

UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE SOCIOLOGIA



**CLIMA ORGANIZACIONAL E INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO
LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD
PROVINCIAL DE PUNO, 2018**

TESIS

PRESENTADA POR:

Bach. JHON PEDRO AROCUTIPA TICONA

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

LICENCIADO EN SOCIOLOGIA

PUNO – PERÚ

2018

UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE SOCIOLOGIA

**CLIMA ORGANIZACIONAL E INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO
LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD
PROVINCIAL DE PUNO, 2018**

TESIS PRESENTADA POR:

Bach. JHON PEDRO AROCUTIPA TICONA

**PARA OPTAR EL TITULO PROFESIONAL DE:
LICENCIADO EN SOCIOLOGIA**



APROBADA POR EL JURADO REVISOR CONFORMADO POR:

PRESIDENTE : _____
Dr. Felipe Supo Condori

PRIMER MIEMBRO : _____
M.Sc. Samuel Gallegos Copa

SEGUNDO MIEMBRO : _____
Dr. Edgar Quispe Mamani

DIRECTOR / ASESOR : _____
M.Sc. Edgardo Sardon Meneses

Área : Gestión pública y planificación.

Tema : Participación y control social.

Fecha de sustentación: 31 de Diciembre de 2018

DEDICATORIA

A Dios por las bendiciones que me dá.

A mis padres Patricio Arocutipa y Graciela Ticona por su comprensión y apoyo incondicional, por el esfuerzo constante de trabajo, por guiar mis pasos de vida estudiantil, por enseñarme las herramientas más útil y valioso que es la humildad y la honestidad.

A mi hermana Anaiz y a mi hermanito Frank William por todo el momento que me apoyaron con su motivación y aliento a encaminar este logro.

A mis familiares por todo el apoyo y amino en este propósito.

AGRADECIMIENTOS

A Dios por la bendición y por darme esta oportunidad en la vida de poder formarme profesionalmente.

A mis padres por todo el apoyo incondicional dado en todo momento, por el esfuerzo constante de trabajo, por los buenos valores que me han inculcado, por darme la oportunidad de tener una educación de calidad en el transcurso de la vida.

Con inmensa gratitud a nuestra alma mater Universidad Nacional del Altiplano de Puno por ser parte de mi formación.

A la Facultad de Ciencias Sociales, por darme la oportunidad de estudiar y abrir espacio a la escuela profesional que hoy en hoy es mi mentor.

A la Escuela Profesional de Sociología, por acogerme y por el espacio académico brindado que es la base a un conocimiento científico social. De igual manera a la plana de docente de la escuela en mención por las enseñanzas, conocimientos, motivaciones, sabidurías y consejos impartidos en la formación de excelencia, para ser un profesional íntegro y competente.

A mi asesor de tesis por la confianza y el apoyo incondicional constante en la realización de la presente investigación.

A los miembros del jurado que brindaron sus observaciones constantes, sus conocimientos durante el proceso de revisión de tesis.

A la Municipalidad Provincial de Puno, especialmente a la Gerencia de Administración por haberme brindado las facilidades en la recolección de datos e información para esta investigación.

INDICE GENERAL

DEDICATORIA	
AGRADECIMIENTOS	
INDICE DE TABLAS	
INDICE DE ACRONIMOS	
RESUMEN	11
ABSTRACT.....	12

CAPÍTULO I**INTRODUCCIÓN**

1.1. EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	16
1.2. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN.....	18
1.2.1. Carácter internacional	18
1.2.2. Carácter nacional	20
1.2.3. Carácter local	22
1.3. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	23
1.3.1. Pregunta general.....	23
1.3.2. Preguntas específicas	23
1.5. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	25
1.5.1. Objetivo general.....	25
1.5.2. Objetivos específicos.....	25
1.6. CARACTERIZACIÓN DEL ÁREA DE INVESTIGACIÓN	25
1.6.1. Reseña Histórica	25
1.6.2. Ubicación.....	26
1.6.3. Clima.....	26
1.6.4. Aspectos económicos.....	27

CAPÍTULO II**REVISION DE LA LITERATURA**

2.1. MARCO TEÓRICO.....	28
2.1.1. Teorías desde el enfoque estructuralista.....	28
2.1.2. Teorías sobre el clima organizacional.....	31
2.1.3. Teorías sobre la comunicación.....	34
2.1.4. Teorías sobre toma de decisiones.....	35
2.1.5. Teorías sobre la motivación laboral.....	36
2.1.6. Teorías sobre el desempeño laboral.....	39
2.1.7. Teorías sobre la productividad laboral.....	43
2.1.8. Teorías sobre la eficacia.....	44
2.1.9. Teorías sobre la eficiencia laboral.....	44
2.1.10. Teorías sobre la satisfacción laboral.....	46
2.2. Hipótesis de investigación.....	48
2.2.1. Hipótesis general:.....	48
2.2.2. Hipótesis específicas:.....	48

CAPÍTULO III**MATERIALES Y METODOS**

3.1. TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN.....	49
3.1.1. Nivel de análisis.....	49
3.1.2. Ejes de análisis.....	49
3.1.3. Dimensión de análisis.....	49
3.1.4. Unidad de análisis y observación.....	50
3.2. POBLACIÓN Y MUESTRA DE INVESTIGACIÓN.....	50
3.3. TÉCNICA E INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS.....	50
3.4. PROCEDIMIENTO DE RECOLECCION DE DATOS.....	51
3.5. PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS.....	51

CAPÍTULO IV**RESULTADOS Y DISCUSIÓN**

4.1. RESULTADOS.....	53
4.1.1. Características socio laborales de los trabajadores encuestados	53
4.1.2. Clima organizacional en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Puno....	55
4.1.3. Motivación en los trabajadores de la MPP	56
4.1.4. Comunicación entre los trabajadores de la MPP	57
4.1.5. Trabajo en equipo entre los trabajadores de la MPP.....	59
4.1.6. Desempeño laboral en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Puno	60
4.1.7. Capacidad laboral de los trabajadores de la MPP.....	62
4.1.8. Eficiencia laboral de los trabajadores de la MPP	63
4.2. DISCUSIÓN Y/O CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS.....	65
4.2.1. Prueba de hipótesis 01.....	65
4.2.2. Prueba de hipótesis 02.....	70
4.2.3. Prueba de hipótesis 03.....	75
CONCLUSIONES	80
RECOMENDACIONES.....	82
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	83
ANEXO 1: Matriz de consistencia del proyecto de investigación.	88
ANEXO 2: Operacionalización de variables de investigación.	90
ANEXO 3: Cuestionario.....	91
ANEXO 4: Solicitud de carta de presentación a la UNA-P	94
ANEXO 5: Oficio presentado a la MPP	95

INDICE DE TABLAS

Tabla 1: Características socio laborales de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Puno, 2018.....	53
Tabla 2: Motivación en los trabajadores de la MPP, por escala valorativa, según principales enunciados, 2018.	56
Tabla 3: Actitudes de comunicación entre los trabajadores de la MPP, por escala valorativa, según principales enunciados, 2018.....	58
Tabla 4: Trabajo en equipo entre los trabajadores de la MPP, por escala valorativa, según principales enunciados, 2018.	60
Tabla 5: Desempeño laboral de los trabajadores de la MPP, por escala valorativa, según principales enunciados, 2018.	61
Tabla 6: Capacidad laboral de los trabajadores de la MPP, por escala valorativa, según principales enunciados, 2018.	62
Tabla 7: Eficiencia laboral de los trabajadores de la MPP, por escala valorativa, según principales enunciados, 2018.	64
Tabla 8: Edad y nivel de motivación.	65
Tabla 9: Prueba de Chi-cuadrado para edad y nivel de motivación.	66
Tabla 10: Condición laboral y nivel de motivación.....	66
Tabla 11: Prueba de Chi-cuadrado para condición laboral y nivel de motivación.	67
Tabla 12: Tabla de contingencia entre motivación y desempeño laboral.	67
Tabla 13: Prueba de Chi-cuadrado entre motivación y desempeño laboral.	68
Tabla 14: Correlación de variable entre motivación con desempeño laboral.	69
Tabla 15: Sexo y nivel de comunicación.	70
Tabla 16: Prueba de Chi-cuadrado para sexo y nivel de comunicación.	71
Tabla 17: Condición laboral y nivel de comunicación.	71
Tabla 18: Prueba de Chi-cuadrado para condición laboral y nivel de comunicación.....	72
Tabla 19: Tabla de contingencia comunicación y capacidad laboral.	72
Tabla 20: Prueba de Chi-cuadrado para comunicación y capacidad laboral.	73
Tabla 21: Correlación de variable entre comunicación con capacidad laboral.	74
Tabla 22: Sexo y nivel de trabajo en equipo.....	75
Tabla 23: Prueba de Chi-cuadrado para sexo y nivel de trabajo en equipo.....	75
Tabla 24: Tipo de contrato y nivel de trabajo en equipo.	76
Tabla 25: Prueba de Chi-cuadrado para tipo de contrato y nivel de trabajo en equipo. .	77

Tabla 26: Tabla de contingencia de trabajo en equipo y eficiencia laboral.....	77
Tabla 27: Prueba de Chi-cuadrado para trabajo en equipo y eficiencia laboral.	77
Tabla 28: Correlación de variable entre trabajo en equipo y eficiencia laboral.	79

ÍNDICE DE ACRÓNIMOS

CAP	:	Cuadro de Asignación de Personal
CAS	:	Contrato Administrativo de Servicios
MOF	:	Manual de Organizaciones y Funciones
PAP	:	Presupuesto de Asignación Presupuestal
POA	:	Plan Operativo Anual
ROF	:	Reglamento de Organizaciones y Funciones
UNAP	:	Universidad Nacional del Altiplano Puno
MEF	:	Ministerio Economía y Finanzas
LOM	:	Ley Orgánica de Municipalidades
PIA	:	Presupuesto Inicial de Apertura

RESUMEN

Esta investigación ha sido realizada en la Municipalidad Provincial de Puno en el año 2018; el mismo que fue motivado por la escasa investigación sobre clima organizacional en esta institución. El estudio es de enfoque cuantitativo, de tipo correlacional y descriptivo, que tiene como objetivo principal determinar la relación existente entre el clima organizacional e influencia en el desempeño laboral. Como instrumento de investigación para la obtención de la información se utilizó la encuesta aplicado a todos los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Puno en el año 2018. La población estuvo conformada por 300 trabajadores, la técnica utilizada fue la encuesta por cuestionario el cual consta de 32 preguntas o ítems con el objetivo de obtener datos sobre las variables. Los datos recogidos fueron ordenados clasificados y procesados con los paquetes estadísticos como IBM SPSS Statistics 22.0, MICROSOFT Excel para ser presentados en tablas de contingencias y utilizando como prueba de hipótesis la Chi cuadrado de Pearson y la correlación de Spearman, el cual nos permitió medir la correlación que existe entre las variables, donde se demuestra que si existe una relación directa, positiva moderada, negativa; es decir que a medida que se incrementa la relación en un mismo sentido, crece para ambas variables. Así mismo, la significatividad es alta porque la evidencia estadística demuestra que los resultados presentan un menor a 0.01. Entonces no existe suficiente evidencia estadística para rechazar la relación, porque la p-valor <0.05 . y a un nivel de confianza al 95%.

PALABRAS CLAVES: Clima organizacional, desempeño laboral, motivación, trabajo en equipo, comunicación.

ABSTRACT

This research has been carried out in the Provincial Municipality of Puno in 2018; the same that was motivated by the little research on organizational climate in this institution. The study is quantitative, correlational and descriptive, whose main objective is to determine the relationship between the organizational climate and influence on work performance. As a research instrument to obtain the information, the survey applied to all workers of the Puno Provincial Municipality was used in 2018. The population was made up of 300 workers, the technique used was the questionnaire survey which consists of 32 questions or items with the objective of obtaining data on the variables. The data collected were sorted and processed with the statistical packages such as IBM SPSS Statistics 22.0, MICROSOFT Excel to be presented in contingency tables and using Pearson's Chi square and Spearman's correlation as a hypothesis test, which allowed us to measure the correlation that exists between the variables, where it is shown that there is a direct, positive, moderate, negative relationship; that is, as the relationship increases in the same direction, it grows for both variables. Likewise, the significance is high because the statistical evidence shows that the results are less than 0.01. So there is not enough statistical evidence to reject the relationship, because the p-value <0.05 . and at a 95% confidence level.

KEYWORDS: Organizational climate, work performance, motivation, teamwork, communication.

CAPÍTULO I

INTRODUCCIÓN

La creciente complejidad competitiva, basada en los productos y servicios de las organizaciones públicas y privadas ubicadas a la dinámica organizacional, existe cambios y revisiones constantes en los procesos administrativos que están conformados por la planeación, organización, dirección y control las cuales simplifican el trabajo al establecer principios, métodos y procedimientos para lograr una mayor rapidez y efectividad de la organización e institución.

Cuando se habla de clima organizacional nos referimos al ambiente interno en que opera la organización, el cual está influido lógicamente por la calidad de sus relaciones con el contexto que envía y recibe información para la toma de decisiones.

En la medida que avanza el siglo XXI, varias tendencias, económicas y demográficas están causando un gran impacto sobre el clima organizacional, estas nuevas tendencias y los cambios dinámicos hacen que las organizaciones y las instituciones públicas, como privadas se debatan en la urgente necesidad de orientarse hacia los avances tecnológicos, los hechos han dejado de tener solo relevancia y han pasado a tener como referencia al mundo.

El clima organizacional cumple una función importante pues nos da a conocer prácticas y valores como el trabajo en equipo, la comunicación entre colegas de trabajo, consideramos que las relaciones que rodean al ser humano son múltiples. Sin embargo, las más importantes son aquellas que denominamos: relaciones sociales, que están constituidas por un conjunto de relaciones interpersonales, intergrupales, personales–grupales y toda la gama de combinaciones.

Bajo esta perspectiva nos permitió formular el siguiente problema: ¿Qué relación existe entre el clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Puno – 2018?

El motivo por la que se desarrolló el estudio de investigación sobre el Clima organizacional e influencia en el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Puno, 2018. Se basa en el sustento de que, el primer aspecto les brinda vitalidad a los sistemas organizativos y permite una mayor productividad por su evidencia vinculación con el recurso humano. Así mismo es necesario resaltar que el clima organizacional refleja las facilidades o dificultades que encuentra el trabajador para aumentar o disminuir su desempeño, productividad o para encontrar su punto de equilibrio.

En tal sentido el trabajo se justificó por la necesidad de contar con la información valiosa respecto al clima organizacional e influencia en el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Puno, 2018; por ello, el propósito fue determinar la influencia que existe entre el clima organizacional con el desempeño laboral, ya que el cumplimiento de los objetivos y las metas institucionales dependen de un eficiente desempeño de los trabajadores que laboran dentro de la institución.

En la investigación se determinó como el objetivo principal: Determinar la relación existe entre el clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Puno – 2018.

Por consiguiente, la hipótesis general que se determinó fue: Existe una relación significativa entre el clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Puno – 2018.

La Escuela Gestalt, la cual se centra en la organización de la percepción, entendida como el todo es diferente a la suma de sus partes. Esta corriente aporta dos principios de la percepción del individuo: a) Captar el orden de las cosas tal y como éstas existen en el mundo b) Crear un nuevo orden mediante un proceso de integración a nivel del pensamiento. Según esta escuela, los sujetos comprenden el mundo que les rodea basándose en criterios percibidos e inferidos y se comportan en función de la forma en que ven el mundo. Esto quiere decir que la percepción del medio de trabajo y del entorno es lo que influye en su comportamiento.

Este trabajo de investigación está organizado en cuatro capítulos, que se detalla posteriormente:

El primer capítulo está referido a la INTRODUCCIÓN; así como a los aspectos del problema de investigación, antecedentes de investigación, formulación del problema y los objetivos que son materia de investigación del tema en referencia.

El segundo capítulo denominado REVISIÓN DE LITERATURA que sustenta y afianza el trabajo de investigación, en los aspectos del marco teóricos relacionados al tema de investigación. Así como también considera el planteamiento de hipótesis de investigación.

En el tercer capítulo denominado MATERIALES Y MÉTODOS se describe el marco metodológico utilizado en los aspectos referidos al tipo y diseño de estudio, población y muestra, técnicas e instrumento de recolección, procesamiento y análisis de datos.

El cuarto capítulo denominado RESULTADOS Y DISCUSIÓN, trata acerca del análisis y discusión de los resultados de la investigación.

Finalmente, las conclusiones y recomendaciones a las cuales se arribaron en la

investigación, seguido de las referencias bibliográficas y los anexos correspondiente.

