REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

Universidad Católica de Santa María

Escuela de Postgrado

Maestría en Gerencia Social y Recursos Humanos

Clima laboral y desempeño laboral en trabajadores de la Municipalidad de Jose Luis Bustamante y Rivero 2024

Tesis presentada por la Licenciada:

Ferro Diaz, Ingrid Lucia

ORCID: 0000-0001-5276-334X

para optar el Grado Académico de Maestro en Gerencia Social y Recursos Humanos

Asesor:

Mg. Barreda del Carpio, Jaime Ernesto

ORCID: 0000-0003-4050-7466

Arequipa - Perú

2025

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

UCSM-ERP

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

ESCUELA DE POSTGRADO

DICTAMEN APROBACIÓN DE BORRADOR DE TESIS

Arequipa, 07 de Abril del 2025

Dictamen: 013249-C-EPG-2025

Visto el borrador del expediente 013249, presentado por:

2023001842 - **FERRO DIAZ INGRID LUCIA**

Titulado:

CLIMA LABORAL Y DESEMPEñO LABORAL EN TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD DE JOSE LUIS BUSTAMANTE Y RIVERO 2024

Nuestro dictamen es:

APROBADO

29440909 - **MOLINA RODRIGUEZ FREDY NICOLAS**
DICTAMINADOR

30402488 - **SAMALVIDES MARQUEZ ELBERTH HERNAN**
DICTAMINADOR

29738321 - **CRUZ VILLEGAS PEDRO JESUS**
DICTAMINADOR

CLIMA LABORAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD DE JOSE LUIS BUSTAMANTE Y RIVERO 2024

INFORME DE ORIGINALIDAD

22%	13%	11%	13%
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	dokumen.tips Fuente de Internet	4%
2	Submitted to Universidad Continental Trabajo del estudiante	2%
3	Submitted to EP NBS S.A.C. Trabajo del estudiante	1%
4	repositorio.upsc.edu.pe Fuente de Internet	1%
5	apps.ucsm.edu.pe Fuente de Internet	1%
6	repositorio.undc.edu.pe Fuente de Internet	1%
7	Máximo Ortega Galarza, Hólguer Rodrigo Altamirano Pérez, María Eugenia Tovar Pinzón. "El desempeño laboral de los servidores públicos de la DIGEIM, un análisis	1%

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

DEDICATORIA

Dedico de manera especial a mi hijo, quien con su risa y curiosidad me inspira cada día a ser mejor, también a mi esposo por ser mi compañero en esta travesía, por creer en mí y por motivarme a alcanzar mis sueños y finalmente dedico a mi abuelita quien desde el cielo me guía con su sabiduría y amor eterno, aunque ya no estés físicamente, tu legado vive en mí y en cada paso que doy.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

AGRADECIMIENTOS

Agradezco a Dios por permitirme hacer realidad mi sueño de ser magister, también un agradecimiento especial a mis familiares, amigos y personas especiales en mi vida, me siento muy amena con la confianza puesto en mi persona, sobretodo contando con su mejor apoyo incondicional desde el inicio de este sueño que estoy logrando concluir con éxito un proyecto que en un principio parecía interminable.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

EPÍGRAFE

Llegar juntos es el principio.

Mantenerse juntos, es el progreso.

Trabajar juntos es el éxito – Henry Ford.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

RESUMEN

Esta investigación analiza la relación entre el clima laboral y el desempeño laboral de los colaboradores de la Municipalidad de José Luis Bustamante y Rivero en el año 2024. El estudio adopta un enfoque cuantitativo, descriptivo-correlacional, utilizando encuestas basadas en instrumentos validados para evaluar dimensiones como la satisfacción laboral, la comunicación interna, el liderazgo y la eficiencia.

Los resultados revelan un clima laboral predominantemente desfavorable, percibido por el 79.1% de los participantes, y un alto porcentaje de desempeño laboral bajo, con un 93.2%. Aunque los datos descriptivos sugieren una posible relación entre estas variables, el análisis estadístico mediante la prueba de Chi-cuadrado no muestra una relación significativa ($p > 0.05$).

Los hallazgos destacan la necesidad de abordar factores organizacionales, como la implementación de capacitaciones en liderazgo, estrategias de comunicación interna y sistemas de recompensas, para mejorar la motivación y la productividad de los empleados. Esta investigación contribuye al entendimiento académico de las dinámicas laborales en instituciones públicas y propone estrategias concretas para mejorar el bienestar de los colaboradores y la calidad del servicio en la municipalidad.

Palabras clave: Clima laboral, Desempeño laboral, Comunicación interna, Satisfacción laboral, Liderazgo organizacional, Eficiencia laboral, Gestión pública

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

ABSTRACT

This research analyzes the relationship between workplace climate and job performance among employees of the Municipality of José Luis Bustamante y Rivero in 2024. The study adopts a quantitative, descriptive-correlational approach, employing surveys based on validated instruments to evaluate dimensions such as job satisfaction, internal communication, leadership, and efficiency.

Results reveal a predominantly unfavorable workplace climate, perceived by 79.1% of participants, and a high proportion of low job performance, at 93.2%. Although descriptive data suggest a potential link between these variables, statistical analysis using the Chi-square test indicates no significant relationship ($p > 0.05$).

The findings underscore the need to address organizational factors, including the implementation of leadership training, internal communication strategies, and reward systems, to enhance employee engagement and productivity. This research contributes to the academic understanding of workplace dynamics in public institutions and proposes actionable strategies to improve both employee well-being and service quality in the municipality.

Keywords: Workplace climate, Job performance, Internal communication, Job satisfaction, Organizational leadership, Work efficiency, Public management

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

ÍNDICE

DEDICATORIA

AGRADECIMIENTOS

EPÍGRAFE

RESUMEN

ABSTRACT

INTRODUCCIÓN 1

HIPÓTESIS 6

OBJETIVOS 6

CAPÍTULO I MARCO TEÓRICO 7

1. Marco teórico y conceptual 7

1.1. Clima Laboral 7

1.1.1. Teorías para el Clima Laboral 7

1.1.2. Dimensiones del clima laboral 12

1.1.3. Condiciones laborales. 15

1.2. Desempeño laboral 15

1.2.1. Teorías del desempeño laboral 16

1.2.2. Dimensiones del desempeño laboral 20

1.2.3. El colaborador 22

2. Antecedentes investigativos 24

2.1. Locales 24

2.2. Nacionales 26

2.3. Internacionales 28

CAPÍTULO II METODOLOGÍA 30

1. Técnicas, instrumentos y materiales de verificación. 30

1.1. Técnicas 30

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

1.2. Instrumentos 30

1.2.1. Clima Laboral 30

1.2.2. Desempeño Laboral 31

2. Campo de Verificación 32

2.1. Ubicación Espacial 32

2.2. Ubicación Temporal 32

2.3. Unidad de Estudio 32

2.3.1. Población 32

2.3.2. Muestra 32

3. Estrategia de Recolección de Datos 33

3.1. Organización 33

3.2. Recursos 33

3.2.1. Recursos Humanos: 33

3.2.2. Recursos Materiales 33

3.2.3. Recursos Financieros 33

3.3. Confiabilidad y validación de los instrumentos 34

3.3.1. Clima laboral 34

3.3.2. Desempeño laboral 34

3.4. Criterios para el Manejo de Resultados 35

CAPITULO III RESULTADOS Y DISCUSIÓN 36

3.4.1. Resultados de la Prueba de Kolmogorov-Smirnov 58

3.4.2. Conclusión 58

Discusión 61

CONCLUSIONES 66

RECOMENDACIONES 67

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

REFERENCIAS BIBLIOGRAFÍCAS 68

ANEXOS 73

ANEXO Nº1 CONSENTIMIENTO INFORAMDO

ANEXO N° 2 INSTRUMENTO PARA CLIMA LABORAL ESCALA DE OPINIONES CL - SPC 76

ANEXO N° 3 ESCALA DE DESEMPEÑO LABORAL 81

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Operacionalización de Variables 4

Tabla 2 Escala de Likert 30

Tabla 3 Desempeño Laboral 31

Tabla 4 Sexo de colaboradores de la Municipalidad de José Luis Bustamante y Rivero 2024 36

Tabla 5 Edad de colaboradores de la Municipalidad de José Luis Bustamante y Rivero 2024 37

Tabla 6 Estado civil de colaboradores de la Municipalidad de José Luis Bustamante y Rivero 2024 39

Tabla 7 Clima laboral de colaboradores de la Municipalidad de José Luis Bustamante y Rivero 2024 41

Tabla 8 Dimensión del Clima laboral: Autorrealización de colaboradores de la Municipalidad de José Luis Bustamante y Rivero 2024 43

Tabla 9 Dimensión del Clima laboral: Involucramiento laboral de colaboradores de la Municipalidad de José Luis Bustamante y Rivero 2024 45

Tabla 10 Dimensión del Clima laboral: Supervisión de colaboradores de la Municipalidad de José Luis Bustamante y Rivero 2024 47

Tabla 11 Dimensión del Clima laboral: Comunicación de colaboradores de la Municipalidad de José Luis Bustamante y Rivero 2024 49

Tabla 12 Dimensión del Clima laboral: Condiciones Laborales de colaboradores de la Municipalidad de José Luis Bustamante y Rivero 2024 51

Tabla 13 Desempeño laboral de colaboradores de la Municipalidad de José Luis Bustamante y Rivero 2024 53

Tabla 14 Dimensión del desempeño laboral: Productividad laboral de colaboradores de la Municipalidad de José Luis Bustamante y Rivero 2024 55

Tabla 15 Dimensión del desempeño laboral: Eficacia de colaboradores de la Municipalidad de José Luis Bustamante y Rivero 2024 56

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

Tabla 16 Dimensión del desempeño laboral: Eficiencia laboral de colaboradores de la Municipalidad de José Luis Bustamante y Rivero 2024 57

Tabla 17 Relación entre clima laboral y desempeño laboral de colaboradores de la Municipalidad de José Luis Bustamante y Rivero 2024 59

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1 Sexo de colaboradores de la Municipalidad de José Luis Bustamante y Rivero 2024 36

Gráfico 2 Edad de colaboradores de la Municipalidad de José Luis Bustamante y Rivero 2024 38

Gráfico 3 Estado civil de colaboradores de la Municipalidad de José Luis Bustamante y Rivero 2024 40

Gráfico 4 Clima laboral de colaboradores de la Municipalidad de José Luis Bustamante y Rivero 2024 42

Gráfico 5 Dimensión del Clima laboral: Autorrealización de colaboradores de la Municipalidad de José Luis Bustamante y Rivero 2024 44

Gráfico 6 Dimensión del Clima laboral: Involucramiento laboral de colaboradores de la Municipalidad de José Luis Bustamante y Rivero 2024 46

Gráfico 7 Dimensión del Clima laboral: Supervisión de colaboradores de la Municipalidad de José Luis Bustamante y Rivero 2024..... 48

Gráfico 8 Dimensión del Clima laboral: Comunicación de colaboradores de la Municipalidad de José Luis Bustamante y Rivero 2024 50

Gráfico 9 Dimensión del Clima laboral: Condiciones Laborales de colaboradores de la Municipalidad de José Luis Bustamante y Rivero 2024 52

Gráfico 10 Desempeño laboral de colaboradores de la Municipalidad de José Luis Bustamante y Rivero 2024 54

Gráfico 11 Dimensión del desempeño laboral: Productividad laboral de colaboradores de la Municipalidad de José Luis Bustamante y Rivero 2024 55

Gráfico 12 Dimensión del desempeño laboral: Eficacia de colaboradores de la Municipalidad de José Luis Bustamante y Rivero 2024 56

Gráfico 13 Dimensión del desempeño laboral: Eficiencia laboral de colaboradores de la Municipalidad de José Luis Bustamante y Rivero 2024 57

Gráfico 14 Relación entre clima laboral y desempeño laboral de colaboradores de la

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

Municipalidad de José Luis Bustamante y Rivero 2024 60

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM
UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

INTRODUCCIÓN

El ambiente laboral se define como las percepciones de los colaboradores sobre las políticas, prácticas y procedimientos de la organización, abarcando la calidad del liderazgo, la comunicación interna, el desarrollo profesional, el entorno físico y las relaciones interpersonales. Un ambiente positivo mejora la satisfacción y el compromiso laboral.

El rendimiento laboral se refiere a la eficiencia y efectividad en la realización de tareas y en el logro de objetivos, incluyendo la cantidad y calidad del trabajo, y la capacidad de trabajar en equipo, innovar y adaptarse. Un alto rendimiento refleja el cumplimiento o superación de las expectativas del rol.

A nivel global, se ha demostrado que el ambiente laboral afecta la productividad. Estudios en Ecuador (2019) y Colombia (2022) encontraron que un buen ambiente laboral mejora la satisfacción, eficiencia y productividad de los empleados.

En Perú, estudios en Terpel Perú S.A. y Pucallpa (ambos en 2018) mostraron una relación positiva entre el ambiente organizacional y el rendimiento laboral. En Arequipa, investigaciones en Credicoop y la Universidad Nacional de San Agustín (2018) también encontraron correlaciones positivas.

Este estudio analiza cómo el ambiente laboral influye en el rendimiento de los colaboradores de la Municipalidad de José Luis Bustamante y Rivero y ofrece recomendaciones para mejorar la productividad y satisfacción de los empleados, beneficiando a la institución y la comunidad.

La investigación adopta un enfoque cuantitativo, con un nivel descriptivo y correlacional, que permitirá no solo detallar las características del clima laboral y del desempeño, sino también establecer la magnitud y dirección de la relación entre ambas variables. Este análisis es particularmente relevante en el sector público, donde la eficiencia

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

operativa está condicionada por factores como la rigidez burocrática, las limitaciones presupuestarias y la presión por cumplir con metas administrativas.

Además de su relevancia académica, este estudio ofrece un impacto práctico al proponer estrategias que promuevan entornos laborales más saludables y motivadores, alineados con los objetivos organizacionales de la municipalidad. Un clima laboral positivo puede traducirse en un aumento de la eficiencia y en una optimización de los recursos públicos, generando beneficios tanto para los colaboradores como para la población que depende de los servicios municipales.

Asimismo, este trabajo contribuye a la literatura científica desde una perspectiva innovadora, al centrarse en el contexto específico de una municipalidad peruana, un ámbito que ha recibido poca atención en estudios previos. Los resultados obtenidos no solo permitirán identificar áreas de mejora, sino que también ofrecerán un modelo replicable para otras instituciones públicas en América Latina, fomentando la adopción de prácticas más humanas y efectivas en la gestión de recursos humanos.

La investigación tiene una fuerte justificación ética y social, al reconocer la necesidad de garantizar un ambiente laboral digno y equitativo para los empleados. Un entorno de trabajo adecuado no solo mejora el bienestar de los colaboradores, sino que también incrementa su compromiso y desempeño, contribuyendo a un servicio público más eficiente y satisfactorio para los ciudadanos. Por ello, la realización de este proyecto resulta tanto viable como necesaria, contando con el acceso a la población de estudio, los recursos

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

necesarios y el apoyo institucional para llevar a cabo el análisis y las intervenciones propuestas.

