

**UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO**

**FACULTAD DE CIENCIAS HISTÓRICO SOCIALES Y  
EDUCACIÓN**

**ESCUELA PROFESIONAL DE SOCIOLOGÍA**



**TESIS**

**Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la  
Municipalidad Distrital de Pueblo Nuevo – Ferreñafe, 2021.**

Presentado para obtener el Título Profesional de Licenciado en Sociología.

**Investigador:** Mendoza Jimenez, Clinton.

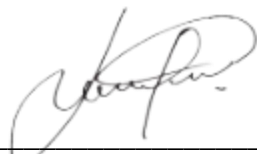
**Asesor:** Tafur Morán, Manuel.

**Lambayeque - Perú**

**2023**

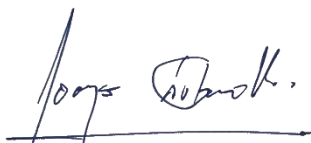
**Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la  
Municipalidad Distrital de Pueblo Nuevo - Ferreñafe, 2021.**

Tesis presentada para obtener el Título Profesional de Licenciado en Sociología.



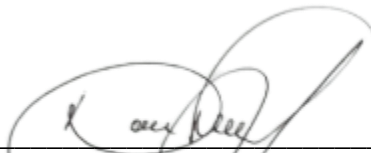
---

Bach. Clinton Mendoza Jimenez  
Investigador



---

Dr. Jorge Isaac Castro Kikuchi  
Presidente



---

Dr. Dante Alfredo Guevara Cervigón  
Secretario



---

Dra. Martha Ríos Rodríguez  
Vocal



---

Dr. Manuel Tafur Morán  
Asesor

# ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS



**UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO  
FACULTAD DE CIENCIAS HISTÓRICO SOCIALES Y EDUCACIÓN  
UNIDAD DE INVESTIGACIÓN**



## ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

**N° 0599-VIRTUAL**

Siendo las **09:00 horas**, del día **Martes 07 de marzo de 2023**; se reunieron vía online mediante la plataforma virtual Google Meet, <https://meet.google.com/roq-xxhd-efp>, los miembros del jurado designados mediante Resolución N° 917-2021-V-D-NG-FACHSE, de fecha **30 de julio de 2021**, integrado por:

Presidente	: Dr. Jorge Isaac Castro Kikuchi.
Secretario	: Dr. Dante Alfredo Guevara Servigón
Vocal	: Dra. Martha Rios Rodríguez
Asesor	: Dr. Manuel Tafur Morán



La finalidad es evaluar la Tesis titulada: **“CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE PUEBLO NUEVO - FERREÑAFE 2021”**; presentada por bachiller **MENDOZA JIMENEZ CLINTON** para obtener el Título profesional de **Licenciado(a) en Sociología**.

Producido y concluido el acto de sustentación, de conformidad con el Reglamento General de Investigación (aprobado con Resolución N° 365-2022-CU de fecha 27 de julio de 2022); los miembros del jurado procedieron a la evaluación respectiva, haciendo las preguntas, observaciones y recomendaciones al(os) sustentante(s), quien(es) procedió(eron) a dar respuesta a las interrogantes planteadas.

Con la deliberación correspondiente por parte del jurado, se procedió a la calificación de la Tesis, obteniendo un calificativo de **(18) (DIECIOCHO)** en la escala vigesimal, que equivale a la mención de **MUY BUENO**

Siendo las **10:00 horas** del mismo día, se dio por concluido el acto académico online, con la lectura del acta y la firma de los miembros del jurado.

Dr. Jorge Isaac Castro Kikuchi  
PRESIDENTE

Dr. Dante Alfredo Guevara Servigón  
SECRETARIO

Dra. Martha Rios Rodríguez  
VOCAL


OBSERVACIONES:.....  
.....  
.....  
.....  
.....

El presente acto académico se sustenta en los artículos del 39 al 41 del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo (aprobado con Resolución N° 270-2019-CU de fecha 4 de setiembre del 2019); la Resolución N° 407-2020-R de fecha 12 de mayo del 2020 que ratifica la Resolución N° 004-2020-VIRTUAL-VRINV del 07 de mayo del 2020 que aprueba la tramitación virtualizada para la presentación, aprobación de los proyectos de los trabajos de investigación y de sus informes de investigación en cada Unidad de Investigación de las Facultades y Escuela de Posgrado; la Resolución N° 0372-2020-V-D-NG-FACHSE de fecha 21 de mayo del 2020 y su modificatoria Resolución N° 0380-2020-V-D-NG-FACHSE del 27 de mayo del 2020 que aprueba el INSTRUCTIVO PARA LA SUSTENTACIÓN DE TRABAJOS DE INVESTIGACIÓN Y TESIS VIRTUALES.

## DECLARACIÓN JURADA DE ORIGINALIDAD

Yo, Clinton Mendoza Jimenez, investigador principal y el Dr. Manuel Tafur Morán, asesor del trabajo de investigación “Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Pueblo Nuevo – Ferreñafe, 2021”, declaramos bajo juramento que este trabajo no ha sido plagiado, ni contiene datos falsos. En caso se demostrara lo contrario, asumo responsablemente la anulación de este informe y por ende el proceso administrativo a que hubiera lugar. Que pueda conducir a la anulación del título o grado emitido como consecuencia de este informe.

Lambayeque, 07/03/2023.



---

Bach. Clinton Mendoza Jimenez  
Investigador principal



---

Dr. Manuel Tafur Morán  
Asesor

## DEDICATORIA

*A **Dios**, mi fe está puesta en él,  
es mi único y absoluto  
salvador.*

*A mis padres, **Heriberto y Elena**, por  
amarme, apoyarme e impulsarme a ser  
mejor cada día.*

*A mi hermano **Eli**, en el cielo,  
mientras viva en nuestros corazones,  
vivirá toda la eternidad.*

*A mis hermanos, **Johana y Antoni**,  
por estar a mi lado en todo momento.*

## AGRADECIMIENTOS

*Al culminar un trabajo tan arduo, quiero agradecer a las personas que hicieron esto posible:*

*A mi asesor, **Dr. Manuel Tafur***

***Morán**, por direccionar mi tesis con  
su amplio conocimiento.*

*Al Ing. **Jaime Antonio Chicoma Perleche**,*

*Ex alcalde de la Municipalidad Distrital de Pueblo  
Nuevo, por brindarme acceso y facilitar el desarrollo  
de mi investigación.*

*A la **Dra. Mirian Jessenia Vargas***

***Saavedra**, por todo el apoyo en mi  
formación profesional.*

*Al Admr. **Juan Carlos Agapito Chepe**, por su*

*apoyo incondicional y su gran calidad humana.*

*A **Fiorella**, mi pareja.*

## Índice

Índice .....	vii
Índice de tablas.....	ix
Índice de figuras.....	x
Resumen	xi
Abstract	xii
Introducción .....	13
Capítulo I. Diseño Teórico.....	16
1.1 Antecedentes .....	16
1.1.1 Antecedentes Internacionales .....	16
1.1.2 Antecedentes Nacionales .....	16
1.1.3 Antecedentes Regionales.....	20
1.2 Base Teórica.....	21
1.2.1 Teorías generales .....	22
1.2.1.1 Teoría estructuralista. ....	22
1.2.1.2 Teoría funcionalista. ....	23
1.2.2 Teorías intermedias.....	24
1.2.2.1 La sociología de las organizaciones. ....	24
1.2.2.2 Las organizaciones formales. ....	26
1.2.3 Teorías específicas.....	27
1.2.3.1 La organización Municipal.....	27
1.2.3.2 Teoría del clima organizacional. ....	30
1.2.3.3 Teoría del desempeño Laboral .....	39
Capítulo II. Métodos y materiales.....	46
2.1 Diseño de la investigación.....	46
2.2 Enfoque de la investigación.....	46
2.3 Tipo de la investigación.....	47
2.4 Nivel de la investigación .....	47
2.5 Operacionalización de las variables.....	48
2.6 Población y muestra.....	50
2.6.1 Población .....	50
2.6.2 Muestra .....	50
2.6.2.1 Muestreo .....	52

2.7 Técnicas e instrumentos.....	52
2.7.1 Técnicas .....	52
2.7.2 Instrumento.....	52
2.8 Prueba de normalidad .....	53
2.9 Análisis de datos .....	54
Capítulo III. Resultados y discusión .....	55
3.1 Resultados .....	55
3.1.1 Sobre la organización del Municipio de Pueblo Nuevo - Ferreñafe.....	55
3.1.1.1 Historia del municipio. ....	55
3.1.1.2 Características del municipio.....	55
3.1.2 Sobre el clima organizacional.....	56
3.1.2.1 Dimensiones del Clima organizacional .....	58
3.1.3 Sobre el desempeño laboral .....	62
3.1.3.1 Dimensiones del Desempeño laboral .....	63
3.1.4 Sobre la relación entre clima organizacional y desempeño laboral.....	66
3.2 Discusión.....	70
3.2.1 En relación con los antecedentes .....	70
3.2.2 En relación con la base teórica .....	70
Capítulo IV. Conclusiones.....	82
Capítulo V. Recomendaciones .....	83
Referencias bibliográficas .....	84
Anexos.....	99
Anexo I: Cuestionario dirigido a trabajadores de la Municipalidad Distrital de Pueblo Nuevo – Ferreñafe.....	99
Anexo II: Matriz de consistencia .....	102
Anexo III: Constancia de aplicación de instrumentos .....	104
Anexo IV: Evidencias fotográficas de la aplicación de instrumentos .....	105
Anexo V: Constancia de aprobación de originalidad de tesis .....	117
Anexo VI: Recibo digital.....	118
Anexo VII: Reporte automatizado de similitudes.....	119



### Índice de tablas

<b>Tabla 1</b>	Clasificación de los trabajadores por áreas funcionales .....	50
<b>Tabla 2</b>	Prueba de normalidad .....	53
<b>Tabla 3</b>	Confiabilidad del instrumento de clima organizacional .....	54
<b>Tabla 4</b>	Confiabilidad del instrumento de desempeño laboral .....	54
<b>Tabla 5</b>	Población urbana y rural del distrito de Pueblo Nuevo. ....	56
<b>Tabla 6</b>	Nivel de clima organizacional .....	56
<b>Tabla 7</b>	Nivel de la dimensión comunicación.....	58
<b>Tabla 8</b>	Nivel de la dimensión motivación .....	59
<b>Tabla 9</b>	Nivel de la dimensión confianza.....	60
<b>Tabla 10</b>	Nivel de la dimensión participación .....	61
<b>Tabla 11</b>	Nivel de desempeño laboral.....	62
<b>Tabla 12</b>	Nivel de la dimensión satisfacción .....	63
<b>Tabla 13</b>	Nivel de la dimensión autoestima.....	64
<b>Tabla 14</b>	Nivel de la dimensión trabajo en equipo .....	65
<b>Tabla 15</b>	Relación del clima organizacional y el desempeño laboral.....	66
<b>Tabla 16</b>	Relación entre la dimensión comunicación y el desempeño laboral .....	67
<b>Tabla 17</b>	Relación entre la dimensión motivación y el desempeño laboral.....	67
<b>Tabla 18</b>	Relación entre la dimensión confianza y el desempeño laboral .....	68
<b>Tabla 19</b>	Relación entre la participación y el desempeño laboral .....	69

## Índice de figuras

<b>Figura 1</b>	Estructura orgánica de los gobiernos locales .....	29
<b>Figura 2</b>	Gráfica teórica de la investigación .....	45
<b>Figura 3</b>	Mapa del distrito de Pueblo Nuevo - Ferreñafe.....	55
<b>Figura 4</b>	Nivel de clima organizacional .....	57
<b>Figura 5</b>	Nivel de la dimensión comunicación.....	58
<b>Figura 6</b>	Nivel de la dimensión motivación .....	59
<b>Figura 7</b>	Nivel de la dimensión confianza.....	60
<b>Figura 8</b>	Nivel de la dimensión participación .....	61
<b>Figura 9</b>	Nivel de desempeño laboral.....	62
<b>Figura 10</b>	Nivel de la dimensión satisfacción .....	63
<b>Figura 11</b>	Nivel de percepción de autoestima .....	64
<b>Figura 12</b>	Nivel de percepción de trabajo en equipo.....	65

## Resumen

La presente tesis se llevó a cabo con la finalidad de determinar el grado de relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Pueblo Nuevo - Ferreñafe, 2021. Para el desarrollo de la pesquisa se optó por un enfoque cuantitativo, diseño no experimental, nivel correlacional y corte transversal. Aunado a ello, la técnica empleada fue la encuesta y el cuestionario como instrumento para la recolección de datos, los cuales fueron aplicados a un total de 34 trabajadores seleccionados por medio de un muestreo no probabilístico. Dentro del principal resultado, se encontró que existe una relación positivamente directa y de grado moderado entre las variables de estudio ( $p=0.004<0.05$ ;  $Rho = 0,476$ ). En ese sentido, se concluye que a medida que el nivel de clima organizacional mejore, el nivel de desempeño laboral de los trabajadores de la mencionada entidad aumentará.

***Palabras clave:*** clima organizacional, desempeño laboral, trabajadores.

### **Abstract**

The present thesis was carried out with the purpose of determining the degree of relationship between the organizational climate and the work performance of the workers of the District Municipality of Pueblo Nuevo - Ferreñafe, 2021. For the development of the research, an approach was chosen quantitative, non-experimental design, correlational level and cross section. In addition to this, the technique used was the survey and the questionnaire as an instrument for data collection, which were applied to a total of 34 workers selected through non-probabilistic sampling. Within the main result, it was found that there is a positively direct and moderate degree relationship between the study variables ( $p=0.004<0.05$ ;  $Rho = 0.476$ ). In this sense, it is concluded that as the level of organizational climate improves, the level of job performance of the workers of the aforementioned entity will increase.

**Keywords:** organizational climate, job performance, workers

## **Introducción**

La presente tesis es el resultado de la investigación que se ha llevado a cabo para efectos de optar la licenciatura en Sociología y tuvo como propósito determinar si existe relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Pueblo Nuevo – Ferreñafe, 2021.

El estudio planteó como problema de investigación: ¿Existe relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Pueblo - Ferreñafe, 2021? Además, el estudio correspondió a la sublínea de investigación de Sociología: Gestión Pública y Responsabilidad Social; porque se pretendió comprender la relación entre las variables de estudio en una entidad estatal desde el enfoque sociológico.

En ese marco, el objetivo general de esta investigación fue determinar el grado de relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Pueblo Nuevo - Ferreñafe, 2021. Y como objetivos específicos, (1) Determinar de qué manera se relaciona la comunicación y el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Pueblo Nuevo - Ferreñafe, 2021. (2) Determinar de qué manera se relaciona la motivación y el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Pueblo Nuevo - Ferreñafe, 2021. (3) Determinar de qué manera se relaciona la confianza y el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Pueblo Nuevo - Ferreñafe, 2021. (4) Determinar de qué manera se relaciona la participación y el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Pueblo Nuevo - Ferreñafe, 2021.

En ese sentido, la pesquisa presentó justificación teórica porque se realizó con la finalidad de aportar al marco teórico, el cual evidenció un conjunto de información relevante, de tal manera que fortalezca la base teórica ya existente sobre las variables de estudio,

recordando que se caracteriza por ser efectuada desde una perspectiva sociológica. De la misma manera, se justificó de forma práctica porque contribuyó a nuevos estudios para trabajar en la mejora del clima organizacional, teniendo en cuenta sus dimensiones, en consecuencia su relación con el desempeño laboral.

De igual manera se justificó de forma social porque posibilitó la identificación de la evidente relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral, lo cual permitirá proponer estrategias para mejorar estos aspectos con la finalidad de cumplir con los objetivos propuestos dentro de la entidad pública. Además, se fundamentó metodológicamente, porque se han considerado instrumentos para la medición de las variables, mismos que pueden ser empleados en otras investigaciones que tienen el mismo objeto de estudio.

Cabe recalcar que, esta investigación se llevó a cabo durante los tres últimos ciclos de la carrera, mediante el desarrollo de los siguientes cursos: (a) Seminario de Tesis I, en el que se realizó el proyecto de investigación, (b) Seminario de Tesis II el que abarcó el desarrollo la búsqueda de antecedentes, sustento teórico y metodología (c) Seminario de Tesis III en el que se ejecutó la aplicación de los instrumentos de investigación y por concerniente los resultados y discusión. Dicho estudio se realizó teniendo en cuenta los requerimientos que establece el reglamento de la presente universidad. Por consiguiente, el desarrollo de la investigación se estructuró de la siguiente forma:

**Capítulo I:** En esta sección, se expuso la revisión de información pertinente, es así como, este apartado abarcó trabajos de estudio precedentes, realizados por otros investigadores, teniendo en cuenta la similitud entre variables, metodología y población, de tal manera que permita un análisis más complejo y comparativo. Asimismo, se consideró las principales teorías que sustentan al estudio y la base teórica conceptual.

**Capítulo II:** Abarca la metodología tomada en cuenta para llevar a cabo el estudio, es decir, el enfoque, tipo y nivel; además, la operacionalización de las variables con sus respectivas dimensiones e indicadores, la población y muestra de estudio, las técnicas e instrumentos de recopilación de información y los estadísticos para el análisis de datos.

**Capítulo III:** Se procede a realizar el análisis de los resultados obtenidos, fundamentándose en un primer apartado con los antecedentes y en otro, con las teorías previamente seleccionadas.

**Capítulo IV:** Abarca las conclusiones, guardando una relación directa con los objetivos de la investigación.

**Capítulo V:** Se detallan las recomendaciones de la pesquisa.

Finalmente, la investigación culmina con las referencias bibliográficas y anexos.

## **Capítulo I. Diseño Teórico**

### **1.1 Antecedentes**

En la revisión bibliográfica efectuada a fin de tomar como fuente de partida para la realización de la investigación, se encontraron diversos estudios relacionados a las variables, campo de estudio, etc. Por tal sentido se filtró los antecedentes en base a: año de publicación, variables, objetivo general, diseño, enfoque, dimensiones de estudio, métodos y técnicas de recolección de datos, resultados y conclusiones.

A continuación, se presentan los siguientes antecedentes:

#### **1.1.1 Antecedentes Internacionales**

Jiménez (2021) en su tesis titulada “El clima organizacional y el desempeño laboral del personal del Gad Municipalidad Provincial de Ambato” ubicada en el país de Ecuador, la cual buscó indicar la incidencia del primer constructo en el segundo. La investigación fue de enfoque cuantitativo, nivel correlacional. La muestra estuvo constituida por 54 colaboradores del departamento de tesorería, la técnica e instrumento que se usó fue la encuesta y en cuanto al instrumento, para la primera variable se empleó el cuestionario de Koys y Decottis, (1991), el cual consta de 8 dimensiones con 5 ítems por cada una de ellas. En cuanto a la segunda variable, se consideró el cuestionario realizado por Machacas (2015) comprendido de 3 dimensiones de 5 ítems cada una, ambos instrumentos bajo una escala Likert. Dentro de los principales resultados se encontró que existe relación entre ambas variables, ya que, el p valor fue menor al 0,05 en la mayoría de sus dimensiones, en otras palabras, ( $p=0.001<0.05$ ). En base a ello, se concluye que hay dimensiones del clima organizacional que inciden de manera negativa en el desempeño laboral del personal de la municipalidad de Abanto.

#### **1.1.2 Antecedentes Nacionales**

Chicchón y Mendoza (2021) en su tesis “Clima organizacional y desempeño laboral en Municipalidad Distrital de Puente Piedra, año 2021” la cual tuvo como finalidad



identificar la relación entre ambos constructos. La pesquisa fue de enfoque cuantificable, tipo básica y diseño no experimental. Además, la muestra fue de 68 colaboradores por lo que se aplicó como técnica la encuesta y un cuestionario como instrumento, en el caso de la primera variable se consideraron 3 dimensiones (comunicación, motivación e involucramiento laboral) y para la variable desempeño laboral 3 dimensiones también (rendimiento, evaluación de objetivos y eficacia laboral). Los resultados mostraron que existe una relación entre la primera y la segunda variable, ya que, los resultados del estadístico resultaron menor al 0.05 ( $p=0,000<0,00$ ), asimismo, el grado de correlación fue de  $r_s= 0.644$ . Se concluyó que cuando el CO aumenta, es favorable el DL.

Ruiz (2021) en su tesis de maestría “Clima organizacional y desempeño laboral en la Municipalidad Provincial de San Martín, 2021” la cual pretendió determinar el vínculo entre ambos constructos. El enfoque fue cuantificable, diseño no experimental y nivel correlacional; la muestra fue de 115 colaboradores e instrumentos se tomaron dos cuestionarios. El primero dividido en cinco dimensiones (estructura, responsabilidad, recompensa, identidad y relaciones), en cuanto a la segunda variable, el cuestionario estuvo dividido en 3 dimensiones (habilidades, funciones y resultados) y constó de 25 ítems, ambos instrumentos en escala Likert. Los resultados revelaron que el CO se encontró en un nivel bajo (50%) y el desempeño laboral en un nivel bajo (53%), asimismo, ambas variables se relacionan debido a que el p valor fue menor al 0,05 ( $p=0,000<0,005$ ) y el  $Rho= 0.867$ . De esa forma, se concluye que, cuando exista un mejor CO, los trabajadores tendrán un mejor DL.

Ascheri (2021) en su estudio titulado “Clima organizacional y su relación con el desempeño laboral en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de San Hilarión año 2020” el cual buscó determinar la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad. El estudio fue cuantificable, de diseño no

experimental tipo correlacional. La muestra fue constituida por 25 colaboradores y el instrumento fueron dos cuestionarios, el primero enfocado en la primera variable clima organizacional con 25 ítems y 4 dimensiones (comunicación, motivación, confianza y participación), y el segundo cuestionario acerca del desempeño laboral con 18 ítems y 4 dimensiones (capacidades referidas al puesto, emocionalidad, responsabilidad en sus funciones y relaciones interpersonales), ambos en escala Likert. Los resultados expusieron que, ciertamente existe una correlación muy baja directa (según Tau de Kendall= 0.18) entre las mencionadas variables, en consecuencia, se concluyó que, si el CO es superior, el DL también lo será, es por ello que es necesaria la mejora de dicha problemática mencionada al inicio de la pesquisa.

Novoa (2020) en su estudio titulado “Clima organizacional y desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Nuevo Chimbote, 2020” el cual tuvo como finalidad determinar la relación entre ambas variables. El enfoque de la investigación fue cuantificable de diseño no experimental y nivel correlacional, la cual tuvo una población de 200 colaboradores y su muestra fue de 132 colaboradores. En ese sentido para la recopilación de datos se utilizó la encuesta como técnica y el instrumento fue un cuestionario de 36 ítems, el cual abarcó las dos variables con sus respectivas dimensiones (liderazgo, comunicación y trabajo en equipo para la variable clima organizacional y puesto de trabajo, competencias y rendimiento para la variable desempeño laboral), ambas en escala Likert. Los resultados mencionaron que ambos constructos guardan relación, puesto que, el p valor fue menor al 0.00 ( $p=0.000<0.05$ ), asimismo, el índice de correlación ( $r_s= 0.705$ ). En base a ello, se concluyó que el CO aumenta al mismo tiempo que el DL cuando se observan ciertas características de estas variables.

Valderrama (2019) en su tesis titulada “Clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral del personal administrativo de la municipalidad distrital de Sanagorán –

2017” la cual tuvo como objetivo principal determinar la influencia del primer constructo en el segundo. El estudio fue de enfoque cuantificable de diseño no experimental, nivel correlacional. Además, la muestra estuvo constituida por 70 colaboradores. De acuerdo con ello, se utilizó el cuestionario de 50 ítems como instrumento, para la primera variable se consideraron 4 dimensiones (condiciones laborales, comunicación, autorrealización y supervisión) y para la segunda variable, 3 dimensiones (habilidades y conocimientos, trabajo en equipo y responsabilidad). Dentro de los principales resultados se encontró que ambas variables se relacionan significativamente, ya que el valor de  $p$  fue menor al 0,05 ( $p=0,003<0,05$ ), asimismo, los resultados muestran que hay una correlación significativa ( $r_s=0,352$ ) entre las variables, de nivel baja. En ese sentido, se concluye que las dimensiones del CO inciden en el DL.