1.1. EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

En la actualidad a nivel mundial el clima organizacional cobra especial relevancia en un mundo cada vez más globalizado y competitivo en el que los aspectos del clima organizacional pueden convertirse en factores diferenciadores que posibiliten a una organización ser más exitosa que sus competidores. Así se constata en el medio empresarial e institucional que a lo largo de los últimos años en todas ellas se han implementado una serie de estrategias para generar un adecuado clima organizacional, que permita al trabajador desarrollar todas sus habilidades, destrezas, conocimientos, relaciones interpersonales y capacidades intelectuales. Todo ello contribuye y encamina en el logro de los objetivos de la organización.

En América Latina las organizaciones que emplean viejos esquemas estructurales, pueden llegar a ser obsoletas si no se ponen en práctica patrones nuevos de conducta. Por lo tanto, un cambio de enfoque metodológico que marque la diferencia, sería útil para la dinámica organizacional de los países subdesarrollados, incidiría directamente en el estilo de dirigir, creando condiciones laborales de trabajo motivadores y comenzaríamos a darnos cuenta de que debemos concebir al ser humano inmerso en una totalidad, que le reclama responsabilidad y compromiso consigo mismo. El clima laboral es primordial en el análisis organizacional y es hacia esta comprensión que debemos dirigirnos en los próximos años con una mirada renovada.

Desde hace un buen tiempo atrás, en algunas instituciones los gerentes están tomando mayor importancia con respecto al clima organizacional que puede contribuir y encaminar en el logro de los objetivos organizacionales e institucionales. Tradicionalmente, el clima organizacional ha sido vista como algo secundario e

irrelevante. La preocupación principal de las áreas responsables en algunas instituciones se ha limitado a la administración de las planillas del personal y las relaciones colectivas de trabajo. Aún en la actualidad existen algunas organizaciones funcionando bajo este enfoque tradicional. Sin embargo, este enfoque ha dado un giro a nivel internacional y nacional, puesto que el ser humano necesita un adecuado y apropiado ambiente para su desenvolvimiento. Esto muestra que el éxito o el fracaso de las organizaciones va depender en gran medida del grado de percepción que tiene los trabajadores con respecto a sus trabajos y a la entidad. Pero para lograr ello se tiene que generar todas las condiciones necesarias para llevar a cabo su trabajo.

Entonces el clima organizacional, se convierte en un aspecto crucial puesto que el éxito de las organizaciones e instituciones va depender en gran medida de ella, sumando a ello el talento humano.

En la actualidad el clima laboral tiene una relación directa en el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Puno. Sin embargo en las entidades e instituciones de la Región de Puno, especialmente en la Municipalidad Provincial de Puno no existe ninguna investigación referida relacionada a determinar la relación que existe entre el clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores, pese a la importancia que tiene este tema para el buen funcionamiento institucional y la consiguiente mejor atención al público en general que debe tener una entidad del Estado como la Municipalidad Provincial de Puno.

Por tanto, esta investigación busca determinar la relación que existe entre el clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores que laboran en esta institución, entre funcionarios públicos y trabajadores en general quienes tienen objetivos comunes como llevar una gestión pública exitosa.

Cabe señalar que un buen clima laboral influye determinante en el buen desempeño laboral de los trabajadores en instituciones, empresas y/o organizaciones y como muestra tenemos los resultados negativos conseguidos por la Municipalidad Provincial de Puno, según la página amigable del MEF los resultados que reflejan en relación a la ejecución presupuestal no son óptimos, y según la percepción de la población en la atención no satisfactoria de los trabajadores de esta Municipalidad; que además, es motivo de esta investigación para mejorar dichas relaciones.

1.2. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

Una vez realizada la búsqueda de trabajos de investigación similares al tema de estudio que fueron realizados a nivel Internacional, Nacional y Local, se pudo comprobar que existen trabajos de investigación relacionados al clima organizacional y el desempeño laboral.

1.2.1. Carácter internacional

Jiménez (2009) en su investigación titulada *“Diagnóstico e implementación de cambios en la satisfacción laboral de los trabajadores de la casa matriz de una empresa chilena dedicada a ofrecer servicios en el ámbito salud”* Santiago Chile, en donde llega a las siguientes conclusiones:

Que la evaluación inicial de la satisfacción laboral, basada en las opiniones y acuerdos tomados por la gran mayoría de los trabajadores encuestados, estuvo compuesta principalmente de percepciones desfavorables con respecto al tema, las cuales dieron cuenta de una insatisfacción y desmotivación significativas de los sujetos en cuanto a su lugar de trabajo. Dentro de los contenidos desfavorables, relacionados a la satisfacción laboral, todos los grupos concordaron en que predominaba dos factores transversales: el primero de ellos tuvo relación con una falta de liderazgo por la parte de la mayoría de los gerentes y subgerentes de la Organización. En este sentido, a juicio de la generalidad de

los trabajadores sus jefaturas directas (gerente y subgerentes) no logran adaptarse a las diferentes situaciones, ejerciendo su poder de manera rígida y autoritaria.

Además, no se involucran ni motivan a su equipo de trabajo. Lo anterior, se puede ver reflejado en diversas actitudes de dichas jefaturas hacia los empleados a su cargo, tales como: lejanía, falta de retroalimentación del desempeño, recriminaciones y malos tratos en relación a errores cometidos, entre otras. Estas actitudes son percibidas por todos los grupos participantes como una desvalorización y despreocupación de sus jefaturas hacia ellos, lo cual genera sentimientos de molestia, insatisfacción y frustración en éstos, los cuales son fácilmente visibles en su discurso. Se infiere que, de mantenerse esta situación de no reconocimiento y recriminación por los errores, es muy probable que las personas minimicen su desempeño, afectando el cumplimiento de los objetivos de la Organización.

Arizmendi (2015) en su tesis de investigación denominada: *“La relación del clima organizacional en la motivación de logro de trabajadores mexicanos”* en la Universidad Nacional Autónoma de México; donde se llega a la siguiente conclusión:

Se identificó la existencia de una relación significativa entre el factor de motivación de logro y los factores de clima organizacional; satisfacción de los trabajadores, relaciones sociales entre los miembros de la organización, unión y apoyo entre los compañeros de trabajo, consideración de los directivos, beneficios y recompensas, motivación y esfuerzo y liderazgo de directivos. Concluyendo así que, en un mejor clima organizacional, hay una mayor preferencia por desempeñar tareas difíciles, buscando la perfección en el trabajo.

Entre el factor competitividad de la motivación de logro y tres factores de clima organizacional: satisfacción con el trabajo, unión y apoyo entre los compañeros y

beneficios y recompensas se observa una relación significativa, con esto concluye que en un clima organizacional favorable se describe el deseo de ser mejor en situaciones interpersonales.

Ojeda (2011) en su tesis de investigación denominada: “*Propuesta para determinar la reacción entre el clima organizacional y el desempeño laboral*” en la Universidad Nacional Autónoma de México. Donde se llega a la siguiente conclusión:

El clima organizacional es uno de los mejores indicadores, para poder determinar el funcionamiento de una organización, a nivel individual, grupal u organizacional, además ayuda a determinar los factores que intervienen en dicha corporación, permitiendo identificar con precisión las diferentes problemáticas en el funcionamiento global de la organización pudiendo determinar el nivel de intervención, y las áreas susceptibles de mejora y cambio.

Rodriguez (2014) en su investigación titulada: “*Diagnóstico del Clima Organizacional en la Dirección General de Recursos Humanos de la Secretaría de Desarrollo Social del Gobierno Federal*” en la Universidad Nacional Autónoma de México. Donde se llega a la siguiente conclusión:

En cuanto a los resultados presentados por parte de la función pública posicionan a la SEDESOL en el 14 de 20 dependencias gubernamentales, lo que significa que el clima organizacional y cultura organizacional es favorable, pero requiere implementar de forma eficaz acciones que le den una posición mejor en esta evaluación y así mejorar la imagen de ésta en lo interno y en lo externo.

1.2.2. Carácter nacional

Bedoya (2003) en su tesis de investigación titulada: “*La nueva gestión de personas y su evaluación de desempeño en empresas competitivas*” en la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima. Donde se llega a la siguiente conclusión:

Los procesos de gestión de evaluaciones de desempeño están sufriendo grandes modificaciones a fin de adecuarse a las nuevas exigencias de los escenarios modernos, el estudio de la función de los recursos humanos y del proceso de gestión de la evaluación de desempeño, así como de su adecuación a los nuevos tiempos, constituye un gran desafío que las empresas deberán afrontar decididamente en los escenarios de los mercados globalizados, si desean ser competitivos y permanecer en ellos.

Cobali (2009) en su tesis titulado: *“La nueva gestión del potencial humano y su evaluación del desempeño en las instituciones financieras de Huamanga”* en la Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga, Ayacucho. Donde se llega a la siguiente conclusión:

Se ha demostrado con evidencias significativas estadísticamente que los desempeños laborales en las instituciones financieras de Huamanga definitivamente son influidos por acciones de motivación y los diferentes programas de incentivos; por ejemplo, los reconocimientos individuales, la imparcialidad y transparencia en los ascensos y las promociones de los empleados y fundamentalmente los incentivos por productividad, demostrándose de esta manera la validez de la hipótesis general.

Mayori (2008) en su tesis de investigación titulada: *“Capacitación Empresarial y desempeño laboral en el fondo de empleados del Banco de la Nación- FEBAN-2006, LIMA”* en la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima. Donde se llega a la siguiente conclusión:

Podemos afirmar con un 95%, que un Programa de Capacitación Empresarial se relaciona significativamente con el Desempeño Laboral de los Trabajadores del Fondo de Empleados del Banco de la Nación durante el 2006.

1.2.3. Carácter local

Ramos (2015) en su tesis de investigación titulado: *“Influencia de la satisfacción laboral en la productividad de los trabajadores de la Municipalidad de Ituata, 2015”*. Donde se llega a la siguiente conclusión:

El nivel de satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad del Distrito de Ituata (MDI) es alto (58%) y además los valores de Sig. Asintótica para i) Tiempo de servicios y nivel de satisfacción, ii) Condición laboral y nivel de satisfacción y iii) Puesto laboral y nivel de satisfacción son 0,069; 0,184 y 0,080 respectivamente, y en ningún caso son menores a 0.05.

El nivel de productividad de los trabajadores de la Municipalidad del Distrito de Ituata (MDI) es alto (62%), y además los valores de Sig. Asintótica para i) Entorno de trabajo y nivel de productividad ii) logística de trabajo y nivel de productividad y iii) infraestructura y nivel de productividad son 0,527; 0,403 y 0,336 respectivamente, y en ningún caso son menores a 0.05. Es decir, que el nivel de productividad no depende del entorno de trabajo, logística de trabajo e infraestructura.

Recharte (2017) en su tesis de investigación titulado: *“Modelo de liderazgo y clima organizacional de los trabajadores de la dirección regional de trabajo y promoción del empleo Puno, 2015”*. Donde se llega a la siguiente conclusión:

El modelo de liderazgo de los trabajadores de la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo Puno se encuentra en proceso de perfeccionamiento ya que es motivado por intereses particulares, su clima laboral es por ende distante a ser bueno en las dimensiones de comunicación, responsabilidad e identidad institucional.

En la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo Puno, se impone el modelo de liderazgo burocrático a través de la posición jerárquica que impone la

disciplina y el cumplimiento de las funciones, sin embargo, no se puede desconocer un liderazgo emergente desde instancias intermedias y en las diferentes áreas, porque son capaces de aportar con creatividad y emprendimiento para el logro de las metas y objetivos institucionales.

El liderazgo emergente en la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo Puno, se manifiesta en la habilidad de los trabajadores en ser originales en el emprendimiento de nuevas tareas expresada en un 33.3% del total, que propende a conocer la necesidades personales, grupales e institucionales para lograr metas y objetivos, sin embargo es menester indicar que los niveles de identidad, responsabilidad y comunicación no son generalizados y ni los requeridos, sino quienes hacen praxis de estas cualidades son en su mayoría los trabajadores con más años de servicio.

1.3. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.3.1. Pregunta general

¿Qué relación existe entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Puno – 2018?

1.3.2. Preguntas específicas

- a. ¿Cuál es la influencia que ejerce la motivación en los resultados del desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Puno – 2018?
- b. ¿Cuál es la influencia de la comunicación en la capacidad laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Puno – 2018?
- c. ¿De qué manera influye el trabajo en equipo en la eficiencia laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Puno – 2018?

1.4. IMPORTANCIA Y UTILIDAD DE ESTUDIO

El porqué de esta investigación, es debido a que en la Municipalidad Provincial de Puno, existe una gran debilidad en cuanto al clima organizacional y por ende a un buen desempeño laboral. Todo ello a causa de diferentes factores que influyen en los mismos.

La finalidad de la investigación es determinar la relación que existe entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Puno. Para diagnosticar los factores que perjudican el buen desarrollo del desempeño laboral de los trabajadores de esta institución. Cabe destacar que el capital humano es el principal factor que influye en la obtención de los objetivos planteados y resultados positivos que favorecerían en buen funcionamiento de las relaciones establecidas entre la institución que provee servicio y la población que utiliza estos mismos servicios. Por lo tanto, el capital humano no es sólo un activo intangible estático, sino es más que un proceso ideológico, es un medio para lograr un fin. Por lo cual se tiene que brindar todo lo necesario para su adecuado desempeño laboral, en este caso el clima organizacional tiene una relación con el desempeño laboral que tienen los trabajadores de la entidad.

Asimismo es relevante señalar que, el buen desempeño laboral permite la realización de las actividades asignadas y contribuir en el logro de los objetivos de la institución. En este caso esto reflejaría en la optimización de la gestión de la Municipalidad Provincial de Puno (Sus centros poblados, comunidades campesinas, barrios del sector urbano).

1.5. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.5.1. Objetivo general

Establecer la relación que existe entre el clima organizacional y la influencia que ejerce en el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Puno – 2018.

1.5.2. Objetivos específicos

- a. Determinar la influencia de la motivación en los resultados del desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Puno – 2018.
- b. Identificar la influencia de la comunicación en la capacidad laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Puno – 2018.
- c. Analizar de qué manera influye el trabajo en equipo en la eficiencia laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Puno – 2018.

1.6. CARACTERIZACIÓN DEL ÁREA DE INVESTIGACIÓN

1.6.1. Reseña Histórica

La creación de la provincia de Puno, se remonta desde antes de la llegada de los españoles en donde la ciudad de Puno era una aldea que tenía como escenario la Bahía del Lago Titicaca. Que a fines del siglo XVI el sur de Puno estuvo bajo el gobierno de los Lupacas cuyo desarrollo alcanzaron grandes avances en la agricultura, ganadería, organización social y cultural. Por otro lado, la parte norte a partir de lo que hoy es Juliaca, se encontraba bajo el poder de los Kollas, cuyo dominio se proyectaba desde los linderos del actual Puno, hasta las riberas del Río Ramis en el lado sur y oriental del Lago Titicaca.

Que a la segunda mitad del siglo XVII (1657) el Virrey Conde de Lemus (Pedro Fernández de Castro) trasladaba en puerto de San Luis de Alba, hacia lo que hoy es Puno

y funda la villa de las Inmaculadas Concepción y San Carlos de Puno el 9 de noviembre de 1663 y el 4 de noviembre de ese mismo año, lo declara capital de la provincia de Paucarcolla (fecha en que se celebra cada año).

La provincia de Puno fue creada por un decreto del 2 de mayo de 1854 y es capital del departamento hoy Región Puno.

1.6.2. Ubicación

La investigación se realizó en la Municipalidad Provincial de Puno. Que se encuentra al sureste del Peru y esta ciudad según el INEI es la vigésima segunda más poblada del Peru y albergaba en el año 2017 una población de 135,288 habitantes.

Su extensión abarca desde el centro poblado de Uros Chulluni al noreste, la zona urbana del distrito de Paucarcolla al norte, la urbanización Ciudad de la Humanidad Totorani al noroeste (carretera a Arequipa) y se extiende hasta el centro poblado de Ichu al sur y la comunidad Mi Peru al suroeste (carretera a Moquegua).

1.6.3. Clima

En general el clima de Puno se halla frio y seco, al ubicarse a orillas del lago el clima es temperado por las influencias del lago. Las precipitaciones pluviales son anuales y duran generalmente entre los meses de diciembre a abril, aunque suelen variar en ciclos anuales, originando inundaciones y sequias, también suelen originarse raras y esporádicas caídas de nieve, generalmente son menores a 700 mm.