A partir de aquí en adelante se utilizará la palabra colaborador en lugar de trabajador.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

Tabla 1

Operacionalización de Variables

VARIABLE	DIMENSION	INDICADORES	PREGUNTAS	TIPO DE ESCALA
Variable independiente: Clima laboral	Autorrealización	• Desarrollo profesional y personal • Contingencia a la tarea • Visión	1 6 11 16 21 26 31 36 41 46	Categórica
	Involucramiento laboral	• Identificación • Compromiso	2 7 12 17 22 27 32 37 42 47	
	Supervisión	• Percepción de funcionalidad y significado • Apoyo recibido	3 8 13 18 23 28 33 38 43 48	
	Comunicación	• Claridad de la información recibida • Atención a usuarios	4 9 14 19 24 29 34 39 44 49	
	Condiciones Laborales	• Reconocimiento • Materiales • Remuneración	5 10 15 20 25 30 35 40 45 50	

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM
UNIVERSIDAD CATÓLICA SANTA MARÍA

Variable dependiente: Desempeño laboral	Productividad labora	• Eficiencia del trabajador.	1	Categórica
		• Eficacia del trabajador.	2	
		• Nivel de producción del personal.	3	
			4	
		• Cumplimiento de las metas del trabajador.	5	
	Eficacia	• Percepción del nivel de calidad de trabajo.	6	
			7	
		• Metas logradas.	8	
		• Cumplimiento de las tareas asignadas.	9	
		• Conocimiento dentro del puesto de trabajo.	10	
	Eficiencia laboral	• Responsabilidad del personal.	11	
		• Nivel de conocimientos técnicos.	12	
			13	
		• Liderazgo y cooperación en el centro de trabajo.	14	
		• Nivel de adaptabilidad del trabajador	15	

Fuente: Elaboración Propia.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

HIPÓTESIS

Dado que el clima laboral, que comprende la percepción de los colaboradores sobre su entorno de trabajo incluyendo aspectos como la comunicación, el respeto mutuo, la seguridad y el reconocimiento.

Es probable que exista una relación estadísticamente significativa entre el clima laboral y el desempeño laboral en los colaboradores de la Municipalidad de José Luis Bustamante y Rivero.

OBJETIVOS

Objetivo general

Determinar la relación entre el clima laboral y desempeño laboral en colaboradores de la Municipalidad de José Luis Bustamante y Rivero 2024.

Objetivos específicos

1. Describir el clima laboral en los colaboradores de la Municipalidad de José Luis Bustamante y Rivero 2024.
2. Analizar el desempeño laboral en los colaboradores de la Municipalidad de José Luis Bustamante y Rivero 2024.
3. Examinar la relación entre el clima laboral y desempeño laboral en colaboradores de la Municipalidad de José Luis Bustamante y Rivero 2024.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

CAPÍTULO I MARCO TEÓRICO

1. Marco teórico y conceptual

1.1. Clima Laboral

El clima laboral se refiere al conjunto de percepciones, actitudes y emociones que los colaboradores de una organización tienen respecto a su ambiente de trabajo. Este concepto abarca aspectos tanto físicos como psicosociales del entorno laboral, incluyendo la calidad de las relaciones interpersonales, el estilo de liderazgo, las oportunidades de desarrollo y reconocimiento, la claridad de roles y responsabilidades, la carga de trabajo, y la infraestructura y recursos disponibles. Académicamente, el clima laboral es entendido como un fenómeno multidimensional que influye directamente en la motivación, el rendimiento y el bienestar de los empleados. Se evalúa a través de diversas metodologías, como encuestas y entrevistas, que permiten identificar fortalezas y áreas de mejora dentro de la organización. Un clima laboral positivo está asociado con mayores niveles de satisfacción laboral, menor rotación de personal, y un mejor desempeño organizacional, mientras que un clima negativo puede conducir a conflictos, estrés, y baja productividad. (Aguirre, 2021)

1.1.1. Teorías para el Clima Laboral

1.1.1.1. Teoría de clima laboral de McGregor (Caytuiro & Rujel, 2020)

La teoría expone que, tanto en actividades laborales como en momentos de ocio y diversión, el despliegue de energía que realizamos, ya sea mental o físico, requiere de un esfuerzo comparativamente similar. En este contexto, es fundamental que los individuos dispongan de motivaciones elevadas y un ambiente propicio que no solo les incite a actuar, sino que también les facilite la consecución de sus aspiraciones y metas. Bajo condiciones ideales, los colaboradores no solo estarán

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

dispuestos a asumir responsabilidades, sino que activamente buscarán alcanzarlas. La teoría sugiere que, cuando una organización provee un entorno adecuado que fomente el desarrollo personal y la realización de metas individuales, los colaboradores se sienten más comprometidos con los objetivos de la organización. Este compromiso mutuo facilita una integración efectiva entre los intereses personales y los organizacionales, propiciando así un clima laboral donde los objetivos se alcanzan de manera más fluida y satisfactoria. (Caytuiro & Rujel, 2020)

1.1.1.2. Teoría sobre clima laboral (García y otros, 2013)

Esta teoría propone que el comportamiento de los colaboradores es directamente influenciado por la percepción que tienen sobre las prácticas de gestión y las condiciones generales dentro de la organización. Según este enfoque, las respuestas de los colaboradores están condicionadas por cómo interpretan estas circunstancias administrativas. La teoría identifica tres categorías de variables que intervienen en este proceso. Primero, las variables causales, que son independientes y determinan la dirección en la que la organización se desarrolla y logra sus resultados. Estas pueden incluir políticas de gestión, estructura organizacional y estrategias empresariales. Segundo, las variables intermedias, que se enfocan en evaluar aspectos internos de la empresa como la motivación del personal, la eficiencia en la comunicación, el rendimiento general y los procesos de toma de decisiones. Por último, las variables finales, que emergen como resultado de las interacciones entre las variables causales y las intermedias. Estas variables finales son indicadores clave de éxito, como los niveles de productividad, las ganancias obtenidas y las posibles pérdidas, proporcionando una medida clara del desempeño organizacional. Este modelo sugiere que al entender y manipular conscientemente las variables causales e intermedias, una organización puede dirigir de manera

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

efectiva los resultados hacia sus objetivos estratégicos, mejorando así su posición competitiva y su viabilidad a largo plazo. (García y otros, 2013)

1.1.1.3. Teoría de los factores (Herzberg, 1954)

Esta teoría se desarrolla a partir del sistema de Maslow que identificó dos categorías de necesidades humanas: superiores y las inferiores; los factores de higiene y los motivadores. Los factores de higiene son aspectos del entorno de trabajo que deben mantenerse en niveles adecuados para evitar insatisfacción, como remuneración, condiciones laborales, seguridad y supervisión. Sin embargo, su presencia no garantiza satisfacción. Por otro lado, los factores motivacionales son intrínsecos al trabajo e incluyen reconocimiento, oportunidades de crecimiento y logro. Estos son los que verdaderamente impulsan la satisfacción y compromiso de los empleados. Basado en esto, un colaborador que percibe su trabajo como que no tiene sentido puede reaccionar con apatía, aunque exista factores ambientales adecuados y por tanto, los gestores tienen la responsabilidad especial de crear un clima motivador y esforzarse para enriquecer el trabajo. (Herzberg, 1954)

Teoría del Clima Laboral (Palma, 2004)

El clima laboral es una variable crítica en el ámbito organizacional, referida a la percepción que los colaboradores tienen sobre su entorno de trabajo. Este concepto es fundamental para entender cómo las condiciones del ambiente laboral influyen en la satisfacción y productividad de los empleados.

Definición de Clima Laboral

El clima laboral se define como el conjunto de percepciones que los colaboradores tienen respecto a diferentes aspectos de su entorno de trabajo, incluyendo relaciones interpersonales, condiciones físicas, políticas organizacionales y prácticas de gestión. Estas

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

percepciones afectan el comportamiento, la motivación y el desempeño de los colaboradores.

El clima laboral es vital para:

- **Optimización de la Productividad:** Un buen clima laboral puede mejorar significativamente la eficiencia y eficacia de los empleados.
- **Bienestar de los Empleados:** Un ambiente de trabajo positivo contribuye al bienestar mental y físico de los colaboradores.
- **Retención de Talento:** Las organizaciones con un clima laboral favorable tienden a tener menores tasas de rotación de personal.
- **Desempeño Organizacional:** El clima laboral influye en la cultura organizacional y en el logro de los objetivos empresariales.

Dimensiones del Clima Laboral

El clima laboral puede descomponerse en varias dimensiones clave, las cuales fueron identificadas y medidas por la Escala CL-SPC:

1. Autorrealización:
    - Refleja la percepción de las oportunidades de desarrollo personal y profesional dentro del entorno laboral.
    - Incluye la valoración de aspectos como el progreso en la institución, el aprendizaje y la capacitación.
2. Involucramiento Laboral:
    - Mide el grado de identificación y compromiso de los colaboradores con los valores y objetivos organizacionales.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

- Se relaciona con la dedicación de los colaboradores para mejorar continuamente y contribuir al éxito de la organización.

3. Supervisión:
    - Evalúa las percepciones sobre el apoyo y la orientación recibida por parte de los supervisores.
    - Incluye la claridad en las responsabilidades, el apoyo en la resolución de problemas y la equidad en el trato.
4. Comunicación:
    - Refleja el grado de fluidez y eficacia en la transmisión de información dentro de la organización.
    - Considera el acceso a la información necesaria, la armonía en las relaciones interpersonales y la promoción de la comunicación interna.
5. Condiciones Laborales:
    - Abarca la percepción sobre los recursos materiales, económicos y psicosociales provistos por la organización para facilitar el trabajo.
    - Incluye la remuneración, las condiciones físicas del entorno laboral y la disponibilidad de tecnología adecuada.

- Impacto del Clima Laboral en el Desempeño Laboral

El clima laboral tiene un impacto directo en el desempeño laboral de los empleados. Un clima positivo puede:

- Aumentar la motivación y el compromiso de los empleados.
- Mejorar la calidad y cantidad del trabajo realizado.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

- Reducir el absentismo y la rotación de personal.
- Fomentar una cultura de colaboración y apoyo mutuo.
- Evaluación del Clima Laboral

Para evaluar el clima laboral, se utilizan instrumentos como la Escala CL-SPC, que permiten medir las percepciones de los colaboradores en las distintas dimensiones mencionadas. Los resultados de estas evaluaciones proporcionan información valiosa para el diagnóstico y la intervención en áreas específicas que necesitan mejora.

El clima laboral es una variable esencial para el éxito organizacional. Su evaluación y gestión adecuada pueden conducir a un entorno de trabajo más saludable, productivo y satisfactorio para todos los miembros de la organización. La comprensión y mejora del clima laboral son pasos fundamentales para cualquier estrategia de desarrollo organizacional.

1.1.2. Dimensiones del clima laboral

La Escala CL-SPC de Palma evalúa el clima laboral en una organización a través de cinco dimensiones clave: autorrealización, involucramiento laboral, supervisión, comunicación y condiciones laborales. Autorrealización mide cómo los colaboradores perciben sus oportunidades de desarrollo y reconocimiento; involucramiento laboral evalúa el compromiso y la dedicación de los colaboradores hacia su trabajo; supervisión examina la calidad del liderazgo y el apoyo proporcionado por los supervisores; comunicación abarca la efectividad y claridad de la información dentro de la organización; y condiciones laborales se refiere al entorno físico y psicológico del lugar de trabajo. Juntas, estas dimensiones proporcionan una visión integral del ambiente laboral, ayudando a identificar áreas de mejora y a desarrollar estrategias para crear un entorno de trabajo positivo y productivo. (Palma, 2004).

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

Autorrealización

La dimensión de autorrealización se centra en la medida en que los colaboradores sienten que pueden desarrollarse y alcanzar su máximo potencial tanto a nivel personal como profesional dentro de la organización. Este aspecto examina las oportunidades de crecimiento disponibles, el reconocimiento de los logros obtenidos y la posibilidad de asumir nuevas responsabilidades. Un alto nivel de autorrealización indica que los colaboradores perciben su trabajo como significativo y sienten que tienen oportunidades continuas para su desarrollo y crecimiento personal.

Involucramiento laboral

El involucramiento laboral mide el grado de compromiso y dedicación que los colaboradores sienten hacia su trabajo y la organización en general. Esta dimensión evalúa la motivación intrínseca de los empleados, su disposición a invertir tiempo y esfuerzos adicionales, y su identificación con los objetivos y valores de la organización. Un alto nivel de involucramiento laboral sugiere que los colaboradores están profundamente comprometidos con su trabajo, lo cual se traduce en una mayor productividad y una menor tasa de rotación de personal.

Supervisión

La supervisión se refiere a la calidad del liderazgo y la gestión que los colaboradores experimentan en su entorno laboral. Esta dimensión incluye la evaluación de la competencia, el apoyo y la justicia percibida por parte de los supervisores y gerentes. Una supervisión efectiva implica que los líderes son vistos como justos, competentes y capaces de proporcionar el apoyo necesario

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

para que los colaboradores puedan realizar su trabajo de manera eficiente. La calidad de la supervisión puede tener un impacto significativo en la satisfacción laboral y en el desempeño de los empleados.

Comunicación

La comunicación dentro de la organización es una dimensión crucial que abarca tanto la claridad como la efectividad de la información que se transmite entre los colaboradores y los diferentes niveles jerárquicos. Esta dimensión evalúa cómo se gestionan los flujos de información, la transparencia en la toma de decisiones y la accesibilidad de la información relevante para los empleados. Una comunicación efectiva fomenta la cohesión del equipo, reduce malentendidos y mejora la colaboración y el desempeño general de la organización.

Condiciones laborales

Las condiciones laborales incluyen tanto el entorno físico como psicológico en el que los colaboradores realizan sus tareas. Esta dimensión abarca factores como la ergonomía del lugar de trabajo, la seguridad, el ambiente físico, los recursos disponibles y las políticas de bienestar laboral. Buenas condiciones laborales contribuyen a la salud y el bienestar de los empleados, reduciendo el estrés y aumentando la satisfacción y la productividad.

El análisis de estas dimensiones mediante la Escala CL-SPC proporciona una visión integral del clima laboral, permitiendo a la organización identificar áreas de mejora y desarrollar estrategias efectivas para fomentar un ambiente de trabajo positivo y productivo. (Mazón, 2021)

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM
UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

1.1.3. Condiciones laborales.

Las instituciones dedican esfuerzos significativos para proporcionar los recursos materiales y económicos, así como las condiciones psicosociales adecuadas, que son esenciales para que los colaboradores puedan desempeñar sus funciones asignadas eficientemente.

Entre los ejemplos más notables de estas acciones se incluyen: a) Ofrecer una remuneración competitiva y atractiva que se destaca en comparación con la de otras organizaciones; b) Proporcionar acceso a tecnología avanzada que simplifica y optimiza los procesos de trabajo, facilitando así la realización de las tareas diarias de los colaboradores. Estas medidas no solo mejoran la productividad, sino que también contribuyen al bienestar y satisfacción laboral de los empleados. (Becerra-Márquez & Bermudez-Aponte, 2020)

1.2. Desempeño laboral

Chiavenato (2009) describe la competencia como "la habilidad y estrategias del personal que trabaja dentro de las organizaciones" (p. 45). Según esta perspectiva, el autor subraya que los educadores poseen habilidades personales que son cruciales para la ejecución eficaz de sus responsabilidades. Estas habilidades no solo permiten que el docente realice su trabajo de manera competente, sino que también fomentan un compromiso sólido con sus tareas, y les ayudan a desarrollar y fortalecer sus estrategias y habilidades a lo largo del tiempo. La importancia de un ambiente laboral saludable es igualmente destacada, ya que un entorno positivo y propicio para la integración puede potenciar significativamente el desempeño de los docentes en los centros educativos. Este ambiente facilita que los profesores se desempeñen a su máximo potencial, lo que a su vez puede traducirse en resultados más efectivos en términos de la educación y el aprendizaje de los estudiantes.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM
UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

1.2.1. Teorías del desempeño laboral

Teoría de la equidad (Klingner y Nabaldian, 2002)

Según Klingner y Nabaldian, la teoría de la equidad postula que el rendimiento laboral de un empleado está intrínsecamente ligado a su percepción sobre el trato que recibe en el lugar de trabajo. Esta percepción, ya sea que se base en impresiones subjetivas o en hechos objetivos, influye significativamente en su lealtad hacia la organización, su disposición a manifestar buena voluntad y su eficiencia general en las tareas asignadas. A menudo, estas percepciones están más relacionadas con estados emocionales que con evaluaciones objetivas, destacando así la importancia de la equidad y el trato respetuoso como pilares de la motivación laboral. Además, la calidad de la comunicación entre los diversos niveles de la organización juega un rol crucial en cómo los colaboradores perciben su entorno laboral y, por ende, en su rendimiento general.

