



UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO
FACULTAD DE TRABAJO SOCIAL
ESCUELA PROFESIONAL DE TRABAJO SOCIAL



**“CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL DEL
PERSONAL DE SERENAZGO DE LA MUNICIPALIDAD
PROVINCIAL DE SAN ROMÁN - JULIACA 2019”**

TESIS

PRESENTADA POR:

Bach. RAUL ALFREDO PARISACA ESPINOZA

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

LICENCIADO EN TRABAJO SOCIAL

PUNO – PERÚ

2021



DEDICATORIA

*A Dios, por su infinito amor y protección,
guiando mis pasos en todo momento.*

*A mi hermana, por su apoyo incondicional y por sus palabras que me reconfortan
en diferentes situaciones de mi vida.*

A los amores de mi vida: mi hija Faviani, mi hijo Raúl y mi esposa.



AGRADECIMIENTOS

Mi sincero agradecimiento a la primera casa superior de estudio: Universidad Nacional del Altiplano y en particular a la Escuela Profesional de Trabajo Social, en cuyas aulas adquirí conocimiento y recibí consejos que hicieron posible alcanzar mi anhelado sueño profesional.

Del mismo modo agradezco a la Dra. Martha Palomino Coila, por su apoyo incondicional y asesoramiento del presente trabajo de investigación.

Asimismo, manifiesto mi profundo agradecimiento a mis familiares, de manera especial a mi hermana Marisol, a mi madre y a mi esposa por el apoyo constante. Y por supuesto, a la razón de mi vida: mis hijos.



ÍNDICE GENERAL

DEDICATORIA

AGRADECIMIENTOS

ÍNDICE GENERAL

ÍNDICE DE TABLAS

RESUMEN 8

ABSTRACT..... 9

CAPÍTULO I

INTRODUCCIÓN

1.1.Planteamiento del problema..... 11

1.2.Formulación del problema..... 15

1.2.1.Problema general..... 15

1.2.2.Problemas específicos..... 15

1.3.Hipótesis de la Investigación..... 15

1.3.1.Hipótesis general..... 15

1.3.2.Hipótesis específicas..... 15

1.4.Justificación del Estudio..... 16

1.5.Objetivos de la investigación..... 17

1.5.1.Objetivo general..... 17

1.5.2.Objetivos específicos..... 17

CAPÍTULO II

REVISIÓN DE LITERATURA

2.1. Marco teórico..... 18

2.1.1. Clima organizacional..... 18

2.1.2.Desempeño laboral..... 20

2.1.3.Teorías en torno al desempeño laboral..... 22

2.1.4.Conceptos relacionados al desempeño laboral..... 23



2.1.5.Competencia laboral.....	24
2.2.Marco Conceptual.....	27
2.2.1.Clima.....	27
2.2.2.Organización.....	27
2.2.3.Actitud.....	27
2.2.4.Competencia.....	28
2.3.Antecedentes de la investigación.....	28
2.3.1.En el ámbito internacional.....	28
2.3.2.En el ámbito nacional.....	29
2.3.3.En el ámbito local.....	30

CAPÍTULO III

MATERIALES Y MÉTODOS

3.1. Ubicación geográfica de estudio.....	32
3.2. Periodo de duración de la investigación.....	32
3.3. Población y muestra de estudio.....	32
3.4.Diseño estadístico.....	32
3.5.Procedimiento.....	33
3.5.1.Tipo de investigación.....	33
3.5.2.Método de investigación.....	34
3.5.3.Diseño de investigación.....	34
3.5.4.Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	35
3.6.Variable.....	37

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1.Resultados para el objetivo general.....	38
4.1.1.Relación del clima organizacional y el desempeño laboral del personal de serenazgo de la Municipalidad Provincial de San Román-Juliaca.....	38



4.2.Resultado para el primer objetivo específico.....	41
4.2.1.Relación entre el clima organizacional y desempeño laboral en el nivel de competencias cognitivas.....	41
4.2.2.Relación entre retribución y desempeño laboral.....	43
4.3.Resultados para el segundo objetivo específico.....	45
4.3.1.Relación entre el clima organizacional y desempeño laboral en el nivel de competencias actitudinales.....	45
4.3.2 Relaciones interpersonales y desempeño laboral.....	47
4.3.3 Sentido de pertenencia y desempeño laboral.....	49
V. CONCLUSIONES.....	51
VI. RECOMENDACIONES	53
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	54
ANEXOS	59

ÁREA: Desarrollo humano y calidad de vida

TEMA: Gerencia social y redes sociales

FECHA DE SUSTENTACIÓN: 08 DE JULIO DE 2021.



ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral	39
Tabla 2: Relación entre el clima organizacional y desempeño laboral del nivel de competencias cognitivas.....	42
Tabla 3: Relación entre retribución y desempeño laboral	44
Tabla 4: Relación del clima organizacional según desempeño laboral en el nivel de competencias actitudinales y sociales	47
Tabla 5: Relación entre las relaciones interpersonales y el desempeño laboral.....	47
Tabla 6: Relación entre sentido de pertenencia según desempeño laboral	49



RESUMEN

La investigación titulada Clima organizacional y desempeño laboral del personal de serenazgo de la Municipalidad Provincial de San Román - Juliaca 2019. Tuvo como objetivo general: Determinar la relación que existe entre el clima organizacional y el desempeño laboral del personal de serenazgo. La hipótesis general es que existe una relación significativa entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de serenazgo. La investigación es de tipo descriptiva correlacional, el diseño de corte transversal el método utilizado fue el hipotético – deductivo, que corresponde al enfoque cuantitativo, La muestra utilizada fue la no probabilístico tomando al de 130 trabajadores que representa al 100% de la población. Se utilizó el coeficiente correlación Rho de Spearman. Llegando a la siguiente conclusión que existe una correlación positiva de 0,426 entre el clima organizacional y desempeño laboral. Esta afirmación se sustenta en que el valor de p es menor a 0.05.

Palabras claves: Clima organizacional, Desempeño laboral, Serenazgo.



ABSTRACT

The investigation entitled Organizational climate and work performance of the serenazgo staff of the Provincial Municipality of San Román - Juliaca 2019. Its general objective was: To determine the relationship that exists between the organizational climate and the work performance of the serenazgo staff. The general hypothesis is that there is a significant relationship between the organizational climate and the work performance of serenazgo workers. The research is descriptive-correlational, the cross-sectional design used was the hypothetical - deductive method, which corresponds to the quantitative approach. The sample used was the non-probabilistic one, taking that of 130 workers representing 100% of the population. Spearman's Rho correlation coefficient was used. reaching the following conclusion that there is a positive correlation of 0,426 between organizational climate and work performance. This statement is based on the fact that the value of p is less than 0.05.

Keywords: Organizational climate, Work performance, Serenity.



CAPÍTULO I

INTRODUCCIÓN

Las organizaciones, hoy en día tratan de mejorar el Clima Organizacional al interior de la misma, ya que esta se relaciona con los métodos de mando, estilo de liderazgo, la comunicación que debe existir entre los trabajadores de la Institución, estos son componentes de un Clima que adopta la organización y que influye poderosamente en el comportamiento laboral de sus trabajadores.

Hablar de clima organizacional, es muy importante, puesto que, por un lado, puede ser un vínculo y por otro lado puede convertirse en una dificultad para un buen desempeño laboral de todo el personal que trabaja en la institución, el mismo que puede darse de manera general o de manera particular, es decir, podría ser un factor positivo o negativo en el comportamiento de los que trabajan en una organización.

Para alcanzar las metas y objetivos que se plantean en una organización, es importante considerar, no sólo el desempeño de sus trabajadores, sino también el ambiente laboral que hay en la organización. Esto se respalda por diversos estudios, así tenemos el de (Domínguez, L. Ramírez, A., y García, A., 2013) quienes aseguran que una empresa que muestre un clima organizacional positivo manifiesta en buena parte de sus empleados un cierto grado de desempeño laboral en el mismo sentido.

El presente trabajo de investigación está estructurado en siete capítulos, los cuales se desarrollan de la siguiente manera:

Capítulo I: Hace referencia al planteamiento de la problemática, la misma que está desarrollada con la consideración de problema general y problemas específicos; asimismo, el objetivo general, los objetivos específicos de la investigación y la formulación de la hipótesis y la respectiva justificación del presente trabajo de investigación.



Capítulo II: Hace referencia a la revisión literaria, respecto al marco teórico utilizado para abordar el tema investigado.

Capítulo III: Se da a conocer la metodología de la investigación, el diseño, el tipo de investigación, el lugar donde se realizó el estudio y la población; así como también la técnica utilizada para la recolección de datos.

Capítulo IV: En este capítulo se dan a conocer los resultados obtenidos y el análisis de los mismos según la hipótesis y objetivos planteados en la presente investigación.

Capítulo V: Hace referencia a las conclusiones que se derivan de la investigación.

Capítulo VI: Se dan a conocer las recomendaciones de acuerdo a las conclusiones de la presente investigación.

Capítulo VII: Finalmente, en este último capítulo se hace referencia a la bibliografía consultada para esta investigación y a los anexos correspondientes.

1.1. Planteamiento del problema.

Considerando que, los elementos que conforman el clima organizacional son: el entorno laboral, la interacción entre todos los que trabajan en la organización, la forma de interacción del jefe con el empleado, la relación entre compañeros de trabajo, incluso el trato con las personas que interactúan diariamente a causa de la labor que desempeñan. Esto se pone en evidencia en el desempeño laboral.

Para el individuo concreto dentro de la organización, el clima toma la forma de un conjunto de actitudes, expectativas que describen la organización en términos de características estáticas (como el grado de autonomía) y las contingencias «conducta-resultado» y «resultado- resultado». (Chiang, Martin y Núñez, 2010). El concepto de clima organizacional permite ampliar la percepción de análisis de una institución a una visión global, integrando el ambiente laboral como una variable sistemática que impacta



en el logro de los objetivos estratégicos, ya que, las opiniones vertidas entre los trabajadores de una institución en relación a la labor que realizan, su entorno, la interacción y las diversas regulaciones formales e informales afectan dicho trabajo. Su estudio es importante en todo momento pues las condiciones y circunstancias varían de empresa a empresa y de institución a institución.

Así, se conoce que, dentro de las organizaciones un factor definitivo para alcanzar las metas y objetivos establecidos, es el desempeño de sus trabajadores; por ello, el ambiente de la organización es de gran importancia para poder controlar y mejorar el desempeño. Es de suma importancia hacer un análisis respecto al ambiente laboral, para determinar la forma en que percibe el trabajador su empleo, frente a ello García (2009) refiere que: «El desempeño laboral no sólo está gobernado por el análisis, objetivo de la situación, sino también por sus impresiones subjetivas (percepciones) del clima en que trabaja». (p.46). Esto refuerza la idea que los trabajadores tienen acerca del ambiente donde labora, el cual es un factor importante en el comportamiento y satisfacción, por lo tanto, también está en relación a la productividad, creatividad e innovación. El mismo que se evidencia en los esfuerzos que hacen las organizaciones para mejorar su ambiente en el trabajo.