Las temperaturas tienen variaciones bastante marcadas, de acuerdo a las estaciones que se presentan; es frio como en todo el altiplano por la presencia de bajas temperaturas y esto con oscilaciones entre una temperatura promedio máxima de 21 °C y una mínima de -22 °C.

1.6.4. Aspectos económicos

La ciudad de Puno es un polo (punto) de desarrollo económico. En donde las actividades económicas que se desenvuelven en la ciudad son: comercio, transporte, turismo vivencial, servicios, hoteles, restaurantes, industria y entre otras.

En los indicadores económicos, según la Oficina Zonal Juliaca de la SUNAT (entidad a cargo de la recaudación tributaria en la región de Puno), al año 2011 la ciudad de Puno tiene aproximadamente 65 mil inscritos, lo que representa el 27% de contribuyentes de la región.

CAPÍTULO II

REVISION DE LA LITERATURA

2.1. MARCO TEÓRICO

Según mi concepto Arocutipa (2019), el tema de clima organizacional y desempeño laboral siempre fue importante para las organizaciones, instituciones, ONGs y para las autoridades del ámbito público y privado. Tal como se puede señalar que todo diagnóstico sobre una organización requiere conocer no solo la estructura de esta sino también las características de las personas que la componen y la percepción que ellas tienen de su organización; es decir, no puede haber diagnóstico sin conocimiento cabal del clima organizacional. En ese entender la observación que se realiza de este fenómeno lo que permite y esa es su importancia obtener una visión dinámica de ciertos procesos organizacionales. Donde la percepción directa e indirecta que los individuos tienen de estos procesos influyen en su comportamiento y, por ende, en una serie de factores tales como productividad, satisfacción, efectividad, eficacia, capacidad y entre otros. Sin embargo, el tema de clima organizacional y desempeño laboral no pasa exclusivamente por temas económicos, sino también por temas por biopsicosociales. En donde los empleados motivados tienden a ser más productivos, eficaces, creativos y comprometidos con el trabajo que realizan, y si se es capaz de crear un ambiente que pueda atraer, motivar y retener a aquellos que trabajan bien, los empleados estarán más propensos al éxito y ser competitivos y eficientes en el trabajo que desempeñan.

2.1.1. Teorías desde el enfoque estructuralista

Para dar sustento científico a la presente investigación sobre esta sección del clima organizacional y las estructuras organizacionales, se optó por rescatar la sistematización integral de los planteamientos teóricos del enfoque estructuralista.

Donde podemos afirmar que el enfoque estructuralista surge en el siglo XX como una corriente del pensamiento humano e influye directamente en disciplinas como lingüística, la historia, la psicología, la antropología, y la sociología.

De acuerdo con la teoría estructural, dentro de una cultura el significado es producido y reproducido a través de varias prácticas, fenómenos y actividades que sirven como sistemas de significación.

Para Ferrater (1979) la estructura es "... un sistema o conjunto de sistemas relacionados entre sí, tales sistemas son de diversas clases: lingüístico, sociales, económicos, entre otros aspectos es importante resaltar que los sistemas que forman una estructura son sistemas lingüísticos, puesto que las estructuras se pueden estudiar a través del lenguaje verbal" (pág. 45).

Para Piaget (1980) una estructura es: "... un sistema de transformaciones que entraña unas leyes en tanto que sistema (por oposición a las propiedades de los elementos) y que se conserva o se enriquece por el mismo juego de sus transformaciones, sin que estas lleguen a un resultado fuera de sus fronteras o reclame unos elementos exteriores. En una palabra, una estructura comprende así los tres caracteres de totalidad, transformación y de autorregulación" (pág. 92).

Por tanto, las estructuras son entendidas como sistemas de transformación de la realidad que obedecen a ciertas leyes que cambian de acuerdo con las transformaciones propias, es decir opera en ellas la autorregulación. Para entender las estructuras desde la dinámica de las transformaciones es entender el estructuralismo como algo dinámico que se construye permanentemente y que a su vez puede establecer relaciones diversas con la ciencia; "... una ciencia que estudie la vida de los signos en el seno de la vida social ellos

nos enseñan lo que consisten los signos y cuáles son las leyes que los gobiernan”
(Guiraud, 1997, pág. 85)

Donde la teoría estructuralista se concentra en el estudio de las organizaciones y el estudio del hombre en una organización con las siguientes características: flexibilidad, paciencia frente a frustraciones, capacidad de diferir las recompensas y deseo de realización. Desde este enfoque se puede tomar como características lo siguientes:

La relación del poder y autoridad en el sistema formal de una empresa, pero con la diferencia que se le agrega el componente humano. Donde también este enfoque hace hincapié entre lo que necesita una empresa y lo que necesitan los individuos y que a veces esto no es correspondido, y en consecuencia esto genera conflicto.

Para Weber (1993) los factores de la teoría estructuralista son lo siguiente:

El ser humano, considerado como un recurso más que la organización puede utilizar para lograr sus objetivos. Una de las principales características del individuo es la obediencia tanto a sus superiores, como las normas, reglas y reglamentos que la empresa, institución u organización estipula.

El medio ambiente, que es uno de los principales factores también considerado en esta teoría, donde se le considera como una variable estática.

La motivación, que es el modelo y esta es instrumentado por medio de dos tipos de intervenciones: La primera se da a través del movimiento que el personal realiza a lo largo de la estructura organizacional, en donde existe un sistema de escalafón que permite a los empleados ascender a diferentes niveles jerárquicos. La segunda corresponde a los propios individuos y esta se basan en el supuesto que el trabajador desea efectuar su carrera profesional en la burocracia.

La comunicación, según esta corriente se puede realizar en dos sentidos; uno de forma descendente que establece la relación de superior a subordinado, donde la comunicación se orienta a la generación de ordenes por parte del jefe y a la obediencia de las mismas por parte del empleado. Y lo otro de forma ascendente que se establece la relación de subordinado a superior, donde la relación cumple funciones generalmente orientadas a presentar inconformidades que el empleado siente respecto al desempeño de sus labores, de igual manera como al informar los resultados obtenidos.

La toma de decisiones, en donde las decisiones se hacen a través de las normas, reglas y reglamentos establecidos en una organización e institución, o a través de los actos de los individuos trabajadores orientada por aspectos lógicos. La toma de decisiones se hace relacionando el problema con las reglas estipuladas por la organización e institución, o por donde el mismo asunto lo requiere.

El cambio, este factor es temido por los empleados de una organización e institución, por donde se considera como un síntoma de fracaso en la institución, en donde la institución tiene que lograr la coherencia de sus acciones.

La participación, según esta corriente la participación es nula, ya que las personas se deben a los puestos y estos, a su vez están delimitados a ciertas áreas de competencia en donde los individuos no pueden sobrepasar. (pág. 124)

2.1.2. Teorías sobre el clima organizacional

¿Qué es el clima organizacional? Para dar respuesta a esta interrogante recurrimos a Ivancevich (2006), quien sostiene que el clima organizacional es el estudio de los comportamientos, actitudes y desempeño humano en un entorno organizacional; implica basarse en teorías, métodos y principios extraídos de disciplinas como la psicología, sociología y antropología cultural para aprender sobre percepciones, valores, capacidades

de aprendizaje y acciones individuales mientras se trabaja en grupos y dentro de la organización en su conjunto, así como analizar el efecto del ambiente externo en la organización en sus recursos humanos, misiones, objetivos y estrategia. (pág. 112)

Luego Luthans (2008) amplía que el clima organizacional es “el estudio y la aplicación de las fortalezas y las capacidades psicológicas positivas de los recursos humanos, que se miden, se desarrollan y se administran eficazmente para el mejoramiento del desempeño en el lugar del trabajo actual” (pág. 45).

Mientras que Méndez (2006), sostiene que el clima organizacional es el ambiente propio de la que destaca y sorprende al comparar modelos es la referida a las discrepancias entre éstos. No obstante, hay algún acuerdo entre las interpretaciones más conocidas sobre el clima. (pág. 33)

Por otra parte Alles (2018) afirma: que el comportamiento organizacional se ocupa del estudio de lo que la gente hace en una organización y cómo repercute esa conducta en el desempeño de ésta. (pág. 28)

Para Chiavenato (2002) el clima organizacional constituye el medio interno de una organización, la atmósfera psicológica característica que existe en cada organización. Asimismo menciona que el concepto de clima organizacional involucra diferentes aspectos de la situación, que se sobreponen mutuamente en diversos grados, como el tipo de organización, la tecnología, las políticas, las metas operacionales, los reglamentos internos (factores estructurales); además de las actitudes, sistemas de valores y formas de comportamiento social que son impulsadas o castigadas (factores sociales). (pág. 273)

Posteriormente Likert (2014) en la teoría del clima organizacional. Aporta los tres tipos de variables que determinan las características propias de una organización: las variables causales, las variables intermediarias y las variables finales.

a. Variables Causales

Son variables independientes que determinan el sentido en que una organización evoluciona, así como los resultados que obtiene. Éstas no incluyen más que las variables independientes susceptibles de sufrir una modificación proveniente de la organización de los responsables.

b. Variables Intermediarias

Estas Variables reflejan el estado interno y la salud de una empresa, por ejemplo, las motivaciones, las actitudes, los objetivos de rendimiento, la eficacia de la comunicación y la toma de decisiones, etc.

c. Variables Finales

Son las variables dependientes que resultan del efecto conjunto de los dos precedentes. Estas variables reflejan los resultados obtenidos por la organización; son, por ejemplo, la productividad, los gastos de la empresa, las ganancias y pérdidas.

La combinación y la interacción de estas variables permiten determinar dos grandes tipos de clima organizacional, o de sistemas, cada uno de ellos con dos subdivisiones. Los climas así obtenidos se sitúan sobre un continuo que parte de un sistema muy autoritario que corresponde a un clima cerrado y a un sistema muy participativo, que corresponde a un clima abierto.

Del mismo modo Likert (2014) aporta los factores que determinan el clima laboral son los siguientes:

a. Factores externos

Los factores externos de la organización como los clientes, proveedores, presiones sindicales y los medios de comunicación.

b. Factores psicológicos

Los factores psicológicos que están presentes como las actitudes, las opiniones, las percepciones, las motivaciones y las expectativas de las personas durante sus interacciones.

c. Factores individuales, grupales y estructurales

Las características de cada individuo, comprende sus actitudes, percepciones, personalidad, valores, motivaciones y el nivel de estrés que puedan sentir influye sobre su comportamiento y sobre el ambiente al interior de la organización.

Los grupos, la dinámica de los grupos formales e informales que existen dentro de la organización, su estructura, procesos de comunicación, identificación, nivel de cohesión, espíritu de cuerpo, normas y códigos de las relaciones, roles y papeles al interior de los mismos, también afectan sobre el clima organizacional.

La estructura está compuesta por las normas de trabajo, las políticas empresariales, el sistema y flujo de comunicación y las relaciones de poder. La forma como está diseñada la estructura organizacional, las jerarquías y los niveles organizacionales, las tareas, roles y funciones de los miembros, la carga y la presión en el trabajo, afectan sobre el clima organizacional.

Asimismo, la psicología organizacional se encarga del estudio del comportamiento de las personas en el seno de una organización.

2.1.3. Teorías sobre la comunicación

Para Fonseca (2011) comunicar es "llegar a compartir algo de nosotros mismos. Es una cualidad racional y emocional específica del hombre que surge de la necesidad de ponerse en contacto con los demás, intercambiando ideas que adquieren sentido o significación de acuerdo con experiencias previas comunes".

Méndez A. (2004) afirma que la comunicación ocurre cuando hay "interacción recíproca entre los dos polos de la estructura relacional (Transmisor-Receptor)" realizando la "ley de bivalencia", en la que todo transmisor puede ser receptor, todo receptor puede ser transmisor. "Es la correspondencia de mensajes con posibilidad de retorno mecánico entre polos igualmente dotados del máximo coeficiente de comunicabilidad".

Para Pasquali (1979) los únicos entes capaces de presentar comportamientos comunicacionales y sociales, de transmitir y recibir intelectual y sensorialmente son los seres racionales (los seres humanos), los cuales poseen el "con - saber" de la conciencia y de la copresencia de ambos para que se dé la comunicación (el saber que existen dos presencias la del otro y la propia), que interactúan simétricamente, tratando de acondicionar la voluntad de entendimiento mutuo, es lo que se denomina diálogo. Expresa que si (no hay comunicación ni relaciones dialécticas de otro tipo con la naturaleza ni con la materia bruta) en este caso sólo existe una relación monovalente o una relación de información, donde los mensajes emitidos no tendrían retorno mecánico, ya que los participantes presentan un bajo coeficiente de comunicabilidad.

2.1.4. Teorías sobre toma de decisiones

Según Diaz (1993) afirma que para Kant la autonomía es el principio por medio del cual la voluntad se hace partícipe de la moralidad, es en virtud de lo cual es posible que ésta (la voluntad racional) formule un imperativo categórico. Cuando la voluntad toma por ley alguna que no está dada por su propia razón práctica sino por un objeto exterior que la determina, ésta actúa moralmente por motivos subjetivos e intereses particulares (conforme al deber), más que por el deber mismo. Debemos entender que la Heteronomía significa una falta de autoridad imperativa, que es la fuente de todos los principios espurios. (pág. 61)

Para Kohlberg (2018) plantea dilemas morales a diferentes adultos y ordenando las respuestas. Sus estudios recogieron información de diferentes latitudes (EE.UU, Taiwán, México) para eliminar la variabilidad cultural, y se centraron en el razonamiento moral, y no tanto en la conducta o sus consecuencias. De esta manera, Kohlberg estableció tres estadios de moralidad, cada uno de ellos subdividido en dos niveles. Se leen en sentido progresivo, es decir, a mayor nivel, mayor autonomía.

2.1.5. Teorías sobre la motivación laboral

Al respecto, Zuluaga (2017) señala lo siguiente: "...la motivación está constituida por componentes cognitivos, afectivos y de conductas. Las preferencias, persistencias y empeño o vigor son evidencias de los procesos motivacionales internos de la persona que se traducen en todos aquellos factores capaces de provocar, mantener y dirigir la conducta hacia un objetivo; por otra parte, se dice que la motivación son todos aquellos factores que originan conductas..." (pág. 68).

Por otro lado Robbins (2008) afirma que la motivación "Es la disposición para hacer algo, en donde la habilidad de la persona para satisfacer alguna necesidad condicionada de ese algo". Con respecto del autor citado, la motivación es la voluntad de cada una de las personas que ponen para desarrollar una determinada actividad según sus expectativas que benefician o les interesa de esta forma cumplir sus objetivos de forma grupal o personal. (pág. 26)

Para Stoner & Freeman (1996) el proceso de motivación se considera como el área administrativa que busca influenciar en la conducta de las personas, con la premisa básica de que es el motor principal para que la gente trabaje en forma más eficiente, e incluye factores que ocasionan, canalizan y sustentan la psicología humana en un sentido particular y comprometido.

Para abordar el tema de motivación, es preciso hacer referencia a las teorías y metodologías de Maslow:

a. Teoría de la motivación según Maslow

Para Maslow (1991) la teoría de la motivación, cuyo más representativo ícono es la pirámide de Maslow, en donde en ella propuso una estratificación de las necesidades en cinco niveles jerarquizados de forma que el individuo debe de satisfacer cada nivel.

El primer nivel corresponde a las necesidades primarias para la subsistencia del individuo, llamadas también necesidades fisiológicas como comer, beber y dormir; laboralmente se consideraría un salario y condiciones laborales mínimas.

El segundo nivel corresponde a la necesidad de protección y seguridad, en el aspecto laboral equivale a las condiciones de seguridad laborales, estabilidad en el empleo, seguridad social y salario superior al mínimo.

El tercer nivel se refiere a las necesidades sociales como vinculación, cariño, amistad, etc., y en el ámbito del trabajo son las posibilidades de interactuar con otras personas, el compañerismo, relaciones laborales.

El cuarto nivel corresponde a las necesidades de consideración y mantenimiento de un estatus que en el ámbito del empleo sería el poder realizar tareas que permitan un sentimiento de logro y responsabilidad, recompensas, promociones y reconocimiento.

El nivel más alto implica la autorrealización personal que laboralmente se refiere a la posibilidad de utilizar plenamente las habilidades, capacidades y la creatividad. Las características que ha identificado Maslow son los siguientes:

- Sólo las necesidades no satisfechas influyen en el comportamiento de todas las personas, pues la necesidad satisfecha no genera comportamiento alguno.