Arocutipa (2018) en su estudio titulado “Clima organizacional e influencia en el desempeño laboral de los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Puno, 2018” el cual tuvo como objetivo establecer la relación entre ambas variables. El enfoque de la pesquisa fue cuantitativo, tipo descriptivo correlacional. Asimismo, la muestra la conformaron 300 colaboradores, a los cuales se les aplicó la técnica de la encuesta a través del cuestionario, el cual tenía un total de 32 ítems y buscaba medir ambas variables, en cuanto a la primera variable, se consideraron 3 dimensiones (motivación, comunicación y trabajo en equipo) y en la segunda 3 dimensiones también (desempeño, capacidad laboral y eficiencia laboral). Los resultados confirmaron que existe una relación evidentemente directa no menor a 0.001 entre ambas variables, es decir que a medida que se incrementa la relación en un mismo sentido, las variables aumentan también.

Custodio (2018) en su investigación titulada “Clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Monsefú, 2018” la cual tuvo como propósito principal establecer la relación entre el clima organizacional y el desempeño

laboral. La investigación fue de enfoque cuantitativo, diseño no experimental, la cual tuvo una muestra de 40 colaboradores, en esa línea, para la recolección de datos se les aplicó la técnica de la encuesta a través del instrumento, que fue el cuestionario. Cabe resaltar que, el cuestionario para la variable clima organizacional estuvo compuesta por 20 ítems y 4 dimensiones (reciprocidad, participación, liderazgo y motivación), en cuanto a la segunda variable desempeño laboral, se tomaron 20 ítems con sus 6 dimensiones (habilidad, motivación, compromiso, productividad, evaluación laboral y proceso de la organización laboral). Los resultados muestran que existe una relación significativa en 69.2% entre ambas variables, por lo que se concluyó que los colaboradores de la municipalidad tienen un buen CO y eso se refleja en su DL.

### ***1.1.3 Antecedentes Regionales***

Requejo (2022) quien en su tesis “Clima organizacional y desempeño de los funcionarios de la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz” se enfocó en determinar la relación entre ambas variables. La investigación tuvo un enfoque cuantitativo, con diseño no experimental y nivel correlacional, la muestra fue conformada por 38 colaboradores. De esta manera se utilizó dos cuestionarios como instrumentos, el primero de ellos buscó medir el clima organizacional en sus 9 dimensiones (estructura, responsabilidad, recompensa, desafíos, relaciones, cooperación, estándares, conflicto e identidad) y constó de 24 ítems, el segundo instrumento elaborado para la variable desempeño laboral, estuvo conformado por 8 dimensiones (competencia de tareas específicas, competencia de tareas no específicas, comunicación oral y escrita, demostración del esfuerzo, disciplina personal, desempeño en equipo, gestión y administración, y supervisión) y 24 ítems. Los resultados alcanzados revelaron que el clima organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores se relacionan significativamente ( $p=0,000<0,05$ ) y tienen una relación moderada de 0.69,

concluyendo que no todos los trabajadores muestran un interés por el trabajo, existen ciertos inconvenientes entre los colaboradores, por supuesto esto afecta su DL.

Heredia (2021) en su estudio titulado “Clima organizacional y desempeño laboral en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Chongoyape, Lambayeque” el cual buscó determinar la relación entre ambos constructos. La pesquisa tuvo un enfoque cuantificable, correlacional, diseño no experimental. Asimismo, la muestra estuvo conformada por 35 colaboradores de la municipalidad; la técnica empleada fue la encuesta a través del instrumento cuestionario, uno para la variable Clima organizacional con un total de 35 ítems y 7 dimensiones (Cooperación, responsabilidad, respeto, lealtad del trabajador, compromiso del colaborador, reconocimiento y capacitaciones), y otro para el desempeño laboral, con 27 ítems y 9 dimensiones (trabajo en equipo, cooperación entre trabajadores, conocimiento del puesto, liderazgo, capacidad de ejecución, facilidad para aprender, calidad del trabajo, atención al público y eficiencia de soluciones). Aunado, se confirmó la relación entre ambos constructos, ya que, el p valor fue menor al 0,05 ( $p=0,001<0,05$ ),  $Rho= 0.934$ . Por último, se concluyó que el CO es el indicado, aunque no sea pésimo u óptimo.

## **1.2 Base Teórica**

Entendemos al estructuralismo dentro de las perspectivas canónicas de las ciencias sociales y las primeras teorías sociológicas generales, en la etapa clásica de esta disciplina. A continuación, se presentará su utilidad tanto teórica como metodológica para fundamentar el presente estudio. El análisis de las organizaciones y el estudio de la influencia del clima organizacional sobre el desempeño laboral, demanda plantear las ideas de Durkheim en torno a la solidaridad y, por otro lado, los desarrollos teóricos de Talcott Parsons sobre las funciones, roles y normas en los sistemas sociales.

### 1.2.1 *Teorías generales*

#### 1.2.1.1 Teoría estructuralista.

La teoría de Durkheim comenta sobre la realidad social, la cual se rige en el grupo, pero no en el individuo, este es un agente externo, que está restringido para organizar la estructura de una sociedad (Gautam, 2021). Lo que conlleva a ignorar totalmente la capacidad que tienen los individuos para actuar de forma independiente, es decir, niega cualquier tipo de autonomía de los mencionados (Kolasi, 2020). El estructuralismo básicamente es una concepción de distintas líneas empíricas e inferenciales que estudian los paradigmas sociales, gracias a ello se pudo realizar una diferenciación de la sociología de las demás ciencias que tratan de definir la estructura de un objeto de estudio. Es pertinente conocer el estructuralismo, teniendo como pionero de este enfoque a Durkheim, quien se atrevió a analizar la división y categorización de la realidad natural, asimismo se aborda dentro de la investigación la forma de composición de una organización, la clasificación de acuerdo con experiencias que sirven para la explicación general de la construcción de las organizaciones.

- **Solidaridad Mecánica:** Es una de las características de la sociedad tradicional e indiferenciada, la cual tiene como base a la similitud y homogeneidad que existe entre las personas de acuerdo con sus valores y creencias (Rozakou, 2020). La solidaridad mecánica incluye una fuerte cohesión de la sociedad, como la conciencia colectiva, la forma de pensar y sentir, los cuales son compartidos y unen a los miembros de la sociedad. Asimismo, este tipo de solidaridad es expuesta por la comunidad de acuerdo con las prácticas de los individuos y su visión similar de esta (Thilakarathna, 2019). Dentro de las organizaciones, todos los miembros se singularizan entre sí, pueden establecer lazos de acuerdo con la fragmentación de su trabajo, el cual es auto

suficiente, también pueden tener afinidad por normativas similares, todo esto les permite el logro de objetivos e ideales.

- **Solidaridad Orgánica:** Este tipo de solidaridad trata de hacer una comparación, actualmente la sociedad no se diferencia por el dinero, el estrato, la religión o etnias, al contrario, se resalta por la división del trabajo. De modo que los individuos realizan especialización en ciertas labores u ocupaciones, generando que haya una relación de dependencia, donde uno va a necesitar del otro, siendo un apoyo de alternativas y soluciones. Anwar, Lusiana, & Rahman (2018) mencionan que la solidaridad orgánica aparece gracias a un alto índice de la división del trabajo, además consta de una dependencia, a causa del aumento de especialización acerca de los conocimientos individuales. Se sabe exactamente que la dirección de una organización depende de la conformación de esta, es decir, totalmente dividida, contenida por áreas, cada una dependerá de la otra para alcanzar sus propósitos, generando la eficacia y eficiencia de todos sus miembros, además de la heterogeneidad y el pensamiento individual, como prioridad de este tipo de solidaridad.

#### **1.2.1.2 Teoría funcionalista.**

Este enfoque fue promovido por Talcott Parsons, quién era un nexo entre la sociología clásica y la moderna, propone y sustenta la teoría de la acción, la cual, comenta acerca de esta situación donde el individuo es quien acciona de acuerdo con sus objetivos, estándares e intereses, según el extenso marco del sistema social (Ormerod, 2020). En ese sentido, lo que el funcionalismo de Parsons define, es a una sociedad como un ser vivo, el cuál tras sus sistemas, cada uno de ellos cumple una función para contribuir a su mantenimiento, estas funciones son actividades que requieren satisfacer las necesidades de cada individuo. Lo mismo sucede con las organizaciones, deben conocer a sus áreas o subsistemas de trabajo,

teniendo en cuenta sus relaciones, comportamientos y actitudes, verificando su interacción acorde a sus funciones principales.

- **Sistema Ágil:** Las organizaciones ya sean públicas o privadas, tienen que poseer agilidad, como una cualidad estratégica, con el fin de transformarse (Jayatilaka, 2021). Dentro de las organizaciones es relevante la diferenciación de las funciones principales, según el sistema ágil que se compone por la adaptación, la cual se refiere a que todo individuo o miembro debe asimilar y ajustarse a los medios y contextos que brinda la organización, por otro lado, la capacidad que se tiene para el logro de metas, que proviene de una constante motivación para la ejecución de los objetivos trazados dentro de las áreas de trabajo e incluso de manera singular por parte del sujeto. Asimismo, la integración, es una función que busca la interacción y conexión entre los pares. Por último, la latencia, que brinda una reconstrucción de la organización a través del tiempo, sirve para implementar la información de sus miembros y potenciar su desempeño.

### ***1.2.2 Teorías intermedias***

#### **1.2.2.1 La sociología de las organizaciones.**

Muchas personas hablan sobre la sociología de las organizaciones, por lo que existen diferentes estudios sociales y científicos acerca de ello. En este caso, los estudios organizativos pueden cambiar en cuanto al grado en el que manifiestan su inclinación sociológica (Lammers, 1990). De esa manera, Niklas Luhmann, quien es un sociólogo y desarrolló nuevas formas de combinar el desarrollo de la teoría social con distintos campos académicos. Asimismo, Luhmann define a las organizaciones como sistemas sociales que se reproducen, basándose en decisiones o elecciones, la cual actúa como una forma de comunicación. Luhmann pudo visualizar que los sistemas sociales, ya sea sociedades, organizaciones o interacciones, son sin duda alguna abiertos a sus entradas de energía, los



sistemas que él plantea básicamente no solo se autoorganizan con respecto a la estructuración de sus componentes y procesos, sino que existe en su entorno una relación propia de creación.

Todo ello es realmente útil para llegar a un entendimiento de las organizaciones formales, las cuales intentan reformarse por sí mismas de manera constante, aunque a veces no llegue a conseguir los resultados que espera. Muchos estudiosos mencionan que la teoría pasa de la acción a la observación, es decir del accionar a una comunicación. El sistema se observa así mismo desde un conjunto de categorías que lo constituyen (como se citó en Czarniawska, 2017).

Asimismo, la preocupación desde el punto social de Luhmann, era darle un sentido objetivo de comprensión a las organizaciones, ya que la considera compleja, por el hecho de que no es estática y constantemente evoluciona, necesariamente la sociedad no está conformada por individuos sino por sistemas de comunicación, es decir pequeños grupos que se relacionan, de alguna forma, indirectamente. Luhmann encuentra una relación evidente entre el entorno, quien ayuda a la construcción del sistema, gracias a sus elementos, antes seleccionados. En una organización se delimita el sistema social, ya que cada sujeto implica un entorno que va desarrollándolo. Por lo que se debe diferenciar la organización de sistema organizativo, en base a este último, se puede decir que es un grupo estructurado de acontecimientos de comunicación.

Por otro lado, Gouldner (como se citó en Mayntz, 1965) argumenta que no existe solo un enfoque, sino dos, que permiten encontrar la caracterización del análisis organizativo. Él nombró el modelo racional de organización, el cual expresa un interés por las condiciones de racionalidad y logro eficaz de los objetivos planteados, por otro parte, está el modelo de la organización como sistema, este se centra en la estructura formal de las organizaciones, según su esquema funcional planificado y en los procesos de toma de decisiones racionales

que dirigen el sistema hacia su propósito. En esa línea Gouldner tiene cierta afinidad por la segunda teoría, un enfoque sistémico social, el cual es llamado organización.

Por lo que se puede concluir que esta teoría moderna de las organizaciones implica conceptos básicos, ya sea de manera explícita o implícita, además las necesidades del mantenimiento del sistema no solo se reconocen recientemente como de importancia sustancial, sino que todas las organizaciones tienen problemas urgentes que deben ser atendidos, realizando estrategias directas en relación con el modelo sistémico.

#### **1.2.2.2 Las organizaciones formales.**

Las organizaciones formales hacen un énfasis importante y están orientadas a los objetivos y metas que han sido trazados mediante una planificación, por los líderes que integran las organizaciones. Los miembros, en su mayoría, tienen expectativas y creencias acerca de lo que cada uno debe realizar para el logro de los objetivos planteados. De acuerdo con esas creencias compartidas, se cumplen ciertas funciones en base a las necesidades, por ejemplo, mientras más aumente la necesidad, aumentará la creencia, por lo que se trabajará en forma cooperativa, siempre y cuando se parta de una tarea global para el logro de las metas u objetivos. Ahora bien, estas creencias son las que constituyen todos los roles que le corresponden a los integrantes de la organización. No obstante, dentro de las organizaciones formales, son pocos los individuos que realizan totalmente todas sus actividades o responsabilidades que pertenecen a su puesto de trabajo, lo hacen conjunta o individualmente, a excepción en el nivel más bajo de la organización, según la jerarquía que se da en ella.

Por lo que se asignan líderes o jefes de área, para facilitar un desempeño existe en el cumplimiento de sus actividades (Jacobs, 1970). Básicamente las organizaciones formales es un modo de trabajo por parte de directivos, es realizado para el logro de objetivos de manera eficaz, mayormente se manifiesta por la burocracia, fragmentada por niveles más conocidas

como jerarquía que se rigen de acuerdo con las funciones o roles netamente delimitados, y un control de normas preestablecidas, todo ello de la mano por una interacción de formalidad.

### **1.2.3 Teorías específicas**

#### **1.2.3.1 La organización Municipal.**

La organización municipal puede manifestarse al igual que una entidad pública o privada, que tiene una relación notable con el conjunto de estrategias enmarcadas en ciertas finalidades, las cuales están conectadas a lo que toda organización le compete, que son la misión y visión. Los cuales son causas de planificaciones estratégicas, y sirven de instrumento para el desarrollo de un distrito (Cohaila, 1996). En ese sentido, desde principios de los años noventa, del siglo XX, se fue realizando el proceso de descentralización y modernización dentro del estado peruano, por lo que se instauraron e incidieron con la gestión de gobiernos regionales y locales. Gracias a la ley orgánica que es determinada para corroborar cómo se distribuye la inversión y presupuesto público, que por democracia y participación ciudadana demanda de toda la comunidad distrital (Tumi, 2020).

Tal como lo menciona el Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI, 2020), existen 196 municipalidades provinciales y 1678 municipalidades distritales. Por otro lado, hay que tener en cuenta que la relación de los ciudadanos y las autoridades locales tiende a ser de mucho interés, para el bien de ambos, ya que tienen en juego características visibles. Los ciudadanos se sienten consternados y se preocupan constantemente por la gobernanza local, el motivo es que tienen un impacto notable en su vida diaria, porque incluye los servicios prácticos hasta los de salud, ambiente o planificación de la urbanidad. El gobierno local también se preocupa por el concepto que tienen de la gestión que vienen realizando, ya que sus acciones dan mucho de qué hablar. Asimismo, el trabajo que se realiza dentro de esta entidad, son tareas funcionales repetitivas y rutinarias, que constituye la

burocracia, que es esencial y omnipresente. A través de la especialización de tareas, la experiencia, etc.

Son pocas las veces que las burocracias producen resultados eficientes, se repiten con frecuencia y afecta la reorganización de los procesos (Hilbert, 2005). Asimismo, un punto importante que tiene relación con la organización de los municipios es determinar su conceptualización, según Castillo 2017 (como se citó en Rivas et al. , 2021) el municipio es una entidad muy cercana y los funcionarios que laboran en ella son los responsables de fomentar y mejorar las condiciones de la población, se establece una población capacitada, informada, además de individuos que sean conocedores del plan de gobernabilidad, gestión y proyectos propuestos, según estrategias que sean utilizadas para el bien común.

En esa línea, los municipios provinciales y de distrito, así como los municipios delegados de acuerdo con la ley, son organismos de administración. Ciertos asuntos corresponden al concejo municipal quien desempeña las funciones de regulación y supervisión; la oficina del alcalde. Los alcaldes y concejales son elegidos por sufragio directo para un mandato por cinco años y pueden ser reelegidos.

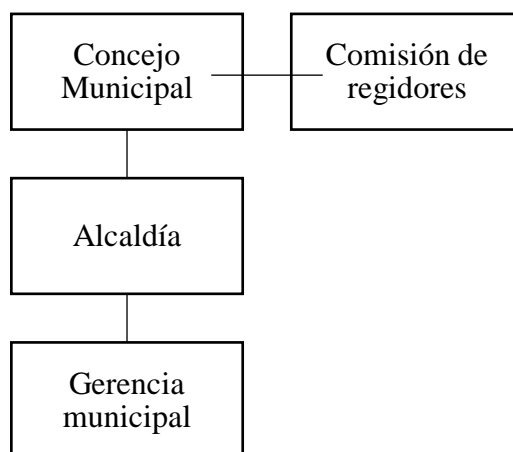
Al pretender comprender y analizar la municipalidad desde la sociología organizacional, resulta necesario el poder ahondar en cuanto a su estructura, es decir, siguiendo lo señalado por Polanco & Cruz (2020) toda organización es una entidad social que no solo debe ser administrada, sino que está regida en base a una estructura jerárquica que responde a la especificación de funciones con la finalidad de lograr la consecución eficiente de los objetivos trazados. En otras palabras, la estructura tiene que ver, por un lado, con la división del trabajo, porque permite a cada colaborador desempeñarse en base a una tarea específica, y, por otro lado, hace referencia a la coordinación del trabajo, es decir, la forma en que cada área aparentemente diferente se complementa con las otras, en busca del alcance de objetivos comunes.

Por lo señalado anteriormente, de acuerdo con la Ley Orgánica de Municipalidades N° 27972 (2003) las municipalidades distritales son órganos de gobierno encargados del desarrollo local que además disponen de capacidad y autonomía para resolver asuntos relacionados a sus facultades y competencias, teniendo como finalidad representar y velar por las necesidades de la población que representa. Según esta ley, la estructura orgánica de las municipalidades está conformada por el Concejo Municipal y la alcaldía.

En efecto, Polanco & Cruz (2020) señalan que para poder analizar la estructura de una organización es necesario conocer e identificar cómo se distribuyen y complementan las tareas, así como las relaciones de autoridad, la cadena de mando y la centralización o descentralización en la toma de decisiones, y ello se logra evidenciar a través del organigrama.

### **Figura 1**

*Estructura orgánica de los gobiernos locales*



*Nota.* Congreso de la República, Ley Orgánica de Municipalidades (p.5., 2003).

El Concejo Municipal lo conforman el alcalde y la comisión de regidores, además ejerce funciones normativas y fiscalizadoras, tales como, aprobar o derogar los diferentes planes, presupuestos, ordenanzas emitidos; declarar la vacancia o suspensión del alcalde y sus regidores, crear o modificar contribuciones, tasas u otros derechos establecidos por la ley.

Mientras que, es el alcalde el representante legal y máxima autoridad de la municipalidad, quien tiene como principales atribuciones defender los intereses de sus representados, convocar y dirigir sesiones del concejo municipal, proponer proyectos, promulgar ordenanzas, emitir decretos, entre otras funciones. Es así que, al tratarse de una entidad estatal, la estructura como tal estaría definida, delimitada y establecida de acuerdo con normativas que deben seguir un curso lineal.

Es por ello que, según Nardulli y Gullo (2018) mencionan que aquellas organizaciones que se configuran entre áreas o jerarquías responden a entidades burocráticas, es decir sus estructuras se muestran de forma estática y cada área desempeña una tarea concreta, conllevando a que cada trabajador conozca a cabalidad las funciones que debe realizar, así como sus limitaciones. Respecto a ello, resulta importante considerar los aportes de Weber (como se citó en Azuero, 2020) quien concibe la burocracia a partir de la comprensión de la legitimación de ciertas acciones y las formas de dominación, es decir, para el autor la dominación entre subordinados y subalternos puede legitimarse a través de un cuadro administrativo establecido en el cual se especifican jerárquicamente las autoridades de instancias superiores, así como las normas que deben acatarse.

### **1.2.3.2 Teoría del clima organizacional.**

Rensis Likert plantea una teoría acerca del clima organizacional, el cual se desarrolla a través de las actitudes o comportamientos de los individuos de menor rango, el cual se ocasiona a través del proceder del equipo administrativo, además, de las oportunidades que brinda la organización que son percibidas por los mismos (Caraveo, 2004). De esa manera, se indican tres tipos de variables las cuales se definen como cualidades relevantes de una organización e inciden en la percepción que se tiene acerca del clima organizacional (Rodríguez, 2016).

- **Variables Causales:** Son aquellas que muestran la dirección que toma una organización, el proceso evolutivo y la forma en que la logra sus resultados, son variables que no dependen de otras y normalmente se presentan mediante el conjunto de una decisión, competencia, actitud o estructura de organización.
- **Variables intermedias:** Son aquellas que miden de manera interna a una organización teniendo en cuenta ciertas características que se ven reflejadas en esta, por ejemplo, la comunicación, el desempeño y el tomar decisiones.
- **Variables finales:** Son conformadas por las variables causales e intermedias, las cuales están dirigidas a instaurar las consecuencias que resaltan dentro de la organización, tales como, las ganancias y pérdidas, así como la productividad.

La teoría del clima organizacional que plantea Likert nace tras una idea de promover la productividad, cuando un líder o directivo de una organización realiza su labor con flexibilidad y utilizando recursos para tener una relación estrechamente buena, además velando por la integridad y bienestar de sus trabajadores, se ven reflejados los altos índices de producción, en consecuencia, a nivel organizacional. Por otro lado, tras un recuento de las variables por los que inciden en el desempeño y manejo de las organizaciones, desde un punto causal, como la parte administrativa y estructural de la organización, desde el punto intermedio, como las relaciones entre los miembros, el proceso comunicativo y el libre albedrío. Por último, desde los resultados finales, que se refiere a utilidades o ganancias, e incluso, en ciertos casos, las pérdidas.

#### ***1.2.3.2.1 Tipos de clima organizacional.***

Brunet recopiló ciertos estudios en base al clima organizacional que menciona Likert, menciona 2 tipos de clima o también llamados sistemas, los cuales tienen subtipos (Pineda & Valencia, 2011).

### **A. Autoritario**

**Autoritarismo explotador:** Es un tipo de autoritarismo que se define cuando se dirige a los colaboradores desde la desconfianza. En cuanto a la toma de decisiones, se realizan desde un punto superior perteneciente a la organización y delega funciones de manera jerárquica.

**Autoritarismo paternalista:** Es el tipo de autoritarismo que se define cuando se dirige de manera un tanto cercana a los colaboradores, pero tomando decisiones de igual forma que el autoritarismo explotador, la diferencia es que quienes conforman los últimos escalones de esa jerarquía, pueden tomar ciertas decisiones.

### **B. Participativo**

**Participativo consultivo:** En este tipo de clima prevalece la comunicación y confianza de manera regresiva, es decir, área por área, asimismo, los colaboradores saben acerca de estas decisiones tomadas, y ellos pueden realizarlas de igual forma, pero más específico.