Por todo ello, para analizar el clima organizacional de la Municipalidad Provincial de San Román, primero se describe la gerencia donde se realiza la investigación. La Gerencia de Prevención y Seguridad Ciudadana es el órgano responsable de normar, ejecutar, administrar, promover y controlar las actividades que corresponden a la prevención de la seguridad local. Dentro de las tres sub gerencias con las que cuenta, está la Sub Gerencia de Serenazgo Municipal.

El serenazgo municipal cumple un papel importante con el patrullaje de seguridad ciudadana en las calles, jirones, pasajes, avenidas y la atención de emergencias en



accidentes de tránsito y violencia familiar, entre otros que tenga relación con la seguridad de los ciudadanos.

Considerando que uno de los principales problemas de la institución es el clima organizacional, por no darse una comunicación entre el personal de serenazgo debido a la formación de grupos que se evidencian internamente, por otro lado una cantidad considerable de los que laboran en esta área, solo cumplen su horario de trabajo, sin mostrar interés en la labor que desempeñan, también está, el poco interés de participar en las capacitaciones organizadas por la institución, no asisten a las reuniones programadas mensualmente (y si lo hacen, es sólo para, registrar su asistencia), siendo estas de gran importancia porque les dan un espacio para que se expresen. Otro factor que interviene en el clima organizacional es la afiliación política que tiene algunos miembros del personal de serenazgo, afiliación que les da la seguridad que respalda el pertenecer al grupo político de la actual gestión, por lo que algunos de ellos, no suelen respetar la jerarquía ni obedecer a sus superiores, Además, un número considerado del personal de serenazgo son contratados por servicios eventuales, que no excede los tres meses de trabajo, ocasionando que no logren formar relaciones laborales constantes. También, la inestabilidad en las condiciones laborales y la manera de dirigir de los jefes no contribuyen ni favorecen a un adecuado clima organizacional.

El serenazgo es un sistema para la protección ciudadana y seguridad vecinal que mantiene el orden y la tranquilidad pública de la ciudad, sin embargo, al tratarse de un grupo humano que día a día labora interactuando constantemente con y entre personas, se evidencian diversos tipos de incidentes (tanto dentro de la institución, como fuera de ella) al momento de desempeñar su labor.

Respecto a los aspectos actitudinales y sociales, se evidencia un ambiente laboral donde la interacción entre los trabajadores, la comunicación interpersonal, el trabajo en



equipo entre compañeros (en determinados momentos) se torna difícil de manejar, por la presencia de grupos. Estos equipos son formados por vínculos de amistad o intereses personales ocasionando desunión en esta área; ya que, la actitud que asumen algunos trabajadores es de cierta arrogancia, no hay predisposición ni iniciativa para mejorar en su labor; sino que más bien se limitan a cumplir con su horario de trabajo, más aún, los que trabajan en el horario nocturno. También se observa la presencia de rumores, lo cual dificulta la labor, no sólo de los nuevos trabajadores, sino también de aquellos que no se inmiscuyen en este tipo de actitudes y comportamientos, debido a la desconfianza existente entre ellos. Además, se evidencia el recelo entre el personal de serenazgo, la evasión de responsabilidades, ya que, el personal que tiene cierta cercanía a alguna jefatura evita realizar trabajos que no sean de su agrado, asignándose a otro trabajador y ocasionando distanciamiento entre ellos; o de lo contrario acatan las órdenes con una mala actitud.

Por otro lado, respecto a las competencias cognitivas, se observa el poco interés (de algunos) en desempeñar su labor de manera óptima, si bien, cuentan con los conocimientos básicos en torno a seguridad ciudadana (por ser este un requisito para trabajar en esa área) no dan todo de sí, existe una escasa iniciativa por mejorar su trabajo, poco interés en las capacitaciones, descuido en el uso de instrumentos de intervención; sumado a ello, está la preocupación constante que tienen por su estabilidad laboral; además, muchos de los trabajadores tienen un trabajo paralelo, por lo que se limitan a cumplir con sus funciones y casi nunca participan en otras actividades de la institución.

En ese entender, la investigación tiene por finalidad beneficiar directamente a la sub gerencia de serenazgo municipal de la mencionada municipalidad, para poder implementar planes que beneficien al trabajador, logrando una motivación para que el clima organizacional mejore dentro de la institución.



1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general.

¿En qué medida el clima organizacional se relaciona con el desempeño laboral del personal de serenazgo de la Municipalidad Provincial de San Román-Juliaca, 2019?

1.2.2. Problemas específicos.

- ¿En qué medida el clima organizacional se relaciona con el nivel de competencias cognitivas del personal de serenazgo de la Municipalidad Provincial de San Román-Juliaca, 2019?
- ¿En qué medida se relación el clima organizacional y el nivel de competencias actitudinales y sociales del personal de serenazgo de la Municipalidad Provincial de San Román-Juliaca, 2019?

1.3. Hipótesis de la Investigación

1.3.1. Hipótesis general.

Existe una relación significativa entre el clima organizacional y el desempeño laboral, debido a la influencia que existe entre el ambiente laboral y el desempeño del personal de serenazgo de la Municipalidad Provincial de San Román-Juliaca, 2019.

1.3.2. Hipótesis específicas.

El clima organizacional tiene una relación significativa con el desempeño laboral a nivel de competencias cognitivas en el personal de serenazgo de la Municipalidad Provincial de San Román-Juliaca.

El clima organizacional tiene una relación significativa con el desempeño laboral en el nivel de competencias actitudinales y sociales en el personal de serenazgo de la Municipalidad Provincial de San Román-Juliaca.



1.4. Justificación del Estudio.

Actualmente, el estudio del clima organizacional, a nivel mundial, ha cobrado un gran interés y una relevancia especial. En un mundo cada vez más globalizado y competitivo, en el que los aspectos del ambiente laboral o clima organizacional se presentan como elementos que pueden marcar la diferencia de una organización frente a las demás; por lo que, en el medio institucional se han implementado una serie de estrategias para generar un adecuado ambiente laboral, que posibilita al personal desarrollar todas sus competencias, habilidades, capacidades, conocimientos. Todo ello favorece en una mejor interacción y esencialmente en el logro de las metas y objetivos de la institución.

Por ello, el clima organizacional cobra gran importancia para el éxito de una institución, además, es importante señalar que las habilidades y capacidades que tienen los trabajadores tiene una gran implicancia en el logro de los objetivos estratégicos de todas las demás áreas.

En este sentido, se realiza la presente investigación con el fin de determinar los problemas que se producen por un clima organizacional inadecuado, ya sea, a nivel interpersonal, en la comunicación, en la toma de decisiones, en el desempeño laboral, entre otros aspectos propios de un ambiente laboral que, el clima organizacional permite elevar los niveles de productividad.

Por tal razón, este estudio desea profundizar en la relación que se da entre el clima organizacional y el desempeño laboral que se muestra en la Municipalidad Provincial de San Román-Juliaca. Se debe tener en cuenta que el clima organizacional es un mecanismo que ayuda a establecer la causa del comportamiento o razón por la que un individuo lleva a cabo una determinada actividad, y que pretende separar los problemas en la ejecución de operaciones motivando e incentivando al trabajador. Es en este entender, que se tiene



por finalidad favorecer a la Municipalidad Provincial de San Román. Tomando como referencia los resultados de este estudio se puede implementar un plan de trabajo que beneficie directamente al personal de serenazgo, para así lograr mecanismos que favorezcan y mejoren el ambiente laboral en el que se desenvuelven; de esta manera se puede alcanzar un mejor desempeño laboral contribuyendo así al logro de los objetivos de dicha institución.

Por otro lado, se realiza la investigación para analizar y tratar el problema desde la óptica del desempeño laboral, por lo que es necesario crear un clima organizacional favorable, para lograr eficiencia en las funciones y así conseguir un mejor desempeño en el personal de serenazgo de la Municipalidad Provincial de San Román.

También es importante mencionar la utilidad del presente trabajo de investigación para conocer cuáles son los diferentes aspectos que se relacionan directamente con el desempeño laboral, y de manera específica con las competencias cognitivas, actitudinales y sociales.

1.5. Objetivos de la investigación

1.5.1. Objetivo general.

Determinar la relación que existe entre el clima organizacional y el desempeño laboral del personal de serenazgo

1.5.2. Objetivos específicos.

- a) Precisar la relación que existe entre el clima organizacional y el desempeño laboral del nivel de competencias cognitivas del personal de serenazgo.
- b) Definir la relación que existe entre el clima organizacional y el desempeño laboral en el nivel de competencias actitudinales y sociales del personal de serenazgo



CAPÍTULO II

REVISIÓN DE LITERATURA

2.1. Marco teórico.

2.1.1. Clima organizacional.

La definición de clima organizacional denota la influencia del entorno sobre la motivación de los participantes, de tal forma que puede describirse como aquella cualidad o propiedad del ambiente organizacional que perciben los que trabajan ahí, y que ejerce una influencia en el comportamiento de sus miembros. De manera puntual, el término hace alusión a los aspectos motivacionales del clima organizacional, en otras palabras, se refiere a los aspectos de la organización que causan diferentes tipos de motivación en sus trabajadores. (Chiavenato, 2011)

Se trata de un conjunto de propiedades, componentes y determinantes que en la literatura se consideran elementos que contribuyen a la creación del clima organizacional. Es decir, un conjunto de atributos específicos de una organización particular que puede ser inducido por el modo en el que la organización se enfrenta a sus miembros y a su entorno. Para el individuo concreto dentro de la organización, el clima toma la forma de un conjunto de actitudes, expectativas que describen la organización en términos de características estáticas (como el grado de autonomía) y las contingencias «conducta-resultado» y «resultado- resultado». (Chiang, Martin y Núñez, 2010). De la misma manera, García refiere que el clima organizacional nace de la idea de que el ser humano vive en ambientes complejos y dinámicos, porque todas las organizaciones están compuestas por personas, grupos y colectividades que forman diferentes comportamientos que influyen y afectan ese entorno laboral. (García, 2009)

El concepto de clima organizacional, se fundamenta en las percepciones individuales, y por lo general se refiere a los patrones de comportamientos, actitudes y



sentimientos, vínculos entre los trabajadores, los grupos y el desempeño laboral que se presenten frecuentemente, todo ello caracteriza la vida en la organización. (Ramírez-Campos y Domínguez-Aguirre, 2012)

2.1.1.1. Otros conceptos relacionados al clima organizacional.

a) Comportamiento organizacional.

Se refiere al estudio y análisis de la conducta del factor humano y se desarrolla dentro de la organización, el mismo que es provocado por las relaciones interpersonales, por el ambiente físico y también psicológico; así como el entorno social económico y laboral que prevalece al momento de manifestar la conducta. (Gutiérrez y Gutiérrez, 2019). Así, Robbins (1998) lo define de la siguiente manera; «El comportamiento organizacional (CO) es el estudio sistemático, de los actos y las actitudes que la gente muestra en las organizaciones». (p.49)

b) Relaciones interpersonales.

Las relaciones interpersonales, son interacciones recíprocas que se dan entre dos o más personas. Estas relaciones sociales, se encuentran reguladas por las leyes e instituciones sociales, así lo manifiesta Bisquerra (citado en Contreras, Díaz, y Hernández, 2011).