Teoría de las expectativas (Vroom, 1994)

La teoría de las expectativas se enfoca en cómo los sentimientos de satisfacción de los colaboradores influyen directamente en su rendimiento laboral conjunto. Esta teoría propone que el desempeño de un empleado no solo depende de sus habilidades y recursos, sino también de su percepción subjetiva acerca de las recompensas que anticipa recibir por cumplir con ciertas metas o comportamientos en el trabajo. Es decir, si un empleado cree que sus esfuerzos y la forma en que ejecuta sus tareas le llevarán a lograr resultados valiosos o recompensas, es más probable que se desempeñe a un nivel superior. Esta percepción incluye la evaluación de la probabilidad de que sus acciones resulten en el éxito y las posibles recompensas que podría obtener, lo que motiva su compromiso y esfuerzo continuos en el ambiente laboral.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

Teoría de la finalidad o de las metas (Locke, 1976)

La teoría fue desarrollada por Locke, quien destacó el influjo motivacional en las intenciones de los colaboradores al acometer sus tareas. En otras palabras, los colaboradores se esfuerzan conscientemente por alcanzar objetivos específicos mediante la ejecución de sus labores, implicando un cierto nivel de esfuerzo que, a su vez, determina la calidad de su desempeño. Locke enfatizó que una meta es aquello que una persona se esfuerza por lograr.

Teoría de la productividad y eficiencia (Sickles & Zelenyuk, 2019)

Una teoría relevante del desempeño laboral que abarca los aspectos de productividad, eficacia y eficiencia laboral es la teoría de la productividad y eficiencia presentada por Robin Sickles y Valentin Zelenyuk. Esta teoría destaca la importancia de combinar la teoría económica de la producción con métodos empíricos para medir y mejorar la eficiencia y la productividad en diversos entornos laborales. La obra de Sickles y Zelenyuk ofrece un análisis detallado sobre cómo los enfoques teóricos pueden aplicarse a la práctica, utilizando sofisticadas técnicas econométricas y estadísticas para evaluar la productividad y la eficiencia.

Teoría del desempeño laboral (Elmer, Barboza, 2022)

El desempeño laboral es definido como el rendimiento y la actuación que manifiesta el colaborador al efectuar las funciones y tareas principales que exige su cargo en un contexto laboral específico, lo cual permite demostrar su idoneidad.

Chiavenato (2000) lo describe como el comportamiento del colaborador en la búsqueda de los objetivos fijados, constituyendo la estrategia individual para lograrlos.

1. Dimensiones del Desempeño Laboral

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

El desempeño laboral puede ser evaluado a través de varias dimensiones claves que reflejan distintos aspectos de la actuación del colaborador:

2. Productividad Laboral:
    - **Eficiencia del colaborador**: Relación entre los resultados obtenidos y los recursos utilizados.
    - **Eficacia del colaborador**: Grado en que se alcanzan los objetivos y metas propuestas.
    - **Nivel de producción**: Cantidad de trabajo completado en un período específico.
    - **Cumplimiento de metas**: Grado en que se logran las metas asignadas. (Elmer, Barboza, 2022)
3. Eficiencia Laboral:
    - **Responsabilidad del personal**: Capacidad de cumplir con las tareas asignadas de manera adecuada.
    - **Conocimientos técnicos**: Nivel de pericia técnica y habilidades necesarias para el trabajo. (Elmer, Barboza, 2022)
4. Eficacia:
    - **Percepción del nivel de calidad del trabajo**: Cómo se percibe la calidad del trabajo realizado.
    - **Cumplimiento de tareas asignadas**: Grado en que se completan las tareas encomendadas.
    - **Conocimiento del puesto de trabajo**: Nivel de familiaridad y competencia en las funciones del cargo. (Elmer, Barboza, 2022)

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

5. Factores que Influyen en el Desempeño Laboral

Los factores que pueden afectar el desempeño laboral se dividen en internos y externos:

- Factores Internos:
    - **Motivación**: Los estímulos que guían el comportamiento del colaborador hacia un mejor desempeño.
    - **Satisfacción laboral**: Grado de contento del colaborador con su entorno laboral.
    - **Capacitación y desarrollo**: Oportunidades de aprendizaje y crecimiento dentro de la organización.
- Factores Externos:
    - **Condiciones de trabajo**: Ambiente físico y condiciones en que se realiza el trabajo.
    - **Políticas organizacionales**: Normas y directrices establecidas por la organización que pueden facilitar o dificultar el desempeño. (Elmer, Barboza, 2022)

6. Teorías Relacionadas al Desempeño Laboral

Diversas teorías intentan explicar y predecir el desempeño laboral. Entre ellas, la teoría de la motivación de Stoner y Freeman (1996), que sostiene que el proceso de motivación influye en la conducta de las personas, siendo el motor principal para trabajar de manera eficiente. También se considera que la satisfacción laboral resulta de la percepción de que un puesto cumple o permite cumplir valores importantes para el individuo, conforme a la teoría de la discrepancia

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

7. Importancia del Desempeño Laboral

El desempeño laboral es crucial para el éxito organizacional ya que:

- **Determina la eficiencia y eficacia de la organización**: Una alta productividad laboral contribuye directamente a la eficiencia organizacional.
- **Afecta la moral y la satisfacción del empleado**: Un buen desempeño se asocia con mayores niveles de satisfacción y compromiso laboral.
- **Influye en los resultados organizacionales**: El logro de objetivos y metas organizacionales depende en gran medida del desempeño de los colaboradores. (Elmer, Barboza, 2022)

Estos elementos son fundamentales para entender cómo el desempeño laboral impacta la operación y el éxito de una organización, y cómo se pueden implementar estrategias para mejorarlo.

1.2.2. Dimensiones del desempeño laboral

1.2.2.1. Dimensión Productividad laboral

En su obra, D´Alessio (2012) define la productividad como la medida en que se evalúa la eficacia con que un sistema de producción de bienes o servicios emplea los recursos disponibles, como el trabajo, el capital, la tierra, los materiales, la energía y la información, para generar productos. Esta relación se calcula considerando los resultados obtenidos frente a los recursos utilizados y el tiempo necesario para alcanzar dichos resultados, generalmente expresándose en forma de un cociente. Heizer y Render (2007) lo explican de manera simple: "La productividad es el cociente de la producción (bienes y servicios) sobre los factores productivos (recursos como el trabajo y el capital)".

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

Por otro lado, Baltodano & Cordero, (2020), se centran específicamente en la productividad laboral, también conocida como productividad del trabajo. Este tipo de productividad se mide a través de la relación entre la producción total obtenida o vendida y la cantidad de trabajo empleado durante un período específico. Este análisis puede realizarse en diversos niveles, incluyendo un establecimiento particular, una empresa, una industria, un sector económico o incluso a nivel nacional.

1.2.2.2. Dimensión eficacia

Córdova, (2022) define la eficacia como "hacer las cosas correctas", lo cual se traduce en realizar actividades laborales que permitan a una organización alcanzar sus metas y objetivos. Este concepto implica que la eficacia no solo mide la consecución de los objetivos, sino también subraya la importancia de seleccionar y ejecutar las actividades adecuadas que conduzcan directamente al éxito deseado. La eficacia, en este sentido, es un indicador crítico de cómo una organización administra y dirige sus esfuerzos hacia los resultados finales esperados. A través de este enfoque, se puede evaluar la capacidad de una entidad para aplicar sus recursos de manera que maximicen la productividad y el logro de sus propósitos estratégicos, demostrando así una gestión y liderazgo eficaces en todos los niveles de la organización.

1.2.2.3. Dimensión eficiencia laboral

Honores y otros, (2020) describe la eficiencia como el proceso de alcanzar metas utilizando la menor cantidad de recursos posible. Esta noción se centra en la optimización de los recursos, evaluando cómo la cantidad de recursos que se emplean se compara con la cantidad que se había estimado o

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

planeado inicialmente. Además, la eficiencia también considera el grado en el que estos recursos se transforman efectivamente en productos o resultados deseados. En esencia, la eficiencia implica una gestión y utilización cuidadosa de los recursos, buscando no solo cumplir con los objetivos establecidos, sino hacerlo de la manera más económica y efectiva posible. Al enfocarse en la eficiencia, las organizaciones pueden mejorar su rendimiento global, reduciendo desperdicios y maximizando el impacto de cada recurso disponible.

En la presente investigación tomara en cuenta la teoría de la escala CL-SPC clima laboral de palma el cual evalúa el clima laboral en una organización a través de cinco dimensiones clave: autorrealización, involucramiento laboral, supervisión, comunicación y condiciones laborales.

Respecto al desempeño laboral se optará por la teoría de Robin Sickles y Valentin Zelenyuk el cual abarca los aspectos de productividad, eficacia y eficiencia laboral es la teoría de la productividad y eficiencia Esta teoría destaca la importancia de combinar la teoría económica de la producción con métodos empíricos para medir y mejorar la eficiencia y la productividad en diversos entornos laborales

1.2.3. El colaborador

El colaborador es una persona que, aunque no necesariamente es un empleado, tiene la capacidad para comprender no solo las fortalezas y capacidades de la empresa, sino también para mejorar su desempeño y ayudarla a aprovechar las oportunidades del mercado.

En este contexto, el colaborador puede ser un empleado con cierta jerarquía, pero su función principal es apoyar a la empresa en áreas clave para

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

su crecimiento. Por esta razón, frecuentemente se encarga de capacitar a los colaboradores regulares en las tareas relacionadas con dicho crecimiento.

A diferencia de los colaboradores regulares, el colaborador no se limita a una sola función, sino que asume múltiples roles de manera simultánea y participativa, liderando equipos de trabajo y proyectos específicos para alcanzar ciertos objetivos. Esto implica que debe demostrar habilidades de integración y coordinación que agreguen valor a la actividad para la que fue contratado.

Una de las habilidades esenciales del colaborador es su capacidad para comprender de manera integral a la organización, con el fin de realizar modificaciones efectivas que alineen a la empresa con la imagen que desea proyectar al público y a la competencia. (TeamSystem, 2022)

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

2. Antecedentes investigativos

2.1. Locales

- Según Quispe Ale, Silvana Andrea; Velarde Quispe, Jemira, en el año: 2020, lugar Arequipa

Título: La influencia del clima laboral en el desempeño laboral de los colaboradores de la gerencia de desarrollo urbano y catastro de la municipalidad distrital de Cerro Colorado Arequipa 2018

El estudio detalla los componentes específicos de los cuestionarios utilizados y los tipos de datos recolectados, como aspectos de satisfacción laboral y condiciones del entorno físico. Se analizó cómo estas variables específicas afectan la productividad, proporcionando una comprensión más profunda de los factores que influyen en el desempeño laboral en la gerencia de desarrollo urbano y catastro. (Quispe & Velarde, 2020)

- Según Chavez Huamani, S. A., & Galindo Salinas, E. A. en el año 2021.

Título: Clima organizacional y desempeño laboral en personal administrativo de una municipalidad en el departamento de Arequipa, 2021

En un estudio realizado en el personal administrativo de una municipalidad en Arequipa, se analizó la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral mediante un diseño no experimental y transversal. La muestra fue de 153 administrativos seleccionados de una población de 343. Los resultados indican que el nivel de clima organizacional predominante en mujeres fue el nivel promedio (20.3%) y alto (16.3%), mientras que en varones prevaleció el nivel alto (16.3%) y promedio (15%). En cuanto al desempeño laboral, en mujeres destacó el nivel bueno (26.8%) y regular (9.8%), mientras que en varones el nivel bueno fue del 20.3% y

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

regular del 11.1%, evidenciando un mejor desempeño en mujeres. Se observó que el nivel promedio de clima organizacional fue más frecuente en personas de 31-40 años (28.8%) y en el grupo de 18-30 años (16.3%). Respecto al desempeño laboral, el nivel bueno fue más frecuente en personas de 31-40 años (22.9%) y en el grupo de 18-30 años (22.2%). Se hallaron correlaciones significativas entre clima organizacional y dimensiones del desempeño laboral (.625, .547, .634, $p < .05$), así como entre desempeño laboral y dimensiones del clima organizacional (.482, .687, .361, $p < .05$), con una correlación general de .577 ($p < .05$). Sin embargo, la prueba U de Mann-Whitney indicó que no existen diferencias significativas entre hombres y mujeres ($p = .481$, $p = .069$), y la prueba de Kruskal-Wallis mostró que el clima organizacional y el desempeño laboral no difieren significativamente según la edad. Se concluyó que existe una relación significativa entre el clima organizacional y el desempeño laboral. (Chavez & Galindo, 2021)

- Según Alfaro Silva, Mónica Justina, en el año 2022, lugar Arequipa

Título: Clima organizacional y desempeño laboral en los colaboradores de la Municipalidad distrital de Sabandia en Arequipa, 2021

Esta investigación analizó cómo el clima organizacional influye en el desempeño laboral de los colaboradores de la municipalidad de Sabandia. Se aplicó un enfoque correlacional con una muestra de 48 colaboradores, utilizando cuestionarios tipo Likert y herramientas estadísticas como SPSS. Se concluyó que existe una correlación altamente significativa (r= 0,736) entre ambas variables, lo cual evidencia que un buen clima organizacional potencia el rendimiento laboral. (Alfaro, 2022)

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

2.2. Nacionales

- Según Mellado Baca, Iraya, en el año 2022, lugar Chaclacayo

Título: Clima laboral y desempeño laboral del personal administrativo en una institución educativa superior técnico público de Chaclacayo

En la investigación, se utilizaron cuestionarios para evaluar distintos aspectos del ambiente laboral y su impacto en el desempeño de los empleados. A pesar de la ausencia de correlación significativa, este estudio proporciona información valiosa sobre los factores que podrían influir en el rendimiento laboral en el contexto de una institución educativa técnica. Además, sugiere la necesidad de explorar otras variables que podrían estar afectando el desempeño del personal administrativo, como la infraestructura, los recursos disponibles y las políticas institucionales. (Mellado, 2022)

- Según Katherin Santillán Guzmán, Renán Saavedra Sandoval, en el año 2021, lugar Perú.

Título: Desempeño laboral de los colaboradores administrativos de la municipalidad provincial de Moyobamba, San Martín Perú

Estos hallazgos subrayan la necesidad de implementar actividades y estrategias planificadas para mejorar el rendimiento laboral. Entre las posibles iniciativas, se podrían considerar programas de capacitación y desarrollo profesional, mejoras en la comunicación interna, y la implementación de sistemas de reconocimiento y recompensa que motiven a los colaboradores a alcanzar un nivel de desempeño superior. Además, el estudio sugiere que es fundamental realizar un seguimiento continuo del desempeño para identificar áreas de mejora y asegurar un

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

ambiente de trabajo que promueva la productividad y satisfacción de los empleados. (Santillán & Saavedra, 2021)

- Según Pariona Luque, et al, en el año 2021, lugar Perú

Título: Clima organizacional y desempeño profesional administrativo: Estudio desde una universidad estatal peruana

En esta investigación, publicada en la Revista Venezolana de Gerencia, se estudió la relación entre el clima organizacional y el desempeño del personal administrativo en una universidad pública peruana. A través de un enfoque no experimental y con una muestra de 202 colaboradores, se identificó una relación significativa entre variables como motivación, iniciativa, relaciones humanas y desempeño. Se concluye que un clima organizacional participativo mejora significativamente el rendimiento profesional, promoviendo el compromiso y la eficacia en las funciones. (Pariona et al, 2021)

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

2.3. Internacionales

- Lumbreras-Guzmán, M.; Hernández-Vicente, I. A.; Méndez-Hernández, P.; Dosamantes-Carrasco, L. D.; Cervantes-Rodríguez, M.; García-Elizalde, A.; Cortez-Yacila, H. M. (2020).