**Participación en grupo:** Es un tipo de clima muy factible, ya que hay una relación estrecha, contenida por la confianza, lealtad y los lazos amicales entre los colaboradores y jefes de la organización. Permitiendo de esta manera, que haya una toma de decisiones conjunta y una participación directa entre los involucrados.

#### ***1.2.3.2.2 Dimensiones del clima organizacional.***

En ese sentido, Bris (2000) propone un modelo de clima organizacional basándose en las dimensiones como, participación, confianza, comunicación, motivación, todas ellas sustentadas.

### **A. Comunicación**

Según Drenth et al. (1998) la comunicación desde el enfoque organizacional es definida como una disciplina científica, esto no es nuevo, pero ha sido reconocida como un



campo de estudio académico, la comunicación organizativa es el envío y recepción de los mensajes, elemento clave del clima organizativo (Como se citó en Spaho, 2011).

Según Fernández (2009) afirma que la comunicación dentro de las organizaciones es entendida como el grupo de estrategias y acciones que contribuyen y simplifican el proceso de las oportunidades y recepciones que existe en los integrantes de una organización, además, inciden en las actitudes, puntos de vista y comportamientos de las personas internas y externas a la organización. El objetivo de la comunicación es conocer problemáticas, deficiencias y posibilidades de mejora para un aprovechamiento de esta.

La comunicación de las organizaciones cada vez más se ha centrado en la revisión de las distinciones acerca de los tipos de comunicación, como lo son, formal e informal, vertical, lateral y diagonal, además, dirección interna y externa (Baker, 2007).

Formal / informal: Las preocupaciones de los directivos de las organizaciones burocráticas, en resultado de la bibliografía acerca de lo organizacional, se refería a la comunicación formal, de manera descendente. Aunque ciertamente la comunicación informal es un tema de debate, ya que no se sabe de qué manera gestionar el clima organizacional evitando las comunicaciones informales.

Vertical / lateral /diagonal: Según la comunicación vertical se produce entre personas que están jerárquicamente situadas, las cuales pueden implicar flujos de comunicación de ascendente y descendentemente. En la comunicación lateral hay una implicancia entre las personas que no tienen una relación de jerarquía entre sí. Por otro lado, la comunicación diagonal fue establecida para atraer nuevos retos de comunicación en las formas organizativas recientes.

Interna y externa: La comunicación interna se dirige a los miembros de la organización, se considera un proceso esencial, a partir del cual la persona intercambia información, establece relaciones en cuanto a sus valores y colabora para el logro de

objetivos. Por otro lado, la comunicación externa, supone la comunicación de la organización con su entorno, tiene en sí, el propósito de establecer conexiones con individuos ajenos a la organización y que muestran interés por esta. En ese caso, muchas veces es más importante la comunicación interna, esta supera en diferentes aspectos a la comunicación externa (Réka & Borza, 2012).

El sociólogo Anthony Giddens plantea “la teoría de la estructuración adaptativa”, la cual conceptualiza y utiliza de manera predominante la comunicación organizativa. Centraliza la interacción comunicativa como un elemento definido de las instituciones y organizaciones sociales, en la medida que los sistemas sociales se van constituyendo. De esta manera, la estructuración es altamente comunicativa a través que se produzcan las interacciones dentro del sistema (Cómo se citó en Canary & Tarin, 2017).

La teoría de la estructura adaptativa asegura que el poder es una de las construcciones sociales centrales, por no decir que es la principal, de acuerdo con ello es inherente al individuo y sus prácticas sociales. Asimismo, dentro del margen de estudio, un grupo de individuos interpretan y responden a su mundo de forma interactiva, participan de actividades en común, transformando su entorno, de acuerdo con la significación, la cual determina los elementos estructurales en relación al lenguaje, todo ello a través de la comunicación, por otro lado la dominación, que es prácticamente una distribución de recursos simbólicos, es decir, dentro de una organización hay ciertas normas que se deben seguir, invertir fehacientemente a la mejora de esta.

## **B. Motivación**

La motivación es un rasgo importante que anima a los individuos a trabajar con ahínco para el logro de sus objetivos, teniendo en cuenta el comportamiento humano, que muchas veces ayuda a aumentar la productividad de los colaboradores, por ese motivo contribuye a una serie de objetivos que tiene la organización (Manik, 2016). Eskandari &

Ghanbari (2014) motivar, es el proceso de gestión que influye en el comportamiento, el cual se basa en el conocimiento de lo que mueve a las personas. Ciertamente, tras estudios realizados, se puede definir que la motivación laboral parece tener una relación directa en el mejoramiento del rendimiento y la satisfacción de los colaboradores.

Es así que la mayoría de las organizaciones se preocupan por lo que hay que hacer para el logro de un alto desempeño en su personal. Lo que significa prestar atención a la mejor manera de motivar a los individuos mediante diferentes medios, incentivos, liderazgo, recompensas, entre otros, de acuerdo con el contexto en que realizan su labor, es decir, por qué las personas se comportan de una forma establecida (Armstrong, 2006, como se citó en Osabiya, 2015).

Según la teoría de Litwin y Stringer (1966) donde desarrollan una metodología sistemática para motivar a las personas en las organizaciones, en esa línea, la motivación abarca la aplicación de la forma de pensar con respecto a los problemas prácticos que surgen el trabajo, además, hablan acerca del clima organizacional que influye en las capacidades de rendimiento de los trabajadores, por lo cual se enfocan en los directivos quienes lideran, aprenden a gestionar y seleccionar distintos estilos de motivación para sus colaboradores (Como se citó en Barker, 2001).

Estos autores han utilizado una conceptualización muy detallada acerca de la motivación que va de la mano con el clima organizacional, describieron qué contextos, posturas o comportamientos influyen en la conducta del individuo, las causas que funden la motivación parten de un buen desarrollo de la delegación de funciones, las cuales están relacionadas al empoderamiento, además de la afección y el logro de objetivos, determinados por el juego de intereses por parte de los individuos y esto hace que puedan desempeñarse de la mejor manera (López et al. 2020).

Contribuir a un clima organizacional adecuado, es un trabajo constante que depende de los miembros de una organización, empezando por los directivos y jefes de áreas, que normalmente son ellos quienes deben estar motivados, siendo claro ejemplo para otorgar roles a sus subordinados, con el fin de estimularlos a un clima conveniente. Lo que se plantea es la aplicación de estrategias para promover la motivación, técnicamente se utilizan ciertos indicadores para conocer las percepciones de los trabajadores, por ejemplo, sondeando acerca de qué tipo de incentivos se reciben, cómo se sienten en cuanto a la efectución de normas establecidas, cómo superar errores dentro del trabajo, si sienten el apoyo o calidad de la empresa. Todas estas premisas, permiten que haya una toma de decisiones para elegir mejores soluciones a los problemas de motivación que aquejan y se direccionan al clima organizacional según la teoría mencionada.

### **C. Confianza**

La confianza se define como la forma en que las personas muestran sus comportamientos mutuamente entre sí, la confianza organizacional es un proceso discreto con comportamientos de individuos en una estructura organizativa, en un sentimiento de exactitud, creencia, compromiso y sinceridad, Esta desempeña un rol interorganizacional en las actividades, ya sea de acuerdo con la cooperación, evaluación o espíritu de equipo, etc (Bastug et al., 2016). Asimismo, Singh & Srivastava (2016) mencionan que la confianza es consecuencia de un intercambio social en el cual, los trabajadores harán una interpretación de las acciones, además de la supervisión constante de su entorno de trabajo para evaluar si deben confiar en la alta gerencia. Por otro lado, afirman que la existencia de la confianza se da, mediante la interacción entre el personal, específicamente entre los responsables de tomar decisiones.

En los últimos años la confianza está siendo de enorme interés en las ciencias sociales, ya que el reciente aumento de la visibilidad que se le da a la confianza es producto

de una conciencia generalizada de acuerdo con la cooperación social y un consenso que busca nuevas alternativas. Esto también se debe a que los contextos son cada vez más numerosos y a su vez, existe una diferenciación de los roles o funciones organizacionales, y los individuos son conscientes de la confianza cuando surgen diversas problemáticas (Möllering, Bachmann, & Lee, 2004).

De acuerdo con Mayer, Davis y Schoorman (1995) (Como se citó en Ferreira, 2015) quienes propusieron la teoría de la confianza, comentan que esta varía de acuerdo con una construcción individual, en diferentes contextos y relaciones. A medida que la confianza se incrementa la relación entre los individuos y las instituciones, sustituyendo a los contratos de control, la confianza tendrá un impacto en el rendimiento de cada persona y de su entorno grupal. Las características en las que los sujetos confían influirán en la percepción de la fiabilidad. Esta percepción surge cuando se enfrentan y realizan un juicio de confianza.

El individuo se enfrenta a una nueva situación, en la cual evalúa la información que le llega de otra parte. Esta construcción de la impresión se evalúa esencialmente gracias a ciertas características de la confianza (la benevolencia, capacidad e integridad). De acuerdo con los autores, el desarrollo de la relación de este modelo de confianza es un factor que puede intervenir en el proceso de la percepción que el sujeto compone. Por ejemplo, qué piensan los demás individuos de él, su capacidad o perfil profesional particular, entonces, si esta competencia percibida y construida sobre el otro es alta, los resultados serán favorables porque el sujeto tiene más posibilidades de confiar en él.

La confianza dentro del ambiente organizativo se define gracias a actitudes, formas de proceder y relaciones entre los miembros de la organización, la adaptación y la coordinación que estos afirman, es una cualidad importante que sobresale de esta dimensión y ayuda al perfeccionamiento del clima organizacional, por ende, a su desempeño. En ese sentido, un punto relevante de esta teoría es que al brindarle la confianza al colaborador y hacer

reconocimiento de su trabajo dentro de la organización, se pretende crear un ambiente de competitividad social sano, y que colabore al desarrollo interno y externo de este.

#### **D. Participación**

Para (Dahmardeh & Nastiezaie, 2019) la participación es un proceso en el cual, los empleados de una organización se comprometen de modo voluntario en sus asuntos y actividades siempre y cuando tengan el potencial y la motivación para intervenir eficazmente. No obstante, es un tanto complicado diferenciar la participación puramente en la toma de decisiones, la participación se puede manifestar mediante una opinión de la autoridad final, pertinencia, la cual ejerce la autoridad final sobre algún tema, etc. (Alutto & Belasco, 1972).

Para Dickson (1981) la participación se considera parte de la estructura de una organización, esta implica de manera directa al individuo, esta dimensión tiene cierta extensión del control de la organización y sirve como influencia de los empleados sobre las áreas superiores, se trata de trabajar en la no limitación el marco participativo de los colaboradores para generar un clima organizacional equitativo sin olvidar la jerarquización.

La participación de los empleados suele ser una combinación de diferentes herramientas que han sido diseñadas para a la aportación de los individuos de diferentes grados en ciertos campos como la toma de decisiones de la dirección, como el compromiso organizativo, etc. Todo ello con el fin de un aumento en la productividad y la motivación, por lo que las organizaciones están obligadas a adoptar este tipo de técnicas para generar la participación en sus colaboradores (Bhatti et al. 2011).

En ese sentido, según los sociólogos y expertos en el campo de las organizaciones, Crozier y Friedberg (1977, como se citó en Bourrier, 1996) indican que la colaboración se realiza a través de condiciones mutuas según las estrategias que brindan los individuos, los cuales negocian su participación dentro de la organización, tratando de mantener lo que es conveniente para sus tareas. Además, se menciona que los individuos emanan

comportamientos oportunistas y racionales, es decir, proporcionan su participación dentro de la organización de acuerdo con sus propios intereses, más allá de la gestión, lo que se considera son las formas de participación, que van a ser visibles y expuestas en resultados (Jemine, Dubois, & Pichault, 2020).

La práctica de la participación dentro de la organización colabora a una mejor interacción por parte de los trabajadores de la organización, quienes brindan sus servicios y conocimientos, obviamente siendo remunerados, aunque paralelamente desarrollan otro tipo de competencias, por ejemplo, los directivos tienen la obligación de generar aperturas en ellos, con el fin de inhibir en su apoyo, promoviendo la innovación y la integración de estos. Un trabajador participativo, se hace notar gracias al buen manejo de objetivos y acciones ejecutadas por los líderes o jefes de áreas, manteniendo la relación de un clima organizacional óptimo, si no se da el caso, entonces, los resultados serán contrarios a la idealización y eso conlleva a la organización a un declive.

### **1.2.3.3 Teoría del desempeño Laboral**

Campbell (1990) y Murphy (1989), en su teoría sobre el desempeño laboral, detallan que el desempeño en el trabajo se refiere a acciones, el comportamiento y los resultados escalables que los empleados realizan o provocan, que están relacionados con los objetivos de la organización y contribuyen a ellos. Campbell describe la estructura del rendimiento laboral de acuerdo con ocho cualidades; tareas específicas, no específicas, comunicación, demostración de esfuerzo, mantenimiento de la disciplina personal, facilitación del rendimiento de los compañeros y del equipo, supervisión y gestión o administración. La competencia de tareas específicas menciona el grado en que el individuo procede a realizar sus actividades sustantivas o fundamentales de un trabajo y lo distinguen del otro. (Viswesvaran & Ones, 2000).

Campbell et al. (1990) define el desempeño laboral como aquella cosa que es observable y que hacen los individuos, según comportamientos, los cuales son importantes para el logro de los objetivos de la organización. Cada uno de los comportamientos conforman el rendimiento y se asocian al nivel de rendimiento que escala cada sujeto. Por otro lado, los comportamientos individuales acerca del rendimiento que tienen como cualidad a la covariación, que sirven para adquirir soluciones racionales que favorezcan a los miembros. Asimismo, Campbell menciona que el desempeño laboral es ciertamente una variable multidimensional que se diferencia del desempeño y los resultados de desempeño.

Este modelo se adapta al tema de estudio, ya que cada colaborador de la organización mantiene tareas específicas, las cuales se entrelazan a objetivos específicos dictaminados para el crecimiento de esta. Asimismo, el desempeño se ve evidenciado según la aplicación de técnicas y actitudes que el sujeto demuestra en sus roles diarias, que efectivamente, le ha llevado a una reflexión para destacar de los otros miembros. El desempeño laboral es el más definido desde la psicología social, entendiendo que cada rendimiento es único y se asocia a un constructo abstracto, evaluado en este caso por los directivos o supervisores calificadores, con tal de no verse afectado el eje organizativo.

#### ***1.2.3.3.1 Dimensiones del desempeño laboral.***

##### **A. Satisfacción**

Como la define Locke (1970) la satisfacción es la manera en la que el individuo experimenta su valoración hacia un objeto, situación o algo más específico, con lo que él considera que es bueno o beneficioso. Esto depende de qué y cuánto lo desea, el juicio de valor que refleja una doble estimación, de acuerdo con el nivel de cumplimiento. Y son aspectos que no se pueden experimentar como componentes separados. En esa línea, la satisfacción es la actitud que se tiene hacia el trabajo, es una respuesta emocional o afectiva hacia las diferentes facetas del trabajo, cuando una persona tiene alto grado de satisfacción,



entonces tiene actitudes positivas hacia su trabajo, sin embargo, una persona insatisfecha manifiesta actitudes negativas hacia su trabajo (Pushpakumari, 2008).

Los estudios acerca de la satisfacción se han basado normalmente en el grado en que el contenido de trabajo que se va a realizar corresponde a los conceptos o motivos que el sujeto posee, estos hacen hincapié en los factores sociales que pueden satisfacerse en las relaciones con la supervisión o los grupos de trabajo. No cabe duda de que existen diferentes estrategias para tratar este tipo de contenido del trabajo y satisfacción para un desempeño laboral eficaz, es un punto importante para los colaboradores ya que disminuye o aumenta la autoevaluación de ellos mismos (Vroom, 1962).

Desde la perspectiva social, se argumenta desde los estudios hechos por Herzberg et al (1957), quien contrasta la satisfacción laboral, según su teoría acerca de los determinantes de la satisfacción laboral, los cuales utilizan la explicación de los dos factores, la estructural, que se refiere a las actitudes que toman los trabajadores, que se considera un reflejo directo de la estructura del lugar en el que trabajan. Gracias a ello, muchos empresarios han sugerido las maneras de cómo aumentar la satisfacción de sus colaboradores, que casi siempre están bajo su mando. Pero se presta atención a las diferencias individuales de las personas, es decir cómo el trabajador define su trabajo, de qué manera se proyecta y el motivo del por qué trabajan (Kalleberg, 1977).

La satisfacción depende de diferentes factores que el sujeto debe encontrar en cuanto labora, relacionado también en la forma en la que actúan los directivos de la organización, además que ello repercute en su nivel de desempeño. Los factores muchas veces suelen encontrarse de manera superficial, aunque en su mayoría no se toman en cuenta por la falta de interés de la organización. Un trabajador satisfecho, logrará identificar sus valores, lo que le suma para su conveniencia, el trato que le brindan todos los miembros de su entorno, las relaciones interpersonales, el ambiente que lo rodea, de acuerdo con ello va a evaluar cómo

define su ritmo de desempeño, en consecuencia, exactamente hablando de una evaluación general, que sirve para el logro de los objetivos que suman a la entidad.

### **B. Autoestima**

Para Rosenberg (1965) quien define la autoestima como la evaluación general del valor que se da una persona de sí mismo, el desarrollo de esta depende mucho de la evaluación que hace el individuo con respecto a las competencias de los demás y las suyas. Asimismo, tiene que ver con la interacción de sus emociones, el probarse así mismo su eficiencia y autocontrol (Akgunduz, 2015). En ese sentido, la autoestima describe los sentimientos de una persona con respecto a su valor, o es considerarse como persona valiosa. Este tipo de concepción se realiza mediante aquellos pensamientos, sentimientos, experiencias y emociones que surgen a lo largo de la vida (Alavi & Askaripur, 2003).

De acuerdo con Yang y Kim (2013) (como se citó en Yang, Ju, & Lee, 2016) los seres humanos tratan de mantener o mejorar su autoestima y de pertenecer a un grupo o categoría, ser miembro de esto se asocia a un valor positivo o negativo. La valoración del grupo al que pertenece un individuo se realiza a través de una comparación social con otros grupos que se caracterizan según sus propios atributos, valores y características. Por ejemplo, cuando un grupo interno se compara positivamente con un grupo externo, de acuerdo con ello, la autoestima mejora, pero cuando se hace lo contrario, se compara negativamente, entonces la autoestima disminuye.

Tal como lo mencionan los sociólogos Rodríguez y Díaz (2018) el sujeto siente la necesidad de comunicarse e interactuar con su medio y con las personas que se encuentran en su entorno, visto desde ese punto, adopta y afirma el concepto que tienen de él, su autoestima es una construcción de lo que los demás proyectan sobre él, muchas veces dentro de las organizaciones, puede ser positivo, porque la manera en que se dirigen hacia el colaborador,

el resaltar virtudes y acotaciones con respecto a sus actitudes de mejora, hacen que pueda desenvolverse mejor, pero si es lo contrario, lamentablemente no llegará a su desarrollo.

Las percepciones de los miembros de la organización son importantes para cada trabajador, esto se constituye en un ámbito de dependencia, es decir las actitudes o comportamientos que tengan van a repercutir en la autoestima de la persona. No obstante, otra idea que es relevante precisar, es el autoconocimiento que tiene el sujeto de sí mismo, si conoce sus virtudes, defectos, competencias y habilidades, en consecuencia, logrará tener un mejor desempeño laboral. Cuando se habla de la autoestima dentro de este ámbito organizativo, no se puede definir como que existe una autoestima baja o alta, al contrario, cómo se refleja la autoestima en las magnitudes o niveles del desempeño, además del acompañamiento que como obligación debe brindar toda organización a sus colaboradores.

### **C. Trabajo en equipo**

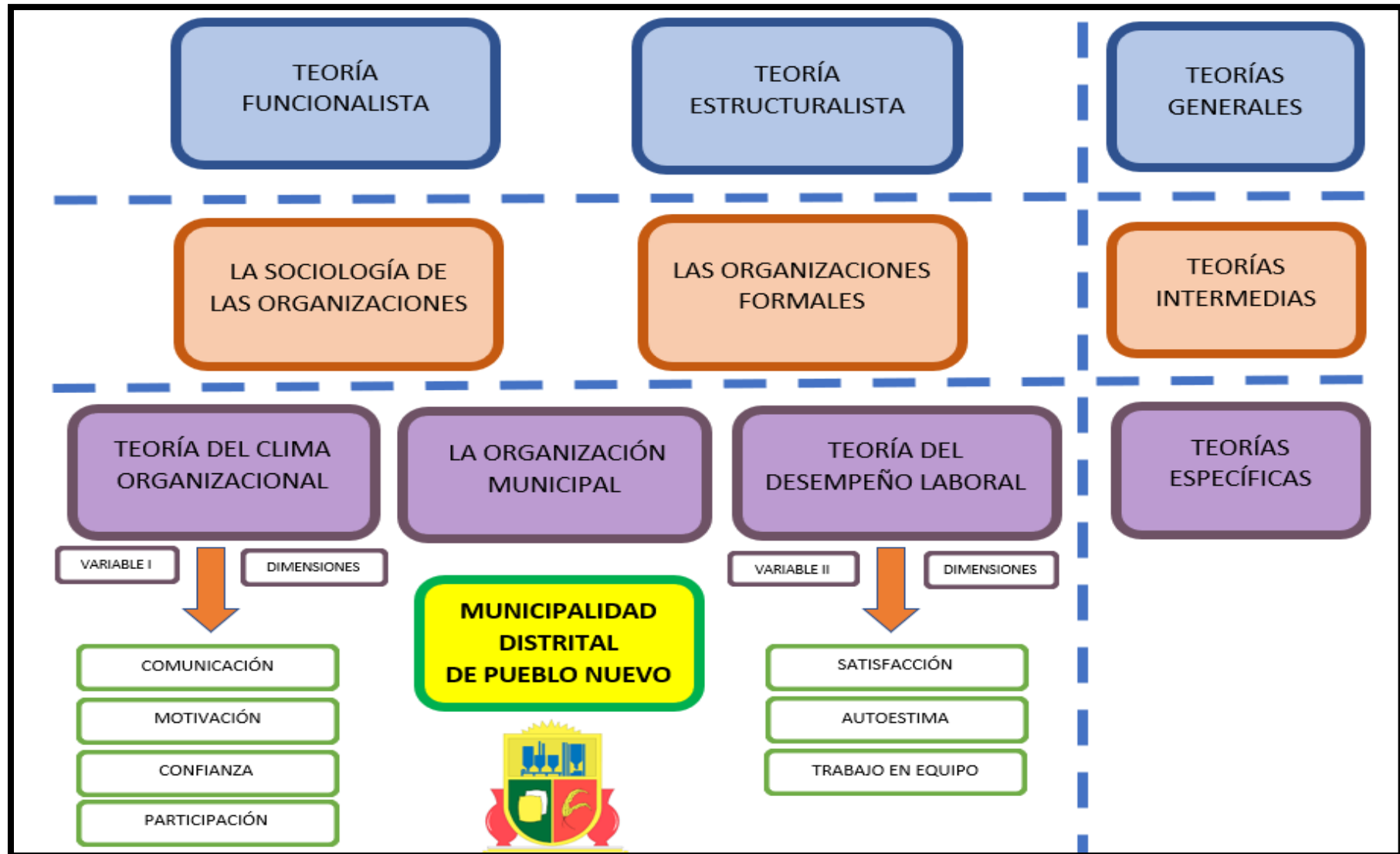
El trabajo ha sido considerado como una de las características más anheladas de todo empleador que se encuentra en una organización. El trabajo en equipo no es solamente trabajar en equipos grandes, al contrario, la relación o unión es lo que hace que un entorno se denomine equipo. Las personas que conforman un equipo y trabajan en común, tanto supervisores como líderes son responsables de la producción de un rendimiento óptimo de la organización, a la par de la integración de los empleados (Khan & Al Mashikhi, 2017). La mayoría de los acontecimientos de la organización son algo complejas, esto se debe a que el trabajo en equipo es uno de los principales objetivos de toda organización, es un factor importante y necesario, además sirve para mejorar las habilidades, conocimientos, capacidades etc. Manzoor et al. (2011).