Según Fernández (citado en Contreras, et al., 2011) indica que es de gran importancia para los empleados trabajar en un ambiente laboral óptimo, porque un ambiente saludable influye directamente en su bienestar emocional y en su desempeño laboral. La forma en que se presentan las relaciones interpersonales son diversas, por un lado, puede ser un clima muy adecuado, generando incluso lazos amicales afectivos que traspasan las barreras de lo laboral; pero, por otro lado, muchas veces el ambiente laboral se hace insostenible para los trabajadores de una organización.



Actualmente, las relaciones interpersonales son un factor muy importante en una organización, donde el trabajo en equipo contribuye de gran manera a los objetivos de una empresa. Por ello, las personas con la habilidad para interactuar con otras, por lo general son mejor apreciadas para determinados puestos de trabajo.

c) Comunicación.

Es transmitir información entre personas. En otras palabras, es un proceso mediante el cual se transmite información y significados de una persona a otra. Es la forma de interactuar por medio de opiniones, ideas, valores, hechos. Siendo este proceso de comunicación un medio para compartir sentimientos y conocimientos que une a las personas. (Chiavenato, 2011)

2.1.2. Desempeño laboral.

El desempeño se entiende como la realización de lo que antes se ha planeado. Resulta que mucho de lo que se planea, organiza y dirige no siempre se ejecuta de manera adecuada.

Chiavenato (citado en Queipo y Useche, 2002) refiere que el desempeño laboral es el comportamiento del trabajador en torno a los objetivos planteados; haciendo referencia a la estrategia individual para alcanzar dichos objetivos. Al respecto, Milkovich y Boudreau (citado en Queipo y Useche, 2002) manifiestan que el desempeño laboral tiene características a nivel individuales como: las habilidades, capacidades, cualidades, necesidades, etc. que interactúan con la naturaleza del trabajo y de la organización produciendo comportamientos que afectan los resultados.

Según Álvarez et al. (2017) el desempeño laboral es el comportamiento de los trabajadores para lograr los objetivos de la organización; así, manifiesta que una fortaleza muy importante dentro de una organización es un excelente desempeño laboral. Por lo tanto, este factor tiene mucho que ver con el logro de los objetivos de la compañía, de los



trabajadores, con las motivaciones; ya que cuanto mejor sea la motivación mejor se desempeñará el trabajo y por tanto se optimizará la producción, para lograr este objetivo es importante que los trabajadores analicen cuáles son sus ocupaciones o tareas determinadas, las instrucciones que se deben seguir, las políticas que se deben respetar y los objetivos que deben cumplir.

Según Campbell (citado en Salgado y Cabal, 2011) define «el desempeño como cualquier conducta cognitiva, psicomotora, motora, o interpersonal, bajo el control del individuo, graduable en términos de habilidad y relevante para las metas organizacionales». (p.76)

2.1.2.1. Desempeño laboral en instituciones públicas.

Según Chiang, Huerta y Núñez (citados en Rodríguez, Retamal, Lizana, y Cornejo, 2011), refieren que, en el contexto de las instituciones públicas, el desempeño exitoso de una tarea no se encuentra determinado única y exclusivamente por factores económicos, sino más bien, en muchas ocasiones se relaciona con aspectos gubernamentales, sociales y políticos propios de la función del Estado. Por tales motivos, la aproximación hacia el estudio del desempeño en organismos públicos debe considerar una visión integral, asociada a la conducta, el cumplimiento de normas y el logro de los objetivos individuales e institucionales. Asimismo, Carr, et al. (citados en Rodríguez, Retamal, Lizana, y Cornejo, 2011) manifiestan que pareciese ser que en caso de las instituciones públicas no basta con considerar únicamente los factores asociados a la productividad, sino más bien debe considerarse una media de desempeño que integre aspectos normativos, sociales y profesionales.



2.1.3. Teorías en torno al desempeño laboral.

2.1.3.1. Teoría de la motivación.

Según Vroom (citado en Robbins y Decenso, 2002) la teoría de las expectativas: una persona propenderá a actuar de cierta manera con la esperanza de que un resultado determinado ocurra después de su acto, y de acuerdo con el atractivo que dicho resultado tenga para la persona. Comprende tres variables o relaciones:

- a) El nexo entre esfuerzo y desempeño: la probabilidad que percibe una persona de que si hace cierto grado de esfuerzo obtendrá un desempeño.
- b) El nexo entre desempeño y recompensa: la medida en que la persona piensa que el desempeñarse dentro de cierto nivel la conducirá a alcanzar un resultado que desea.
- c) El atractivo: la importancia que la persona concede al resultado o recompensa que podría obtener de su trabajo. Esta variable toma en cuenta las metas y las necesidades de la persona.

2.1.3.2. Teoría de las expectativas.

En sus trabajos sobre motivación, Lawler III (citado en Chiavenato, 2011) encontró contundentes evidencias de que el dinero motiva el desempeño y ciertos comportamientos, como el compañerismo y la dedicación a la organización. Concluye que existen dos bases sólidas para su teoría. Las personas desean el dinero porque este les permite no sólo satisfacer sus necesidades fisiológicas y de seguridad, sino también sus necesidades sociales, de estima y de autorrealización. El dinero es un medio y no un fin en sí mismo. Con él se adquieren muchas cosas que satisfacen múltiples necesidades personales. Si las personas perciben y creen que su desempeño es tanto posible como necesario para obtener más dinero, sin duda se desempeñarán de la mejor manera posible. Sólo se necesita establecer ese tipo de percepción.



2.1.4. Conceptos relacionados al desempeño laboral

2.1.4.1. *Retribuciones.*

Según Arizkuren et al. (2008) existen dos perspectivas a analizar en el tema de la retribución: una, desde el punto de vista de la empresa, es decir, quien proporciona el pago a cambio del trabajo realizado y la otra, desde el punto de vista del colaborador, que es quien recibe su pago por el trabajo realizado. Son muchos los autores que afirman que la gestión de la retribución es un elemento clave y esencial para el buen funcionamiento de una empresa, sin importar su sector de actividad ni su tamaño. Por otra parte, cabe destacar que una de las tareas y uno de los retos más importantes a los que las personas se enfrentan, cuando están al frente de cualquier organización es diseñar y establecer los mejores y más idóneos mecanismos de pago a sus trabajadores, además de garantizar que los diversos procesos de la empresa, se mantengan relacionados entre sí para tener un buen rendimiento, logrando el beneficio de todos los participantes. Al respecto Juárez (citado por Arizkuren et al. 2008) menciona que la gestión de la retribución, es un proceso gerencial clave en la empresa, y como tal, representa un instrumento muy valioso que se utiliza para alinear a la organización, a sus integrantes, y a la cultura de trabajo con la estrategia propia del negocio.

Según Belcher (citado en Arizkuren, et al., 2008) menciona que el proceso de la fijación de una retribución no es solamente un aspecto meramente de tipo económico, sino que están implicados otros elementos relacionados principalmente con la parte sociológica, psicológica, política y ética. A su vez, Pérez (citado en Arizkuren, et al., 2008) refiere que la retribución como el conjunto de recompensas cuantificables que recibe un empleado a cambio de su trabajo.

2.1.4.2. *Sentido de pertenencia.*



Según Brea (citado en Loor y Deroncele, 2018) el sentido de pertenencia se ha definido como un sentimiento de arraigo e identificación de un individuo con un grupo o con un ambiente determinado. Su exigencia genera en las personas un compromiso con la construcción de significados que a la larga formarán parte de la memoria personal. En esta misma línea, Maslow (citado en Loor y Deroncele, 2018) coloca a la pertenencia en el segundo lugar del escalafón de la pirámide de las necesidades humanas. Postula que cuando se encuentran satisfechas las necesidades psicológicas y de seguridad emergen las necesidades de amor, afecto y pertenencia. También, para Goodenow y Grady (citado por Loor y Deroncele, 2018) el sentido de pertenencia está vinculado al perfil del empleado que se perciba indispensable dentro de una organización, que comparte sus valores y metas, que siente deseos de permanecer y se percibe aceptado, valorado, incluido, y parte importante de la vida y las actividades del grupo.

2.1.5. Competencia laboral.

Le Boterf y Bunk (citados en Gil, 2007) realizan una definición de competencia laboral. El primero de ellos define la competencia, como la construcción a partir de una combinación de recursos (conocimientos, saber hacer, cualidades o aptitudes) y recursos del ambiente (relaciones, documentos, informaciones y otros) que son movilizados para lograr un desempeño. Y el segundo autor, Bunk, refiere que «posee competencia profesional quien dispone de ellos conocimientos y destrezas y actitudes necesarias para ejercer una profesión, puede resolver problemas profesionales de forma autónoma y flexible y está capacitado para colaborar en su entorno profesional y en la organización del trabajo» (p.85)

a) Elementos de las competencias



Según Calvo (citado en La Madriz y Parra, 2016) indica que son esenciales 5 elementos para que la persona manifieste sus competencias, estos son: saber, saber hacer, querer hacer y poder hacer.

- **Saber:** es el conjunto de conocimientos que están relacionados con comportamientos comprometidos en las competencias. Los mismos que pueden ser de carácter técnico y de carácter social. el primero de ellos, dirigido a la realización de tareas, y el segundo orientado a las interacciones interpersonales. Donde la experiencia tiene un papel primordial, en la adquisición de conocimientos a partir de las vivencias propias y de las percepciones de los individuos.

- **Saber hacer:** Se refiere al conjunto de habilidades que permiten llevar a la práctica los conocimientos que uno tiene. Aquí pueden evidenciarse varios tipos de habilidades como: las habilidades técnicas, sociales o cognitivas.

- **Saber estar:** Es el conjunto de actitudes conforme a las características del ambiente social y de la organización. En otras palabras, se refiere a considerar la cultura, las creencias, los principios, valores y actitudes, por ser elementos que pueden dificultar o favorecer el comportamiento de las personas en un determinado contexto.

- **Querer hacer:** es el conjunto de aspectos motivacionales encargados de que una persona desee realizar una acción o no. Son factores de carácter interno como el ser competente, los comportamientos y la motivación.

- **Poder hacer:** Es el conjunto de elementos relacionados referente a lo individual y situacional.

2.1.5.1. Competencias cognitivas.

Spencer y Spencer (citados en Alles, 2005) indican que hay seis grupos fundamentales en torno a los comportamientos al interior de una organización, así se tiene



a las competencias agrupadas como cognitivas el pensamiento analítico, el razonamiento conceptual y la pericia técnica.

a) *Pensamiento analítico*. También llamada inteligencia práctica, se refiere el grado de comprensión sobre una determinada situación, analizando parte por parte sus implicancias de forma causal.

b) *Razonamiento conceptual*. denominada también habilidad para generar teorías, es el pensamiento crítico que permite un razonamiento creativo aplicado en teorías existentes o en la definición de nuevos conceptos.

c) *Pericia Técnica*. Se refiere a aquellos conocimientos en torno a la labor que desempeña, así como también, el interés en mejorarlos y compartirlos con otras personas.

2.1.5.2. Competencias actitudinales.

Según Robbins (citado en Ansa y Acosta, 2008) nos da una definición de actitudes, como la forma de evaluar los objetos, acontecimientos o a las personas, sea de manera positiva o negativa. Las actitudes son aprendidas en el medio en el que se desenvuelve el individuo y evidencia como se sientes o piensan en torno a algo.