Influencia de la calidad de vida laboral sobre el desempeño de los trabajadores de hospitales públicos de México: una visión desde la gestión directiva Cuernavaca.

Esta investigación, publicada en Salud Pública de México, examinó cómo la calidad de vida laboral (CVL) impacta el desempeño organizacional (DO) en colaboradores de siete hospitales públicos, considerando la gestión directiva (GD) como variable mediadora. Se evidenció que una gestión adecuada incrementa significativamente la percepción positiva de CVL, lo que a su vez mejora el desempeño organizacional. Los resultados subrayan la importancia de una dirección efectiva como estrategia clave para elevar tanto el bienestar laboral como la eficiencia institucional. (Lumbreras-Guzmán et al., 2020)

- Guerrero Chávez, F. F.; Neira Altamirano, L. F.; Vásconez Vásconez, H. D. (2019).

Clima organizacional en el desempeño laboral de las instituciones públicas gubernamentales Riobamba.

Este estudio se enfocó en analizar cómo los diferentes tipos de clima organizacional influyen en el desempeño laboral del personal administrativo en instituciones públicas de Manta. Con una muestra de 112 empleados y un enfoque correlacional, se identificaron como climas predominantes el autoritario-explotador y el participativo en grupo. Se concluye que el clima participativo favorece

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

significativamente el desempeño, ya que permite la participación activa de los empleados en la toma de decisiones y el logro de metas.

- Ortega Galarza, M., Altamirano Pérez, H. R., & Tovar Pinzón, M. E. (2024).

El desempeño laboral de los servidores públicos de la DIGEIM, un análisis desde el clima organizacional.

Este estudio tuvo como objetivo determinar la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral en la Dirección General de Intereses Marítimos de la Armada del Ecuador (DIGEIM). Se analizaron tres dimensiones del clima laboral: comunicación interpersonal, autonomía y motivación laboral; y tres del desempeño laboral: productividad, eficacia y eficiencia. La metodología fue correlacional, aplicando encuestas a 64 servidores públicos. Los resultados evidenciaron una correlación del 71,2% entre el clima organizacional y el desempeño laboral, destacando la importancia de mejorar la comunicación y la motivación para optimizar el rendimiento laboral.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM
UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

CAPÍTULO II METODOLOGÍA

1. Técnicas, instrumentos y materiales de verificación.

1.1. Técnicas

Para la recolección de datos se utilizó como técnica la encuesta

1.2. Instrumentos

Como instrumentos se usó el cuestionario de clima laboral y desempeño laboral.

1.2.1. Clima Laboral

Tabla 2

Escala de Likert

DIMENSIÓN	PUNTAJE
Autorrealización	Muy Favorable: 210 – 250 Favorable: 170 – 209 Media: 130 – 169 Desfavorable: 90 – 129 Muy Desfavorable: 50 – 89
Involucramiento laboral	
Supervisión	
Comunicación	
Condiciones Laborales	

Fuente: Palma, (2004).

1.2.1.1. Prueba piloto

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,993	50

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM
UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

En la tabla presentada se muestran las estadísticas de fiabilidad del instrumento para clima laboral utilizando la escala de opiniones CL - SPC. El Alfa de Cronbach obtenido es de 0.993, lo que indica un nivel de fiabilidad extremadamente alto. Este valor sugiere que los 50 elementos que componen el instrumento son altamente consistentes entre sí, proporcionando resultados muy confiables al medir el clima laboral.

1.2.2. Desempeño Laboral

Tabla 3

Desempeño Laboral

DIMENSIÓN	PUNTAJE
Productividad laboral	**Desempeño laboral bajo 0 - 25** **Desempeño laboral medio 26 - 50** **Desempeño laboral alto 51 - 75**
Eficacia	
Eficiencia laboral	

Fuente: Barboza, (2022)

1.2.2.1. Prueba piloto

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,972	15

En la tabla presentada se observan las estadísticas de fiabilidad de la escala de desempeño laboral. El Alfa de Cronbach registrado es de 0.972, lo que indica una muy alta fiabilidad del instrumento. Este resultado sugiere que los 15 elementos que conforman la escala son altamente consistentes entre sí, proporcionando una medición confiable del desempeño laboral.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

2. Campo de Verificación

2.1. Ubicación Espacial

Municipalidad de José Luis Bustamante y Rivero.

2.2. Ubicación Temporal

La investigación se efectuó en los meses de agosto a setiembre del año 2024

2.3. Unidad de Estudio

Colaboradores de la Municipalidad de José Luis Bustamante y Rivero.

2.3.1. Población

Se trabajó con el total de la población, en el cual son 700 colaboradores

2.3.1.1. Criterios de inclusión

Personal que elabore en la Municipalidad de José Luis Bustamante y Rivero 2024 y que cuenta con una antigüedad no menor de 6 meses.

2.3.2. Muestra

Según la fórmula para definir la muestra se observa lo siguiente:

$$n = \frac{Z^2.p.q.N}{(N-1)E^2 + Z^2.p.q}$$

$$n = \frac{(1.96)^2(0.5)(0.5)(700)}{(700-1)(0.05)^2 + (1.96)^2(0.5)(0.5)}$$

$$n = 249$$

Dónde:

N: tamaño de la población = 700

Z: nivel de confianza al 95% = 1.96

p: Proporción esperada del evento =0.5

q: (1-p) = 0.5

E: Error de estimación muestral al 5% = 0.05

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

n: Tamaño de muestra =249 colaboradores

El tipo de muestreo fue probabilístico aleatorio.

3. Estrategia de Recolección de Datos

3.1. Organización

Se presentó el proyecto a la Universidad Católica de Santa María con la finalidad de que sea aprobado, una vez aprobado se procedió a solicitar el permiso para poder aplicar el cuestionario en la Municipalidad, aplicando el consentimiento informa y explicando en que consiste la investigación, una vez recolectado los datos, se tabulara e inició el proceso estadístico.

3.2. Recursos

3.2.1. Recursos Humanos:

- Tesista
- Asesor metodológico.

3.2.2. Recursos Materiales

- Consentimiento informado.
- Cuestionarios.
- Laptop con SPSS para el procesamiento de los datos.
- Impresora.
- USBs.
- Material de escritorio diverso.

3.2.3. Recursos Financieros

Autofinanciado por la tesista.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

3.3. Confiabilidad y validación de los instrumentos

3.3.1. Clima laboral

Para el instrumento Clima laboral fue validado en Perú, por Palma (2004) en el "MANUAL DE 1RA. EDICION EN LA ESCALA DE CLIMA LABORAL", se sometio el instrumento a una validez mediante el Test de Kaiser-Meyer Olkin obteniendo un nivel de 0.980 lo que evidencia la adecuación de la muestra para efectos de análisis factorial. Luego de corroborada dicha adecuación, se efectuó el análisis del factor de extracción y las comunalidades pertinentes; luego el análisis exploratorio y rotación con el método de Varimax, determinando 50 ítems para la versión final del instrumento, en él se determinan correlaciones positivas y significativas (a 0.05) entre los cinco factores de Clima Laboral, confirmando la validez del instrumento, respecto a la confiabilidad se analizaron con el Programa del SPSS, y con los métodos Alfa de Cronbach y Split Half de Guttman se estimó la confiabilidad, evidenciando correlaciones de 0.97 y 0.90 respectivamente; lo que permite refiere de una alta consistencia interna de los datos y permite afirmar que el instrumento es confiable. (Palma, 2004)

3.3.2. Desempeño laboral

Respecto al instrumento que evaluara el desempeño laboral fue validado en Perú por Barboza (2022) en la investigación "CULTURA ORGANIZACIONAL Y EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CHOTA- 2019", fue sometido a juicio de expertos en materia de investigación, donde el cuestionario fue considerado como válido para ser aplicado. El cuestionario fue sometido a prueba piloto con 15 colaboradores administrativos, que sirvieron para ajustar el instrumento de recolección. Obteniéndose un valor de coeficiente Alfa de Cronbach de 0.86, lo que

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

indica que el instrumento es bueno y confiable para ser aplicado. (Elmer, Barboza, 2022)

3.4. Criterios para el Manejo de Resultados

En la presente investigación, se recolectaron datos mediante cuestionarios estandarizados y validados, asegurando el anonimato y confidencialidad de los participantes. Los datos se codificaron y tabularon para su análisis, comenzando con un análisis descriptivo y seguido por la prueba estadística de chi cuadrado para determinar la relación entre el clima laboral y el desempeño laboral.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

CAPITULO III

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Tabla 4

Sexo de colaboradores de la Municipalidad de José Luis Bustamante y Rivero 2024

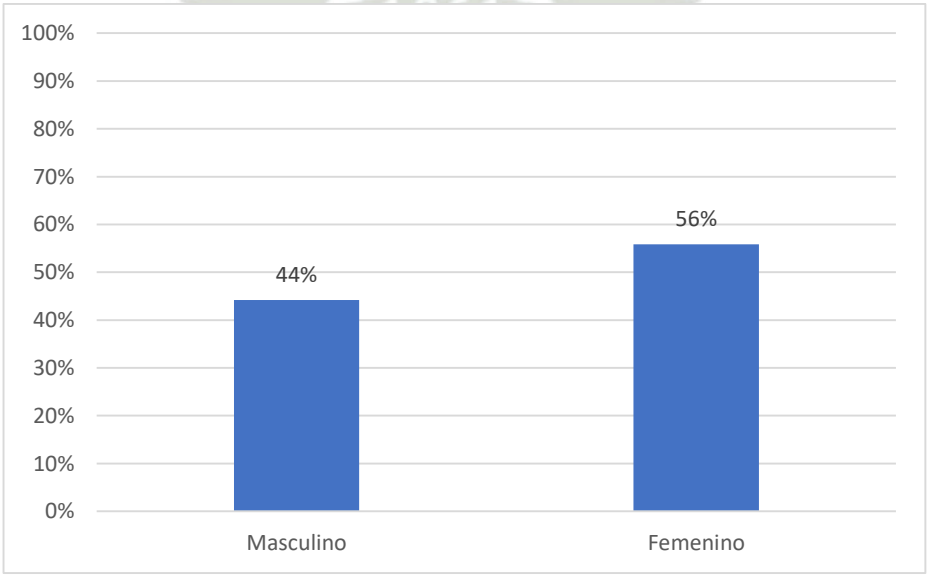
	F	%
Masculino	110	44,2
Femenino	139	55,8
Total	249	100,0

Fuente: Elaboración propia

En la tabla se observa que, de un total de 249 colaboradores en la Municipalidad de José Luis Bustamante y Rivero para el año 2024, el 55,8% son mujeres (139 personas) y el 44,2% son hombres (110 personas). Este panorama refleja una mayor representación femenina en la institución, lo cual podría ser un indicador relevante al analizar las dinámicas de equidad de género y participación laboral en el ámbito público municipal.

Gráfico 1

Sexo de colaboradores de la Municipalidad de José Luis Bustamante y Rivero 2024



Fuente: Elaboración propia

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

Tabla 5

Edad de colaboradores de la Municipalidad de José Luis Bustamante y Rivero 2024

	F	%
20 a 30 años	19	7,6
31 a 40 años	80	32,1
41 a 50 años	91	36,5
51 a 60 años	39	15,7
61 a 65 años	20	8,0
Total	249	100,0

Fuente: Elaboración propia

En la tabla se observa que la distribución de edades de los colaboradores de la Municipalidad de José Luis Bustamante y Rivero en 2024 está concentrada mayormente en el rango de 41 a 50 años, que representa el 36,5% del total (91 personas). Le sigue el grupo de 31 a 40 años con el 32,1% (80 personas) y, en menor proporción, el grupo de 51 a 60 años con el 15,7% (39 personas). Los grupos extremos, de 20 a 30 años y de 61 a 65 años, tienen una menor participación, con el 7,6% (19 personas) y el 8,0% (20 personas), respectivamente. Esta distribución sugiere una fuerza laboral predominantemente adulta, con una menor representación de personas jóvenes y próximas a la jubilación, lo que podría implicar una estabilidad laboral y una experiencia consolidada dentro de la institución.

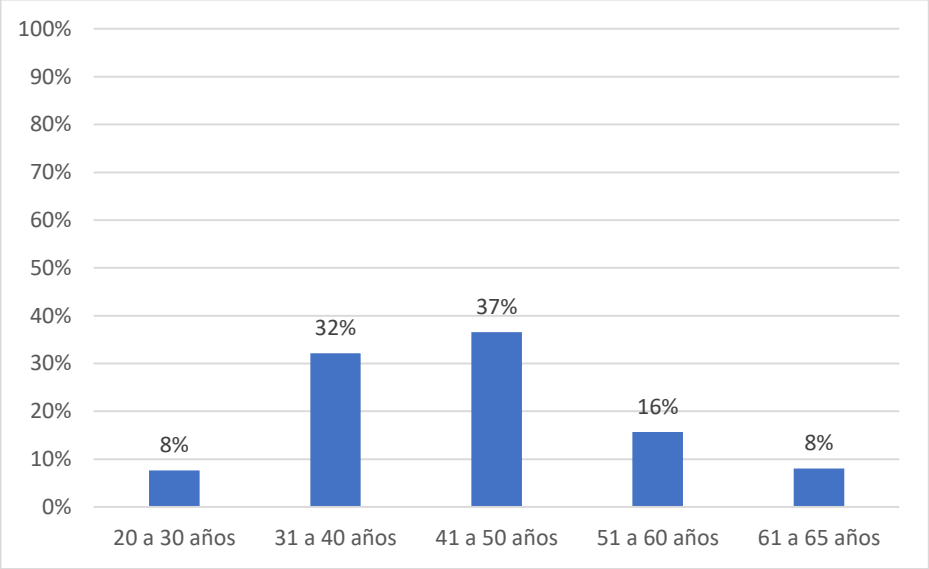
Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

Gráfico 2

Edad de colaboradores de la Municipalidad de José Luis Bustamante y Rivero 2024



Fuente: Elaboración propia

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM
UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

Tabla 6

Estado civil de colaboradores de la Municipalidad de José Luis Bustamante y Rivero 2024

	F	%
Soltero(a)	79	31,7
Casado(a)	84	33,7
Divorciado(a)	61	24,5
Viudo(a)	25	10,0
Total	249	100,0

Fuente: Elaboración propia

En la tabla se observa que la distribución del estado civil de los colaboradores de la Municipalidad de José Luis Bustamante y Rivero para el año 2024 refleja que la mayoría se encuentra en las categorías de casados y solteros, con un 33,7% (84 personas) y un 31,7% (79 personas), respectivamente. En menor proporción, el 24,5% (61 personas) corresponde a colaboradores divorciados, mientras que el 10,0% (25 personas) son viudos. Estos datos sugieren una diversidad significativa en el estado civil de los colaboradores, con un equilibrio relativo entre solteros y casados, además de una presencia considerable de personas que han experimentado cambios en su estado civil, como el divorcio o la viudez.