El trabajo en equipo es parte de una estrategia de la organización, en el cual se puede aplicar desde el enfoque sociotécnico con el fin de reducir tareas repetitivas y reforzar la rotación de los puestos de trabajo y aumentar la autonomía de los empleados. Es parte de

estimular el compromiso de los empleados, facilitar su creatividad e innovación y que guarda relación con la colaboración que tienen todas las organizaciones. Muchas de las consecuencias del trabajo en equipo se basan en la relación con la productividad, la salud, el ambiente laboral, el comportamiento, etc. (Rasmussen & Jeppesen, Teamwork and associated psychological factors: A review., 2006).

Para el sociólogo y antropólogo Eaton (1951) indica que, durante el tiempo en la organización, diversos sujetos pueden llegar a trabajar juntos, pero solo si se sienten reconocidos y recompensados por las actividades que realizan. Si existe todo lo contrario en lugar de trabajo, automáticamente el desempeño es perjudicial y más aún en las buenas relaciones entre un posible y verdadero trabajo en equipo. Ahora bien, el trabajo en equipo se basa en relaciones positivas, valores fortalecidos, confianza mutua, habilidad, destreza, delegando roles, siendo conscientes de la recompensa por el esfuerzo conjunto, además del interés de cada uno para alcanzar los objetivos trazados.

Tras una división del trabajo, cada sujeto tiene un rol establecido donde desempeña su labor singularmente, en ciertas ocasiones este se vuelve rutinario, por lo que la desventaja llega al ambiente en el que se desenvuelven, asimismo, la individualidad, es también un factor resaltante en la deficiencia del desempeño laboral, a causa de la falta de conocimiento de los empleadores, esto se justifica en una baja producción por parte de los empleados, que afecta de igual forma toda la organización. Ciertamente lo que se plantea es el pensamiento de unificación e innovación dentro de los miembros de la organización, en este caso el de la Municipalidad Distrital de Pueblo Nuevo, asimismo, un equipo se rige en sus capacidades para una comunicación asertiva, mantener una confianza y planificación conjunta, entonces, un buen rendimiento laboral se ve reflejado cuando se trabaja en conjunto, que de manera individual.

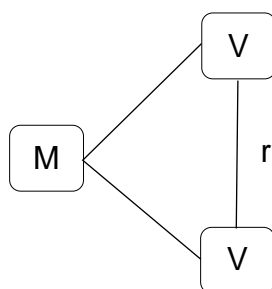
**Figura 2***Gráfica teórica de la investigación*

## Capítulo II. Métodos y materiales

### 2.1 Diseño de la investigación

Al pretender determinar la relación entre las variables de estudio desde la perspectiva sociológica, resultó esencial emplear el diseño no experimental de acuerdo con Ñaupas et al. (2018) busca comprender cómo se comporta una variable ante el comportamiento de la otra variable relacionada, en este caso, la intención fue comprobar la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral, se presenta a continuación el esquema del diseño empleado:

Dónde:



M: Trabajadores de la Municipalidad Distrital de Pueblo Nuevo – Ferreñafe.

V1: Clima organizacional.

V2: Desempeño laboral.

r: Relación entre variables

### 2.2 Enfoque de la investigación

Para con Hernández - Sampieri y Mendoza, (2018) los enfoques nacieron debido a los tipos de pensamiento que surgieron durante el pasar de los años, pero a raíz de ello se centraron dos tipos de enfoque. En este caso la investigación utilizó el enfoque cuantitativo, ya que contiene varios grupos de proceso que se forman secuencialmente y necesitan ser probados, todo ello mediante la cuantificación de las variables y la ratificación de hipótesis.

### **2.3 Tipo de la investigación**

Según Ñaupas et al. (2018) comenta acerca del tipo de investigación determinando como básica, ya que tiene el propósito de contribuir a novedosos conocimientos y servir como aporte a la ciencia, en cuanto a su progreso y preeminencia de la sociedad. Por tal motivo, el presente estudio se ha regido de acuerdo con lo mencionado, además, no se pretendió obtener algún tipo de beneficio monetario, al contrario, busca un beneficio teórico.

### **2.4 Nivel de la investigación**

Asimismo, como con Hernández - Sampieri y Mendoza, (2018) menciona, el nivel de una investigación ha sido clasificada en estudios exploratorios, descriptivos y correlacionales, los cuales funcionan de acuerdo con estrategias netas de investigación. En este caso el nivel en el que se ubicó este estudio fue el correlacional, ya que trató de dar respuestas ante las preguntas del problema planteadas, además de determinar el grado o relación entre las variables estudiadas.

## 2.5 Operacionalización de las variables

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Niveles y rangos		Escala de medición
Clima organizacional	Conjunto de atributos percibidos en un ambiente laboral, producto de las relaciones interpersonales y las oportunidades brindadas por la organización (Rensis Likert, como se citó en Caraveo, 2004)	La variable clima organizacional se medirá a través del cuestionario, tipo escala de Likert, conformado por 20 ítems.	Comunicación	- Comunicación impersonal.	1,2,3	<b>V1:</b> 20-46 Bajo		<b>Ordinal</b>  Muy bueno (5) Bueno (4) Regular (3) Malo (2) Muy malo (1)
				- Rapidez.	4,5	47-73 Medio		
				- Aceptación.	6,7	74 – 100 Alto		
		Motivación	- Reconocimiento	8,9,10	<b>D1:</b> 7-16 Bajo	<b>D3:</b> 17-26 2-4 Bajo		
			- Prestigio.	11,12,	5-7 Medio			
			- Eficiencia.	13,14,15	8-10 Alto			
		Confianza	- Conocimiento de capacidades.	16,17	<b>D2:</b> 27-35 Alto	<b>D4:</b> 8-10 Alto		
			Participación	- Iniciativa.	18	8-18 Bajo	3-7 Bajo	
				- Coordinación.	19,20	19-29 Medio	8-11 Medio 12-15 Alto	
		Desempeño laboral	Comportamiento observable del colaborador, que favorece la	La variable desempeño laboral se medirá a través	Satisfacción	- Dominio de las funciones.	1,2,	
- Incentivo salarial.	3,4,5					40-62 Medio		
						63-85 Alto		



consecución de objetivos de la organización (Campbell, McHenry, & Wise, 1990).	del cuestionario, tipo escala de Likert, conformado por 17 ítems.	Autoestima	- Responsabilidad		<b>D1:</b>	Malo (2)
			- Seguridad.	6,7,	5-11 Bajo	Muy malo (1)
			- Promoción de valores.	8,9,10, 11	12-18 Medio 19-25 Alto	
		Trabajo en equipo	- Participación en equipo.	12,13,14	<b>D2 y D3:</b>	
			- Liderazgo.	15,16,	6-14 Bajo 15-22 Medio	
			- Planeamiento.	17	23-30 Alto	

*Nota.* Adaptado de Marín Lizardo Soto Apolinario (2018).

## 2.6 Población y muestra

### 2.6.1 Población

En cuanto a la población de estudio, según Sánchez et al. (2018) se trata de aquel conjunto de individuos, que tienen en común ciertas características o cualidades que los convierte en sujetos, obviamente teniendo en cuenta el área de análisis, de los cuales el investigador muestra un gran interés. En tal razón, en la presente indagación la población la conformaron los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Pueblo Nuevo – Ferreñafe, siendo un total de 34 trabajadores.

### 2.6.2 Muestra

En la muestra, según (Hernández - Sampieri & Mendoza, 2018) , esta es una parte del total que ha sido representado por un conjunto más grande, por lo que dentro de este estudio y de acuerdo con las características o datos, la muestra estuvo constituida por un total de 34 trabajadores de la Municipalidad, quienes fueron los participantes.

**Tabla 1**

*Clasificación de los trabajadores por áreas funcionales*

N°	Apellidos y nombres	Puesto	Área
1	Baquedaño Olazábal, Luis Anthony.	Jefe	Área de Tributación.
2	Sialer Robles, Dante Marco Manuel.	Jefe	Área de Recursos Humanos.
3	Castro Fernández, Ronald Enrique.	Jefe	Área de Logística.
4	Hilmar Nagel, Zevallos Nevado.	Jefe	Área de Seguridad Ciudadana.
5	Piscoya Serrepe, Roxana.	Jefa	Área de Tesorería.
6	Portocarrero Ñopo, Verónica Victoria.	Gerente	Gerencia de servicios públicos, gestión ambiental y desarrollo económico y social.
7	Díaz Campos, Patricia del Carmen.	Jefa	Área de Caja Recaudadora.
8	Salazar Vera, Sindy Catherine.	Jefa	Área de Fiscalización Administrativa.

N°	Apellidos y nombres	Puesto	Área
9	Exebio Taboada, Raymundo Alejandro.	Jefe	Área de Obras Públicas.
10	Agapito Chepe, Juan Carlos.	Jefe	Área de Imagen Institucional y Relación Públicas.
11	Vásquez Orosco, Jhony Ernesto.	Jefe	Área de Informática.
12	Carrasco Huamán, Darling Graciela.	Jefa	Área de Asesoría Jurídica.
13	Sandoval Chanamé, Lluviana Estelita.	Jefa	Área de Archivo Central.
14	Sono Ramírez, Gladys Martha.	Jefa	Área de Servicios Públicos y Programa de Vaso de Leche.
15	Arosemena Huamán, José Wilmer.	Jefe	Área de Contabilidad.
16	López Chanamé, Cristhian Junior.	Jefe	Área de Catastro.
17	Chevez Murga, Melissa Yesenia.	Jefa	Área del Programa Multianual de Inversiones.
18	Arévalo Cajo, María José.	Jefa	Área de Gestión Ambiental.
19	Chicoma Diaz, María Esmeralda.	Jefa	Área de Planificación y Presupuesto.
20	Coveñas Chiroque, Jorge Luis.	Gerente	Gerencia de Infraestructura y Desarrollo Urbano y Rural.
21	Bances Sánchez, Daniel.	Jefe	Área de Comercialización y Salubridad.
22	Guerrero Sosa, Ofelia.	Jefa	Área Técnica Municipal.
23	Villegas Supo, Daniel.	Gerente	Gerente Municipal.
24	Parraguez Samamé, María Lucinda.	Jefa	Área de la Defensoría Municipal del Niño, Niña y Adolescente.
25	Puemape Requejo, Elvira.	Jefa	Área de Oficina Municipal de la Persona con Discapacidad.
26	Urteaga Mestanza, Roberto Carlos.	Jefe	Área de Defensa Civil.
27	Millones Suarez, Deyssi Evelina.	Jefa	Área de los Centros Integrales de Atención a la Persona Adulta Mayor.
28	Fernández Diaz, Yenny Isabel.	Jefa	Área de la Unidad Local de Empadronamiento.
29	Monje Macalopú, Marissa Isabel.	Jefa	Área de secretaria general.

Nº	Apellidos y nombres	Puesto	Área
30	Orosco de Vásquez, Elva Rosa.	Jefa	Área de Registro Civil.
31	Ramirez Lozada, Mercedes.	Jefe	Área de Fiscalización y Policía Municipal.
32	Ortiz Yovera, Jorge.	Jefe	Área de Oficina de Empleabilidad.
33	Leyva Villegas, Lourdes Paola.	Jefa	Área de Unidad de Trámite Documentario.
34	Sullón Fernández, Katherine Tatiana.	Jefa	Área de Seguridad y Salud en el Trabajo.

---

*Nota.* Información obtenida del Área de recursos humanos del Municipio.

### **2.6.2.1 Muestreo**

De acuerdo con Arias (2020) el muestreo es un recurso que se utiliza para el estudio de una muestra y es el producto de haber aplicado alguna técnica hacia los individuos de estudio. Para esta investigación se utilizó el muestreo no probabilístico, ya que se debe tener previsto qué cualidades similares tienen los sujetos o de acuerdo con la visión por parte del investigador, también es factible este tipo de muestreo.

## **2.7 Técnicas e instrumentos.**

### **2.7.1 Técnicas**

Para el recojo de información, la técnica según Escudero y Cortez (2018) se trata del conjunto de pautas o apartados que orientan la secuencialidad en el recojo de información. Es aquí donde los individuos evidencian sus puntos de percepción de acuerdo con las respuestas o manifestaciones que tienen acerca de una o más variables. De tal modo, en la presente investigación se empleó como técnica la encuesta, la cual permitió precisar la identificación del problema como tal.

### **2.7.2 Instrumento**

Tal como lo menciona Arias (2020) de acuerdo con el objetivo que tiene un estudio, los instrumentos son de gran utilidad, los cuales se aplican a una determinada población o

muestra con el fin de la recopilación de datos informativos que servirán al investigador en el desarrollo de su pesquisa. El instrumento utilizado en la presente tesis fue el de Soto (2018) en su tesis de maestría.

En cuanto al instrumento cuenta de dos cuestionarios tipo Escala de Likert, el primer instrumento relacionado al clima organizacional, dividido en sus 4 dimensiones: comunicación, motivación, confianza y participación, asimismo, constó de 20 ítems; el segundo instrumento relacionado con el desempeño laboral, conformado por tres dimensiones: satisfacción y autoestima y trabajo en equipo, además, contó con 17 ítems. Cabe resaltar que ambos cuestionarios presentaban alternativas de respuesta: Muy bueno (5), Bueno (4), Regular (3), Malo (2), Muy malo (1).

## 2.8 Prueba de normalidad

**Tabla 2**

*Prueba de normalidad*

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Clima Organizacional	0,131	34	0,150	0,936	34	0,045
Comunicación	0,142	34	0,082	0,971	34	0,479
Motivación	0,163	34	0,023	0,942	34	0,072
Confianza	0,251	34	0,000	0,885	34	0,002
Participación	0,215	34	0,000	0,903	34	0,006
Desempeño Laboral	0,184	34	0,005	0,871	34	0,001

A causa de que el tamaño de la muestra es menor a 50 (34 trabajadores encuestados) por lo que en la Tabla 2 se pueden observar los resultados del nivel de significancia de la normalidad de Shapiro Wilk. Respecto a ello, las dos variables, tanto clima organizacional como desempeño laboral se distribuyen de manera no paramétrica ya que el valor de

significancia es menor a 0,05. Por lo tanto, la prueba de correlación más usada es la de Spearman.

Asimismo, de acuerdo con las dimensiones del clima organizacional, es decir, comunicación, motivación, confianza y participación, se distribuyen también de forma no paramétrica, en consecuencia, estas dimensiones también usan la prueba de Spearman.

## 2.9 Análisis de datos

Para el análisis de datos primero se ordenaron los datos a través del programa Microsoft Excel, luego, para el procesamiento de la estadística descriptiva e inferencial se empleó el paquete estadístico SPSS versión 26, esta herramienta fue de gran utilidad para la generación de tablas y figuras de frecuencia, así también para el análisis de tablas de contrastación de hipótesis. De igual modo, fue necesario la aplicación de la prueba estadística de Alfa de Cronbach, mismo que se realizó para obtener la confiabilidad de los instrumentos utilizados en esta investigación. El grado de confiabilidad del instrumento de Clima organizacional, el cual fue un cuestionario tuvo por resultado 0,875.

**Tabla 3**

*Confiabilidad del instrumento de clima organizacional*

Alfa de Cronbach	N° de elementos
0,875	20

De la misma manera, la confiabilidad del instrumento de Desempeño laboral, el cual fue un cuestionario tuvo por resultado 0,831 que determinó una alta confiabilidad de aplicación del instrumento.

**Tabla 4**

*Confiabilidad del instrumento de desempeño laboral*

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,831	18

## Capítulo III. Resultados y discusión

### 3.1 Resultados

#### 3.1.1 Sobre la organización del Municipio de Pueblo Nuevo - Ferreñafe

##### 3.1.1.1 Historia del municipio.

Pueblo Nuevo es uno de los seis distritos que pertenecen a la provincia de Ferreñafe, departamento de Lambayeque. Se encuentra ubicado en la parte central de la costa Lambayecana. Fue creado el 17 de febrero de 1951, por Ley N°11590.

##### 3.1.1.2 Características del municipio.

###### Espacio territorial

El distrito de Pueblo Nuevo se encuentra ubicado aproximadamente a 18 km de la provincia de Chiclayo y 37 km de Lambayeque. Sus límites son:

Norte: Distrito de Pítipa y distrito de Mochumí (provincia de Lambayeque).

Este: Provincia de Ferreñafe.

Sur: Provincia de Lambayeque.

Oeste: Provincia de Lambayeque.

### Figura 3

*Mapa del distrito de Pueblo Nuevo - Ferreñafe*



*Nota.* Tomado de Google Earth, 2022.

Según el Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI, 2017), el distrito de Pueblo Nuevo cuenta con una población total de 14503 habitantes.

**Tabla 5**

*Población urbana y rural del distrito de Pueblo Nuevo.*

N°	Ámbito	Hombre	Mujer	Total
1	Urbano	6708	7025	13733
2	Rural	391	379	770
Total				14503

*Nota:* INEI, Sistema de Información Geográfica (Sistema de Consultas de Centros Poblados) (2017).

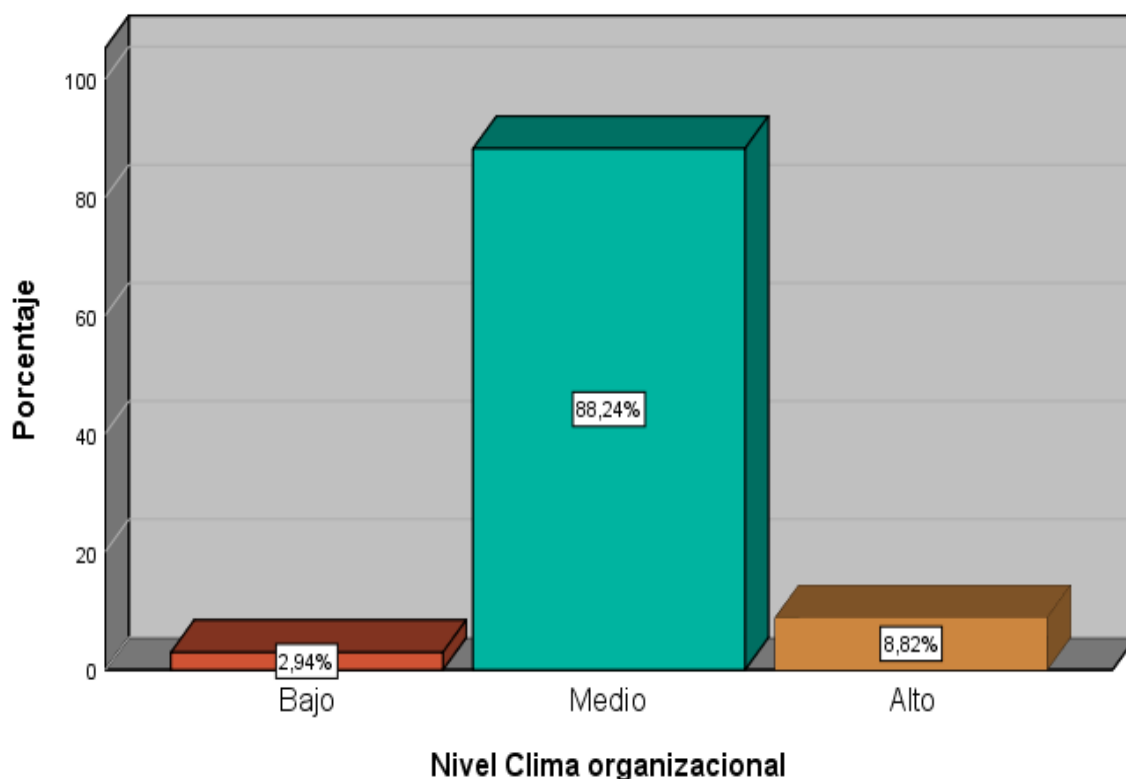
### 3.1.2 Sobre el clima organizacional

**Tabla 6**

*Nivel de clima organizacional*

Nivel	N	%
Bajo	1	2,9 %
Medio	30	88,2 %
Alto	3	8,8 %
Total	34	100 %



**Figura 4***Nivel de clima organizacional*

De acuerdo con la Tabla 6 y la Figura 4, este fue el panorama que concibieron todos los trabajadores encuestados de la municipalidad distrital de Pueblo Nuevo acerca del clima organizacional que presentan, fue prominente el nivel medio en un 88,24%, seguidamente los trabajadores de la municipalidad precisaron un nivel alto de clima organizacional en un 8,82%. De modo que el 2,94% de trabajadores restante señaló que el nivel de clima organizacional es bajo. Como se puede observar en los resultados, el nivel medio, que es el de más porcentaje, indicaron que los trabajadores de la municipalidad perciben un clima organizacional en cuál se sienten cómodos y pueden desempeñarse de la mejor manera. Asimismo, también se mostró un nivel alto, donde algunos trabajadores están plenamente de acuerdo con el ambiente laboral que se presenta, además de la relación con sus pares, aunque es mayor que el nivel bajo, esto puede ser tendencia a una mejora o incremento de los componentes deficientes del clima organizacional dentro de la municipalidad.