Para Davis y Newstrom (citado en Ansa y Acosta, 2008) señalan que las actitudes son indicadores del comportamiento, sea positivo o negativo, que pone de manifiesto la intención de la persona mediante su conducta.

Tiene una relación directa con el saber ser o saber actuar frente a determinada situación. Por ello, se trata de competencias bastante útiles para el desempeño de una determinada labor, siendo esta de manera más eficaz. Este tipo de competencias evidencian no sólo las habilidades en las relaciones sociales de una persona, sino también, la parte emocional de la misma, lo cual permite realizar una tarea de manera óptima,



incrementando la productividad y satisfacción a nivel personal y profesional. (Addeco, 2017)

2.1.5.3. Competencias sociales.

Trianes y Cols (citados en De Dicastillo, Redin y Torres, 2004) manifiestan que las competencias sociales son un conjunto de procesos cognitivos, socio afectivos y emocionales que sustentan comportamientos que son evaluados como hábiles o adecuados por agentes sociales, teniendo en cuenta las demandas y restricciones de los distintos contextos.

Katz y McClellan (citados en De Dicastillo et al., 2004) refieren que una persona competente socialmente es aquella que puede usar los recursos personales y contextuales para lograr una buena satisfacción y una contribución y participación activa en los grupos, las comunidades y la sociedad en general a la que pertenece.

2.2. Marco Conceptual

2.2.1. Clima.

«El clima lo componen la suma de factores que envuelven al individuo y su ambiente (la cultura, el ambiente, el entorno, el ambiente moral, las situaciones laborales) a los cuales se suman aspectos psicológicos del medio ambiente interno compuesto por las personas». (Fernández, et al., 2007, p.88).

2.2.2. Organización.

Es un sistema de actividades conscientemente y de forma coordinada, donde intervienen dos o más personas, siendo la cooperación un aspecto primordial para la organización. (Chiavenato, 2011, p.6).

2.2.3. Actitud.

Allport (citado en Asociación fondo de investigadores y editores, 2019) refiere que la actitud es un estado anímico, mental y neurológico de la persona frente a una



situación u objeto social, de ahí que surge de la experiencia y a la vez ejerce una influencia directriz o dinámica en las reacciones individuales, frente a los objetos o situaciones relacionados en estados anímicos. En esta misma línea, tenemos a Myers (Asociación fondo de investigadores y editores, 2019) define las actitudes como creencias o sentimientos que determinan cierta disposición frente a los objetos, las personas o los hechos.

2.2.4. Competencia.

Según De Acedo-Lizárraga (2016) el término competencia engloba habilidades, conocimientos, actitudes, disposiciones y valores relacionados entre sí que garantizan un desempeño laboral satisfactorio según estándares previamente seleccionados. Las competencias que ayudan a comprender la información, los datos, las instrucciones, los objetos, etc. constituyen las habilidades del pensamiento reflexivo, núcleo de las competencias.

La definición que hace Cruz y Vega (citados en La Madriz y Parra, 2016) sobre las competencias, indican que son aquellos conocimientos, actitudes, habilidades y cualidades que permiten que un trabajador tenga un buen desempeño, independientemente del puesto donde labore, diferenciado así, a un excelente trabajador de los demás.

2.3. Antecedentes de la investigación.

2.3.1. En el ámbito internacional.

Zans Castellón, Alex J. en su tesis: “clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos y docentes de la facultad regional multidisciplinaria de Matagalpa”, donde se tuvo como objetivo analizar el clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos y docentes, y sus objetivos específicos fueron: describir el clima



organizacional, identificar el desempeño laboral, evaluar la relación entre el clima organizacional y desempeño laboral. Teniendo como muestra al 100% de los trabajadores, Esta investigación se realizó bajo el paradigma cuantitativo y cualitativo, es no experimental, donde las técnicas utilizadas son la entrevista no estructurada, el cuestionario la observación y la entrevista. Llegando a las siguientes conclusiones: El clima organizacional presente en la FAREM, es de optimismo en mayor medida, por lo cual se considera entre Medianamente Favorable y Desfavorable, siendo el liderazgo practicado poco participativo, sin disposición en mantener un buen clima organizacional en el equipo de trabajo. Además, se identifica que el desempeño laboral, que se desarrolla en la Facultad, es bajo, aunque las tareas se realizan y ejecutan en el tiempo requerido, donde la toma de decisiones, se realiza en gran medida de manera individual, careciendo de un plan de capacitación. Y también, los trabajadores docentes y administrativos de la facultad consideran que el mejoramiento el clima organizacional Incidiría de manera positiva en el Desempeño Laboral, y las relaciones interpersonales, les hacen sentirse bien en el trabajo, por lo que consideran que se debe cultivar.

2.3.2. En el ámbito nacional.

Castañeda Burgos, Nora B. en su tesis: “el clima organizacional y el desempeño laboral del personal de serenazgo de la Municipalidad de Barranco”, donde se planteó el Objetivo; determinar la relación entre el Clima Organizacional y el Desempeño Laboral del personal de serenazgo de la Municipalidad de Barranco, se tomó como muestra aleatoria a 86 serenos. El método empleado en la investigación fue el hipotético deductivo, su diseño fue no experimental de tipo correlacional, de corte transversal. Siendo su instrumento el cuestionario. Llegando a la principal conclusión que, existe una relación directa y significativa entre las variables clima organizacional y desempeño laboral del personal de serenazgo de la Municipalidad distrital de Barranco, siendo esta



positiva directa, interpretándose como que, a mejor clima laboral, mejor desempeño laboral en el personal de serenazgo.

Navarro Alburqueque, Edwin en su tesis: “motivación y el desempeño laboral de los serenos de la municipalidad distrital de Ventanilla 2016” bajo el enfoque cualitativo (secuencial y probatorio). Donde se planteó el Objetivo: determinar la relación que existe entre motivación y desempeño laboral de los serenos de la Municipalidad Distrital de Ventanilla. El diseño de investigación fue no experimental, transversal y descriptiva. Siendo la muestra no probabilística y de instrumento el cuestionario. Llegando a la principal conclusión que, existe una relación directa y significativa entre las variables motivación y desempeño laboral de los serenos de la municipalidad distrital de Ventanilla, con lo cual se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, ya que si existe relación entre las variables motivación y desempeño laboral.

2.3.3. En el ámbito local.

Gamarra Pinto Aydee, en su tesis: “clima organizacional y su influencia en el desempleo laboral de los trabajadores del centro de investigación y producción de servicios Chuquibambilla de la UNA- Puno 2014”; tuvo el objetivo de demostrar la influencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores. El método de investigación fue hipotético deductivo, bajo el paradigma cuantitativo. Donde la técnica utilizada fue la encuesta y el instrumento el cuestionario; siendo la muestra 50 trabajadores (muestreo probabilístico) llegando a las siguientes conclusión: el clima organizacional influye significativamente en el desempeño laboral de los trabajadores debido a que la comunicación y las relaciones interpersonales son pasivas e indiferente, además se presentan conflictos laborales constantemente por los desacuerdos y diferencias lo cual ocasiona la falta de trabajo en equipo, compromiso y solidaridad entre los equipos.



Ccallo Maquera Maribel, en su tesis: “clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad provincial el Collao Ilave 2017-2018”. Tuvo como objetivos: establecer la relación que existe entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores, determinar la relación de valores y actitudes con el desempeño laboral de los trabajadores y determinar la relación entre la comunicación interpersonal y productividad laboral de los trabajadores. Siendo la muestra probabilística al azar. Esta investigación fue realizada bajo el paradigma cuantitativo y el método hipotético deductivo, correlacional y no experimental. Donde se llegó a las siguientes conclusiones: existe una relación positiva entre ambas variables, el clima organizacional es regular y los valores, actitudes, formas de comunicación, relaciones interpersonales no son buenos ni malos, se encuentran en proceso de construcción y relativa mejora.



CAPÍTULO III

MATERIALES Y MÉTODOS

3.1. Ubicación geográfica de estudio.

La investigación se ejecutó en Perú, en el departamento de Puno, ubicado al sur del país, provincia de San Román. En la Municipalidad Provincial de San Román, ubicada en el centro de la ciudad de Juliaca.

3.2. Periodo de duración de la investigación.

La investigación se llevó a cabo durante el año 2019.

3.3. Población y muestra de estudio.

La unidad de análisis estuvo conformada por 130 trabajadores quienes representan la totalidad de la población del área de serenazgo de la Municipalidad Provincial de San Román-Juliaca. En consecuencia, para la presente investigación la muestra se constituyó del 100% de trabajadores. Siendo la muestra no probabilística

3.4. Diseño estadístico.

Coefficiente de correlación Spearman.

El coeficiente de correlación de *Spearman* (*Rho de Spearman*) es una medida de asociación lineal que permite determinar el grado de asociación entre variables, donde hace uso de rangos, o números de orden, de cada grupo de individuos y compara dichos rangos. Este diseño estadístico, permite conocer la relación de dos variables aleatorias. En esta misma perspectiva Anderson et al. (citado en Mondragón 2014), refieren que el coeficiente de correlación Rho de Spearman puede puntuar desde -1.0 hasta +1.0 y siendo su interpretación de la siguiente manera: los valores más próximos a +1.0, muestran la existencia de una asociación fuerte entre las clasificaciones; es decir, si aumenta un rango el otro rango también aumenta. Y los valores más próximos a -1.0 indican que hay una



asociación negativa fuerte entre las clasificaciones, en otras palabras, cuando el rango crece, el otro disminuye. Y cuando el valor es 0.0, no hay correlación.

3.4.1. Valor de p de significancia de r .

Es importante tomar en cuenta la significancia del valor de r , dada por el valor de p que lo acompaña. Cuando el valor de p es menor que 0.05, se puede concluir que la correlación es, significativa, lo que muestra una relación real, y no al azar.

Prueba de Hipótesis.

$H_0: \rho = 0$ No existe relación directa entre el clima organizacional y el desempeño laboral del personal de serenazgo de la Municipalidad Provincial de San Román, Juliaca-2019.

$H_a: \rho \neq 0$ Existe relación directa entre el clima organizacional y el desempeño laboral del personal de serenazgo de la Municipalidad Provincial de San Román, Juliaca-2019.

3.4.2. Prueba estadística.

Para el análisis de los datos se utilizó la estadística de **Coefficiente de Correlación de Spearman**, donde la relación de las variables toma valores comprendidos entre -1 y $+1$ pasando por 0 .

Nivel de significancia.

El nivel de significancia o el margen de error es de 5% (0.05), con un nivel de confianza del 95%.

3.5. Procedimiento.

3.5.1. Tipo de investigación

«Con los estudios cuantitativos se intenta explicar o predecir los fenómenos investigados, buscando regularidades y relaciones causales entre elementos. Esto



significa que la meta principal es la construcción y demostración de teorías (que explican y predicen)» (Hernández, Fernández y Baptista, 2010, p.6). siendo en la presente investigación el tipo descriptivo correlacional.