- Las necesidades fisiológicas nacen con la persona, el resto de las necesidades surgen con el transcurso del tiempo.
- A medida que la persona logra controlar sus necesidades básicas aparecen gradualmente necesidades de orden superior; no todos los individuos sienten necesidades de autorrealización, debido a que es una conquista individual.
- Las necesidades básicas requieren para su satisfacción un ciclo motivador relativamente corto, en contraposición, las necesidades superiores requieren de un ciclo más largo.

b. Teoría de la motivación de la Jerarquía de Alderfer

Alderfer (1959) plantea que hay tres grupos de necesidades primarias: existencia, relaciones y crecimiento; de allí el nombre de teoría ERC.

El grupo de la existencia se ocupa de satisfacer nuestros requerimientos básicos de la existencia material. Incluye los renglones que Maslow considera necesidades fisiológicas y de seguridad.

El segundo grupo de necesidades es el de las relaciones: la necesidad que tenemos de mantener relaciones interpersonales importantes. Estos deseos sociales y de status exigen la interacción con otras personas, si es que han de quedar satisfechos, y coinciden con la necesidad social de Maslow y el componente externo de clasificación de la estima.

Por último, Alderfer (1959) incluye las necesidades de crecimiento; un deseo intrínseco de desarrollo personal. Estas necesidades incluyen el componente intrínseco de la categoría de estima de Maslow y las características incluidas en la autorrealización.

Además de sustituir por tres necesidades las cinco de Maslow, ¿en qué sentido es diferente la teoría ERC de Alderfer de la de Maslow? en contraste con la teoría de la jerarquía de las necesidades, la teoría ERC muestra que (1) puede estar en operación más

de una necesidad al mismo tiempo, y (2) si se reprime la satisfacción de una necesidad de nivel superior, se incrementa el deseo de satisfacer una necesidad de nivel inferior.

La jerarquía de necesidades de Maslow es una progresión rígida en escalones. La teoría ERC no supone una jerarquía rígida en la que una necesidad inferior deba quedar suficientemente satisfecha, antes de que se pueda seguir adelante. Por ejemplo, una persona puede trabajar sobre el crecimiento, cuando las necesidades de relación o existencia todavía estén insatisfechas, o puede operar las tres categorías de necesidades al mismo tiempo.

Por lo tanto, se puede plantear que la motivación es un término genérico que se aplica a una serie de impulsos, deseos, necesidades, anhelos y fuerzas similares.

2.1.6. Teorías sobre el desempeño laboral

Para Chiavenato (2000) el desempeño es como las acciones o comportamientos observados en los empleados son relevantes en el logro de los objetivos de la organización. En efecto, afirma que un buen desempeño laboral es la fortaleza más relevante con la que cuenta una organización. (pág. 124)

Según Bittel (2000) plantea que el desempeño es influenciado en gran parte por las expectativas del empleado sobre el trabajo, sus actitudes hacia los logros y su deseo de armonía. Por tanto, el desempeño se relaciona o vincula con las habilidades y conocimientos que apoyan las acciones del trabajador, en pro de consolidar los objetivos de la empresa. (pág. 83)

Ghiselli (1998) señala como el desempeño está influenciado por cuatro factores: la motivación, habilidades y rasgos personales; claridad y aceptación del rol; oportunidades para realizarse.

Por otro lado, Palaci (2005) plantea que: “El desempeño laboral es el valor que se espera aportar a la organización de los diferentes episodios conductuales que un individuo lleva acabo en un periodo de tiempo” (pág. 155).

Del mismo modo para el autor antes citado existen ciertos elementos que inciden en el desempeño laboral, que se relacionan y generan un bajo o alto desempeño laboral. Entre estos tenemos: a. Retribuciones monetarias y no monetarias; b. Satisfacción en relación con las tareas asignadas; c. Habilidades, aptitudes (competencias) para realizar las tareas asignadas; d. Capacitación y desarrollo constante de los empleados; e. Factores motivacionales y conductuales del individuo; f. Clima organizacional; g. Cultura organizacional; h. Expectativas del empleado. (pág. 237)

Según Robbins (2004), complementa al determinar como uno de los principios fundamentales de la psicología del desempeño, es la fijación de metas, la cual activa el comportamiento y mejora el desempeño, porque ayuda a la persona a enfocar sus esfuerzos sobre metas difíciles, que cuando las metas son fáciles.

La importancia de este enfoque reside en el hecho que el desempeño del trabajador va de la mano con las actitudes y aptitudes que estos tengan en función a los objetivos que se quieran alcanzar, seguidos por políticas normas, visión y misión de la organización.

Por otro lado, existen teorías que sustentan acerca del desempeño laboral, las formas y de cómo se producen ellas de acuerdo a los diferentes enfoques y contextos.

Factores del desempeño laboral:

Según Bain (2003) señala que existen dos factores que pueden contribuir al mejoramiento de la productividad.

a. Factores internos.

Algunos factores internos son susceptibles de modificarse más fácilmente que otros, por lo que se les clasifica en dos grupos, duros y blandos. Los factores duros incluyen los productos, la tecnología, el equipo y las materias primas; mientras que los factores blandos incluyen la fuerza de trabajo, los sistemas y procedimiento de organización, los estilos de dirección y los métodos de trabajo.

Para los *factores duros* la productividad significa el grado en que el producto satisface las exigencias del cliente; y se le puede mejorar mediante un perfeccionamiento del diseño y de las especificaciones. Planta y equipo. La productividad de este factor se puede mejorar el prestar atención a la utilización, la antigüedad, la modernización, el costo, la inversión, el equipo producido internamente, el mantenimiento y la expansión de la capacidad, el control de los inventarios, la planificación y control de la producción, entre otros.

Mientras que los *factores blandos* pueden mejorar la productividad de este factor para obtener la cooperación y participación de los trabajadores, a través de una buena motivación, de la constitución de un conjunto de valores favorables al aumento de la productividad, de un adecuado programa de sueldos y salarios, de una buena formación y educación, y de programas de seguridad.

Organización y sistemas. Para mejorar su productividad se debe volver más flexible, capaz de prever los cambios del mercado y de responder a ellos, estar pendientes de las nuevas capacidades de la mano de obra, de las innovaciones tecnológicas, así como poseer una buena comunicación en todos los niveles. Métodos de trabajo. Se debe realizar un análisis sistemático de los métodos actuales, la eliminación del trabajo innecesario y la realización del trabajo necesario con más eficacia, a través de un estudio del trabajo y

de la formación profesional. Estilos de dirección. Es el responsable del uso eficaz de todos los recursos sometidos al control de la empresa, debido a que influye en el diseño organizativo, las políticas de personal, la descripción del puesto de trabajo, la planificación y controles operativos, las políticas de mantenimiento y las compras, los costos de capital, las fuentes de capital, los sistemas de elaboración del presupuesto, las técnicas de control de costos y otros.

b. Factores externos.

La productividad determina en gran medida los ingresos reales, la inflación, la competitividad y el bienestar de la población, razón por la cual las organizaciones se esfuerzan por descubrir las razones reales del crecimiento o de la disminución de la productividad. Dentro de estos factores, se tienen los siguientes:

Ajustes estructurales. Los cambios estructurales de la sociedad influyen a menudo en la productividad nacional y de la empresa independientemente de la dirección adoptada por las compañías. Sin embargo, a largo plazo los cambios en la productividad tienden a modificar a esta estructura.

Cambios económicos. El traslado de empleo de la agricultura a la industria manufacturera; el paso del sector manufacturero a las industrias de servicio; y por otro lado las variaciones en la composición del capital, el impacto estructural de las actividades de investigación, desarrollo y tecnología, las economías de escala, y la competitividad industrial.

Cambios demográficos y sociales. Dentro de este aspecto destacan las tasas de natalidad y las de mortalidad, ya que a largo plazo tienden a repercutir en el mercado de trabajo, la incorporación de las mujeres a la fuerza de trabajo y los ingresos que perciben, la edad de jubilación, y los valores y actitudes culturales.

Recursos naturales. Comprenden la mano de obra, capacidad técnica, educación, formación profesional, salud, actitudes, motivaciones, y perfeccionamiento profesional; la tierra y el grado de erosión que tiene, la contaminación del suelo, la disponibilidad de tierras, la energía y su oferta, las materias primas y sus precios, así como su abundancia.

Administración pública e infraestructura. Comprende las leyes, reglamentos o prácticas institucionales que se llevan a cabo y que repercuten directamente en la productividad.

2.1.7. Teorías sobre la productividad laboral

Para Dalessio (2012), la productividad es definido como la relación entre la producción obtenida por un sistema de producción de bienes o servicios y los recursos utilizados para obtenerla, decir, el uso eficiente de los recursos (trabajo, capital, tierra, materiales, energía, información) en la producción de bienes y servicios. Es la relación entre los resultados obtenidos con relación a los recursos usados y el tiempo que lleva conseguirlo, y se representa generalmente así.

$$\text{Productividad} = \text{Productos} / \text{Insumos} = \text{Resultados} / \text{Recursos}$$

Hablar de la productividad es hablar de la relación entre la producción y los insumos totales; entonces, esto no quiere decir que la productividad es sinónimo de producción ya que una empresa u organización puede generar el doble de los productos con respecto al año anterior, pero usando el doble de recursos, por lo tanto, su productividad no habrá cambiado. No debe confundirse incrementos de producción con incrementos de productividad; así, una empresa que en un ejercicio hubiera producido el doble número de productos. La productividad no es más que el cociente entre la cantidad producida y la cuantía de los recursos que se hayan empleado para obtenerlo.

La productividad, tal y como lo deseamos presentar, permite comparar los grados de aprovechamiento que obtiene la empresa en el empleo de los factores de la producción aplicado.

Según Pagén (2010), la productividad laboral, denominada también productividad del trabajo, se mide a través de la relación entre la producción obtenida o vendida y la cantidad de trabajo incorporado en el proceso productivo en un período determinado. La medición de la productividad laboral puede realizarse en el ámbito de un establecimiento, de una empresa, de una industria, de un sector o de un país.

2.1.8. Teorías sobre la eficacia

Para Coulter (2008) la eficacia se define como “hacer las cosas correctas”, es decir; las actividades de trabajo con las que la organización alcanza sus objetivos”

Según Da Silva (2008) la eficacia “está relacionada con el logro de los objetivos y resultados propuestos, es decir con la realización de actividades que permitan alcanzar las metas establecidas. La eficacia es la medida en que alcanzamos el objetivo o resultado”

Para Andrade (2005) la eficacia “es la actuación para cumplir los objetivos previstos. Es la manifestación administrativa de la eficiencia, por lo cual también se conoce como eficiencia directiva”

2.1.9. Teorías sobre la eficiencia laboral

Para Chiavenato (2010) Eficiencia “significa la utilización correcta de los recursos (medios de producción) disponibles. Donde esto puede definirse mediante la ecuación $E=P/R$, donde P son los productos resultantes y R son los recursos utilizados” (pág. 52).

Según Weihrich (2004) la eficiencia es “el logro de las metas con la menor cantidad de recursos” (pág. 62).

Para Coulter (2008) la eficiencia consiste en “obtener los mayores resultados con la mínima inversión”.

Para Da Silva (2008), la eficiencia significa “operar de modo que los recursos sean utilizados de forma más adecuada”.

Es la relación con los recursos o cumplimiento de actividades, como la relación entre la cantidad de recursos utilizados y la cantidad de recursos estimados o programados y el grado en el que se aprovechan los recursos utilizados transformándose en productos.

La efectividad es el grado en que se logran los objetivos. En otras palabras, la forma en que se obtiene un conjunto de resultados refleja la efectividad, mientras que la forma en que se utilizan los recursos para lograrlos se refiere a la eficiencia. (Mejía, 2017, pág. 82)

Capacidad de lograr un efecto deseado, esperado o anhelado. El equilibrio entre la eficacia y la eficiencia, entre la producción y la capacidad de producción. $E = P/CP$. Cuando se habla de efectividad, se está haciendo referencia a la capacidad o habilidad que puede demostrar una persona, un animal, una máquina, un dispositivo o cualquier elemento para obtener determinado resultado a partir de una acción.

Para Koontz & Weihrich (2001), es la relación entre los resultados logrados y los resultados propuestos, permite medir el grado de cumplimiento de los objetivos planificados. Se considera la cantidad como único criterio, se cae en estilos efectivas, aquellos donde lo importante es el resultado, no importa a qué costo. La efectividad se vincula con la productividad a través de impactar en el logro de mayores y mejores productos.

2.1.10. Teorías sobre la satisfacción laboral

Según Weihrich (2004) señala que la satisfacción se refiere al gusto que se experimenta una vez que se ha cumplido un deseo o una meta, en otras palabras, la satisfacción es un resultado ya experimentado. Esto es sustentado con las diferentes teorías:

a. Teoría del ajuste en el trabajo.

Esta teoría ha sido calificada como una de las teorías más completas del cumplimiento de necesidades y valores. Esta teoría está centrada en la interacción entre el individuo y el ambiente; la base de la misma es el concepto de correspondencia entre el individuo y el ambiente, en este caso el ambiente laboral, el mantenimiento de esta correspondencia es un proceso continuo y dinámico denominado por los autores ajuste en el trabajo.

La satisfacción no se deriva únicamente del grado en que se cubren las necesidades de los trabajadores, sino del grado en que el contexto laboral atiende, además de las necesidades, los valores de dichos trabajadores. Señalan que hay tres variables dependientes que son, la satisfacción laboral del individuo, los resultados satisfactorios y la antigüedad laboral. Las variables independientes, destrezas y habilidades personales, las destrezas y habilidades requeridas por una posición dada, la correspondencia entre ambos tipos de destrezas y habilidades, las necesidades y los valores de la persona, y los refuerzos ocupacionales.

b. Teoría del grupo de referencia social.

Se basa en que los empleados toman como marco de referencia para evaluar su trabajo las normas y valores de un grupo de referencia y las características socio-

económicas de la comunidad en que labora, son estas influencias en las que se realizarán apreciaciones laborales que determinarán el grado de satisfacción.

c. Teoría de la discrepancia.

Esta teoría fue parte del planteamiento, que la satisfacción laboral está en función de los valores laborales más importantes para las personas que pueden ser obtenidos a través del propio trabajo y las necesidades de ésta. Los valores de una persona están ordenados en función de su importancia, de modo que cada persona mantiene una jerarquía de valores. Las emociones son consideradas como la forma con que se experimenta la obtención o la frustración de un valor dado.

La satisfacción laboral resulta de la percepción, que un puesto cumple o permite el cumplimiento de valores laborales importantes para la persona, condicionado al grado en que esos valores son congruentes con las necesidades del individuo.

d. Teoría de los eventos situacionales.

La teoría de los eventos situacionales mantiene que la satisfacción laboral está determinada por dos factores denominados; características situacionales y eventos situacionales:

Características situacionales, son las facetas laborales que la persona tiende a evaluar antes de aceptar el puesto, tales como la paga, las oportunidades de promoción, las condiciones de trabajo, la política de la compañía y la supervisión, esta información es comunicada antes de ocupar el puesto. Eventos situacionales, son facetas laborales que no tienden a ser pre-evaluadas, sino que ocurren una vez que el trabajador ocupa el puesto, a menudo no son esperadas por él y pueden causar sorpresa al individuo. Las características situacionales pueden ser fácilmente categorizadas.

Características de los eventos situacionales, son específicos de cada situación. Esta teoría asume que la satisfacción laboral es resultado de las respuestas emocionales ante la situación con la que se encuentra la persona en su organización.

2.2. Hipótesis de investigación

2.2.1. Hipótesis general:

La relación que existe entre un buen clima organizacional determina significativamente en un buen desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Puno – 2018.

2.2.2. Hipótesis específicas:

- a. La motivación mediante actitud de los trabajadores influye significativamente en los resultados del desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Puno – 2018.
- b. La comunicación mediante la cualidad racional y emocional influye significativamente en la capacidad laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Puno – 2018.
- c. El trabajo en equipo altamente organizado influye significativamente en la eficiencia laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Puno – 2018.

CAPÍTULO III

MATERIALES Y METODOS

3.1. TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

La investigación titulada “Clima organizacional e influencia en el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Puno, 2018. Es de carácter cuantitativo, cuyo diseño de investigación es de tipo correlacional descriptivo, puesto que se pretende determinar la relación existente entre clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral. Se trabajó con dos variables. La primera: Clima organizacional como variable independiente. La segunda: Desempeño laboral como variable dependiente. Luego se estableció la relación existente entre las dos.

3.1.1. Nivel de análisis

El nivel de análisis de la presente investigación es micro ya que la investigación se realizó en la Municipalidad Provincial de Puno.

3.1.2. Ejes de análisis

Los ejes de análisis son tres: El clima organizacional, desempeño laboral e influencia.