### 3.1.2.1 Dimensiones del Clima organizacional

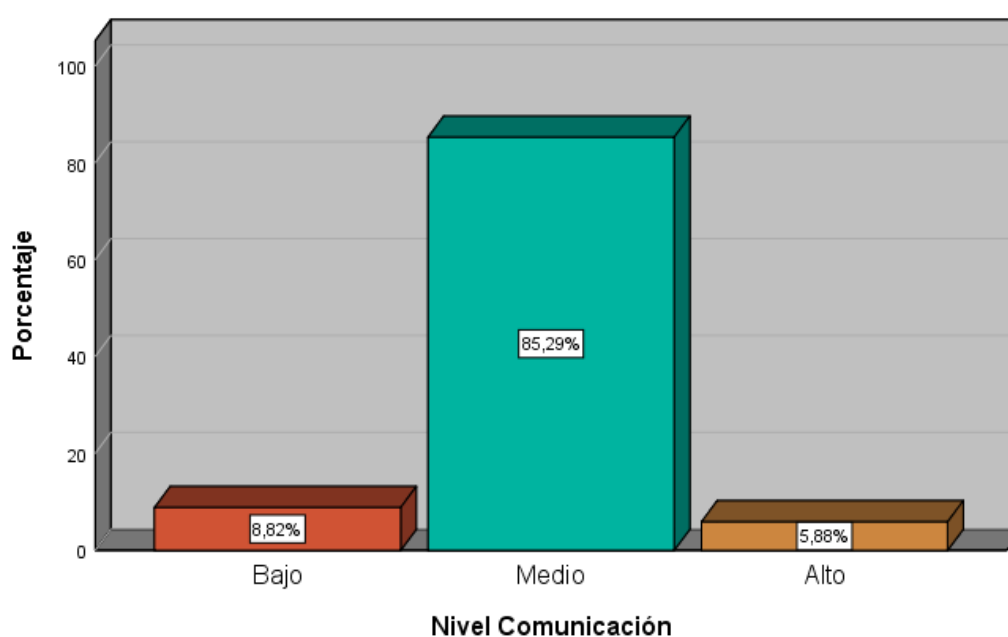
**Tabla 7**

*Nivel de la dimensión comunicación*

Nivel	N	%
Bajo	3	8,8 %
Medio	29	85,3 %
Alto	2	5,9 %
Total	34	100 %

**Figura 5**

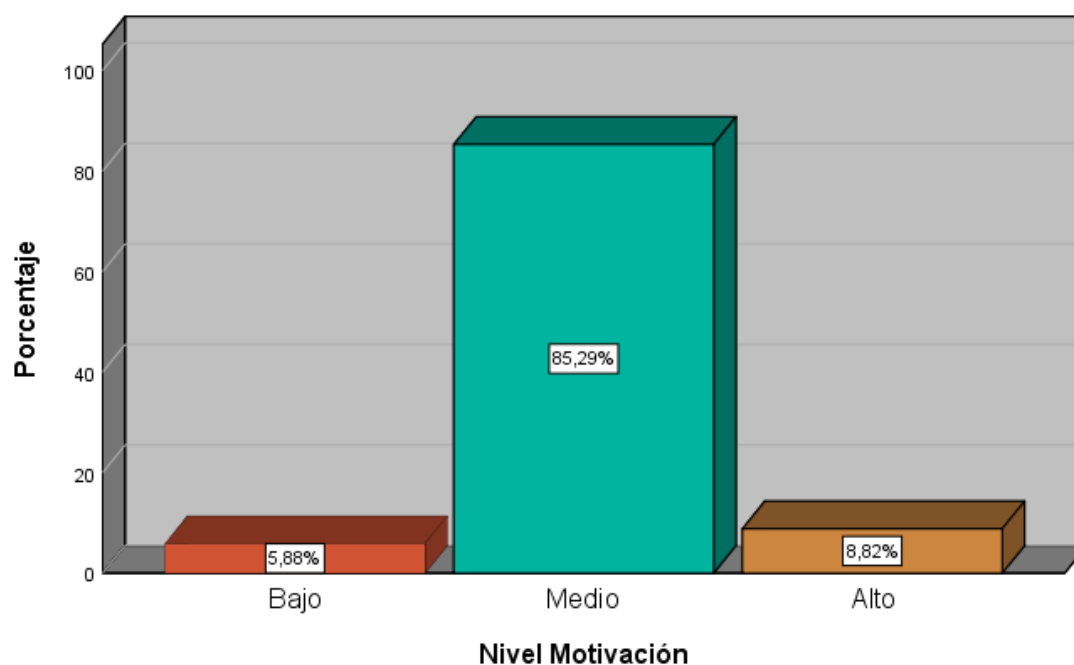
*Nivel de la dimensión comunicación*



De acuerdo con la Tabla 7 y la Figura 5, este es el nivel de comunicación que perciben todos los trabajadores encuestados de la municipalidad distrital de Pueblo Nuevo, asimismo, es prominente el nivel medio en un 85,29%, seguidamente los trabajadores de la municipalidad precisan un nivel bajo de comunicación en un 8,82% y finalmente el nivel alto con un 5,88%.

**Tabla 8***Nivel de la dimensión motivación*

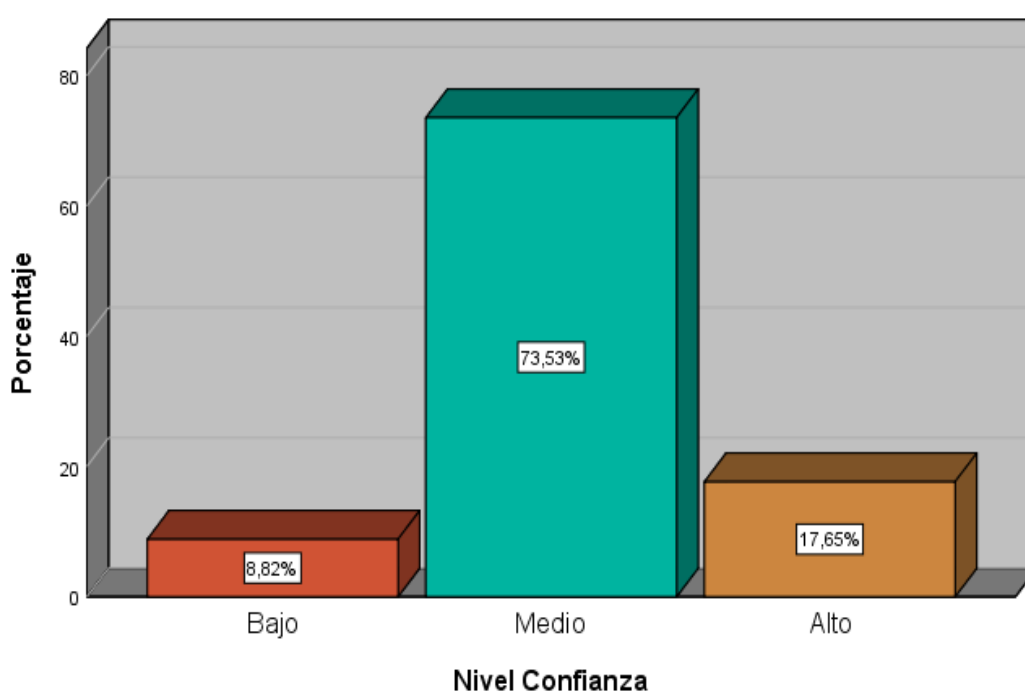
Nivel	N	%
Bajo	2	5,9 %
Medio	29	85,3 %
Alto	3	8,8 %
Total	34	100 %

**Figura 6***Nivel de la dimensión motivación*

De acuerdo con la Tabla 8 y la Figura 6, este es el nivel de motivación que perciben todos los trabajadores encuestados de la municipalidad distrital de Pueblo Nuevo, asimismo, es predominante el nivel medio en un 85,29%, seguidamente los trabajadores de la municipalidad precisan un nivel alto de motivación en un 8,82%. Finalmente, el nivel bajo de comunicación en un 5,88%.

**Tabla 9***Nivel de la dimensión confianza*

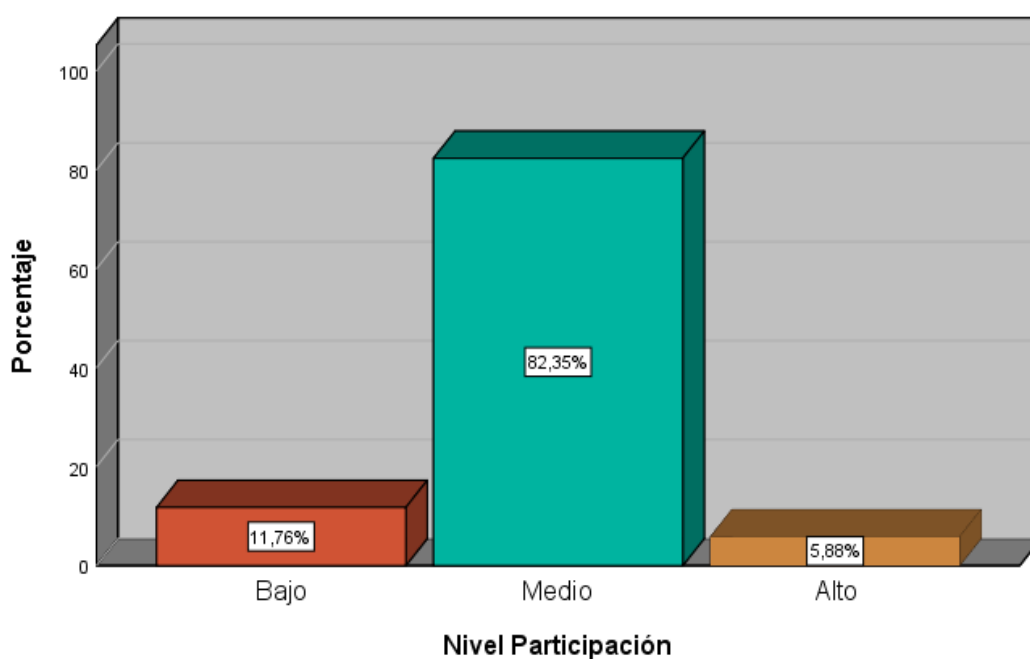
Nivel	N	%
Bajo	3	8,8 %
Medio	25	73,5 %
Alto	6	17,6 %
Total	34	100 %

**Figura 7***Nivel de la dimensión confianza*

De acuerdo con la Tabla 9 y la Figura 7, este es el nivel de confianza que perciben todos los trabajadores encuestados de la municipalidad distrital de Pueblo Nuevo, asimismo, es prominente el nivel medio en un 73,53%, seguidamente los trabajadores de la municipalidad precisan un nivel alto de confianza en un 17,65% y finalmente el nivel bajo con un 8,82%.

**Tabla 10***Nivel de la dimensión participación*

Nivel	N	%
Bajo	4	11,8%
Medio	28	82,4%
Alto	2	5,9%
Total	34	100%

**Figura 8***Nivel de la dimensión participación*

De acuerdo con la Tabla 10 y la Figura 8, este es el nivel de participación que perciben todos los trabajadores encuestados de la municipalidad distrital de Pueblo Nuevo, asimismo, es prominente el nivel medio en un 82,35%, seguidamente los trabajadores de la municipalidad precisan un nivel bajo de participación en un 11,76% y finalmente el nivel alto con un 5,88%.

### 3.1.3 Sobre el desempeño laboral

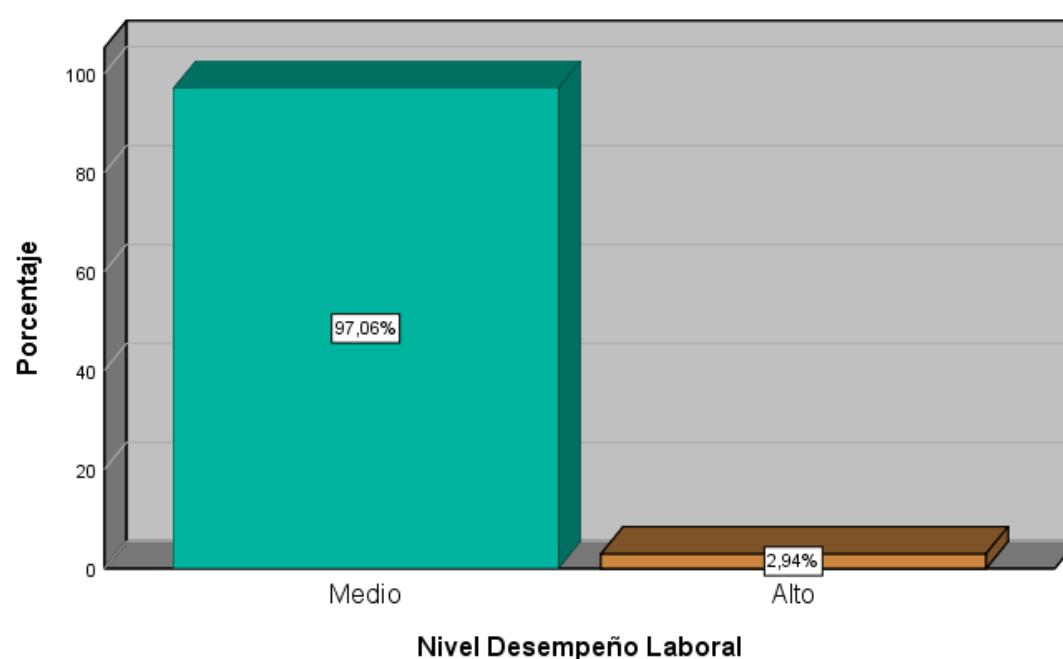
**Tabla 11**

*Nivel de desempeño laboral*

Nivel	N	%
Medio	33	97,1%
Alto	1	2,9%
Total	34	100%

**Figura 9**

*Nivel de desempeño laboral*



De acuerdo con la Tabla 11 y la Figura 9, este es el panorama que conciben todos los trabajadores encuestados de la mencionada municipalidad acerca del desempeño laboral que presentan, es prominente el nivel medio en un 97,06%, seguidamente los trabajadores de la municipalidad precisan un nivel alto de clima organizacional en un 2,94%. Por ende, se deduce que los trabajadores de la municipalidad, en su mayoría señalan que su desempeño es medio, esto se debe a lo que Campbell menciona acerca de la definición del desempeño,

básicamente los comportamientos y actitudes frente a tareas específicas de los individuos, en este caso, tras los resultados, no todos los trabajadores realizan de manera eficaz sus roles, pero tampoco es que haya una deficiencia en las tareas efectuadas, ya que el nivel alto induce a que se pueda manifestar una mejora, por lo que no hay un nivel bajo.

### 3.1.3.1 Dimensiones del Desempeño laboral

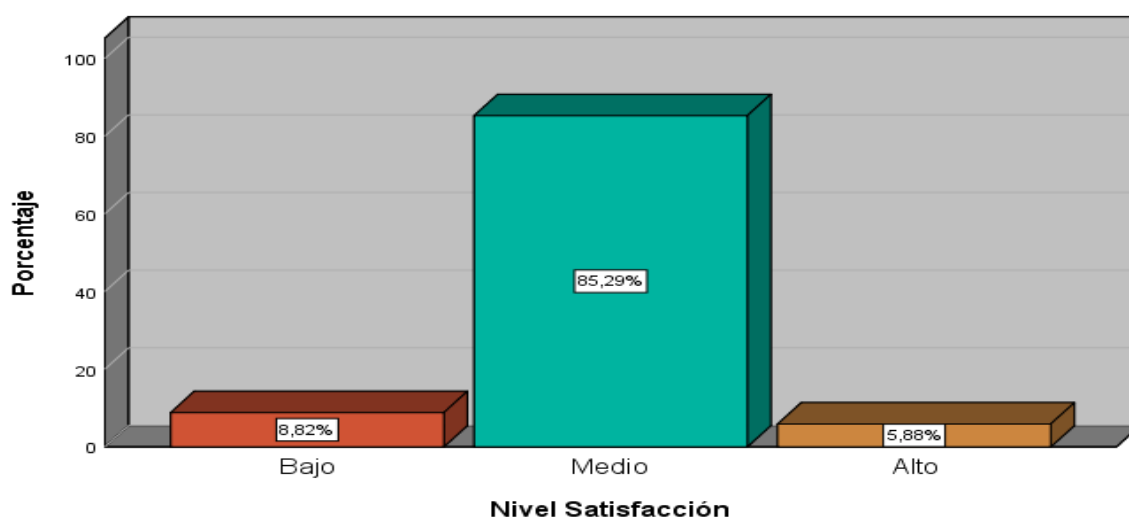
**Tabla 12**

*Nivel de la dimensión satisfacción*

Nivel	N	%
Bajo	3	8,8%
Medio	29	85,3%
Alto	2	5,9%
Total	34	100%

**Figura 10**

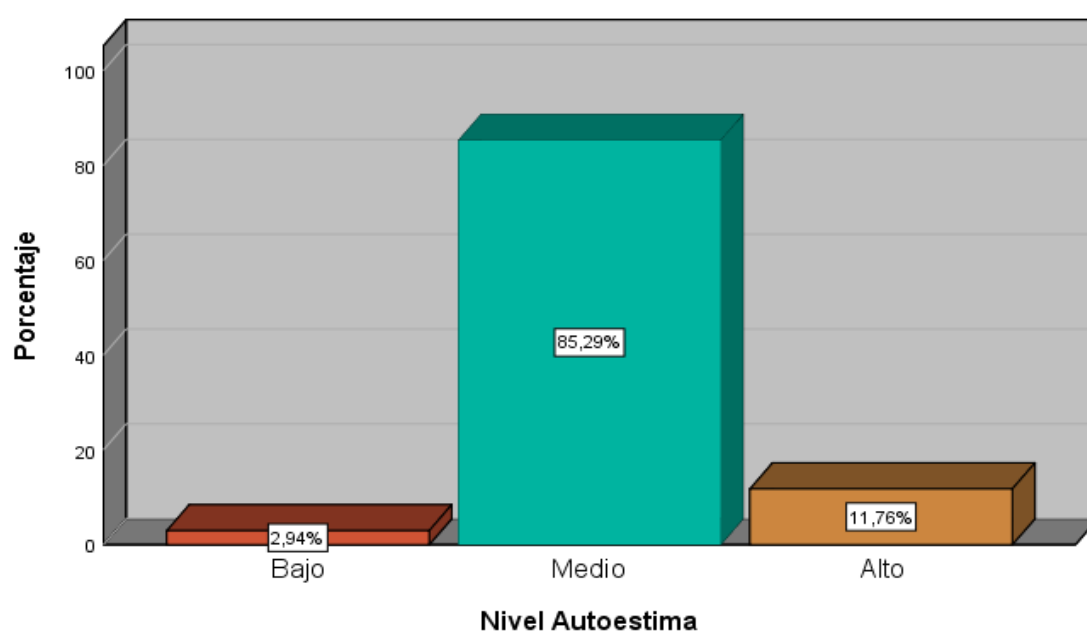
*Nivel de la dimensión satisfacción*



De acuerdo con la Tabla 12 y la Figura 10, este es el nivel de satisfacción que perciben todos los trabajadores encuestados de la referida municipalidad, asimismo, es prominente el nivel medio en un 85,29%, seguidamente los trabajadores de la municipalidad precisan un nivel bajo de satisfacción en un 8,82% y finalmente el nivel alto con un 5,88%.

**Tabla 13***Nivel de la dimensión autoestima*

Nivel	N	%
Bajo	1	2,9%
Medio	29	85,3%
Alto	4	11,8%
Total	34	100%

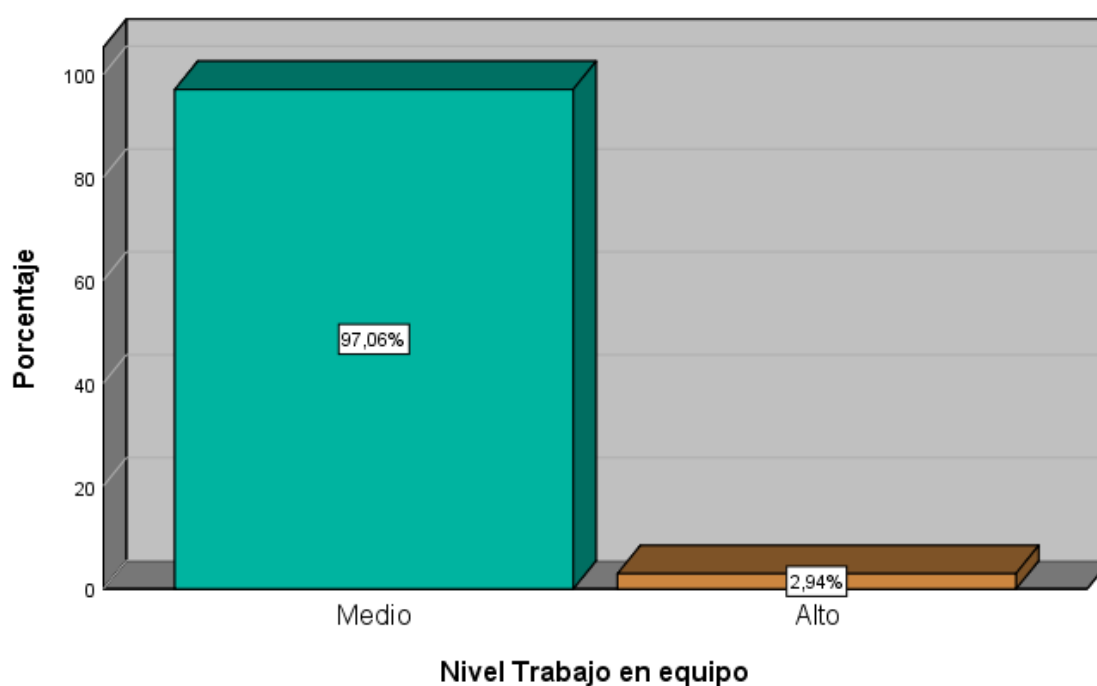
**Figura 11***Nivel de percepción de autoestima*

De acuerdo con la Tabla 13 y la Figura 11, este es el nivel de autoestima que perciben todos los trabajadores encuestados de la municipalidad, asimismo, es prominente el nivel medio en un 85,29%, seguidamente los trabajadores de la municipalidad precisan un nivel alto de autoestima en un 11,76% y finalmente el nivel bajo con un 2,94%.



**Tabla 14***Nivel de la dimensión trabajo en equipo*

Nivel	N	%
Medio	33	97,1%
Alto	1	2,9%
Total	34	100%

**Figura 12***Nivel de percepción de trabajo en equipo*

De acuerdo con la Tabla 14 y la Figura 12, este es el nivel de Trabajo en equipo que perciben todos los trabajadores encuestados de la municipalidad, asimismo, es prominente el nivel medio en un 97,06% y seguidamente los trabajadores de la municipalidad precisan un nivel alto de autoestima en un 2,94%.

### 3.1.4 Sobre la relación entre clima organizacional y desempeño laboral

#### Análisis de normalidad

A continuación, se procede a sustentar cada objetivo:

**Objetivo general:** Determinar el grado de relación del clima organizacional y el desempeño laboral en los trabajadores de la municipalidad de Pueblo Nuevo, Ferreñafe, 2022.

**Tabla 15**

*Relación del clima organizacional y el desempeño laboral*

			Clima Organizacional	Desempeño Laboral
Rho de Spearman	Clima Organizacional	Coefficiente de correlación	1,000	0,476*
		Sig. (bilateral)		0,004
		N	34	34
	Desempeño Laboral	Coefficiente de correlación	0,476	1,000
		Sig. (bilateral)	0,004	
		N	34	34

**H1:** No existe una relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral en los trabajadores de la Municipalidad de Pueblo Nuevo.

**H0:** Existe una relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral en los trabajadores de la Municipalidad de Pueblo Nuevo.

En la Tabla 15 se muestra, que es altamente significativa la relación ambos constructos, dado que el valor de p fue menor ( $p = 0,004 < 0,05$ ). De esta manera, la mencionada relación es positivamente directa y de grado moderado por el coeficiente de (0,476\*\*) en otras palabras, a medida que el clima organizacional aumenta, el desempeño laboral también lo hará.

**Objetivo específico 1:** Determinar de qué manera se relaciona la comunicación y el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Pueblo Nuevo - Ferreñafe, 2021.

**Tabla 16**

*Relación entre la dimensión comunicación y el desempeño laboral*

			Comunicación	Desempeño Laboral
Rho de Spearman	Comunicación	Coeficiente de correlación	1,000	0,465**
		Sig. (bilateral)		0,006
		N	34	34
	Desempeño Laboral	Coeficiente de correlación	0,465**	1,000
		Sig. (bilateral)	0,006	
		N	34	34

En la Tabla 16 se muestra la relación entre ambas variables, dado que el valor de p es menor a 0,01 ( $p = 0,006 < 0,05$ ). Esta relación fue de tipo positiva y moderada debido a que el coeficiente de relación fue (0,465\*\*), ello conllevó a inferir que la comunicación es un factor incidente que contribuye en el desempeño laboral de los trabajadores de esta institución.

**Objetivo específico 2:** Determinar de qué manera se relaciona la motivación y el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Pueblo Nuevo - Ferreñafe, 2021.

**Tabla 17**

*Relación entre la dimensión motivación y el desempeño laboral*

			Motivación	Desempeño Laboral
Rho de Spearman	Motivación	Coeficiente de correlación	1,000	0,433*
		Sig. (bilateral)		0,011
		N	34	34
	Desempeño Laboral	Coeficiente de correlación	0,433*	1,000

Sig. (bilateral)	0,011	
N	34	34

En la Tabla 17 se muestra la relación entre la motivación y el desempeño laboral dado que el valor de  $p$  – valor fue menor a 0,05 ( $p = 0,011 < 0,05$ ). De esta manera, el grado es moderado por el coeficiente (0,433\*), asimismo, la dimensión motivación es factor para que el desempeño laboral aumente.

**Objetivo específico 3:** Determinar de qué manera se relaciona la confianza y el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Pueblo Nuevo - Ferreñafe, 2021.