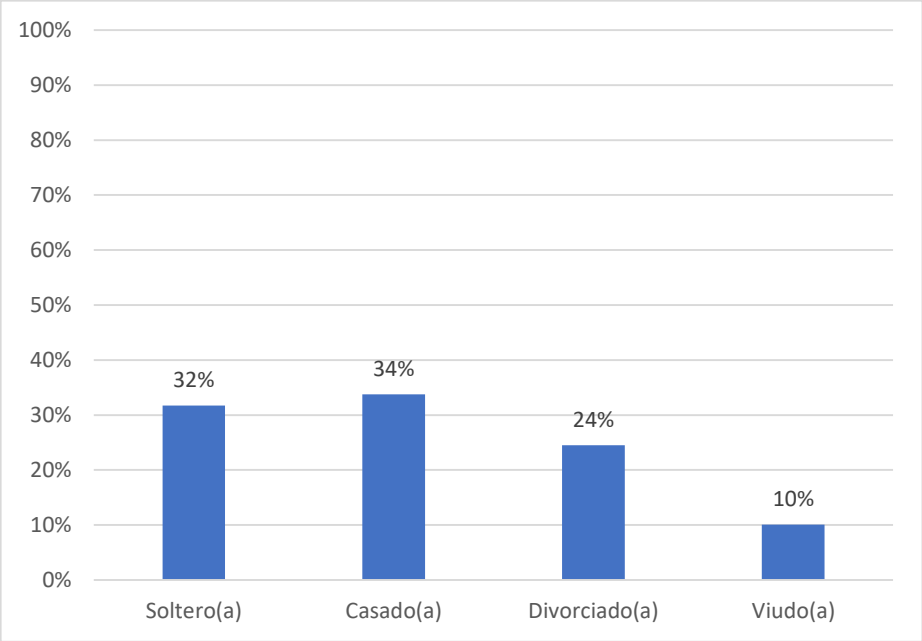
Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

Gráfico 3

Estado civil de colaboradores de la Municipalidad de José Luis Bustamante y Rivero 2024



Fuente: Elaboración propia

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

Para la presentación de la siguiente tabla se utilizó el baremo que responde a la variable Clima laboral, que se evalúa según la escala de Likert clasifica los puntajes en cinco categorías: "Muy Favorable" (210-250), "Favorable" (170-209), "Media" (130-169), "Desfavorable" (90-129) y "Muy Desfavorable" (50-89), permitiendo interpretar de forma clara y organizada los niveles de percepción, satisfacción o desempeño evaluados.

Tabla 7

Clima laboral de colaboradores de la Municipalidad de José Luis Bustamante y Rivero 2024

	F	%
Muy Favorable	3	1,2
Favorable	11	4,4
Media	38	15,3
Desfavorable	116	46,6
Muy Desfavorable	81	32,5
Total	249	100,0

Fuente: Elaboración propia

En la tabla se observa que el clima laboral de los colaboradores de la Municipalidad de José Luis Bustamante y Rivero en 2024 presenta una mayoría de percepciones negativas. El 46,6% de los colaboradores (116 personas) consideran que el ambiente laboral es "desfavorable", mientras que el 32,5% (81 personas) lo califican como "muy desfavorable", lo que suma un 79,1% de evaluaciones negativas. Por otro lado, solo el 15,3% (38 personas) lo perciben como "medio", y las valoraciones positivas son mínimas, con un 4,4% (11 personas) indicando que es "favorable" y apenas el 1,2% (3 personas) señalando que es "muy favorable". Estos resultados reflejan un clima laboral predominantemente insatisfactorio, lo

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

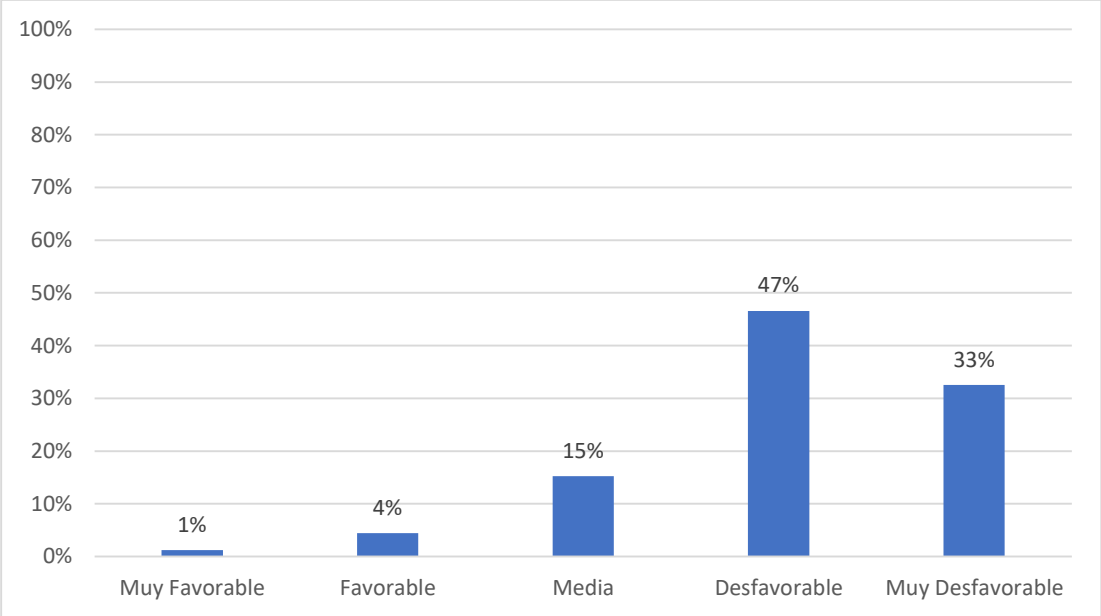
REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

que podría tener implicancias negativas en la productividad, el compromiso y el bienestar de los colaboradores.

Gráfico 4

Clima laboral de colaboradores de la Municipalidad de José Luis Bustamante y Rivero 2024



Fuente: Elaboración propia

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM
UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

Tabla 8

Dimensión del Clima laboral: Autorrealización de colaboradores de la Municipalidad de José Luis Bustamante y Rivero 2024

	F	%
Muy Favorable	6	2.4
Favorable	16	6.4
Media	75	30.1
Desfavorable	140	56.2
Muy Desfavorable	12	4.8
Total	**249**	**100.0**

Fuente: Elaboración propia

En la tabla presentada sobre la dimensión del clima laboral relacionada con la autorrealización de los colaboradores de la Municipalidad de José Luis Bustamante y Rivero para el año 2024, se observa que la mayor proporción de respuestas corresponde a la categoría "Desfavorable" con un 56.2%. Le sigue la categoría "Media" con un 30.1%. Luego, "Muy Desfavorable" representa un 4.8%, mientras que "Favorable" alcanza un 6.4%. Finalmente, la categoría "Muy Favorable" es la menos representada con un 2.4%. Esto indica que una mayoría significativa de los colaboradores percibe un nivel desfavorable de autorrealización en su entorno laboral.

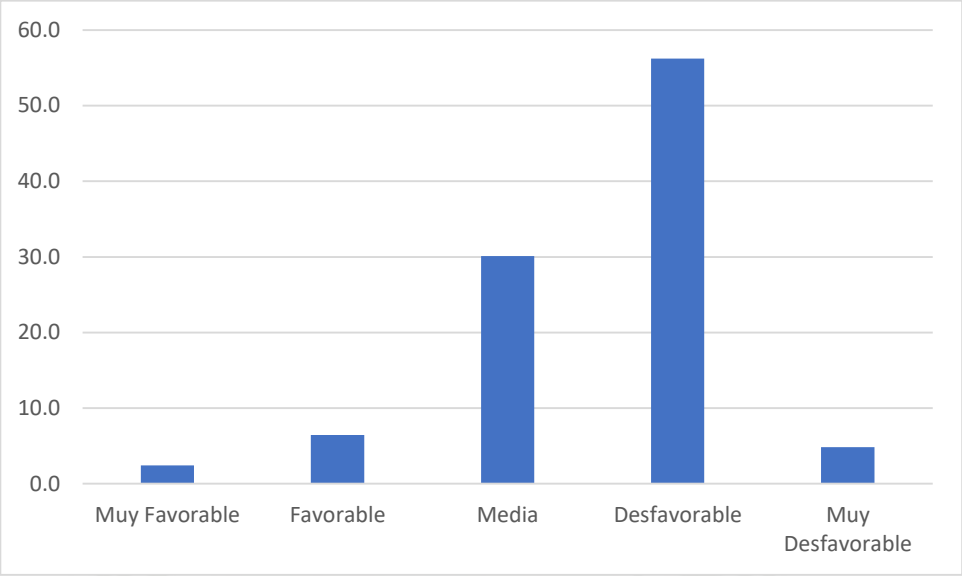
Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

Gráfico 5

Dimensión del Clima laboral: Autorrealización de colaboradores de la Municipalidad de José Luis Bustamante y Rivero 2024



Fuente: Elaboración propia

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM
UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

Tabla 9

Dimensión del Clima laboral: Involucramiento laboral de colaboradores de la Municipalidad de José Luis Bustamante y Rivero 2024

	F	%
Muy Favorable	9	3.6
Favorable	16	6.4
Media	86	34.5
Desfavorable	124	49.8
Muy Desfavorable	14	5.6
Total	**249**	**100.0**

Fuente: Elaboración propia

En la tabla presentada sobre la dimensión del clima laboral relacionada con el involucramiento laboral de los colaboradores de la Municipalidad de José Luis Bustamante y Rivero para el año 2024, se observa que la categoría predominante es "Desfavorable" con un 49.8%. Le sigue "Media" con un 34.5%. Posteriormente, "Muy Desfavorable" representa un 5.6%, mientras que "Favorable" alcanza un 6.4%. Finalmente, la categoría "Muy Favorable" es la menos frecuente con un 3.6%. Esto indica que una proporción considerable de los colaboradores percibe un nivel de involucramiento laboral desfavorable en su entorno de trabajo.

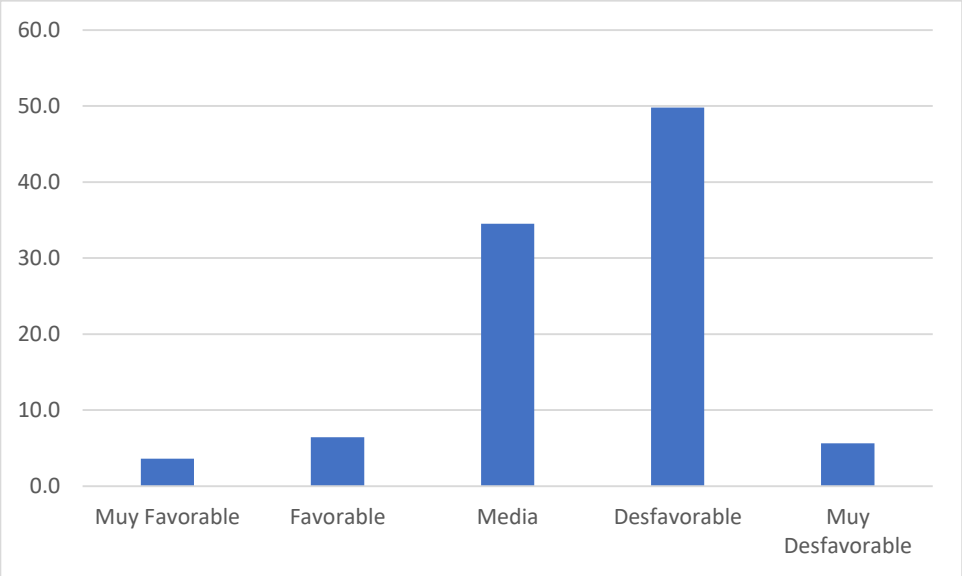
Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

Gráfico 6

Dimensión del Clima laboral: Involucramiento laboral de colaboradores de la Municipalidad de José Luis Bustamante y Rivero 2024



Fuente: Elaboración propia

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

Tabla 10

Dimensión del Clima laboral: Supervisión de colaboradores de la Municipalidad de José Luis Bustamante y Rivero 2024

	F	%
Muy Favorable	9	3.6
Favorable	10	4.0
Media	78	31.3
Desfavorable	140	56.2
Muy Desfavorable	12	4.8
Total	**249**	**100.0**

Fuente: Elaboración propia

En la tabla presentada sobre la dimensión del clima laboral relacionada con la supervisión de los colaboradores de la Municipalidad de José Luis Bustamante y Rivero para el año 2024, se observa que la categoría predominante es "Desfavorable" con un 56.2%. Le sigue la categoría "Media" con un 31.3%. Posteriormente, "Muy Desfavorable" representa un 4.8%, mientras que "Favorable" alcanza un 4.0%. Finalmente, la categoría "Muy Favorable" es la menos representada con un 3.6%. Esto indica que la mayoría de los colaboradores percibe la supervisión en su entorno laboral de manera desfavorable.

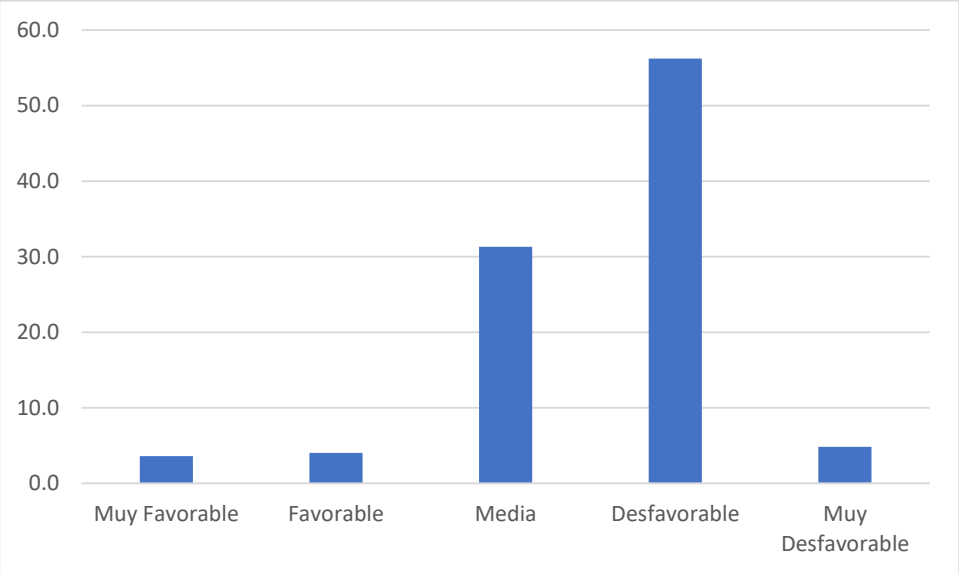
Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

Gráfico 7

Dimensión del Clima laboral: Supervisión de colaboradores de la Municipalidad de José Luis Bustamante y Rivero 2024



Fuente: Elaboración propia

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

Tabla 11

Dimensión del Clima laboral: Comunicación de colaboradores de la Municipalidad de José Luis Bustamante y Rivero 2024

	F	%
Muy Favorable	9	3.6
Favorable	8	3.2
Media	88	35.3
Desfavorable	132	53.0
Muy Desfavorable	12	4.8
Total	**249**	**100.0**

Fuente: Elaboración propia

En la tabla presentada sobre la dimensión del clima laboral relacionada con la comunicación de los colaboradores de la Municipalidad de José Luis Bustamante y Rivero para el año 2024, se observa que la categoría predominante es "Desfavorable" con un 53.0%. Le sigue "Media" con un 35.3%. Posteriormente, "Muy Desfavorable" representa un 4.8%, mientras que "Favorable" alcanza un 3.2%. Finalmente, la categoría "Muy Favorable" es la menos representada con un 3.6%. Esto indica que la mayoría de los colaboradores percibe la comunicación en su entorno laboral de manera desfavorable.