3.1.3. Dimensión de análisis

Las dimensiones de análisis respecto al Clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral son las siguientes: motivación, comunicación y trabajo en equipo.

3.1.4. Unidad de análisis y observación

La unidad de análisis es la Municipalidad Provincial de Puno, mientras que la unidad de observación e investigación es la totalidad de los trabajadores, funcionarios y servidores de esta institución.

3.2. POBLACIÓN Y MUESTRA DE INVESTIGACIÓN

El tipo de muestra ha sido de carácter no probabilístico, aleatorio simple y por conveniencia, considerando la proporcionalidad porcentual del tamaño de la población.

En esta investigación se ha considerado como población objetiva la totalidad de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Puno – 2018, siendo un total de 300 servidores públicos entre hombres y mujeres que laboran en esta institución. (Fuente RR.HH – MPP).

3.3. TÉCNICA E INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

La técnica utilizada para la recolección de información fue:

- Encuesta sobre clima organizacional, aplicado a funcionarios, trabajadores de la Municipalidad Provincial de Puno.
- Encuesta sobre desempeño laboral, aplicado a funcionarios, trabajadores de la Municipalidad Provincial de Puno.

La encuesta es una técnica de investigación que consistió en una interrogación verbal y escrita que se realizó a los funcionarios, trabajadores de la Municipalidad Provincial de Puno con el fin de obtener información necesaria para esta investigación.

Según Arias (2012) la encuesta por muestreo o simplemente encuesta es una estrategia (oral o escrita) cuyo propósito es obtener información.

El instrumento utilizado para la recolección de información fue:

El cuestionario estructurado, ya que este instrumento es de carácter cuantitativo que se usa para medir o registrar diversas situaciones y contextos. Del mismo modo el cuestionario es estructurado porque las alternativas de respuesta a cada pregunta tienen ya opciones predefinidas, de esta forma el análisis estadístico resulta más fácil.

Según Aristides (2012) el cuestionario es el instrumento cuantitativo más popular, utilizado para la recolección de información, diseñado para poder cuantificar y universalizar la información.

3.4. PROCEDIMIENTO DE RECOLECCION DE DATOS

Para la recolección de datos se realizó las siguientes actividades y/o coordinaciones:

Se solicitó verbalmente el permiso correspondiente a la Gerencia de Administración de la Municipalidad Provincial de Puno, para así poder solicitar la carta de presentación al decano de la Facultad de Ciencias Sociales.

Se presentó la carta de presentación a la Municipalidad Provincial de Puno de manera formal, para así de esta manera tener la autorización respectiva y/o permiso de la Sub Gerencia de Recursos Humanos.

De esta manera se realizó el levantamiento de información, en donde se entregaron el cuestionario estructurado tanto de clima organizacional y desempeño laboral en un solo momento; luego a cada trabajador se les explicó sobre la forma de llenado.

3.5. PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS

El proceso y análisis de los datos recogidos en el proceso de investigación tuvo las siguientes etapas o partes.

Se centró en la revisión de datos consignados en las encuestas y su respectiva codificación de ambos instrumentos.

Estuvo orientado a la elaboración de base de datos con su respectiva codificación que implica el tratamiento de las informaciones recogidas en el campo de investigación, para lo cual se usó los programas de IBM SPSS Statistic 22.0 y el MICROSOFT Excel.

Se enmarcó en la transferencia de la información física al virtual. Posterior a ello se generaron las tablas de frecuencia y contingencia respetando las nomenclaturas exigidas.

Para el análisis de datos se utilizó las pruebas estadísticas se usó la Chi-cuadrado de Pearson y la correlación de Spearman.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. RESULTADOS

4.1.1. Características socio laborales de los trabajadores encuestados

La investigación analiza la problemática laboral en los aspectos de desempeño, eficacia laboral desde la perspectiva de la teoría del estructuralismo y la teoría de las relaciones humanas. Para lo cual, sea identificado como sujeto de investigación a los trabajadores nombrados y contratados, personal CAS, CAP, PLANILLA, SNP, que asciende a 300. De los cuales sea tomada la totalidad de los trabajadores.

En la siguiente tabla se expone las características socio laborales de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Puno (MPP) en el año 2018, las mismas que fueron recogidas a través de instrumentos pre codificados.

Tabla 1: *Características socio laborales de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Puno, 2018.*

Categorías	Frecuencias	Porcentajes
Edad		
Entre 22 a 29	118	39,3
Entre 30 a 36	81	27,0
Entre 37 a 43	58	19,3
Entre 44 a 50	24	8,0
Entre 51 a 57	7	2,3
Entre 58 a 66	12	4,0
Total	300	100,0
Sexo		
Femenino	125	41,7
Masculino	175	58,3
Total	300	100,0
Ocupación		
Auxiliar	27	9,0
Profesional	185	61,7
<i>A continuación...jj</i>		

Técnico	88	29,3
Total	300	100,0
Condición laboral		
Contratado	254	84,7
Nombrado	46	15,3
Total	300	100,0
Tipo de contrato		
Cap.	59	19,7
Cas	159	53,0
Planilla	51	17,0
Snp	31	10,3
Total	300	100,0

FUENTE: Elaboración propia, base de datos de encuesta aplicada, 2018.

De acuerdo a la información de la tabla anterior se evidencia que la mayoría de los trabajadores de la MPP son jóvenes, con un 39,3% oscilan entre 22 a 29 años y con predominancia el género masculino con un 58,3%. Del mismo modo el personal de la MPP en cuestión a ocupación está conformado por 9,0% que laboran como auxiliares, el 29,3% son técnicos encargados de áreas técnicas administrativas y el 61,7% son profesionales quienes ocupan cargos administrativos y de responsabilidades, de los cuales el 15,3% son nombrados, 84,7% son contratados. De acuerdo al tipo de contrato se puede mencionar que el 10,3% es por SNP, 17,0% es por modalidad de planilla, el 19,7% es por contrato CAP y el 53,0% es por contrato CAS.

Como se sabe la estructura de una organización marca una jerarquía y los niveles de responsabilidad laboral y crea los distintos niveles de asignación de tareas y a su vez la comunicación dentro de una organización. Con referente a la información no es capaz de fluir eficientemente donde y cuando se requiere. El equipo de mandos no tiene canales de comunicación efectivos entre las oficinas. Los defectos en la estructura de organización causan interrupciones en la comunicación o fallas en la responsabilidad que necesitan ser reparados para facilitar la eficiencia dentro de la Municipalidad. Sin embargo, las relaciones laborales e interpersonales generan un adecuado clima

organizacional y desempeño laboral de los mismos en el cumplimiento de los objetivos de la institución.

4.1.2. Clima organizacional en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Puno

Para Ivancevich (2006), quien sostiene que el clima organizacional es el estudio de los comportamientos, actitudes y desempeño humano en un entorno organizacional; implica basarse en teorías, métodos y principios extraídos de disciplinas como la psicología, sociología y antropología cultural para aprender sobre percepciones, valores, capacidades de aprendizaje y acciones individuales mientras se trabaja en grupos y dentro de la organización en su conjunto, así como analizar el efecto del ambiente externo en la organización en sus recursos humanos, misiones, objetivos y estrategia, (pág. 112).

Luego Luthans (2008) amplía que el clima organizacional es “el estudio y la aplicación de las fortalezas y las capacidades psicológicas positivas de los recursos humanos, que se miden, se desarrollan y se administran eficazmente para el mejoramiento del desempeño en el lugar del trabajo actual” (pág. 45).

Mientras que Mendez (2006), sostiene que el clima organizacional es el ambiente propio de la que destaca y sorprende al comparar modelos es la referida a las discrepancias entre éstos. No obstante, hay algún acuerdo entre las interpretaciones más conocidas sobre el clima. (pág. 33)

En la presente sección se abordará el tema de clima organizacional en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Puno, para lo cual se trabaja con dimensiones como motivación, comunicación y trabajo en equipo.

4.1.3. Motivación en los trabajadores de la MPP

Al respecto, Zuluaga (2017) señala lo siguiente: “...la motivación está constituida por componentes cognitivos, afectivos y de conductas. Las preferencias, persistencias y empeño o vigor son evidencias de los procesos motivacionales internos de la persona que se traducen en todos aquellos factores capaces de provocar, mantener y dirigir la conducta hacia un objetivo; por otra parte, se dice que la motivación son todos aquellos factores que originan conductas...” (pág. 68).

Por otro lado Robbins (2008) afirma que la motivación “Es la disposición para hacer algo, en donde la habilidad de la persona para satisfacer alguna necesidad condicionada de ese algo”. Con respecto del autor citado, la motivación es la voluntad de cada una de las personas que ponen para desarrollar una determinada actividad según sus expectativas que benefician o les interesa de esta forma cumplir sus objetivos de forma grupal o personal. (pág. 26)

Tabla 2: *Motivación en los trabajadores de la MPP, por escala valorativa, según principales enunciados, 2018.*

Enunciados	Nunca		A veces		Siempre		Total	
	Fx	%	fx	%	Fx	%	fx	%
1 Se siente motivado al realizar su trabajo	0	0	137	45,7	163	54,3	300	100,0
2 Considera que la motivación, es un aspecto fundamental para desempeñar un buen trabajo	4	1,3	85	28,3	211	70,3	300	100,0
3 Observa usted que los trabajadores tienen un fuerte compromiso organizacional	3	1,0	200	66,7	97	32,3	300	100,0
4 Le generan reconocimientos en relación a sus destrezas y tipo de trabajo que desempeña	87	29,0	138	46,0	75	25,0	300	100,0
5 Le otorgan incentivos económicos aparte de su salario en función a su buen desempeño laboral	165	55,0	94	31,3	41	13,7	300	100,0

FUENTE: Elaboración propia, base de datos de encuesta aplicada, 2018.

En los resultados evidencian que los trabajadores de la MPP; el 54,3% aducen estar *siempre* motivados y el 45,7% manifiestan *veces* al realizar su trabajo y el 70,3% considera que la motivación es *siempre* un aspecto fundamental para desempeñar un buen trabajo. Así mismo, señalan que el 66,7% de los trabajadores *a veces* tienen un fuerte compromiso organizacional y el 46,0% aducen que *a veces* se generan reconocimientos a sus destrezas y trabajo que desempeña. Por otro lado, el 55,0% manifiestan que *nunca* le otorgan incentivos económicos a parte de su salario al buen desempeño laboral. Es decir, según la expresión de los trabajadores de la MPP, ellos muestran tener regular motivación por parte de la institución.

En ese sentido, la administración de la MPP, no impulsa actividades que conlleve a la motivación y reconocimiento a los trabajadores que desempeñan y demuestran sus trabajos con destreza, con compromiso institucional u organizacional. Por lo que cada trabajador realiza su labor sin motivación.

En ese entender podemos decir que el proceso de motivación se considera en el área administrativa que busca influenciar la conducta de las personas, con la premisa básica que es el motor principal para que los trabajadores trabajen en forma más eficiente e incluye factores que ocasionan, canalizan y sustentan la psicología humana en un sentido particular y comprometido.

Por lo tanto, se puede plantear que la motivación es un término genérico que se aplica a una serie de impulsos, deseos, necesidades, anhelos y fuerzas similares.

4.1.4. Comunicación entre los trabajadores de la MPP

Para Fonseca (2011) comunicar es "llegar a compartir algo de nosotros mismos. Es una cualidad racional y emocional específica del hombre que surge de la necesidad de

ponerse en contacto con los demás, intercambiando ideas que adquieren sentido o significación de acuerdo con experiencias previas comunes".

Así mismo, Méndez A. (2004), afirma que la comunicación ocurre cuando hay “interacción recíproca entre los dos polos de la estructura relacional (Transmisor-Receptor)” realizando la “ley de bivalencia”, en la que todo transmisor puede ser receptor, todo receptor puede ser transmisor. “Es la correspondencia de mensajes con posibilidad de retorno mecánico entre polos igualmente dotados del máximo coeficiente de comunicabilidad”.

Tabla 3: Actitudes de comunicación entre los trabajadores de la MPP, por escala valorativa, según principales enunciados, 2018.

Enunciados	Nunca		A veces		Siempre		Total	
	Fx	%	fx	%	Fx	%	fx	%
1 Se presentan problemas por falta de comunicación en el trabajo.	24	8,0	192	64,0	84	28,0	300	100,0
2 En la Institución se promueve la discusión abierta y sincera de los problemas.	61	20,3	181	60,3	58	19,3	300	100,0
3 El Alcalde está dispuesto al diálogo.	30	10,0	140	46,7	130	43,3	300	100,0
4 El Alcalde informa al personal sobre situaciones importantes que ocurren en el trabajo.	32	10,7	172	57,3	96	32,0	300	100,0

FUENTE: Elaboración propia, base de datos de encuesta aplicada, 2018.

En los resultados se evidencian que según los trabajadores de la MPP existe una comunicación relativamente entre los trabajadores y con sus propios jefes. En donde el 46,7% aducen que *a veces* el alcalde está dispuesto al dialogo y esto coadyuva a que el 57,3% manifiesta que *a veces* el alcalde informa al personal sobre situaciones importantes que ocurren en el trabajo. Por otro lado, el 60,3% manifiestan que *a veces* en la institución

se promueve la discusión abierta frente a los problemas que se presenta y el 64,0% manifiestan que *a veces* se presentan problemas por falta de comunicación en el trabajo.

Viendo los resultados sobre la comunicación entre los trabajadores de la MPP (profesionales, técnicos y auxiliares). Podemos decir que la comunicación es importante y es una herramienta primordial para mejorar el desempeño; de esa manera ir contribuyendo a climas organizacionales positivos, mejorar con el trabajo coordinado y por ende, el funcionamiento de la organización orientado a la calidad y productividad. De esta manera la comunicación es un proceso tan simple pero a la vez primordial para la vida humana, que involucra elementos conocidos como emisor, mensaje, canal, receptor y la retroalimentación que se lleva a cabo entre dos o más personas. Estas características son la esencia dinámica del proceso, es parte fundamental para el éxito empresarial; todo dueño de una empresa debe tener en cuenta que es importante saber comunicarse con los trabajadores y fomentar que estos lo hagan de igual forma; para muchos es un reto fácil y sencillo de realizar, pero que conlleva distintos aspectos a tomar en cuenta ya que cada persona es un mundo, y más aún en el ámbito empresarial en donde el factor humano es lo más difícil de sobrellevar en las empresas.

4.1.5. Trabajo en equipo entre los trabajadores de la MPP

Para Koontz (1998) el trabajo en equipo es un grupo de personas altamente organizadas y orientadas hacia la consecución de una tarea común. Lo componen un número reducido de personas que adoptan e intercambian roles y funciones con flexibilidad de acuerdo con normas preestablecidas, y que disponen de habilidades para manejar sus relaciones con otras personas en un clima de mutuo respeto y confianza.

Tabla 4: Trabajo en equipo entre los trabajadores de la MPP, por escala valorativa, según principales enunciados, 2018.

Enunciados	Nunca		A veces		Siempre		Total	
	fx	%	fx	%	Fx	%	fx	%
1 El Alcalde o Gerentes estimula el trabajo en equipo.	41	13,7	158	52,7	101	33,7	300	100,0
2 El trabajo en equipo le ha permitido discutir abiertamente los problemas y buscar diferentes alternativas para solucionarlos.	26	8,7	188	62,7	86	28,7	300	100,0
3 Existe coordinación y colaboración entre las distintas áreas de la Institución.	23	7,7	180	60,0	97	32,3	300	100,0
4 Existe coordinación y colaboración dentro del área en donde labora.	11	3,7	163	54,3	126	42,0	300	100,0

FUENTE: Elaboración propia, base de datos de encuesta aplicada, 2018.

En los resultados se muestran que los trabajadores de la MPP, en donde el 52,7% manifiestan que *a veces* el alcalde y los gerentes estimulan el trabajo en equipo. Así mismo, señalan que el 54,3% *a veces* existen coordinaciones y colaboraciones dentro del área que labora, como también el 60,0% manifiestan que existen coordinaciones y colaboraciones entre las distintas áreas de la institución. Por otro lado, el 62,7% manifiestan que *a veces* el trabajo en equipo le ha permitido discutir problemas y buscar alternativas para solucionarlos.

En tal sentido, dentro del trabajo en equipo de los trabajadores de la MPP la coordinación y la colaboración permiten discutir los problemas y su vez buscar alternativas de solución.

4.1.6. Desempeño laboral en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Puno

Chiavenato (2000) define el desempeño, como las acciones o comportamientos observados en los empleados que son relevantes en el logro de los objetivos de la

organización. En efecto, afirma que un buen desempeño laboral es la fortaleza más relevante con la que cuenta una organización. (pág. 124)

Ghiselli (1998) señala como el desempeño está influenciado por cuatro factores: la motivación, habilidades y rasgos personales; claridad y aceptación del rol; oportunidades para realizarse.