**Tabla 18**

*Relación entre la dimensión confianza y el desempeño laboral*

			Confianza	Desempeño Laboral
Rho de Spearman	Confianza	Coeficiente de correlación	1,000	0,421*
		Sig. (bilateral)		0,013
		N	34	34
	Desempeño Laboral	Coeficiente de correlación	0,421*	1,000
		Sig. (bilateral)	0,013	.
		N	34	34

En la Tabla 18 se muestra la relación entre la confianza y el desempeño laboral, dado que el valor de  $p$  es menor a 0,01 ( $p = 0,013 < 0,05$ ). De esta manera, el grado es moderado por el coeficiente de (0,421\*), asimismo, la dimensión confianza es factor para que el desempeño laboral aumente.

**Objetivo específico 4:** Determinar de qué manera se relaciona la participación y el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Pueblo Nuevo - Ferreñafe, 2021.

**Tabla 19**

*Relación entre la participación y el desempeño laboral*

			Participación	Desempeño Laboral
Rho de Spearman	Participación	Coeficiente de correlación	1,000	0,329
		Sig. (bilateral)		0,057
		N	34	34
	Desempeño Laboral	Coeficiente de correlación	0,329	1,000
		Sig. (bilateral)	0,057	
		N	34	34

En la Tabla 19 se evidenció que no existe relación entre ambos constructos, dado que el valor de p-valor fue mayor a 0,05 ( $p = 0,057 > 0,05$ ). Ello deriva de que los colaboradores participan con poca iniciativa y voluntariedad en las actividades que se organizan en la entidad.

## 3.2 Discusión

### 3.2.1 *En relación con los antecedentes*

De acuerdo con el objetivo general se encontró que existe una relación altamente significativa entre el clima organizacional (CO) y el desempeño laboral (DL) de la Municipalidad de Pueblo Nuevo-Ferreñafe, 2022, dado que el valor de  $p$  fue menor ( $p = ,004 < 0,05$ ). Estos resultados guardan relación con los obtenidos por Jiménez (2021) quien en su investigación demostró que existía relación entre el CO y el DL en los colaboradores de la Municipalidad de Ambato, de igual modo, en su estudio Novoa (2020) pudo obtener como evidencia la relación entre las mismas variables cuyo resultado fue  $p=0.00$  siendo dicha relación altamente significativa en trabajadores de la Municipalidad de Nuevo Chimbote.

De manera similar, Mendoza (2021) investigó la relación entre clima organizacional y desempeño laboral en colaboradores de la Municipalidad de Puente Piedra, obtuvo como resultados una relación moderada y altamente significativamente entre sus variables, entonces, a partir de estas evidencias se demuestra que el clima organizacional si guarda relación con el desempeño laboral, lo cual se manifiesta en las investigaciones citadas, como en los resultados de esta investigación.

### 3.2.2 *En relación con la base teórica*

En cuanto a la justificación teórica del objetivo general, el cual detalla la relación entre el CO y el DL en los colaboradores de la mencionada entidad ( $p = 0,004 < 0,05$ ), se emplea la teoría del estructuralismo de Emile Durkheim, para explicar el clima organizacional, en donde el autor refiere que el entendimiento de la realidad social empieza por el análisis de la actividad humana en relación a las interacciones que establece como grupo y no de manera individual (Gautam, 2021), ello quiere decir que el contexto en donde se desenvuelve el propio individuo ocurren hechos sociales, los cuales son exteriores e impuestos al sujeto, entendiéndose que los hechos sociales son maneras de hacer, pensar y

sentir, este concepto se traduce como las formas de pensar y actuar exteriores a la realidad individual y son ellos quienes se adaptan a estas formas colectivas de actuar y representar la realidad social (Lorenc, 2014).

En esa misma línea, el clima organizacional entendido como aquellos atributos perceptibles en el ambiente laboral y como producto de las oportunidades y de las relaciones interpersonales dentro de la organización (Rensis Likert, como se citó en Caraveo, 2004) desde la perspectiva teórica de Durkheim se puede entender que el clima organizacional es un hecho social exterior al individuo, puesto que, es aquello que percibe el trabajador como ambiente de trabajo donde se desarrolla, pero, también, es impuesto, porque siguiendo la definición de que los hechos sociales son maneras de pensar, de actuar y sentir, esto quiere decir que desde el punto de vista de pensar es el modo en que los trabajadores se representan el clima organizacional donde laboran, lo cual se coteja de acuerdo respecto a los resultados obtenidos en las dimensiones, actuar es el modo en que los trabajadores se comportan dentro del trabajo y que son establecidas por la organización, por último, el sentir es la forma de percibir su ambiente de trabajo, ello también se relaciona según el resultado del nivel de clima organizacional.

Desde la teoría funcionalista de Talcott Parsons, el clima organizacional es un modo de sociedad con áreas que tienen como función mantener el equilibrio de esta, dichas funciones se realizan por medio de actividades que atiendan las necesidades de los individuos, considerando las relaciones, comportamientos y actitudes que se establecen según su función por parte de los individuos dentro de la organización (Ormerod, 2020). Desde su interpretación de las organizaciones y de la sociedad en general, Parsons elabora una propuesta o esquema al cual denomina Sistema Ágil, aquí respecto al clima organizacional se explica desde la adaptación (A), el alcance de objetivos (G), integración (I) y el mantenimiento del modelo (L); la adaptación significa el modo en que los individuos

asimilan los cambios en los ambientes de su labor, el alcance de los objetivos se relaciona con los medios u oportunidades que la organización brinda para lograr sus objetivos (Zuber et al. 2021).

De lo anterior, la integración se refiere a la armonización y coherencia sobre la manera de actuar y decidir en la organización, finalmente, el mantenimiento del modelo comprende a la internalización de las normas, valores que rigen el modo de comportarse dentro de la organización, en correspondencia de los lineamientos establecidos por la organización misma (Zuber et al. 2021).

Desde la sociología de las organizaciones, Luhmann indica que las organización son sistemas sociales en reproducción, las cuales se basan en las elecciones y decisiones que se tomen, esto quiere decir, que las organizaciones constantemente se van reformando a sí mismas, lo cual implica un permanente cambio de sus componentes, entre los cuales se encuentra el clima organizacional, donde la comunicación, la motivación, la confianza y la participación son elementos que contribuyen en el equilibrio del sistema de la organización (Czarniawska, 2017).

Respecto a la teoría específica del clima organizacional, Rensis Likert manifiesta que el clima se desenvuelve en relación a la actitud y comportamiento de los individuos, de las oportunidades que la organización ofrece y como ellos los trabajadores lo perciben, Likert plantea que la percepción del clima organizacional se debe a la incidencia de alguna variables que señala como causales, intermedias y finales; las causales comprenden la dirección que guía la organización en las cuales comprenden la actitud, decisiones y la estructura propia de la organización, las variables intermedias intervienen en la medición del clima organizacional a partir de características como la comunicación, por último, las variables finales, las cuales se relacionan con los efectos o consecuencias obtenidas del desarrollo de la organización, las cuales se reflejan en los resultados de la organización.



En resumen, el clima organizacional, desde un enfoque sociológico es un reflejo de la realidad social que perciben los trabajadores y del entorno laboral en el que conviven, pero, una realidad o clima de organización establecido como la forma en la que cada trabajador debe actuar, en la cual tiene una representación de las condiciones de trabajo y un modo de sentirlo desde la perspectiva de Durkheim, asimismo, el clima tiene una función dentro de la estructura organizacional, función que se relaciona como lo señala Parsons con el bienestar social de los individuos, en este caso de los trabajadores de la Municipalidad de Pueblo Nuevo.

Siguiendo a Parsons, la organización es un ser vivo que se adapta a su entorno, se plantea un propósito a cumplir, en su desarrollo va integrando elementos que le permitan ir cumpliendo su metas, para lo cual debe socializar valores y pautas de acción que permitan equilibrio en la estructura de la organización, finalmente, Rensis Likert, de manera similar, asocia el clima a la acción, las actitudes y comportamientos que los trabajadores frente a la organización y ello puede deberse a diversas variables que influyen en el tipo de clima que puede predominar entre los trabajadores, aquello se puede evidenciar en el nivel de clima organizacional que se obtuvo como resultado.

En relación al desempeño laboral, se explica porque esta variable comprende específicamente los resultados alcanzados por la actuación y el comportamiento del trabajador y que deben estar relacionados con las metas propuestas por la organización y en beneficios de ellos (Campbell 1990 & Murphy 1989), según Campbell (1990) el desempeño laboral supone un conjunto de cualidades para una adecuada labor de los trabajadores, entre ellos se destaca las actividades específicas y no específicas del trabajo, la comunicación, la disciplina, facilitación del rendimiento de los compañeros y del equipo, etc., estas cualidades describen lo que se espera que cada trabajador alcance y logre un rendimiento óptimo,

produciendo los resultados esperados y contribuyendo al cumplimiento de los objetivos de la organización.

De la misma manera, el modelo de Campbell señala que en la organización cada colaborador realiza una actividad específica, en donde se pone en acción la ejecución actitudes y técnicas que el trabajador pone en evidencia su labor diario y que lo destaca del resto de miembros de la organización, por tanto, el desempeño es una cualidad individual propio en cada trabajador, un concepto abstracto y subjetivo, expresado en el trabajo realizado y que es evaluado desde los puesto de mando o supervisión, quienes son los encargados de calificarlo respecto a indicadores y competencias que la propia organización ha establecido.

Con lo anterior descrito sobre la variable desempeño laboral, esta se verá influenciada de acuerdo con las condiciones presentes en el clima organizacional, mismas que de una forma se relacionan para determinar la manera en que los trabajadores realizan sus actividades, ya que, según los resultados de la relación entre las variables, es significativo comprender que los trabajadores serán capaces de desempeñarse de manera adecuada y buen rendimiento si antes perciben que su ambiente de trabajo se presta a brindarles las oportunidades para desarrollarse, cubrir sus necesidades y establecer relaciones sanas con sus compañeros de trabajo, al igual que con su labor contribuyen de una u otro forma al logro de los objetivos de la organización.

En cuanto al primer objetivo específico, al denotarse la relación entre la Comunicación y el Desempeño laboral ( $p = ,006 < 0,05$ )., desde el punto de vista sociológico amerita rememorar la teoría de la estructuración adaptativa de Anthony Giddens (cómo se citó en Canary & Tarin 2017), quien explica que la manera en cómo se desarrolla la comunicación de una determinada organización está condicionada o radica en base a las reglas que se establecen en la misma, ya que las prácticas y con ello, los agentes sociales, son

los que reproducen y transforman la sociedad y el entorno (Andrade, 2015). Es decir, las relaciones humanas en la estructura social están condicionadas por el poder y este surge de una construcción social, inherente al individuo y sus propias prácticas sociales, por ello, la manera en cómo interrelacionan y actúan, en este caso los colaboradores, depende en sobremanera de la estructura de la organización, porque los individuos interpretan, responden o actúan en relación los parámetros o directrices establecidos o delimitados en la misma organización. Aunado a ello, Quezada et al. (2020) menciona que, la importancia de fortalecer la comunicación en las organizaciones responde a la influencia que esta ejerce en el comportamiento de individuos y en el logro de los objetivos, porque a través de ella, estos imparten y comparten conocimientos, experiencias, ideas, estrategias, lo cual, resulta elemental para fortalecer las capacidades, destrezas y habilidades de los colaboradores.

Con ello, se pretende explicar la relación existente entre la comunicación y el desempeño laboral, ya que tal y como se mostró en los resultados descriptivos en ambos constructos se identificaron niveles medios, ello significa que los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Pueblo Nuevo desempeñan sus funciones de forma regular y que por su parte la institución no está promoviendo y desarrollando una adecuada comunicación entre los subordinados y subalternos, conllevando a que no se dé cumplimiento a las metas trazadas de forma eficiente, generando disconformidad en sus representados, es decir la ciudadanía.

Por otro lado, en toda organización existen tipos de comunicación, la primera es la descendente que se trata de la capacidad que tienen los directivos, autoridades y/o responsables de cada área para retroalimentar, direccionar y orientar a las personas que tienen a cargo (Chamba- Rueda, Gómez, & Pardo, 2018) . Este tipo de comunicación es esencial, porque tal y como lo mencionó Giddens (cómo se citó en Canary & Tarin 2017) ayuda a influir en la conducta del personal y que este tenga claro cómo se deben ejecutar las

actividades o cómo podrían realizarlas de la mejor manera; sin embargo, se puede deducir que existe una incipiente preocupación por parte de las autoridades de la Municipalidad Distrital de Pueblo Nuevo para promover este tipo de conductas de forma constante, es decir las áreas actúan de forma independiente a pesar de su irresoluta interrelación.

El otro tipo de comunicación tal y como lo explicó Chamba- Rueda et al. (2018) es la ascendente, en la cual los empleados informan a sus jefes correspondientes las actividades o percepciones que tienen en relación a la organización, en base a ello se pudo identificar que los canales para recepcionar quejas, sugerencias u opiniones en la Municipalidad Distrital de Pueblo Nuevo, es diferido, conllevando a que la comunicación sea difusa y limitada, o en todo caso no se toma mucho en consideración las opiniones los colaboradores, esto puede deberse al mismo carácter y estructura de la organización, la cual al tratarse de una entidad pública, la toma de decisiones generalmente recae en una o en pocas personas.

Y por último la comunicación horizontal, la cual, generalmente según los mismos autores se establece entre trabajadores, es decir entre un mismo nivel jerárquico, con la finalidad de coordinar tareas. Este tipo de comunicación también resulta esencial porque la relación que se pueda establecer entre los colaboradores también influye en la organización, entonces, como ya se había indicado anteriormente en la Municipalidad las relaciones interpersonales no son del todo las más óptimas, ya que se identificó que existen ciertos conflictos, que, aunque no son incidentes, repercuten en el desempeño de los colaboradores porque dificulta el trabajo en equipo. Por lo tanto, la comunicación permite incidir en el direccionamiento de toda organización, es así como, se debe procurar que esta sea directa y asertiva con la finalidad de lograr una comprensión eficaz y evitar ambigüedades o futuros conflictos.

En referencia al segundo objetivo específico, se encontró que existe relación entre la motivación y el desempeño laboral ( $p = ,011 < 0,05$ ), lo cual se fundamenta con la teoría de

Litwin y Stringer (como se citó en Barker, 2001) quienes postularon que el clima organizacional depende de factores tangibles como estructura, administración, recursos, entre otros; así como de factores intangibles como la identidad de los individuos, el liderazgo, la satisfacción y la motivación. Este último, es considerado por los autores como uno de los factores determinantes en la percepción que construye el sujeto respecto a la entidad y la adecuada retribución percibida (en base a premiaciones, reconocimientos, incentivos, entre otros) por el trabajo desempeñado.

Por tanto, se pudo apreciar que ambos constructos también alcanzaron un nivel medio, evidenciándose así la relación existente, además, permitió inferir que los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Pueblo Nuevo se mostraron insatisfechos con relación al reconocimiento acerca de su desempeño por parte de sus subalternos, conllevándolos a sentirse de alguna manera desmotivados en la ejecución de sus actividades. Ante lo cual, la teoría bifactorial de Herzberg (como se citó en Sabater et al., 2019) también permitió comprender que el grado de motivación que pueda experimentar un colaborador se relaciona íntimamente con el grado de satisfacción que percibe de la entidad; es decir, siguiendo esta teoría, existen dos grupos de factores, los primeros aluden a los factores de higiene, estos tienen que ver con las condiciones de trabajo, recursos, remuneración, entre otros, que ofrece la misma organización; y, por otro lado, los factores motivadores se relacionan con la percepción y el grado de satisfacción en su centro de trabajo para emplear sus capacidades y destrezas a favor de la institución.

Es decir, de acuerdo con Albarracín et al. (2018) la interrelación entre ambos factores va a determinar el grado de motivación que pueda sentir y experimentar un colaborador, por ello, mientras que los factores de higiene no se logren satisfacer por parte de la empresa o entidad, resultará difícil el poder lograr colmar los factores de motivación, generando desmotivación e insatisfacción en los funcionarios. Con estas teorías se pretendió explicar el

efecto causal y relacional que genera el no lograr satisfacer las necesidades o expectativas de los colaboradores, y a su vez permitió comprender por qué en la Municipalidad Distrital de Pueblo Nuevo la motivación de los colaboradores se relaciona con su desempeño laboral.

A partir de las evidencias anteriores, se pudo deducir que el nivel de relación entre las variables fue significativo, por tal razón, mientras no se procure incentivar la motivación en los colaboradores, el desempeño se verá afectado, así como la productividad de la entidad y el cumplimiento de metas, es así que Bohórquez (2020) también reconoció la importancia de prestar atención a la motivación para obtener resultados positivos en los subalternos y en las funciones que realizan, porque conlleva a que se sientan capaces de realizar de forma eficiente sus asignaciones ya que su trabajo será reconocido.

Sin embargo, es necesario mencionar que, en lo que refiere a las organizaciones públicas, el Estado no ofrece los recursos y canales necesarios para que las autoridades traten de promover estos incentivos o reconocimientos que implementen mecanismos para el talento humano, por ende, impide que los colaboradores sientan que su trabajo está siendo reconocido, valorado o compensado, generando insatisfacción y desmotivación laboral, minimizando la efectividad en la consecución de objetivos.

Con respecto al tercer objetivo específico, el cual evidencia la relación entre la confianza y el desempeño laboral ( $p = ,013 < 0,05$ ), en ese sentido se entiende a la confianza como una dimensión relevante para el establecimiento de un adecuado clima organizacional y entendiéndose como aquel comportamiento recíproco de sinceridad entre los trabajadores, desempeña una función importante en la estructura organizativa (Bastug et al. 2016), desde este punto de vista, la relación entre la confianza y el desempeño laboral se explica primero desde la dimensión, pues la confianza implica que exista niveles de interrelación en las actividades que se realizan en la organización y como resultado del intercambio social, es decir, la confianza brinda la oportunidad de creer, ser sincero y comprometerse en las tareas

asignadas, las cuales muchas de ellas se conectan entre sí, ello conlleva a cada trabajador a confiar en el trabajo que realizan, reflejado en su desempeño laboral y esto se reconozca desde los puestos de dirección, supervisión (Singh y Srivastava, 2016).

De manera similar, Mayer, Davis y Schoorman (1995) al plantear su teoría de la confianza, explican que la misma se desarrolla de acuerdo con los contextos y las relaciones del entorno, esto se percibe en los comportamientos entre los trabajadores, con el personal que ocupa puestos de mando y dirección, en la medida que la confianza se va fortaleciendo, ciertamente se verá favorecido el desempeño laboral del trabajador y del equipo de trabajo, la confianza le permite al trabajador confiar en la actividad que realizan, evaluando, integrando y percibiendo lo que los otros piensan de su capacidades, sus competencias y profesionalismo, de allí que, si aquella percepción de confianza supera las expectativas, el trabajador estará en condiciones de desempeñarse de la mejor manera y confiando en sí mismo.

Mientras el desempeño laboral, como lo señalan (Campbell et al. 1990) es aquel comportamiento observable del trabajador, en favor de alcanzar los objetivos de la organización, esta definición involucra que el trabajador considere una forma de actuar que lo lleven participar en el logro de las metas, para ello, requiere de las capacidades necesarias para realizar su actividad y del resultado que obtenga, sin embargo, un buen desempeño laboral no vería favorecida si no considera que el ambiente laboral, es decir el clima, no favorece para un buen desempeño de los trabajadores, y un aspecto del clima es la confianza que se brinda al esfuerzo de los trabajadores, el cual se materializa en el trabajo que realizan, es por eso del resultado que evidenció una relación significativa entre esta dimensión y la variable desempeño laboral.

En resumen, se deduce con el resultado de correlación que, la confianza si incide y se relaciona significativamente en el desempeño laboral de los trabajadores, lo cual expresa que

debe tenerse la confianza en consideración para generar desempeños por encima de lo esperado, a su vez, esta relación es de nivel positiva moderada ( $.421^*$ ), lo cual se interpreta como que la confianza si interviene en el desempeño laboral, no de manera determinante, pero sí debería ser tomada en cuenta si lo que se desea es mejorar el nivel de desempeño laboral que perciben los trabajadores de la Municipalidad de Pueblo Nuevo.

Finalmente, en colación al cuarto objetivo específico, se evidenció que no existe relación entre la participación y el desempeño laboral de la Municipalidad de Pueblo Nuevo ( $p = .057 < .05$ ). Ello deriva de que los colaboradores participan con poca iniciativa y voluntariedad en las actividades que se organizan en la entidad.

Estos resultados, desde la perspectiva de la sociología de las organizaciones amerita evocar las aportaciones de Elton Mayo (como se citó en Marín et al., 2011) quien refirió que las labores o asignaciones desempeñadas por los colaboradores en una entidad deben considerarse como actividades sociales y no como hechos aislados, es decir el desempeño no debe considerarse como una actividad independiente, sino que debe visualizarse como una acción común que amerita la participación y disposición constante y oportuna de sus integrantes para concretar el logro de los objetivos de forma conjunta.

Por tanto, se entiende que la participación de los trabajadores no incide en su desempeño laboral, aquello se explica porque los trabajadores realizan su labor en función del trabajo que deben realizar, el cual les fue asignado por la organización y es parte de sus responsabilidades, sin embargo, desde la definición de participación que ofrecen Dahmardeh y Nastiezaie (2019) quienes indican que la participación es una acción voluntaria del trabajador, el cual se compromete con sus actividades creyendo en sus capacidades y en la motivación para intervenir eficazmente, en otras palabras, el trabajador no solo cumple con su trabajo como una actividad puramente de trabajo, sino que busca involucrarse de manera eficaz en las decisiones de la organización (Alutto y Belasco, 1972).



Por otro lado, Crozier y Friedberg (1977) (como se citó en Bourrier, 1996) de forma similar manifiestan que la participación se presenta en condiciones de reciprocidad, dependiendo de las estrategias que cada individuo disponga, esto quiere decir, que la participación se ve supeditada en muchos casos a negociaciones, intereses y conveniencias de las partes, en correspondencia de las actividades que cada miembro de la organización realiza, en este caso, el trabajador evaluará su disponibilidad o participación en la organización en función a los beneficios, oportunidades y resultados que la organización le permita obtener (Jemine et al. 2020).

Por tal razón, al evidenciar que la participación no se relaciona con el desempeño, ello es contrario con lo mencionado por los autores en líneas anteriores, esto indica que los trabajadores tienen una limitada participación dentro de la organización lo cual no condiciona su desempeño, pero si puede ser un factor que a futuro genere discrepancias, bajo compromiso con el logro de los objetivos e ideales institucionales, ausente integración de los mismos a ciertas actividades, las cuales pueden incluir mejorar sus capacidades y por ende, ofrecer un mejor desempeño laboral.

#### **Capítulo IV. Conclusiones**

1. Se concluyó que existe relación significativa entre las variables de estudio, clima organizacional y desempeño laboral en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Pueblo Nuevo – Ferreñafe, cuyo resultado obtenido fue una relación de grado positivo y moderado, es decir a medida que el clima organizacional es adecuado, se mejora el desempeño laboral.
2. Se determinó que la comunicación y el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Pueblo Nuevo - Ferreñafe; se relacionan significativamente, además el coeficiente de correlación fue de tipo positivo y moderado, lo que conllevó a deducir que a medida que la comunicación se desarrolla de forma asertiva y eficaz mejora el desempeño de los trabajadores.
3. Se determinó que la motivación y el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Pueblo Nuevo - Ferreñafe; se relacionan significativamente; además el coeficiente de correlación fue de tipo positiva y moderada, lo que conllevó a inferir que el promover la motivación en los trabajadores permite que su desempeño laboral sea más eficiente.
4. Se determinó que la confianza y el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Pueblo Nuevo - Ferreñafe, se relacionan significativamente; además el coeficiente de correlación fue de tipo positiva y moderada, permitiendo deducir que la confianza es un factor que incide en el desempeño laboral de los trabajadores.
5. Se determinó que la participación y el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Pueblo Nuevo - Ferreñafe, no se relacionan debido a que la significancia fue mayor a 0,05, lo que permitió inferir que la participación de los trabajadores no está influyendo en el mejoramiento de su desempeño laboral.