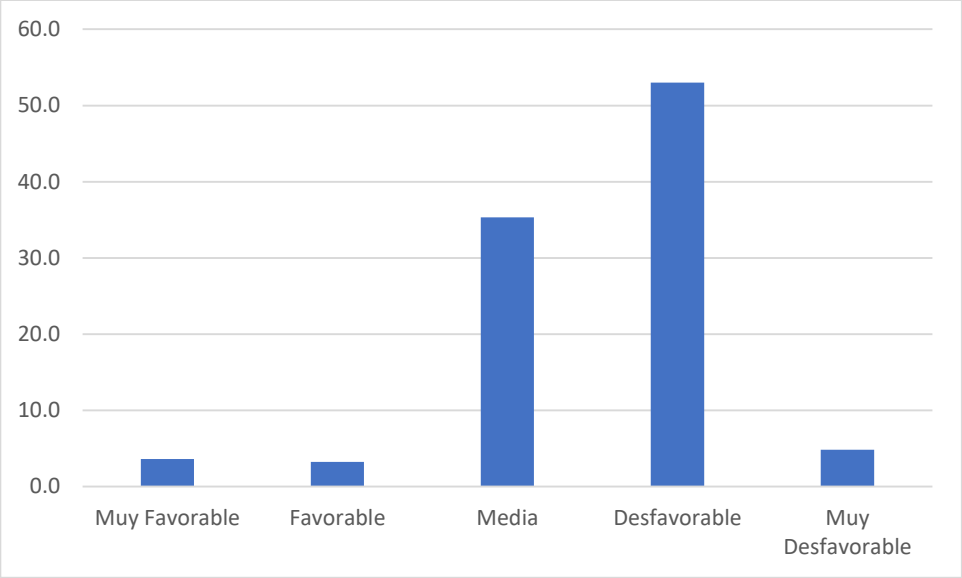
Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

Gráfico 8

Dimensión del Clima laboral: Comunicación de colaboradores de la Municipalidad de José Luis Bustamante y Rivero 2024



Fuente: Elaboración propia

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

Tabla 12

Dimensión del Clima laboral: Condiciones Laborales de colaboradores de la Municipalidad de José Luis Bustamante y Rivero 2024

	F	%
Muy Favorable	6	2.4
Favorable	15	6.0
Media	82	32.9
Desfavorable	134	53.8
Muy Desfavorable	12	4.8
Total	**249**	**100.0**

Fuente: Elaboración propia

En la tabla presentada sobre la dimensión del clima laboral relacionada con las condiciones laborales de los colaboradores de la Municipalidad de José Luis Bustamante y Rivero para el año 2024, se observa que la categoría predominante es "Desfavorable" con un 53.8%. Le sigue "Media" con un 32.9%. Posteriormente, "Muy Desfavorable" representa un 4.8%, mientras que "Favorable" alcanza un 6.0%. Finalmente, la categoría "Muy Favorable" es la menos representada con un 2.4%. Esto indica que la mayoría de los colaboradores percibe las condiciones laborales de manera desfavorable.

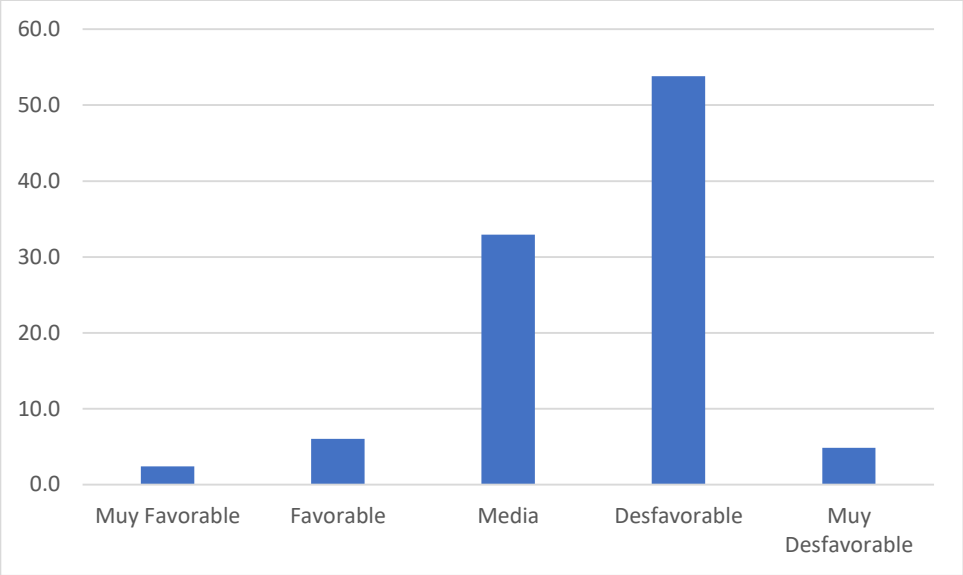
Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

Gráfico 9

Dimensión del Clima laboral: Condiciones Laborales de colaboradores de la Municipalidad de José Luis Bustamante y Rivero 2024



Fuente: Elaboración propia

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

Para la presentación de la siguiente tabla, se ha generado a partir del baremo de la variable desempeño laboral, donde se evalúa en función de la productividad laboral, categorizándose en tres niveles según el puntaje obtenido: bajo (0-25), medio (26-50) y alto (51-75). Esta clasificación permite identificar el nivel de rendimiento de los colaboradores en relación con su desempeño en las tareas asignadas.

Tabla 13

Desempeño laboral de colaboradores de la Municipalidad de José Luis Bustamante y Rivero 2024

	F	%
Desempeño laboral medio	17	6,8
Desempeño laboral bajo	232	93,2
Total	249	100,0

Fuente: Elaboración propia

En la tabla se observa que el desempeño laboral de los colaboradores de la Municipalidad de José Luis Bustamante y Rivero en 2024 está predominantemente calificado como "bajo", con un 93,2% (232 personas) en esta categoría. Solo el 6,8% (17 personas) presentan un desempeño considerado "medio", y no se registran colaboradores en niveles superiores. Estos datos evidencian una situación preocupante en términos de desempeño laboral, lo que podría estar relacionado con factores como el clima laboral, la motivación, la capacitación o las condiciones organizacionales. Este panorama destaca la necesidad de implementar estrategias correctivas que mejoren el rendimiento y la eficiencia del personal.

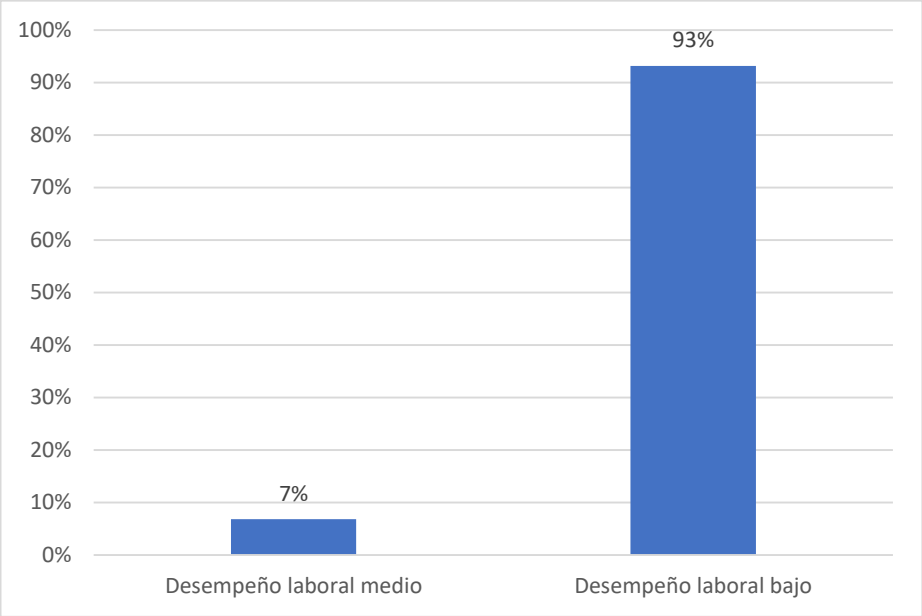
Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

Gráfico 10

Desempeño laboral de colaboradores de la Municipalidad de José Luis Bustamante y Rivero 2024



Fuente: Elaboración propia

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

Tabla 14

Dimensión del desempeño laboral: Productividad laboral de colaboradores de la Municipalidad de José Luis Bustamante y Rivero 2024

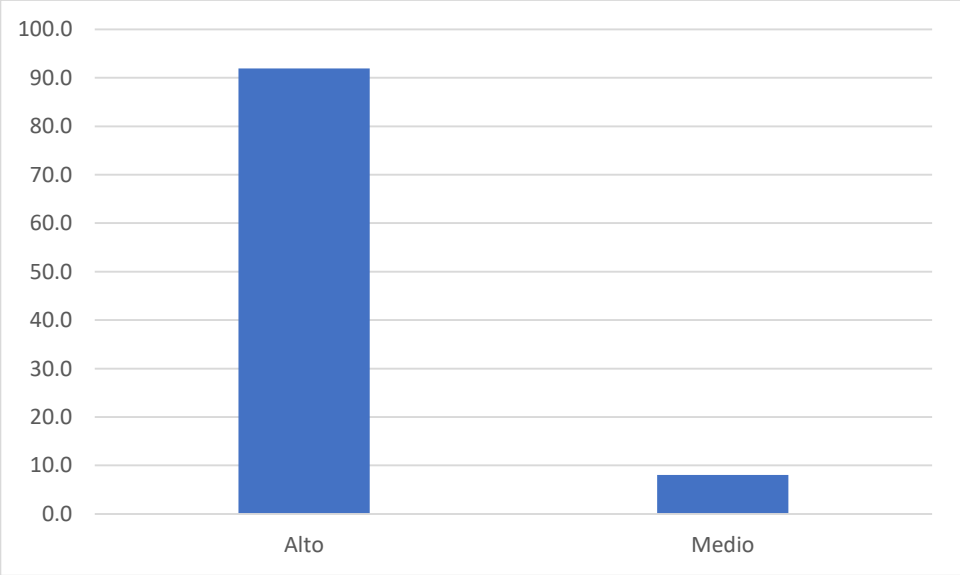
	F	%
Alto	229	92.0
Medio	20	8.0
Total	**249**	**100.0**

Fuente: Elaboración propia

En la tabla presentada sobre la dimensión del desempeño laboral relacionada con la productividad de los colaboradores de la Municipalidad de José Luis Bustamante y Rivero para el año 2024, se observa que la categoría predominante es "Alto" con un 92.0%. Por otro lado, la categoría "Medio" representa un 8.0%. Esto indica que la gran mayoría de los colaboradores muestra un nivel alto de productividad laboral.

Gráfico 11

Dimensión del desempeño laboral: Productividad laboral de colaboradores de la Municipalidad de José Luis Bustamante y Rivero 2024



Fuente: Elaboración propia

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

Tabla 15

Dimensión del desempeño laboral: Eficacia de colaboradores de la Municipalidad de José Luis Bustamante y Rivero 2024

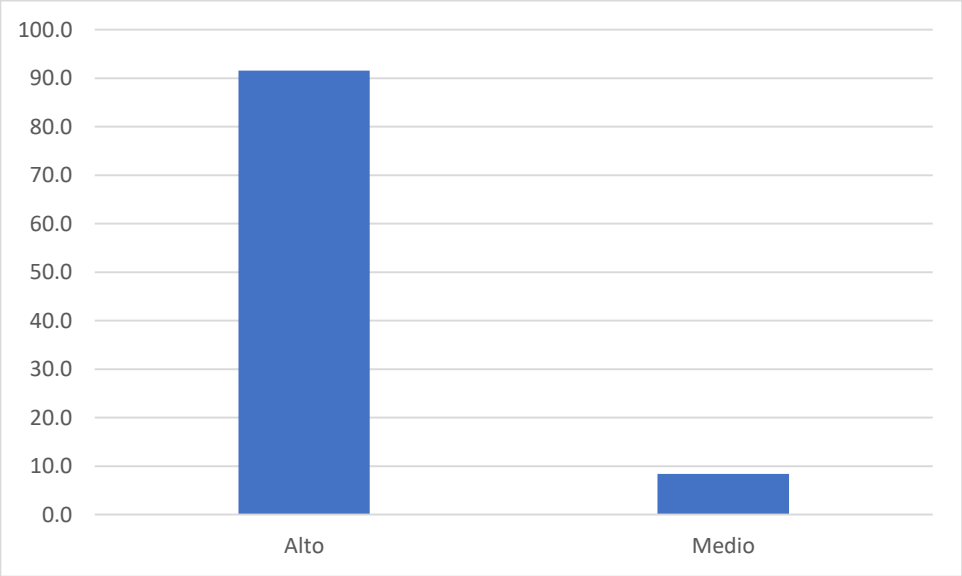
	F	%
Alto	228	91.6
Medio	21	8.4
Total	**249**	**100.0**

Fuente: Elaboración propia

En la tabla presentada sobre la dimensión del desempeño laboral relacionada con la eficacia de los colaboradores de la Municipalidad de José Luis Bustamante y Rivero para el año 2024, se observa que la categoría predominante es "Alto" con un 91.6%. Por su parte, la categoría "Medio" representa un 8.4%. Esto indica que la mayoría de los colaboradores muestra un alto nivel de eficacia en su desempeño laboral.

Gráfico 12

Dimensión del desempeño laboral: Eficacia de colaboradores de la Municipalidad de José Luis Bustamante y Rivero 2024



Fuente: Elaboración propia

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

Tabla 16

Dimensión del desempeño laboral: Eficiencia laboral de colaboradores de la Municipalidad de José Luis Bustamante y Rivero 2024

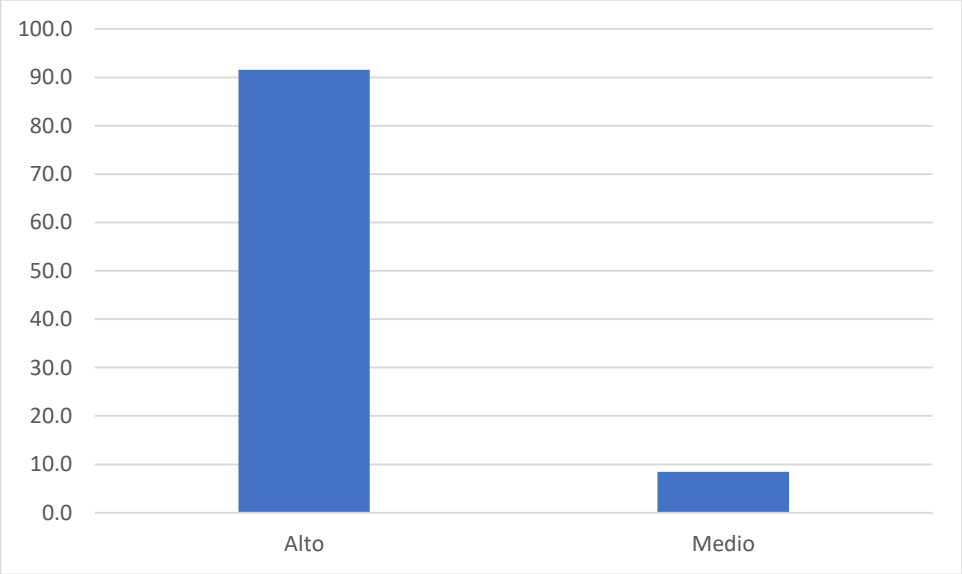
	F	%
Alto	228	91.6
Medio	21	8.4
Total	**249**	**100.0**

Fuente: Elaboración propia

En la tabla presentada sobre la dimensión del desempeño laboral relacionada con la eficiencia de los colaboradores de la Municipalidad de José Luis Bustamante y Rivero para el año 2024, se observa que la categoría predominante es "Alto" con un 91.6%. Por su parte, la categoría "Medio" representa un 8.4%. Esto indica que la mayoría de los colaboradores muestra un alto nivel de eficiencia en su desempeño laboral.