Según Palaci (2005) existen ciertos elementos que inciden en el desempeño, que se relacionan y generan un bajo o alto desempeño laboral. Entre estos tenemos: a. Retribuciones monetarias y no monetarias; b. Satisfacción en relación con las tareas asignadas; c. Habilidades, aptitudes (competencias) para realizar las tareas asignadas; d. Capacitación y desarrollo constante de los empleados; e. Factores motivacionales y conductuales del individuo; f. Clima organizacional; g. Cultura organizacional; h. Expectativas del empleado. (pág. 237)

Tabla 5: *Desempeño laboral de los trabajadores de la MPP, por escala valorativa, según principales enunciados, 2018.*

Enunciados	Nunca		A veces		Siempre		Total	
	fx	%	fx	%	Fx	%	fx	%
1 Se le informa y/o se le da a conocer sobre su desempeño laboral.	40	13,3	150	50,0	110	36,7	300	100,0
2 Ud. trata de que sus actividades laborales sean eficientes.	3	1,0	74	24,7	223	74,3	300	100,0
3 Se preocupa Ud. por su rendimiento laboral.	0	0	86	28,7	214	71,3	300	100,0

FUENTE: Elaboración propia, base de datos de encuesta aplicada, 2018.

Los trabajadores de la MPP expresan; el 50,0% manifiestan que solo *a veces* se les informa y se les da a conocer sobre su desempeño laboral frente al trabajo. Por otro

lado, el 74,3% manifiestan que *siempre* tratan de que sus actividades laborales sean eficientes y el 71,3% señalan que *siempre* se sienten preocupados por su rendimiento laboral. Estas cifras indican que las expresiones son positivas, registrando una tendencia buena en cada uno de los enunciados. A esto cabe indicar que los trabajadores cumplen con sus actividades laborales eficientemente.

De esta manera podemos decir que el desempeño es influenciado en gran parte por las expectativas del empleado sobre el trabajo, sus actitudes hacia los logros y su deseo de armonía. Por tanto, el desempeño se relaciona o vincula con las habilidades y conocimientos que apoyan las acciones del trabajador, en pro de consolidar los objetivos de la institución.

4.1.7. Capacidad laboral de los trabajadores de la MPP

Se denomina capacidad al conjunto de recursos y aptitudes que tiene un individuo para desempeñar una determinada tarea.

Tabla 6: *Capacidad laboral de los trabajadores de la MPP, por escala valorativa, según principales enunciados, 2018.*

Enunciados	Nunca		A veces		Siempre		Total	
	fx	%	fx	%	fx	%	fx	%
1 Ud. Se siente seguro de la capacidad de su trabajo.	3	1,0	78	26,0	219	73,0	300	100,0
2 Está Ud. Dispuesto a cumplir una tarea extra que su Jefe y/o supervisor le asigne.	2	,7	114	38,0	184	61,3	300	100,0
3 Si le asignan la posibilidad de cumplir un reto en beneficio de la institución, esta Ud. dispuesto a realizarla.	0	0	102	34,0	198	66,0	300	100,0

A continuación...!!!

4	Estaría Ud. dispuesto a asumir las funciones de su compañero de trabajo si no vino a laborar.	4	1,3	129	43,0	167	55,7	300	100,0
5	Cuando hay un reto todos los trabajadores participan activamente para su cumplimiento.	10	3,3	98	32,7	192	64,0	300	100,0
6	Existe una gran demanda de obtener buenos resultados en el trabajo.	1	,3	130	43,3	169	56,3	300	100,0

FUENTE: Elaboración propia, base de datos de encuesta aplicada, 2018.

Según los resultados, los trabajadores de la MPP se caracterizan por que el 55,7% estarían *siempre* dispuesto a asumir las funciones de su compañero de trabajo que no vino a laborar, por otro lado el 56,3% manifiestan que *siempre* existe una gran demanda de obtener buenos resultados, el 61,3% manifiestan estar *siempre* dispuesto a cumplir tareas extras que su Jefe y/o supervisor le asigne, por otro lado el 64,0% manifiestan que cuando hay un reto todos los trabajadores *siempre* participan activamente para su cumplimiento, el 66,0% *siempre* están dispuesto a cumplir un reto en beneficio de la institución, por otra parte el 73,0% *siempre* se sienten seguro de la capacidad de su trabajo. Estos resultados evidencian que existe una buena predisposición en los trabajadores de la MPP por cumplir retos y asumir funciones del trabajador que no vino a laborar, y tener la capacidad sobre aspectos administrativos y poseer la predisposición de trabajar para el cumplimiento de metas institucionales a cambio de una remuneración.

4.1.8. Eficiencia laboral de los trabajadores de la MPP

Para Chiavenato (2010) Eficiencia "significa la utilización correcta de los recursos (medios de producción) disponibles. Donde esto puede definirse mediante la ecuación $E=P/R$, donde P son los productos resultantes y R son los recursos utilizados". Entre tanto Weihrich (2004) la ha definido como "el logro de las metas con la menor cantidad de

recursos”. En ese entender la eficiencia consiste en obtener los mayores resultados con la mínima inversión.

La efectividad es el grado en que se logran los objetivos. En otras palabras, la forma en que se obtiene un conjunto de resultados refleja la efectividad, mientras que la forma en que se utilizan los recursos para lograrlos se refiere a la eficiencia. (Mejía, 2017, pág. 82)

Tabla 7: *Eficiencia laboral de los trabajadores de la MPP, por escala valorativa, según principales enunciados, 2018.*

Enunciados	Nunca		A veces		Siempre		Total	
	fx	%	fx	%	fx	%	fx	%
1 Desarrollan capacitaciones y talleres en la institución para una eficiencia laboral.	25	8,3	172	57,3	103	34,3	300	100,0
2 Logra adaptarse con rapidez a los cambios que se generan en su entorno.	8	2,7	110	36,7	182	60,7	300	100,0
3 Realizan constantes actualizaciones para darles a conocer la situación actual de la institución.	35	11,7	171	57,0	94	31,3	300	100,0

FUENTE: Elaboración propia, base de datos de encuesta aplicada, 2018.

Según los resultados, los trabajadores de la MPP, el 57,0% manifiestan que *a veces* se realizan actualizaciones que dan a conocer la situación actual de institución, el 57,3% manifiestan que *a veces* se desarrollan capacitaciones y talleres en la institución para una eficiencia laboral. Por otro lado, el 60,7% de los trabajadores manifiestan que *siempre* logran adaptarse con rapidez a los cambios que se generan en su entorno.

Los resultados evidencian que, para una buena eficiencia laboral de los trabajadores, se necesita lograr niveles adecuados como para poder incrementar el desempeño y por ende la productividad. En donde esta situación está relacionada con los valores como honestidad, responsabilidad, fiabilidad e integridad.

4.2. DISCUSIÓN Y/O CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS

Habiendo culminado el análisis de las variables de investigación sobre clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Puno; y de acuerdo a los resultados de los instrumentos de recolección de datos aplicados a los trabajadores, se ha logrado realizar la discusión e comprobación de las hipótesis de investigación, basados en los resultados obtenidos de la investigación, mediante el coeficiente de la prueba de Chi cuadrado de Pearson y la Correlación de Spearman. Los cuales se muestran a continuación.

4.2.1. Prueba de hipótesis 01

H1: La motivación influye significativamente en los resultados del desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Puno – 2018.

Prueba de hipótesis.

Está referida a la prueba de Chi cuadrado a la influencia de la motivación en el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Puno.

Tabla 8: *Edad y nivel de motivación.*

Edad		Nivel de motivación		Total
		Regular	Bueno	
Entre 22 a 29	Recuento	97	21	118
	% del total	82.20%	17.80%	100%
Entre 30 a 36	Recuento	66	15	81
	% del total	81.48%	18.52%	100%
Entre 37 a 43	Recuento	48	10	58
	% del total	82.76%	17.24%	100%
Entre 44 a 50	Recuento	17	7	24
	% del total	70.83%	29.17%	100%
Entre 51 a 57	Recuento	7	0	7
	% del total	100%	0%	100%
Entre 58 a 66	Recuento	12	0	12
	% del total	100%	0%	100%
Total	Recuento	247	53	300
	% del total	82.33%	17.67%	100%

FUENTE: Elaboración propia, datos SPSS-22, 2018.

Tabla 9: Prueba de Chi-cuadrado para edad y nivel de motivación.

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	22,788 ^a	3	,968
Razón de verosimilitud	27,732	3	,865
Asociación lineal por lineal	,582	1	,446
N de casos válidos	300		

FUENTE: Elaboración propia, datos SPSS-22, 2018.

La validación a la respuesta investigación de la tabla 9, está referida a la prueba de la Chi cuadrada calculada que el valor es 22,788a y a su vez, el valor de Sig. Asintótica resulta mayor 0,968. Para lo cual podemos afirmar que según los resultados estadísticamente la edad no influye en la motivación. Pero en la vida cotidiana sabemos que la edad influye en la motivación y esta a su vez está constituida por los factores que son capaces de provocar, mantener y dirigir la conducta hacia un objetivo o al logro de un objetivo.

Tabla 10: Condición laboral y nivel de motivación.

Condición laboral		Nivel de Motivación		
		Regular	Bueno	Total
Contratado	Recuento	210	44	254
	% dentro de Condición laboral	82,7%	17,3%	100,0%
Nombrado	Recuento	37	9	46
	% dentro de Condición laboral	80,4%	19,6%	100,0%
Total	Recuento	247	53	300
	% dentro de Condición laboral	82,3%	17,7%	100,0%

FUENTE: Elaboración propia, datos SPSS-22, 2018.

Tabla 11: Prueba de Chi-cuadrado para condición laboral y nivel de motivación.

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	4,844a	2	,714
Razón de verosimilitud	5,209	2	,875
Coefficiente de contingencia	,297		,717
N de casos válidos	300		

FUENTE: Elaboración propia, datos SPSS-22, 2018.

La validación a la respuesta investigación de la tabla 11, está referida a la prueba de la Chi cuadrada calculada donde el valor es 4,844a y a su vez, el valor de Sig. Asintótica resulta mayor 0,714. Para lo cual podemos afirmar que según los resultados estadísticamente la condición laboral no influye en la motivación. A esto podemos afirmar que la condición laboral entre contratados y nombrados, y el estudio ha demostrado que no influye en la motivación de los mismos. A esto podemos decir que la motivación es la voluntad de cada una de las personas que ponen a desarrollar una determinada actividad según sus expectativas que benefician o les interesa de esta forma cumplir sus objetivos de forma grupal o personal.

Tabla 12: Tabla de contingencia entre motivación y desempeño laboral.

Motivación		Desempeño laboral			Total
		Deficiente	Regular	Bueno	
Deficiente	Recuento	0	32	58	90
	% del total	0,0%	10,3%	19,7%	30,0%
Regular	Recuento	6	43	63	111
	% del total	2,0%	14,3%	22,4%	38,7%
Bueno	Recuento	9	38	52	99
	% del total	2,4%	12,8%	17,3%	32,5%
Total	Recuento	15	113	173	300
	% del total	4,4%	37,4%	59,4%	100,0%

FUENTE: Elaboración propia, datos SPSS-22, 2018.

Tabla 13: Prueba de Chi-cuadrado entre motivación y desempeño laboral.

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	14,840 ^a	4	,005
Razón de verosimilitud	14,258	4	,007
Asociación lineal por lineal	11,225	1	,001
N de casos válidos	300		

FUENTE: Elaboración propia, datos SPSS-22, 2018.

a) Formulación de la hipótesis estadística

Hipótesis nula (H₀) : La motivación influye significativamente en los resultados del desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Puno – 2018.

Hipótesis alterna (H_a) : La motivación no influye significativamente en los resultados del desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Puno – 2018.

Toma de decisión

- Valor critico tabular = 9,487
- Valor calculado = 14,840

Entonces como $14,840 > 9,487$, con 4 grados de libertad y cae en la región de rechazo. Entonces, acepto la hipótesis nula. Por lo tanto, la motivación influye significativamente en los resultados del desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Puno.

b) Interpretación o validación de hipótesis

La validación de la presente hipótesis de investigación, está referida a la prueba de la Chi cuadrada calculada, es mayor que la Chi cuadrada tabulada, lo que implica que se rechaza la hipótesis alterna (H_a) y se acepta la hipótesis nula (H₀); debido fundamentalmente a que la motivación influye significativamente en los resultados del desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Puno – 2018.

Puesto que dicha hipótesis pudo ser comprobado mediante la prueba de Chi cuadrado, indicando que el valor calculado es mayor que el valor crítico tabular, con 4 grado de libertad, por lo tanto, cae en región de rechazo la hipótesis alterna y se acepta la hipótesis nula. Lo que significa que la motivación influye significativamente en los resultados del desempeño laboral de los trabajadores de la MPP.

c) Comprobando la correlación de variables

Está referida a la prueba de Spearman del nivel de influencia de la motivación en el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Puno.

Escala: Coeficiente de Correlación de Spearman

- 1) Perfecta $R = 1$
- 2) Excelente $R = 0.9 \leq R < 1$
- 3) Buena $R = 0.8 \leq R < 0.9$
- 4) Regular $R = 0.5 \leq R < 0.8$
- 5) Mala $R < 0.5$

Tabla 14: *Correlación de variable entre motivación con desempeño laboral.*

			Motivación	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Motivación	Coefficiente de correlación	1,000	,183**
		Sig. (bilateral)	.	,001
		N	300	300
	Desempeño laboral	Coefficiente de correlación	,183**	1,000
		Sig. (bilateral)	,001	.
		N	300	300

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).
FUENTE: Elaboración propia, datos SPSS-22, 2018.

La validación de la presente hipótesis de investigación, está referida a la correlación de Spearman entre la motivación con desempeño laboral, donde para una población de 300 trabajadores considerados como objeto de estudio sea encontrado respecto a la influencia de la motivación sobre el desempeño laboral es de 0,183, el cual implica que la motivación mejorara un 0,18% el desempeño laboral.

Para lo cual podemos afirmar que el grado de asociación es escaso y existe una relación entre las variables, pero esto no es una relación estadísticamente significativa, en donde podemos indicar que es una baja relación entre las variables. Con esto podemos explicar que, si la motivación se realiza al 100% solo mejorara su desempeño laboral el 18% o si se realiza la motivación a 300 total de población de estudio solo mejorarán 55 personas el cual representa menos del 25%, esto indica que para un buen desempeño laboral no solo se debe considerar a la motivación como un todo en las áreas administrativas, sino buscar diferentes estrategias para el buen desempeño.

4.2.2. Prueba de hipótesis 02

H2: La comunicación influye significativamente en la capacidad laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Puno – 2018.

Prueba de hipótesis.

Está referida a la prueba de Chi cuadrado del nivel de influencia de la comunicación en la capacidad laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Puno.

Tabla 15: *Sexo y nivel de comunicación.*

Sexo		Nivel de Comunicación			Total
		Deficiente	Regular	Bueno	
F	Recuento	3	83	39	125
	% dentro de Sexo	2,4%	66,4%	31,2%	100,0%
M	Recuento	0	103	72	175
	% dentro de Sexo	0,0%	58,9%	41,1%	100,0%
Total	Recuento	3	186	111	300
	% dentro de Sexo	1,0%	62,0%	37,0%	100,0%

FUENTE: Elaboración propia, datos SPSS-22, 2018.

Tabla 16: Prueba de Chi-cuadrado para sexo y nivel de comunicación.

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	6,817 ^a	2	,033
Razón de verosimilitud	7,902	2	,019
N de casos válidos	300		

FUENTE: Elaboración propia, datos SPSS-22, 2018.

La validación a la respuesta investigación de la tabla 16, que está referida a la prueba de la Chi cuadrada calculada donde su valor es 6,817^a y a su vez, el valor de Sig. Asintótica resulta menor a 0,033. Para lo cual podemos afirmar que según los resultados estadísticamente la situación de género (sexo) influye en el nivel de comunicación. A esto podemos afirmar que la comunicación es una cualidad racional y emocional del ser humano que surge a través de la necesidad de ponerse en contacto e intercambio de ideas, cotidianamente surgen estas comunicaciones en diferentes situaciones o trabajos.

Tabla 17: Condición laboral y nivel de comunicación.