## **Capítulo V. Recomendaciones**

1. Se recomienda a futuras investigaciones realizar con profundidad el estudio de estas variables o de la misma problemática, desde el enfoque cualitativo o mixto, ampliando la muestra en instituciones de similares características, con la finalidad de seguir profundizando en el tema.
2. Se recomienda a las autoridades de la Municipalidad Distrital de Pueblo Nuevo - Ferreñafe, llevar a cabo actividades como: charlas informativas, jornadas de capacitación, cursos, talleres, entre otros, que propicien un clima organizacional óptimo, con el propósito de mejorar el nivel de desempeño laboral.
3. Se recomienda al Área de Recursos Humanos de la Municipalidad Distrital de Pueblo Nuevo – Ferreñafe, elaborar estrategias que incrementen el nivel de comunicación interna, de tal manera que se mejore el desempeño laboral de los trabajadores.
4. Se recomienda al Área de Recursos Humanos de la Municipalidad Distrital de Pueblo Nuevo – Ferreñafe, realizar charlas motivacionales, brindar incentivos o desarrollar actividades recreativas que promuevan transitar la motivación del nivel medio al nivel alto, ello con el objetivo de incrementar el desempeño laboral de los trabajadores.
5. Se recomienda al Área de Recursos Humanos de la Municipalidad Distrital de Pueblo Nuevo – Ferreñafe, llevar a cabo reconocimientos periódicamente de desempeño entre los trabajadores, con el objetivo de afianzar y fortalecer la confianza depositada en la labor que realizan, en consecuencia, el nivel de desempeño laboral mejorará.
6. Se recomienda al Área de Recursos Humanos de la Municipalidad Distrital de Pueblo Nuevo – Ferreñafe, ejecutar reuniones para conocer la percepción de los trabajadores sobre el clima organizacional, ello con la finalidad de hacer participar e involucrar a todo el personal, considerando sus opiniones y necesidades, de tal forma que se coopere a mejorar el nivel de desempeño laboral en dicha institución.

### Referencias bibliográficas

- Akgunduz, Y. (2015). The influence of self-esteem and role stress on job performance in hotel businesses. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 27(6), 1-19. doi:<https://doi.org/10.1108/IJCHM-09-2013-0421>
- Alavi, H., & Askaripur, M. (2003). The relationship between self-esteem and job satisfaction of personnel in government organizations. *Public personnel management*, 32(4), 591-600. doi:<https://doi.org/10.1177/009102600303200409>
- Albarracín, J., Parra, C., & Salamanca, T. (2018). Vigencia conceptual de los factores de motivación, una perspectiva desde la teoría bifactorial propuesta por Herzberg. *Cuadernos Latinoamericanos de Administración*, 14(27), 54-68. doi:<https://doi.org/10.18270/cuaderlam.v14i27.2467>
- Alutto, J., & Belasco, J. (1972). A typology for participation in organizational decision making. *Administrative Science Quarterly*, 17(1), 117-125. doi:<https://doi.org/10.2307/2392100>
- Andrade, A. (2015). Los postulados fundamentales de la teoría de la modernidad reflexiva de Anthony Giddens. *Acta Sociológica*, 67(1), 87-110. doi:<https://doi.org/10.1016/j.acso.2015.04.004>
- Anwar, R., Lusiana, E., & Rahman, M. (2018). Organic Solidarity of Community Classic Bicycle in Tasikmalaya. *Digital Library Sunan Gunung Djati*, 1(1), 56-64. Retrieved from <http://digilib.uinsgd.ac.id/23382/>
- Arias, J. (2020). *Proyecto de tesis: guía para la elaboración*. Arequipa-Perú: Arias Gonzáles, José Luis. Retrieved from <http://hdl.handle.net/20.500.12390/2236>

- Arocutipa Ticona, J. P. (2018). *Clima organizacional e influencia en el desempleo laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Puno, 2018*. Retrieved from Tesis de Pregrado, Universidad Nacional del Altiplano, Repositorio Institucional Digital de la Universidad Nacional del Altiplano Puno:  
<http://repositorio.unap.edu.pe/handle/UNAP/11265>
- Arocutipa, J. (2018). *Clima organizacional e influencia en el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Puno, 2018*. [Tesis de Pregrado, Universidad Nacional del Altiplano]. Repositorio Institucional de la Universidad Nacional del Altiplano. Retrieved from  
<http://repositorio.unap.edu.pe/handle/UNAP/11265>
- Ascheri, J. (2021). *Clima organizacional y su relación con el desempeño laboral en los colaboradores de la Municipalidad Distrital de San Hilarión año 2020*. [Tesis de Pregrado, Universidad Nacional de Trujillo]. Repositorio de la Universidad Nacional de Trujillo. Retrieved from <http://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/18822>
- Baker, K. (2007). Organizational communication. *Management Benchmark Study*, 1(1), 1-15.  
doi:<http://citeseerx.ist.psu.edu/viewdoc/download?doi=10.1.1.448.8283&rep=rep1&type=pdf>
- Barker, B. (2001). Do leaders matter? *Educational Review*, 53(1), 65-76.  
doi:<https://doi.org/10.1080/00131910120033664>
- Bastug, G., Pala, A., Kumartasli, M., & Duyan, M. (2016). Investigation of the Relationship between Organizational Trust and Organizational Commitment. *Universal Journal of Educational Research*, 4(6), 1418-1425. doi:10.13189/ujer.2016.040619

- Bhatti, K., Nawab, S., & Akbar, A. (2011). Effect of direct participation on organizational commitment. *International journal of business and social science.*, 2(9), 15-23.  
doi:<https://www.academia.edu/download/31222210/4.pdf>
- Bohórquez, E., Pérez, M., Caiche, W., & Benavides, A. (2020). La motivación y el desempeño laboral: El capital humano como factor clave en una organización. *Universidad y Sociedad*, 12(3), 385-390. Retrieved from [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2218-36202020000300385](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202020000300385)
- Bourrier, M. (1996). Organizing maintenance work at two American nuclear power plants. *Journal of contingencies and crisis management.*, 4(2), 104-112.  
doi:<https://doi.org/10.1111/j.1468-5973.1996.tb00082.x>
- Bris, M. (2000). Clima de trabajo y organizaciones que aprenden. *Educación*, 1(1), 103-117.  
Retrieved from <https://redined.educacion.gob.es/xmlui/handle/11162/15593>
- Campbell, J., McHenry, J., & Wise, L. (1990). Modeling job performance in a population of jobs. *Personnel psychology*, 43(2), 313-575. doi:<https://doi.org/10.1111/j.1744-6570.1990.tb01561.x>
- Canary, H., & Tarin, C. (2017). Structuration theory. *The international encyclopedia of organizational communication*, 1(1), 1-15. Retrieved from [https://www.academia.edu/download/53201484/Structuration\\_Theory.pdf](https://www.academia.edu/download/53201484/Structuration_Theory.pdf)
- Caraveo, M. (2004). Concepto y dimensiones del clima organizacional. *Hitos de Ciencias Económico Administrativas*, 10(27), 83-88.  
doi:<https://doi.org/10.19136/hitos.a10n27.4402>
- Ccallo Maquera, M. (2018). *Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial El Collao Ilave-2017- 2018*. Retrieved from Alicia

Concytec:

[http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/9865/Ccallo\\_Maquera\\_Maribel.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/9865/Ccallo_Maquera_Maribel.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Chamba- Rueda, L., Gómez, Á., & Pardo, M. (2018). La comunicación como agente dinamizador de los factores de calidad empresarial. *Risti*, 11(16), 257-269.  
doi:<https://www.proquest.com/openview/95a254d2851806b6c28ef9623e3538aa/1?pq-origsite=gscholar&cbl=1006393>

Chicchón , O., & Mendoza, F. (2021). *Clima organizacional y desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Puente Piedra.[Tesis de Mestría, Universidad César Vallejo]*. Repositorio Digital Institucional de la Universidad César Vallejo. Retrieved from <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/75054?show=full>

Choque Yupanqui, L. G. (2018). *Clima Organizacional y el Desempeño Laboral del Personal Administrativo de la Municipalidad Distrital de Camanti*. Obtenido de Repositorio de la Universidad César Vallejo:  
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/35642>

Cohaila, R. (1996). El diseño y desarrollo organizacional municipal en el Perú. *Gestión en el Tercer Milenio.*, 4(8), 25-31. Retrieved from  
<https://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/administrativas/article/view/9968>

Congreso de la República. (2003). *Ley Orgánica de Municipalidades N° 27972*. Retrieved from <https://www.gob.pe/institucion/congreso-de-la-republica/normas-legales/229447-27972>

- Custodio, J. (2018). *Clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Monsefú, 2018.*[Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio Digital Institucional de la Universidad César Vallejo. Retrieved from <https://hdl.handle.net/20.500.12692/46514>
- Czarniawska, B. (2017). Bruno Latour and Niklas Luhmann as organization theorists. *European Management Journal*, 35(2), 145-150.  
doi:<https://doi.org/10.1016/j.emj.2017.02.005>
- Da Silva, E., Da Silva, F., & Borges, G. (2018). O clima organizacional como fator o desempenho. *Revista Científica da Faculdade de Educação e Meio Ambiente.*, 9(2), 745-749.  
doi:<https://scholar.archive.org/work/pair7jcx7zgx7lborscjdo5seu/access/wayback/http://www.faema.edu.br/revistas/index.php/Revista-FAEMA/article/download/603/639>
- Dahmardeh, M., & Nastiezaie, N. (2019). The Impact of Organizational Trust on Organizational Commitment Through the Mediating Variable of Organizational Participation. *Management Researches*, 12(44), 155-180.  
doi:10.22111/JMR.2019.23818.3788
- Datta, A., & Singh, R. (2018). Determining the dimensions of organizational climate perceived by the hotel employees. *Journal of Hospitality and Tourism Management*, 1(36), 40-48. doi:<https://doi.org/10.1016/j.jhtm.2018.07.001>
- Dickson, J. (1981). Participation as a means of organizational control. *Journal of Management Studies*, 18(2), 159-176. doi:<https://doi.org/10.1111/j.1467-6486.1981.tb00097.x>



- Eaton, J. (1951). Social processes of professional teamwork. *American Sociological Review*, 16(5), 707-713. doi:<https://doi.org/10.2307/2087366>
- Escudero, C., & Cortez, L. (2018). *Técnicas y Métodos Cualitativos para la investigación Científica* (Primera ed.). UTMACH. Retrieved from <http://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/12501/1/Tecnicas-y-MetodoscualitativosParaInvestigacionCientifica.pdf>
- Eskandari, A., & Ghanbari, S. (2014). Organizational climate, job motivation and organizational citizenship behavior. *International Journal of Management Perspective*, 1(3), 1-14. Retrieved from <https://www.academia.edu/download/37456875/1.pdf>
- Fernández, C. (2009). La comunicación en las organizaciones. *UDG Virtual*, 1(1), 11-15. Retrieved from <http://biblioteca.udgvirtual.udg.mx/jspui/bitstream/123456789/3223/1/Definici%C3%B3n%20y%20alcance%20de%20la%20comunicaci%C3%B3n%20organizacional.PDF>
- Ferreira, A. (2015). Organizational trust: Mayer, Davis and Schoorman a review. *Repositório Universidade Portucalense*, 1(1), 1-3. Retrieved from <http://hdl.handle.net/11328/1769>
- Fligstein, N. (2008). Chandler and the Sociology of Organizations. *Business History Review*, 8(2), 241-250. doi:<https://doi.org/10.1017/S0007680500062747>
- Gautam, P. (2021). Classical, Modern and Postmodern Sociological Thought: A Debate. *Available*, 1(1), 1-99. Retrieved from [https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract\\_id=3857830](https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=3857830)

- Heredia, J. (2021). *Clima organizacional y desempeño laboral en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Chongoyape, Lambayeque*. Retrieved from Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo, Repositorio Digital Institucional Universidad César Vallejo: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/73038>
- Hernández - Sampieri, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación: Las Rutas Cuantitativa, Cualitativa y Mixta* (Sexta ed.). Mc Grau - Hill. Retrieved from <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>
- Hilbert, M. (2005). Development trends and challenges for local e-governments: Evidence from municipalities in Chile and Peru. *Repositorio Digital Comisión Económica para América Latina y el Caribe*, 1(1), 1-62. Retrieved from <http://hdl.handle.net/11362/31922>
- Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI). (2020, mayo 11). *Insitituto Nacional de Estadística e informática*. Retrieved from <https://www.inei.gob.pe/prensa/noticias/municipalidades-del-pais-brindaran-informacion-autodilenciada-para-actualizar-el-registro-nacional-de-municipalidades-2020-12179/#url>
- Instituto Nacional de estadística e informática. (INEI, 2017). Retrieved from <https://censo2017.inei.gob.pe/publicaciones/>
- Jacobs, J. (1970). *Leadership and exchange in formal organizations*. Human Resources Research Organization Alexandria VA. Retrieved from <https://apps.dtic.mil/sti/citations/AD0725584>
- Jayatilaka, D. (2021). Agility, Hrm and Atlassian. *Onresearch*, 6(1), 86-99. Retrieved from <https://www.researchgate.net/profile/Fatma->

Guneri/publication/348564582\_A\_comparative\_and\_forecasting\_study\_of\_workplace\_visits\_during\_pandemic\_in\_2020/links/60e41fc6458515d6fb0267a1/A-comparative-and-forecasting-study-of-workplace-visits-during-pandemic-

Jemine, G., Dubois, C., & Pichault, F. (2020). When the gallic village strikes back: The politics behind 'New ways of working' projects. *Journal of Change Management*, 20(2), 146-170. doi:<https://doi.org/10.1080/14697017.2020.1720777>

Jiménez, N. (2021). *El clima organizacional y el desempeño laboral del personal del Gad Municipalidad de Ambato. [Tesis de maestría, Universidad Técnica de Ambato]*. Repositorio digital Universidad Técnica de Ambato. Retrieved from <https://repositorio.uta.edu.ec/jspui/handle/123456789/31974>

Kalleberg, A. (1977). Work values and job rewards: A theory of job satisfaction. *American sociological review*, 42(1), 124-143. doi:<https://doi.org/10.2307/2117735>

Khan, S., & Al Mashikhi, L. (2017). Impact of teamwork on employees performance. *International Journal of Education and Social Science*, 4(11), 14-22. Retrieved from <http://www.ijessnet.com/uploads/volumes/1598724863.pdf>

Kolasi, K. (2020). Structuration theory. The Palgrave Encyclopedia of Global Security Studies. *Palgrave Macmillan.*, 1(1), 1-4. doi:[https://doi.org/10.1007/978-3-319-74336-3\\_360-1](https://doi.org/10.1007/978-3-319-74336-3_360-1)

Lammers, C. (1990). Sociology of organizations around the globe. Similarities and differences between American, British, French, German and Dutch Brands. *Organization studies*, 11(2), 179-205. doi:<https://doi.org/10.1177%2F017084069001100202>

Locke, E. (1970). Job satisfaction and job performance: A theoretical analysis.

*Organizational behavior and human performance*, 5(5), 484-500.

doi:[https://doi.org/10.1016/0030-5073\(70\)90036-X](https://doi.org/10.1016/0030-5073(70)90036-X)

López, E., Arcos, J., Ojinaga, E., Valenzuela, R., & Alanís, J. (2020). Clima Organizacional

bajo el Modelo Litwin y Stringer, Perspectiva Psicosocial. *Journal CIM*, 8(1), 633-

640. doi:[https://www.researchgate.net/profile/Jose-Alanis-Villasenor-2/publication/350640770\\_Clima\\_Organizacional\\_bajo\\_el\\_Modelo\\_Litwin\\_y\\_Stringer\\_Perspectiva\\_Psicosocial\\_en\\_CIES\\_AC/links/606b8b03a6fdccad3f753cb0/Clima-](https://www.researchgate.net/profile/Jose-Alanis-Villasenor-2/publication/350640770_Clima_Organizacional_bajo_el_Modelo_Litwin_y_Stringer_Perspectiva_Psicosocial_en_CIES_AC/links/606b8b03a6fdccad3f753cb0/Clima-Organizacional-bajo-el-Modelo-Litwin-y-String)

[2/publication/350640770\\_Clima\\_Organizacional\\_bajo\\_el\\_Modelo\\_Litwin\\_y\\_Stringer\\_Perspectiva\\_Psicosocial\\_en\\_CIES\\_AC/links/606b8b03a6fdccad3f753cb0/Clima-](https://www.researchgate.net/profile/Jose-Alanis-Villasenor-2/publication/350640770_Clima_Organizacional_bajo_el_Modelo_Litwin_y_Stringer_Perspectiva_Psicosocial_en_CIES_AC/links/606b8b03a6fdccad3f753cb0/Clima-Organizacional-bajo-el-Modelo-Litwin-y-String)

[\\_Perspectiva\\_Psicosocial\\_en\\_CIES\\_AC/links/606b8b03a6fdccad3f753cb0/Clima-](https://www.researchgate.net/profile/Jose-Alanis-Villasenor-2/publication/350640770_Clima_Organizacional_bajo_el_Modelo_Litwin_y_Stringer_Perspectiva_Psicosocial_en_CIES_AC/links/606b8b03a6fdccad3f753cb0/Clima-Organizacional-bajo-el-Modelo-Litwin-y-String)

[Organizacional-bajo-el-Modelo-Litwin-y-String](https://www.researchgate.net/profile/Jose-Alanis-Villasenor-2/publication/350640770_Clima_Organizacional_bajo_el_Modelo_Litwin_y_Stringer_Perspectiva_Psicosocial_en_CIES_AC/links/606b8b03a6fdccad3f753cb0/Clima-Organizacional-bajo-el-Modelo-Litwin-y-String)

Lorenc, F. (2014). Émile Durkheim y la teoría sociológica de la acción. *Revista Andamios*, 1.

Retrieved from [http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1870-](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1870-00632014000300012)

[00632014000300012](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1870-00632014000300012)

Manik, E. (2016). The influence of transformational leadership on achievement motivation

and organizational climate and employee performance. . *International Journal of*

*Academic Research in Business and Social Sciences*, 6(12), 599-608.

doi:10.6007/IJARBSS/v6-i12/2522

Manzoor, S., Ullah, H., Hussain, M., & Ahmad, Z. (2011). Effect of teamwork on employee

performance. *International Journal of Learning and Development*, 1(1), 110-126.

Retrieved from <https://www.academia.edu/download/51593501/1110-4563-1-PB.pdf>

Marín, L., García, P., & Llano, S. (2011). *Sociología de las Organizaciones. Influencia de las*

*tecnologías de la información y la comunicación*. Gagua. Retrieved from

[https://eduteka.icesi.edu.co/gp/upload/libro%20sociologia%20de%20las%20organiza-](https://eduteka.icesi.edu.co/gp/upload/libro%20sociologia%20de%20las%20organizaciones.pdf)

[ciones.pdf](https://eduteka.icesi.edu.co/gp/upload/libro%20sociologia%20de%20las%20organizaciones.pdf)

Mayntz, R. (1965). The study of organizations. *Current Sociology*, 13(3), 95-119.

doi:<https://doi.org/10.1177/001139216501300301>

Ministerio de Educación. (MINEDU, 2016). *Currículo Nacional*. Retrieved from

<http://www.minedu.gob.pe/curriculo/>

Möllering, G., Bachmann, R., & Lee, S. (2004). Introduction: Understanding organizational trust—foundations, constellations, and issues of operationalisation. *Journal of managerial psychology*, 19(6), 556-570.

doi:<http://dx.doi.org/10.1108/02683940410551480>

Nardulli, J., & Gullo, J. (2018). *Gestió organizacional*. Maipue. Retrieved from las Nardulli,

J. P. & Gullo, J. (2018). G<https://elibro.net/es/ereader/bibsipan/153089?>

Novoa , V. (2020). *Clima organizacional y desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Nuevo Chimbote*. [Tesis de maestría, Universidad San Pedro]. Repositorio

Institucional Universidad Nacional San Pedro. Retrieved from

<http://repositorio.usanpedro.edu.pe/handle/USANPEDRO/14861>

Ñaupas, H., Valdivia, M., Palacios, J., & Romero, H. (2018). *Metodologías de la*

*Investigación Cuantitativa, Cualitativa y redacción de la tesis*. (Quinta edición ed.).

Bogotá: Ediciones de la U. Retrieved from [https://corladancash.com/wp-](https://corladancash.com/wp-content/uploads/2020/01/Metodologia-de-la-inv-cuanti-y-cuali-Humberto-Naupas-Paitan.pdf)

[content/uploads/2020/01/Metodologia-de-la-inv-cuanti-y-cuali-Humberto-Naupas-Paitan.pdf](https://corladancash.com/wp-content/uploads/2020/01/Metodologia-de-la-inv-cuanti-y-cuali-Humberto-Naupas-Paitan.pdf)

Ormerod, R. (2020). The history and ideas of sociological functionalism: Talcott Parsons, modern sociological theory, and the relevance for OR. *Journal of the Operational Research Society*, 71(12), 1873-1899.

doi:<https://doi.org/10.1080/01605682.2019.1640590>

Osabiya, B. (2015). The effect of employees motivation on organizational performance.

