad.
- b) Se configura particularmente de variables situacionales.
- c) Pueden variar sus elementos que lo constituyen, aunque su ambiente laboral sigue siendo igual.
- d) No tiene continuidad como la cultura, pero si cambiar al realizar una intervención.
- e) Se determina por conductas, características, expectativas y aptitudes de los individuos, así como de la realidad sociológica y cultural de la empresa.
- f) Se basa en la realidad que percibe el individuo de lo que sucede en el exterior.
- g) En ocasiones es difícil describir el clima organizacional con palabras, pero sus

resultados se identifican de manera fácil.

h) Repercute en el comportamiento.

i) Determina el comportamiento ya que interviene en las expectativas y actitudes.

#### ***1.3.1.4. Tipos de clima organizacional***

Robbins y Judge (2013) sostienen dos tipos:

##### **El Clima de Tipo Autoritario:**

Compuesto por:

*Autoritarismo Explotador:* el gerente es desconfiado con sus trabajadores; las decisiones solo las toma la dirección. Los trabajadores perciben que laboran en un ambiente tenso, con escasas recompensas, predominando la desconfianza y la interacción entre jefe y subordinado se basa en el miedo; se comunican de forma directa e instrucciones que se le han especificado con anterioridades.

*Autoritarismo Paternalista:* existe confianza entre jefe y subordinados; sin embargo, las decisiones la toman el gerente, en ocasiones decide la parte inferior de la organización. Las recompensas y castigos es el método mayormente usado en la motivación de los trabajadores; acá la dirección no asume las necesidades del colaborador, sin embargo, genera la impresión que laboran en un lugar estable.

##### **El Clima de Tipo Participativo**

Compuesto por:

*Participativo – Consultivo:* la dirección confía en sus trabajadores tomándose la decisión en la gerencia, aunque los trabajadores pueden también hacerlo en sus áreas. Si se trata de motivar utilizan los castigos ocasionalmente y las recompensas; logran satisfacer necesidades de estima y prestigio interactuando las partes. Percibiéndose un ambiente de dinamismo y logro de objetivos. Se comunican de forma descendente.

*Participativo en Grupo:* el gerente confía plenamente en sus trabajadores, se toman decisiones en todas las áreas; se comunican en distinta dirección descendente, ascendente

y lateral; se les motiva con la participación en la formulación de objetivos y procesos de trabajo; el gerente y los trabajadores constituyen un equipo con el propósito de alcanzar las metas que se hayan planificado.

#### ***1.3.1.5. Dimensiones.***

Las dimensiones según Palma (2004) son:

##### **Realización personal o autorrealización:**

Es la percepción que tienen los colaboradores de los beneficios que el ambiente laboral les ofrece para que se desarrollen en lo personal y también profesional, respecto a las funciones que realiza generando expectativa y perspectiva en un futuro, creciendo para sentirse que se han realizado.

##### **Involucramiento laboral:**

Es cuando el colaborador se identifica con los valores que determina la empresa, comprometiéndose con la institución en el cumplimiento y logro de objetivos establecidos, desempeñándose adecuadamente permitiendo otorgar un servicio de calidad.

##### **Supervisión:**

Los colaboradores brindan su apreciación sobre la funcionalidad de la supervisión además de la significación que proporcionen los superiores a esta actividad referente al trabajo del individuo. Se pone de manifiesto que el supervisar produce niveles de tensión lo que incrementaría el desempeño laboral.

##### **Comunicación:**

Se percibe como el nivel de coherencia, claridad, celeridad, precisión y fluidez al transmitir información la cual es pertinente y también relativa al interior de la empresa. Es efectiva la productividad cuando la comunicación se ejecuta asertivamente entre trabajadores; sin embargo, esta productividad disminuye cuando la comunicación tiene direcciones equivocadas en la cadena de mando.

##### **Condiciones laborales:**

Es cuando la organización provee de recursos esenciales como económicos, materiales y psicosociales suficientes y necesarios para que los trabajadores cumplan con

las funciones encomendadas, lo referido se hace con la finalidad de que desempeñen fácilmente su trabajo.

### **1.3.2. Desempeño laboral**

#### ***1.3.2.1. Definición.***

Robbins y Coulter (2014) definen que determina el éxito de una organización, proceso o individuo en el logro de objetivos personales e institucionales.

Chiavenato (2011) refiere que es la calificación integral del desempeño de un individuo en su área, así como de su desarrollo potencial.

#### ***1.3.2.2. Tendencias de la evaluación del desempeño.***

Chiavenato (2011) señala las siguientes tendencias:

a.- En cuanto a los indicadores, estos se seleccionan y escogen basados en diferentes criterios con que se evaluarán, dependiendo de ser utilizados para remuneraciones, premiaciones, promociones y participación de resultados. Existe dificultad que sea flexible un solo indicador para medir el desempeño y sea mejor que utilizar criterios diferentes. Es por eso que es necesario identificar adecuados indicadores que cumplan con los criterios específicos desarrollados.

b.- Se seleccionan los indicadores de forma conjunta para evitar diferencias y no hacer daño a otros criterios con los que se evaluarán.

c.- Se debe evaluar el desempeño de los colaboradores de forma integrada siendo parte de las prácticas que se realicen en recursos humanos. En la actualidad las organizaciones identifican habilidades y talentos, siendo estos responsables y encargados de un eficiente resultado de la organización.

#### ***1.3.2.3. Beneficios de la evaluación del desempeño***

Chiavenato (2011) señala estos beneficios:

##### **Beneficios para el gerente**

Es de suma importancia que el desempeño y así también el comportamiento de los trabajadores se evalúe, este en base a factores esenciales de evaluación el cual cuente con

un sistema que permita minimizar la subjetividad. Esta evaluación servirá para que el gerente identifique las debilidades de sus colaboradores con el propósito de neutralizarlas y mejorar su desempeño.

### **Proporciona medidas que mejoran el estándar de desempeño de los trabajadores**

La comunicación con las personas tiene la finalidad de que conozcan que se les evalúa por medio de un sistema el cual presenta objetividad, permitiendo identificar su desempeño para mejorarlo, estandarizarlo e incrementarlo.

### **Beneficios para el subordinado**

Permitirá a los colaboradores conocer que se evaluará, que comportamiento y desempeño se requiere de los trabajadores.

Conocerá qué expectativas tiene el gerente en cuanto a la evaluación del desempeño del trabajador, identificando sus debilidades y fortalezas.

Conocerá qué medidas se tomarán para incrementar el desempeño y las que el trabajador tomará por su parte (se corregirá su accionar, se capacitará, pondrá mayor atención al trabajo, tendrá mayor dedicación, etc.).

El trabajador realizará un análisis de su accionar personal, se hará una autoevaluación en cuanto a su desarrollo, control y rendimiento personal.

### **Beneficios para la organización**

El beneficio encontrado es que la organización valora las potencialidades del empleado sea este en mediano y también en el largo plazo, de la misma manera identifica que contribución generará cada colaborador.

Permite identificar trabajadores que requiere capacitarse en diferentes áreas, que actividades mejorar, elegir a los trabajadores en aspectos como crecimiento, desarrollo personal y promociones, impulsando la productividad y mejora de las relaciones entre individuos en el lugar de trabajo.

#### ***1.3.2.4. Razones para evaluar el desempeño***

##### **Capacitación a los empleados**

Aamodt (2010) sostiene que lo más importante al evaluar el desempeño es optimizar y proporcionar capacitaciones en las que requiera reforzamiento.

La capacitación en los colaboradores debe ser continuo, siendo recomendable realizarla por lo menos 2 veces al año, reuniendo información de sus fortalezas y debilidades (Aamodt, 2010).

##### **Determinar los incrementos salariales**

Aamodt (2010) manifiesta que la valoración del puesto laboral es determinada por medio de diversos factores, entre ellos la responsabilidad que se requiere y el nivel de conocimientos, así como de formación necesaria para realizar las tareas.

No es justo que se pague a un trabajador con deficiente desempeño lo mismo que a otro que realiza un trabajo excelente. Siendo importante para evaluar el desempeño una razón justa para incrementar su salario. Si es usado para este fin, se necesitará un esquema cuantitativo y no únicamente cualitativo (Aamodt, 2010).

##### **La toma de decisiones para ascenso**

Aamodt (2010) sostiene que una de las razones para la evaluación es que se determine que trabajadores pueden presentar ascensos. Es justo que se ascienda solo al mejor de los trabajadores, sin embargo, esto no sucede con frecuencia. En la mayoría de las organizaciones se asciende a los de mayor antigüedad o tiempo.

Sucede esto en empresa en las que hay empleados sindicalizados. Aunque sea justo el desarrollo de colaboradores en base al desempeño, no siempre hacerlo es inteligente. “El mejor empleado en un nivel no siempre lo es en el siguiente” (Aamodt, 2010, p.218).

##### **Toma de decisión para despido**

Aamodt (2010) es desafortunado que, al proporcionar asesoría, retroalimentación y capacitar no mejore el desempeño ni reduzca la indisciplina. Las estrategias de administración en cuanto al desempeño no siempre son exitosas, por la tanto el paso a seguir es el despido del trabajador.

### ***1.3.2.5. Métodos de evaluación del desempeño***

Dessler y Varela (2011) señalan los siguientes:

#### **Evaluación por colegas (pares):**

Dessler y Verela (2011) es cuando la evaluación es por los colegas, ganando prestigio. El trabajador seleccionado para la evaluación anual elegirá a una autoridad para ser evaluado, designándose a un supervisor.

Estos investigadores pusieron al descubierto que la evaluación por colegas presenta positivo impacto, visualizándose buena comunicación, motivación para realizar las tareas, satisfacción y cohesión.

#### **Evaluaciones por comités**

Dessler y Verela (2011) los autores refieren que ciertas organizaciones utilizan comités de evaluación, generalmente integrados por un supervisor del colaborador, además de otros supervisores. El utilizar varios evaluadores es positivo y ayuda a solucionar problemas como el sesgo y prejuicios al evaluarlos una sola persona.

#### **Autoevaluaciones**

Dessler y Verela (2011) sostienen que es utilizada la autoevaluación en una empresa, en conjunto con las del supervisor. La problemática sería que en la autoevaluación los trabajadores se pueden calificar más alto, esto podría no suceder si son supervisores o colegas los que califican. Este tipo de evaluación es la que se utilizó en el estudio, manifestándoles a los colaboradores que sean lo más objetivos al responder las interrogantes.

#### **Evaluación por un subalterno**

Dessler y Verela (2011) los autores manifiestan que algunas organizaciones permiten la evaluación de los subalternos a los supervisores, denominándolo retroalimentación ascendente. Este proceso apoya a identificar los estilos de los trabajadores e identificar la problemática futura, con la finalidad de realizar acciones correctivas que se requieran.

Esta retroalimentación ascendente ayuda a mejorar las actitudes de un gerente. Estudios han dado como resultado que a los gerentes que al inicio obtuvieron un resultado

deficiente o moderado, mostraron altas mejoras. Los administradores o gerentes que se hayan reunido con sus trabajadores mejoraron su accionar más de quienes no lo hicieron.

### **Evaluación de 360°**

Dessler y Verela (2011) ponen de manifiesto que la evaluación integral o 360°, es utilizada con mayor énfasis hoy por las empresas, al recopilar información de un colaborador basado en clientes, subalternos, supervisores y colegas.

#### ***1.3.2.6. Dimensiones del desempeño laboral.***

Chiavenato (2011) menciona las siguientes dimensiones:

#### **Nivel de desempeño**

Refiere que el desempeño se mide por su nivel, el cual es un proceso realizado de manera periódica y sistemática, estimando la eficacia cualitativa y cuantitativa con que los individuos realizan sus actividades, así como las responsabilidades en el lugar que se desempeñan.

#### **Competencias de gestión**

Se relaciona esta dimensión con las capacidades críticas para lograr el éxito al realizar las tareas en un determinado puesto de trabajo; esto permitirá conocer si el individuo cuenta con idoneidad para que su desempeño sea óptimo.

#### **Diseño de trabajo**

Es denominada una herramienta aportante de conceptos necesarios y técnicos para que se estandarice y mida el trabajo, presentando además la tarea de buscar la adecuada relación entre empleados y directivos.

#### **1.4. Formulación del Problema**

¿Cuál es la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral en el área de recursos humanos de la municipalidad de José Leonardo Ortiz?

#### **1.5. Justificación e importancia del estudio**

El clima organizacional es lo que perciben los colaboradores en una institución, y como ya se ha demostrado influye y se relaciona con el desempeño que otorgan los colaboradores; por lo tanto, su estudio y aplicación resulta prioridad en los directivos de una organización para su sostenibilidad.

Desde lo académico, el estudio es importante en la formación como profesionales al incrementar los conocimientos de un tema altamente importante y considerado en todas las organizaciones. En lo que respecta a lo metodológico, la aplicación de un cuestionario validado y confiable permitió recabar información que en conjunto con un proceso propio de la investigación permitió el logro de objetivos. En lo que respecta a lo teórico, la tesis se sustenta en teorías relacionadas a las variables de estudio, conceptos que han permitido desarrollar correctamente la investigación y servir como fuente o antecedente para otros investigadores que indaguen en este tema.

La investigación realizada permitió determinar la relación, teniendo en consideración que los colaboradores es el intangible y recurso más apreciado de la organización. Los resultados permitirán mejorar los factores negativos que conllevan a un ambiente laboral desfavorable en el área de recursos humanos, permitiendo elevar el desempeño de los trabajadores, otorgando mejor servicio a los demás departamentos y a la población.

#### **1.6. Hipótesis**

Existe relación positiva y significativa entre el clima organizacional y el desempeño laboral en el área de recursos humanos de la municipalidad de José Leonardo Ortiz de la provincia de Chiclayo en el 2020.

## **1.7. Objetivos**

### **1.7.1. Objetivos General**

Determinar la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral en el área de recursos humanos de la municipalidad de José Leonardo Ortiz de la provincia de Chiclayo en el 2020.

### **1.7.2. Objetivos Específicos**

Identificar el nivel de percepción del clima organizacional de los colaboradores del área de recursos humanos de la municipalidad de José Leonardo Ortiz de la provincia de Chiclayo en el 2020.

Identificar el nivel de desempeño laboral en los colaboradores del área de recursos humanos de la municipalidad de José Leonardo Ortiz de la provincia de Chiclayo en el 2020.

Medir la fuerza de relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral en el área de recursos humanos de la municipalidad de José Leonardo Ortiz de la provincia de Chiclayo en el 2020.

## **II. MATERIAL Y MÉTODO**

## **2.1. Tipo y Diseño de Investigación**

El trabajo de investigación ha sido desarrollado bajo un enfoque cuantitativo, siendo medidos los niveles de las variables y su relación entre ambas. Asimismo, el diseño fue no experimental al no manipularse las variables.

## **2.2. Población y muestra**

La población son los colaboradores que desarrollan sus actividades en el área de recursos humanos de la municipalidad de José Leonardo Ortiz, este departamento está constituido por 15 colaboradores los cuales han sido considerados como muestra al no ser un número extenso y poder encuestarlos sin tener limitaciones a pesar de la situación que se vive.

## **2.3. Variables, Operacionalización**

### **2.3.1. Variables**

#### **Variable Independiente: Clima organizacional**

Palma (2004) percepción de los colaboradores con respecto a la organización donde realizan sus labores. Depende de múltiples actividades, experiencias e interacciones de los miembros de la organización.

#### **Variable Dependiente: Desempeño laboral**

Chiavenato (2011) apreciación integral del desempeño que muestra una persona en una específica área y de su desarrollo potencial.

### 2.3.2. Operacionalización

**Tabla 1**

*Operacionalización de la variable clima organizacional*

<b>Variable independiente</b>	<b>Definición operacional</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Inst</b>
Clima organizacional		Realización personal	Progreso	1	
			Éxito	2	
			Logros	3	
			Desarrollo	4	
			Capacitación	5	
			Compromiso	6	
			Logro de objetivos	7	
		Involucramiento laboral	Mejora en las tareas	8	C
			Tarea estimulante	9	U
			Orgullo personal	10	E
			Mejora de tareas	11	S
		Supervisión	Preparación	12	T
			Seguimiento y control	13	I
			Normas y procedimiento	14	O
			Trato justo	15	N
			Acceso a información	16	A
		Comunicación	Fluidez de información	17	R
			Relaciones	18	I
			Comunicación	19	O
			Avances	20	
		Condiciones laborales	Equipo integrado	21	
			Recursos	22	
			Infraestructura	23	
			Tecnología	24	
			Remuneración	25	

**Tabla 2***Operacionalización de la variable desempeño laboral*

<b>Variable dependiente</b>	<b>Definición operacional</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Inst</b>
Desempeño laboral		Nivel de Desempeño	Planificación	1	
			Ejecución y evaluación	2	
			Recursos	3,4	
			Tareas	5	
			Objetivos	6	
			Rapidez	7	
			Eficiente servicio	8	C
			Tareas	9	U
			Perfil profesional	10	E
			Desempeño	11	S
		Actitud	12	T	
		Conocimientos	13		
		Competencias de Gestión	Habilidades	14	I
			Experiencia	15	O
			Objetivos	16	
			Manejo de situaciones	17	N
			Relaciones	18	A
			Comunicación	19	R
			Relación jefe subordinado	20	I
		Diseño de trabajo	Tareas estandarizadas	21	O
			Normas	22	
			Trabajo en equipo	23	
			Respeto y confianza	24	
			Cambio y riesgos	25	

## **2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad**

### **2.4.1. Técnica recolección de datos**

La técnica utilizada es la encuesta, permitiendo describir la situación en la cual se ha encontrado la población de la municipalidad al momento de realizarla.

### **2.4.2. Instrumento de recolección de datos**

Para la investigación se utilizaron 2 cuestionarios:

a.- Cuestionario clima organizacional: se encuentra compuesto por 25 interrogantes y 5 categorías, el cual fue resuelto por los colaboradores en un promedio de 15 minutos.

Los indicadores para identificar el nivel de clima organizacional fueron:

Muy favorable

Favorable

Regular

Desfavorable

Muy desfavorable

b.- Cuestionario desempeño laboral: se encuentra compuesto por 25 interrogantes y 5 categorías, el cual fue resuelto por los colaboradores en un promedio de 15 minutos.

Los indicadores para identificar el nivel de desempeño laboral fueron:

Muy alto

Alto

Regular

Bajo

Muy bajo

Ambos cuestionarios tuvieron como respuestas y puntaje:

Muy de acuerdo (5)

De acuerdo (4)

Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3)

Desacuerdo (2)

Muy en desacuerdo (1)

### 2.4.3. Validez

La validez de los instrumentos se realizó con el apoyo de 3 expertos quienes son especialistas del tema, además 2 son docentes de investigación científica lo que permitió dar mayor veracidad. Los resultados obtenidos de los profesionales son satisfactorios, pues todos refirieron estar de acuerdo con los cuestionarios desarrollados.

### 2.4.4. Confiabilidad

**Tabla 3**

*Confiabilidad del instrumento*

Variable	N de elementos	Alfa de Cronbach
Clima organizacional	25	0,875
Desempeño laboral	25	0,895

Fuente: elaboración propia

Los resultados muestran que existe alta confiabilidad de los instrumentos.

## 2.5. Procedimientos de análisis de datos

En el desarrollo de la investigación se utilizaron 2 cuestionarios para acopiar la información, compuestos por 5 categorías que permitieron conocer los niveles de clima organizacional y desempeño laboral. Esta información fue vertida en el programa Excel 2017, el cual permitió mediante fórmulas y análisis conocer la relación entre las variables mediante el Coeficiente Spearman; asimismo, para su mejor entendimiento se generó tablas y figuras las cuales fueron interpretadas permitiendo el logro de objetivos.

## 2.6. Aspectos éticos

Según Norena, Alcaraz – Moreno, Rojas y Rebolledo Malpica (2012) son:

*Consentimiento informado:* los informantes estuvieron de acuerdo con ser informantes, haciéndoles conocer sus derechos y deberes.

*Confidencialidad:* se les brindó protección a los individuos que participaron brindando información.

*Manejo de riesgos:* se les informó a los colaboradores del municipio que la información proporcionada no les perjudicará en su trabajo.

## **2.7. Criterios de Rigor científico**

Norena, Alcaraz – Moreno, Rojas y Rebolledo Malpica (2012) señalan como criterios los siguientes:

*Fiabilidad:* se discutieron los resultados con los estudios anteriores.

*Validez:* se interpretó adecuadamente los resultados siguiendo un proceso metodológico.

*Credibilidad:* los resultados obtenidos fueron considerados y reconocidos por los participantes como verdaderos.

*Relevancia:* la investigación es relevante por los nuevos conceptos que guardan similitud con la justificación.

### **III. RESULTADOS**

### 3.1. Resultado en Tablas y Figuras

#### Clima Organizacional

**Tabla 4**

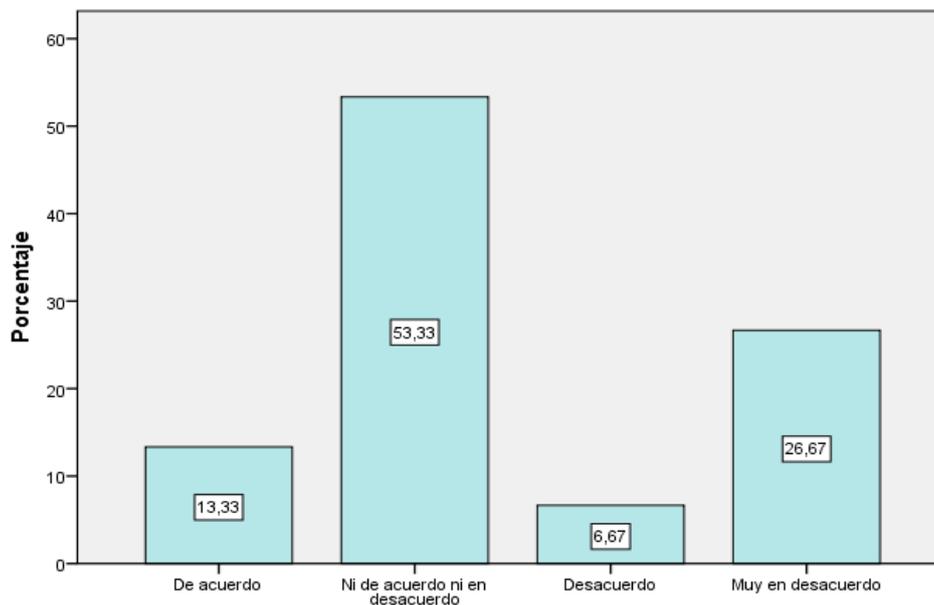
*Existen oportunidades de progresar en el área de RRHH de la MDJLO*

Valoración	Frecuencia	Porcentaje
Muy de acuerdo	0	0.00
De acuerdo	2	13.33
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	8	53.33
Desacuerdo	1	6.67
Muy en desacuerdo	4	26.67
Total	15	100.00

Fuente: trabajadores de la municipalidad del área de RRHH

**Figura 1**

*Existen oportunidades de progresar en la MDJLO*



Al observar la figura estadística que el mayor porcentaje es 53.33, donde señala que está ni de acuerdo ni en desacuerdo que existen oportunidades de progresar en el área y el menor porcentaje es 6.67 los que se encuentran en desacuerdo.

**Tabla 5**

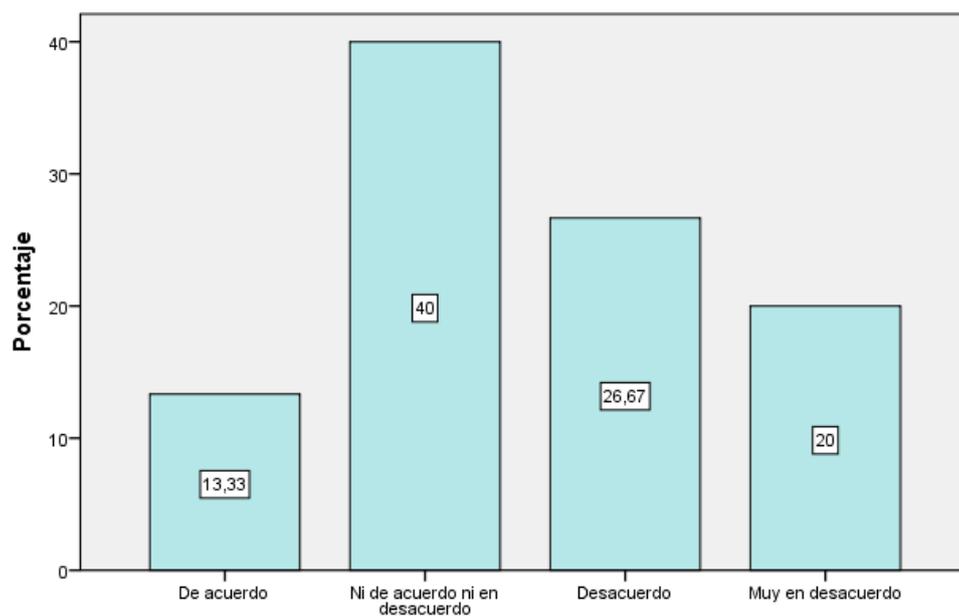
*El jefe se interesa por el éxito de sus empleados en el área de RRHH de la MDJLO*

Valoración	Frecuencia	Porcentaje
Muy de acuerdo	0	0.00
De acuerdo	2	13.33
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	6	40.00
Desacuerdo	4	26.67
Muy en desacuerdo	3	20.00
Total	15	100.00

Fuente: trabajadores de la municipalidad del área de RRHH

**Figura 2**

*El jefe se interesa por el éxito de sus empleados en el área de RRHH de la MDJLO*



De los encuestados el mayor porcentaje es 40% quienes refieren estar ni de acuerdo ni en desacuerdo en que el jefe se interese por el éxito y en un menor porcentaje 13.33% los que manifiestan estar de acuerdo con que el jefe se interesa por que sus empleados logren el éxito.

**Tabla 6**

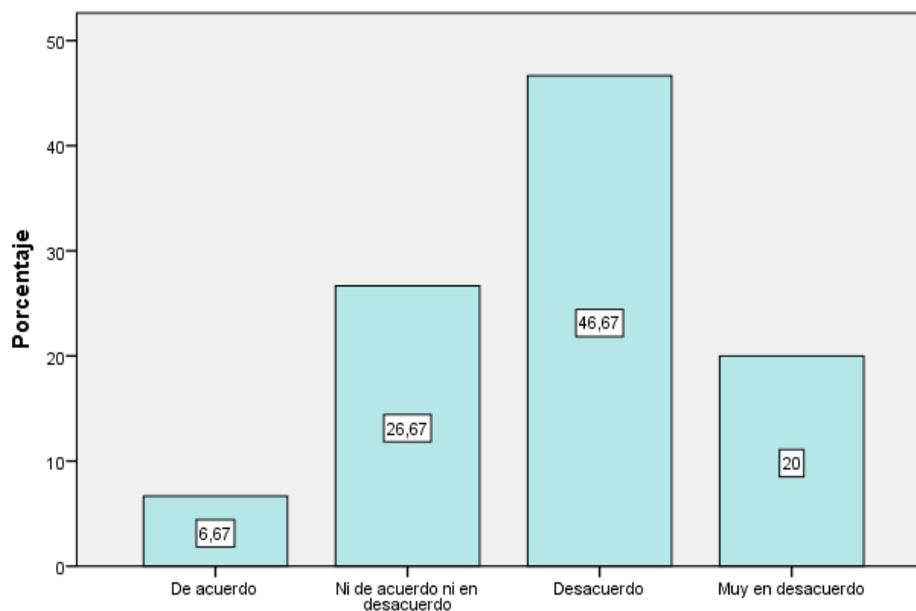
*Se reconocen los logros en el área de RRHH de la MDJLO*

Valoración	Frecuencia	Porcentaje
Muy de acuerdo	0	0.00
De acuerdo	1	6.67
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	4	26.67
Desacuerdo	7	46.67
Muy en desacuerdo	3	20.00
Total	15	100.00

Fuente: trabajadores de la municipalidad del área de RRHH

**Figura 3**

*Se reconocen los logros en el área de RRHH de la MDJLO*



Ante la interrogante que, si se reconocen los logros, el mayor porcentaje 46.67% dice estar en desacuerdo y en menor porcentaje 6.67% refieren estar de acuerdo.