Gráfico 13

Dimensión del desempeño laboral: Eficiencia laboral de colaboradores de la Municipalidad de José Luis Bustamante y Rivero 2024



Fuente: Elaboración propia

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

3.4.1. Resultados de la Prueba de Kolmogorov-Smirnov

Kolmogorov-Smirnov[a]		
Estadístico	**gl**	**Sig.**
,259	249	,000

- Estadístico de prueba: 0,259
- Grados de libertad (gl): 249
- Significancia (Sig.): 0,000

El estadístico de prueba fue 0,259 con 249 grados de libertad y un valor de significancia (Sig.) de 0,000, lo que llevó a rechazar H_0 al ser menor que α. Se concluyó, con un 95% de confianza, que los datos no siguen una distribución normal, lo que implica la necesidad de métodos estadísticos no paramétricos para análisis posteriores.

3.4.2. Conclusión

Con un nivel de confianza del 95%, se concluye que los datos **no** siguen una distribución normal según la prueba de Kolmogorov-Smirnov. Esto sugiere la necesidad de aplicar métodos estadísticos **no paramétricos**, especialmente si la normalidad es un supuesto fundamental para los análisis posteriores.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM
UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

Tabla 17

Relación entre clima laboral y desempeño laboral de colaboradores de la Municipalidad de José Luis Bustamante y Rivero 2024

Clima laboral	Desempeño laboral medio		Desempeño laboral bajo		Total	
	F	%	F	%	F	%
Muy Favorable	0	0,0%	3	1,2%	3	1,2%
Favorable	0	0,0%	11	4,4%	11	4,4%
Media	5	2,0%	33	13,3%	38	15,3%
Desfavorable	10	4,0%	106	42,6%	116	46,6%
Muy Desfavorable	2	0,8%	79	31,7%	81	32,5%
Total	**17**	**6,8%**	**232**	**93,2%**	**249**	**100,0%**

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	**6,425[a]**	**4**	**0,170**

Fuente: Elaboración propia

En la tabla se presenta la relación entre el clima laboral y el desempeño laboral de los colaboradores de la Municipalidad de José Luis Bustamante y Rivero en 2024. Los datos muestran una distribución en la que el clima laboral tiene un impacto evidente en el desempeño laboral, con la mayoría de los colaboradores ubicados en climas "desfavorable" y "muy desfavorable" presentando un desempeño laboral bajo. Sin embargo, el análisis estadístico mediante la prueba de Chi-cuadrado de Pearson, que arroja un valor de 6,425 con

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

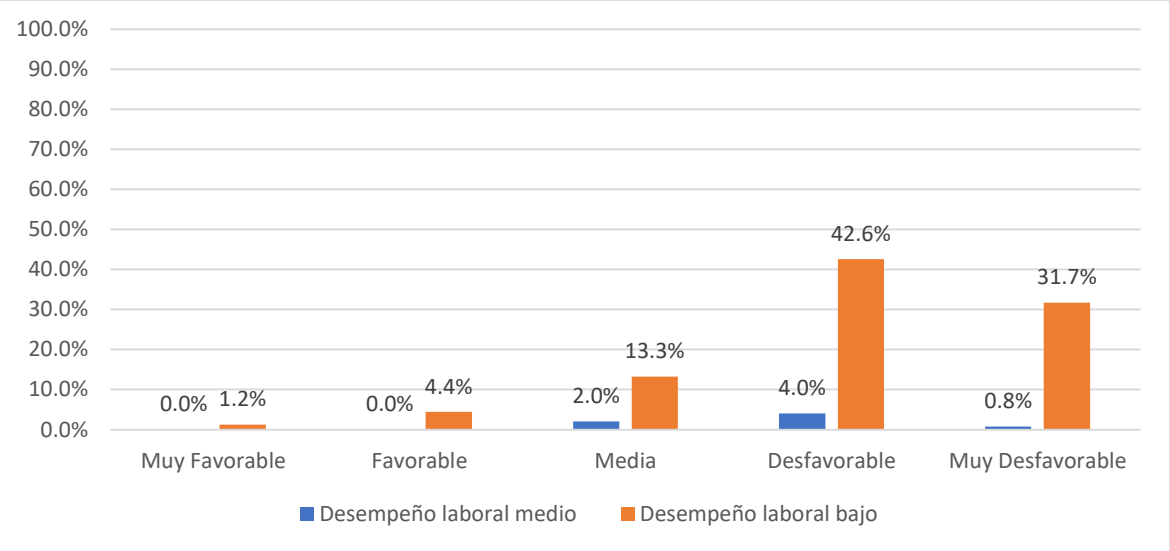
REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

4 grados de libertad y una significación asintótica bilateral de 0,170, indica que la relación entre estas dos variables no es estadísticamente significativa al nivel convencional ($p < 0,05$).

Gráfico 14

Relación entre clima laboral y desempeño laboral de colaboradores de la Municipalidad de José Luis Bustamante y Rivero 2024



Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

Discusión

Los resultados obtenidos en la presente investigación, realizada en la Municipalidad de José Luis Bustamante y Rivero, evidencian una percepción predominantemente negativa del clima laboral, siendo que el 79,1% de los colaboradores lo calificó como desfavorable o muy desfavorable. Esta tendencia también se refleja en las dimensiones específicas analizadas, como la supervisión, la comunicación y las condiciones laborales, donde las valoraciones negativas superan el 50%. En consonancia con ello, el estudio de Quispe y Velarde (2020), desarrollado en la Municipalidad Distrital de Cerro Colorado, resalta la influencia del entorno organizacional en el desempeño del personal, subrayando cómo variables como la satisfacción laboral y las condiciones físicas del entorno repercuten directamente en la productividad.

No obstante, a diferencia de lo reportado por Quispe y Velarde, quienes encontraron una correlación significativa entre el clima organizacional y el rendimiento laboral, en el presente estudio no se identificó una asociación estadísticamente relevante entre ambas variables ($p = 0,170$). A pesar de ello, se observó una tendencia en la que los colaboradores con una percepción negativa del ambiente laboral tienden a mostrar un desempeño global bajo. Esta divergencia podría atribuirse a diferencias en los contextos institucionales, metodologías aplicadas o la forma en que se construyeron los indicadores de desempeño.

Asimismo, mientras Quispe y Velarde destacan el impacto directo de condiciones físicas adversas y bajos niveles de satisfacción en la productividad, los hallazgos actuales muestran un escenario aparentemente contradictorio: aunque la mayoría de los colaboradores alcanzan puntuaciones elevadas en productividad, eficacia y eficiencia individual, el 93,2% percibe su desempeño general como bajo. Esto podría indicar una desconexión entre el esfuerzo individual y la evaluación institucional del rendimiento, probablemente condicionada por un entorno organizacional poco estimulante.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

Una situación similar se presenta en el estudio de Chávez Huamani y Galindo Salinas (2021), realizado en una municipalidad del departamento de Arequipa, donde se encontró una correlación significativa y positiva entre el clima organizacional y el desempeño (coeficientes entre .482 y .687; $p < 0.05$). También se observó que el rango etario de 31 a 40 años fue el más representativo en cuanto a desempeño "bueno", coincidiendo parcialmente con los datos del presente estudio, donde dicho grupo representa el 32,1% de la plantilla laboral.

Sin embargo, a diferencia del contexto reportado por Chávez y Galindo, donde se evidenció homogeneidad en las percepciones según género y edad, en el presente estudio las percepciones negativas se distribuyen de manera generalizada entre todos los grupos demográficos, sin diferencias destacables. Esta diferencia puede reflejar variaciones en la cultura organizacional o en las prácticas de gestión interna.

A pesar de compartir una metodología cuantitativa con diseño transversal no experimental, las discrepancias entre los estudios pueden explicarse por variables contextuales, los instrumentos aplicados o las formas de integrar las dimensiones del clima y del rendimiento. No obstante, todos coinciden en resaltar la importancia de fomentar entornos laborales saludables como medio para elevar el rendimiento colectivo.

En línea con ello, el estudio de Alfaro Silva (2022), efectuado en la Municipalidad Distrital de Sabandía, identificó una correlación altamente significativa ($r = 0,736$) entre clima organizacional y desempeño. A diferencia del presente trabajo, los resultados de Alfaro sugieren un efecto directo y positivo del entorno laboral en la productividad. Esta divergencia puede relacionarse con el tamaño muestral, considerablemente menor en el caso de Alfaro (48 colaboradores), lo cual podría haber incrementado la sensibilidad estadística. Asimismo, es posible que el entorno institucional de Sabandía ofreciera condiciones más favorables para los colaboradores.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

Pese a la utilización de herramientas estadísticas y escalas similares (SPSS y Likert), los resultados del presente estudio revelan una paradoja: altos niveles en dimensiones individuales (productividad, eficacia y eficiencia superiores al 91%) contrastan con una evaluación global del desempeño clasificada como baja en el 93,2% de los casos. Esta situación sugiere que existen factores organizacionales, como la falta de reconocimiento, una supervisión deficiente o condiciones laborales insatisfactorias, que podrían estar afectando negativamente la percepción general del rendimiento.

A este respecto, la investigación de Mellado Baca (2022), desarrollada en una institución educativa técnica de Chaclacayo, también halló una ausencia de correlación significativa entre clima y desempeño, atribuyendo este fenómeno a factores estructurales como la infraestructura, la disponibilidad de recursos y las políticas internas. Estas condiciones parecen replicarse en el caso de la Municipalidad de José Luis Bustamante y Rivero, donde, pese al esfuerzo individual, el rendimiento institucional es evaluado de forma desfavorable.

Ambos estudios coinciden en que, aunque no se haya comprobado una relación estadística directa, el clima organizacional representa un componente esencial para comprender el desempeño laboral. De ahí que se proponga un enfoque analítico más amplio, que incorpore otras variables que puedan influir en el comportamiento organizacional, particularmente en el ámbito público.

De igual forma, los hallazgos del presente estudio son respaldados por la investigación de Santillán Guzmán y Saavedra Sandoval (2021), quienes, aunque no exploraron directamente la correlación estadística entre las variables, destacan la relevancia de estrategias institucionales como la capacitación, la comunicación efectiva y los mecanismos de reconocimiento para mejorar el rendimiento laboral. Tales propuestas resultan pertinentes para el contexto municipal analizado, donde las dimensiones más

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

criticadas fueron la supervisión (56,2%), la comunicación (53,0%) y las condiciones laborales (53,8%).

Además, Santillán y Saavedra recomiendan el seguimiento continuo del desempeño, una práctica que podría contribuir a resolver la discrepancia entre las evaluaciones individuales y la percepción global del rendimiento, favoreciendo así una valoración más objetiva y alineada con la realidad laboral.

En esta línea, el estudio de Pariona Luque et al. (2021), efectuado en una universidad estatal peruana, encontró que un clima participativo mejora significativamente el desempeño del personal administrativo, al fomentar la motivación y las relaciones interpersonales. Este hallazgo contrasta con el presente estudio, donde la percepción desfavorable del entorno laboral parece estar relacionada con un estilo de gestión más vertical y menos abierto al diálogo.

Por otro lado, la investigación de Lumbreras-Guzmán et al. (2020), desarrollada en hospitales públicos de México, señala que la calidad de vida laboral —estrechamente ligada a la percepción de reconocimiento y bienestar— depende en gran medida del tipo de liderazgo institucional. En este sentido, la débil percepción en las dimensiones de supervisión y comunicación en la municipalidad analizada puede ser reflejo de una gestión poco efectiva, que interfiere en la valoración del desempeño, a pesar del alto rendimiento técnico de los colaboradores.

Asimismo, Guerrero Chávez, Neira Altamirano y Vásconez Vásconez (2019), en su estudio en instituciones públicas de Riobamba, concluyen que un clima participativo tiene efectos positivos en el compromiso y la productividad de los colaboradores. A diferencia de este contexto, la realidad de la Municipalidad de José Luis Bustamante y Rivero muestra una posible prevalencia de un clima autoritario, limitando la implicancia activa del personal en los procesos institucionales.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

Finalmente, la investigación de Ortega Galarza, Altamirano Pérez y Tovar Pinzón (2024) en la Armada del Ecuador (DIGEIM) identificó una correlación del 71,2% entre clima organizacional y desempeño, destacando la importancia de variables como la comunicación interpersonal, la autonomía y la motivación. Frente a estos hallazgos, los resultados del presente estudio evidencian deficiencias en dichas dimensiones, lo que podría estar influyendo en la manera en que los colaboradores perciben su contribución al logro institucional.

En síntesis, aunque no se haya verificado una correlación estadística significativa entre el clima organizacional y el desempeño laboral ($p = 0,170$), el análisis comparativo con investigaciones previas sugiere que el entorno laboral desempeña un papel muy importante en la percepción del rendimiento.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

CONCLUSIONES

Primero. Los resultados reflejan que, aunque descriptivamente existe una tendencia entre un clima laboral negativo y un desempeño laboral bajo, la relación no fue estadísticamente significativa según la prueba de Chi-cuadrado ($p > 0.05$). Esto sugiere que el clima laboral influye en el desempeño de los colaboradores, pero podrían existir factores mediadores no considerados en el modelo, como la motivación, el liderazgo o las políticas de reconocimiento, que moderan esta relación.

Segundo. El análisis muestra que el 79.1% de los colaboradores perciben el clima laboral como "desfavorable" o "muy desfavorable". Esto indica problemas estructurales en áreas como comunicación interna, claridad de roles, y apoyo por parte de los supervisores, que generan un entorno laboral poco propicio para el bienestar y el compromiso de los empleados.

Tercero. El desempeño laboral fue calificado como "bajo" por el 93.2% de los colaboradores, lo que evidencia deficiencias significativas en aspectos clave como productividad, eficacia y eficiencia. Este resultado podría estar relacionado con un clima laboral insatisfactorio, falta de capacitación y carencia de sistemas efectivos de reconocimiento y motivación.

Cuarto. Aunque el análisis descriptivo sugiere una tendencia en la que un clima laboral negativo coincide con un bajo desempeño laboral, no se encontró una relación estadísticamente significativa entre estas variables ($p > 0.05$). Esto implica la necesidad de explorar factores adicionales, como el estrés laboral, la cultura organizacional y las oportunidades de desarrollo, que podrían estar modulando esta interacción.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

RECOMENDACIONES

A la alta dirección de la municipalidad, es crucial diseñar e implementar un esquema que valore y premie el esfuerzo de los colaboradores a través de incentivos justos, ya sean monetarios o simbólicos. Esto permitirá reforzar la percepción de justicia organizacional, incrementando la motivación y el sentido de pertenencia dentro de la institución.

A los supervisores y responsables de equipo, se les propone participar en procesos formativos orientados a mejorar sus habilidades de liderazgo y comunicación interpersonal. Este fortalecimiento en sus capacidades contribuirá a crear un entorno más colaborativo, donde los colaboradores se sientan apoyados y motivados para alcanzar sus metas laborales.

A la unidad de recursos humanos, se sugiere establecer un sistema continuo de diagnóstico del ambiente laboral, utilizando herramientas como encuestas de clima y dinámicas grupales. Esto servirá como base para identificar las principales áreas de mejora y orientar esfuerzos hacia soluciones concretas que impacten de manera positiva en la satisfacción y el rendimiento del personal.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

REFERENCIAS BIBLIOGRAFÍCAS

Aguirre, M. H. (2021). Relación entre clima laboral y satisfacción laboral en una empresa de hidrocarburos. *Revista Ciencia y Tecnología, 17*(4), 91--103.

Alfaro, M. (2022). *Clima organizacional y desempeño laboral en los trabajadores de la Municipalidad distrital de Sabandia en Arequipa, 2021.* [Tesis para optar el título de Maestra en Gestión Pública].