3.5.2. Método de investigación.

Para realizar la investigación se utilizó el método hipotético-deductivo, que conduce de lo general a lo particular, permitiendo que a partir de proposiciones o supuestos generales se derivan a otra proposición particular.

3.5.3. Diseño de investigación.

El diseño es no experimental, de corte transeccional

Respecto al diseño no experimental, Hernández et al. (2010) indican que no hay una manipulación deliberada de la variable, ya que en este tipo de investigación se observa el fenómeno tal como se da en su contexto natural, para después analizarlo. De esta manera, se observaron situaciones que se dieron en el ámbito del personal de serenazgo de la Municipalidad Provincial de San Román-Juliaca, que no fueron provocados de manera intencional.

Es transeccional porque la recolección de datos en información se hizo en un momento determinado. Y es correlacional porque se determinó la correlación entre el clima organizacional y el desempeño laboral.

Al respecto Charaja (2011) indica que el diseño de investigación correlacional, se caracteriza porque tiene como propósito la investigación del grado de relación entre dos o más variables. También se suele denominar como grado de relación, nivel de relación, medida de relación entre dos o más variables que deben estar asociadas o deben ser con variables. Este tipo de investigación se caracteriza porque en la línea del tiempo, los dos eventos se producen al mismo tiempo, ninguno antes ni después; pues lo que se busca es determinar el grado en el cual las variaciones en uno o varios eventos son concomitantes



con la variación en otro u otros eventos. La existencia y fuerza de esta covariación normalmente se determina estadísticamente por medio de los coeficientes de correlación cuyo símbolo es r .

3.5.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.

3.5.4.1. Encuesta.

La técnica utilizada es la encuesta. Según Encinas (citado en Charaja, 2011) esta es muy utilizada porque es un medio adecuado para obtener datos o informaciones que solo pueden aportar los sujetos acerca de un determinado problema. La encuesta constituye, a menudo, el único medio por el cual se pueden obtener opiniones, conocer actitudes y recibir sugerencias para mejorar.

3.5.4.2. Instrumento.

Según Hernández et al. (2010) es un método desarrollado por Rensis Likert en 1932; sin embargo, se trata de un enfoque vigente y bastante popularizado. Esta escala es un conjunto de preguntas (ítems) presentados en forma de juicios o afirmaciones, frente a las cuales se solicita la reacción de los encuestados. Es otras palabras, cada afirmación que se presenta, tiene que ser elegido por los participantes de acuerdo a la reacción que más se acerque a ellos, o por la que más coincida con su respuesta, haciendo una elección entre cinco categorías de la escala. Donde, cada categoría se le da un valor numérico. De esta manera, la puntuación de los participantes se obtiene según sus afirmaciones. Finalmente. Se suma las puntuaciones obtenidas respecto a todas las afirmaciones dando un puntaje total.

La escala de Likert, mide actitudes o predisposiciones individuales en contextos sociales particulares; es decir, que se emplea para medir el grado en que se da una actitud o disposición de los encuestados sujetos o individuos en los contextos sociales



particulares. Se agrupó numéricamente los datos que se expresen en forma verbal, para su respectivo análisis.

Para la variable independiente, clima organizacional, se hizo el análisis mediante el instrumento EDCO (escala de clima organizacional) elaborado por Acero y otros (citado en Barrios, 2014) en la cual, se utilizan 40 ítems, que conforman el instrumento, el mismo que cuenta con 8 dimensiones los cuales son: relaciones interpersonales, sentido de pertenencia, retribución, estilos de dirección, estabilidad laboral, disponibilidad y recursos, claridad y coherencia, valores institucionales; siendo los tres primeros los más relevantes para alcanzar los objetivos de la presente investigación. Todos ellos con sus respectivos indicadores.

Para el desempeño laboral, se utilizó el formato de evaluación por competencias y de esa manera se pudo medir la variable dependiente, este instrumento fue elaborado por Diaz & Gaviria. (citado en Chumpitaz, 2017)

Puntaje: son los valores que se les asignan a los indicadores constitutivos como opciones de respuestas. Para obtener las puntuaciones en la escala de Likert, se suman los valores obtenidos respecto de cada fase. El puntaje mínimo o bajo respecto al puntaje total (pt), este último dado por el número de ítems o afirmaciones. (Morales y Blanco, 2003).

Este puntaje sumado proporciona un puntaje mínimo de 40 y un máximo de 200. De esa manera se determina el nivel de clima organizacional; siendo los rangos a considerar los siguientes:

Nivel bajo de 40 a 93 puntos siendo en porcentaje 1% a 46 %

Promedio de 94 a 147 puntos siendo en porcentaje 47% a 74 %

Nivel alto de 148 a 200 puntos siendo en porcentaje 75% al 100%



Donde la respuesta que dieron los encuestados de cada ítem, se analiza mediante el siguiente cuadro.

Puntuación de ítems

ITEMS	SIEMPRE	CASI SIEMPRE	ALGUNAS VECES	MUY POCAS VECES	NUNCA
POSITIVOS	5	4	3	2	1
NEGATIVOS	1	2	3	4	5

3.6. Variable.

Las variables que se tomaron en cuenta en la investigación son:

El variable: X Clima Organizacional.

La variable: Y Desempeño laboral.



CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

En este capítulo consideraremos aspectos importantes con respecto a los resultados de la investigación, para lo cual, se presente el análisis e interpretación de los resultados obtenidos en base a la aplicación del instrumento de investigación, el cuestionario tipo escala de Likert., el mismo que fue aplicado al personal de serenazgo de la Municipalidad Provincial de San Román-Juliaca. Los resultados fueron ordenados en tablas de distribución de frecuencia y porcentajes; realizándose un análisis estadístico correlacional para la correspondiente interpretación y discusión, por lo cual, se toma en cuenta el porcentaje significativo para una mayor comprensión.

4.1. Resultados para el objetivo general

4.1.1. Relación del clima organizacional y el desempeño laboral del personal de serenazgo de la Municipalidad Provincial de San Román-Juliaca

En estos últimos años, el clima organizacional, es un aspecto que ha cobrado gran importancia para la mayoría de organizaciones que buscan mejorar su entorno laboral. Se considera que es relevante para el desempeño de todos los que laboran en una entidad, ya que, un buen ambiente laboral eleva los niveles de productividad y por ende contribuye a las metas y objetivos que se tienen en una institución.

Tabla 1: Relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral

Desempeño laboral	Clima Organizacional						Total	
	Nivel bajo		Nivel promedio		Nivel alto			
	f	%	F	%	F	%	f	%
Malo	10	7.7%	7	5.4%	2	1.5%	19	14.6%
Regular	11	8.5%	77	59.2%	6	4.6%	94	72.3%
Bueno	1	.8%	7	5.4%	9	6.9%	17	13.1%
Total	22	16.9%	91	70%	17	13.1%	130	100%

Fuente: “Elaborado por el equipo de trabajo”.

En la tabla 1 el 59.2% manifiesta que hay una relación regular entre el Clima organizacional y el desempeño laboral. Indicando que los trabajadores de esta institución no se encuentran del todo comprometidos con la labor que desempeñan, no demuestran todas sus habilidades y, por ende, no contribuyen de manera eficiente al logro de los objetivos de la institución. La percepción del ambiente repercute directamente en su comportamiento, en su labor y, por consiguiente, en el logro de las metas de la organización. Al respecto García (2009) manifiesta que toda organización está compuesta por personas, grupos y colectividades que crean una variedad de conductas, las mismas que afectan el entorno en el que están.

Es importante mencionar también, que una minoría, representado por el 8% de los encuestados indica que el clima organizacional es de nivel bajo y que el desempeño laboral es bueno.

Es importante señalar que, al hablar de clima organizacional de la Municipalidad Provincial de San Román-Juliaca, se hace referencia al ambiente interno, donde existen diversos aspectos de la organización que llevan a diversos tipos de motivación en sus integrantes a partir de un todo integrado; más aún, al tratarse de una institución pública, como lo indican Chiang et al. (citado por Rodríguez 2011): «La aproximación al estudio hacia el desempeño en organismos públicos debe considerar una visión integral, asociada



a la conducta, el cumplimiento de normas y el logro de los objetivos individuales e institucionales» (p. 221). Por lo cual se entiende que la mayor parte del personal de serenazgo concibe como un todo integrado al clima organizacional, considerándolo como «regular», el mismo que repercute de manera directa en el desempeño laboral, siendo este también regular.

RESULTADOS DE LA PRUEBA ESTADÍSTICA

Contraste de hipótesis

Hipótesis general

Existe una relación significativa entre el clima organizacional y el desempeño laboral, debido a la influencia que existe entre el ambiente laboral y el desempeño del personal de serenazgo de la Municipalidad Provincial de San Román-Juliaca, 2019.

Prueba de Hipótesis.

$H_a: \rho \neq 0$ Existe relación directa entre el Clima Organizacional y el Desempeño laboral del Personal de Serenazgo de la municipalidad provincial de San Román Juliaca 2019.

Nivel de Significancia.

$$\alpha = 5\% = 0.05$$

Prueba Estadística

Para el análisis de los datos se utilizó la estadística de **Coefficiente de Correlación de Spearman**, donde la relación de las variables toma valores comprendidos entre -1 y $+1$ pasando por 0 .

Resultados de la Prueba Estadística.

Figura 1

				Correlaciones	
				Clima Organizacional	Desempeño Laboral
Rho de Spearman	de Clima Organizacional	Coeficiente de correlación	de	1.000	.426**
		Sig. (bilateral)		.	0.000
		N		130	130
Desempeño Laboral	de	Coeficiente de correlación	de	.426**	1.000
		Sig. (bilateral)		0.000	.
		N		130	130

Fuente: equipo de trabajo

Conclusión para la Hipótesis.

Se ha obtenido un valor del coeficiente de Spearman distinto de 0 ($\rho = 0,426$), con una significancia menor a 0.05 ($p=0.000$), por lo que podemos afirmar que existe correlación entre las variables Clima Organizacional y desempeño laboral, siendo la correlación positiva moderada.

4.2. Resultado para el primer objetivo específico.

4.2.1. Relación entre el clima organizacional y desempeño laboral en el nivel de competencias cognitivas.

Cuando se habla de competencias se hace alusión a aquellos conocimientos, habilidades y otros aspectos que permiten desenvolverse en el ámbito laboral de forma que contribuya a los objetivos que tiene la institución, ya que, como manifiesta De Acedo-Lizárraga (2016) las competencias ayudan a comprender la información, los datos, las instrucciones, los objetivos, etc. El núcleo de las competencias lo constituyen las habilidades del pensamiento reflexivo. Al respecto es importante determinar cuál es la relación existente entre la variable clima organizacional y el nivel de competencias cognitivas.

Tabla 2: Relación entre el clima organizacional y desempeño laboral del nivel de competencias cognitivas

Nivel de competencias cognitivas	Clima Organizacional							
	Nivel bajo		Nivel promedio		Nivel alto		Total	
	f	%	f	%	F	%	F	%
Malo	2	1.5%	0	0%	0	0%	2	1.5%
Regular	20	15.4%	77	59.2%	1	.8%	98	75.4%
Bueno	0	0%	14	10.8%	16	12.3%	30	23.1%
Total	22	16.9%	91	70%	17	13.1%	130	100%

Fuente: “Elaborado por el equipo de trabajo”.