**Tabla 7**

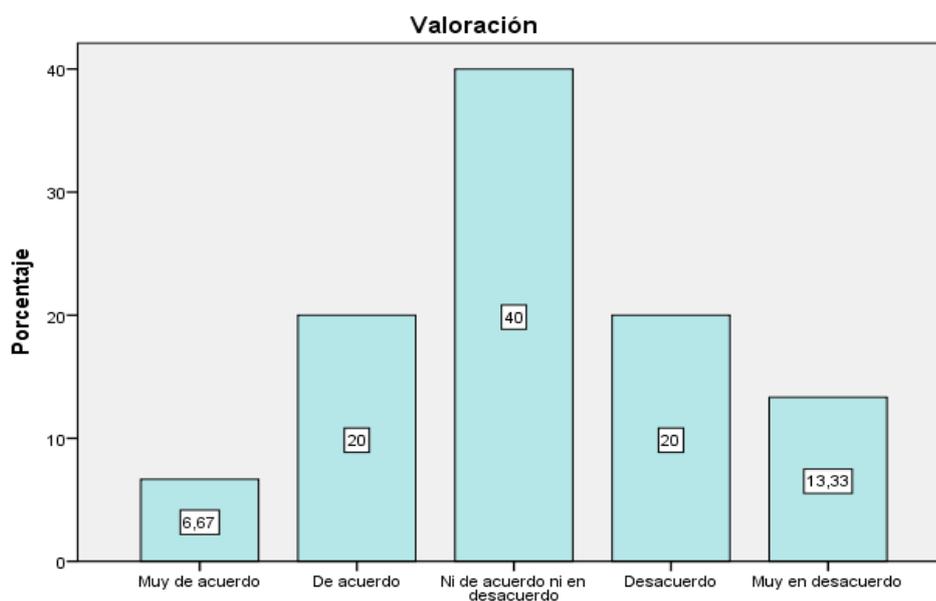
*Las actividades realizadas en el área de RRHH permiten desarrollarse y aprender en la MDJLO*

Valoración	Frecuencia	Porcentaje
Muy de acuerdo	1	6.67
De acuerdo	3	20.00
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	6	40.00
Desacuerdo	3	20.00
Muy en desacuerdo	2	13.33
Total	15	100.00

Fuente: trabajadores de la municipalidad del área de RRHH

**Figura 4**

*Las actividades realizadas en el área de RRHH permiten desarrollarse y aprender en la MDJLO*



Se visualiza que el mayor porcentaje de encuestados es 40% quienes dicen estar ni de acuerdo ni en desacuerdo en que las actividades en RRHH permiten desarrollarse y aprender en la municipalidad, en tanto el menor porcentaje es 6.67% los que refieren estar muy de acuerdo en que las actividades de RRHH permiten desarrollarse y aprender.

**Tabla 8**

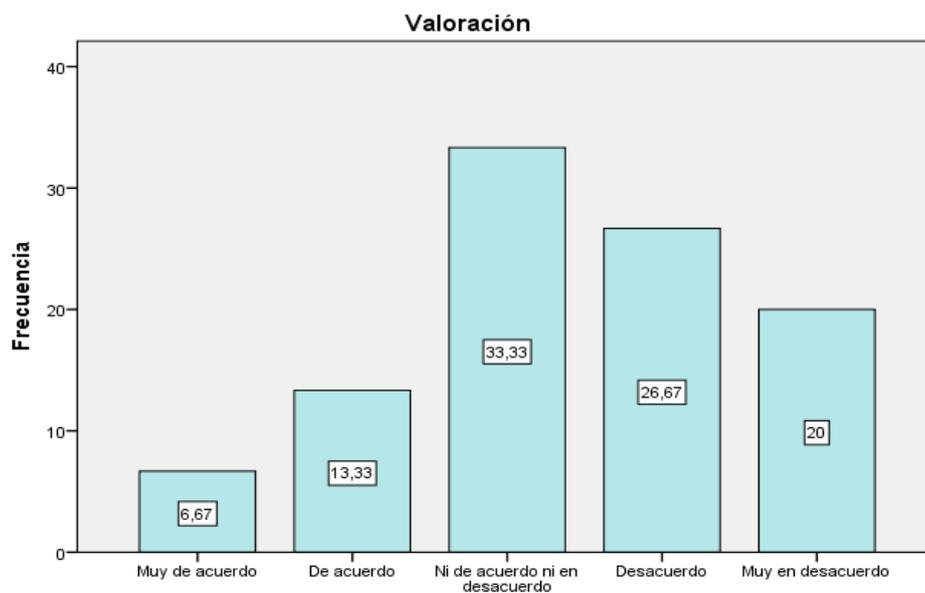
*Se promueve la capacitación en el área de RRHH para desarrollarse en la MDJLO*

Valoración	Frecuencia	Porcentaje
Muy de acuerdo	1	6.67
De acuerdo	2	13.33
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	5	33.33
Desacuerdo	4	26.67
Muy en desacuerdo	3	20.00
Total	15	100.00

Fuente: trabajadores de la municipalidad del área de RRHH

**Figura 5**

*Se promueve la capacitación en el área de RRHH para desarrollarse en la MDJLO*



En la figura se observa que el porcentaje mayor es de 33.33% los que señalan estar ni de acuerdo ni en desacuerdo en que se promueve la capacitación para desarrollarse en la municipalidad y en menor porcentaje con un 6.67% refieren estar muy de acuerdo.

**Tabla 9**

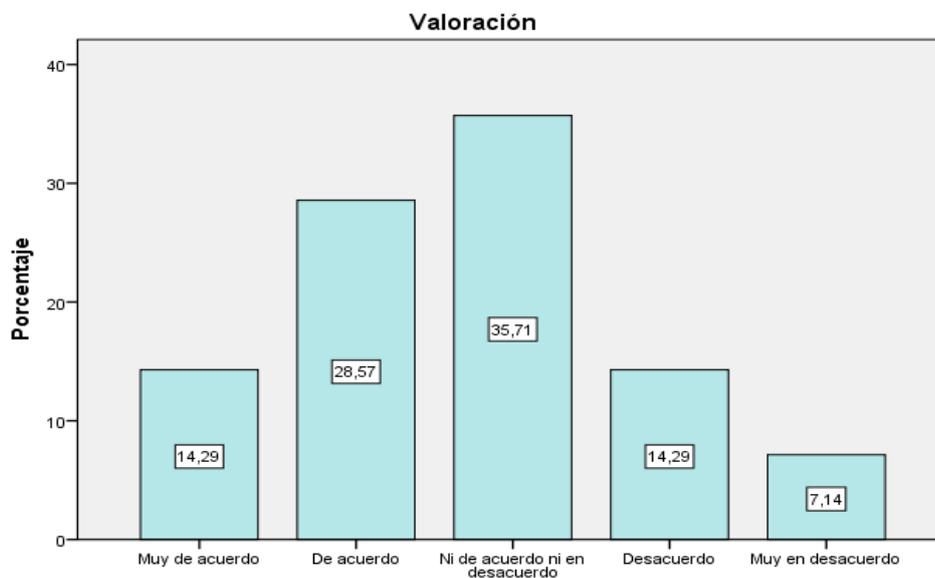
*Se encuentra comprometido con el éxito del área de RRHH de la MDJLO*

Valoración	Frecuencia	Porcentaje
Muy de acuerdo	2	14.29
De acuerdo	4	28.57
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	5	35.71
Desacuerdo	2	14.29
Muy en desacuerdo	1	7.14
Total	14	100.00

Fuente: trabajadores de la municipalidad del área de RRHH

**Figura 6**

*Se encuentra comprometido con el éxito del área de RRHH de la MDJLO*



De los encuestados el mayor porcentaje 35.71% son quienes opinan estar ni de acuerdo ni en desacuerdo en que se encuentran comprometidos con el éxito del área de RRHH y en menor porcentaje con un 7.14% señalan estar muy de acuerdo en que se encuentran comprometidos con el éxito del área.

**Tabla 10**

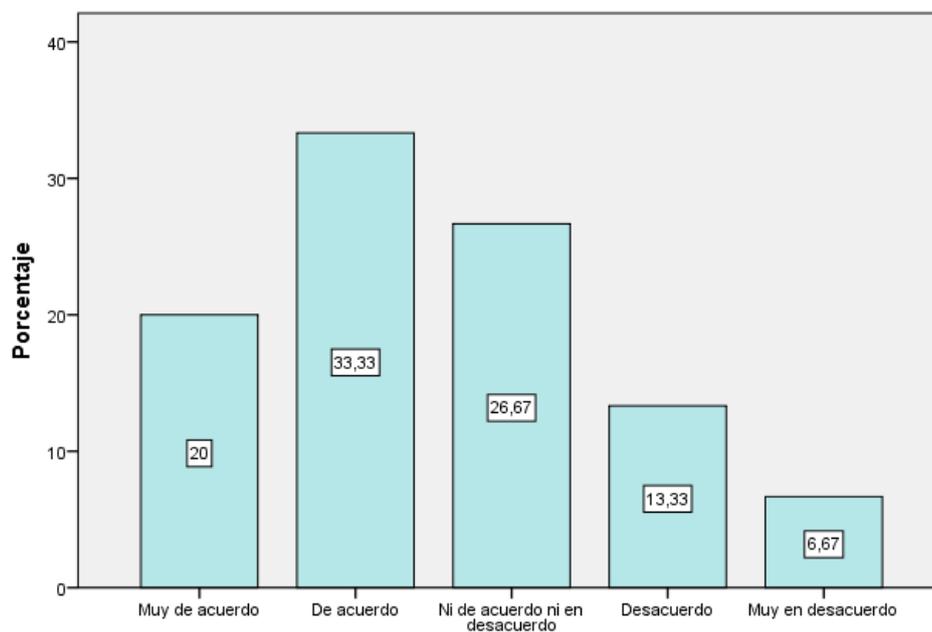
*Se considera factor clave para el logro de objetivos del área de RRHH de la MDJLO*

Valoración	Frecuencia	Porcentaje
Muy de acuerdo	3	20.00
De acuerdo	5	33.33
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	4	26.67
Desacuerdo	2	13.33
Muy en desacuerdo	1	6.67
Total	15	100.00

Fuente: trabajadores de la municipalidad del área de RRHH

**Figura 7**

*Se considera factor clave para el logro de objetivos del área de RRHH de la MDJLO*



Se visualiza que el mayor porcentaje 33.33% están de acuerdo en que se considera factor clave para el logro de objetivos del área y en menor porcentaje 6.67% quienes refieren estar muy en desacuerdo.

**Tabla 11**

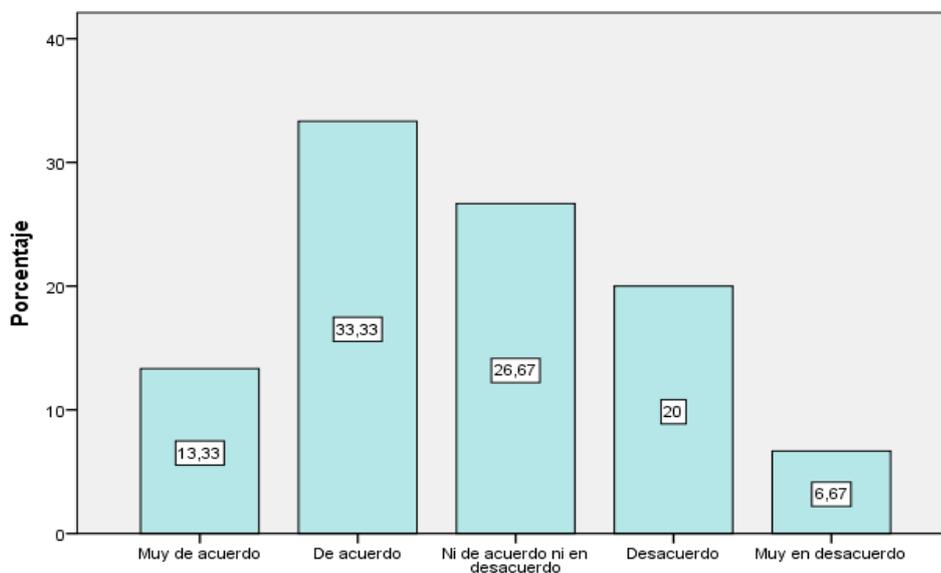
*Se hacen mejor las tareas cada día dentro del área de RRHH de la MDJLO*

Valoración	Frecuencia	Porcentaje
Muy de acuerdo	2	13.33
De acuerdo	5	33.33
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	4	26.67
Desacuerdo	3	20.00
Muy en desacuerdo	1	6.67
Total	15	100.00

Fuente: trabajadores de la municipalidad del área de RRHH

**Figura 8**

*Se hacen mejor las tareas cada día dentro del área de RRHH de la MDJLO*



Ante la interrogante que, si se considera factor clave para el logro de objetivos, el mayor porcentaje 33.33% dice estar de acuerdo y en menor porcentaje 6.67% señalan estar muy en desacuerdo.

**Tabla 12**

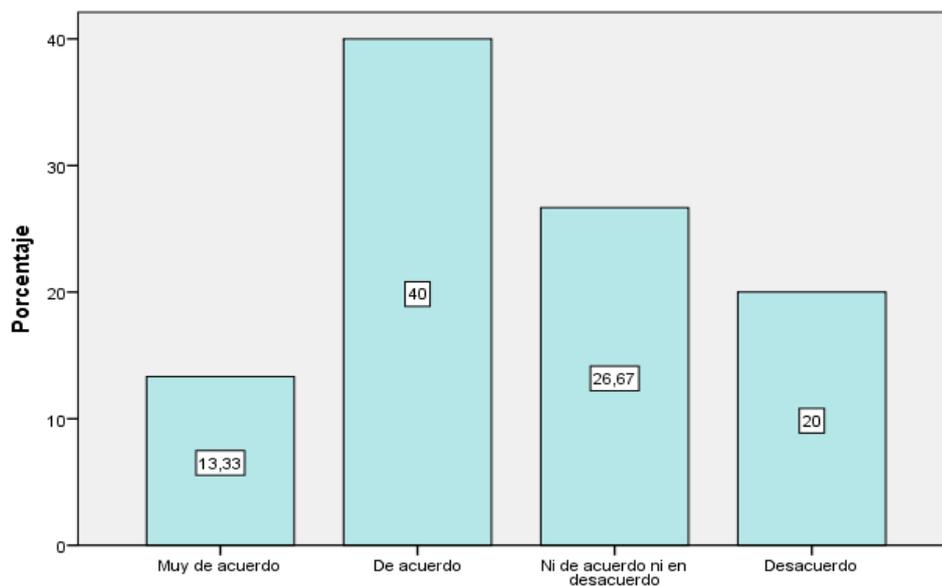
*Cumplir con las actividades laborales es una tarea estimulante en el área de Recursos Humanos de la MDJLO*

Valoración	Frecuencia	Porcentaje
Muy de acuerdo	2	13.33
De acuerdo	6	40.00
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	4	26.67
Desacuerdo	3	20.00
Muy en desacuerdo	0	0.00
Total	15	100.00

Fuente: trabajadores de la municipalidad del área de RRHH

**Figura 9**

*Cumplir con las actividades laborales es una tarea estimulante en el área de Recursos Humanos de la MDJLO*



En la figura se visualiza que el mayor porcentaje es de 40% los cuales señalan estar de acuerdo en que el cumplimiento de las actividades es estimulante y el menor porcentaje es de 13.33% los cuales dicen estar muy de acuerdo en que realizar las actividades es una tarea que estimula en el área de Recursos Humanos

**Tabla 13**

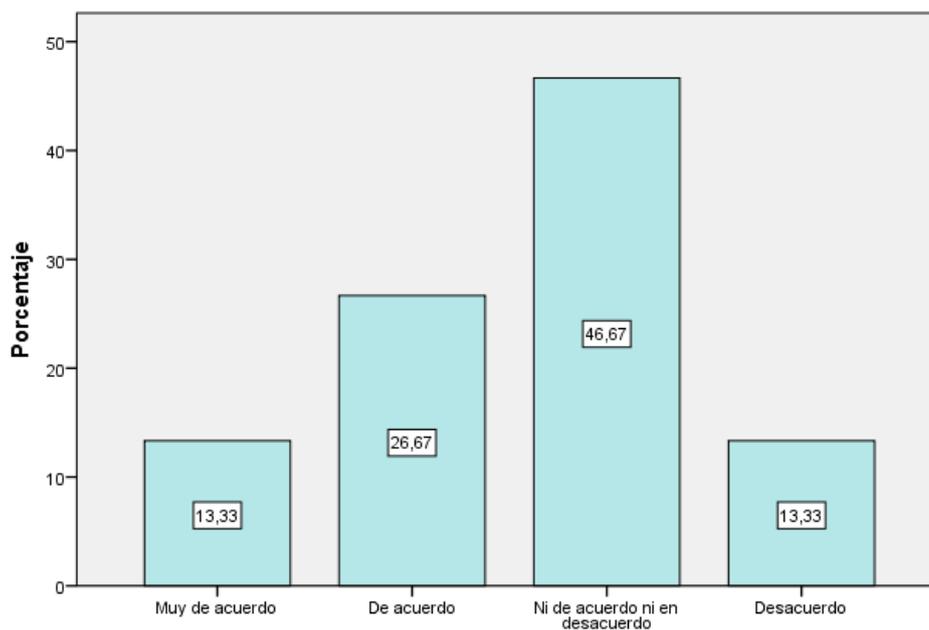
*Los servicios otorgados por el área de RRHH de la MDJLO son motivo de orgullo del personal*

Valoración	Frecuencia	Porcentaje
Muy de acuerdo	2	13.33
De acuerdo	4	26.67
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	7	46.67
Desacuerdo	2	13.33
Muy en desacuerdo	0	0.00
Total	15	100.00

Fuente: trabajadores de la municipalidad del área de RRHH

**Figura 10**

*Los servicios otorgados por el área de RRHH de la MDJLO son motivo de orgullo del personal*



Se observa que los encuestados refieren en mayor porcentaje 46,67% que están ni de acuerdo ni en desacuerdo en que los servicios otorgados por el área de RRHH son motivo de orgullo del personal y en menor porcentaje 13,33% refieren estar ni muy de acuerdo ni en desacuerdo.

**Tabla 14**

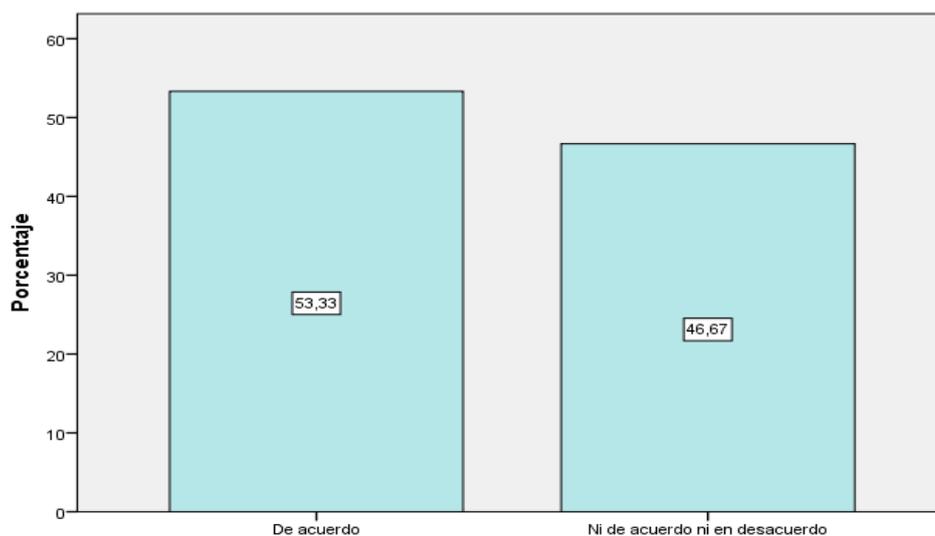
*La evaluación ayuda a mejorar las tareas del área de RRHH de la MDJLO*

<b>Valoración</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Muy de acuerdo	0	0.00
De acuerdo	8	53.33
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	7	46.67
Desacuerdo	0	0.00
Muy en desacuerdo	0	0.00
Total	15	100.00

Fuente: trabajadores de la municipalidad del área de RRHH

**Figura 11**

*La evaluación ayuda a mejorar las tareas del área de RRHH de la MDJLO*



De los encuestados el mayor porcentaje es de 53.33% los que señalan estar de acuerdo con que la evaluación ayuda a mejorar las tareas del área y el menor porcentaje dicen estar ni de acuerdo ni en desacuerdo con que la evaluación ayuda a mejorar las tareas del área.

**Tabla 15**

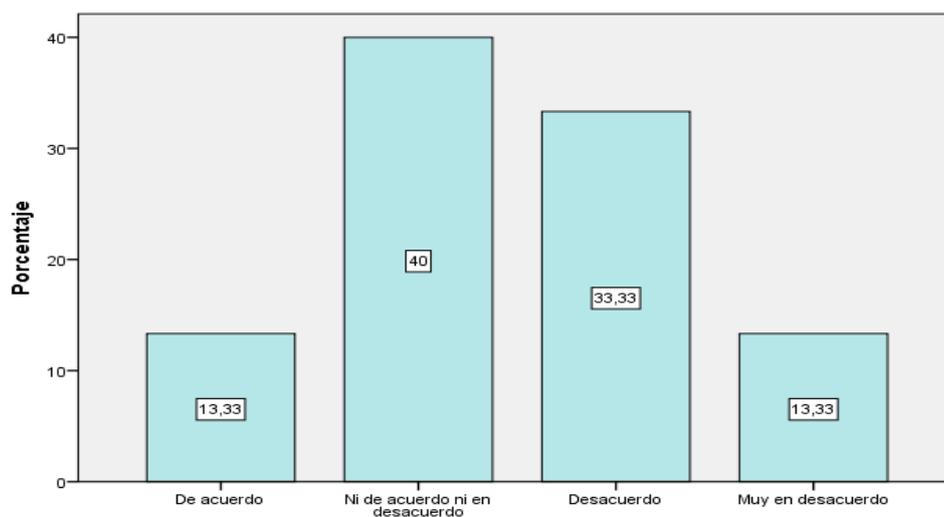
*Recibe preparación para realizar el trabajo en el área de RRHH de la MDJLO*

Valoración	Frecuencia	Porcentaje
Muy de acuerdo	0	0.00
De acuerdo	2	13.33
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	6	40.00
Desacuerdo	5	33.33
Muy en desacuerdo	2	13.33
Total	15	100.00

Fuente: trabajadores de la municipalidad del área de RRHH

**Figura 12**

*Recibe preparación para realizar el trabajo en el área de RRHH de la MDJLO*



Se observa en la figura en que el mayor porcentaje es 40% los cuales refieren estar ni de acuerdo ni en desacuerdo en que reciben preparación para realizar el trabajo en el área y en menor porcentaje con un 13.33% los que señalan estar muy de acuerdo y muy en desacuerdo en que reciben preparación para realizar el trabajo en RRHH.

**Tabla 16**

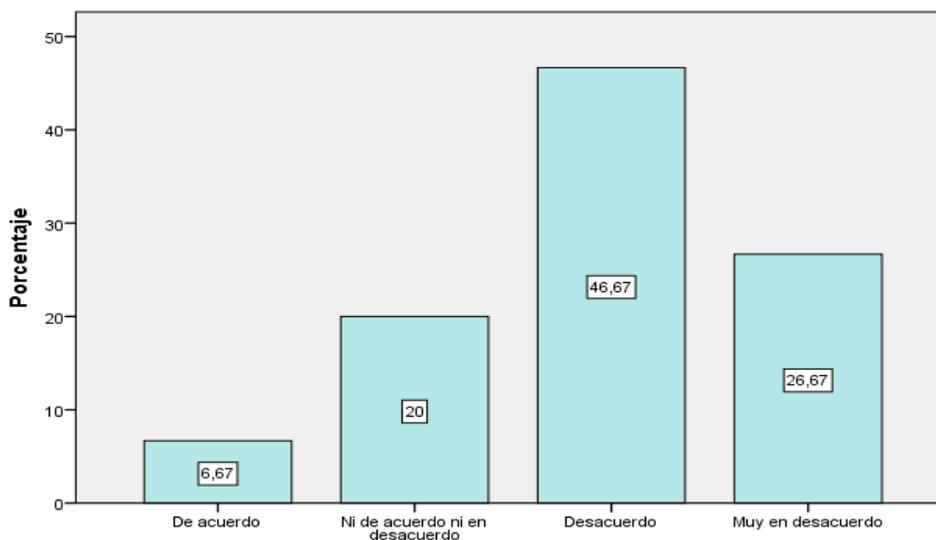
*Se tiene un proceso de seguimiento y control de las actividades en el área de RRHH de la MDJLO*

Valoración	Frecuencia	Porcentaje
Muy de acuerdo	0	0.00
De acuerdo	1	6.67
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3	20.00
Desacuerdo	7	46.67
Muy en desacuerdo	4	26.67
Total	15	100.00

Fuente: trabajadores de la municipalidad del área de RRHH

**Figura 13**

*Se tiene un proceso de seguimiento y control de las actividades en el área de RRHH de la MDJLO*



Ante la interrogante que, si se tiene un proceso de seguimiento y control de las actividades en RRHH, el mayor porcentaje es de 46.67% los que dicen estar en desacuerdo y el menor porcentaje es de 6.67% los que refieren estar de acuerdo.

**Tabla 17**

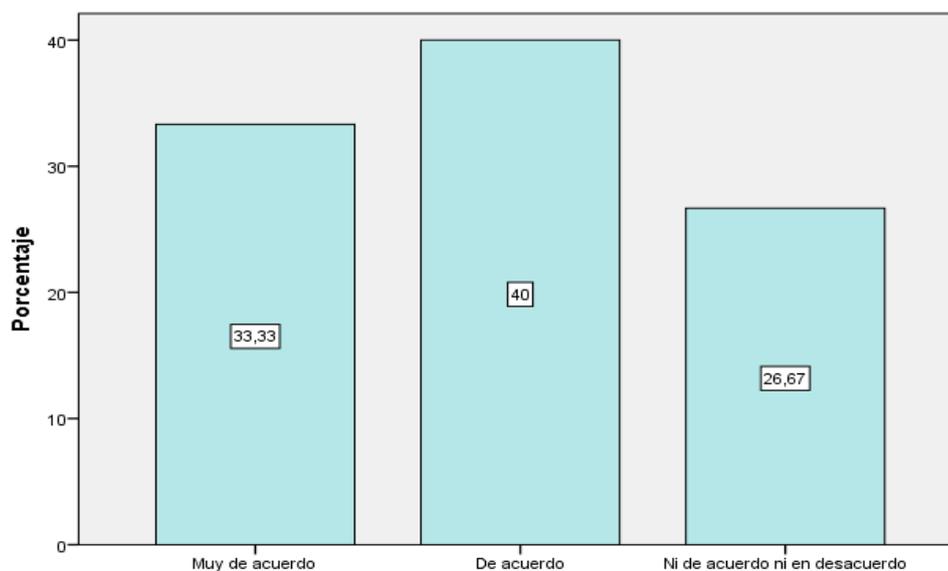
*Existen normas y procedimientos en el área de RRHH de la MDJLO*

Valoración	Frecuencia	Porcentaje
Muy de acuerdo	5	33.33
De acuerdo	6	40.00
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	4	26.67
Desacuerdo	0	0.00
Muy en desacuerdo	0	0.00
Total	15	100.00

Fuente: trabajadores de la municipalidad del área de RRHH

**Figura 14**

*Existen normas y procedimientos en el área de RRHH de la MDJLO*



Se visualiza en la figura que el mayor porcentaje 40% están de acuerdo en la existencia de normativa y procedimientos y el menor porcentaje 26.67% están ni de acuerdo ni en desacuerdo en que existen normas y procedimientos en el área.

**Tabla 18**

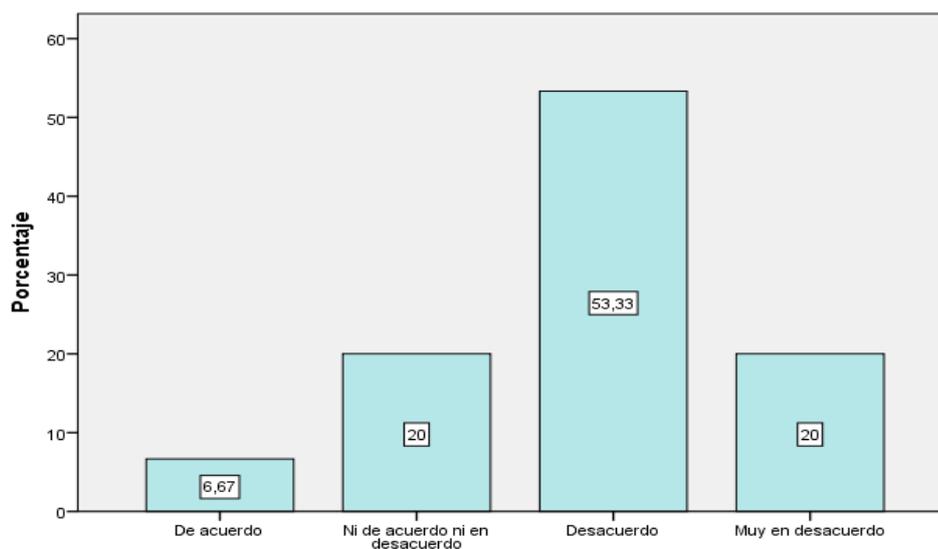
*Al supervisar existe un trato justo en el área de RRHH de la MDJLO*

Valoración	Frecuencia	Porcentaje
Muy de acuerdo	0	0.00
De acuerdo	1	6.67
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3	20.00
Desacuerdo	8	53.33
Muy en desacuerdo	3	20.00
Total	15	100.00

Fuente: trabajadores de la municipalidad del área de RRHH

**Figura 15**

*Al supervisar existe un trato justo en el área de RRHH de la MDJLO*



En la figura se nota que el mayor porcentaje es de 53.33% en el cual los encuestados señalan estar en desacuerdo en que al supervisar existe un trato justo en el área y en menor porcentaje con un 6.67% dicen estar de acuerdo en que al supervisar existe un trato justo en el área de RRHH.