Condición laboral		Comunicación			Total
		Deficiente	Regular	Bueno	
Contratado	Recuento	3	158	93	254
	% Dentro de condición laboral	1,2%	62,2%	36,6%	100,0%
Nombrado	Recuento	0	28	18	46
	% Dentro de condición laboral	0,0%	60,9%	39,1%	100,0%
Total	Recuento	3	186	111	300
	% Dentro de condición laboral	1,0%	62,0%	37,0%	100,0%

FUENTE: Elaboración propia, datos SPSS-22, 2018.

Tabla 18: Prueba de Chi-cuadrado para condición laboral y nivel de comunicación.

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	,621 ^a	2	,733
Razón de verosimilitud	1,076	2	,584
N de casos válidos	300		

FUENTE: Elaboración propia, datos SPSS-22, 2018.

La validación a la respuesta investigación de la tabla 18, que está referida a la prueba de la Chi cuadrada calculada donde su valor es 0,621^a y a su vez, el valor de Sig. Asintótica resulta mayor a 0,733. Para lo cual podemos afirmar que según los resultados estadísticamente la condición laboral no influye en el nivel de comunicación. Entonces podemos decir que la comunicación entre nombrados y contratados se dan comúnmente o cotidianamente de acuerdo a sus expectativas y/o experiencias previas comunes. Sabiendo que la comunicación es una cualidad racional y emocional del ser humano.

Tabla 19: Tabla de contingencia comunicación y capacidad laboral.

Comunicación		Capacidad laboral		Total
		Regular	Bueno	
Deficiente	Recuento	0	3	3
	% del total	0,0%	1,0%	1,0%
Regular	Recuento	43	143	186
	% del total	14,3%	47,7%	62,0%
Bueno	Recuento	28	83	111
	% del total	9,3%	27,7%	37,0%
Total	Recuento	71	229	300
	% del total	23,7%	76,3%	100,0%

FUENTE: Elaboración propia, datos SPSS-22, 2018.

Tabla 20: Prueba de Chi-cuadrado para comunicación y capacidad laboral.

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	1,110 ^a	2	,574
Razón de verosimilitud	1,799	2	,407
Asociación lineal por lineal	,437	1	,508
N de casos válidos	300		

FUENTE: Elaboración propia, datos SPSS-22, 2018.

a) Formulación de la hipótesis estadística

Hipótesis nula (H₀) : La comunicación influye significativamente en la capacidad laboral de los Trabajadores de la Municipalidad Provincial del Puno – 2018.

Hipótesis alterna (H_a) : La comunicación no influye significativamente en la capacidad laboral de los Trabajadores de la Municipalidad Provincial del Puno – 2018.

Toma de decisión

- Valor critico tabular = 5,991
- Valor calculado = 1,110

Entonces como $1,110 < 5,991$, con 2 grados de libertad y cae en la región de aceptación. Entonces, rechazo la hipótesis nula. Por lo tanto, la comunicación no influye significativamente en la capacidad laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Puno.

b) Interpretación o validación de hipótesis

La validación de la presente hipótesis de investigación, está referida a la prueba de la Chi cuadrada calculada, es menor que la Chi cuadrado tabulada, lo que implica que se acepta la hipótesis alterna (H_a) y se rechaza la hipótesis nula (H₀); debido fundamentalmente a que la comunicación no influye significativamente en la capacidad laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Puno, 2018. Puesto que

dicha hipótesis pudo ser comprobado mediante la prueba de Chi cuadrado, indicando que el valor calculado es menor que el valor crítico tabular, con 2 grado de libertad, por lo tanto cae en región de aceptación de la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula. Eso significa que la comunicación no influye significativamente en la capacidad laboral de los trabajadores de la MPP.

c) **Comprobando la correlación de variables**

Está referida a la prueba de Spearman sobre la influencia de la comunicación en la capacidad laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Puno.

Escala: Coeficiente de Correlación de Spearman

- 1) Perfecta $R = 1$
- 2) Excelente $R = 0.9 \leq R < 1$
- 3) Buena $R = 0.8 \leq R < 0.9$
- 4) Regular $R = 0.5 \leq R < 0.8$
- 5) Mala $R < 0.5$

Tabla 21: *Correlación de variable entre comunicación con capacidad laboral.*

			Comunicación	Capacidad laboral
Rho de Spearman	Comunicación	Coefficiente de correlación	1,000	,035
		Sig. (bilateral)	.	,548
		N	300	300
	Capacidad laboral	Coefficiente de correlación	,035	1,000
		Sig. (bilateral)	,548	.
		N	300	300

FUENTE: Elaboración propia, datos SPSS-22, 2018.

En estos resultados, sobre la correlación de Spearman entre comunicación con capacidad laboral donde es de 0,035 coeficiente de correlación, esto nos indica que el grado de asociación es escaso.

Para lo cual podemos afirmar que existe una relación si pero esta no es una relación estadísticamente significativa, en ese entender se indica que existe una muy baja relación entre las variables. Por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula.

4.2.3. Prueba de hipótesis 03

H3: El trabajo en equipo influye significativamente en la eficiencia laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Puno – 2018.

Prueba de hipótesis.

Está referida a la prueba de Chi cuadrado del nivel de influencia del trabajo en equipo en la eficiencia laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Puno.

Tabla 22: *Sexo y nivel de trabajo en equipo.*

Sexo		Trabajo en equipo			Total
		Deficiente	Regular	Bueno	
F	Recuento	8	68	49	125
	% dentro de Sexo	6,4%	54,4%	39,2%	100,0%
M	Recuento	1	87	87	175
	% dentro de Sexo	0,6%	49,7%	49,7%	100,0%
Total	Recuento	9	155	136	300
	% dentro de Sexo	3,0%	51,7%	45,3%	100,0%

FUENTE: Elaboración propia, datos SPSS-22, 2018.

Tabla 23: *Prueba de Chi-cuadrado para sexo y nivel de trabajo en equipo.*

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	10,345 ^a	2	,006
Razón de verosimilitud	10,921	2	,004
N de casos válidos	300		

FUENTE: Elaboración propia, datos SPSS-22, 2018.

La validación a la respuesta investigación de la tabla 23, que está referida a la prueba de la Chi cuadrada calculada donde su valor es 10,345^a y a su vez, el valor de Sig. Asintótica que resulta menor a 0,006. Para lo cual podemos afirmar que según los resultados estadísticamente la situación de género (sexo) influye en el nivel de trabajo en equipo. Entonces podemos decir que la situación de género (hombres y mujeres) se orientan hacia un trabajo en equipo ya que esta busca la consecución de tareas en común y estas adoptan e intercambian roles y funciones con flexibilidad de acuerdo a las normas preestablecidas y de esta manera disponer de habilidades de relacionarse con otras personas para un clima de mutuo respeto y confianza.

Tabla 24: *Tipo de contrato y nivel de trabajo en equipo.*

Tipo de contrato		Nivel de trabajo en equipo			Total
		Deficiente	Regular	Bueno	
Cap	Recuento	0	20	39	59
	% dentro de tipo de contrato	0,0%	33,9%	66,1%	100,0%
Cas	Recuento	9	83	67	159
	% dentro de tipo de contrato	5,7%	52,2%	42,1%	100,0%
Planilla	Recuento	0	29	22	51
	% dentro de tipo de contrato	0,0%	56,9%	43,1%	100,0%
Snp	Recuento	0	23	8	31
	% dentro de tipo de contrato	0,0%	74,2%	25,8%	100,0%
Total	Recuento	9	155	136	300
	% dentro de tipo de contrato	3,0%	51,7%	45,3%	100,0%

FUENTE: Elaboración propia, datos SPSS-22, 2018.

Tabla 25: Prueba de Chi-cuadrado para tipo de contrato y nivel de trabajo en equipo.

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	23,540 ^a	6	,001
Razón de verosimilitud	26,907	6	,000
N de casos válidos	300		

FUENTE: Elaboración propia, datos SPSS-22, 2018.

La validación a la respuesta investigación de la tabla 25, que está referida a la prueba de la Chi cuadrada calculada donde su valor es 23,540^a y a su vez, el valor de Sig. Asintótica que resulta menor a 0,001. Para lo cual podemos afirmar que según los resultados estadísticamente el tipo de contrato (Cap, Cas, Planilla, Snp) influye en el nivel de trabajo en equipo. Entonces podemos decir que de acuerdo al tipo de contrato que tiene cada trabajador se orientan su trabajo en equipo.

Tabla 26: Tabla de contingencia de trabajo en equipo y eficiencia laboral.

Trabajo en equipo		Eficiencia laboral			Total
		Deficiente	Regular	Bueno	
Deficiente	Recuento	0	9	0	9
	% del total	0,0%	3,0%	0,0%	3,0%
Regular	Recuento	6	93	56	155
	% del total	2,0%	31,0%	18,7%	51,7%
Bueno	Recuento	0	84	52	136
	% del total	0,0%	28,0%	17,3%	45,3%
Total	Recuento	6	186	108	300
	% del total	2,0%	62,0%	36,0%	100,0%

FUENTE: Elaboración propia, datos SPSS-22, 2018.

Tabla 27: Prueba de Chi-cuadrado para trabajo en equipo y eficiencia laboral.

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	11,240 ^a	4	,024
Razón de verosimilitud	16,457	4	,002
Asociación lineal por lineal	3,214	1	,073
N de casos válidos	300		

FUENTE: Elaboración propia, datos SPSS-22, 2018.

a) Formulación de la hipótesis estadística

Hipótesis nula (H₀) : El trabajo en equipo influye significativamente en la eficiencia laboral de los Trabajadores de la Municipalidad Provincial del Puno – 2018.

Hipótesis alterna (H_a) : El trabajo en equipo no influye significativamente en la eficiencia laboral de los Trabajadores de la Municipalidad Provincial del Puno – 2018.

Toma de decisión

- Valor crítico tabular = 9,488
- Valor calculado = 11,240

Entonces como $11,240 > 9,488$, con 4 grados de libertad y cae en la región de rechazo. Entonces, acepto la hipótesis nula. Por lo tanto, el trabajo en equipo influye significativamente en la eficiencia laboral de los Trabajadores de la Municipalidad Provincial del Puno.

b) Interpretación o validación de hipótesis

La validación de la presente hipótesis de investigación, está referida a la prueba de la Chi cuadrada calculada es mayor que la Chi cuadrado tabulada, lo que implica que se rechaza la hipótesis alterna (H_a) y se acepta la hipótesis nula (H₀); debido fundamentalmente a que el trabajo en equipo influye significativamente en la eficiencia laboral de los Trabajadores de la Municipalidad Provincial del Puno, 2018. Puesto que dicha hipótesis pudo ser comprobado mediante la prueba de Chi cuadrado, indicando que el valor calculado es mayor que el valor crítico tabular, con 4 grado de libertad, por lo tanto cae en región de rechazo de la hipótesis alterna y se acepta la hipótesis nula. Eso significa que el trabajo en equipo influye significativamente en la eficiencia laboral de los trabajadores de la MPP.

c) Comprobando la correlación de variables

Está referida a la prueba de Spearman del nivel de influencia del trabajo en equipo en la eficiencia laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Puno.

Escala: Coeficiente de Correlación de Sperman

- 1) Perfecta $R = 1$
- 2) Excelente $R = 0.9 \leq R < 1$
- 3) Buena $R = 0.8 \leq R < 0.9$
- 4) Regular $R = 0.5 \leq R < 0.8$
- 5) Mala $R < 0.5$

Tabla 28: *Correlación de variable entre trabajo en equipo y eficiencia laboral.*

			Trabajo en equipo	Eficiencia laboral
Rho de Spearman	Trabajo en equipo	Coefficiente de correlación	1,000	,124
		Sig. (bilateral)	.	,145
		N	300	300
	Eficiencia laboral	Coefficiente de correlación	,124	1,000
		Sig. (bilateral)	,145	.
		N	300	300

FUENTE: Elaboración propia, datos SPSS-22, 2018.

En estos resultados, sobre la correlación de Spearman entre trabajo en equipo con eficiencia laboral es de 0,124 coeficiente de correlación, esto nos indica que existe una relación estadísticamente significativa baja entre las variables. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Para lo cual podemos indicar que si el coeficiente de correlación es 1 equivale a un 100%, en este caso decimos que el coeficiente de correlación es de 0,124 el cual implica que el trabajo en equipo mejorara un 12% en la eficiencia laboral en las áreas administrativas paulatinamente.

CONCLUSIONES

PRIMERA: Se ha logrado determinar que la motivación influye significativamente en los resultados del desempeño laboral de los trabajadores así como se muestra en la primera hipótesis específica. De acuerdo a la prueba de hipótesis se tiene como resultado que la Chi cuadrada calculado ($X^2_c = 14,840$), es mayor que la Chi cuadrada tabulada ($X^2_t = 9,487$), lo que implica que se acepta la hipótesis nula (H_0) y se rechaza la hipótesis alterna (H_a); esto nos indica que la motivación influye significativamente en los resultados del desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Puno – 2018, esto de acuerdo a los resultados obtenidos de la aplicación de la guía de encuesta y de la prueba de datos sobre el clima organizacional realizada a los trabajadores de dicha institución. Sobre la correlación de Spearman entre la motivación con desempeño laboral es de 0,183, el cual implica que la motivación mejorara un 0,18% el desempeño laboral, para lo cual podemos afirmar que el grado de asociación es escaso y existe una relación entre las variables, pero esto no es una relación estadísticamente significativa, en donde podemos indicar que existe una baja relación entre las variables.

SEGUNDA: Se ha logrado determinar que la comunicación no influye significativamente en la capacidad laboral de los trabajadores así como se muestra en la segunda hipótesis específica. De acuerdo a la prueba de hipótesis se tiene como resultado que la Chi cuadrada calculada ($X^2_c = 1,110$), es menor que la Chi cuadrada tabulada ($X^2_t = 5,991$), lo que implica que se acepta la hipótesis alterna (H_a) y se rechaza la hipótesis nula (H_0); esto nos indica que la comunicación no influye significativamente en la capacidad laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Puno – 2018, esto de acuerdo a los resultados obtenidos de la aplicación de la guía de encuesta y de la prueba de datos sobre el clima organizacional realizada a los trabajadores de dicha institución. Sobre la correlación de Spearman entre la comunicación con capacidad laboral es de 0,035

coeficiente de correlación, esto nos da a entender que el grado de asociación es escaso, para lo cual podemos afirmar que existe una relación si, pero esta no es una relación estadísticamente significativa, en ese entender se indica que existe una muy baja relación entre las variables. Por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula.

TERCERA: Se ha logrado determinar que el trabajo en equipo influye significativamente en la eficiencia laboral como se muestra la tercera hipótesis específica. De acuerdo a la prueba de hipótesis se tiene como resultado que la Chi cuadrada calculada ($X^2_c = 11,240$), es mayor que la Chi cuadrada tabulada ($X^2_t = 9,488$), lo que implica que se rechaza la hipótesis alterna (H_a) y se acepta la hipótesis nula (H_0); esto nos indica que el trabajo en equipo influye significativamente en la eficiencia laboral de los Trabajadores de la Municipalidad Provincial del Puno – 2018, esto de acuerdo a los resultados obtenidos de la aplicación de la guía de encuesta y de la prueba de datos sobre el clima organizacional realizada a los trabajadores de dicha institución. Por lo tanto, resulta indispensable e importante tener en cuenta que, al obtener una buena relación de trabajo en equipo, dará como resultado un nivel bastante bueno en la eficiencia laboral. Sobre la correlación de Spearman entre trabajo en equipo con eficiencia laboral es de 0,124 coeficiente de correlación, esto nos indica que existe una relación estadísticamente significativa baja entre las variables. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis alterna y se acepta la hipótesis nula.

RECOMENDACIONES

PRIMERA: Realizar investigaciones de carácter cualitativo para conocer el clima organizacional y su desempeño laboral, con la finalidad de conocer aspectos y detalles específicos. Dentro de ello recomendar a los Gerentes, Sub Gerentes, Jefes de áreas de la Municipalidad Provincial de Puno que consideren fundamental el clima organizacional de los trabajadores para efectos de garantizar un buen desempeño laboral, tomando en cuenta que existe una influencia significativa entre clima organizacional y el desempeño laboral; en tal sentido, considerar que el desarrollo talleres, capacitación y otras actividades sobre el clima organizacional será de beneficio para los mismos trabajadores y para la sociedad en general de la Provincia de Puno. Del mismo modo se recomienda también a otros investigadores a que se pueda buscar otras variables diferentes a la motivación u otras estrategias a la motivación para poder determinar el buen desempeño laboral.

SEGUNDA: Fortalecer la comunicación entre los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Puno, ya que tomando en cuenta que la comunicación no influye en la capacidad laboral de los trabajadores, en ese sentido tomar en cuenta este resultado, con la finalidad de mejorar las capacidades laborales y de esta manera lograr los niveles de productividad y emprender acciones conducentes en el cumplimiento de roles y funciones dentro de la institución u organización y de esta manera fortalecer un adecuado y articulado clima organizacional, mejorar el desempeño y la calidad de gestión institucional.