En la Tabla 2 se observa que el 70% de encuestados refieren que el clima organizacional es nivel promedio lo que muestra, por un lado, que el ambiente podría mejorar y por otro, que hay aspectos por mejorar para que el clima organizacional sea adecuado. En referencia a este aspecto, la mayoría de encuestados, representado por el 75.4%, indican que el nivel de competencias cognitivas es regular por lo que, es evidente que no están llevando a la práctica los conocimientos necesarios para desarrollar su labor, entendiendo que una competencia cognitiva, según Spencer y Spencer (citados en Alles, 2005): «Tiene que ver con el pensamiento analítico que refleja el entendimiento de una situación parte por parte, también está el razonamiento conceptual referido a generar nuevos conceptos, y la pericia técnica, que se refiere al dominio de conocimiento respecto a su labor». (p.30)

Al observar las variables entre el clima organizacional y el nivel de competencias cognitivas se encuentra que, un 59.2% indica que es regular, por lo que los recursos (conocimientos, saber hacer, información, relaciones, documentos) no se está haciendo, ello se debe a que el entorno laboral está vinculado a las competencias cognitivas; ya que, dentro de los elementos de las competencias, encontramos un punto importante que es el querer hacer, que se refiere a los aspectos motivacionales responsables de que una persona



quiera o no realizar su labor. El grado de motivación que tenga y la identificación con sus tareas influenciará en el componente cognitivo al desempeñar su labor.

Al respecto, es evidente que el clima organizacional tiene una relación directa y bastante significativa en torno a los niveles de competencias cognitivas, ya que, si se tiene un ambiente laboral regular, el trabajador no está motivado a dar todo de sí, y se limita al manifestar sus habilidades, conocimientos y destrezas, y es importante señalar que en espacio donde realiza su trabajo el personal de serenazgo también va aprendiendo nuevos conocimientos que le permiten mejorar su labor, lo que generaría mejorar en sus competencias. Al respecto Le Boterf (citado en Gil, 2007) define la competencia como: «La construcción a partir de una combinación de recursos (conocimientos, saber hacer, cualidades o aptitudes) y recursos del ambiente (relaciones, documentos, informaciones y otros) que son movilizados para lograr el desempeño». (p. 85)

Además, esto se relaciona al hecho de que, el entorno laboral condiciona a que los trabajadores participen de las capacitaciones, a que se sientan cómodos en mostrar todas sus competencias, por ello es de gran importancia la forma en la que perciben el clima organizacional de la institución.

Es importante señalar que una minoría, representado por el 8% de los encuestados indican que el clima organizacional es de nivel alto y que el nivel de competencias cognitivas es regular.

4.2.2. Relación entre retribución y desempeño laboral

Al hablar de retribución nos referimos no sólo al sueldo que perciben los trabajadores por la labor que realizan, sino también a aspectos no económicos, como Belcher (citado en Arizkuren, et al., 2008) menciona: «El proceso de la fijación de una retribución no es solamente un aspecto meramente de tipo económico, sino que están

implicados otros elementos relacionados principalmente con la parte sociológica, psicológica, política y ética».

Tabla 3: Relación entre retribución y desempeño laboral

Desempeño laboral	Retribución							
	No saludable		Por mejorar		Saludable		Total	
	f	%	f	%	f	%	f	%
Malo	3	2.3%	16	12.3%	0	0%	19	14.6%
Regular	32	24.6%	59	45.4%	3	2.3%	94	72.3%
Bueno	1	.8%	14	10.8%	2	1.5%	17	13.1%
Total	36	27.7%	89	68.5%	5	3.8%	130	100%

Fuente: “Elaborado por el equipo de trabajo”.

En la Tabla 3 se visualizan el factor de retribución y desempeño laboral, al respecto se observa que el 68.5% (89 encuestados) indican que la retribución (haciendo referencia al sueldo) debe mejorar y que, también, deben existir incentivos que los motiven a mejorar su trabajo, como palabras de aliento o el reconocimiento en público por la labor que realizan; lo que significa que no están satisfechos con el pago que reciben y con el trato que sus superiores les brinda, olvidando ese aspecto tan importante que es el reconocimiento verbal como una forma de retribuir su trabajo. Al mismo tiempo se observa que el 72.3% (94 encuestados) indican tener un desempeño laboral regular lo que evidencia que la mayoría reconoce que realiza un trabajo intermedio por la retribución poco satisfactoria que obtienen.

Al observar las variables retribución y el desempeño laboral, se observa que la mayoría, representada por un 45.4%, indica que el desempeño es «regular» porque perciben que la remuneración recibida no satisface sus expectativas frente al trabajo que realizan. Es evidente la relación, directa y estrecha, entre las dos variables. Al respecto, cabe mencionar, a Lawler (citado en Chiavenato, 2011) quien encontró contundentes evidencias de que el dinero motiva al desempeño, así como a ciertos comportamientos como el compañerismo y la dedicación a la organización. Al respecto también es



importante una retribución que se enfoque más a la parte motivacional, como el reconocimiento a la labor que desempeñan, mediante palabras de incentivo, reconocimiento en público, entre otros. Por lo tanto, está claro por qué los trabajadores indican que su retribución es regular por lo que su desempeño también será regular, ya que no está presente esa motivación que les permita demostrar todas sus habilidades y capacidades al momento de desempeñar su labor, no tienen el impulso que todo trabajador requiere para desempeñar sus funciones.

Al respecto hay diversas teorías, dentro de las cuales tenemos la de Vroom (citado en Robbins & descenso, 2002), teoría de las expectativas, en ella se diferencian tres tipos de relaciones: el nexo entre el esfuerzo y desempeño, el atractivo y el nexo entre el desempeño y la recompensa. Precisamente los dos últimos indican que, en la medida que la persona piensa que el desempeñarse dentro de cierto nivel la conducirá a alcanzar un resultado deseado y que, a la persona le importa el resultado o recompensa que podría obtener de su trabajo, como una forma de retribución. A partir de lo que menciona este autor y con base en los resultados obtenidos en la investigación se evidencia que hay una relación muy estrecha entre la variable retribución y el desempeño laboral.

Es importante señalar también, que una minoría de los encuestados, representado por el 8% indican que la retribución es no saludable y que el desempeño laboral es bueno.

4.3.Resultados para el segundo objetivo específico.

4.3.1. Relación entre el clima organizacional y desempeño laboral en el nivel de competencias actitudinales

Al tratar sobre competencias se encuentran diversos tipos entre los cuales, como indica Spencer, son motivación, características, conocimientos, habilidades y conceptos propios, este último se refiere a las actitudes, valores o imagen propia de una persona.

Tabla 4: Relación del clima organizacional según desempeño laboral en el nivel de competencias actitudinales y sociales

Nivel de competencias actitudinales y sociales	Clima Organizacional							
	Nivel bajo		Nivel promedio		Nivel alto		Total	
	f	%	f	%	f	%	f	%
Malo	22	16.9%	54	41.5%	0	0%	76	58.5%
Regular	0	0%	34	26.2%	14	10.8%	48	36.9%
Bueno	0	0%	3	2.3%	3	2.3%	6	4.6%
Total	22	16.9%	91	70%	17	13.1%	130	100%

Fuente: "Elaborado por el equipo de trabajo".

En la Tabla 4 se observa que la mayoría de encuestados (70%) considera que el clima organizacional es regular, lo cual indica que la percepción que tienen del ambiente laboral no es la más adecuada, y esto se debe a que el 58.5% refiere que el nivel de competencias actitudinales y sociales son malas, no hay empatía, hay poca responsabilidad al realizar su trabajo, una predisposición abstinentes en las actividades laborales e institucionales, poca capacidad de servicio, una interacción aislada entre compañeros de trabajo, ya que, forman grupos dejando a muchos trabajadores aislados del entorno laboral, especialmente a los nuevos.

Al relacionar las dos variables, se evidencia que una mayoría, representado por el 41.5% refieren que el clima organizacional es de nivel promedio y que el nivel de competencias actitudinales y sociales es regular. Evidenciándose la relación directa entre ambas variables, considerando que las competencias actitudinales están relacionadas con el «saber ser» o «saber actuar», esto se refiere a que cada persona debe poner en práctica todo ese conjunto de conocimientos respecto a las relaciones interpersonales y tener actitudes acordes con las principales características del entorno de la institución. De ahí la importancia de su utilidad al momento de desempeñar una labor como lo mencionan Katz y McClellan (citados en López et al., 2004) «Una persona competente socialmente

es aquella que puede usar los recursos personales y contextuales para lograr una buena satisfacción, contribución y participación activa en los grupos». (p. 151)

Por lo mencionado, es evidente que el personal de serenazgo solo se está limitando a cumplir con su labor y no hay una iniciativa de contribuir activamente en las actividades laborales, como el mismo personal lo indica con una mayoría respecto a la escasa práctica de competencias tanto actitudinales como sociales en un entorno laboral también regular. Por otro lado, se tiene una minoría del 2.3% refieren que el clima organizacional es promedio y que el nivel de competencias actitudinales y sociales también es promedio.

4.3.2 Relación entre las relaciones interpersonales y el desempeño laboral

El personal de serenazgo de la Municipalidad Provincial de San Román-Juliaca realiza una labor que implica la interacción constante con personas, no sólo en el entorno institucional, sino también al momento de realizar su labor dentro de la sociedad. Por ello se encuentran en relaciones constantes con otras personas a nivel de grupo de trabajo y al momento de realizar su labor.

Tabla 5: Relación entre las relaciones interpersonales y el desempeño laboral

Desempeño laboral	Relaciones interpersonales						Total	
	No saludable		Por mejorar		Saludable			
	f	%	f	%	f	%	f	%
Malo	1	.8%	12	9.2%	6	4.6%	19	14.6%
Regular	1	.8%	60	46.2%	33	25.4%	94	72.3%
Bueno	0	0%	3	2.3%	14	10.8%	17	13.1%
Total	2	1.5%	75	57.7%	53	40.8%	130	100%

Fuente: “Elaborado por el equipo de trabajo”.

En la Tabla 5 se observa que el 57.7% de encuestados indican que las relaciones interpersonales se encuentran en el rango por mejorar, lo cual muestra que la interacción dentro del personal de serenazgo no es de calidad y, por lo tanto, debe mejorar en el sentido de que haya cooperación, confianza y de ese modo, realizar un trabajo en equipo que contribuya al logro de los objetivos de la institución. Al respecto también se observa



que el 72.3% indicaron que, el desempeño laboral es regular lo que da a conocer que no están desarrollando su labor adecuadamente, ni haciendo uso de todas sus destrezas y habilidades.

Al relacionar las variables, se tiene que una mayoría de encuestados indican que las relaciones interpersonales deben mejorar y que el desempeño laboral es regular, evidenciando una clara relación entre estas dos variables.