**Tabla 19**

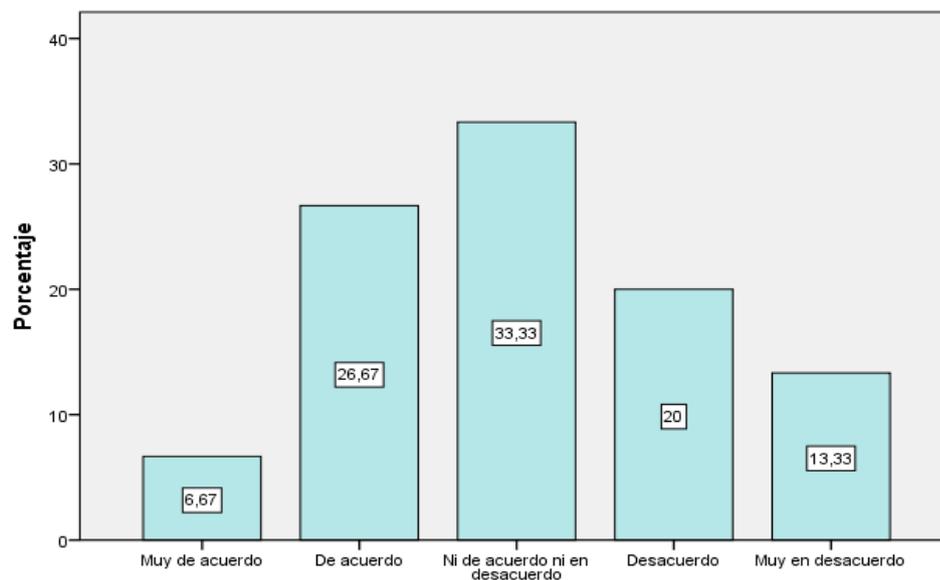
*Se accede a la información para cumplir con el trabajo en el área de RRHH de la MDJLO*

Valoración	Frecuencia	Porcentaje
Muy de acuerdo	1	6.67
De acuerdo	4	26.67
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	5	33.33
Desacuerdo	3	20.00
Muy en desacuerdo	2	13.33
Total	15	100.00

Fuente: trabajadores de la municipalidad del área de RRHH

**Figura 16**

*Se accede a la información para cumplir con el trabajo en el área de RRHH de la MDJLO*



Se observa que el mayor porcentaje 33.33% refieren estar ni de acuerdo ni en desacuerdo en que se accede a la información para el cumplimiento del trabajo en el área de RRHH y en menor porcentaje 6.67% están muy de acuerdo.

**Tabla 20**

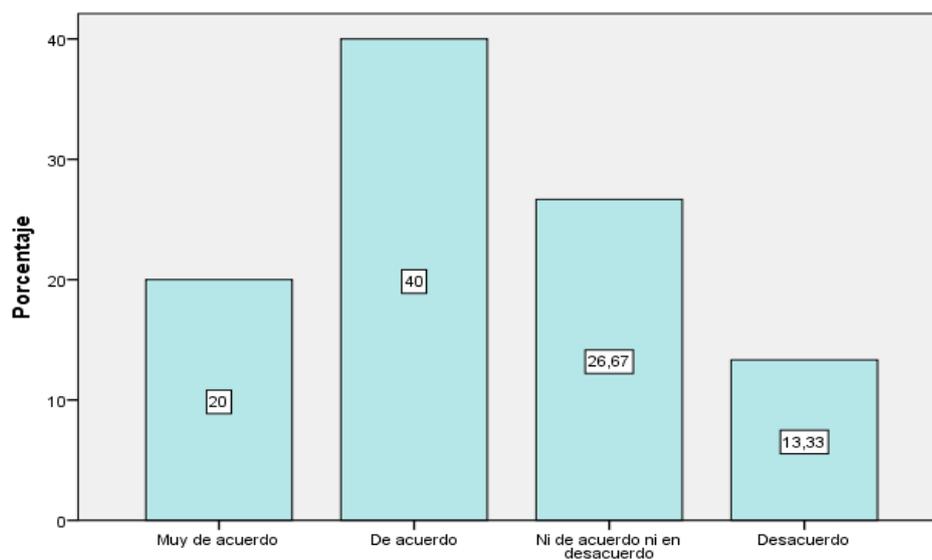
*La información fluye adecuadamente en el área de RRHH de la MDJLO*

Valoración	Frecuencia	Porcentaje
Muy de acuerdo	3	20.00
De acuerdo	6	40.00
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	4	26.67
Desacuerdo	2	13.33
Muy en desacuerdo	0	0.00
Total	15	100.00

Fuente: trabajadores de la municipalidad del área de RRHH

**Figura 17**

*La información fluye adecuadamente en el área de RRHH de la MDJLO*



Los encuestados manifiestan en mayor porcentaje con un 40% estar de acuerdo en que la información fluye adecuadamente en el área y en menor porcentaje con un 13.33% dicen estar en desacuerdo en que la información fluye adecuadamente en Recursos Humanos.

**Tabla 21**

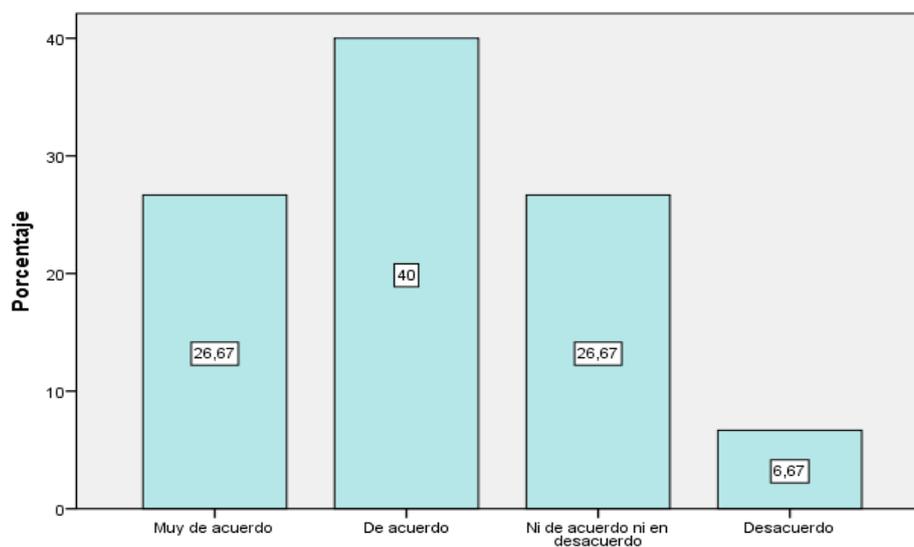
*Existe relación armoniosa en el área de RRHH de la MDJLO*

<b>Valoración</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Muy de acuerdo	4	26.67
De acuerdo	6	40.00
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	4	26.67
Desacuerdo	1	6.67
Muy en desacuerdo	0	0.00
<b>Total</b>	<b>15</b>	<b>100.00</b>

Fuente: trabajadores de la municipalidad del área de RRHH

**Figura 18**

*Existe relación armoniosa en el área de RRHH de la MDJLO*



Se visualiza que el mayor porcentaje es de 40% los cuales señalan estar de acuerdo en que existe relación armoniosa en el área y el menor porcentaje es de 6.67% quienes dicen estar en desacuerdo en que existe relación armoniosa en RRHH de la municipalidad de José Leonardo Ortiz.

**Tabla 22**

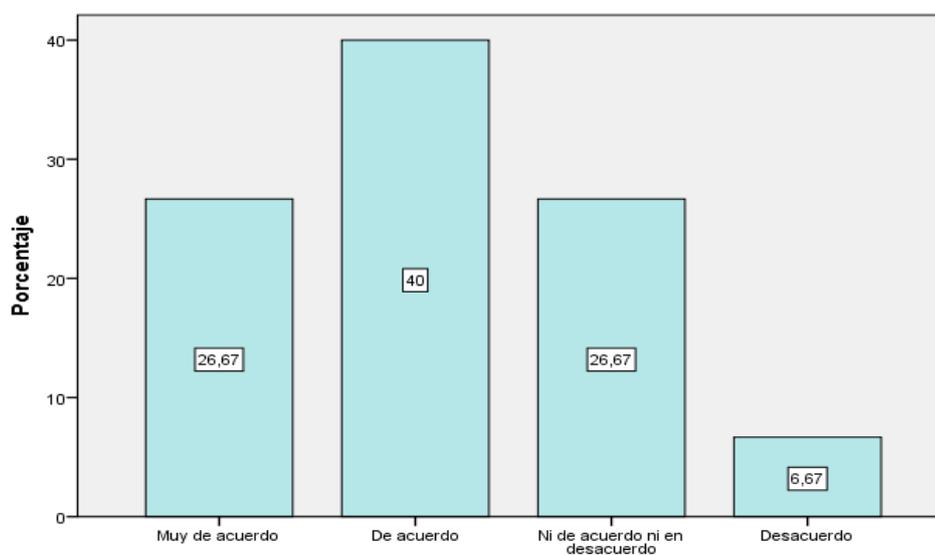
*Se fomenta y promueve la comunicación interna en RRHH de la MDJLO*

<b>Valoración</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Muy de acuerdo	4	26.67
De acuerdo	6	40.00
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	4	26.67
Desacuerdo	1	6.67
Muy en desacuerdo	0	0.00
Total	15	100.00

Fuente: trabajadores de la municipalidad del área de RRHH

**Figura 19**

*Se fomenta y promueve la comunicación interna en RRHH de la MDJLO*



En la figura se visualiza que el mayor porcentaje 40% señalan estar de acuerdo en que se fomenta y promueve la comunicación interna en el área y en menor porcentaje 6.67% dicen estar en desacuerdo.

**Tabla 23**

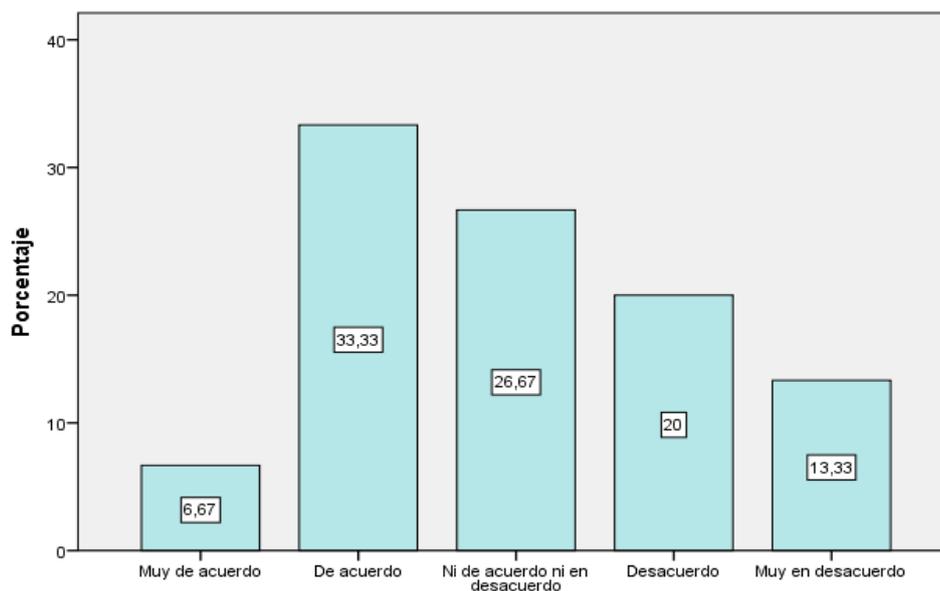
*Se conocen los avances del área de RRHH de la MDJLO*

Valoración	Frecuencia	Porcentaje
Muy de acuerdo	1	6.67
De acuerdo	5	33.33
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	4	26.67
Desacuerdo	3	20.00
Muy en desacuerdo	2	13.33
Total	15	100.00

Fuente: trabajadores de la municipalidad del área de RRHH

**Figura 20**

*Se conocen los avances del área de RRHH de la MDJLO*



De los encuestados el mayor porcentaje es de 33.33% quienes refieren estar de acuerdo con que se conocen los avances del área y el menor porcentaje es de 6.67% los que señalan estar muy de acuerdo con ello.

**Tabla 24**

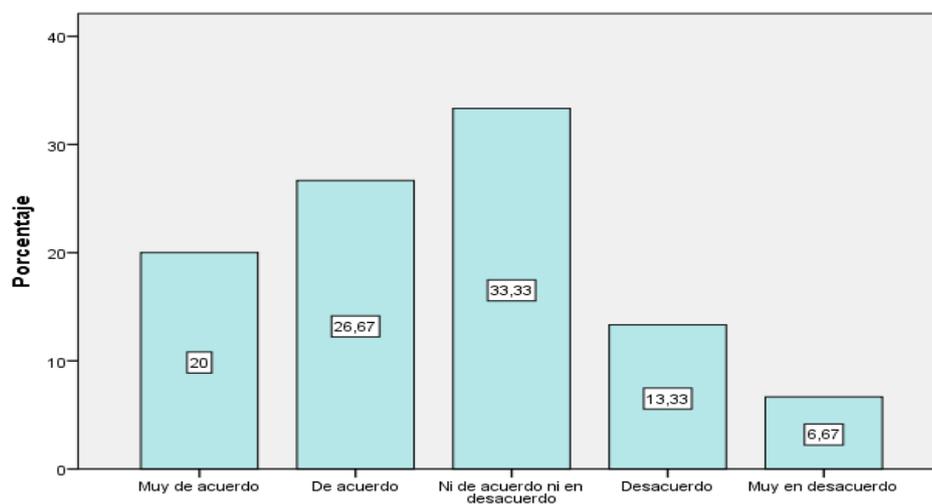
*Las personas con las que trabajo actúan como equipo integrado en el área de RRHH de la MDJLO*

Valoración	Frecuencia	Porcentaje
Muy de acuerdo	3	20.00
De acuerdo	4	26.67
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	5	33.33
Desacuerdo	2	13.33
Muy en desacuerdo	1	6.67
Total	15	100.00

Fuente: trabajadores de la municipalidad del área de RRHH

**Figura 21**

*Las personas con las que trabajo actúan como equipo integrado en el área de RRHH de la MDJLO*



Se observa en la figura donde el mayor porcentaje que es 33.33% dicen esta ni de acuerdo ni en desacuerdo en que las personas con las que trabaja actúan como equipo integrado y el menor porcentaje con un 6.67% refieren es muy en desacuerdo en que las personas con las que trabajan actúan como equipo integrado en el área de RRHH.

**Tabla 25**

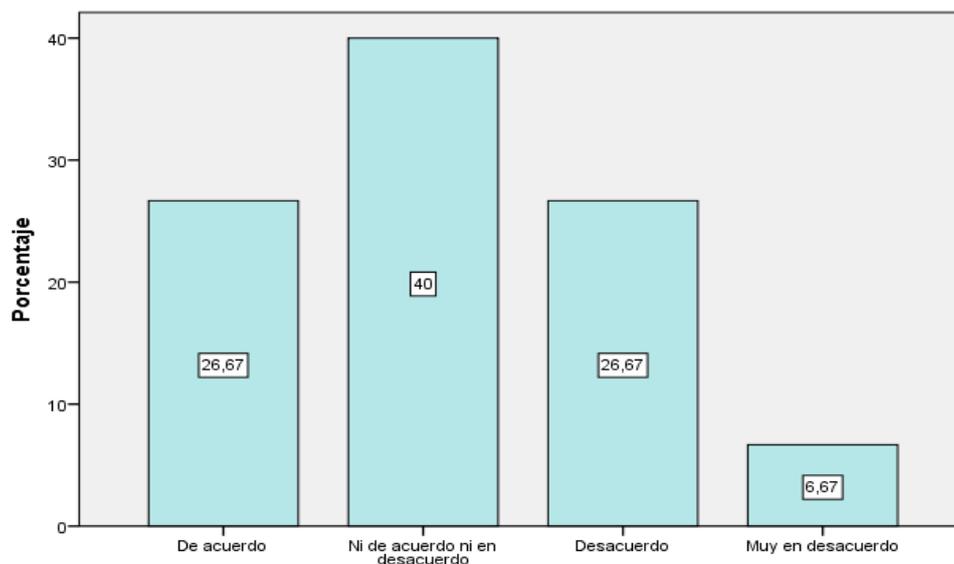
*Existe buena administración de los recursos en el área de RRHH de la MDJLO*

Valoración	Frecuencia	Porcentaje
Muy de acuerdo	0	0.00
De acuerdo	4	26.67
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	6	40.00
Desacuerdo	4	26.67
Muy en desacuerdo	1	6.67
Total	15	100.00

Fuente: trabajadores de la municipalidad del área de RRHH

**Figura 22**

*Existe buena administración de los recursos en el área de RRHH de la MDJLO*



Ante la interrogante que si existe buena administración de los recursos en el área de RRHH, el mayor porcentaje que es 40% señalan estar ni de acuerdo ni en desacuerdo y el menor porcentaje que es 6.67% dicen estar muy en desacuerdo.

**Tabla 26**

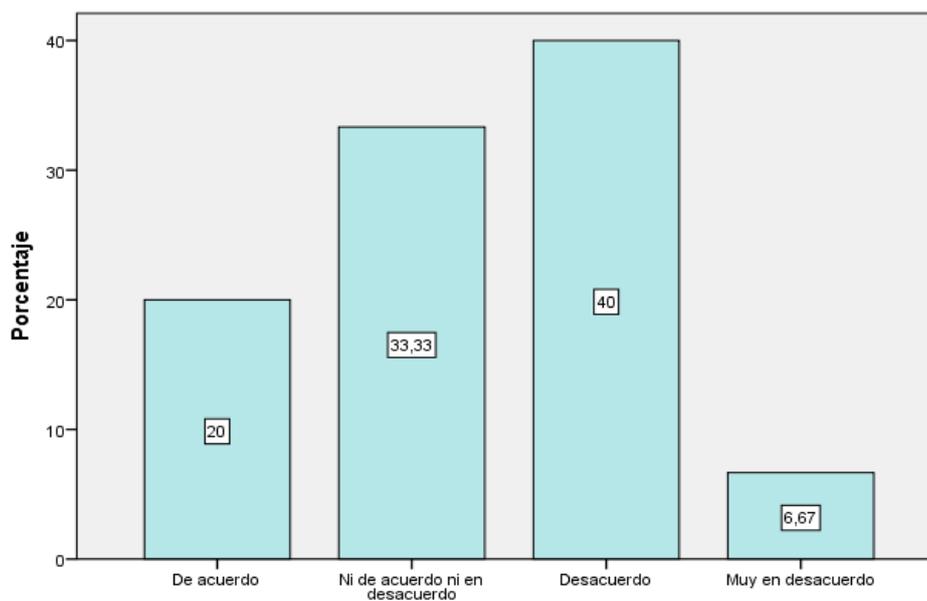
*Se dispone de recursos e infraestructura en RRHH de la MDJLO*

Valoración	Frecuencia	Porcentaje
Muy de acuerdo	0	0.00
De acuerdo	3	20.00
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	5	33.33
Desacuerdo	6	40.00
Muy en desacuerdo	1	6.67
Total	15	100.00

Fuente: trabajadores de la municipalidad del área de RRHH

**Figura 23**

*Se dispone de recursos e infraestructura en RRHH de la MDJLO*



Se visualiza en la figura que el mayor porcentaje 40% refieren estar en desacuerdo con que se dispone de recursos e infraestructura en el área y en menor porcentaje 6.67% señalan estar muy en desacuerdo sobre que si se dispone de recursos e infraestructura en RRHH.

**Tabla 27**

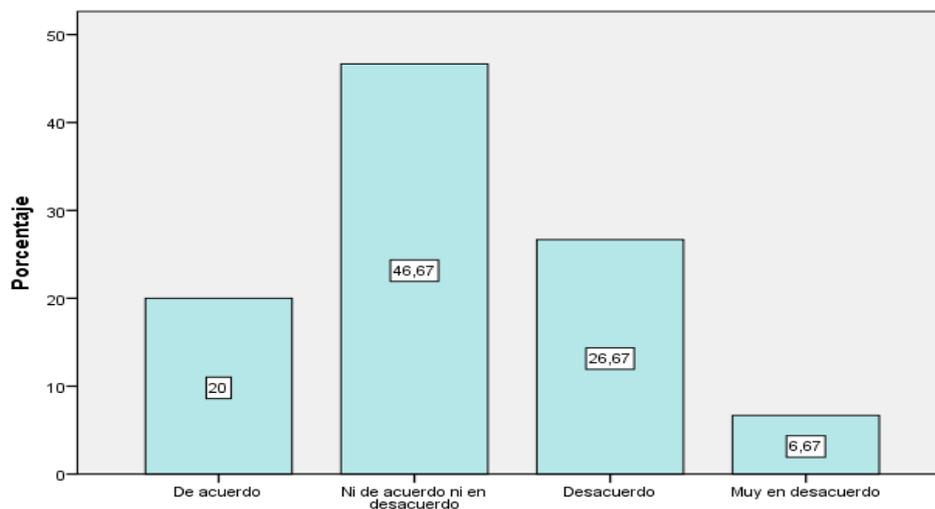
*Se dispone de tecnología la cual facilita el trabajo en el área de RRHH de la MDJLO*

Valoración	Frecuencia	Porcentaje
Muy de acuerdo	0	0.00
De acuerdo	3	20.00
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	7	46.67
Desacuerdo	4	26.67
Muy en desacuerdo	1	6.67
Total	15	100.00

Fuente: trabajadores de la municipalidad del área de RRHH

**Figura 24**

*Se dispone de tecnología la cual facilita el trabajo en el área de RRHH de la MDJLO*



En la figura se nota que el mayor porcentaje es de 46.67% los que están ni de acuerdo ni en desacuerdo en que se dispone de tecnología la cual facilita el trabajo y en menor porcentaje con un 6.67% dicen estar muy en desacuerdo.

**Tabla 28**

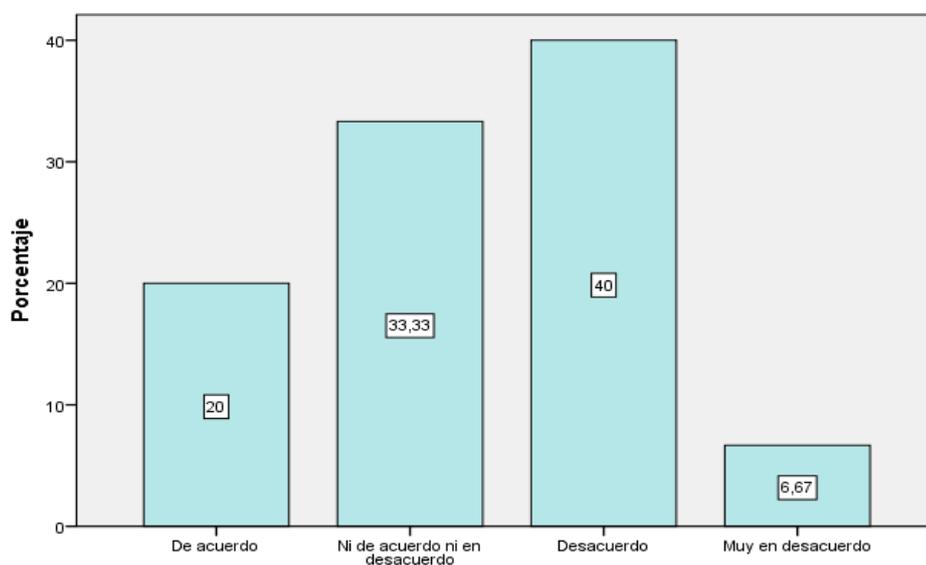
*La remuneración es acorde, atractiva y de acuerdo al desempeño logrado en el área de RRHH de la MDJLO*

Valoración	Frecuencia	Porcentaje
Muy de acuerdo	0	0.00
De acuerdo	3	20.00
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	5	33.33
Desacuerdo	6	40.00
Muy en desacuerdo	1	6.67
Total	15	100.00

Fuente: trabajadores de la municipalidad del área de RRHH

**Figura 25**

*La remuneración es acorde, atractiva y de acuerdo al desempeño logrado en el área de RRHH de la MDJLO*



Se observa que el mayor porcentaje 40% refieren estar en desacuerdo en que la remuneración es acorde, atractiva y de acuerdo al desempeño logrado en el área y el menor porcentaje 6.67% que están muy en desacuerdo en que la remuneración es acorde, atractiva y de acuerdo al desempeño logrado en el área de RRHH.

## Desempeño Laboral

**Tabla 29**

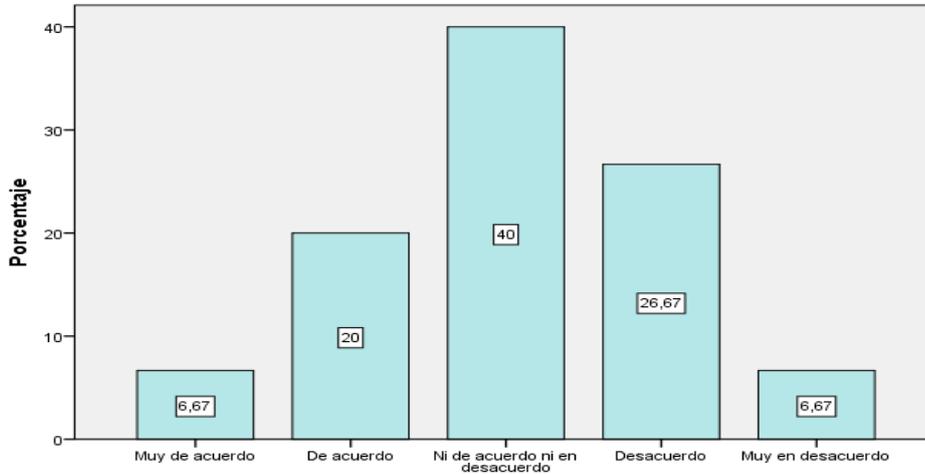
*Planifica su trabajo a realizar en el área de RRHH de la MDJLO*

Valoración	Frecuencia	Porcentaje
Muy de acuerdo	1	6.67
De acuerdo	3	20.00
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	6	40.00
Desacuerdo	4	26.67
Muy en desacuerdo	1	6.67
Total	15	100.00

Fuente: trabajadores de la municipalidad del área de RRHH

**Figura 26**

*Planifica su trabajo a realizar en el área de RRHH de la MDJLO*



Los encuestados manifiestan en mayor porcentaje con un 40% estar ni de acuerdo ni en desacuerdo con que planifican su trabajo a realizar en el área y el menor porcentaje 6.67% refieren estar muy de acuerdo y muy en desacuerdo con que planifica su trabajo a realizar en el área de RRHH.

**Tabla 30**

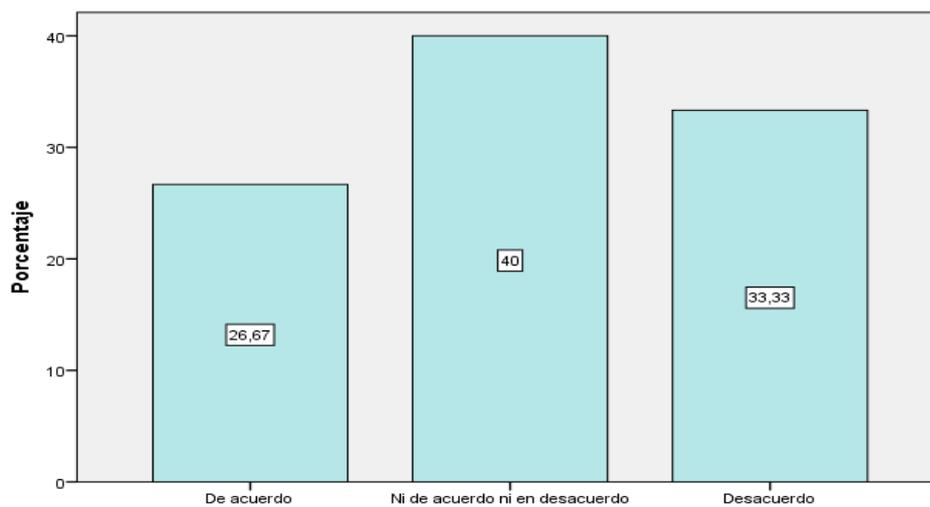
*Ejecuta y evalúa su trabajo en el área de RRHH de la MDJLO*

Valoración	Frecuencia	Porcentaje
Muy de acuerdo	0	0.00
De acuerdo	4	26.67
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	6	40.00
Desacuerdo	5	33.33
Muy en desacuerdo	0	0.00
Total	15	100.00

Fuente: trabajadores de la municipalidad del área de RRHH

**Figura 27**

*Ejecuta y evalúa su trabajo en el área de RRHH de la MDJLO*



Se visualiza que el mayor porcentaje es de 40% los que refieren estar ni de acuerdo ni en desacuerdo en que se ejecuta y evalúa su trabajo en el área, y en menor porcentaje con un 26.675% dicen estar de acuerdo en que se ejecuta y evalúa su trabajo en el área de RRHH.