TERCERA: Proponer acciones y estrategias que fortalezcan el trabajo en equipo de manera coordinada, articulada y colaboradora, ya que el trabajo en equipo influye significativamente en la eficiencia laboral, esto nos indica que los trabajadores cumplen con el rol de trabajo en el tiempo indicado.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alderfer, C. (1959). *Teoría de la motivación*. México: Editorial Kairos.
- Alles, M. (2018). *Comportamiento orgnizacional*. Argentina: Ediciones Granica S.A.
- Andrade, S. (2005). *Diccionario de economía*. México: Editorial Andrade.
- Arias, F. (2012). *El proyecto de investigación introducción a la metodología científica*.
Venezuela: Editorial Episteme.
- Aristides, V. (2012). *Desde la idea hasta la sustentación: 7 pasos para una tesis exitosa*.
Lima: Editorial Pacífico.
- Arizmendi, E. (2015). *La relación del clima organizacional en la motivacion de logro de
trabajadores mexicanos*. (tesis de pregrado). México.
- Arocutipa, J. (2019). *Clima organizacional y desempeño laboral*. Puno.
- Bain, D. (2003). *La productividad*. Colombia: Editorial McGraw-Hill.
- Bedoya, E. (2003). *La nueva gestión de personas y su evaluación de desempeño en
empresas competitivas*. (tesis de pregrado). Lima.
- Bittel. (2000). *Administracion del personal*. Colombia: Editorial McGraw-Hill.
- Chiavenato, I. (2000). *Administracion de recursos humanos*. Colombia: Editorial
McGraw-Hill.
- Chiavenato, I. (2002). *Gestion del talento Humano*. Colombia: Editorial McGraw-Hill.
- Chiavenato, I. (2010). *Administración de recursos humanos*. México: Editorial McGraw
Hill.
- Cobali, S. (2009). *La nueva gestion del potencial humano y su evaluacion del desempeño
en las instituciones financieras de Huamanga*. (tesis de pregrado). Ayacucho.

- Coutler, M. (2008). *Administración*. México: Editorial Pearson Educación.
- Da'Silva, R. (2008). *Teoría de la administración*. México: Editores International Thomson S.A.
- Dalessio, F. (2012). *Administración de las operaciones productivas*. México: Editorial Pearson Educacion.
- Diaz, G. (1993). *Autonomía y paternalismo*. Murcia: Editorial Compobell S.L.
- Ferrater, J. (1979). *Diccionario de filosofía*. Madrid: Alianza editorial.
- Fonseca, S. (2011). *Comunicacion oral y escrita*. Madrid: Editorial Pearson Educación.
- Ghiselli. (1998). *Administracion del personal*. México: Editorial Trillas.
- Guiraud, P. (1997). *La simiologia*. México: Editorial Siglo Veintiuno.
- Ivancevich, J. (2006). *Comportamiento organizacional*. Mexico: Editorial McGRAW-Hill.
- Jiménez, P. (2009). *Diagnostico e implementación de cambios en la satisfacción laboral de los trabajadores de la casa matriz de una empresa chilena dedicada a ofrecer servicios en el ámbito salud*. (tesis de pregrado). Santiago Chile.
- Koontz, H. & Weihrich, H. (2001). *Administración*. México: Editorial McGraw-Hill.
- Kohlberg, L. (24 de Setiembre de 2018). *La teoria del desarrollo moral*. Obtenido de https://es.wikipedia.org/wiki/Autonomo_filosofia_y_psicologia.
- Koontz, H. (1998). *Administracion, Una perspectiva global*. México: Editorial McGraw-Hill.
- Likert, R. (2014). *El factor humano de la empresa*. Bilbano España: Editorial Devito.
- Luthans, F. (2008). *Comportamiento organizacional*. México: Editorial McGraw-Hill.

- Maslow, A. (1991). *Motivacion y personalidad*. Madrid: Ediciones Díaz de Santos S. A.
- Mayuri, J. (2008). *Capacitación Empresarial y desempeño laboral en el fondo de empleados del Banco de la Nación- FEBAN-2006, LIMA*. Lima.
- Mejía, C. (28 de Agosto de 2017). *Indicadores de efectividad y eficacia*. Obtenido de <http://www.planning.com.co>
- Méndez, A. (2004). *Perspectivas sobre comunicacion y sociedad*. Valencia: Editorial Maite Simon.
- Méndez, C. (2006). *Clima organizacional en Colombia*. Colombia.: Centro Editorial Universidad del Rosario.
- Ojeda, R. (2011). *Propuesta para determinar la reacción entre el clima organizacional y el desempeño laboral*. (tesis de pregrado). México.
- Pagén, C. (2010). *La era de la productividad: como transformar las economías desde sus cimientos*. España: Editorial Banco Interamericano de Desarrollo.
- Palaci, F. (2005). *Psicología de la organización*. Madrid España: Editorial Perason Prentice Hall.
- Pasquali, A. (1979). *Comprender la comunicación* . Venezuela: Editores Monte Avila.
- Piaget, J. (1980). *El estructuralismo*. Barcelona.: Editorial Oikos Tau.
- Ramos, M. (2015). *Influencia de la satisfacción laboral en la productividad de los trabajadores de la Municipalidad de Ituata, 2015*. (tesis de pregrado). Puno.
- Recharte, W. (2017). *Modelo de liderazgo y clima organizacional de los trabajadores de la dirección regional de trabajo y promoción del empleo Puno, 2015*. (tesis de pregrado). Puno.
- Robbins, S. (2004). *Comportamiento organizacional*. México: Editorial Prentice Hall.

- Robbins, S. (2008). *Comportamiento organizacional*. México: Editorial Pretince Hall.
- Rodrigues, A. (2014). *Diagnostico del clima organizacional en la direccion general de recursos humanos de la secretaria de desarrollo social del gobierno federal*. (tesis de pregrado). Mexico.
- Stoner, J. & Freeman, E. (1996). *Administracion*. México: Editorial Prentice-Hall hispanoamericana.
- Weber, M. (1993). *Economia y sociedad, espozo de sociologia comprensiva*. Madrid: Editorial McGraw-Hill.
- Weihrich, K. (2004). *Administracion: Una perspectiva global*. México: Editorial McGraw-Hill.
- Zuliaga, M. (20 de Abril de 2017). *Clima organizacional, departamento administrativo de la función pública*. Obtenido de <http://mecicalidad.dafp.gov.co/documentacion/Componente%20Ambiente%20de%20Control/Clima%20Organizacional.pdf>.

ANEXOS

ANEXO 1: Matriz de consistencia del proyecto de investigación.

Clima organizacional e influencia en el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Puno en el año, 2018

Problema general	Objetivo general	Hipótesis general
¿Qué relación existe entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Puno – 2018?	Establecer la relación que existe entre el clima organizacional y la influencia que ejerce en el buen desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Puno – 2018.	La relación que existe entre un buen clima organizacional determina significativamente en un buen desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Puno – 2018.
Problemas específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específicos
a.- ¿Cuál es la influencia que ejerce la motivación en los resultados del desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Puno – 2018?	a.- Determinar la influencia de la motivación en los resultados del desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Puno – 2018.	a.- La motivación influye significativamente en los resultados del desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Puno – 2018.
b.- ¿Cuál es la influencia de la comunicación en la capacidad laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Puno – 2018?	b.- Identificar la influencia de la comunicación en la capacidad laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Puno – 2018.	b.- La comunicación influye significativamente en la capacidad laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Puno – 2018.

<p>c.- ¿De qué manera influye el trabajo en equipo en la eficiencia laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Puno – 2018?</p>	<p>c.- Analizar de qué manera influye el trabajo en equipo en la eficiencia laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Puno – 2018.</p>	<p>c.- El trabajo en equipo influye significativamente en la eficiencia laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Puno – 2018.</p>
--	--	--

FUENTE: Elaboración propia, 2018.

ANEXO 2: Operacionalización de variables de investigación.

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE VALORACION	INSTRUMENTO
V.I. CLIMA ORGANIZACIONAL	Motivación	Compromiso	Siempre (3) A veces (2) Nunca (1)	Cuestionario
		Reconocimiento		
		Incentivos económicos		
	Comunicación	Discusión abierta		
		Dialogo		
	Trabajo en equipo	Alternativas de solución		
		Coordinación		
		Colaboración		
	V.D. DESEMPEÑO LABORAL	Desempeño laboral		
Participación				
Rendimiento laboral				
Capacidad laboral		Retos		
		Innovación		
		Disposición		
Eficiencia laboral		Responsabilidad		
		Resultados		
		Capacidad		

FUENTE: Elaboración propia, 2018.

ANEXO 3: Cuestionario

UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE SOCIOLOGIA

**Buenos días / tardes:**

Estamos realizando un estudio de investigación en esta distinguida institución, Municipalidad Provincial de Puno, titulada *“Clima organizacional e influencia en el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Puno, 2018”*, con la finalidad de obtener información sobre el clima organizacional y el desempeño laboral que usted percibe en esta institución.

Le pido que conteste con la mayor sinceridad. La información proporcionada será manejada con la más estricta confidencialidad y anonimato.

Instrucciones:

- Marque con un aspa “X” solamente una alternativa, la que mejor refleje su punto de vista al respecto.
- Sigue el orden de las afirmaciones y por favor no se pase ninguna de ellas.

DATOS DEL ENCUESTADO

1. **Edad:**
2. **Sexo:** 1. Masculino () 2. Femenino ()
3. **Ocupación:** 1. Profesional () 2. Técnico () 3. Auxiliar ()
4. **Condición laboral:** 1. Nombrado () 2. Contratado ()
5. **Tipo de contrato:** CAS () CAP () Planilla () SNP ()

CLIMA ORGANIZACIONAL

Valoración	(3) Siempre	(2) A veces	(1) Nunca
Motivación			
1. ¿Se siente motivado al realizar su trabajo?			
2. ¿Considera que la motivación es un aspecto fundamental para desempeñar un buen trabajo?			
3. ¿Observa usted que los trabajadores tienen un fuerte compromiso organizacional?			
4. ¿Le generan reconocimientos en relación a sus destrezas y tipo de trabajo que desempeña?			
5. ¿Le otorgan incentivos económicos aparte de su salario en función a su buen desempeño laboral?			
Comunicación			
6. ¿Se presentan problemas por falta de comunicación en el trabajo?			
7. ¿En la Institución se promueve la discusión abierta y sincera de los problemas?			
8. ¿El Alcalde está dispuesto al diálogo?			
9. ¿El Alcalde informa al personal sobre situaciones importantes que ocurren en el trabajo?			
Trabajo en equipo			
Valoración	(3) Siempre	(2) A veces	(1) Nunca
10. ¿El Alcalde o Gerentes estimula el trabajo en equipo?			
11. ¿El trabajo en equipo le ha permitido discutir abiertamente los problemas y buscar diferentes alternativas para solucionarlos?			
12. ¿Existe coordinación y colaboración entre las distintas áreas de la Institución?			
13. ¿Existe coordinación y colaboración dentro del área en donde labora?			

Fuente: Tesis, influencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores de la dirección regional de transporte comunicaciones vivienda y construcción – Puno 2015.

DESEMPEÑO LABORAL

Desempeño			
Valoración	(3) Siempre	(2) A veces	(1) Nunca
14. ¿Se le informa y/o se le da a conocer sobre su desempeño laboral?			
15. ¿Ud. trata de que sus actividades laborales sean eficientes?			
16. ¿Se preocupa Ud. por su rendimiento laboral?			
Capacidad laboral			
Valoración	(3) Siempre	(2) A veces	(1) Nunca
24. ¿Ud. Se siente seguro de la capacidad de su trabajo?			
25. ¿Está Ud. Dispuesto a cumplir una tarea extra que su jefe y/o superior le asigne?			
26. ¿Si le asignan la posibilidad de cumplir un reto en beneficio de la institución, esta Ud. dispuesto a realizarla?			
27. ¿Estaría Ud. dispuesto a asumir las funciones de su compañero de trabajo si no vino a laborar?			
28. ¿Cuándo hay un reto todos los trabajadores participan activamente para su cumplimiento?			
29. ¿Existe una gran demanda de obtener buenos resultados en el trabajo?			
Eficiencia Laboral			
30. ¿Desarrollan capacitaciones y talleres en la institución para una eficiencia laboral?			
31. ¿Logra adaptarse con rapidez a los cambios que se generan en su entorno?			
32. ¿Realizan constantes actualizaciones para darles a conocer la situación actual de la institución?			

Fuente: Tesis, influencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores de la dirección regional de transporte comunicaciones vivienda y construcción – Puno 2015.

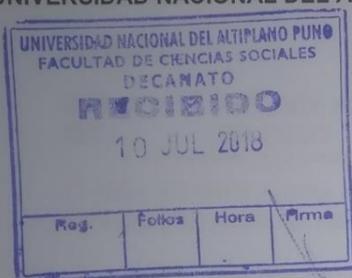
ANEXO 4: Solicitud de carta de presentación a la UNA-P

"AÑO DEL DIALOGO Y LA RECONCILIACION NACIONAL "

Solicita: Carta de presentación a Bachiller

Señor:

DECANO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES
UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO - PUNO



Yo, Bach en Sociología, Jhon Pedro Arocutipa Ticona, identificado con DNI N° 47104681, con domicilio en el Jr. Sesquicentenario N° 470 de esta ciudad de Puno, me presento ante usted con el debido respeto y expongo lo siguiente:

Que, habiéndose aprobado el PERFIL DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN DE TESIS titulado "CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE PUNO EN EL AÑO 2018" por la plataforma pilar para su ejecución. Se solicita a su despacho CARTA DE PRESENTACION A LA INSTITUCION MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE PUNO que es la población u objeto de estudio, donde se realizara el recojo de información y aplicación de instrumento de investigación de este proyecto.

Por lo expuesto;

Ruego a usted Señor DECANO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES de la UNA – PUNO, atender a petición por ser justo y legal.

Puno, 10 de Julio de 2018

Atentamente,



Bach Soc. Jhon Pedro Arocutipa Ticona
DNI: 47104681

ANEXO 5: Oficio presentado a la MPP



Universidad Nacional del Altiplano - Puno

FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES

ESCUELAS PROFESIONALES:
SOCILOGÍA - ANTROPOLOGÍA - TURISMO - CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN SOCIAL - ARTE DEPARTAMENTO ACADÉMICO DE HUMANIDADES



"AÑO DEL DIALOGO Y LA RECONCILIACION NACIONAL"

Puno, 09 de julio del 2018-

OFICIO N° 0415-2018-D-FCS-UNA

Señor:
Prof. IVAN JOEL FLORES QUISPE
Alcalde de la Municipalidad Provincial de Puno

MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE PUNO
OAOV 999 Ar a Maris
FECHA Y HORA 18-07-2018 15:58



TRÁMITE N°: 201824024770
Folios:02
Pto. from: de munipalno.gob.pe consulta

PRESENTE.

ASUNTO : PRESENTA AL BACH. JHON PEDRO AROCUTIPA TICONA
REF. : SOLICITUD

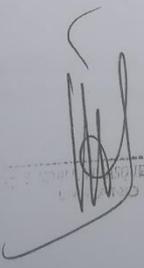
Es grato dirigirme a usted, con la finalidad de expresarle un cordial saludo de parte de los integrantes de la Facultad de Ciencias Sociales.

La presente tiene por finalidad presentar al Bachiller: Jhon Pedro Arocutipá Ticona, con DNI N° 47104681 egresado de la Escuela Profesional de Sociología de la Facultad de Ciencias Sociales de la Universidad Nacional del Altiplano - Puno, quien está elaborando su proyecto titulado: "Clima Organizacional y su influencia en el Desempeño Laboral", para el caso requiere recopilar información.

Con este motivo, solicito se sirva brindarle las facilidades del caso, asimismo hacer de vuestro conocimiento que las actividades que realice el Bach. Jhon Pedro Arocutipá Ticona estará supervisada por el M.Sc. Edgardo Sardon Meneses Docente de la Escuela Profesional de Sociología y Asesor.

Con la atención que le brinde al presente, expreso las muestras de mi especial consideración.

Atentamente,

EDGARDO SARDON MENESSES

Cc Arch. 2018
HLVS/cafb

Ciudad Universitaria AV. Sesquicentenario N° 1153 - Telef. (051) 366136 - Fax (051) 366136 Casilla 291
[Http://fesunapuno.blogspot.com](http://fesunapuno.blogspot.com)