La comunicación (como elemento primordial en la interrelación personal) es muy importante entre los que trabajan juntos, así lo indica Chiavenato (2011): Es la forma de interactuar por medio de opiniones, ideas, valores, hechos. Siendo este proceso de comunicación un medio para compartir sentimientos y conocimientos que une a las personas. En esta misma dirección tenemos a Fernández (citado por Contreras et. al 2011) mencionan que, la forma en que se presentan las relaciones interpersonales son diversas, por un lado, puede ser un clima muy adecuado, generando incluso lazos amicales afectivos que traspasan las barreras de lo laboral; pero, por otro lado, muchas veces el ambiente laboral se hace insostenible para los trabajadores de una organización.

Si se considera que, en el área de serenazgo, la interacción laboral se encuentra regulada por las normativas internas de la institución (tanto dentro como en su labor en la comunidad) se evidencia que las relaciones interpersonales se presentan en forma regular, debido a la poca interacción y escasa comunicación entre el personal, ya que no comparten conocimientos, ni sentimientos, lo cual genera una relación interpersonal que solo se limita a lo laboral, es decir, sólo cumplen las funciones que se les asignan y no mayor apoyo de su parte a la municipalidad. Además, es importante considerar que este aspecto es de suma importancia para el desempeño de una buena labor y por ende para el logro de los objetivos de la institución.

Por otro lado, una minoría de encuestados, representados por un 8% manifiestan que las relaciones interpersonales son no saludables y el desempeño laboral es regular.

4.3.3 Sentido de pertenencia y desempeño laboral

Al tratar acerca del sentido de pertenencia, Brea (citado por Loor-Vélez y Deroncele-Acosta, 2018) lo define como un sentimiento de identificación de un individuo con un grupo o con un ambiente determinado, es decir que la persona se siente parte del entorno en el que se encuentra, parte de la institución en la que labora. Se presenta la Tabla 6 que muestra la relación entre sentido de pertenencia y desempeño laboral.

Tabla 6: Relación entre sentido de pertenencia según desempeño laboral

Desempeño laboral	Sentido de pertenencia						Total	
	No saludable		Por mejorar		Saludable			
	f	%	F	%	f	%	F	%
Malo	0	0%	11	8.5%	8	6.2%	19	14.6%
Regular	1	.8%	36	27.7%	57	43.8%	94	72.3%
Bueno	0	.0%	8	6.2%	9	6.9%	17	13.1%
Total	1	.8%	55	42.3%	74	56.9%	130	100%

Fuente: “Elaborado por el equipo de trabajo”.

En la Tabla 6, se observa que el 56.9% de los encuestados indican que su sentido de pertenencia es saludable, lo cual nos da a conocer que los trabajadores de esta institución se sienten parte de ese gran grupo humano. Respecto al desempeño laboral se muestra que un 72.3% indica que su desempeño es regular, lo que implica que puede mejorar su desempeño en el trabajo.

Al observar la relación entre las variables, por un lado, se tiene que un 43.8% del personal de serenazgo manifestó un sentido de pertenencia saludable con el desempeño laboral regular, lo que evidencia la relación entre ambas variables. Y por otro lado un 8% indica que el sentido de pertenencia es no saludable y el desempeño laboral es regular.

El sentido de pertenencia hace alusión a la identidad de trabajador con la organización, como Litwin y Stinger (citados en Rodríguez, 2011) lo refieren dentro de



los aspectos que influyen en el clima organizacional está la identidad, la misma que es entendida como el sentimiento de pertenencia a la organización y al mismo tiempo es un elemento importante dentro del grupo de trabajo.

Por ello, se afirma que el personal de serenazgo se siente parte de la municipalidad, se percibe aceptado e importante en las actividades del grupo, lo cual es respaldado por lo que mencionado por Goodenow y Grady (citados en Loor-Vélez y Deroncele-Acosta, 2018) quienes señalan que, el sentido de pertenencia está vinculado al perfil del empleado que se perciba indispensable dentro de una organización lo que repercute en el desempeño laboral, ya que permite al personal de serenazgo desde su labor, contribuir al logro de los objetivos de la institución.



V. CONCLUSIONES

PRIMERA. - Se determina que existe una relación altamente significativa entre «clima organizacional» y «desempeño laboral» porque se encontró que, cuando el clima es regular, también lo es el desempeño laboral así lo indican el 59.2% de los encuestados. Lo que demuestra que el clima es un factor fundamental para mantener un nivel de desempeño óptimo en el personal de serenazgo de la Municipalidad Provincial de San Román. Evidenciándose una relación directa y significativa entre las dos variables.

SEGUNDA. - Respecto al clima organizacional y las competencias cognitivas, se determinó que existe una relación directa entre las dos variables, donde los encuestados, representados por un 59.2% manifestaron que el clima organizacional es promedio y que el nivel de competencias cognitivas también es promedio. Por lo cual, se hace evidente la relación directa entre ambas variables; considerando que al tener un ambiente laboral regular, el trabajador no está siendo motivado a dar todo de sí, y se limita al momento de manifestar las habilidades, conocimientos y destrezas con las que cuenta; además, es importante señalar que en el espacio donde realiza su trabajo el personal de serenazgo también va adquiriendo nuevos conocimientos que le permiten mejorar su labor, lo que a su vez genera una mejora en sus competencias cognitivas. Las competencias se construyen a partir de los conocimientos y de los recursos ambientales que son movilizados para lograr un desempeño óptimo, por lo que se relaciona al hecho de que el entorno laboral condiciona a que los trabajadores participen de las capacitaciones, a que se sientan cómodos en mostrar todas sus competencias, por ello es de gran importancia la forma en la que perciben el clima organizacional de la institución.

TERCERA.- Con respecto al clima organizacional y el nivel de competencias actitudinales y sociales se determina que existe una relación significativa entre ambas variables, porque las personas encuestadas afirman que el clima organizacional es regular,



representado y que el nivel de competencias actitudinales y sociales son malas, representado por un 41.5% debido a la poca empatía y limitada interacción entre el personal de serenazgo, la misma que solo está limitada a cumplir con sus funciones y mostrando una predisposición poco activa al realizar su labor. Estas competencias son realmente importantes para crear un clima laboral adecuado y, por lo tanto, un desempeño laboral óptimo donde se lleve a la práctica el uso de recursos con los que cuenta la persona y los que le facilita la institución.



VI. RECOMENDACIONES

1. A la Municipalidad Provincial de San Román Juliaca a los líderes de esta organización se sugiere que, para tener un clima organizacional apropiado se debe mejorar el nivel de relaciones interpersonales, motivar a los trabajadores y ejercer un liderazgo proactivo y visionario y al mismo tiempo, que contribuya a un desempeño productivo y favorezca el logro de los objetivos institucionales
2. Se recomienda tener un programa de capacitaciones en función a las habilidades y conocimientos que tienen los trabajadores, fortaleciendo el aspecto cognitivo en función a la labor que desempeñan. Además, considerar retribuciones no sólo económicas, sino también, aquellas que involucren reconocimientos verbales que realce la labor que desempeña el trabajador de serenazgo, una retribución a la labor que realizan cuando lo desempeña con eficiencia, como una forma de motivación a su trabajo y esto llevará a que realicen su labor con mayor éxito, lo cual contribuirá al logro de las metas de la municipalidad.
3. Se recomienda que la Sub Gerencia de Serenazgo Municipal implemente un programa de capacitaciones en torno a relaciones interpersonales, donde se enfatice la importancia de la comunicación, actitudes y trabajo en equipo del personal del serenazgo lo que contribuirá en el desarrollo de la Institución.



VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Addeco Blog*. (3 de julio de 2017). *Competencias actitudinales, ¿para qué?* Recuperado de <https://www.adecororientaempleo.com/competencias-actitudinales-para-que/#:~:text=Las%20competencias%20actitudinales%20se%20relacionan,conocimientos%20no%20podr%C3%ADan%20ser%20aprovechados.>
- Alles, M. (2005). *Desempeño por competencias*. Buenos Aires, Argentina: Granica.
- Álvarez, S., Caicedo, C., Osejos, J., Osejos, A., Pionce, A., Quiñonez, M., y Toala, S. (2017). *Modelo de gestión organizacional para el fortalecimiento del desempeño profesional en servidores públicos*. Manabí, Ecuador: Área de innovación y desarrollo. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/libro?codigo=681432>
- Ansa, M., y Acosta, A. (2008). La actitud hacia el trabajo del personal administrativo en el Núcleo Humanístico de la Universidad del Zulla. *Revista de Ciencias Sociales*, 14(1), 121-130. Recuperado de http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1315-95182008000100010
- Arizkuren Eleta, A., Madero Gómez, S., Eizaguirre Zarza, A., & Baniandres Abendaño, Y. (2008). *La retribución*. Bilbao.
- Asociación: fondo de investigadores y editores. (2019). *Psicología: una perspectiva científica*. Lima, Perú: Lumbreras.
- Barrios Ríos, J. A. (2014). *Evaluación del Clima organizacional en la dirección departamental de educación de Huehuetenango* (tesis de grado) Universidad Rafael Landívar. Guatemala



- Calla Maquera, M. (2018). *Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad provincial el Collao Ilave- 2017-2018* (tesis de pre grado) Universidad Nacional del Altiplano Puno, Perú
- Cantón, I., y Téllez, S. (2016). La satisfacción laboral y profesional de los profesores. *Revista Lasallista de Investigación*, 13(1), 214-226. Recuperado de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=695/69545978019>
- Castañeda Burgos, N. B. (2016) *El clima organizacional y el desempeño laboral del personal de serenazgo de la Municipalidad de Barraco* (tesis de pre grado). Universidad Cesar Vallejo. Lima, Perú
- Castañeda Nuñez, E.S. (2017). *Evaluación del desempeño laboral según características demográficas del personal de enfermería del servicio gineco- obstetricia del hospital de Ventanilla*. (tesis doctoral). Universidad Cesar Vallejo. Lima, Perú
- Charaja, F. (2011). *El MAPIC en la Metodología de la Investigación*. Puno, Perú: Sagitario Impresores.
- Chiang, M., Martin, J., y Núñez, R. (2010). *Relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral*. Madrid, España: R.B.- Servicios Editoriales. S.L.
- Chiavenato, I. (2011). *Administración de Recursos humanos*. Rio de Janeiro, Brasil: Elsevier.
- Contreras, C., Diaz, B., y Hernández, E. (2011). *Eumet, net enciclopedia virtual*. Recuperado de <https://www.eumed.net/libros/index.html>
- Dailey, R. (2012). *Comportamiento organizacional*. Edimburgo, Reino unido: Escuela de negocios de Edimburgo Heriot- Watt University.
- De Acedo- Lizárraga, M. L. (2016). *Competencias cognitivas en educación superior*. Vol. 25: Narcea Ediciones.