*Journal of public administration and policy research.*, 7(4), 62-75.

doi:10.5897/JPAPR2014.0300

Pineda, H., & Valencia, J. (2011). Habilidades directivas: Determinantes en el clima

organizacional. *Investigación y ciencia*, 19(51), 41-49. Retrieved from

<https://www.redalyc.org/pdf/674/67418397006.pdf>

Polanco, Y., & Cruz, G. (2020). *Teoría y estructura organizacional*. UAPA. Retrieved from

personas Polanco, Y. J. Santos, P. & Cruz, G. A. D. L. (2020). Teoría y estructura

organizacio<https://elibro.net/es/ereader/bibsipan/175883?>

Pushpakumari, M. (2008). The impact of job satisfaction on job performance: An empirical

analysis. *In City Forum*, 9(1), 89-105. Retrieved from

<https://www.academia.edu/download/44902287/IOResearchPaper4.pdf>

Quezada, M., Torres - Palacios, M., & Quevedo, M. (2020). Trabajo en equipo,

comunicación y desempeño laboral en las organizaciones del sector público. *Revista*

*Arbitrada Interdisciplinaria Koinonía*, 5(3), 748-778. Retrieved from

<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7608887>

Quispe, M. (2020). La gestión pedagógica en la mejora del desempeño docente. *Investigación*

*Valdizana*, 14(1), 7-14. Retrieved from

<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7409389>

Rasmussen, T., & Jeppesen, H. (2006). Teamwork and associated psychological factors: A

review. *Work & Stress*, 20(2), 105-128.

doi:<https://doi.org/10.1080/02678370600920262>

- Rasmussen, T., & Jeppesen, H. (n.d.). Teamwork and associated psychological factors: A review.
- Réka, K., & Borza, A. (2012). Internal and external organization within cultural organizations. *Management & Marketing*, 7(4), 613-630. Retrieved from <https://search.proquest.com/openview/1451dd6e1b5b956e5b89f21b232fba23/1?pq-origsite=gscholar&cbl=226548>
- Requejo, L. (2022). *Clima organizacional y desempeño de los funcionarios de la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz*. Retrieved from Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo, Repositorio Digital Institucional Universidad César Vallejo: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/79007>
- Rivas, A., Soplapuco, J., & Cotaquispe, L. (2021). Citizen participation in project management in Peruvian Municipalities. *Imaginario Social*, 4(2), 1-36. Retrieved from <http://revista-imaginariosocial.com/index.php/es/index>
- Rodríguez, E. (2016). El clima organizacional presente en una empresa de servicio. *Revista educación en valores*, 1(25), 3-18. Retrieved from <http://servicio.bc.uc.edu.ve/multidisciplinarias/educacion-en-valores/v1n25/vol1n252016.pdf#page=9>
- Rodríguez, R., & Díaz, J. (2018). *Introducción a la sociología*. Madrid: UNED: Universidad Nacional de Educación a Distancia. Retrieved from <https://elibro.net/es/ereader/bibsipan/117242?page=158>
- Rozakou, K. (2020). Solidarity. *Brill*, 1(1), 197-199.  
doi:[https://doi.org/10.1163/9789004431140\\_092](https://doi.org/10.1163/9789004431140_092)

- Ruiz Ruiz, T. S. (2021). *Clima organizacional y desempeño laboral en la Municipalidad Provincial de San Martín, 2021*. Retrieved from Alicia Concytec, Universidad César Vallejo:  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/71448/Ruiz\\_RTS-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/71448/Ruiz_RTS-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Ruiz, T. (2021). *Clima organizacional y desempeño laboral en la Municipalidad Provincial de San Martín, 2021*[Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio Digital Institucional de la Universidad César Vallejo. Retrieved from  
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/71448>
- Sabater, C., De Armas, D., & Cabezas, P. (2019). La satisfacción laboral de los trabajadores sociales en La Rioja de acuerdo con la teoría bifactorial de Herzberg. *Cuadernos de Trabajo Social*, 32(2), 397-405. doi:<https://doi.org/10.5209/cuts.58635>
- Sánchez, H., Reyes , C., & Mejía, K. (2018). *Manual de términos en invetsigación científica, tecnológica y humanística*. Vicerrectorado de investigación de la Universidad Ricardo Palma. Retrieved from <http://repositorio.urp.edu.pe/handle/URP/1480?show=full>
- Singh, U., & Srivastava, K. (2016). Organizational trust and organizational citizenship behaviour. *Global Business Review*, 17(3), 594-609.  
doi:<https://doi.org/10.1177/0972150916630804>
- Soto, M. (2018). *Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Aucallama 2018*. [Tesis de Maestria, Universidad César Vallejo]:  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/19590/Soto\\_AML.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/19590/Soto_AML.pdf?sequence=1&isAllowed=y).



Spaho, K. (2011). Organizational communication as an important factor of company success: Case study of Bosnia and Herzegovina. *Business intelligence journal*, 4(2), 390-393.

Retrieved from [https://www.academia.edu/download/55061460/Case\\_2.pdf](https://www.academia.edu/download/55061460/Case_2.pdf)

Thilakarathna, K. (2019). A critique on the Durkheimian concept of solidarity. *International Journal of Research and Innovation in Social Science*, 3(6), 307-313. Retrieved from [https://www.researchgate.net/profile/K-A-A-N-](https://www.researchgate.net/profile/K-A-A-N-Thilakarathna/publication/348881609_A_Critique_on_the_Durkheimian_Concept_of_Solidarity/links/6014350ca6fdcc071ba1171f/A-Critique-on-the-Durkheimian-Concept-of-Solidarity.pdf)

Thilakarathna/publication/348881609\_A\_Critique\_on\_the\_Durkheimian\_Concept\_of\_Solidarity/links/6014350ca6fdcc071ba1171f/A-Critique-on-the-Durkheimian-Concept-of-Solidarity.pdf

Tuesta Rojas, R., & García García, R. (2019). *Clima organizacional y su relación con el desempeño laboral en los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Jepelacio, año 2019*. Retrieved from Tesis de Pregrado, Universidad Peruana Unión: <http://hdl.handle.net/20.500.12840/1996>

Tumi, J. (2020). Rendición de cuentas en la gestión del gobierno municipal de Puno- Perú (2011-2018). *Revista de Investigación en Comunicación y Desarrollo*, 11(1), 63-76. doi:<https://doi.org/10.33595/2226-1478.11.1.393>

Valderrama, K. (2019). *El clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral del personal administrativo de la municipalidad distrital de Sanagorán – 2017*[Tesis de Maestría, Universidad Nacional de Trujillo]. Repositorio Institucional de la Universidad Nacional de Trujillo. Retrieved from <http://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/14128>

Viswesvaran, C., & Ones, D. (2000). Perspectives on models of job performance.

*International Journal of Selection and Assessment*, 8(4), 216-226.

doi:<https://doi.org/10.1111/1468-2389.00151>

Vroom, V. (1962). Egoinvolvement, job satisfaction, and job performance. *Personnel*

*psychology*, 15(2), 159-177. doi:<https://doi.org/10.1111/j.1744-6570.1962.tb01858.x>

Yang, H., Ju, Y., & Lee, Y. (2016). Effects of job stress on self-esteem, job satisfaction, and turnover intention. *Journal of Transnational Management*, 21(1), 29-39.

doi:<https://doi.org/10.1080/15475778.2016.1120613>

Zuber, N., Kacianka, S., Gogoll, J., Pretschner, A., & Nida-Rümelin, J. (2021). Empowered and embedded: ethics and agile processes. *arXiv preprint*, 1(1), 1-26. Retrieved from <https://arxiv.org/abs/2107.07249>

## Anexos

### UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO

#### ESCUELA PROFESIONAL DE SOCIOLOGÍA

#### Anexo I: Cuestionario dirigido a trabajadores de la Municipalidad Distrital de

#### Pueblo Nuevo – Ferreñafe

**Instrucciones:** Buenas tardes estimado (a), con la finalidad de recolectar información para la investigación denominada “Clima Organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Pueblo Nuevo – Ferreñafe, se le solicita su participación, respondiendo a las preguntas expuestas, donde se tiene una serie de alternativas, y la cual considere representa su opinión marque con un aspa (X). Asimismo, se garantiza el uso exclusivo de la información proporcionada con fines investigativos, por lo que siéntase libre de responder, esto no afectará de ninguna manera los resultados de su proceso de aprendizaje, además de que la información brindada será de carácter anónimo.

#### CLIMA ORGANIZACIONAL

**1 = Muy malo      2 = Malo      3 = Regular      4 = Bueno      5 = Muy bueno**

Nº	Ítems	1	2	3	4	5
<b>D1: Comunicación</b>						
1	¿Cómo es la comunicación con sus superiores?					
2	¿Cómo es la expresión de tus ideas con tus compañeros de trabajo?					
3	¿Cómo es la comunicación de su jefe inmediato sobre los asuntos de la Municipalidad?					
4	¿En su centro de trabajo la información es rápida y oportuna?					
5	¿Cómo recibe usted la información para desarrollar correctamente su trabajo?					
6	¿Cómo es la relación con sus compañeros de trabajo?					
7	¿Cuál es el grado de aceptación por parte de su jefe inmediato?					
<b>D2: Motivación</b>						
8	En su centro de trabajo, ¿cómo es el reconocimiento a los trabajadores por el desempeño laboral?					
9	¿Cómo califica usted la actitud de su jefe sobre su labor?					
10	¿Cuál es el nivel de motivación que siente usted cada vez que					

	recibe un reconocimiento por su labor realizada?					
11	¿Cuál es el grado de prestigio interno que tiene la Municipalidad?					
12	¿Como es su identificación con la Municipalidad?					
13	¿En la Municipalidad los compañeros de trabajo cumplen con eficiencia sus labores?					
14	¿Cuál es su grado de habilidad en el desarrollo de su trabajo?					
15	¿Las tareas que realiza le permiten desarrollarse profesionalmente?					
<b>D3: Confianza</b>						
16	¿Cuál es su nivel de capacidad frente al su puesto de su trabajo?					
17	¿Usted se siente en capacidad para resolver algún conflicto laboral?					
<b>D4: Participación</b>						
18	¿Cómo es su iniciativa en las reuniones de trabajo?					
19	¿En el trabajo cómo es la coordinación entre directivos y los trabajadores de la Municipalidad?					
20	¿Cómo es la coordinación de trabajo entre Municipalidades?					

*Nota.* Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Aucallama, por Soto, 2018.

[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/19590/Soto\\_AML.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/19590/Soto_AML.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

## DESEMPEÑO LABORAL

Nº	Ítems	1	2	3	4	5
<b>D1: Satisfacción</b>						
1	¿Usted se siente satisfecho con las actividades que realiza en su trabajo?					
2	¿En el trabajo usted comparte sus conocimientos y capacidades con el compañero?					
3	¿Los salarios en la Municipalidad son adecuados al puesto de trabajo?					
4	¿En la Municipalidad es frecuente incentivar con bonos al trabajador?					

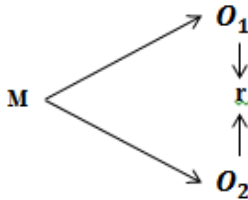
5	¿Los incentivos económicos que recibes satisfacen tus necesidades?					
<b>D2: Autoestima</b>						
6	¿Cómo es su puntualidad en su centro de trabajo?					
7	¿Cómo es el trato que recibe de su jefe inmediato al cumplimiento de sus funciones?					
8	¿Usted se siente seguro y firme en su puesto de trabajo?					
9	¿Cómo es su autoestima al lograr los objetivos trazados en la Municipalidad?					
10	¿Cómo se siente usted cuando su trabajo no es valorado por su jefe?					
11	¿En su centro de trabajo cómo es la aplicación de los valores entre compañeros?					
12	¿Cuál es su grado de habilidad en el desarrollo de su trabajo?					
<b>D3: Trabajo en equipo</b>						
13	¿Cómo son los objetivos comunes que establece con sus compañeros en su trabajo?					
14	¿Cuál es el interés de sus compañeros para formar parte de diversos grupos de trabajo?					
15	¿Cómo es el compartimiento de sus conocimientos con los compañeros de manera colectiva?					
16	¿Usted se siente en capacidad de liderar el grupo de trabajo?					
17	¿En las reuniones de trabajo todos tienen la oportunidad de poder participar y ser escuchado?					
18	¿Cómo es el planeamiento del trabajo en equipo de la Municipalidad?					

*Nota.* Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Aucallama, por Soto, 2018.

[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/19590/Soto\\_AML.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/19590/Soto_AML.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

## Anexo II: Matriz de consistencia

**Título:** Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Pueblo Nuevo – Ferreñafe, 2021.

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	HIPÓTESIS	OBJETIVOS	VARIABLES	DIMENSIONES	METODOLOGÍA
<p><b>Problema general:</b></p> <p>¿De qué manera se relaciona el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Pueblo Nuevo – Ferreñafe, 2021?</p> <p><b>Problemas específicos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ¿De qué manera se relaciona la comunicación y el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Pueblo Nuevo – Ferreñafe, 2021?</li> <li>- ¿De qué manera se relaciona la motivación y el desempeño laboral</li> </ul>	<p><b>Hipótesis general:</b></p> <p>Existe relación significativa entre el clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Pueblo Nuevo – Ferreñafe, 2021.</p> <p><b>Hipótesis específicas:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Existe relación entre la comunicación y el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Pueblo Nuevo – Ferreñafe, 2021.</li> <li>- Existe relación entre la motivación y el</li> </ul>	<p><b>Objetivo general</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Determinar el grado de relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Pueblo Nuevo – Ferreñafe, 2021.</li> </ul> <p><b>Objetivos específicos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Identificar de qué manera se relaciona la comunicación y el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Pueblo Nuevo – Ferreñafe, 2021.</li> </ul>	Clima organizacional	<p>Comunicación</p> <p>Motivación</p> <p>Confianza</p> <p>Participación</p>	<p><b>Tipo:</b></p> <p>Básica</p> <p><b>Métodos:</b></p> <p>Deductivo</p> <p><b>Diseño:</b></p> <p>No experimental - Correlacional</p>  <p>Dónde: M: O1: Clima organizacional</p>

<p>de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Pueblo Nuevo – Ferreñafe, 2021?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ¿De qué manera se relaciona la confianza y el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Pueblo Nuevo – Ferreñafe, 2021?</li> <li>- ¿De qué manera se relaciona la participación y el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Pueblo Nuevo – Ferreñafe, 2021?</li> </ul>	<p>desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Pueblo Nuevo – Ferreñafe, 2021.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Existe relación entre la confianza y el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Pueblo Nuevo – Ferreñafe, 2021.</li> <li>- Existe relación entre la participación y el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Pueblo Nuevo – Ferreñafe, 2021.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Indicar de qué manera se relaciona la motivación y el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Pueblo Nuevo – Ferreñafe, 2021.</li> <li>- Determinar de qué manera se relaciona la confianza y el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Pueblo Nuevo – Ferreñafe, 2021.</li> <li>- Precisar de qué manera se relaciona la participación y el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Pueblo Nuevo – Ferreñafe, 2021.</li> </ul>	Desempeño laboral	Satisfacción	<p>O2: Desempeño laboral r: Relación entre clima organizacional y desempeño laboral.</p> <p><b>Población y muestra:</b></p> <p>Definida por jefes de áreas de la Municipalidad, sienten un total de 34.</p> <p><b>Técnicas e instrumentos de recolección de datos:</b></p> <p>Técnica: Encuesta</p> <p>Instrumento: Cuestionario</p> <p><b>Métodos de análisis de investigación:</b></p> <p>El programa estadístico SPSS.</p>
				Autoestima	
				Trabajo en equipo	

### Anexo III: Constancia de aplicación de instrumentos



**MUNICIPALIDAD DISTRITAL**  
**PUEBLO NUEVO**  
**FERREÑAFE**  
 R.U.C. 20182126412



“Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional”

**Municipalidad Distrital de Pueblo Nuevo**

**Hace constar:**

Que en la Municipalidad Distrital de Pueblo Nuevo, Provincia de Ferreñafe, Departamento de Lambayeque, el estudiante Clinton Mendoza Jimenez, de la carrera profesional de Sociología - Facultad de Ciencias Histórico Sociales y Educación, de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo, con DNI: 75625588, con código Universitario: 174034-I; **aplicó técnicas e instrumentos de recolección de datos para su tesis titulada:** CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE PUEBLO NUEVO – FERREÑAFE, 2021; la cual inició el día viernes 21 de enero a las 8:00 am y terminó el miércoles 2 de febrero a las 11:00 am, demostrando puntualidad y responsabilidad concerniente al trabajo realizado de manera satisfactoria.

Se le expide la presente constancia a fines que sea concerniente.

  
 MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE PUEBLO NUEVO  
 FERREÑAFE  
**Jose Luis Llapapasca Castillo**  
 GERENTE MUNICIPAL

Pueblo Nuevo, 10 de febrero del 2022.

CALLE CASIMIRO CHUMÁN N° 517 - TELF.: 074 - 286995 - PUEBLO NUEVO - FERREÑAFE

Página Web: [www.munipueblonuevo.gob.pe](http://www.munipueblonuevo.gob.pe) - Email: [m\\_pueblo\\_nuevo\\_17@hotmail.com](mailto:m_pueblo_nuevo_17@hotmail.com)

Email: [alcaldia@munipueblonuevo.gob.pe](mailto:alcaldia@munipueblonuevo.gob.pe)



**Anexo IV: Evidencias fotográficas de la aplicación de instrumentos**













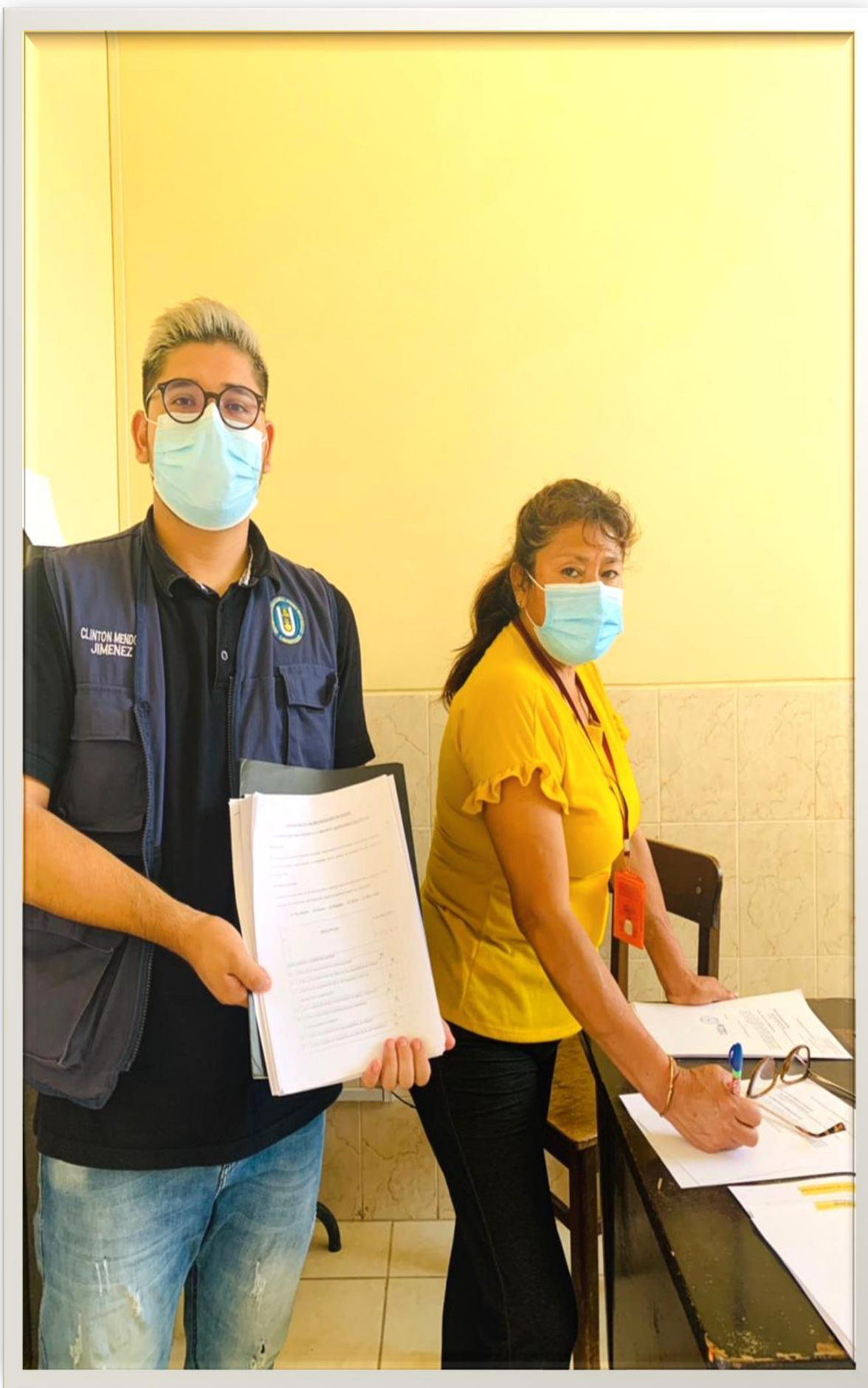




















**Anexo V: Constancia de aprobación de originalidad de tesis****CONSTANCIA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS**

Yo, **Manuel Tafur Morán**, Asesor de tesis, del estudiante **Clinton Mendoza Jimenez**.

Titulada:

**Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Pueblo Nuevo – Ferreñafe, 2021**, luego de la revisión exhaustiva del documento constato que la misma tiene un índice de similitud de 11% verificable en el reporte de similitud del programa Turnitin.

El suscrito analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo.

Lambayeque, 30 de enero del 2023.



---

MANUEL TAFUR MORAN

DNI:16427868

ASESOR



## Anexo VI: Recibo digital



### Recibo digital

Este recibo confirma que su trabajo ha sido recibido por **Turnitin**. A continuación podrá ver la información del recibo con respecto a su entrega.

La primera página de tus entregas se muestra abajo.

Autor de la entrega: Clinton Mendoza Jimenez  
 Título del ejercicio: Tesis de pregrado  
 Título de la entrega: Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajador...  
 Nombre del archivo: TESIS\_CLINTON\_MENDOZA\_JIMENEZ..pdf  
 Tamaño del archivo: 3.54M  
 .. Total páginas: 117  
 Total de palabras: 23,457  
 Total de caracteres: 135,162  
 Fecha de entrega: 30-ene.-2023 06:09p. m. (UTC-0500)  
 Identificador de la entre... 2002860601

UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO  
 FACULTAD DE CIENCIAS HISTÓRICAS SOCIALES Y  
 EDUCACIÓN  
 ESCUELA PROFESIONAL DE SOCIOLOGÍA



**TESIS:**

Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la  
 Municipalidad Distrital de Pueblo Nuevo – Ferreñafe, 2021.

Presentado para obtener el Título Profesional de Licenciado en Sociología.

Investigador: Mendoza Jimenez, Clinton.  
 Asesor: Tafur Morán, Manuel.

Lambayeque - Perú  
 2023



MANUEL TAFUR MORAN

## Anexo VII: Reporte automatizado de similitudes

### Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores

#### INFORME DE ORIGINALIDAD

**11** %

INDICE DE SIMILITUD

**11** %

FUENTES DE INTERNET

**6** %

PUBLICACIONES

**6** %

TRABAJOS DEL  
ESTUDIANTE

#### FUENTES PRIMARIAS

<b>1</b>	<b>repositorio.ucv.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>4</b> %
<b>2</b>	<b>hdl.handle.net</b> Fuente de Internet	<b>1</b> %
<b>3</b>	<b>1library.co</b> Fuente de Internet	<b>1</b> %
<b>4</b>	<b>Submitted to Universidad Cesar Vallejo</b> Trabajo del estudiante	<b>1</b> %
<b>5</b>	<b>repositorioacademico.upc.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>1</b> %
<b>6</b>	<b>repositorio.uncp.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>&lt;1</b> %
<b>7</b>	<b>Submitted to Universidad Alas Peruanas</b> Trabajo del estudiante	<b>&lt;1</b> %
<b>8</b>	<b>Submitted to Universidad Nacional Jose Faustino Sanchez Carrion</b> Trabajo del estudiante	<b>&lt;1</b> %
<b>9</b>	<b>repositorio.enamm.edu.pe</b> Fuente de Internet	



Dr. Manuel Tafur Morán  
DNI: 16427868  
ASESOR

&lt;1 %

10 repositorio.upsc.edu.pe  
Fuente de Internet

&lt;1 %

11 repositorio.unsa.edu.pe  
Fuente de Internet

&lt;1 %

12 repositorio.autonomadeica.edu.pe  
Fuente de Internet

&lt;1 %

13 Guevara Mundaca, Jony Alduvar. "Factores que influyen, en la implementacion de las recomendaciones de los informes de control en las municipalidades de los distritos de Canaris, Incahuasi y Pueblo Nuevo, de la provincia de Ferrenafe, departamento de Lambayeque, 2008-2014", Pontificia Universidad Catolica del Peru - CENTRUM Catolica (Peru), 2021  
Publicación

&lt;1 %

14 repositorio.upla.edu.pe  
Fuente de Internet

&lt;1 %

15 Submitted to Universidad Catolica de Trujillo  
Trabajo del estudiante

&lt;1 %

16 Santana Bonilla, Pablo J.. "Condiciones organizativas para el trabajo conjunto entre profesores: un acercamiento descriptivo y dos

&lt;1 %



Dr. Manuel Tafur Morán  
DNI: 16427868  
ASESOR



## estudios de casos", Universidad de La Laguna (Canary Islands, Spain), 2022

Publicación

17

Submitted to Universidad Nacional Mayor de  
San Marcos

Trabajo del estudiante

<1 %

18

repositorio.udh.edu.pe

Fuente de Internet

<1 %

19

repositorio.continental.edu.pe

Fuente de Internet

<1 %

Excluir citas

Activo

Excluir coincidencias < 20 words

Excluir bibliografía

Activo



Dr. Manuel Tafur Morán

DNI: 16427868

ASESOR