**Tabla 31**

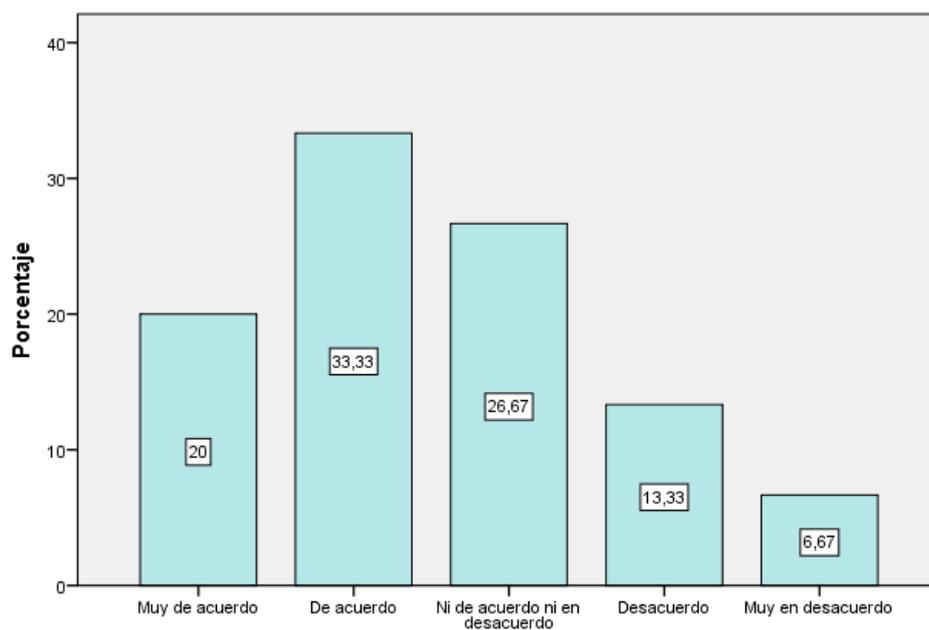
*Utiliza adecuadamente los recursos en el área de RRHH de la MDJLO*

<b>Valoración</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Muy de acuerdo	3	20.00
De acuerdo	5	33.33
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	4	26.67
Desacuerdo	2	13.33
Muy en desacuerdo	1	6.67
Total	15	100.00

Fuente: trabajadores de la municipalidad del área de RRHH

**Figura 28**

*Utiliza adecuadamente los recursos en el área de RRHH de la MDJLO*



En la figura se visualiza que el mayor porcentaje es de 33.33% ellos indican estar de acuerdo en que utilizan adecuadamente los recursos en el área, y el menor porcentaje que es 6.67% dicen estar muy en desacuerdo en ello.

**Tabla 32**

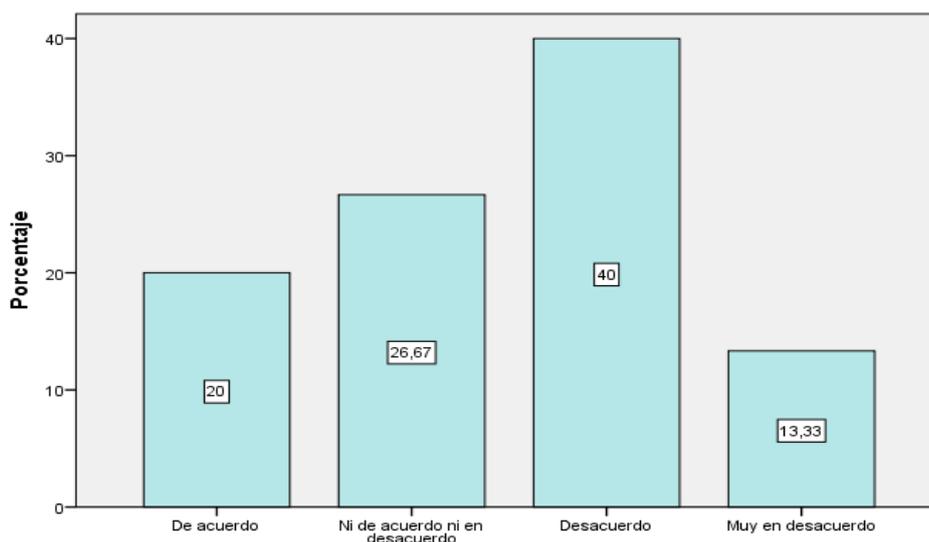
*Los recursos con que cuenta ayudan a realizar un buen trabajo en el área de RRHH de la MDJLO*

Valoración	Frecuencia	Porcentaje
Muy de acuerdo	0	0.00
De acuerdo	3	20.00
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	4	26.67
Desacuerdo	6	40.00
Muy en desacuerdo	2	13.33
Total	15	100.00

Fuente: trabajadores de la municipalidad del área de RRHH

**Figura 29**

*Los recursos con que cuenta ayudan a realizar un buen trabajo en el área de RRHH de la MDJLO*



De los encuestados el mayor porcentaje 40% señalan estar en desacuerdo que los recursos con que cuentan ayudan a realizar un buen trabajo en el área, y el menor porcentaje 13.33% están muy en desacuerdo en que los recursos con que cuentan ayudan a realizar un buen trabajo en el área de RRHH.

**Tabla 33**

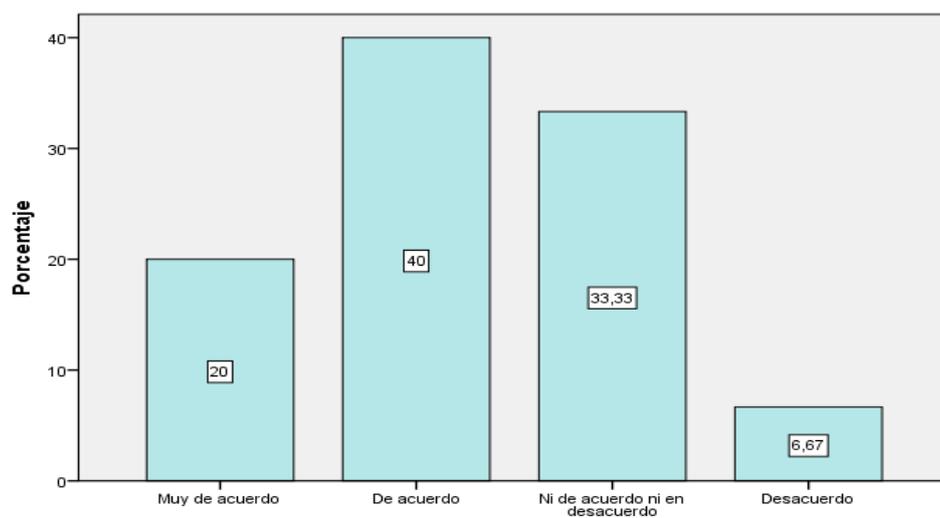
*Cumple con las tareas encomendadas en el área de RRHH de la MDJLO*

Valoración	Frecuencia	Porcentaje
Muy de acuerdo	3	20.00
De acuerdo	6	40.00
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	5	33.33
Desacuerdo	1	6.67
Muy en desacuerdo	0	0.00
Total	15	100.00

Fuente: trabajadores de la municipalidad del área de RRHH

**Figura 30**

*Cumple con las tareas encomendadas en el área de RRHH de la MDJLO*



Se observa en la figura que el mayor porcentaje 40 % refieren estar de acuerdo que si se cumple con las tareas encomendadas en el área de RRHH, y el menor porcentaje 6.67% señalan estar en desacuerdo.

**Tabla 34**

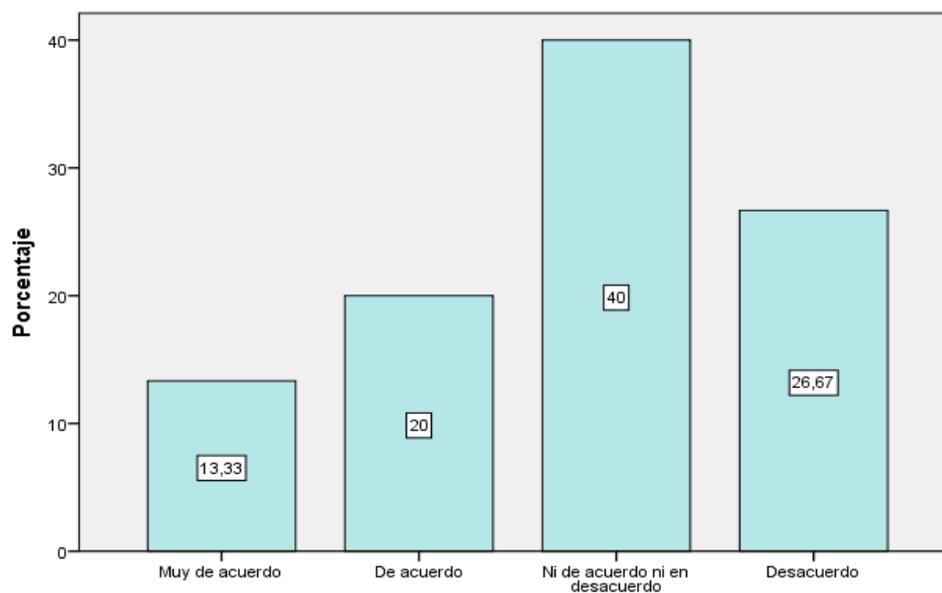
*Se cumple con los objetivos establecidos en el área de RRHH de la MDJLO*

Valoración	Frecuencia	Porcentaje
Muy de acuerdo	2	13.33
De acuerdo	3	20.00
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	6	40.00
Desacuerdo	4	26.67
Muy en desacuerdo	0	0.00
Total	15	100.00

Fuente: trabajadores de la municipalidad del área de RRHH

**Figura 31**

*Se cumple con los objetivos establecidos en el área de RRHH de la MDJLO*



Ante la interrogante que si se cumple con los objetivos establecidos en el área de RRHH, el mayor porcentaje que es 40% indican estar ni de acuerdo ni en desacuerdo y el menor porcentaje 13.33% señalan estar muy de acuerdo.

**Tabla 35**

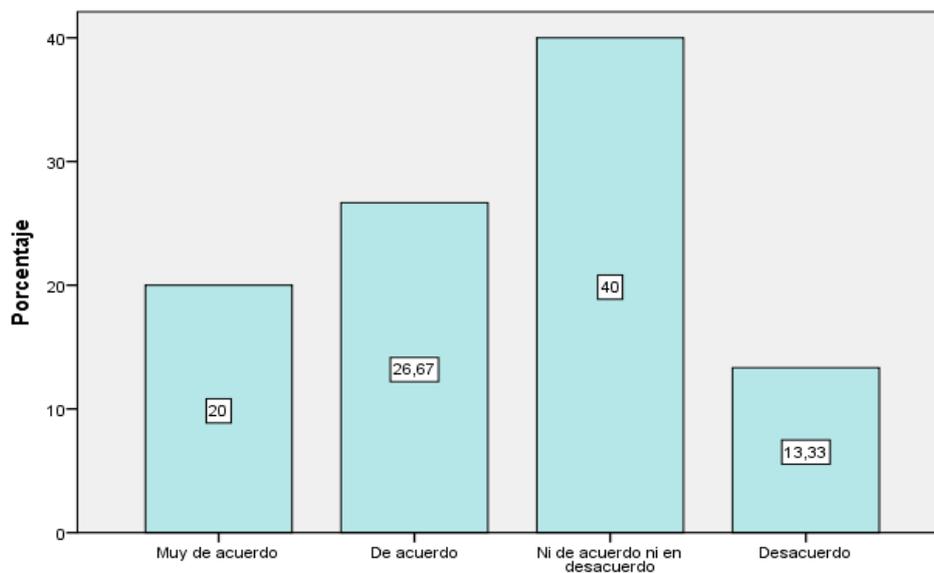
*Realiza con rapidez la tarea encomendada en el área de RRHH de la MDJLO*

Valoración	Frecuencia	Porcentaje
Muy de acuerdo	3	20.00
De acuerdo	4	26.67
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	6	40.00
Desacuerdo	2	13.33
Muy en desacuerdo	0	0.00
Total	15	100.00

Fuente: trabajadores de la municipalidad del área de RRHH

**Figura 32**

*Realiza con rapidez la tarea encomendada en el área de RRHH de la MDJLO*



Se visualiza en la figura que el mayor porcentaje 40% refieren estar ni de acuerdo ni en desacuerdo que se realiza con rapidez la tarea encomendada en el área, y el menor porcentaje 13.33% señalan estar en desacuerdo que se realiza con rapidez la tarea encomendada en el área de RRHH.

**Tabla 36**

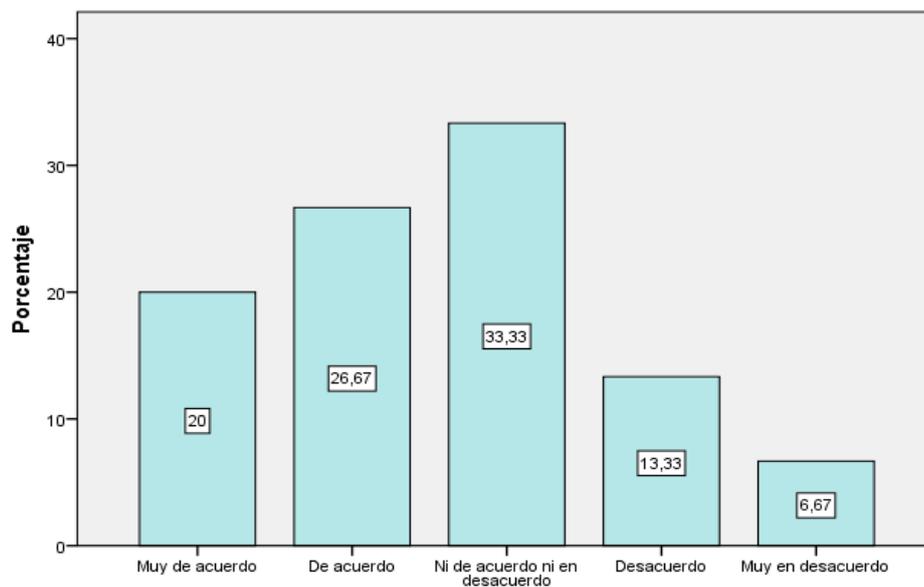
*Es eficiente el servicio en el área de RRHH de la MDJLO*

Valoración	Frecuencia	Porcentaje
Muy de acuerdo	3	20.00
De acuerdo	4	26.67
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	5	33.33
Desacuerdo	2	13.33
Muy en desacuerdo	1	6.67
Total	15	100.00

Fuente: trabajadores de la municipalidad del área de RRHH

**Figura 33**

*Es eficiente el servicio en el área de RRHH de la MDJLO*



En la figura se nota que el mayor porcentaje es de 33.33% los que indican estar ni de acuerdo ni en desacuerdo en que es eficiente el servicio en el área, y el menor porcentaje es de 6.67% los que señalan estar muy en desacuerdo en que es eficiente el servicio en el área de RRHH.

**Tabla 37**

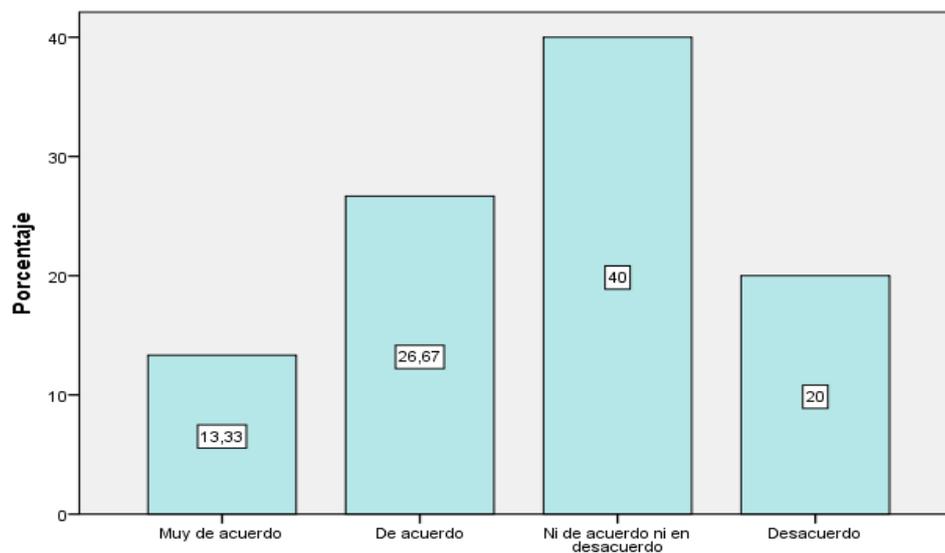
*Culminan oportunamente las tareas en el área de RRHH de la MDJLO*

Valoración	Frecuencia	Porcentaje
Muy de acuerdo	2	13.33
De acuerdo	4	26.67
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	6	40.00
Desacuerdo	3	20.00
Muy en desacuerdo	0	0.00
Total	15	100.00

Fuente: trabajadores de la municipalidad del área de RRHH

**Figura 34**

*Culminan oportunamente las tareas en el área de RRHH de la MDJLO*



Se observa que el mayor porcentaje 40% indican estar ni de acuerdo ni en desacuerdo que culminan oportunamente las tareas en el área, y el menor porcentaje 13.33% dicen estar muy de acuerdo que culminan oportunamente las tareas en el área de RRHH.

**Tabla 38**

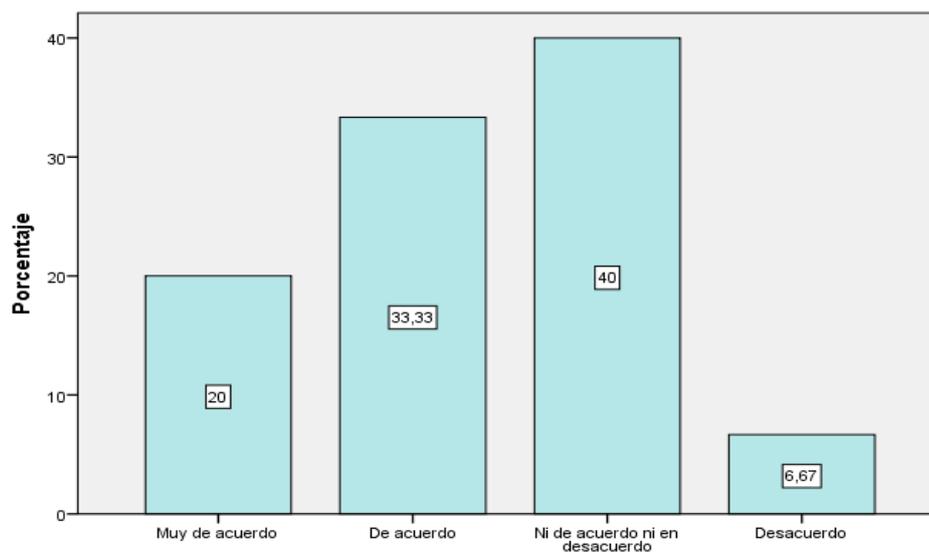
*Reúne el perfil para realizar las tareas en el área de RRHH de la MDJLO*

Valoración	Frecuencia	Porcentaje
Muy de acuerdo	3	20.00
De acuerdo	5	33.33
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	6	40.00
Desacuerdo	1	6.67
Muy en desacuerdo	0	0.00
Total	15	100.00

Fuente: trabajadores de la municipalidad del área de RRHH

**Figura 35**

*Reúne el perfil para realizar las tareas en el área de RRHH de la MDJLO*



Los encuestados manifiestan en mayor porcentaje 40% estar ni de acuerdo ni en desacuerdo en que se reúne el perfil para realizar las tareas en el área, y en menor porcentaje 6.67% estar en desacuerdo en que se reúne el perfil para realizar las tareas en el área de RRHH.

**Tabla 39**

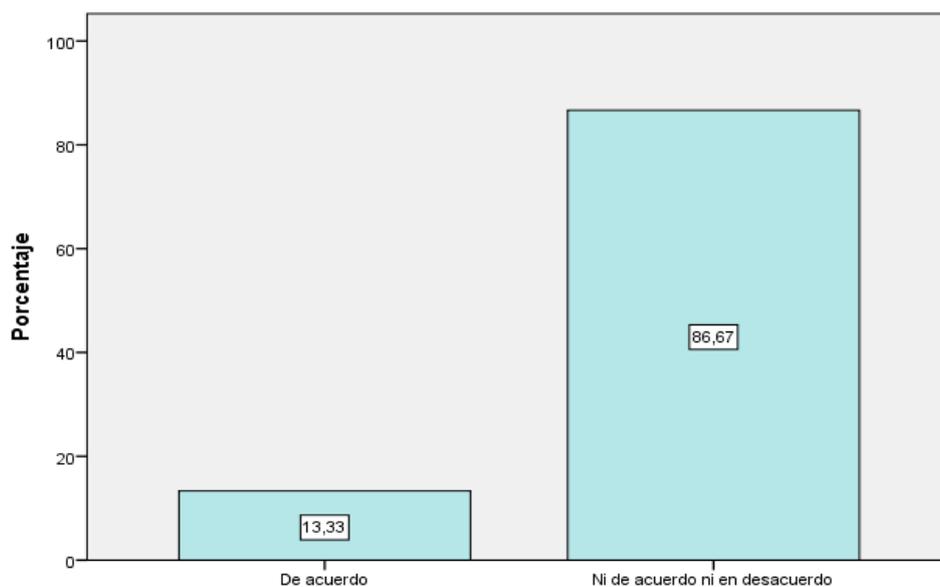
*Es óptimo su desempeño en el área de RRHH de la MDJLO*

Valoración	Frecuencia	Porcentaje
Muy de acuerdo	0	0.00
De acuerdo	2	13.33
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	13	86.67
Desacuerdo	0	0.00
Muy en desacuerdo	0	0.00
Total	15	100.00

Fuente: trabajadores de la municipalidad del área de RRHH

**Figura 36**

*Es óptimo su desempeño en el área de RRHH de la MDJLO*



Se visualiza que el mayor porcentaje es de 86.67% quienes señalan estar ni de acuerdo ni en desacuerdo que es óptimo su desempeño en el área de Recursos Humanos de la municipalidad y el menor porcentaje que es de 13.33% refieren estar de acuerdo en que es óptimo su desempeño en el área de RRHH.

**Tabla 40**

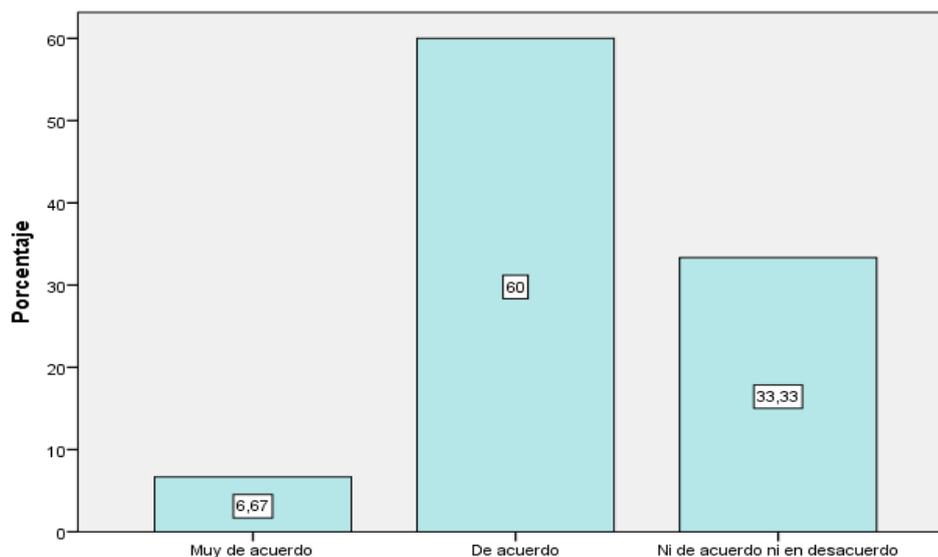
*Cuenta con actitud para realizar las tareas en el área de RRHH de la MDJLO*

Valoración	Frecuencia	Porcentaje
Muy de acuerdo	1	6.67
De acuerdo	9	60.00
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	5	33.33
Desacuerdo	0	0.00
Muy en desacuerdo	0	0.00
Total	15	100.00

Fuente: trabajadores de la municipalidad del área de RRHH

**Figura 37**

*Cuenta con actitud para realizar las tareas en el área de RRHH de la MDJLO*



En la figura se visualiza que el mayor porcentaje 60% indican estar de acuerdo que cuentan con actitud para realizar las tareas en el área, y el menor porcentaje 6.67% dicen estar muy de acuerdo que cuentan con actitud para realizar las tareas en el área de RRHH.

**Tabla 41**

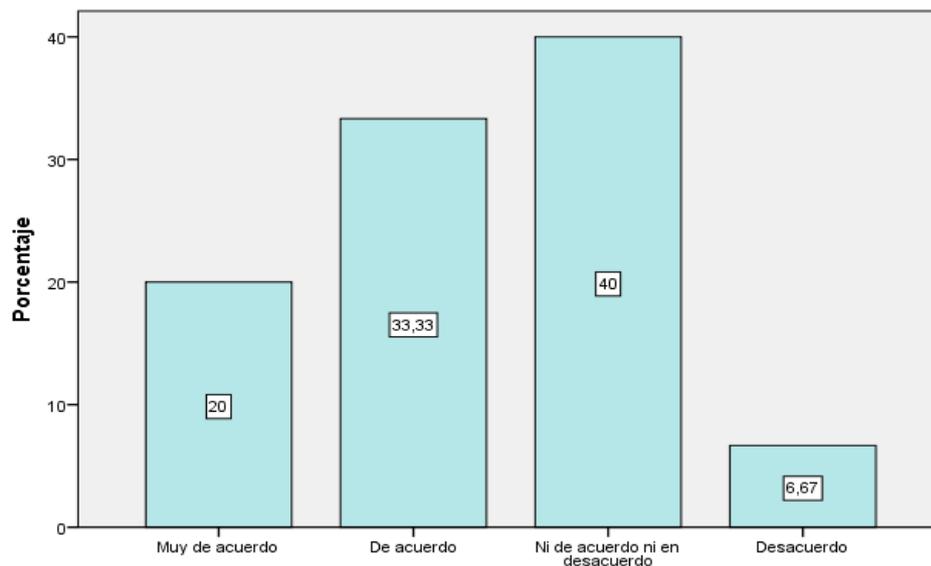
*Reúne los conocimientos relacionados a las actividades del área de RRHH de la MDJLO*

Valoración	Frecuencia	Porcentaje
Muy de acuerdo	3	20.00
De acuerdo	5	33.33
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	6	40.00
Desacuerdo	1	6.67
Muy en desacuerdo	0	0.00
Total	15	100.00

Fuente: trabajadores de la municipalidad del área de RRHH

**Figura 38**

*Reúne los conocimientos relacionados a las actividades del área de RRHH de la MDJLO*



De los encuestados el mayor porcentaje es de 40% los que señalan estar ni de acuerdo ni en desacuerdo que reúnen los conocimientos relacionados a las actividades del área de RRHH y el menor porcentaje que es de 6.67% dicen estar en desacuerdo.

**Tabla 42**

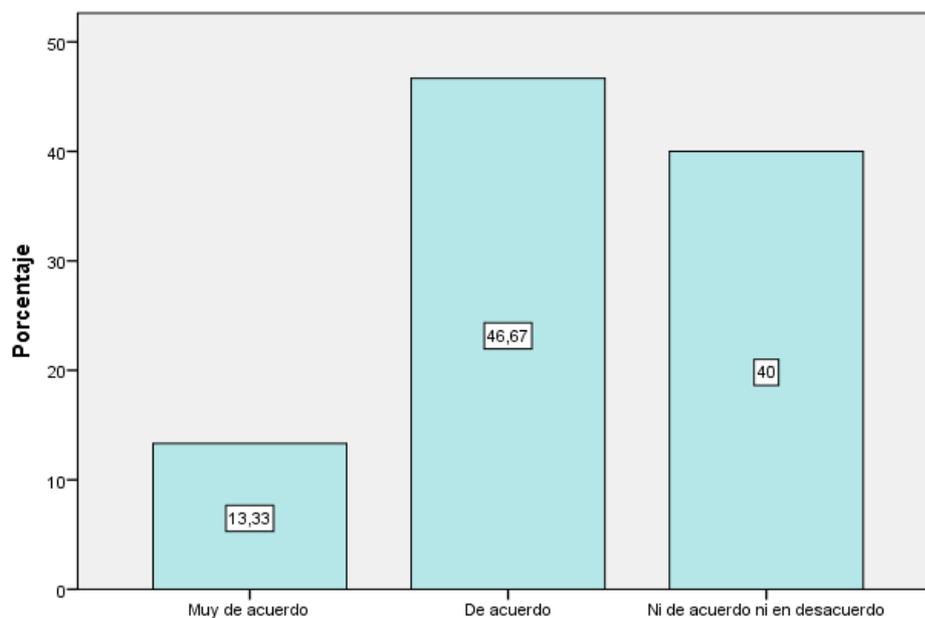
*Cuenta con habilidades para realizar las tareas en el área de RRHH de la MDJLO*

Valoración	Frecuencia	Porcentaje
Muy de acuerdo	2	13.33
De acuerdo	7	46.67
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	6	40.00
Desacuerdo	0	0.00
Muy en desacuerdo	0	0.00
Total	15	100.00

Fuente: trabajadores de la municipalidad del área de RRHH

**Figura 39**

*Cuenta con habilidades para realizar las tareas en el área de RRHH de la MDJLO*



Se observa en la figura que el mayor porcentaje 46.67% están de acuerdo que cuentan con habilidades para realizar las tareas en el área, y el menor porcentaje 13.33% refieren estar muy de acuerdo que cuentan con habilidades para realizar las tareas en el área de RRHH.

**Tabla 43**

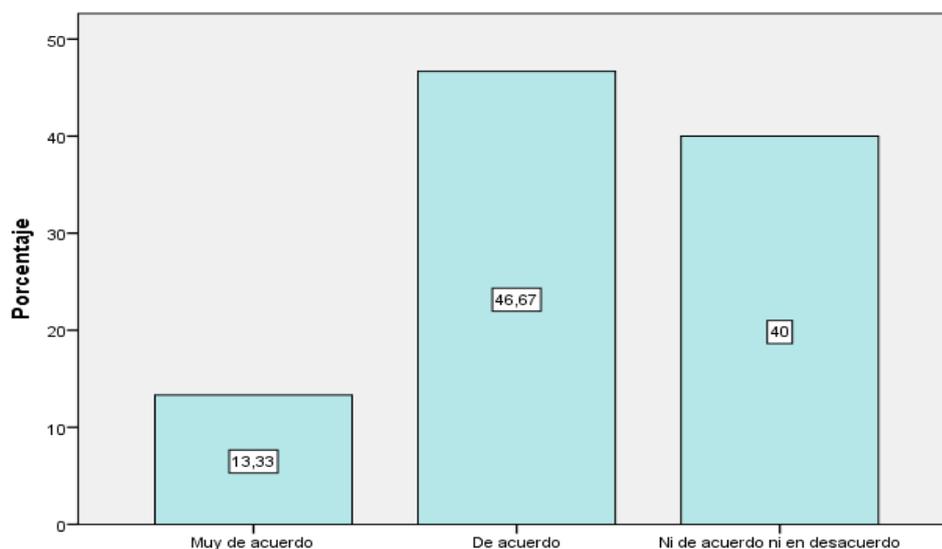
*Cree tener la experiencia para realizar correctamente las tareas en el área de RRHH de la MDJLO*

Valoración	Frecuencia	Porcentaje
Muy de acuerdo	2	13.33
De acuerdo	7	46.67
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	6	40.00
Desacuerdo	0	0.00
Muy en desacuerdo	0	0.00
Total	15	100.00

Fuente: trabajadores de la municipalidad del área de RRHH

**Figura 40**

*Cree tener la experiencia para realizar correctamente las tareas en el área de RRHH de la MDJLO*



Ante la interrogante que, si creen tener la experiencia para realizar correctamente las tareas en el área de Recursos Humanos de la municipalidad de José Leonardo Ortiz, el mayor porcentaje que es de 46.67% señalan estar de acuerdo y el menor porcentaje 13.33% refieren estar muy de acuerdo.

**Tabla 44**

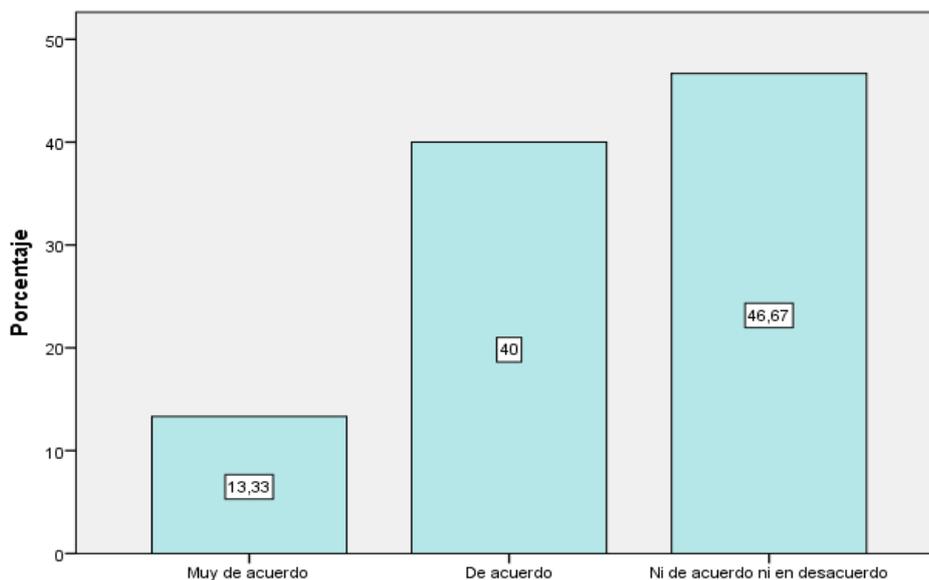
*Influye para el logro de objetivos en el área de RRHH de la MDJLO*

Valoración	Frecuencia	Porcentaje
Muy de acuerdo	2	13.33
De acuerdo	6	40.00
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	7	46.67
Desacuerdo	0	0.00
Muy en desacuerdo	0	0.00
Total	15	100.00

Fuente: trabajadores de la municipalidad del área de RRHH

**Figura 41**

*Influye para el logro de objetivos en el área de RRHH de la MDJLO*



Se visualiza en la figura que el mayor porcentaje 46.67% indican estar ni de acuerdo ni en desacuerdo que influyen para el logro de objetivos en el área, y el menor porcentaje 13.33% dicen estar muy de acuerdo que influyen para el logro de objetivos del área de RRHH.

**Tabla 45**

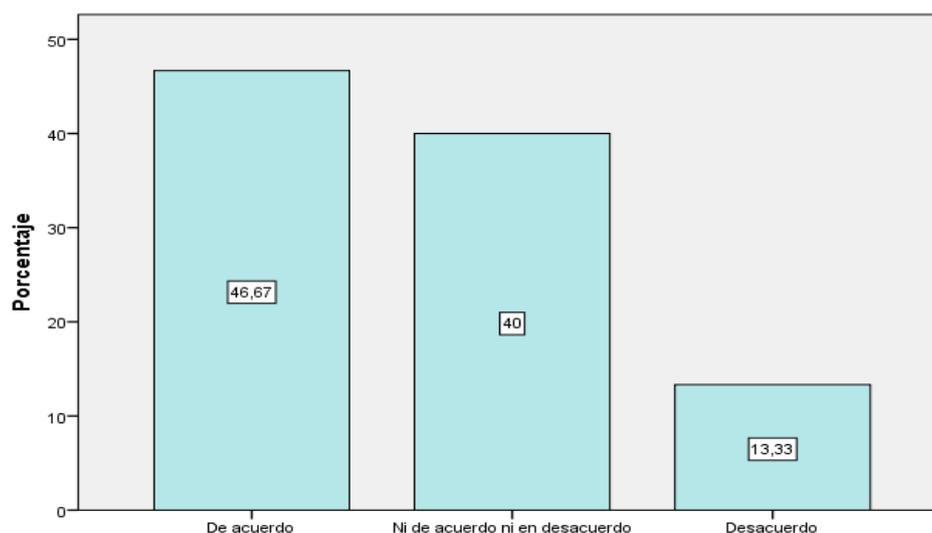
*Puede manejar situaciones adversas suscitadas en el área de RRHH de la MDJLO*

Valoración	Frecuencia	Porcentaje
Muy de acuerdo	0	0.00
De acuerdo	7	46.67
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	6	40.00
Desacuerdo	2	13.33
Muy en desacuerdo	0	0.00
Total	15	100.00

Fuente: trabajadores de la municipalidad del área de RRHH

**Figura 42**

*Puede manejar situaciones adversas suscitadas en el área de RRHH de la MDJLO*



En la figura se nota que el mayor porcentaje es de 46.67% los que refieren estar de acuerdo que pueden manejar situaciones adversas suscitadas en el área, y el menor porcentaje 13.33% señalan que pueden manejar situaciones adversas suscitadas en el área de RRHH.

**Tabla 46**

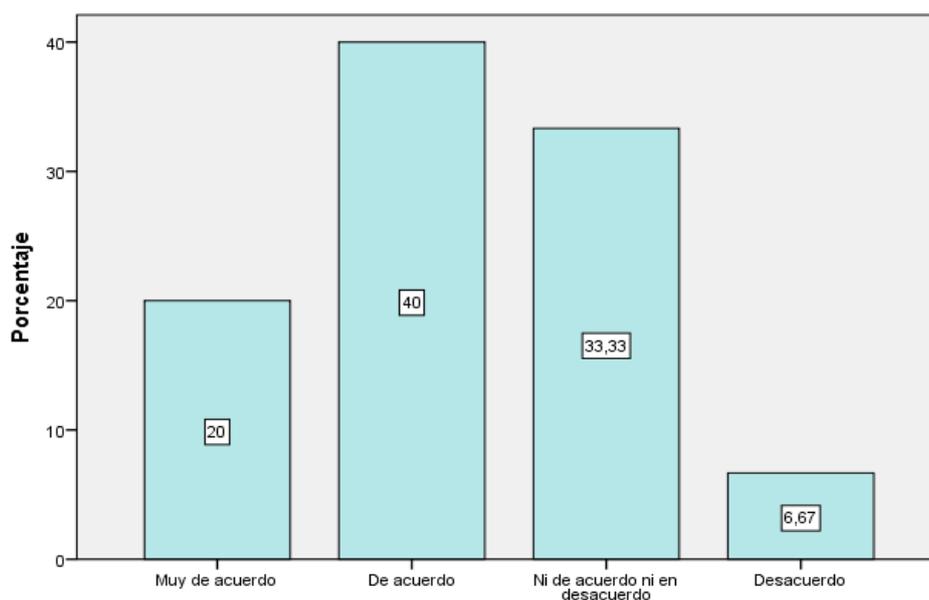
*Son cordiales las relaciones entre compañeros en el área de RRHH de la MDJLO*

Valoración	Frecuencia	Porcentaje
Muy de acuerdo	3	20.00
De acuerdo	6	40.00
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	5	33.33
Desacuerdo	1	6.67
Muy en desacuerdo	0	0.00
Total	15	100.00

Fuente: trabajadores de la municipalidad del área de RRHH

**Figura 43**

*Son cordiales las relaciones entre compañeros en el área de RRHH de la MDJLO*



Los encuestados manifiestan que el mayor porcentaje 40% están de acuerdo en que son cordiales las relaciones entre compañeros en el área y el menor porcentaje 6.67% refieren estar en desacuerdo.

**Tabla 47**

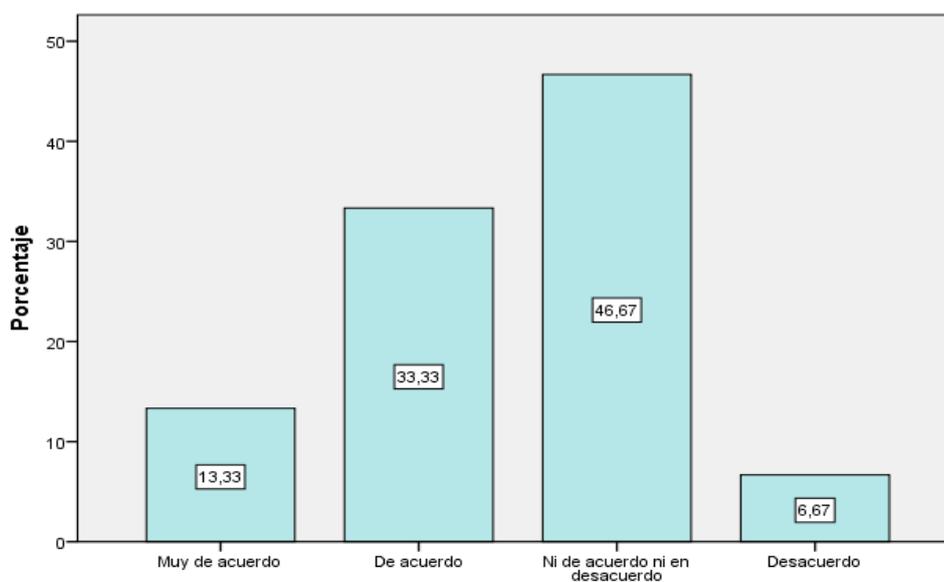
*Existe buena comunicación en el área de RRHH de la MDJLO*

Valoración	Frecuencia	Porcentaje
Muy de acuerdo	2	13.33
De acuerdo	5	33.33
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	7	46.67
Desacuerdo	1	6.67
Muy en desacuerdo	0	0.00
Total	15	100.00

Fuente: trabajadores de la municipalidad del área de RRHH

**Figura 44**

*Existe buena comunicación en el área de RRHH de la MDJLO*



Se visualiza que el mayor porcentaje que es de 46.67% indican que están ni de acuerdo ni en desacuerdo en que existe buena comunicación en el área, y el menor porcentaje 6.67% señalan que están muy de acuerdo que existe buena comunicación en el área de RRHH.

**Tabla 48**

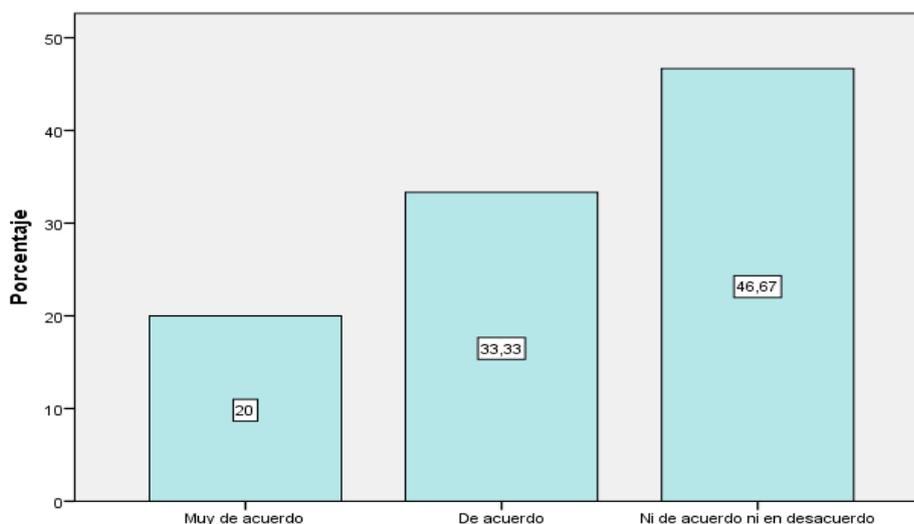
*Existe buena relación entre jefe y subordinado en el área de RRHH de la MDJLO*

Valoración	Frecuencia	Porcentaje
Muy de acuerdo	3	20.00
De acuerdo	5	33.33
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	7	46.67
Desacuerdo	0	0.00
Muy en desacuerdo	0	0.00
Total	15	100.00

Fuente: trabajadores de la municipalidad del área de RRHH

**Figura 45**

*Existe buena relación entre jefe y subordinado en el área de RRHH de la MDJLO*



En la figura se visualiza que el mayor porcentaje es de 46.67% quienes indican estar ni de acuerdo ni en desacuerdo que existe buena relación entre jefe y subordinado, y el menor porcentaje 20% dicen que están muy de acuerdo que existe buena relación entre jefe y subordinado en el área de RRHH.

**Tabla 49**

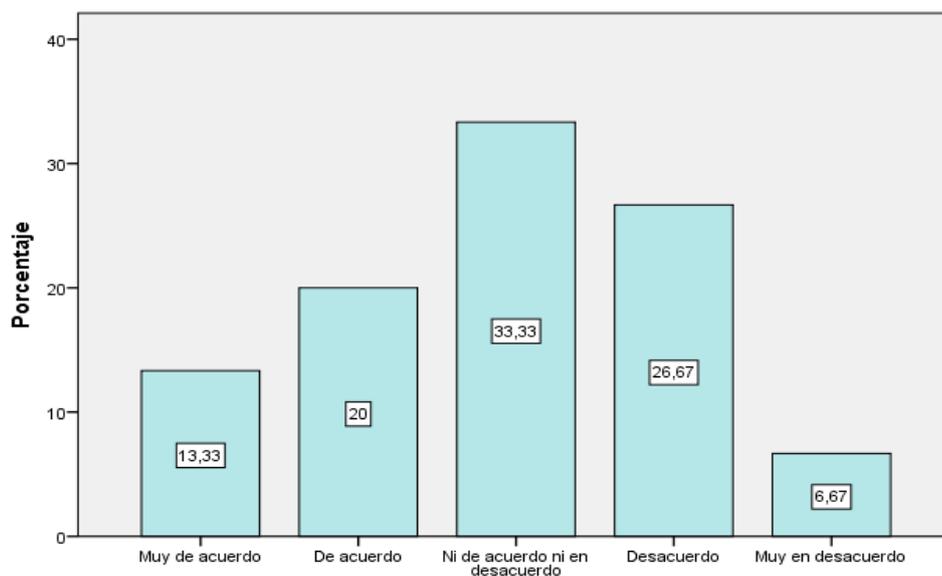
*Las tareas son estandarizadas en el área de RRHH de la MDJLO*

Valoración	Frecuencia	Porcentaje
Muy de acuerdo	2	13.33
De acuerdo	3	20.00
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	5	33.33
Desacuerdo	4	26.67
Muy en desacuerdo	1	6.67
Total	15	100.00

Fuente: trabajadores de la municipalidad del área de RRHH

**Figura 46**

*Las tareas son estandarizadas en el área de RRHH de la MDJLO*



De los encuestados el mayor porcentaje que de 33.33% dicen estar ni de acuerdo ni en desacuerdo en que las tareas son estandarizadas en el área de RRHH y el menor porcentaje 6.67% señalan estar muy en desacuerdo.

**Tabla 50**

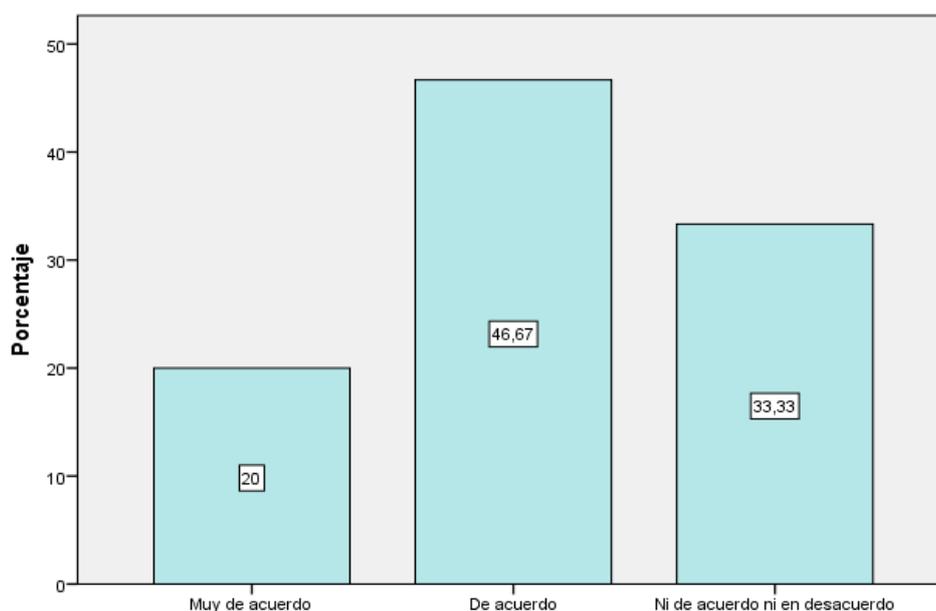
*Cumple con las normas establecidas en el área de RRHH de la MDJLO*

Valoración	Frecuencia	Porcentaje
Muy de acuerdo	3	20.00
De acuerdo	7	46.67
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	5	33.33
Desacuerdo	0	0.00
Muy en desacuerdo	0	0.00
Total	15	100.00

Fuente: trabajadores de la municipalidad del área de RRHH

**Figura 47**

*Cumple con las normas establecidas en el área de RRHH de la MDJLO*



Se observa en la figura que el mayor porcentaje 46.67% refieren estar de acuerdo que cumplen con las normas establecidas, y el menor porcentaje 20% indican estar muy de acuerdo que cumplen con las normas establecidas en el área de RRHH.

**Tabla 51**

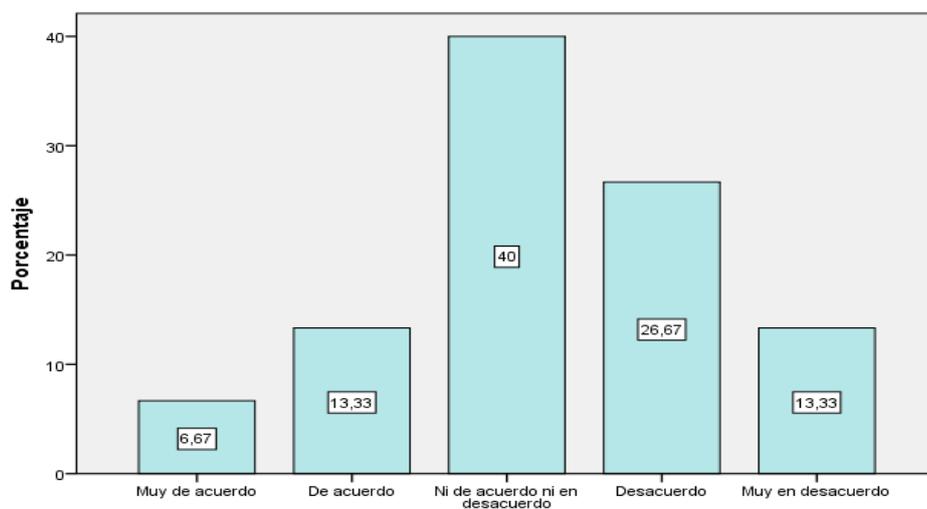
*Se trabaja en equipo para lograr las metas en el área de RRHH de la MDJLO*

Valoración	Frecuencia	Porcentaje
Muy de acuerdo	1	6.67
De acuerdo	2	13.33
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	6	40.00
Desacuerdo	4	26.67
Muy en desacuerdo	2	13.33
Total	15	100.00

Fuente: trabajadores de la municipalidad del área de RRHH

**Figura 48**

*Se trabaja en equipo para lograr las metas en el área de RRHH de la MDJLO*



Ante la interrogante que si se trabaja en equipo para lograr las metas, el mayor porcentaje 40% señalan estar ni de acuerdo ni en desacuerdo y el menor porcentaje 6.67% dicen estar muy de acuerdo.

**Tabla 52**

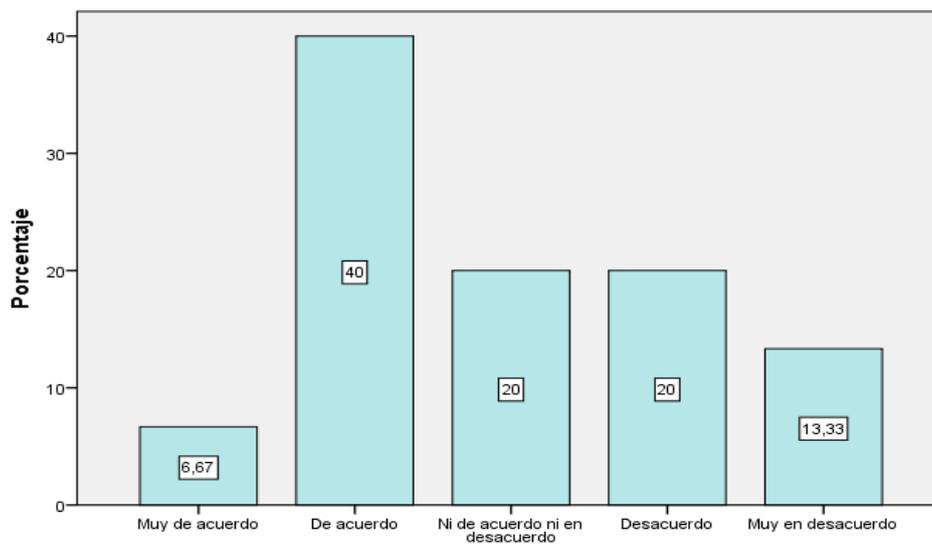
*Existe respeto y confianza entre compañeros del área de RRHH de la MDJLO*

<b>Valoración</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Muy de acuerdo	1	6.67
De acuerdo	6	40.00
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3	20.00
Desacuerdo	3	20.00
Muy en desacuerdo	2	13.33
Total	15	100.00

Fuente: trabajadores de la municipalidad del área de RRHH

**Figura 49**

*Existe respeto mutuo y confianza entre compañeros de trabajo del área de RRHH de la MDJLO*



Se visualiza en la figura que el mayor porcentaje que es 40% dicen que están de acuerdo que existe respeto mutuo y confianza entre compañeros de trabajo del área, y el menor porcentaje con un 6.67% refieren que están muy de acuerdo en que existe respeto mutuo y confianza entre compañeros de trabajo del área de RRHH.

**Tabla 53**

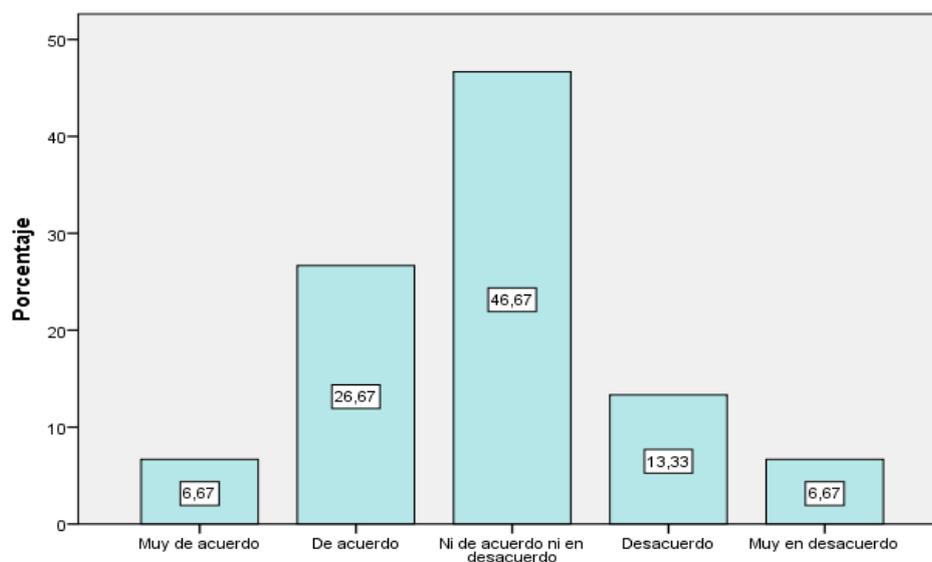
*Se adapta al cambio y asume riesgos en el área de RRHH de la MDJLO*

Valoración	Frecuencia	Porcentaje
Muy de acuerdo	1	6.67
De acuerdo	4	26.67
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	7	46.67
Desacuerdo	2	13.33
Muy en desacuerdo	1	6.67
Total	15	100.00

Fuente: trabajadores de la municipalidad del área de RRHH

**Figura 50**

*Se adapta al cambio y asume riesgos en el área de RRHH de la MDJLO*



Los encuestados manifiestan que el mayor porcentaje que es de 46.67% indican estar ni de acuerdo ni en desacuerdo que se adaptan al cambio y asumen riesgos, y el menor porcentaje que es 6.67% refieren estar muy de acuerdo y muy en desacuerdo que se adaptan al cambio y asumen riesgos en el área de RRHH.

## Objetivos

**Tabla 54**

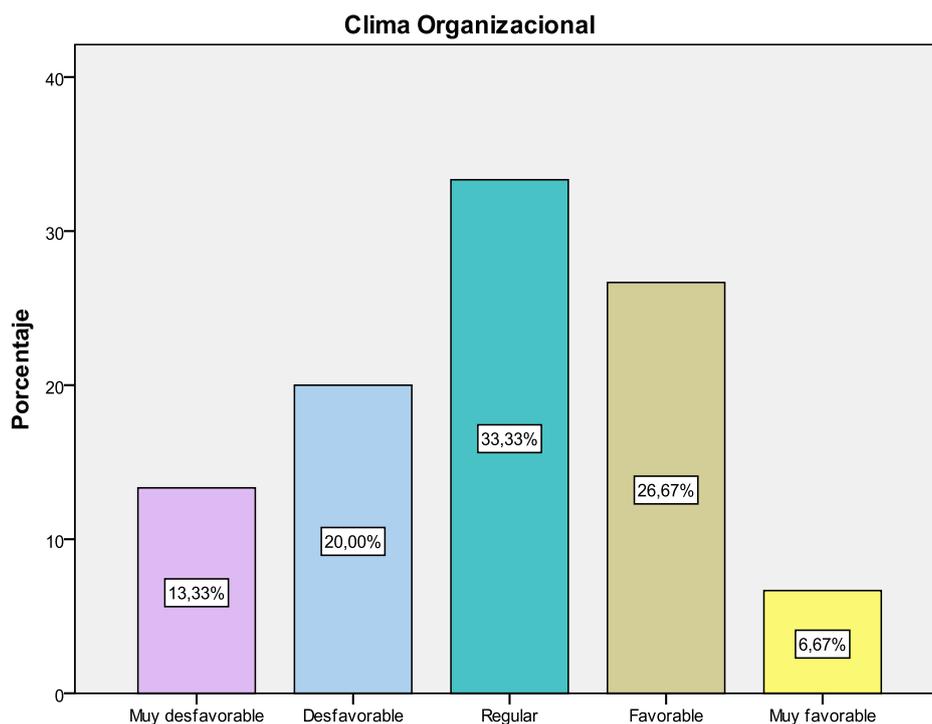
*Percepción del Clima Organizacional del área de RRHH de la MDJLO*

Valoración	Frecuencia	Porcentaje
Muy favorable	1	6.67
Favorable	4	26.67
Regular	5	33.33
Desfavorable	3	20.00
Muy desfavorable	2	13.33
Total	15	100.00

Fuente: trabajadores de la municipalidad del área de RRHH

**Figura 51**

*Percepción del Clima Organizacional*



Se observa que la percepción del Clima Organizacional en el mayor porcentaje es Regular con un 33.33%; seguida de Favorable con 26.67% y desfavorable con 20.00%; se visualiza también que el menor porcentaje de colaboradores refiere que existe Muy Favorable Clima Organizacional con 6.67%.

**Tabla 55**

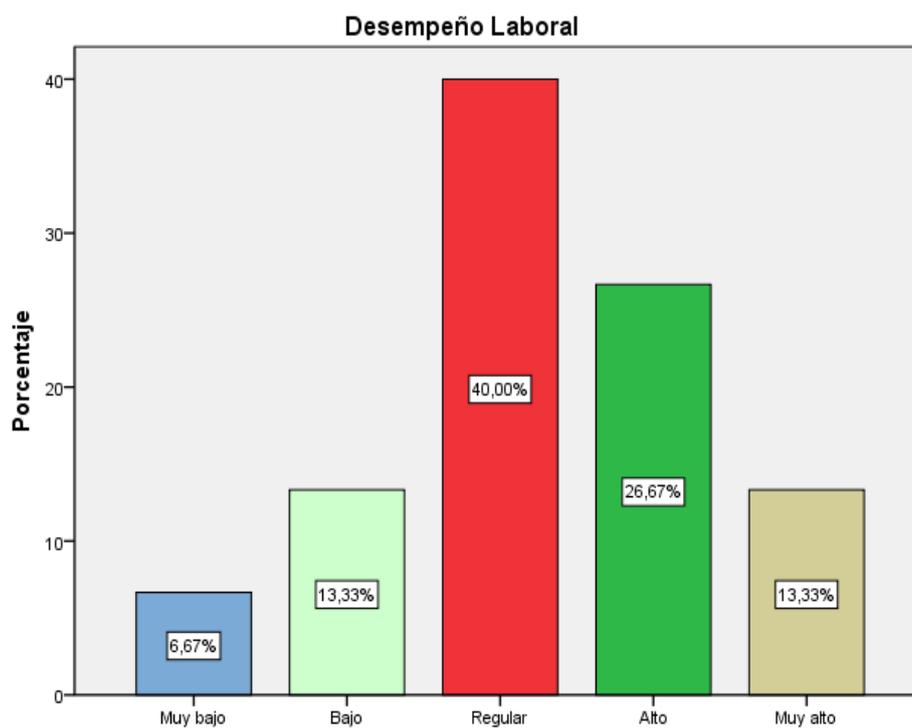
*Nivel de Desempeño Laboral de los trabajadores del área de RRHH de la MDJLO*

Valoración	Frecuencia	Porcentaje
Muy alto	2	13.33
Alto	4	26.67
Regular	6	40.00
Bajo	2	13.33
Muy bajo	1	6.67
Total	15	100.00

Fuente: trabajadores de la municipalidad del área de RRHH

**Figura 52**

*Nivel de Desempeño Laboral de los trabajadores del área de RRHH de la MDJLO*



Se observa que el nivel de desempeño laboral en su mayor porcentaje es Regular con un 40.00%; seguida de Alto con 26.67% y Bajo con 20.00%; se visualiza también que el menor porcentaje de colaboradores refiere que existe Muy Bajo desempeño laboral con 6.67%.

**Tabla 56***Relación entre las variables de estudio*

			CLIMA ORGANIZACIONAL	DESEMPEÑO LABORAL
Rho de Spearman	CLIMA ORGANIZACIONAL	Coefficiente de correlación	1,000	0,736**
		Sig. (bilateral)	.	,001
	DESEMPEÑO LABORAL	N	25	25
		Coefficiente de correlación	0,736**	1,000
	Sig. (bilateral)	,001	.	
	N	25	25	

\*\* La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Se visualiza en la tabla un Rho de Spearman 0,736, obteniéndose una fuerza de correlación positiva alta.

### Prueba de Hipótesis

H1: Si existe relación positiva y significativa entre el clima organizacional y el desempeño laboral en el área de recursos humanos de la municipalidad de José Leonardo Ortiz de la provincia de Chiclayo en el 2020.

H0: No existe relación positiva y significativa entre el clima organizacional y el desempeño laboral en el área de recursos humanos de la municipalidad de José Leonardo Ortiz de la provincia de Chiclayo en el 2020.

El nivel de Significancia es  $0.001 < 0,05$  de margen de error, por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna o H1: determinando que, si existe relación positiva y significativa entre el clima organizacional y el desempeño laboral en el área de Recursos Humanos de la municipalidad de José Leonardo Ortiz de la provincia de Chiclayo en el 2020, rechazándose la hipótesis nula.

### **3.2. Discusión de resultados**

La tesis se ha realizado de acuerdo a la estructura emitida por la Universidad Señor de Sipán y siguiendo los parámetros de la investigación científica; el acopio de la información fue dificultosa al estar los colaboradores en aislamiento por la pandemia que se vive, sin embargo, se logró obtenerla de los 15 colaboradores integrantes del área de Recursos Humanos de la Municipalidad de José Leonardo Ortiz.

Fueron 2 los cuestionarios con 25 interrogantes cada uno que se desarrollaron en base a la teoría, siendo estos validados por expertos quienes dieron su conformidad; así también, se obtuvo su confiabilidad permitiendo obtener confiable información. Los resultados se mostraron en tablas y figuras las cuales han sido interpretadas para un mejor entendimiento; se tomaron en todo momento los aspectos éticos y criterios de rigor científico para su correcto desarrollo.

Los resultados obtenidos en cuanto al Clima Organizacional es que los colaboradores en su mayor porcentaje 53%, se encuentran indecisos en que existen oportunidades de progresar; parecido resultado en su mayor porcentaje 40% es que se encuentran indecisos en que el jefe se interesa por su existo, por lo que se necesita programas de ascensos y capacitaciones; se visualiza que en su mayoría no se reconocen los logros 46%, por lo tanto para su efectividad en el trabajo, se tiene que reconocerlos, premiándolos con algo significativo y utilizable para ellos, así como felicitarlos por su accionar.

Las actividades en el área se realizan de manera mecánica, por lo tanto los colaboradores se muestran indecisos en señalar si es que sus funciones les permiten desarrollarse y aprender 40%, debiéndose capacitarlos con temas de Servir, siendo este un ente Rector de RRHH para la administración pública; este resultado se refuerza al mencionar los colaboradores estar indecisos y en desacuerdo sumando un 59% respecto a la falta de capacitación, insistiendo en realizar temas relacionados a las debilidades que presenten. Sostienen los colaboradores encontrarse indecisos en sentirse comprometidos con el área 35%, sin embargo, el 29% refieren si estar comprometido necesitando realizar acciones descritas anteriormente para mejorar este indicador. Se observa también que los colaboradores se consideran un factor clave para lograr los objetivos del área, por lo tanto, se les tiene que hacer sentir que son importantes para el éxito del departamento, ya que se visualiza que cada día los colaboradores realizan mejor sus tareas.

De la misma manera como el resultado anterior, es estimulante para ellos cumplir con sus tareas, esto se incrementaría con el empoderamiento y capacitación según el 40%; se encuentran indecisos en cuanto a si sus resultados son motivo de orgullo personal 47%, por lo que se debe hacerles sentir la importancia de su trabajo para beneficio de la organización y de los administrados; de acuerdo a las respuestas, se tiene que evaluar el trabajo de los colaboradores, ya que este ayudaría a mejorar sus funciones; el manifestar que se encuentran en desacuerdo que reciben preparación para realizar su trabajo, es importante capacitarlos sobre todo en las debilidades que muestran para el desarrollo de su trabajo; de la misma manera, el mayor porcentaje de respuestas 73% refieren que no se tiene un proceso de seguimiento y control de sus actividades, esto ocasionaría que no se logre los objetivos del área, por lo que se debe supervisar el trabajo con el propósito de mejorar.

Se aprecia, como en la gran mayoría de instituciones públicas, cuentan con normas y procedimientos, sin embargo varias de ellas no se han hecho conocer, siendo este un tema para las futuras capacitaciones; se aprecia que no existe trato justo con todos los colaboradores, pues el mayor porcentaje 70% así lo refiere, debiéndolo hacer conocer al jefe de área que a todos los trate por igual; de la misma manera, se tiene que brindar la información que se necesite para realizar sus funciones, pues el mayor porcentaje está indeciso y en desacuerdo que se otorga la información, siendo esta necesaria para la mejor toma de decisiones, corroborándose con el mayor porcentaje 80% en que la información no fluye adecuadamente.

Todos los resultados no son negativos al existir en su mayor porcentaje 66% relación armoniosa entre compañeros, se visualiza también que se encuentran indecisos y en desacuerdo 34%, por lo que se recomienda realizar actividades de integración como juegos, almuerzos o cenas, ya que si se fomenta la comunicación como lo manifiesta el 66%, siendo necesario realizar las actividades antes referidas; es importante hacer conocer los avances que se tiene en el área, pues la mitad de trabajadores señala que no se pone de manifiesto lo realizado; asimismo, realizar charlas de trabajo en equipo al percibir que ciertos trabajadores se encuentran indecisos, en desacuerdo y muy en desacuerdo.

Se observó que de los pocos recursos con que cuenta el área, no existe una buena administración de estos 60%; se corrobora lo escrito al evidenciarse deficiente infraestructura y recursos referido por cerca del 80%, por lo tanto se debe de dotar de mejor iluminación, equipos, útiles de escritorio y de tecnología, al encontrarse obsoleta y antigua

con la que se cuenta; la gran mayoría sostiene que la remuneración no es acorde, atractiva y de acuerdo al desempeño, esto escapa de las manos de jefe, sin embargo se puede mejorar mediante el reconocimiento a los trabajadores.

Al realizar un análisis en conjunto de todas las interrogantes de la variable independiente, se ha obtenido como resultado que en el área de recursos humanos de la Municipalidad de José Leonardo Ortiz el Clima Organizacional es Regular, pudiéndose mejorar tras realizar las actividades referidas en los párrafos anteriores.

En cuanto a la variable Desempeño laboral, este se ha realizado mediante la autoevaluación, siendo una forma de evaluar como lo señala la teoría, manifestándoles a cada uno de los trabajadores que sean lo más objetivos ya que los resultados serviría para mejorar su trabajo y el área; encontrándose que existe falta de planificación de sus tareas según la mayoría 72%, por lo tanto semanalmente se recomienda planificarlas y hacerlas recordar cuando se ingrese al trabajo; es importante lo manifestado pues se halló que gran parte no ejecuta y evalúa su trabajo, debiendo realizarse para conocer el avance de sus actividades mediante indicadores que se diseñen de acuerdo a sus actividades.

En una anterior interrogante en cuanto a la falta de recursos, el mayor porcentaje manifiesta que ante lo señalado tratan de utilizar adecuadamente los recursos, por lo que hay que reutilizar el papel, mejorar el uso de los equipos, así como su mantenimiento; lo referido se tiene que realizar al encontrarse que en su mayor porcentaje 80%, los recursos con los que cuenta no ayuda a realizar un buen trabajo, debiendo ser gestionados y realizando buen uso de estos; se aprecia que en su mayor porcentaje 60% si se cumple con el trabajo, sin embargo el resto lo duda y no cree ser así, esto se debe a que no planifica, ejecuta y evalúa su trabajo, corroborando la pasada interrogante.

Al no planificar sus actividades, el mayor porcentaje se encuentra indeciso y cree no cumplir con los objetivos del área 67%, por lo tanto es prioridad desarrollar objetivos y hacerles conocer a los colaboradores para que en conjunto se logren; se visualiza también que se encuentran indecisos al responder que se realizan con rapidez las tareas que se les encomiendan 40%, mientras el resto responde de diferente manera, esto se debe a la falta de planificación, pues si se hiciera con tiempo no surgirían estos problemas; en lo que respecta al servicio, se encuentran indecisos si este es eficiente 33% y un 20% lo cree deficiente, por lo que se debe planificar y realizar en el tiempo que se solicite.

Se corrobora lo referido al señalar el mayor porcentaje 60% indecisos y desacuerdo que no culminan oportunamente su trabajo, ya que se les aglomera la documentación debido a la falta de planificación, insistiendo que en reunión mensual se planifiquen las tareas y objetivos; se encuentran indecisos el 40% en que reúnen el perfil para realizar las tareas, según manifiestan lo realizan en base a la experiencia obtenida, por lo que se recomienda capacitación en las tareas a realizar, esta falta de capacitación y evaluación conlleva a que se encuentren indecisos si es que su desempeño es óptimo; cabe destacar que los trabajadores presentan actitud 67%, siendo factible y apreciable las capacitaciones en ellos.

Los colaboradores en su mayor parte 53%, tienen conocimientos relacionados a las actividades que se realizan en recursos humanos, sin embargo buen número están indecisos y en desacuerdo 47%, por lo que es importante capacitarlos en lo relacionado a las labores que realizan día a día; se pudo obtener datos que el 60% cuenta con habilidades para realizar las funciones, siendo necesario resaltar que 40% de estos se encuentran indecisos, siendo importante un programa de Coaching para rescatar sus habilidades; igual resultado muestran de su experiencia, por lo que se vuelve a insistir en capacitar a los colaboradores.

De las evidencias obtenidas, se pudo identificar que los trabajadores influyen para el logro de los objetivos de su respectiva área, notándose también que cerca de la mitad 47% se encuentran indecisos en su influencia para lograrlos, recomendándose planificar, comunicar y controlar los objetivos haciéndoles partícipes a los trabajadores; en la enseñanza a los trabajadores, se tiene que tener en cuenta el manejo de inteligencia emocional para solucionar las situaciones adversar en el área, así lo manifiesta más de la mitad 53% de trabajadores; lo referido anteriormente conllevará a mejorar las relaciones entre compañeros ya que el 47% se encuentra indeciso y en desacuerdo que entre ellos existe cordiales relaciones,

Aunado a la situación del párrafo anterior, más de la mitad de trabajadores 53% cree que no hay una buena comunicación, debiendo el jefe del área realizar actividades extra laborales como reuniones con el propósito de minimizarlas; aunado a lo referido las actividades servirá para mejorar las relaciones entre jefe y subordinados, ya que el 46% está indeciso en la existencia de una buena relación; se observó durante la investigación que las tareas que realizan en el área no son estandarizadas, es decir la desarrollan de diferente manera sin considerar los procedimientos que se tienen, por lo tanto se debe seguir un protocolo de acuerdo al MOF y ROF de la institución.

En su mayoría, 66% de trabajadores cumple con las normas que comprende a toda la municipalidad, siendo este un buen indicador, no obstante un 33% se encuentran indecisos en cumplirlas, por lo que se recomienda ponerlas de manifiesto para que sean cumplidas; del mismo modo, recibir una charla de trabajo en equipo al encontrarse gran porcentaje de indecisos, en desacuerdo y muy en desacuerdo 80% que no laboran así; dentro de lo señalado, servirá para incrementar el respeto mutuo y confianza entre compañeros, al encontrarse más del 50% esta falencia.

Resumiendo, los indicadores de la variable dependiente, se obtuvo como resultado que el Desempeño Laboral es Regular, identificado así por el 40% de trabajadores; por lo que se debe tomar en consideración las recomendaciones vertidas en el desarrollo de esta variable.

Como resultado del último objetivo específico se obtuvo el Coeficiente de correlación de Spearman de 0,736, significando que existe fuerza de relación alta; de la misma manera se encontró un nivel de Significancia de  $0,001 < 0,05$  del margen de error, lo que permite lograr el objetivo general determinándose que existe relación significativa entre el clima organizacional y el desempeño laboral en el área de recursos humanos de la Municipalidad de José Leonardo Ortiz; dentro de este marco, se debe mejorar el ambiente donde se desarrollan las actividades, pues si este mejora entonces se incrementará el desempeño de los trabajadores.

Los resultados guardan similitud con las investigaciones internacionales de Meza (2018); Zans (2017); Jiménez y Mosquera (2017) y; Palomino y Peña (2016); encontrándose que entre las variables clima organizacional y desempeño laboral existe relación significativa. Dentro de los antecedentes nacionales, el trabajo tiene similitud con las investigaciones de Solano (2017); León (2016); Gallegos (2016); De La Cruz y Huamán (2016) en las cuales se encontró que existe relación significativa entre ambas variables; mayor similitud es con la investigación de Agreda (2015), en la que las variables tienen niveles regulares y relación significativa. En este mismo contexto, tiene semejanza con las investigaciones locales de Limo (2018); Vásquez (2017); Guerrero y Portella (2015) y Panta (2015) ya que, en todas ellas, al igual que la presente, existe relación significativa entre las variables.

Los resultados corroboran las definiciones de Baguer (2012), Gan y Berbel (2007) y Palma (2004) quienes refieren que el clima organizacional es la percepción que tiene los

colaboradores del ambiente donde laboran e influyen en su conducta; de este modo los trabajadores del área de recursos humanos perciben de manera regular el clima en el que laboran y que este influye en su desempeño al ser regular.

De la misma manera se confirma adicionalmente lo propuesto por Ruiz (2008) en lo referente a los enfoques a) conjunto de atributos de la organización, en el cual la estructura de la organización repercute en la conducta del trabajador; b) conjunto de atributos individuales de colaboradores, relacionadas a las aspiraciones, trato, valores y demandas que presentan los trabajadores y c) conjunto de características percibidas de forma subjetiva, este se basa en la comunicación afectiva y efectiva, interactuando los trabajadores de forma adecuada. De lo anteriormente expuesto existen diversos factores detallados en esta discusión que correspondientes a estos factores los cuales influyen en el desempeño de los trabajadores.

Vinculando lo anterior, se afirma las definiciones de Robbins y Coulter (2014) y Chiavenato (2011) al establecer que el desempeño determina el éxito y logro de objetivos de una organización; asimismo, como es el desempeño de un individuo en su puesto de trabajo, lográndose identificar que el área de recursos humanos no ha logrado los objetivos y que el nivel de desempeño de los trabajadores es regular.

Se resalta la confirmación de las tendencias al evaluar el desempeño de Chiavenato (2011), al seleccionar indicadores de los cuales se desarrollaron las interrogantes basadas en las dimensiones nivel de desempeño, competencia de gestión y diseño de trabajo; de igual manera, para evaluar e identificar el nivel de desempeño se tomó de manera integrada todas las interrogantes que comprenden esta variable, siendo este regular.

#### **IV.CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

#### **4.1. Conclusiones**

a. En el Perú, el clima organizacional es considerado un factor de alta importancia para el desarrollo de las organizaciones, siendo un valioso recurso intangible el cual promueve el crecimiento y desarrollo de la institución; se conceptualiza como la percepción que muestran los empleados del ambiente laboral en el cual interactúan influyendo en el comportamiento y en su desempeño. Al analizar los diferentes indicadores que presenta la variable, se identificó que es regular el nivel de percepción que tienen los trabajadores del clima organizacional del área de recursos humanos de la Municipalidad de José Leonardo Ortiz.

b. El desempeño que muestran los colaboradores es un elemento que determina el éxito o fracaso de una organización, este se debe realizar de manera periódica determinando la efectividad cuantitativa y cualitativa al desarrollar sus actividades; para su evaluación se deben diseñar indicadores basados en diferentes criterios de acuerdo a las funciones que realizan los cuales serán analizados de manera conjunta; lo señalado traerá como beneficio identificar las debilidades de los colaboradores con el propósito de incrementar sus competencias permitiendo el logro de objetivos de la institución. Al evaluar las respuestas de las diferentes interrogantes, se pudo identificar que el desempeño laboral que muestran los colaboradores del área de recursos humanos de la Municipalidad de José Leonardo Ortiz es regular.

c.- Mediante el análisis de la variable dependiente e independiente, se logró visualizar que la fuerza de relación es alta 0,763 indicando la importancia de mejorar el ambiente laboral con el propósito de que se incremente el desempeño, pues es un factor que influye en el crecimiento y desarrollo de la institución; asimismo, al obtener un nivel de significancia de 0,001 este resultado resuelve la formulación del problema, hipótesis y objetivo general al determinar que existe relación positiva y significativa entre el clima organizacional y el desempeño laboral en el área de recursos humanos de la Municipalidad de José Leonardo Ortiz.

## 4.2. Recomendaciones

a. En lo referente a la variable clima organizacional, se sugiere desarrollar programas de ascensos y capacitaciones aplicando la meritocracia; del mismo modo ante resultados positivos, se les debe reconocer su buen trabajo mediante felicitaciones o premios que incrementen su estima; es importante conocer las debilidades que presentan, proporcionándoles capacitaciones con temas coherentes a sus funciones mediante el ente Rector de recursos humanos como lo es Servir; comunicarle al jefe del área que debe tratar por igual a todos los colaboradores sin preferencias ni sesgos; para mejorar las interrelaciones personales se deben organizar actividades extra laborales como cenas, almuerzos o juegos, esto permitiría también incrementar la comunicación entre ellos; aunado a lo señalado, dotar de recursos que les permita realizar sus tareas adecuadamente. Estas acciones incrementarían la percepción que tienen en cuanto al clima organizacional.

b. Es de suma importancia que se planifiquen las tareas a realizar en el área, además de darles el seguimiento correspondiente para su logro; para el mejor uso de los recursos y no falten, se les solicita reutilizar el papel, apagar sus equipos de cómputo, imprimir solo lo necesario y mantener en su lugar los útiles de escritorio; al planificar se deben generar los objetivos, comunicándoles y comprometiéndoles para su logro, esto permitirá mejorar el servicio que otorga el área a sus compañeros y administrados; los colaboradores presentan deficiencias por lo que se sugiere un programa de Coaching, inteligencia emocional y trabajo en equipo para rescatar sus habilidades y mejorar el comportamiento con sus compañeros, realizando así un eficiente trabajo e incremento del respeto y confianza; las actividades se deben realizar de acuerdo a protocolos que tenga la organización, de esta manera se desarrollará un trabajo más estandarizado; de la misma manera, poner de manifiesto las normas para evitar posibles sanciones. Lo sugerido en este párrafo, podrá incrementar el desempeño de los colaboradores del área de recurso humanos.

c. Al determinar la relación entre las variables de estudio, debe procurarse mejorar a corto plazo la percepción del clima organizacional con las actividades descritas; si esto se logra, es de seguro que el desempeño de los colaboradores se incrementará, permitiendo de esta manera cumplir con los objetivos del área. Esta investigación basada en el clima organizacional y el desempeño laboral, servirá como fuente y antecedente para otros investigadores que se interesen por esta problemática.

## REFERENCIAS

- Aamodt, M (2010). *Psicología industrial organizacional. Un enfoque aplicado*. Recuperado de <https://cucjonline.com/biblioteca/files/original/a1bdc9466890694ff0a11e937b269278.pdf>
- Baguer, A. (2012). *Alerta!: descubre de forma sencilla y práctica los problemas graves de tu empresa, sus vías*. 7ed. Ediciones Díaz de Santos.
- Belén, S. (2019). *Clima organizacional y desempeño laboral del sector educativo primario estatal del centro de Chiclayo. Caso tres colegios*. (Tesis pre grado). Universidad Santo Toribio de Mogrovejo, Perú. Recuperado de [http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/2121/1/TL\\_SeminarioCabrejosBelén.pdf](http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/2121/1/TL_SeminarioCabrejosBelén.pdf)
- Cardona, D. & Zambrano, R. (2014). *Revisión de instrumentos de evaluación de clima organizacional. Estudios Generales*. Recuperado de <https://es.scribd.com/document/271597160/Cardona-y-Zambrano-2014-Revisión-de-Instrumentos-de-Evaluación-de-Clima-Organizacional>
- Castro, A. (2019). *Relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral en los trabajadores de la municipalidad distrital de Pacora, 2019*. (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo, Perú. Recuperado de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/51777/Castro\\_VAM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/51777/Castro_VAM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Chiavenato, I. (2011). *Administración de Recursos Humanos. El capital humano de las organizaciones*. 9ed. México: Mc. Graw-Hill.
- De la Cruz, E., & Huamán, A. (2016). *Clima organizacional y desempeño laboral en el personal del programa nacional cuna más en la provincia de Huancavelica*. (Tesis pre grado). Universidad Nacional de Huancavelica, Huancavelica. Recuperada <http://repositorio.unh.edu.pe/handle/UNH/>
- Dessler, G., & Valera, R. (2011). *Administración de recursos humanos. Enfoque latinoamericano*. 5ed. Pearson Education

- Gan, F., & Berbel, F. (2007). *Manual de recursos humanos: 10 programas para la gestión y el desarrollo del factor humano en las organizaciones actuales*. Barcelona: Editorial UOC
- Gan, F., & Traguiné, J. (2006). *Manual de instrumentos de gestión y desarrollo de las personas en las organizaciones*. Ediciones Díaz de Santos. España.
- Gallegos, P. (2016). *Clima organizacional y su relación con el desempeño laboral de los servidores de Ministerio Público Gerencia Administrativa de Arequipa, 2016*. (Tesis de maestría). Universidad nacional de San Agustín, Perú. Recuperada de <http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/4637/COMgapafa.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Gestión (2016). *Control del ego y mentalidad ganadora: las virtudes para ser un mejor jefe*. Recuperado de <https://gestion.pe/noticias/clima-organizacional/>
- Guerrero, A., M., & Portella, H., A. (2015). *El Clima Organizacional y el Desempeño Laboral de los Trabajadores de la Red de Servicios de Salud Lambayeque*. (Tesis pre grado). Universidad Señor de Sipán, Pimentel. Recuperada de: <http://repositorio.uss.edu.pe/handle/uss/3082?show>
- Jiménez, H., & Mosquera, A. (2017). *Clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores, de los departamentos financieros en entidades públicas*. (Tesis pre grado). Universidad del Pacífico, Quito. Recuperada de: [http://repositorio.upacifico.edu.ec/bitstream/40000/307/1/TNE\\_UPAC\\_17699](http://repositorio.upacifico.edu.ec/bitstream/40000/307/1/TNE_UPAC_17699)
- León, M. (2016). *Influencia del clima organizacional en el desempeño laboral de la institución Fondo Mi Vivienda S.A. Sede Central - Lima en el año 2015*. (Tesis pre grado). Universidad Nacional de Trujillo, Perú. Recuperada de [http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/5285/leonmu%c3%b1oz\\_sabina.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/5285/leonmu%c3%b1oz_sabina.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Limo R. (2018). *Clima organizacional y desempeño laboral en el proyecto especial olmos tinajones – Lambayeque*. (Tesis pre grado). Universidad de Huánuco, Huánuco. Recuperado de: <http://repositorio.udh.edu.pe/handle/123456789/1246?show>
- Martínez, M. (2008). *La Gestión Empresarial*. España: Editorial Díaz de Santos.

- Menéndez, R. (2014). *Clima organizacional en la municipalidad de El Progreso, Jutiapa*. (Tesis pre grado). Universidad Rafael Landívar, Guatemala. Recuperada de <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2014/01/01/Menendez-Nery.pdf>
- Meza E. (2018). *Clima organizacional y desempeño laboral en empleados de la universidad linda vista*. (Tesis de maestría). Universidad de Montemorelos, México. Recuperada de: <http://dspace.biblioteca.um.edu.mx/xmlui/bitstream/handle/20.500.11972/901/Tesis%20Eloina%20Meza%20Cruz.pdf?sequence=1&isAllowed>
- Ministerio de Salud (2008). *Metodología para el estudio del clima organizacional*. Recuperado de <http://bvs.minsa.gob.pe/local/MINSA/2112.pdf>
- Norena, A.; Alcaraz-Moreno, N; Rojas, J., & Rebolledo-Malpica, D. (2012) Aplicabilidad de los criterios de rigor y éticos en la investigación cualitativa. *Aquichan 12*, (3), pp.263-274. ISSN 1657-5997. Recuperado de [http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S1657-59972012000300006&script=sci\\_abstract&tlng=es](http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S1657-59972012000300006&script=sci_abstract&tlng=es)
- Palma, S. (2004). *Escala Clima Laboral CL – SPC: Manual*. Lima. Recuperada de [https://www.academia.edu/7596386/ESCALA\\_CLIMA\\_LABORAL\\_CL\\_SPC\\_Manual\\_1o\\_Edici%C3%B3n](https://www.academia.edu/7596386/ESCALA_CLIMA_LABORAL_CL_SPC_Manual_1o_Edici%C3%B3n)
- Palomino, N., & Peña, R. (2016). *El Clima organizacional y su relación con el desempeño laboral de los empleados de la empresa distribuidora y papelería Venoplast LTDA*. (Tesis pre grado). Universidad de Cartagena, Colombia. Recuperada de <http://190.242.62.234:8080/jspui/bitstream/11227/3991/1/CLIMA%20ORGANIZACIONAL-%20MIRYAM%20PALOMINO%20Y%20RAFAEL%20PE%20C3%91A>
- Panta, L. A. (2015). *Análisis del clima organizacional y su relación con el desempeño laboral de la plana docente del Consorcio Educativo Talentos de la ciudad de Chiclayo*. (Tesis pre grado). Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. Chiclayo, Perú. Recuperada de [http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/157/1/TL\\_Panta\\_Rivera\\_LuisAlberto](http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/157/1/TL_Panta_Rivera_LuisAlberto)

- Restrepo, R. (2015). *Clima Organizacional y productividad en las empresas u organizaciones*. (Tesis de maestría). Universidad Militar Nueva Granada. Recuperada de <https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/7172/CLIMA%20ORGANIZACIONAL%20Y%20PRODUCTIVIDAD%20EN%20LAS%20EMPRESAS%20U%20ORGANIZACIONES.pdf;jsessionid=DAD9816CD6522CFDDC50E7307152E4E3?sequence=1>
- Rivera, M. (2019). *Clima organizacional y desempeño laboral en la empresa comercializadora de respuestos Díaz, Jaén 2018*. (Tesis pre grado). Universidad Particular de Chiclayo, Perú.
- Rivera, V. (2015). Evaluación del clima organizacional y desempeño laboral en la subgerencia de transportes de la municipalidad provincial de Andahuaylas – 2015. (Tesis pre grado). Universidad Nacional José María Arguedas, Perú. Recuperada de <http://repositorio.unajma.edu.pe/bitstream/handle/123456789/228/18-2015-EPAE-Rivera%20Vivanco-Evaluacion%20del%20clima%20organizacional%20y%20desempe%3%bl0%20la%20boral%20en%20al%20sub%20gerencia.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Robbins, S., & Coulter, M. (2014) *Administración*. 12ed. México. Prentice-Hall Hispanoamericana SA
- Robbins, S., & Judge, T. (2013). *Comportamiento Organizacional*. 15ed México: Pearson educación
- Ruiz, J. (2008). *Sociología de las organizaciones complejas*. Recuperado de [https://books.google.com.pe/books?id=zsO4oOJErYQC&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs\\_ge\\_summary\\_r&cad=0#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=zsO4oOJErYQC&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false)
- Solano, R. (2017). *Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la Gerencia Territorial Huallaga Central - Juanjui, año 2017*. (Tesis de maestría). Universidad César vallejo, Perú. Recuperada de [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/1725/solano\\_rs.pdf?sequence=1&isAllowed](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/1725/solano_rs.pdf?sequence=1&isAllowed)

- Toala, S. P. (2014). *Diseño de clima organizacional como mecanismo de atención y su incidencia en el desempeño profesional de los servidores públicos del Ilustre Municipio de Jipijapa*. (Tesis de doctorado). Universidad Privada Antenor Orrego, Trujillo Perú. Recuperada de [http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/734/1/TOALA\\_SANDRA\\_%20C LIMA\\_ORGANIZACIONAL\\_ATENCI%c3%93N.pdf](http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/734/1/TOALA_SANDRA_%20C LIMA_ORGANIZACIONAL_ATENCI%c3%93N.pdf)
- Vásquez, C. (2017). *El clima laboral y su influencia en la productividad de los trabajadores administrativos de la municipalidad distrital de ciudad Eten, 2016*. (Tesis pre grado). Universidad Juan Mejía Baca, Perú. Recuperada de [https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UMBI\\_64ea01aa540c41b4636abd4ee397becc](https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UMBI_64ea01aa540c41b4636abd4ee397becc)
- Villadiego, M., & Álzate, G. (2017). *Análisis del clima organizacional y su relación con el desempeño laboral y las relaciones interpersonales en Petroleum & Logistics S.A.S. en la ciudad de Bogotá, durante el primer semestre del 2016*. (Tesis pre grado). Universidad de Cartagena, Colombia. Recuperado de <http://repositorio.unicartagena.edu.co/bitstream/handle/11227/5505/-%20Trabajo%20de%20grado%20Aixa%20y%20Karla%20y%20anexos.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Zans, A. (2017). *Clima Organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos y docentes de la Facultad Regional Multidisciplinaria de Matagalpa, UNAN – Managua en el período 2016*. (Tesis de maestría). Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua. Recuperada de: <http://repositorio.unan.edu.ni/4744/>

## **ANEXOS**



## Anexo B

### Encuesta Clima Organizacional

**Tabla 58**

*Cuestionario de clima organizacional*

N.º	Ítems	Muy de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	Desacuerdo	Muy en desacuerdo
	<b>Realización Personal o Autorrealización</b>					
1	¿Existen oportunidades de progresar en el área de Recursos Humanos de la municipalidad de José Leonardo Ortiz?					
2	¿El jefe se interesa por el éxito de sus empleados en el área de Recursos Humanos de la municipalidad José Leonardo Ortiz?					
3	¿Se reconocen los logros en el área de Recursos Humanos de la municipalidad de José Leonardo Ortiz?					
4	¿Las actividades realizadas en el área de Recursos Humanos permiten desarrollarse y aprender en la municipalidad de José Leonardo Ortiz?					
5	¿Se promueve la capacitación en el área de Recursos Humanos para desarrollarse en la municipalidad de José Leonardo Ortiz?					
	<b>Involucramiento Laboral</b>					
6	¿Se encuentra comprometido con el éxito del área de Recursos Humanos de la municipalidad de José Leonardo Ortiz?					
7	¿Se considera factor clave para el logro de objetivos del área de Recursos Humanos de la municipalidad de José Leonardo Ortiz?					
8	¿Se hacen mejor las tareas cada día dentro del área de Recursos Humanos de la municipalidad de José Leonardo Ortiz?					
9	¿Cumplir con las actividades laborales es una tarea estimulante en el área de Recursos Humanos de la municipalidad de José Leonardo Ortiz?					
10	¿Los servicios otorgados por el área de Recursos Humanos de la municipalidad de José Leonardo Ortiz son motivo de orgullo del personal?					
	<b>Supervisión</b>					
11	¿La evaluación ayuda a mejorar las tareas del área de Recursos Humanos de la municipalidad de José Leonardo Ortiz?					
12	¿Recibe preparación para realizar el trabajo en el área de Recursos Humanos de la municipalidad de José Leonardo Ortiz?					

13	¿Se tiene un proceso de seguimiento y control de las actividades en el área de Recursos Humanos de la municipalidad de José Leonardo Ortiz?					
14	¿Existen normas y procedimientos en el área de Recursos Humanos de la municipalidad de José Leonardo Ortiz?					
15	¿Al supervisar existe un trato justo en el área de Recursos Humanos de la municipalidad de José Leonardo Ortiz?					
	Comunicación					
16	¿Se tienen acceso a la información para cumplir con el trabajo en el área de Recursos Humanos de la municipalidad de José Leonardo Ortiz?					
17	¿La información fluye adecuadamente en el área de Recursos Humanos de la municipalidad de José Leonardo Ortiz?					
18	¿Existe relación armoniosa en el área de Recursos Humanos de la municipalidad de José Leonardo Ortiz?					
19	¿Se fomenta y promueve la comunicación interna en el área de Recursos Humanos de la municipalidad de José Leonardo Ortiz?					
20	¿Se conocen los avances del área de Recursos Humanos de la municipalidad de José Leonardo Ortiz?					
	Condiciones Laborales					
21	¿Las personas con los que trabajo actúan como equipo integrado en el área de Recursos Humanos de la municipalidad de José Leonardo Ortiz?					
22	¿Existe buena administración de los recursos en el área de Recursos Humanos de la municipalidad de José Leonardo Ortiz?					
23	¿Se dispone de recursos e infraestructura en el área de Recursos Humanos de la municipalidad de José Leonardo Ortiz?					
24	¿Se dispone de tecnología la cual facilita el trabajo en el área de Recursos Humanos de la municipalidad de José Leonardo Ortiz?					
25	¿La remuneración es acorde, atractiva y de acuerdo al desempeño logrado en el área de Recursos Humanos de la municipalidad de José Leonardo Ortiz?					

**Muchas gracias**

**Anexo C**  
**Encuesta Desempeño Laboral**

**Tabla 59**

*Cuestionario de desempeño laboral*

N.º	Ítems	Muy de acuerdo	De acuerdo	NI de acuerdo ni en desacuerdo	Desacuerdo	Muy en desacuerdo
<b>DESEMPEÑO</b>						
<b>1</b>	¿Planifica su trabajo a realizar en el área de Recursos Humanos de la municipalidad de José Leonardo Ortiz?					
<b>2</b>	¿Ejecuta y evalúa su trabajo en el área de Recursos Humanos de la municipalidad de José Leonardo Ortiz?					
<b>3</b>	¿Utiliza adecuadamente los recursos en el área de Recursos Humanos de la municipalidad de José Leonardo Ortiz?					
<b>4</b>	¿Los recursos con que cuenta ayuda a realizar un buen trabajo en el área de Recursos Humanos de la municipalidad de José Leonardo Ortiz?					
<b>5</b>	¿Cumple con las tareas encomendadas en el área de Recursos Humanos de la municipalidad de José Leonardo Ortiz?					
<b>6</b>	¿Se cumple con los objetivos establecidos en el área de Recursos Humanos de la municipalidad de José Leonardo Ortiz?					
<b>7</b>	¿Realiza con rapidez la tarea encomendada en el área de Recursos Humanos de la municipalidad de José Leonardo Ortiz?					
<b>8</b>	¿Es eficiente el servicio en el área de Recursos Humanos de la municipalidad de José Leonardo Ortiz?					
<b>9</b>	¿Culminan oportunamente las tareas en el área de Recursos Humanos de la municipalidad de José Leonardo Ortiz?					
<b>Competencias</b>						
<b>10</b>	¿Reúne el perfil para realizar las tareas en el área de Recursos Humanos de la municipalidad de José Leonardo Ortiz?					
<b>11</b>	¿Es óptimo su desempeño en el área de Recursos Humanos de la municipalidad de José Leonardo Ortiz?					

<b>1 2</b>	¿Cuenta con actitud para realizar las tareas en el área de Recursos Humanos de la municipalidad de José Leonardo Ortiz?					
<b>13</b>	¿Reúne los conocimientos relacionados a las actividades del área de Recursos Humanos de la municipalidad de José Leonardo Ortiz?					
<b>1 4</b>	¿Cuenta con habilidades para realizar las tareas en el área de Recursos Humanos de la municipalidad de José Leonardo Ortiz?					
<b>1 5</b>	¿Cree tener la experiencia para realizar correctamente las tareas en el área de Recursos Humanos de la municipalidad de José Leonardo Ortiz?					
<b>16</b>	¿Influye para el logro de objetivos en el área de Recursos Humanos de la municipalidad de José Leonardo Ortiz?					
<b>17</b>	¿Puede manejar situaciones adversas suscitadas en el área de Recursos Humanos de la municipalidad de José Leonardo Ortiz?					
<b>18</b>	¿Son cordiales las relaciones entre compañeros en el área de Recursos Humanos de la municipalidad de José Leonardo Ortiz?					
<b>19</b>	¿Existe buena comunicación en el área de Recursos Humanos de la municipalidad de José Leonardo Ortiz?					
	<b>DISEÑO DE TRABAJO</b>					
<b>20</b>	¿Existe buena relación entre jefe y subordinado en el área de Recursos Humanos de la municipalidad de José Leonardo Ortiz?					
<b>21</b>	¿Las tareas son estandarizadas en el área de Recursos Humanos de la municipalidad de José Leonardo Ortiz?					
<b>22</b>	¿Cumple con las normas establecidas en el área de Recursos Humanos de la municipalidad de José Leonardo Ortiz?					
<b>23</b>	¿Se trabaja en equipo para lograr las metas en el área de Recursos Humanos de la municipalidad de José Leonardo Ortiz?					
<b>24</b>	¿Existe respeto mutuo y confianza entre compañeros de trabajo del área de Recursos Humanos de la municipalidad de José Leonardo Ortiz?					
<b>25</b>	¿Se adapta al cambio y asume riesgos en el área de Recursos Humanos de la municipalidad de José Leonardo Ortiz?					

## Anexo D

### Validación de Instrumentos

**Figura 53**

*Validación de instrumento*

1 Nombre del experto	Hermitiño Santa Cruz Mesa
2 Título académico	Licenciado
3 Último grado académico	MBA
4 Experiencia en años	8
5 Institución donde labora	UGEL
6 Cargo	Jefe de logística
TITULO DE LA INVESTIGACIÓN	Clima organizacional y desempeño laboral en el área de recursos humanos de la municipalidad de José Leonardo Ortiz, Chiclayo 2020
Nombre de las tesis:	Núñez Carrión Lenina Raquel Castro Barrios Fany Hítala
Instrumentos evaluados	a.- Cuestionario: Clima organizacional. b.- Cuestionario: Desempeño Laboral  Categorías: Muy de acuerdo; de acuerdo; Ni de acuerdo ni en desacuerdo; En desacuerdo; Muy en desacuerdo.
Objetivo	Determinar la relación entre el clima organizacional y desempeño laboral en el área de Recursos Humanos de la municipalidad José Leonardo Ortiz de la Provincia de Chiclayo en el 2020.
Instrucciones	Evalúe cada ítem y marque con un aspa "TA" si está totalmente de acuerdo o "TD" si está totalmente en desacuerdo; si su posición es esta última especifique su sugerencia.

	Genere su comentario y resultado
ITEMS	EVALUACIÓN
a - CUESTIONARIO CLIMA ORGANIZACIONAL	
Realización Personal o Autorrealización	
1. ¿Existen oportunidades de progresar en el área de Recursos Humanos de la municipalidad de José Leonardo Ortiz?	TA ( ✓ ) – TD (    )
2. ¿El jefe se interesa por el éxito de sus empleados en el área de Recursos Humanos de la municipalidad José Leonardo Ortiz?	TA ( ✓ ) – TD (    )
3. ¿Se reconocen los logros en el área de Recursos Humanos de la municipalidad de José Leonardo Ortiz?	TA ( ✓ ) – TD (    )
4. ¿Las actividades realizadas en el área de Recursos Humanos permiten desarrollarse y aprender en la municipalidad de José Leonardo Ortiz?	TA ( ✓ ) – TD (    )
5. ¿Se promueve la capacitación en el área de Recursos Humanos para desarrollarse en la municipalidad de José Leonardo Ortiz?	TA ( ✓ ) – TD (    )
Involucramiento Laboral	
6. ¿Se encuentra comprometido con el éxito del área de Recursos Humanos de la municipalidad de José Leonardo Ortiz?	TA ( ✓ ) – TD (    )
7. ¿Se considera factor clave para el logro de objetivos del área de Recursos Humanos de la municipalidad de José Leonardo Ortiz?	TA ( ✓ ) – TD (    )
8. ¿Se hacen mejor las tareas cada día dentro del área de Recursos Humanos de la municipalidad de José Leonardo Ortiz?	TA ( ✓ ) – TD (    )
9. ¿Cumplir con las actividades laborales es una tarea estimulante en el área de Recursos Humanos de la municipalidad de José Leonardo Ortiz?	TA ( ✓ ) – TD (    )

10. ¿Los servicios otorgados por el área de Recursos Humanos de la municipalidad de José Leonardo Ortiz son motivo de orgullo del personal?	TA ( ✓ ) – TD (   )
Supervisión	
11. ¿La evaluación ayuda a mejorar las tareas del área de Recursos Humanos de la municipalidad de José Leonardo Ortiz?	TA ( ✓ ) – TD (   )
12. ¿Recibe preparación para realizar el trabajo en el área de Recursos Humanos de la municipalidad de José Leonardo Ortiz?	TA ( ✓ ) – TD (   )
13. ¿Se tiene un proceso de seguimiento y control de las actividades en el área de Recursos Humanos de la municipalidad de José Leonardo Ortiz?	TA ( ✓ ) – TD (   )
14. ¿Existen normas y procedimientos en el área de Recursos Humanos de la municipalidad de José Leonardo Ortiz?	TA ( ✓ ) – TD (   )
15. ¿Al supervisar existe un trato justo en el área de Recursos Humanos de la municipalidad de José Leonardo Ortiz?	TA ( ✓ ) – TD (   )
Comunicación	
16. ¿Se tienen acceso a la información para cumplir con el trabajo en el área de Recursos Humanos de la municipalidad de José Leonardo Ortiz?	TA ( ✓ ) – TD (   )
17. ¿La información fluye adecuadamente en el área de Recursos Humanos de la municipalidad de José Leonardo Ortiz?	TA ( ✓ ) – TD (   )
18. ¿Existe relación armoniosa en el área de Recursos Humanos de la municipalidad de José Leonardo Ortiz?	TA ( ✓ ) – TD (   )
19. ¿Se fomenta y promueve la comunicación interna en el área de Recursos Humanos de la municipalidad de José Leonardo Ortiz?	TA ( ✓ ) – TD (   )
20. ¿Se conocen los avances del área de Recursos Humanos de la municipalidad de José Leonardo Ortiz?	TA ( ✓ ) – TD (   )

Condiciones Laborales	
21. ¿Las personas con los que trabajo actúan como equipo integrado en el área de Recursos Humanos de la municipalidad de José Leonardo Ortiz?	TA ( <input checked="" type="checkbox"/> ) - TD ( <input type="checkbox"/> )
22. ¿Existe buena administración de los recursos en el área de Recursos Humanos de la municipalidad de José Leonardo Ortiz?	TA ( <input checked="" type="checkbox"/> ) - TD ( <input type="checkbox"/> )
23. ¿Se dispone de recursos e infraestructura en el área de Recursos Humanos de la municipalidad de José Leonardo Ortiz?	TA ( <input checked="" type="checkbox"/> ) - TD ( <input type="checkbox"/> )
24. ¿Se dispone de tecnología la cual facilita el trabajo en el área de Recursos Humanos de la municipalidad de José Leonardo Ortiz?	TA ( <input checked="" type="checkbox"/> ) - TD ( <input type="checkbox"/> )
25. ¿La remuneración es acorde, atractiva y de acuerdo al desempeño logrado en el área de Recursos Humanos de la municipalidad de José Leonardo Ortiz?	TA ( <input checked="" type="checkbox"/> ) - TD ( <input type="checkbox"/> )
PROMEDIO OBTENIDO	TA 25 .... - TD ... 0 .....
COMENTARIO: Instrumento con buenas preguntas.	
RESULTADO: Totalmente de acuerdo.	

  
E. Espinoza

ITEMS	EVALUACIÓN
b.- CUESTIONARIO DESEMPEÑO LABORAL	
Nivel de desempeño	
1. ¿Planifica su trabajo a realizar en el área de Recursos Humanos de la municipalidad de José Leonardo Ortiz?	TA ( <input checked="" type="checkbox"/> ) – TD (      )
2. ¿Ejecuta y evalúa su trabajo en el área de Recursos Humanos de la municipalidad de José Leonardo Ortiz?	TA ( <input checked="" type="checkbox"/> ) – TD (      )
3. ¿Utiliza adecuadamente los recursos en el área de Recursos Humanos de la municipalidad de José Leonardo Ortiz?	TA ( <input checked="" type="checkbox"/> ) – TD (      )
4. ¿Los recursos con que cuenta ayuda a realizar un buen trabajo en el área de Recursos Humanos de la municipalidad de José Leonardo Ortiz?	TA ( <input checked="" type="checkbox"/> ) – TD (      )
5. ¿Cumple con las tareas encomendadas en el área de Recursos Humanos de la municipalidad de José Leonardo Ortiz?	TA ( <input checked="" type="checkbox"/> ) – TD (      )
6. ¿Se cumple con los objetivos establecidos en el área de Recursos Humanos de la municipalidad de José Leonardo Ortiz?	TA ( <input checked="" type="checkbox"/> ) – TD (      )
7. ¿Realiza con rapidez la tarea encomendada en el área de Recursos Humanos de la municipalidad de José Leonardo Ortiz?	TA ( <input checked="" type="checkbox"/> ) – TD (      )
8. ¿Es eficiente el servicio en el área de Recursos Humanos de la municipalidad de José Leonardo Ortiz?	TA ( <input checked="" type="checkbox"/> ) – TD (      )
9. ¿Culminan oportunamente las tareas en el área de Recursos Humanos de la municipalidad de José Leonardo Ortiz?	TA ( <input checked="" type="checkbox"/> ) – TD (      )
Competencia de Gestión	
10. ¿Reúne el perfil para realizar las tareas en el área de Recursos Humanos de la municipalidad de José Leonardo Ortiz?	TA ( <input checked="" type="checkbox"/> ) – TD (      )

11. ¿Es óptimo su desempeño en el área de Recursos Humanos de la municipalidad de José Leonardo Ortiz?	TA ( ✓ ) – TD (   )
12. ¿Cuenta con actitud para realizar las tareas en el área de Recursos Humanos de la municipalidad de José Leonardo Ortiz?	TA ( ✓ ) – TD (   )
13. ¿Reúne los conocimientos relacionados a las actividades del área de Recursos Humanos de la municipalidad de José Leonardo Ortiz?	TA ( ✓ ) – TD (   )
14. ¿Cuenta con habilidades para realizar las tareas en el área de Recursos Humanos de la municipalidad de José Leonardo Ortiz?	TA ( ✓ ) – TD (   )
15. ¿Cree tener la experiencia para realizar correctamente las tareas en el área de Recursos Humanos de la municipalidad de José Leonardo Ortiz?	TA ( ✓ ) – TD (   )
16. ¿Influye para el logro de objetivos en el área de Recursos Humanos de la municipalidad de José Leonardo Ortiz?	TA ( ✓ ) – TD (   )
17. ¿Puede manejar situaciones adversas suscitadas en el área de Recursos Humanos de la municipalidad de José Leonardo Ortiz?	TA ( ✓ ) – TD (   )
18. ¿Son cordiales las relaciones entre compañeros en el área de Recursos Humanos de la municipalidad de José Leonardo Ortiz?	TA ( ✓ ) – TD (   )
19. ¿Existe buena comunicación en el área de Recursos Humanos de la municipalidad de José Leonardo Ortiz?	TA ( ✓ ) – TD (   )
Diseño de Trabajo	
20. ¿Existe buena relación entre jefe y subordinado en el área de Recursos Humanos de la municipalidad de José Leonardo Ortiz?	TA ( ✓ ) – TD (   )
21. ¿Las tareas son estandarizadas en el área de Recursos Humanos de la municipalidad de José Leonardo Ortiz?	TA ( ✓ ) – TD (   )
22. ¿Cumple con las normas establecidas en el área de Recursos Humanos de la municipalidad de José Leonardo Ortiz?	TA ( ✓ ) – TD (   )

23. ¿Se trabaja en equipo para lograr las metas en el área de Recursos Humanos de la municipalidad de José Leonardo Ortiz?	TA ( <input checked="" type="checkbox"/> ) – TD ( <input type="checkbox"/> )
24. ¿Existe respeto mutuo y confianza entre compañeros de trabajo del área de Recursos Humanos de la municipalidad de José Leonardo Ortiz?	TA ( <input checked="" type="checkbox"/> ) – TD ( <input type="checkbox"/> )
25. ¿Se adapta al cambio y asume riesgos en el área de Recursos Humanos de la municipalidad de José Leonardo Ortiz?	TA ( <input checked="" type="checkbox"/> ) – TD ( <input type="checkbox"/> )
PROMEDIO OBTENIDO	TA 25.... – TD 0.....
COMENTARIO: Instrumento con buenas preguntas.	
RESULTADO: Totalmente de acuerdo	

  
 Experto

1 Nombre del experto	Ricardo Rivera Fantaluco
2 Título académico	Licenciado
3 Último grado académico	MBA
4 Experiencia en años	20
5 Institución donde labora	Dirección de Salud.
6 Cargo	Director RRAH
TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN	Clima organizacional y desempeño laboral en el área de recursos humanos de la municipalidad de José Leonardo Ortiz, Chiclayo 2020
Nombre de las tesis:	Núñez Carrión Lenina Raquel Castro Barrios Fany Hitala
Instrumentos evaluados	a.- Cuestionario: Clima organizacional. b.- Cuestionario: Desempeño Laboral  Categorías: Muy de acuerdo; de acuerdo; Ni de acuerdo ni en desacuerdo; En desacuerdo; Muy en desacuerdo
Objetivo	Determinar la relación entre el clima organizacional y desempeño laboral en el área de Recursos Humanos de la municipalidad José Leonardo Ortiz de la Provincia de Chiclayo en el 2020.
Instrucciones	Evalúe cada ítem y marque con un aspa "TA" si está totalmente de acuerdo o "TD" si está totalmente en desacuerdo; si su posición es esta última especifique su sugerencia.

	Genere su comentario y resultado
ITEMS	EVALUACIÓN
<b>a.- CUESTIONARIO CLIMA ORGANIZACIONAL</b>	
<b>Realización Personal o Autorrealización</b>	
1. ¿Existen oportunidades de progresar en el área de Recursos Humanos de la municipalidad de José Leonardo Ortiz?	TA ( <input checked="" type="checkbox"/> ) - TD (     )
2. ¿El jefe se interesa por el éxito de sus empleados en el área de Recursos Humanos de la municipalidad José Leonardo Ortiz?	TA ( <input checked="" type="checkbox"/> ) - TD (     )
3. ¿Se reconocen los logros en el área de Recursos Humanos de la municipalidad de José Leonardo Ortiz?	TA ( <input checked="" type="checkbox"/> ) - TD (     )
4. ¿Las actividades realizadas en el área de Recursos Humanos permiten desarrollarse y aprender en la municipalidad de José Leonardo Ortiz?	TA ( <input checked="" type="checkbox"/> ) - TD (     )
5. ¿Se promueve la capacitación en el área de Recursos Humanos para desarrollarse en la municipalidad de José Leonardo Ortiz?	TA ( <input checked="" type="checkbox"/> ) - TD (     )
<b>Involucramiento Laboral</b>	
6. ¿Se encuentra comprometido con el éxito del área de Recursos Humanos de la municipalidad de José Leonardo Ortiz?	TA ( <input checked="" type="checkbox"/> ) - TD (     )
7. ¿Se considera factor clave para el logro de objetivos del área de Recursos Humanos de la municipalidad de José Leonardo Ortiz?	TA ( <input checked="" type="checkbox"/> ) - TD (     )
8. ¿Se hacen mejor las tareas cada día dentro del área de Recursos Humanos de la municipalidad de José Leonardo Ortiz?	TA ( <input checked="" type="checkbox"/> ) - TD (     )
9. ¿Cumplir con las actividades laborales es una tarea estimulante en el área de Recursos Humanos de la municipalidad de José Leonardo Ortiz?	TA ( <input checked="" type="checkbox"/> ) - TD (     )

10. ¿Los servicios otorgados por el área de Recursos Humanos de la municipalidad de José Leonardo Ortiz son motivo de orgullo del personal?	TA ( ✓ ) – TD (   )
Supervisión	
11. ¿La evaluación ayuda a mejorar las tareas del área de Recursos Humanos de la municipalidad de José Leonardo Ortiz?	TA ( ✓ ) – TD (   )
12. ¿Recibe preparación para realizar el trabajo en el área de Recursos Humanos de la municipalidad de José Leonardo Ortiz?	TA ( ✓ ) – TD (   )
13. ¿Se tiene un proceso de seguimiento y control de las actividades en el área de Recursos Humanos de la municipalidad de José Leonardo Ortiz?	TA ( ✓ ) – TD (   )
14. ¿Existen normas y procedimientos en el área de Recursos Humanos de la municipalidad de José Leonardo Ortiz?	TA ( ✓ ) – TD (   )
15. ¿Al supervisar existe un trato justo en el área de Recursos Humanos de la municipalidad de José Leonardo Ortiz?	TA ( ✓ ) – TD (   )
Comunicación	
16. ¿Se tienen acceso a la información para cumplir con el trabajo en el área de Recursos Humanos de la municipalidad de José Leonardo Ortiz?	TA ( ✓ ) – TD (   )
17. ¿La información fluye adecuadamente en el área de Recursos Humanos de la municipalidad de José Leonardo Ortiz?	TA ( ✓ ) – TD (   )
18. ¿Existe relación armoniosa en el área de Recursos Humanos de la municipalidad de José Leonardo Ortiz?	TA ( ✓ ) – TD (   )
19. ¿Se fomenta y promueve la comunicación interna en el área de Recursos Humanos de la municipalidad de José Leonardo Ortiz?	TA ( ✓ ) – TD (   )
20. ¿Se conocen los avances del área de Recursos Humanos de la municipalidad de José Leonardo Ortiz?	TA ( ✓ ) – TD (   )

Condiciones Laborales	
21. ¿Las personas con los que trabajo actúan como equipo integrado en el área de Recursos Humanos de la municipalidad de José Leonardo Ortiz?	TA ( / ) - TD ( )
22. ¿Existe buena administración de los recursos en el área de Recursos Humanos de la municipalidad de José Leonardo Ortiz?	TA ( / ) - TD ( )
23. ¿Se dispone de recursos e infraestructura en el área de Recursos Humanos de la municipalidad de José Leonardo Ortiz?	TA ( / ) - TD ( )
24. ¿Se dispone de tecnología la cual facilita el trabajo en el área de Recursos Humanos de la municipalidad de José Leonardo Ortiz?	TA ( / ) - TD ( )
25. ¿La remuneración es acorde, atractiva y de acuerdo al desempeño logrado en el área de Recursos Humanos de la municipalidad de José Leonardo Ortiz?	TA ( / ) - TD ( )
PROMEDIO OBTENIDO	TA <u>25</u> - TD <u>0</u>
COMENTARIO: <i>Buenas preguntas para el logro de objetivo</i>	
RESULTADO: <i>De acuerdo con el instrumento</i>	

  
 Juez Experto

ITEMS	EVALUACIÓN
b.- CUESTIONARIO DESEMPEÑO LABORAL	
Nivel de desempeño	
1. ¿Planifica su trabajo a realizar en el área de Recursos Humanos de la municipalidad de José Leonardo Ortiz?	TA ( ✓ ) – TD (   )
2. ¿Ejecuta y evalúa su trabajo en el área de Recursos Humanos de la municipalidad de José Leonardo Ortiz?	TA ( ✓ ) – TD (   )
3. ¿Utiliza adecuadamente los recursos en el área de Recursos Humanos de la municipalidad de José Leonardo Ortiz?	TA ( ✓ ) – TD (   )
4. ¿Los recursos con que cuenta ayuda a realizar un buen trabajo en el área de Recursos Humanos de la municipalidad de José Leonardo Ortiz?	TA ( ✓ ) – TD (   )
5. ¿Cumple con las tareas encomendadas en el área de Recursos Humanos de la municipalidad de José Leonardo Ortiz?	TA ( ✓ ) – TD (   )
6. ¿Se cumple con los objetivos establecidos en el área de Recursos Humanos de la municipalidad de José Leonardo Ortiz?	TA ( ✓ ) – TD (   )
7. ¿Realiza con rapidez la tarea encomendada en el área de Recursos Humanos de la municipalidad de José Leonardo Ortiz?	TA ( ✓ ) – TD (   )
8. ¿Es eficiente el servicio en el área de Recursos Humanos de la municipalidad de José Leonardo Ortiz?	TA ( ✓ ) – TD (   )
9. ¿Culminan oportunamente las tareas en el área de Recursos Humanos de la municipalidad de José Leonardo Ortiz?	TA ( ✓ ) – TD (   )
Competencia de Gestión	
10. ¿Reúne el perfil para realizar las tareas en el área de Recursos Humanos de la municipalidad de José Leonardo Ortiz?	TA ( ✓ ) – TD (   )

11. ¿Es óptimo su desempeño en el área de Recursos Humanos de la municipalidad de José Leonardo Ortiz?	TA ( <input checked="" type="checkbox"/> ) – TD ( <input type="checkbox"/> )
12. ¿Cuenta con actitud para realizar las tareas en el área de Recursos Humanos de la municipalidad de José Leonardo Ortiz?	TA ( <input checked="" type="checkbox"/> ) – TD ( <input type="checkbox"/> )
13. ¿Reúne los conocimientos relacionados a las actividades del área de Recursos Humanos de la municipalidad de José Leonardo Ortiz?	TA ( <input checked="" type="checkbox"/> ) – TD ( <input type="checkbox"/> )
14. ¿Cuenta con habilidades para realizar las tareas en el área de Recursos Humanos de la municipalidad de José Leonardo Ortiz?	TA ( <input checked="" type="checkbox"/> ) – TD ( <input type="checkbox"/> )
15. ¿Cree tener la experiencia para realizar correctamente las tareas en el área de Recursos Humanos de la municipalidad de José Leonardo Ortiz?	TA ( <input checked="" type="checkbox"/> ) – TD ( <input type="checkbox"/> )
16. ¿Influye para el logro de objetivos en el área de Recursos Humanos de la municipalidad de José Leonardo Ortiz?	TA ( <input checked="" type="checkbox"/> ) – TD ( <input type="checkbox"/> )
17. ¿Puede manejar situaciones adversas suscitadas en el área de Recursos Humanos de la municipalidad de José Leonardo Ortiz?	TA ( <input checked="" type="checkbox"/> ) – TD ( <input type="checkbox"/> )
18. ¿Son cordiales las relaciones entre compañeros en el área de Recursos Humanos de la municipalidad de José Leonardo Ortiz?	TA ( <input checked="" type="checkbox"/> ) – TD ( <input type="checkbox"/> )
19. ¿Existe buena comunicación en el área de Recursos Humanos de la municipalidad de José Leonardo Ortiz?	TA ( <input checked="" type="checkbox"/> ) – TD ( <input type="checkbox"/> )
Diseño de Trabajo	
20. ¿Existe buena relación entre jefe y subordinado en el área de Recursos Humanos de la municipalidad de José Leonardo Ortiz?	TA ( <input checked="" type="checkbox"/> ) – TD ( <input type="checkbox"/> )
21. ¿Las tareas son estandarizadas en el área de Recursos Humanos de la municipalidad de José Leonardo Ortiz?	TA ( <input checked="" type="checkbox"/> ) – TD ( <input type="checkbox"/> )
22. ¿Cumple con las normas establecidas en el área de Recursos Humanos de la municipalidad de José Leonardo Ortiz?	TA ( <input checked="" type="checkbox"/> ) – TD ( <input type="checkbox"/> )

23. ¿Se trabaja en equipo para lograr las metas en el área de Recursos Humanos de la municipalidad de José Leonardo Ortiz?	TA ( <input checked="" type="checkbox"/> ) - TD ( <input type="checkbox"/> )
24. ¿Existe respeto mutuo y confianza entre compañeros de trabajo del área de Recursos Humanos de la municipalidad de José Leonardo Ortiz?	TA ( <input checked="" type="checkbox"/> ) - TD ( <input type="checkbox"/> )
25. ¿Se adapta al cambio y asume riesgos en el área de Recursos Humanos de la municipalidad de José Leonardo Ortiz?	TA ( <input checked="" type="checkbox"/> ) - TD ( <input type="checkbox"/> )
PROMEDIO OBTENIDO	TA <u>25</u> - TD <u>0</u>
COMENTARIO: <i>Buenas preguntas para el logro de objetivo</i>	
RESULTADO: <i>De acuerdo con el instrumento</i>	

  
 Juez - Experto

1 Nombre del experto	Susan Juana Barboza Cueva.
2 Título académico	Licenciada.
3 Último grado académico	Magister
4 Experiencia en años	16
5 Institución donde labora	Universidad Nacional de Laín
6 Cargo	Docente
TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN	Clima organizacional y desempeño laboral en el área de recursos humanos de la municipalidad de José Leonardo Ortiz, Chiclayo 2020
Nombre de las tesis:	Núñez Carrión Lenina Raquel Castro Barrios Fany Hítala
Instrumentos evaluados	a.- Cuestionario: Clima organizacional. b.- Cuestionario: Desempeño Laboral  Categorías: Muy de acuerdo; de acuerdo; Ni de acuerdo ni en desacuerdo; En desacuerdo; Muy en desacuerdo.
Objetivo	Determinar la relación entre el clima organizacional y desempeño laboral en el área de Recursos Humanos de la municipalidad José Leonardo Ortiz de la Provincia de Chiclayo en el 2020.
Instrucciones	Evalúe cada ítem y marque con un aspa "TA" si está totalmente de acuerdo o "TD" si está totalmente en desacuerdo; si su posición es esta última especifique su sugerencia.

ITEMS	EVALUACIÓN
<b>a.- CUESTIONARIO CLIMA ORGANIZACIONAL</b>	
<b>Realización Personal o Autorrealización</b>	
1. ¿Existen oportunidades de progresar en el área de Recursos Humanos de la municipalidad de José Leonardo Ortiz?	TA ( X ) - TD ( )
2. ¿El jefe se interesa por el éxito de sus empleados en el área de Recursos Humanos de la municipalidad José Leonardo Ortiz?	TA ( X ) - TD ( )
3. ¿Se reconocen los logros en el área de Recursos Humanos de la municipalidad de José Leonardo Ortiz?	TA ( X ) - TD ( )
4. ¿Las actividades realizadas en el área de Recursos Humanos permiten desarrollarse y aprender en la municipalidad de José Leonardo Ortiz?	TA ( X ) - TD ( )
5. ¿Se promueve la capacitación en el área de Recursos Humanos para desarrollarse en la municipalidad de José Leonardo Ortiz?	TA ( X ) - TD ( )
<b>Involucramiento Laboral</b>	
6. ¿Se encuentra comprometido con el éxito del área de Recursos Humanos de la municipalidad de José Leonardo Ortiz?	TA ( X ) - TD ( )
7. ¿Se considera factor clave para el logro de objetivos del área de Recursos Humanos de la municipalidad de José Leonardo Ortiz?	TA ( X ) - TD ( )
8. ¿Se hacen mejor las tareas cada día dentro del área de Recursos Humanos de la municipalidad de José Leonardo Ortiz?	TA ( X ) - TD ( )
9. ¿Cumplir con las actividades laborales es una tarea estimulante en el área de Recursos Humanos de la municipalidad de José Leonardo Ortiz?	TA ( X ) - TD ( )

10. ¿Los servicios otorgados por el área de Recursos Humanos de la municipalidad de José Leonardo Ortiz son motivo de orgullo del personal?	TA ( X ) - TD ( )
Supervisión	
11. ¿La evaluación ayuda a mejorar las tareas del área de Recursos Humanos de la municipalidad de José Leonardo Ortiz?	TA ( X ) - TD ( )
12. ¿Recibe preparación para realizar el trabajo en el área de Recursos Humanos de la municipalidad de José Leonardo Ortiz?	TA ( X ) - TD ( )
13. ¿Se tiene un proceso de seguimiento y control de las actividades en el área de Recursos Humanos de la municipalidad de José Leonardo Ortiz?	TA ( X ) - TD ( )
14. ¿Existen normas y procedimientos en el área de Recursos Humanos de la municipalidad de José Leonardo Ortiz?	TA ( X ) - TD ( )
15. ¿Al supervisar existe un trato justo en el área de Recursos Humanos de la municipalidad de José Leonardo Ortiz?	TA ( X ) - TD ( )
Comunicación	
16. ¿Se tienen acceso a la información para cumplir con el trabajo en el área de Recursos Humanos de la municipalidad de José Leonardo Ortiz?	TA ( X ) - TD ( )
17. ¿La información fluye adecuadamente en el área de Recursos Humanos de la municipalidad de José Leonardo Ortiz?	TA ( X ) - TD ( )
18. ¿Existe relación armoniosa en el área de Recursos Humanos de la municipalidad de José Leonardo Ortiz?	TA ( X ) - TD ( )
19. ¿Se fomenta y promueve la comunicación interna en el área de Recursos Humanos de la municipalidad de José Leonardo Ortiz?	TA ( X ) - TD ( )
20. ¿Se conocen los avances del área de Recursos Humanos de la municipalidad de José Leonardo Ortiz?	TA ( X ) - TD ( )

Condiciones Laborales	
21. ¿Las personas con las que trabajo actúan como equipo integrado en el área de Recursos Humanos de la municipalidad de José Leonardo Ortiz?	TA ( X ) - TD ( )
22. ¿Existe buena administración de los recursos en el área de Recursos Humanos de la municipalidad de José Leonardo Ortiz?	TA ( X ) - TD ( )
23. ¿Se dispone de recursos e infraestructura en el área de Recursos Humanos de la municipalidad de José Leonardo Ortiz?	TA ( X ) - TD ( )
24. ¿Se dispone de tecnología la cual facilita el trabajo en el área de Recursos Humanos de la municipalidad de José Leonardo Ortiz?	TA ( X ) - TD ( )
25. ¿La remuneración es acorde, atractiva y de acuerdo al desempeño logrado en el área de Recursos Humanos de la municipalidad de José Leonardo Ortiz?	TA ( X ) - TD ( )
PROMEDIO OBTENIDO	TA 25 - TD 0
COMENTARIO: <i>Interrogantes sí guardan relación con el tema.</i>	
RESULTADO: <i>Total de acuerdo con el instrumento.</i>	

  
 Gladys - Experto

## Anexo E

Indicadores utilizados para determinar la relación entre las variables fue:

**Tabla 60**

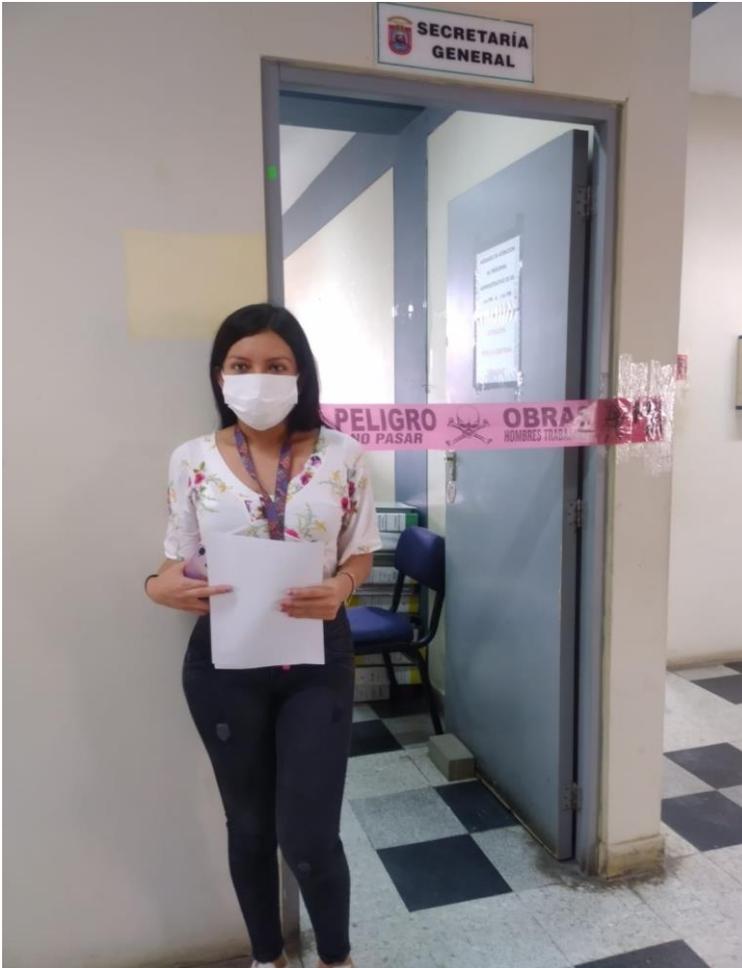
*Valores de los niveles de correlación*

<b>Valor</b>	<b>Significado</b>
<i>-1</i>	<i>Correlación negativa grande y perfecta</i>
<i>-0.9 a - 0.99</i>	<i>Correlación negativa muy alta</i>
<i>-0.7 a - 0.89</i>	<i>Correlación negativa alta</i>
<i>-0.4 a - 0.69</i>	<i>Correlación negativa moderada</i>
<i>-0.2 a - 0.39</i>	<i>Correlación negativa baja</i>
<i>-0.01 a - 0.19</i>	<i>Correlación negativa muy baja</i>
<i>0</i>	<i>Correlación nula</i>
<i>0.01 a 0.19</i>	<i>Correlación positiva muy baja</i>
<i>0.2 a 0.39</i>	<i>Correlación positiva baja</i>
<i>0.4 a 0.69</i>	<i>Correlación positiva moderada</i>
<i>0.7 a 0.89</i>	<i>Correlación positiva alta</i>
<i>0.9 a 0.99</i>	<i>Correlación positiva muy alta</i>
<i>1</i>	<i>Correlación positiva grande y perfecta</i>

## Anexo F

**Figura 54**

*Evidencia de aplicación de cuestionarios por coautora de la tesis*



**Figura 55**

*Evidencia de aplicación de cuestionarios por coautora de la tesis*



**Figura 56**

*Evidencia de recojo de datos presencial*



**Figura 57**

*Área en la que fueron aplicados los cuestionarios*



## FORMATO N.º T1-VRI-USS AUTORIZACIÓN DE LOS AUTORES

Pimentel, 09 de marzo del 2022

Señores  
Vicerrectorado de Investigación  
Universidad Señor de Sipán  
Presente. -

El suscrito:  
HITALA FANY CASTRO BARRIOS con DNI N° 73704924  
LENINA RAQUEL NUÑEZ CARRION con DNI N° 71873954

En mí calidad de autor exclusivo de la investigación titulada: **CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN EL ÁREA DE RR. HH DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE JOSÉ LEONARDO ORTIZ, CHICLAYO 2022**, presentado y aprobado en el año 2022 como requisito para optar el título de Profesional de Licenciada en Administración, de la Facultad de Ciencias Empresariales, Programa Académico de ADMINISTRACIÓN, por medio del presente escrito autorizamos al Vicerrectorado de investigación de la Universidad Señor de Sipán para que, en desarrollo de la presente licencia de uso total, pueda ejercer sobre nuestro) trabajo y muestre al mundo la producción intelectual de la Universidad representado en este trabajo de grado, a través de la visibilidad de su contenido de la siguiente manera:

- Los usuarios pueden consultar el contenido de este trabajo de grado a través del Repositorio Institucional en el portal web del Repositorio Institucional – <http://repositorio.uss.edu.pe>, así como de las redes de información del país y del exterior.
- Se permite la consulta, reproducción parcial, total o cambio de formato con fines de conservación, a los usuarios interesados en el contenido de este trabajo, para todos los usos que tengan finalidad académica, siempre y cuando mediante la correspondiente cita bibliográfica se le dé crédito al trabajo de investigación y a su autor.

De conformidad con la ley sobre el derecho de autor decreto legislativo N.º 822. En efecto, la Universidad Señor de Sipán está en la obligación de respetar los derechos de autor, para lo cual tomará las medidas correspondientes para garantizar su observancia.

APELLIDOS Y NOMBRES	NÚMERO DE DOCUMENTO DE IDENTIDAD	FIRMA
HITALA FANY CASTRO BARRIOS	73704924	
LENINA RAQUEL NUÑEZ CARRION	71873954	

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
RESOLUCIÓN N.º 0762-FACEM-USS-2020

Chiclayo, 12 de julio de 2020.

**VISTO:**

El Oficio N°0276-2020/FACEM-DA-USS de fecha 13/07/2020, presentado por el (la) Director (a) de la Escuela Profesional de Administración y el proveído de la Decana de FACEM, de fecha 17/07/2020, sobre aprobación de proyectos de investigación, y;

**CONSIDERANDO:**

Que, de conformidad con la Ley Universitaria N° 30220 en su artículo 45° que a la letra dice: Obtención de grados y títulos: La obtención de grados y títulos se realizará de acuerdo a las exigencias académicas que cada universidad establezca en sus respectivas normas internas. Los requisitos mínimos son los siguientes: 45.1 Grado de Bachiller: requiere haber aprobado los estudios de pregrado, así como la aprobación de un trabajo de investigación y el conocimiento de un idioma extranjero, de preferencia inglés o lengua nativa.

Que, según Art. 20 del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Señor de Sipán, aprobado con Resolución de Directorio N° 210-2019/PD-USS de fecha 08 de noviembre de 2019, indica que los temas de trabajo de investigación, trabajo académico y tesis son aprobados por el Comité de Investigación y derivados a la facultad, para la emisión de la resolución respectiva. **El periodo de vigencia de los mismos será de dos años, a partir de su aprobación.**

Estando a lo expuesto y en uso de las atribuciones conferidas y de conformidad con las normas y reglamentos vigentes;

**SE RESUELVE**

**ARTICULO ÚNICO: APROBAR** los proyectos de investigación, de los estudiantes del X ciclo de la Escuela Profesional de Administración del programa PAST, sesión "A" - semestre 2020 I, según se indica en cuadro adjunto.

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE

  
UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN  
Dra. Carmen Elmira Rojas Prado  
Decana  
Facultad de Ciencias Empresariales

  
Mg. Carla Angélica Reyes Reyes  
Secretaria Académica  
Facultad de Ciencias Empresariales

Cc.: Escuela, Archivo

**ADMISIÓN E INFORMES**

074 481610 - 074 481632

**CAMPUS USS**

Km. 5, carretera a Pimentel  
Chiclayo, Perú

[www.uss.edu.pe](http://www.uss.edu.pe)

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
RESOLUCIÓN N.º 0762-FACEM-USS-2020**

Nº	AUTOR(S)	TITULO	LINEA
1.	- MUNDACA SALAZAR NEIVA	CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EN EL RESTAURANTE POLLERÍA LA PLAZUELA, CHICLAYO 2020	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
2.	- JULCA MONTAÑO CARLOS IVÁN - GÁLVEZ MONTENEGRO ÉRIKA SOFÍA	CLIMA LABORAL Y COMPROMISO ORGANIZACIONAL EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE LA VICTORIA, CHICLAYO 2020	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
3.	- OLIVOS CAICEDO CHARO ISABEL - NAUCA JULCA FLOR	CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EN EL ÁREA DE OPERACIONES DE LA EMPRESA COMPARTAMOS FINANCIERA- LAMBAYEQUE, 2020	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
4.	- CASTRO GUERRERO FIDEL - QUISPE CAMARGO ROIBER	CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EN LA EMPRESA DE TRANSPORTE ÁNGEL DIVINO S.A.C. CHICLAYO, 2020	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
5.	- SANTA CRUZ CÉSPEDES HUGO IVÁN	CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU INCIDENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE PUCALA, 2020	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
6.	- CRUZ NÚÑEZ ROLANDO FRANCISCO	LAN ESTRATÉGICO PARA EL SECTOR PECUARIO CÁRNICO EN EL PERÚ, 2020	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
7.	- CASTRO BARRIOS HITALA FANY - NÚÑEZ CARRIÓN LENINA RAQUEL	CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN EL ÁREA DE RR. HH DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE JOSÉ LEONARDO ORTIZ- CHICLAYO, 2020	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
8.	- HUAMÁN RAMOS CINTHIA YUDIT - LLAMO HERNÁNDEZ ROSIO LUDIM	CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN LOS ADMINISTRATIVOS DEL INSTITUTO REPÚBLICA FEDERAL DE ALEMANIA - CHICLAYO, 2020	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
9.	- PEREZ CHANCAFE TATIANA LUCERO - REQUE MENDOZA YESSICA MILAGROS	PLAN DE MOTIVACIÓN PARA MEJORAR EL CLIMA LABORAL DE LA EMPRESA MONTERO INGENIERIA Y MANUFACTURA S.A.C. CHICLAYO, 2020	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
10.	- FARÍAS CABREJO NAIRA DEL ROCÍO - ORIHUELA CARRASCO KATHERIN VANESSA	ESTRATEGIAS DE MAKETING MIX PARA LA CAPTACIÓN DE CLIENTES EN LA EMPRESA SERVISALUD NORT S.A.C. CHICLAYO, 2020	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO

**ADMISIÓN E INFORMES**

074 481610 - 074 481632

**CAMPUS USS**

Km. 5, carretera a Pimentel  
Chiclayo, Perú

[www.uss.edu.pe](http://www.uss.edu.pe)

11.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- GONZÁLES HUARO ZHAI CRISTINA</li> <li>- LARREA VÁSQUEZ LUZ RUSSELA</li> </ul>	MARKETING EN REDES SOCIALES PARA INCREMENTAR LAS VENTAS DE SERVICIOS DEL ESTUDIO REYNOSO S.A.C. CHICLAYO, 2020	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
12.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- GONZALES MUGUERZA OKARY MALUSKY</li> </ul>	CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN LA SUB GERENCIA DE FISCALIZACIÓN TRIBUTARIA EN LA MUNICIPALIDAD J.L.O. CHICLAYO, 2020	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
13.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- DÍAZ OLAZÁBAL CLAUDIA MARILÚ</li> <li>- VÁSQUEZ LÓPEZ BEATRIZ DEL CARMEN</li> </ul>	CALIDAD DE SERVICIO PARA INCREMENTAR LA FIDELIZACIÓN DE CLIENTES EN LA EMPRESA YAMAHA MOTOR DEL PERÚ S.A. CHICLAYO, 2020	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
14.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- MANAYAY DAMIAN CINTIA LISBET</li> <li>- ALEMAN CHERO ELIZABETH MAGALI</li> </ul>	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE FERREÑAFE, 2020	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
15.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- PRAVIA PURIHUAMAN CRISTIAN JESÚS</li> </ul>	ESTRATEGIAS DE COMPETITIVIDAD PARA INCREMENTAR LAS VENTAS EN LA EMPRESA DE TRANSPORTES DE PASAJEROS VIA S.A.C, 2020	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO

**ADMISIÓN E INFORMES**

074 481610 - 074 481632

**CAMPUS USS**

Km. 5, carretera a Pimentel  
Chiclayo, Perú

[www.uss.edu.pe](http://www.uss.edu.pe)



**"AÑO DE LA LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN E IMPUNIDAD"**

*José Leonardo Ortiz, 03 de Diciembre del 2019*

**CARTA N° 1335-2019-MDJLO/GADH.**

Srta. **LENINA RAQUEL NUÑEZ CARRION.**  
Alumna de la Universidad Señor de Sipán.

Presente. -

**ASUNTO** : OTORGA FACILIDADES.

**REF.** : Expediente N° 8970-2019-GADH.

Tengo el agrado de dirigirme a Usted, con la finalidad de hacer de su conocimiento que, en atención a lo solicitado mediante documento de la referencia, se **AUTORIZA** a efectuar las acciones relacionadas con su trabajo de investigación Titulado "*Clima Organizacional y Desempeño Laboral en la Municipalidad de José Leonardo Ortiz – 2020*", asimismo los horarios para para su ejecución serán asignados previa coordinación con el personal encargado.

Aprovecho la oportunidad para expresarle mi consideración y estima personal.

Atentamente,

Cc  
Archivo  
MED-LLJ



Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz, GADH  
Miguel E. Espinoza  
GERENTE DE ADMINISTRACIÓN DE DESARROLLO HUMANO

NOMBRE DEL TRABAJO

**CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN EL ÁREA DE RR. HH DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE JOSÉ**

AUTOR

**Núñez Carrión Lenina Raquel Castro Barrios Hitala Fany**

RECuento DE PALABRAS

**15332 Words**

RECuento DE CARACTERES

**80004 Characters**

RECuento DE PÁGINAS

**89 Pages**

TAMAÑO DEL ARCHIVO

**729.1KB**

FECHA DE ENTREGA

**Mar 24, 2022 11:14 AM GMT-5**

FECHA DEL INFORME

**Mar 24, 2022 11:17 AM GMT-5**

● **24% de similitud general**

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base

- 21% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 18% Base de datos de trabajos entregados
- 6% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

## ACTA DE ORIGINALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

Yo, Abraham José García Yovera, Coordinador de Investigación y Responsabilidad Social de la Escuela Profesional de Administración y revisor de la investigación aprobada mediante Resolución N.º **0762-FACEM-USS-2020** presentado por el/la Bachiller, Núñez Carrión Lenina Raquel, Castro Barrios Hitala Fany con su tesis Titulada **CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN EL AREA DE RR. HH DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE JOSE LEONARDO ORTIZ, CHICLAYO 2022.**

Se deja constancia que la investigación antes indicada tiene un índice de similitud del **24 %** verificable en el reporte final del análisis de originalidad mediante el software de similitud TURNITIN.

Por lo que se concluye que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio y cumple con lo establecido en la directiva sobre el nivel de similitud de productos acreditables de investigación, aprobada mediante Resolución de directorio N° 221-2019/PD-USS de la Universidad Señor de Sipán.

Pimentel, 28 de marzo de 2022



Dr. Abraham José García Yovera  
DNI N° 80270538  
Escuela Académico Profesional de Administración.