- De Dicastillo, N., Redin, C., y Torres, C. (2004). Aproximación y revisión del concepto «Competencia social». *Revista española de pedagogía*, 143- 156.
- Fernández, J., Marín, V., Bustos, F., Voegeli, G., Garrido, M., Soto, Á., y González, (2007). *Formación de Formadores*. Madrid, España: Thomson-Paraninfo.
- Gamarra Pinto, A. (2014). *Clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores del centro de investigación y producción de servicios Chuquibambilla de la UN- Puno* (tesis de pre grado) Universidad Nacional del Altiplano Puno, Perú
- García, M. (2009). Clima organizacional y su diagnóstico: una aproximación conceptual. *Cuaderno de Administración* (42), 43-61. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/2250/225014900004.pdf>
- Gil- Flores, J. (2007). La evaluación de competencias laborales. *Educación XXI* (10), 83-106.
- Gutiérrez, E., y Gutiérrez, K. C. (2019). *Comportamiento Organizacional*. México.
- Hernández-Sampieri, R., Fernández-Collado, C., y Baptista L. (2010). *Metodología de la investigación*. México: Mc Gram Hill.
- La Madriz, J., y Parra, J. (2016). Competencial personales y profesionales por gerentes bajo escenarios de incertidumbre económica. *Negotium*, 11(33), 69-98.
Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/782/78245566004.pdf?fbclid=IwAR02mXf60EnmY2LnLXgJ2>
- Loor-Vélez, D., y Deroncele-Acosta, A. (2018). Sentido de Pertenencia laboral desde una perspectiva psicosocial formativa. *Maestro y sociedad*, 15-26.
- Mondragón Barrera, M. A. (2014). Uso de la correlación de Spearman en un estudio de intervención en fisioterapia. *Movimiento científico*, 98- 104.



- Morales, U., y Blanco, A. (2003). *Construcción de escala de actitudes tipo Likert. Una guía práctica*. Madrid, España: La Muralla.
- Navarro Alburqueque, E. (2017). *Motivación y el desempeño laboral de los serenos de la municipalidad distrital de Ventanilla*, (Tesis de Posgrado) Universidad Cesar Vallejo –UCV. Lima, Perú
- Queipo, B., y Useche, M.C. (2002). El desempeño laboral en el departamento de mantenimiento Ambulatorio la Victoria. *Revista de Ciencias Sociales*, VIII (3), 486-496. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/280/28080308.pdf>
- Ramírez-Campos, A. y Domínguez-Aguirre, L. (2012). El clima organizacional y el compromiso institucional en las IES de Puerto Vallarta. *Investigación Administrativa*, 41 (109), 21-30. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/4560/456045214002.pdf>
- Robbins, S. y Descenso, D. (2002). *Fundamentos de administración*. México: Pearson.
- Robbins, S. (1998). *Fundamento del Clima Organizacional*. México: Roma
- Rodríguez, A., Retamal, M., Lizana, J., y Cornejo, F. (2011). Clima y satisfacción laboral como predictores del desempeño: en una organización estatal chilena. *Salud y sociedad*, 2(2),219- 234.
- Rodríguez, E. (2015). Factores del clima organizacional en una empresa manufacturera. *Revista educación en Valores*, 2(24), 20-31.
- Salgado, J., y Cabal, Á. (2011). Evaluación del Desempeño en la Administración Pública del Principado de Asturias: Análisis de las Propiedades Psicométricas. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 27(2),75-91.
Recuperado de: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=2313/231322142001>
- Zans Castellón, A. J. *clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos y docentes de la facultad regional*



multidisciplinaria de Matagalpa, UNAN- Managua 2016 (tesis de maestría)

Universidad Autónoma de Nicaragua.



ANEXOS

MATRIZ DE CONSISTENCIA

TITULO	PREGUNTA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPÓTESIS	OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES					
				CLIMA ORGANIZACIONAL DIMENSIÓN	INDICADORES	ITEMS	ESCALA Y VALORES	NIVEL Y RANGO	METODOLÓGICO
"CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL DE SERENAZGO DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE SAN ROMÁN JULIACA 2019"	¿Qué relación existe entre el clima organizacional y el desempeño laboral del personal de Serenazgo de la municipalidad provincial de San Román – Juliaca 2019?	Determinar la relación que existe entre el clima organizacional y el desempeño laboral del personal de serenazgo de la municipalidad provincial de san Román – Juliaca 2019.	Existe una relación significativa entre el clima organizacional y el desempeño laboral, debido a la influencia que existe entre el ambiente laboral y el desempeño del personal de serenazgo de la Municipalidad Provincial de San Román-Juliaca, 2019.	Relaciones interpersonales Estilo de dirección retribución Sentido de pertenencia Disponibilidad y recursos Estabilidad laboral Claridad y coherencia Valores institucionales	Consideración de opiniones y aportes Dirección retribuciones Identidad recursos estabilidad claridad valores institucionales	1-5 6-10 11-15 16-20 21-25 26-30 31-35 36-40	Nunca A veces Frecuentem ente siempre	No Saludable Por mejorar Saludable	Quantitativo, no experimental TIPO DE INVESTIGACIÓN descriptivo - correlacional DISEÑO DE INVESTIGACIÓN corte transversal MUESTRA No probabilística
	PREGUNTAS ESPECÍFICAS ¿Cuál es la relación que existe entre el clima organizacional y el nivel de competencias cognitivas del personal de Serenazgo de la municipalidad provincial de San Román – Juliaca, 2019? ¿Cómo se da la relación entre el clima organizacional y el nivel de competencias actitudinales y sociales del personal de Serenazgo de la municipalidad provincial de San Román – Juliaca, 2019?	OBJETIVOS ESPECÍFICOS Precisar la relación que existe entre el clima organizacional y el desempeño laboral del nivel de competencias cognitivas del personal de serenazgo Definir la relación que existe entre el clima organizacional y el desempeño laboral en el nivel de competencias actitudinales y sociales del personal de serenazgo	HIPÓTESIS ESPECÍFICA El clima organizacional tiene una relación significativa en el desempeño laboral en el nivel de competencias cognitivas, porque el ambiente influye en la forma de plasmar los conocimientos con los que cuenta el personal de serenazgo de la Municipalidad Provincial de San Román-Juliaca. El clima organizacional tiene una relación directa con el desempeño laboral en el nivel de competencias actitudinal y social, porque el ambiente laboral influye en la forma de interactuar y la predisposición que tiene el personal de serenazgo de la Municipalidad Provincial de San Román-Juliaca.	DESEMPEÑO LABORAL Nivel de competencias cognitivas Nivel de competencias actitudinales y social	Innovación de problemas Capacidad de organización y planificación. Trabajo en equipo Compromiso ético eficiencia	1-2 3-5 6-9 10-11 12-13 14	Nunca A veces Frecuentem ente siempre	Malo Regular Bueno	INSTRUMENTO Encuesta (escala de Likert) Diseño estadístico Coeficiente de correlación Spearman



UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO PUNO FACULTAD DE TRABAJO SOCIAL ENCUESTA

En el siguiente cuestionario, le presentamos una lista de situaciones que pueden darse en cualquier ámbito laboral y para contestar las preguntas lea cuidadosamente el enunciado y escoja solo una respuesta marcando con (X).

La información que usted proporcione será eminentemente confidencial, esperando la veracidad de las respuestas.

Gracias.

ASPECTO DEMOGRÁFICO:

EDAD:

- a. De 20 a 30 años
- b. De 31 a 40 años
- a. De 41 a 50 años
- b. De 51 a más

SEXO:

- a) Masculino (...)
- b) Femenino (...)

ESTADO CIVIL

- a) Soltero (a)
- b) Casado (a)
- c) Conviviente
- d) Viudo
- e) separado

GRADO DE INSTRUCCIÓN:

- a) Secundaria incompleta
- b) Secundaria completa
- c) Superior incompleta
- d) Superior completa.



FORMATO DE DESEMPEÑO LABORAL

°	DESEMPEÑO PROFESIONAL	NUNCA	ALGUNAS VECES	FRECUENTEMENTE	SIEMPRE
1	¿Conoce los diferentes problemas de su servicio?				
2	¿Aplica sus conocimientos correctamente en la práctica?				
3	¿Toma decisiones oportunas al desempeñar su trabajo?				
4	¿Respeto las opiniones y sugerencias de los demás miembros de sus compañeros de trabajo?				
5	¿Desempeña su labor de acuerdo a las necesidades que se presentan?				
6	¿Utiliza los equipos e instrumentos de forma adecuada?				
7	¿Realiza algún tipo de registro del desempeño de su labor?				
8	¿Existen recursos apropiados para el desempeño laboral?				
9	¿Planifica sus actividades antes de ejecutar su trabajo?				
10	¿Existe el trabajo en equipo?				
11	¿Es relevante la labor que desempeñan?				
12	¿Se realizan aumento salarial de acuerdo al trabajo desempeñado?				
13	¿Se realiza algún tipo de reconocimiento por una labor extra realizada?				
14	¿Se realizan capacitaciones sobre la labor realizada?				



CLIMA ORGANIZACIONAL

N	PREGUNTAS	RESPUESTAS				
		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca
1	¿Los miembros del grupo toman en cuenta mis opiniones?					
2	¿Soy aceptado por mi grupo de trabajo?					
3	¿Mi grupo de trabajo me hace sentir incómodo?					
4	¿Los miembros de mi grupo son distantes conmigo?					
5	¿El grupo de trabajo valora mis aportes?					
6	¿Mi jefe crea una atmósfera de confianza en el grupo de trabajo?					
7	¿Mi jefe es mal educado?					
8	¿Mi jefe generalmente apoya las decisiones que tomo?					
9	¿Las órdenes impartidas por el jefe son arbitrarias?					
10	¿El jefe desconfía del grupo de trabajo?					
11	¿Entiendo bien los beneficios que tengo en la institución?					
12	¿Los beneficios de salud que recibo en la institución satisfacen mis necesidades?					
13	¿Estoy de acuerdo con mi asignación salarial?					
14	¿Mis aspiraciones se ven frustradas por las políticas de la institución?					
15	¿Los servicios de salud que recibo en la institución son deficientes?					
16	¿Realmente me interesa el futuro de la institución?					
17	¿Recomiendo a mis amigos la institución como un excelente sitio de trabajo?					
18	¿Me avergüenzo de decir que soy parte de la institución?					
19	¿Sin remuneración no trabajo horas extras?					
20	¿Sería más feliz en otra institución?					
21	¿Dispongo del espacio adecuado para realizar mi trabajo?					
22	¿El ambiente físico del sitio de trabajo es adecuado?					
23	¿El entorno físico de mi sitio de trabajo dificulta la labor de desarrollo?					
24	¿Es difícil tener acceso a la información para realizar mi trabajo?					
25	¿La iluminación del área de trabajo es deficiente?					
26	¿La institución despide personal sin tener en cuenta su desempeño?					
27	¿La institución brinda estabilidad laboral?					
28	¿La institución contrata personal temporal?					
29	¿La permanencia en el cargo depende de preferencias personales?					
30	¿De mi buen desempeño depende la permanencia en el cargo?					



31	¿Entiendo de manera clara las metas de la institución?					
32	¿Conozco bien cómo la institución está logrando sus metas?					
33	¿Algunas tareas diarias asignadas tienen poca relación con las metas?					
34	¿Los directivos nos dan a conocer los logros de la institución?					
35	¿Las metas de la institución son poco entendibles?					
36	¿El trabajo en equipo con otras dependencias es bueno?					
37	¿Las otras dependencias responden bien a mis necesidades laborales?					
38	¿Cuándo necesito información de otras dependencias las puedo conseguir fácilmente?					
39	¿Cuándo las cosas salen mal las dependencias son rápidas en culpar a otras?					
40	¿Las dependencias resuelven problemas en lugar de responsabilizar a otras?					