Altez, E., & Arias, L. (2019). *Clima Organizacional y su impacto en el desempeño laboral de los colaboradores en la mediana y gran empresa de venta al por menor de calzado y prendas de vestir del Emporio Comercial de Gamarra, año 2018.* [Para optar el título profesional de Licenciado en Administración].

Arias, J. (2029). *Influencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los docentes de la Institución Educativa Particular Virgen Del Rosario, Arequipa–2018.* [Tesis para optar el Grado Académico de Maestro en Gerencia Social y Recursos Humanos].

Baltazar et al. (2022). Relación entre cultura organizacional, satisfacción laboral y desempeño en trabajadores de salud en Querétaro, México. *Sanus, 7*, e295.

Baltodano, G., & Cordero, O. L. (2020). La productividad laboral: Una mirada a las necesidades de las Pymes en México. *Revista Ciencia Jurídica y Política, 6*, 15--30.

Becerra-Márquez, C. V., & Bermudez-Aponte, J. J. (2020). El clima laboral en la biblioteca universitaria: el caso de seis bibliotecas universitarias en Colombia. *Investigación bibliotecológica, 34*(84), 59--77.

Campos, E. (2024). *Influencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los servidores públicos de la Municipalidad Distrital de Amarilis, periodo-2021.* [Tesis para optar el Título Profesional de Licenciado en Administración].

Caytuiro, M., & Rujel, E. M. (2020). Factores que permiten identificar el uso de la Teoría "X "o "Y" de Mc Gregor en la empresa Oechsle que opera en el centro comercial Real Plaza Centro Cívico en el periodo 2020.

Chiavenato. (2009). *Comportamiento organizacional.*

Córdova, F. M. (2022). Eficacia en la evaluación del desempeño laboral en una empresa

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

inmobiliaria. *Gestión en el Tercer Milenio, 25*(49), 65--72.

D´Alessio. (2012). *Administración de las operaciones productivas: Un enfoque en procesos para la gerencia.* Pearson Educación.

Elmer, Barboza. (2022). *Cultura organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores en la Municipalidad Provincial de Chota- 2019.* Obtenido de http://190.116.36.86/bitstream/handle/20.500.14074/4655/Tesis%20Elmer%20Barboza.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Etchebarne, S. (2022). *Liderazgo transaccional y satisfacción laboral de los empleados de la empresa SHOUGANG HIERRO Perú-Región Ica, año 2020.* [Tesis para optar el Grado Académico de Maestro en Gerencia Social y Recursos Humanos].

García, A. C., Gracia, T. J., Velázquez, M. d., & others. (2013). El clima organizacional: un factor clave de éxito, que debe evaluarse de manera permanente en las empresas. *Boletín Científico de las Ciencias Económico Administrativas del ICEA*(3).

Gobierno Regional de Arequipa. (2021). *Diagnóstico Territorial.* Obtenido de https://informacion.regionarequipa.gob.pe/Cms_Data/Contents/GobRegionalArequipaInv/Media/PlanesDesarrollo.PlanDesarrolloRegionalConcertado/2023-2033/DIAGNOSTICO-PDRC-1.pdf

Heizer, J., Render, B., & Parra, J. L. (2007). *Dirección de la producción y de operaciones: decisiones estratégicas.* Pearson educación.

Herzberg, F. (1954). La teoría de la motivación-higiene. *Teoría de la Organización, 10*, 71--91.

Honores, Vargas, C., Espinoza, C., & Tapia, N. (2020). Importancia y capacitación personal: aprendizaje colaborativo y desempeño laboral en las empresas mineras. *593 Digital Publisher CEIT, 5*(6), 398--409.

Ibárcena, K. (2020). *Relación entre el clima organizacional y productividad laboral en trabajadores administrativos de la Red de Salud Arequipa Caylloma-2019.* [Tesis para optar el Grado Académico de Maestro en Gerencia Social y Recursos Humanos].

Klingner, & Nalbandian. (2002). *Administración del Personal en el Sector Público* (Vol. 10).

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

Lam, G. (2022). *Clima laboral y productividad de los colaboradores operativos en la Empresa Motta & Rodríguez Inversiones Inmobiliarias S.A.C., Arequipa 2021*. [Tesis para optar el título profesional de Administrador].

Locke, E. A. (1976). The nature and causes of job satisfaction. *Handbook of industrial and organizational psychology*.

López, A. (2021). *Clima organizacional y desempeño laboral: Propuesta metodológica para la Universidad politécnica salesiana sede Guayaquil.* [Tesis para optar el Grado Académico de Maestro en Administración de Empresas].

Martinez, A. (2020). *Relación entre clima social familiar y satisfacción laboral en los trabajadores de la empresa de transporte Rey Latino. Arequipa, 2017.* [Tesis para optar el Grado Académico de Maestro en Gerencia Social y Recursos Humanos].

Mazón, L. M. (2021). La comunicación asertiva como herramienta para mejorar el clima laboral de las instituciones educativas. *Sinergia académica*, *4*(1), 41--70.

Mellado, I. (2022). *Clima laboral y desempeño laboral del personal administrativo en una institución educativa superior técnico público de Chaclacayo.* [Tesis para optar el título de Maestra en Gestión Pública].

Molina, D. (2020). *Satisfacción laboral y su relación con el compromiso organizacional del personal del Centro de Salud Edificadores Misti. Arequipa, 2020.* [Tesis para optar el Grado Académico de Maestro en Gerencia Social y Recursos Humano].

Navarrete-Zambrano, A., & Hernández-Sampieri, R. (2024). Medición del clima organizacional del corporativo MASISA S.A. sedes de Ecuador y Chile. *593 Digital Publisher CEIT*, *9*(3), 263-280.

Olivera, et al. (2021). Clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores. *Revista Científica de la UCSA*, *8*(2), 3-12.

Pacheco, P. (2021). *El clima organizacional y desempeño laboral en la fundación bienestar naval, Lima.* [Tesis para optar el Título Profesional de Licenciado en Administración Pública].

Palma. (2004). *Escala clima laboral CL - SPC: manual.*

Pariona et al. (2021). Clima organizacional y desempeño profesional administrativo: Estudio desde una universidad estatal peruana. *Revista Venezolana de Gerencia, 26*(93).

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

Pilligua, C., & Arteaga, F. (2019). El clima laboral como factor clave en el rendimiento productivo de las empresas. estudio caso: Hardepex Cía. Ltda. *Cuadernos latinoamericanos de administración, 15*(28).

Quispe, S., & Velarde, J. (2020). *La influencia del clima laboral en el desempeño laboral de los trabajadores de la gerencia de desarrollo urbano y catastro de la municipalidad distrital de Cerro Colorado Arequipa 2018.* [Tesis para optar el título profesional de Administradora].

Rodriguez, K., & Gonzales, N. (2023). *La Importancia del Clima Organizacional y su Relación con Desempeño Laboral en la Dirección de Abastecimiento del Ministerio de Defensa, 2023.* [Tesis para optar el Título Profesional de Licenciado en Administración de Empresas].

Rojas, J. A., & Arteaga, M. E. (2022). Estrés laboral y desempeño laboral en Avicarnes de Venezuela, C.A. *Accounting and Management Research, 1*(1), 1-16.

Salas, O. (2020). *Factores organizacionales y personales que influyen en el rendimiento laboral del personal operativo de una Universidad Privada en la ciudad de Arequipa, Perú – 2019* . [Tesis para optar el Grado Académico de Maestro en Gerencia Social y Recursos Humanos].

Santillán, K., & Saavedra, R. (2021). Desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la municipalidad provincial de Moyobamba, San Martín Perú. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar, 5*(6), 12249-12259.

Sickles, R. C., & Zelenyuk, V. (2019). *Measurement of productivity and efficiency.* Cambridge University Press.

Solórzano et al. (2020). Clima laboral y su incidencia en el desempeño de los funcionarios del registro de la propiedad Manta – EP. – Manabí. *Polo del Conocimiento: Revista científico - profesional, 5*(3), 541-553.

TeamSystem. (2022). *Colaborador*. Obtenido de https://www.sdelsol.com/glosario/colaborador/?srsltid=AfmBOopPNd8heNoJXzZi1W0xC3AfV0SrpFbiTRE3_UW1DQmZW19S8UG9

Valdivia, S. (2023). *Evaluación del clima laboral y su relación con la satisfacción laboral de los colaboradores de una empresa de instalación de Gas Natural, Arequipa, 2020.* [Tesis para optar el Grado Académico de Maestro en Gerencia Social y Recursos

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

Humanos].

Vroom. (1994). *Work and Motivation.*

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

ANEXOS

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

ANEXO Nº1

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Título del estudio: Relación entre el clima laboral y desempeño laboral en colaboradores de la municipalidad de José Luis Bustamante y Rivero 2024

Descripción del estudio:

Este estudio tiene como objetivo investigar la relación entre el clima laboral y el desempeño laboral en los colaboradores de la municipalidad de José Luis Bustamante y Rivero. A través de la aplicación de cuestionarios, buscamos comprender mejor cómo el ambiente de trabajo influye en el rendimiento de los empleados.

Procedimiento:

Se le pedirá que complete un cuestionario que abordará aspectos relacionados con su percepción del clima laboral y su desempeño laboral. La participación en este estudio tomará aproximadamente [tiempo estimado] minutos.

Riesgos y beneficios:

No se prevén riesgos significativos asociados con su participación en este estudio. Sus respuestas ayudarán a mejorar las condiciones laborales y el rendimiento en la municipalidad. Aunque no recibirá compensación económica por participar, sus aportes serán valiosos para implementar mejoras en el ambiente laboral.

Confidencialidad:

La información que proporcione será tratada de manera confidencial y anónima. Los datos recolectados se utilizarán exclusivamente para fines de investigación y se presentarán de manera agregada, sin identificar a ningún participante en particular.

Voluntariedad:

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

Su participación en este estudio es completamente voluntaria. Puede optar por no participar o retirarse en cualquier momento sin ninguna penalización o repercusión negativa.

Consentimiento:

Al firmar este documento, usted reconoce que ha leído y comprendido la información proporcionada, que ha tenido la oportunidad de hacer preguntas y que acepta voluntariamente participar en este estudio.

Firma del participante:

Nombre:

Fecha:

Firma del investigador:

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

ANEXO N° 2

INSTRUMENTO PARA CLIMA LABORAL ESCALA DE OPINIONES CL - SPC

El instrumento Escala de Opiniones CL - SPC está diseñado para evaluar el clima laboral en una organización. Su objetivo principal es recopilar las percepciones y opiniones de los colaboradores sobre diversos aspectos del entorno de trabajo, permitiendo identificar áreas de fortaleza y oportunidades de mejora dentro de la institución.

ITEMS	1 Nunca	2 Poco	3 Regular	4 Mucho	5 Siempre
1. Existen oportunidades de progresar en la institución					
2 Siente compromiso con el éxito en la organización.					
3 El supervisor brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan.					
4 Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo.					
5 Los compañeros de trabajo cooperan entre sí.					
6 El jefe se interesa por el éxito de sus empleados					
7 Cada trabajador asegura sus niveles de logro en el trabajo.					
8 En la organización, se mejoran continuamente los métodos de trabajo.					

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

9 En mi oficina, la información fluye adecuadamente.					
10. Los objetivos de trabajo son retadores.					
11. Se participa en definir los objetivos y las acciones para lograrlo.					
12. Cada empleado se considera factor clave para el éxito de la organización.					
13. La evaluación que se hace del trabajo, ayuda a mejorar la tarea.					
14. En los grupos de trabajo, existe una relación armoniosa.					
15. Los colaboradores 'tienen la oportunidad de tomar decisiones en tareas de su responsabilidad.					
16. Se valora los altos niveles de desempeño.					
17. Los colaboradores están comprometidos con la organización.					
18. Se recibe la preparación necesaria para realizar el trabajo.					
19. Existen suficientes canales de comunicación.					
20. El grupo con el que trabajo, funciona como un equipo bien integrado.					

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

21. Los supervisores expresan reconocimiento por los Logros.					
22. En la oficina, se hacen mejor las cosas cada día.					
23, Las responsabilidades del puesto están claramente Definidas					
24. Es posible la interacción con personas de mayor Jerarquía					
25. Se cuenta con la oportunidad de realizar el trabajo lo mejor que se puede.					
26. Las actividades en las que se trabaja permiten aprender y desarrollarse.					
27. Cumplir con las tareas diarias en el trabajo, permite el desarrollo del personal.					
28. Se dispone de un sistema para et seguimiento y control de las actividades.					
29. En la institución, se afrontan y superan los obstáculos.					
30. Existe buena administración de los recursos.					
31. Los jefes promueven la capacitación que se necesita.					
32. Cumplir con las actividades laborales es una tarea estimulante.					

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

33. Existen normas y procedimientos como guías de trabajo.					
34. La institución fomenta y promueve la comunicación interna.					
35. La remuneración es atractiva en comparación con la de otras organizaciones.					
36. La empresa promueve el desarrollo del personal.					
37. Los productos y/o servicios de la organización, son motivo de orgullo del personal.					
38. Los objetivos del trabajo están claramente definidos.					
39. El supervisor escucha los planteamientos que se le hacen.					
40. Los objetivos de trabajo guardan relación con la visión de la institución.					
41. Se promueve la generación de ideas creativas o innovadoras.					
42, Hay clara definición de visión, misión y valores en la institución.					
43. El trabajo se realiza en función a métodos o planes establecidos.					

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

44. Existe colaboración entre el personal de las diversas oficinas.					
45. Se dispone de tecnología que facilita el trabajo.					
46. Se reconocen los logros en el trabajo.					
47. La organización es una buena opción para alcanzar Calidad de vida laboral.					
48. Existe un trato justo en la empresa.					
49. Se conocen los avances en otras áreas de la organización.					
50. La remuneración está de acuerdo al desempeño y los logros.					

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM
UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

ANEXO N° 3

ESCALA DE DESEMPEÑO LABORAL

El Escala de Desempeño Laboral tiene como objetivo evaluar el rendimiento de los colaboradores en una organización. Este instrumento permite medir el desempeño en varias dimensiones clave, proporcionando una visión integral sobre cómo los colaboradores cumplen con sus responsabilidades laborales.

DESEMPEÑO LABORAL	5 Siempre	4 Casi siempre	3 Algunas veces	2 Muy pocas veces	1 Nunca
DIMENSIÓN 1: PRODUCTIVIDAD LABORAL					
1 ¿Logra eficientemente las tareas asignadas?					
2 ¿Cumple con eficacia su trabajo dentro de la organización?					
3 ¿Su nivel de producción es acorde a lo que está establecido por las políticas de la Municipalidad?					
4 ¿Llega a cumplir con las metas establecidas de la Municipalidad?					
5 Ud. contribuye con el Cumplimiento de los objetivos de la Municipalidad?					
DIMENSIÓN 2: EFICACIA					
6 ¿Ud. cumple con Las metas dentro de los cronogramas establecidos?					

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM
UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

7 ¿Usted cumple con las tareas asignadas?					
8 ¿Ud. conoce las funciones que se desarrolla en su puesto de trabajo?					
9 ¿Ud. logra desarrollar su trabajo con calidad?					
10 ¿Ud. logra la realizar las actividades que le ha asignado?					
DIMENSIÓN 3: EFICIENCIA LABORAL					
11 ¿Su grado de responsabilidad está acorde a su capacidad profesional?					
12 ¿El nivel de conocimiento técnico que posee le permite su desenvolvimiento en su puesto de trabajo?					
13 ¿Logra desarrollar con liderazgo y cooperación en su trabajo?					
14 ¿Logra adaptarse con rapidez a los cambios que se generan en su entorno?					
15 ¿Ud. cree que el tiempo de realización de las actividades que hace es lo óptimo?					

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis