

**UNIVERSIDAD SAN PEDRO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y**  
**ADMINISTRATIVAS**  
**PROGRAMA DE ESTUDIO DE ADMINISTRACIÓN**



**“Ambiente organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de  
la Municipalidad Distrital de Sayán – 2018”**

Tesis para optar el Título de Licenciada en Administración

**AUTORA:**

Bach. Paola Victoria, Meza Davila.

Código ORCID: 0000-0001-5730-4134

**ASESOR:**

Mg. Jorge Alberto, Alarcón Alva Código

ORCID: 0000-0002-0115-0380

Huacho – Perú

2021

**PALABRAS CLAVE:**

<b>Tema</b>	Ambiente organizacional y Desempeño Laboral
<b>Especialidad</b>	Administración

**KEY WORDS**

<b>Topic</b>	Organizational Environment and work performance
<b>Specialty</b>	Management

**Línea de investigación del VRL. (RCU N° 4201-2019-USPCU)**

Línea de investigación	OCDE		
	Área	Sub área	Disciplina
Gestión del Talento Humano	Ciencia Sociales	Economía y Negocios	Negocios y management

**Research line of VRL. (RCU N° 4201-2019-USPCU)**

Línea de investigación	OCDE		
	Área	Sub área	Disciplina
Human talent management	Social Sciences	Economy and business	Business and management

Ambiente organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad  
Distrital de Sayán – 2018.

Organizational environment and work performance of the workers of the District  
Municipality of Sayán – 2018.

## **Resumen**

La presente investigación tiene como objetivo general describir la relación existente entre las variables Ambiente Organizacional y Desempeño Laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Sayán – 2018”.

La metodología empleada fue de una investigación de tipo básica, descriptiva – correlacional; no experimental; de corte transversal, como técnica se utilizó la encuesta y como instrumento el cuestionario el cual estaba regulado a través de la escala de Likert, para la validación de los instrumentos se utilizó el juicio de expertos y para la confiabilidad el Alfa de Cronbach; fue aplicado a una población que asciende a 84 colaboradores, el procesamiento de los datos se realizó a través del programa estadístico SPSS versión 24, para el análisis de datos se realizó a través de los estadísticos descriptivos e inferenciales.

Los resultados que se obtuvieron de la relación entre el ambiente organizacional y el desempeño laboral se determinaron en la tabla 5, en la cual el 18% del total opinan que siempre recibe apoyo de sus compañeros para realizar sus trabajos; en la tabla 9, el 19% opina que casi siempre existe una buena comunicación entre jefes y subordinados; de igual manera en la tabla 13, el 29% opina que siempre percibe que las tareas asignadas son de manera equilibrada y justas; que incluso casi siempre revisan los documentos de gestión de su entidad de acuerdo a lo mencionado por el 43% de los colaboradores en la tabla 17; en la tabla 21 el 37% de los colaboradores opinan que siempre cumple con el trabajo encomendado en su totalidad; en la tabla 28 se evidencia un nivel de significancia menor que el 5% y un coeficiente de correlación de 0,394, por lo que se infiere que existe relación baja entre el ambiente organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores de la municipalidad distrital de Sayán – 2018.

## Abstract

The present research aims to describe the relationship between the variables Organizational Environment and Work Performance of the workers of the District Municipality of Sayán - 2018”.

The methodology used was a basic, descriptive - correlational research; not experimental; Cross-sectional technique, the survey was used as a technique and the questionnaire was used as an instrument, which was regulated through the Likert scale. Expert judgment was used for the validation of the instruments, and Cronbach's Alpha for reliability; It was applied to a population that amounts to 84 collaborators, the data processing was carried out through the statistical program SPSS version 24, for the data analysis it was carried out through the descriptive and inferential statistics.

The results obtained from the relationship between the organizational environment and job performance were determined in table 5, in which 18% of the total think that they always receive support from their colleagues to carry out their work; In table 9, 19% think that there is almost always good communication between bosses and subordinates; Similarly, in table 13, 29% think that they always perceive that the assigned tasks are balanced and fair; that they even almost always review the management documents of their entity according to what was mentioned by 43% of the collaborators in table 17; In table 21, 37% of the collaborators think that they always comply with the work entrusted in its entirety; Table 28 shows a level of significance lower than 5% and a correlation coefficient of 0.394, so it is inferred that there is a low relationship between the organizational environment and the work performance of the employees of the district municipality of Sayan - 2018.

## Índice

Palabras clave.....	ii
Título .....	iii
Resumen .....	iv
Abstract .....	v
Índice .....	vi
Capítulo I: Introducción.....	1
Antecedentes y fundamentación científica .....	2
Justificación de la investigación .....	29
Problema de investigación.....	29
Conceptuación y operacionalización de las variables .....	30
Hipótesis .....	31
Objetivos.....	31
Capítulo II: Materiales y métodos.....	32
Tipo y diseño de investigación .....	33
Población y muestra .....	33
Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	34
Capítulo III: Resultados.....	36
Capítulo IV: Análisis y discusión .....	64
Capítulo V: Conclusiones y recomendaciones .....	69
Capítulo VI: Agradecimiento.....	72
Capitulo VII: Referencias Bibliográficas .....	74
Anexos.....	78

# **CAPITULO I**

## **Introducción**

## **Antecedentes y fundamentación científica**

### **Antecedentes**

#### **Antecedentes Internacional**

**Chiang y Ojeda (2013)** realizaron una investigación titulada: “Estudio de la relación entre satisfacción laboral y el desempeño de los trabajadores de las ferias libres”. La meta a lograr es comprobar la relevancia del complacimento del personal con los resultados que producen de sus labores aplicadas a un grupo de 264 colaboradores. Las características del trabajo son la correlación existente, que puede describir las situaciones conjuntamente con el ámbito transversal se procede a aplicar a un reducido grupo de 158 personas donde lo que se obtuvo como respuesta que si existe una relevancia considerable entre los temas de estudio.

**Marroquín y Gutiérrez (2015)** en su trabajo de investigación titulada “El clima organizacional y su relación con el desempeño laboral en los trabajadores de Burger King”, expresó su meta de mayor magnitud la cual es investigar y representar la conexión del trato interpersonal de los colaboradores junto con el nivel de rendimiento que demuestran, dictando de tal manera lo siguiente: cuando los colaboradores de la empresa trabajan de buena manera logrando los objetivos encomendados sea a corto o mediano plazo, logran hacerlos sentir tranquilos y complacidos procurando un esfuerzo progresivamente mejor. Dentro de la empresa nominada, el personal goza de la confianza de esta porque ellos demuestran su sentido de identidad y esfuerzo para con el establecimiento laborando de una manera eficaz.

**Uría (2015)** en su tesis “El clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores de Andelas Cía. Ltda., de la Ciudad de Ambato”, explicó como meta a lograr investigar los efectos que produzca la afinidad del personal en sus respectivas labores. Se demostraron rasgos correlacionales y que pueden describir las situaciones, implementando un instrumento de medición a un determinado grupo mínimo de 36 individuos determinando así la mala relación laboral entre los colaboradores por ciertos motivos como una ineficiente gestión de la empresa, nula consideración como para



brindar incentivos, falta de capacitaciones en agrupaciones específicas entre otros motivos que lógicamente perjudican los resultados esperados.

### **Antecedentes nacionales**

**Huamani (2015)**, en su tesis “El clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral del personal de conducción de trenes, del área de transporte del Metro de Lima, La Línea 1 En El 2013”. Su objetivo fue verificar y proyectar el entorno de relaciones interpersonales de los colaboradores junto con su intervención en el desenvolvimiento pleno y correcto del personal en las funciones específicas. De un conjunto reducido de 60 individuos que fueron aplicados el instrumento se determinó que casi la tercera parte del personal se sienten considerados por sus cargos, otro 33.3% es consciente que ponen fuerza de voluntad para mejorar sus actividades laborales aparte en otro ámbito un porcentaje del 45% indicó que conforme las responsabilidades sean mayores, el entorno es percibido como pesado terminando con un valor de 40% que expresan que la entidad es bastante considerada con sus colaboradores por lo que los capacita, los implementa mejor y los hacen sentir más complacidos y con más ánimos de laborar de una mejor manera.

**Panta (2015)** enfocó sus esfuerzos en establecer una conexión de relevancia del grupo de factores de las relaciones laborales de los colaboradores profesores junto con su rendimiento en la entidad. También se utilizaron 2 pruebas, una escrita y la otra oral dirigida a un conjunto de 67 individuos. El hecho de haber realizado este trabajo posee una considerable relevancia debido a las posibilidades que se tuvo de emitir sugerencias positivas para la entidad tratada. Al final se dicta el no valor importante correspondiente al conjunto de rasgos que se sienten en las actividades laborales del personal con su correcto desenvolvimiento; se es testigo de la existencia de una ineficiente y mala afinidad de entre los partícipes en las responsabilidades empresariales, aparte no se presencian capacitaciones de ayuda para poder ampliar sus saberes y capacidades pero es inherente al rendimiento de cada colaborador, esto es explicado en que los empleados muestran mucha fuerza de voluntad para poder cumplir las metas encomendadas.

**Layme (2017)** en su tesis titulada “Clima Organizacional y Desempeño Laboral en la empresa panadería Layme, El Agustino – 2017”. Su metodología fue tipo aplicada, descriptivo correlacional, enfoque cuantitativo y diseño no experimental de corte transversal, la población fue 30, se utilizó la técnica de la encuesta con su instrumento el cuestionario. Para la validez y confiabilidad del instrumento fue a través de juicio de expertos y alfa de Crombach, donde se concluye que evidentemente existe correlación “p valor” es menor a 0.005, en el presente caso “p valor” 0.000 entre las dimensiones de clima organizacional y desempeño laboral.

**Montoya (2016)** en su tesis titulada “Relación entre el clima organizacional y la evaluación del desempeño del personal en una empresa de servicios turísticos: caso PTS Perú 2015”. Tratando el motivo principal de la realización, fue encontrado el resultado que el ambiente del personal influye en el rendimiento de los colaboradores, esto se obtuvo mediante la prueba de Spearman que arrojó un coeficiente de correlación de 0.657, también demostró que se presencia una significancia expresada en un valor de 0.022 dictando así que al mejorar la relación personal de los trabajadores afecta de gran manera la labor del personal.

**Salinas (2017)** En su tesis titulada “clima organizacional y su desempeño laboral, en los trabajadores administrativos de la universidad nacional José Faustino Sánchez Carrión”. La presente investigación tuvo como objetivo, determinar la relación entre las variables clima organizacional y desempeño laboral, el tipo fue correlacional de corte transversal, tuvo como muestra 152 trabajadores y se aplicaron 2 cuestionarios. Para medir el clima organizacional se utilizaron 8 dimensiones: Componentes autonomía, apoyo, relaciones, conflicto, compromiso, comunicación, motivación y remuneración, donde todas se relacionan con el desempeño laboral excepto la última.

**Henríquez (2018)** en su tesis titulada “clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la Institución Educativa N 20854 Gral. Juan Velazco Alvarado, Barranca – 2018”. Teniendo como efectos una conexión de las variables clima organizacional y desempeño laboral fue de 0.54 lo que permitió inferir que las variables estuvieran moderadamente relacionadas entre sí; así mismo esta relación fue directa

pues se determinó que los cambios presenciados durante el desarrollo de actividades laborales fueron dependientes de la afinidad de los colaboradores, concluyendo que existe una relación significativa entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de la Institución Educativa N 20854 Gral. Juan Velasco Alvarado, Barranca 2018.

## **Fundamentación científica**

### **Ambiente organizacional**

**Chiavenato (2011)** expresa su opinión explicando que esta variable es la agrupación de factores como la afinidad, el esfuerzo, la correcta distribución de responsabilidades en cada sector, atribuciones, capacitaciones a fin de poder impulsar el desenvolvimiento de los colaboradores y por efecto relucir una diferenciación beneficiosa a la empresa. La variable mencionada se puede ver reflejada cuando se establecen las actividades laborales de los colaboradores, donde intercambian opiniones, funciones dentro de las instalaciones de la organización estimulando o afectando directamente al rendimiento que tiene el personal dentro de la entidad.

#### **a) Características del ambiente organizacional**

**Rodríguez (2001)** explica los ámbitos característicos del entorno del personal en la empresa en lo siguiente:

- Tener intacto y correcto el sentido de integridad empresarial considerando todos los acontecimientos sean buenos o no.
- Tratar de sobrellevar los inconvenientes e incentivar a mejorar las relaciones interpersonales para poder relucir lo mejor de cada colaborador.
- Tiene una relevancia significativa la planeación y gestión de la empresa ya que interviene de manera positiva o negativa.
- Un demostrativo de la presencia de una ineficaz afinidad laboral es el despedir y contratar a los perfiles de ciertas funciones.

Sin embargo, **Brunet (2011)** expresa que el entorno del personal se define como los

comportamientos, las expresiones, las virtudes junto con las capacidades pertenecientes a cada trabajador, que afecta en gran magnitud el rendimiento laboral. También se puede considerar la relevancia por parte de la empresa, ya que dentro de esta están establecidos parámetros y políticas, estrategias, capacitaciones y jerarquía organizacional. Estas características relevantes a tener en cuenta son las siguientes:

- Conforme se presente ciertas sugerencias subjetivas específicas se puede influir en el entorno permitiendo así su variación.
- Se le atribuye relevancia significativa al conjunto de expresiones, actos, pensamientos porque son los que fijan lo que perciben en las actividades laborales de las entidades.
- Cada persona demuestra una expresión u opinión al momento de realizar actividades.
- Es más viable verificar y dar una idea de los efectos que se arrojen.
- Se presencian efectos sean positivos o negativos sobre las expresiones corporales.
- Goza de significativa importancia debido a que influye sin problemas a las emociones y expresiones de los colaboradores, por consiguiente, a su conducta.

#### **b) Componentes del ambiente organizacional**

**Gan y Berbel (2007)** expresan la existencia de un grupo reducido de aspectos que integran, como:

##### **Componente subjetivo**

Las expresiones que reluzca el personal se deben considerar, porque la opinión individual limita la convicción de los colaboradores en sus funciones en la entidad, también es expresado según como sientan la afinidad general de los trabajadores, el sentido de pertenencia con la empresa y su forma de actuar por supuesto. Considerando lo dicho, se debe verificar el desarrollo de cada participe laboral para

saber si están a gustos, cómodos y tranquilos conjuntamente así reflejando su desenvolvimiento en sus responsabilidades. Tratando al conjunto de rasgos personales correspondientes a las relaciones laborales de los colaboradores, se consideran los siguientes:

- **Autonomía:** Se puede decir que es como la otra cara de la gestión, porquese se presencia una independencia considerable se relaciona con una reducida verificación, mientras que, si se presencia una mínima soltura o libertad, reflejará una verificación más extensa.
- **Participación:** Es interdependiente en relación con la indolencia, pero también se presencian ciertas circunstancias donde la misma empresa evita la característica de iniciativa por parte del personal indicando el uso de la misma solo cuando sean necesarias según otros ámbitos.
- **Liderazgo:** Se hace presente esta característica virtuosa provocando así 2 reacciones, una positiva o negativa, dependiendo de la convicción y responsabilidad que tenga el individuo que está a cargo del grupo; también se sabe que un buen responsable ayudará a su grupo a lograr las actividades por realizar, pero en el caso contrario, se dan casos donde este responsable no es lo que se espera, sino que deja a su suerte a su grupo sin poner ordeno guiarlos como debería serlo.
- **El valor comunicación:** Goza de importancia sensible en el trato del personal, ya que, si no se entiende algún mensaje por ambas partes, el emisor y el receptor, el mensaje no tendrá validez como se quería debido a que también si no se quiere percibir u oír la comunicación, se crean murmullos que en muchos casos ensucian la imagen de algún individuo además de empeorar las relaciones comunicativas de entre los colaboradores.

c) **Elementos objetivos del clima organizacional**

- **Las condiciones de trabajo:** Se otorga mucha relevancia a la flexibilidad para el personal, para que se pueda verificar los inconvenientes que existan y darles

solución, se dieron resultados positivos en cuanto a la responsabilidad de hacer sentir cómodos a sus colaboradores, pero cuando se presentan en aspectos negativos influyen en las actitudes de los trabajadores al momento de realizar sus actividades laborales.

- **La remuneración o salario:** Es lo más necesario e importante para los colaboradores, ya que depende de su sueldo su solvencia personal y/o familiar.
- **La compensación de los empleados:** Expresado en el conjunto de recursos a utilizar para poder hacer que el personal no pierda su convicción al momento de laborar, así sintiéndose ellos tranquilos. En caso contrario no se obtendrían los resultados encomendados.
- **El diseño de puesto de trabajo:** Consiste en evaluar correctamente las capacidades de los individuos que ocuparan un determinado cargo.

#### d) Factores del ambiente organizacional

Se presencian los siguientes:

- **Factores de liderazgo y directivos:** Saber si la dirección general lo impone el encargado que encabeza la jerarquía o conjuntamente.
- **Factores de estructura organizativa de la empresa:** Establecer el parámetro laboral de la entidad, donde se plasmen las responsabilidades, acciones que incentiven a mejorar su trabajo, etc.
- **Factores que tienen relación con el comportamiento en el trabajo:** por ejemplo, las motivaciones personales o monetarias, entendimiento.

#### e) Dimensiones de ambiente organizacional

Afectan directamente a las actitudes del personal, se tiene:

- **Relaciones públicas**

**Ibáñez (2009)** indica que son requeridas para poder elaborar un intercambio de opiniones, una afinidad correcta según los parámetros y normas que estén

establecidos para poder convivir de manera armoniosa y aportar todo lo posible laboralmente.

**Brunet (2011)** expresa este ámbito, indicando que goza de suma importancia para las relaciones interpersonales de los trabajadores, esto se explica porque abarca la afinidad e interacción de actitudes dentro de la entidad añadiendo su observación en la mejora del desenvolvimiento laboral del personal. Lo que trata de realizar es que el personal se sienta agusto, complacido, y hacerlos sentir valiosos para las actividades de cada entidad, sea privada o pública, considerando siempre la forma de expresarse con ellos.

Se integran en lo siguiente:

- Las expresiones y actitudes.
- La jerarquía.
- La responsabilidad del encargado general.
- Presencia de conexión informativa de las entidades.
- **Comunicación**

**García, Castro y Amador (2005)** indican su opinión sobre la presencia de este ámbito en las empresas, dictando la relevancia significativa que posee, establecido entre cada nivel jerárquico por el intercambio de información y normas que se perciben en las actividades laborales, también tiene como meta aportar todo lo posible en el alcanzar de manera satisfactoria los resultados encomendados, de paso incentivando y asegurando el desarrollo e integridad del personal.

**Brunet (2011)** expresa este ámbito, indicando que goza de suma importancia para las relaciones interpersonales de los trabajadores, esto se explica porque abarca la afinidad e interacción de actitudes dentro de la entidad añadiendo su observación en la mejora del desenvolvimiento laboral del personal. Lo que trata de realizar es que los trabajadores se sientan

complacidos, y hacerlos sentir valiosos para las actividades de cada entidad, sea privada o pública, considerando siempre la forma de expresarse con ellos.

### **Tipos de comunicación**

Acorde al método empleado, se encuentra:

- **Escrita:** Expresada en cartas, documentos, entre otros.
- **Oral:** Se da al momento de utilizar la voz para hablar.
- **No verbal:** Se integra en el conjunto de muecas, mimos, acciones o reacciones personales.

También se presencia el tipo de acción recíproca comunicativa:

- **Directa:** Este tipo se observa al momento de entablar un intercambio de ideas de manera presencial.
- **Indirecta:** Se da el uso de recursos para poder relacionarse, sea por alguna coyuntura que pueda impedir la reunión presencial, específicamente son las fuentes de internet o electrónicas, como el correo, revistas entre otras.

Se percibe mediante 2 formas diferentes, como:

- **Formal:** Se da a través de una normalidad y reunión laboral, es decir mediante parámetros, normas del trabajo, entre otros recursos y también es implementado un esquema a seguir para el correcto orden de sucesión de actividades a realizar con el personal.
- **Informal:** Básicamente es el conjunto de opiniones hasta exageraciones por parte de los colaboradores al no contar con una estructura o un manual como guía a respetar.

### **Flujos de la comunicación**

**Brunet (2020)** expresa este tema donde se considera en el establecimiento



de la jerarquía organizacional en todos los grados de orden laboral que se presenten en una empresa. El intercambio de información y funciones se puede desagregarse en los siguientes tipos:

- **Comunicación descendente:** Es percibido cuando el directorio emite normas laborales junto con el dictado de funciones, responsabilidades, reuniones y lo recae a los consiguientes grados laborales de la empresa.
- **Comunicación ascendente:** Se presencia desde los sectores de menor nivel hacia el alto mando, según la estructura de la entidad, trayendo así una relación comunicativa más fluida y segura.
- **Comunicación horizontal:** Es vista entre las áreas de una empresa, específicamente en un mismo grado en la escala organizativa, sin la intervención del CEO o la presencia de una comunicación necesaria con niveles superiores.
- **Comunicación Oblicua:** Se presencia cuando existe de por medio una urgencia o pregunta, que se da entre grados diferentes, sea uno de grado pequeño y otro de mayor jerarquía.

- **Liderazgo**

**Robbins y Judge (2009)** fija la relevancia de esta aptitud, que se refleja claramente en los resultados que consiga su grupo a cargo, estableciendo parámetros y normas para direccionar correctamente su desarrollo. Puedo decir que el término hace referencia a la dirección, apoyo y soporte que brinda un individuo con un grupo para realizar alguna acción.

### **Teorías del liderazgo**

Se desglosan en tres ámbitos, los cuales se presentan a continuación:

- **Teorías de rasgos de personalidad**

Abordando este supuesto se define que el encargado de tomar las riendas de un grupo posee ciertos rasgos que lo diferencian en forma positiva de otros individuos, como, por ejemplo:

- **Rasgos físicos:** Porte, postura y dinámico.
- **Rasgos intelectuales:** Flexibilidad, fuerza de voluntad y perseverancia.
- **Rasgos sociales:** Trabajo en equipo, posee capacidades para controlarse y sobresalir tanto interna como con las demás personas en los ámbitos que se presenten.
- **Rasgos relacionados con el trabajo:** Serenidad, motivación y proactividad.

**Chiavenato (2011)** expone la existencia de ciertos tipos de mandos de lideratos, los cuales son:

- **Liderazgo autoritario:** Aquí el responsable es el que se encarga de distribuir las responsabilidades sin tener en cuenta la situación o capacidad de cada integrante.
- **Liderazgo liberal:** En este tipo, el encargado del conjunto de individuos no se hace presente en los objetivos del grupo, sino los demás participantes actúan y realizan sus funciones por su cuenta sin contemplar la opinión del jefe.
- **Liderazgo democrático:** Este tipo es el más adecuado e imparcial, puesto que los participantes y el líder coordinan las funciones a realizar, considerando cada opción conjuntamente para el logro de funciones y mejorar la afinidad presente.

### **Desempeño laboral**

**Chiavenato (2011)** indica como la fuerza de voluntad y la actitud de los colaboradores junto con las técnicas que puedan utilizar para alcanzar las metas encomendadas se define

como el rendimiento de los trabajadores. Puedo determinar que el desempeño laboral sufrirá variaciones de acuerdo a las responsabilidades y tareas asignadas, esto debido a que la competencia se muestra con el paso del tiempo más difícil y dinámico, obligando a poder actuar de mejor manera y es así como cargos y las actividades que en ellos se desarrollan, deberán ir acorde a estas variaciones, para lo cual, es muy importante su medición, ya que todos los colaboradores dan su esfuerzo a fin de cumplir sus funciones.

**a) Importancia del desempeño laboral**

El desempeño es algo muy importante y es responsabilidad de recursos humanos porque finalmente si estamos monitoreando el desempeño de nuestros colaboradores, vamos a poder tener mejores colaboradores y por lo tanto mejores resultados.

**b) Evaluación del desempeño laboral**

**Chiavenato (2011)** explica que se puede englobar en la opinión constructiva y reflexiva sobre los resultados que obtiene o logra cada colaborador en sus respectivas funciones y así poder verificar su progreso, si va mejorando o va de forma descendente. Si se tiene pensado gestionar el rendimiento del personal, debe tenerse en cuenta lo siguiente:

- Asegurar la afinidad de los colaboradores.
- Incentivar a los individuos a implantarse objetivos para que los puedan cumplir.
- Plasmar una correcta gestión empresarial enfocado en el crecimiento laboral de cada trabajador.
- Apoyar en los puntos débiles registrados en la verificación de cada participante laboral, para así generar ideas de solución que potencien su esfuerzo.
- Expresa que este tema es el conjunto de procedimientos y técnicas con las que se puede evaluar el desenvolvimiento del personal a fin de poder ser testigo del progreso que tienen.

### c) Características del desempeño laboral

- Objetivo enfocado.
- Gestión correcta Poseen un punto referencial.
- Ser acreedor de datos que puedan aportar relevantemente.
- Decidir planes de acción en beneficio de la empresa.

A continuación, se muestran rasgos que se puedan percibir al momento de realizar las actividades laborales:

- **Adaptabilidad:** Es poder actuar y generar lo mismo, pero en diferentes ámbitos que se presenten.
- **Comunicación:** Es el establecimiento de un cambio de opiniones o ideas acerca de un determinado tema.
- **Iniciativa:** Es determinado como la acción nacida de uno mismo para poder realizar alguna actividad.
- **Conocimientos:** Es el conjunto de saberes acerca de ámbitos o temas específicos, por ejemplo, de un curso, una carrera, entre otros.
- **Trabajo en equipo:** Agrupación de personas que tienen un mismo fin.
- **Desarrollo de talentos:** Son las aptitudes que aportan mucho al individuo, ya que se puede desenvolver de una manera eficaz en las labores que tenga.
- **Potencia el diseño del trabajo:** Es el plasmado de una gestión con parámetros específicos para poder estar bien organizado el personal y se pueda verificar y realizar ideas de solución ante las situaciones que se demuestren.
- **Maximiza el desempeño:** Es entendido como implementar cursos, técnicas y herramientas para poder hacer que el personal pueda mejorar su trabajo intensificando de buena manera los resultados esperados.

### d) Beneficios de la evaluación del desempeño

Es de bastante relevancia pues muestra la eficacia de los trabajadores al momento

de laborar, por tal se muestran algunas ventajas:

- El conjunto de los individuos a someter a prueba es el personal general, siendo justo en cada interrogante, también se realiza el seguimiento considerando los objetivos encomendados de la empresa.
- También para poder proceder a evaluar, se debe tener el consentimiento del mando superior como los colaboradores.
- Al realizar esta técnica, se logrará la plena mejora emocional y tangible de la empresa, ya que se potencia a los colaboradores a poder cumplir sus labores de una manera más correcta y brindando un mayor esfuerzo.

#### e) **Métodos de evaluación del desempeño**

**Chiavenato (2011)** indica que se está en la posibilidad de utilizar los procedimientos a continuación:

- **Evaluar por competencias:** Expresa la base por donde se enfoca el seguimiento del rendimiento del personal, lo cual lo representa considerando las capacidades, los saberes que poseen, los comportamientos en distintas circunstancias. También es elaborada con el objetivo de potenciar los resultados según el MOF y la jerarquía de la empresa, por tal se puede dividir en lo siguiente:
  - **Cualitativamente;** esto se explica debido a que está enfocada en las características personales y laborales.
  - **Cuantitativamente;** esto se comprende al utilizar grados valorativos para poder representar ciertos ámbitos.

El seguimiento enfocado a las formas como el personal cumple sus responsabilidades puede ser:

- Es necesario establecer el plazo temporal para poder gestionar, según la necesidad que estime la empresa en relación a sus objetivos.
- El conjunto de individuos que laboren sus funciones en un plazo determinado podrá ser gestionados.

- Como función del supervisor deberá añadir o enviar al SIGA todos los efectos que se logren de los encargos personalizadas.
- Se logre una mejor afinidad junto con un mejor esfuerzo con fuerza de voluntad por parte del partícipe laboral.
- Procede a implantar medidas de acción por parte del supervisor, para poder observar las deficiencias y lograr solucionarlas.
- Se designa a un encargado para que sea el responsable de medir la progresión de cada trabajador.
- Implementar acciones de ayuda y/o solución en la línea de las áreas o colaboradores que hayan sido registrados con un nivel poco considerable.

Como un resumen se puede definir que todas las entidades están en la plena obligación de poder pedir las aptitudes necesarias para los cargos laborales a ocupar y así lograr sus metas, como también a poder medir el desenvolvimiento de cada colaborador.

- **La administración por objetivos:** Expresa la ocupación del gestionamiento eficaz, el cual es establecer o investigar los resultados que se esperan conseguir. También se procede a realizarlo considerando un plazo temporal acorde a las implantaciones que realizó la entidad. Considerando además que podrá potenciar la afinidad de todo el personal con los altos mandos, de tal manera que sean testigos del progreso laboral de los colaboradores.

**Chiavenato (2011)** indica como metodologías establecidas el hecho que los encargados pertenecientes a los departamentos interinos junto con el directorio son los que coordinan los resultados encomendados de la mano con el nombramiento de ciertas técnicas para poder lograrlo.

Referido a las empresas, primero suele establecerse los objetivos del plan estratégico, luego se procede a plasmar los efectos que se quieran conseguir para la entidad, indicando las formas para lograrlo de manera eficiente junto con las responsabilidades personalidad de cada partícipe laboral. También es

válido y viable considerar la gestión al progreso de los colaboradores en coherencia a lo que necesita la organización.

Considerando a la APO, la cual se desarrolla en el siguiente conjunto de ámbitos:

- **Formulación de objetivos mediante consenso:** se expresa como la comunicación y convenio entre el directorio con el personal para mejorar la afinidad y establecer los resultados a poder lograr. También se debe considerar aumentar y/o mejorar la consideración y satisfacción de los colaboradores cuando logren las metas eficientemente.
  - **Compromiso personal para alcanzar los objetivos formulados:** todos los colaboradores necesariamente tienen que ser conscientes de sus responsabilidades nombradas.
  - **Asignación de recursos para alcanzar los objetivos;** se debe presenciar una conferencia del directorio para establecer los requerimientos necesarios a fin de alcanzar los resultados que espera en un futuro para mejorar la empresa determinada, tanto la forma monetaria como los instrumentos necesarios.
  - **Desempeño;** es el desenvolvimiento del personal sea fructífero o poco considerable en relación a conseguir los efectos esperados.
  - **Importante medición de procesos y comparación con los objetivos;** es necesario implantar una serie de ámbitos y conteo para poder ser testigo del progreso y saber si se están logrando los resultados.
  - **Retroalimentación intensa y continua evaluación conjunta;** es necesaria para poder potenciar la afinidad y el trato entre los altos mandos con el personal, también

exponiendo las deficiencias encontradas junto con métodos de solución.

**Evaluación de 360°:** Es el instrumento que permite evaluar correctamente las aptitudes pertenecientes al personal, con la aprobación de los mandos superiores y con los demás participantes laborales, como encargados, target, entre otros.

Goza de relevancia significativa esta metodología verificadora, por lo dicho que estimula la afinidad laboral junto con la aportación de soluciones a los puntos débiles en las actividades laborales de los colaboradores.

Por tal las charlas fructíferas del desenvolvimiento correcto del personal con las ideas de solución para potenciarlas son correlacionales, ambos se conectan, el participante laboral logra sus responsabilidades en relación a los implementos que le otorgue la entidad, para después hacer presencia de un seguimiento personalizado para enfocarse en las deficiencias encontradas.

#### f) Dimensiones del desempeño laboral

- **Eficiencia:** Es la relación que existe entre los resultados y los recursos que se utilizará; esta relación se puede aumentar, es decir, puede ser mejor la eficiencia cuando los recursos disminuyen.
- **Eficacia:** Es la relación de cumplimiento que existe entre lo que se dijo y lo que se hizo, lo que se planeó y lo que se alcanzó a lograr.
- **Efectividad:** Es la suma de eficiencia y eficacia.



## **Justificación**

La investigación se justifica porque permitió dotar de conocimientos teóricos a cerca del ambiente organizacional y el desempeño laboral, a los involucrados en la investigación. Se realizó la investigación al haberse observado que en la municipalidad distrital de Sayán no existe un adecuado ambiente organizacional del mismo modo se percibe una deficiente atención a los usuarios lo que está relacionado con el desempeño laboral de los colaboradores. Los resultados serán útiles para el alcalde y los funcionarios quienes podrán tomar decisiones acertadas para mejorar el ambiente organizacional y con el ello incrementar el desempeño laboral teniendo como resultado una atención optima a la ciudadanía. La investigación se realizó aplicando el método científico que consiste en la identificación del problema de estudio, establecer las hipótesis y comprobar su veracidad. Para este efecto se diseñó estrategias que generen información válida y confiable, con datos acopiados mediante técnicas e instrumentos previamente validados.

## **Problema**

### **Problema general**

¿Cuál es la relación que existe entre el ambiente organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Sayán – 2018?

### **Problemas específicos**

1. ¿Cuál es la relación que existe entre relaciones públicas y el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Sayán – 2018?
2. ¿Cuál es la relación que existe entre la comunicación y el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Sayán – 2018?
3. ¿De qué manera el liderazgo se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Sayán – 2018?

## Conceptuación y operacionalización de las variables

Tabla N° 01

### Cuadro de operacionalización de las variables ambiente organizacional y desempeño laboral

<b>VARIABLE: AMBIENTE ORGANIZACIONAL</b>				
<b>DEFINICIÓN CONCEPTUAL</b>	<b>DEFINICIÓN OPERACIONAL</b>	<b>DIMENSIONES</b>	<b>INDICADORES</b>	<b>ITEM</b>
Es la atmosfera que se da entre el personal de la misma empresa, que puede ser favorable o desfavorable teniendo repercusión en el desempeño laboral. <b>Chiavenato (2011)</b>	A través de la escala de 12 ítems se describirá la relación que existe entre el ambiente organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Sayán – 2018, las cuales será medido a través de las dimensiones relaciones públicas, comunicación y liderazgo	Relaciones públicas	Apoyo entre los miembros de la institución	1
			unión entre compañeros de trabajo	2
			convivencia entre trabajadores y jefes inmediatos	3
			respeto entre los miembros de la institución	4
		Comunicación	Comunicación interna	5
			Medios de comunicación	6
			Acceso a la información	7
			Información oportuna	8
		Liderazgo	Delegación de tareas y/o responsabilidades	9
			Participación	10
			Motivación	11
			toma de decisiones	12
<b>VARIABLE: DESEMPEÑO LABORAL</b>				
<b>DEFINICIÓN CONCEPTUAL</b>	<b>DEFINICIÓN OPERACIONAL</b>	<b>DIMENSIONES</b>	<b>INDICADORES</b>	<b>ITEM</b>
Se vincula con las tareas, los comportamientos, las actividades, las conductas y los resultados que alcanzan las personas dentro del sistema organizacional. <b>Robbins y Judge (2009)</b>	A través de la escala de 12 ítems se describirá la relación que existe entre el ambiente organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Sayán – 2018, las cuales será medido a través de las dimensiones eficiencia, eficacia, efectividad	Eficiencia	Revisión de los documentos de gestión	1
			Iniciativa	2
			Tiempo	3
			habilidades para solucionar problemas	4
		Eficacia	Cantidad de trabajo	5
			Responsabilidad	6
			Calidad	7
			Trabajo en equipo	8
		Efectividad	Eficiencia y eficacia laboral	9
			Retroalimentación	10
			Evaluación de desempeño laboral	11
			Buena atención a los usuarios	12

## **Hipótesis**

### **Hipótesis general**

“El ambiente organizacional se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Sayán – 2018”.

### **Hipótesis específicas**

1. “Las relaciones públicas se relacionan con el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Sayán – 2018”.
2. “La comunicación se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Sayán – 2018”.
3. “El liderazgo se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Sayán – 2018”.

## **Objetivos**

### **Objetivo general**

Describir la relación que existe entre el ambiente organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Sayán – 2018.

### **Objetivos específicos**

1. Determinar la relación entre las relaciones públicas y el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Sayán – 2018.
2. Comparar la relación entre la comunicación y el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Sayán – 2018.
3. Interpretar la relación entre el liderazgo y el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Sayán – 2018.

# **CAPITULO II**

## **Materiales y**

## **métodos**

## **Tipo y diseño de la investigación**

### **Tipo de investigación**

El tipo de investigación fue básica, porque partió de conocimientos teóricos y se centró en los resultados de la investigación con la finalidad de ampliar los conocimientos.

### **Diseño de investigación**

La investigación fue de diseño descriptiva – correlacional porque describió las características de cada variable y se midió la relación sin generar causalidad, no experimental porque no se manipulo al fenómeno estudiado, de corte transversal porque el acopio de los datos se realizó en un único momento.

### **Población y muestra**

La población - muestra estuvo conformada por un grupo de 84 trabajadores de la Municipalidad Distrital de Sayán.

## **Técnicas e instrumentos de investigación**

### **Técnicas**

La técnica empleada durante la recopilación de la información requerida fue:

La Encuesta: Como técnica permite indagar, explorar y recopilar los datos, mediante un instrumento como es el cuestionario de preguntas formuladas con anterioridad.

### **Instrumentos**

El instrumento empleado fue el cuestionario, dado que es utilizado para recopilar la información al sondeo por 12 preguntas para cada una de las variables, la misma que se elaboró en base a las dimensiones, teniendo en cuenta los indicadores y los ítems que se indican en las preguntas a elaborar para cada variable diseñado en la técnica valorativa perteneciente a Likert.

## Validación y confiabilidad de los instrumentos

### Validación

#### Tabla N° 02

Validación por juicio de expertos del instrumento de las variables ambiente organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Sayán – 2018.

N°	EXPERTO	VALIDEZ
1	Lic. Tito Edison Quispe Campos	89.32%
2	Lic. Rubén Domínguez Simeón	89.84%
3	Lic. Robinson Loza Trinidad	90.36%
<b>TOTAL</b>		<b>89.84%</b>

### Interpretación:

La validez del contenido del cuestionario fue evaluada según el juicio de tres expertos profesionales que brindan servicios de administración de manera independiente y dictan cátedra en temas relacionados con Recursos Humanos, de los resultados se realizó una evaluación cuantitativa obteniendo 89.84% de validez con la cual nos dio la certeza de poder aplicar el instrumento obteniendo información veraz y objetiva.

### Confiabilidad del instrumento

#### Tabla 03

Confiabilidad del instrumento de la variable ambiente organizacional en la municipalidad distrital de Sayán - 2018.

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,808	,802	12

**Interpretación:**

Se observa en la tabla N°03 que el nivel de confiabilidad de la variable ambiente organizacional en la municipalidad distrital de Sayán, es de 0.808 lo cual nos indica que la confiabilidad está al 80,8% con lo que nos demostró que el instrumento tiene una solidez de constructo y de contenido.

**Tabla 04**

confiabilidad del instrumento de la variable desempeño laboral en la municipalidad distrital de Sayán - 2018.

---

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,816	,817	12

---

**Interpretación:**

Se observa en la tabla N°04 que el nivel de confiabilidad de la variable desempeño laboral de los colaboradores en la municipalidad distrital de Sayán – 2018, es de 0.816 lo cual nos indica que la confiabilidad está al 81.6% con lo que nos demostró que el instrumento tiene una solidez de constructo y de contenido.

**Procesamiento y análisis de la información.**

Para este punto se tomaron dos programas: Microsoft Excel y el SPSS que permite tabular y tratar la información.

# **CAPITULO III**

## **Resultados**



## Resultados

### Variable: Ambiente organizacional

#### Relaciones Públicas

**Tabla N° 05**

¿Siente Ud. Apoyo por parte de sus compañeros para la realización de su trabajo?

Respuesta	Cantidades	Porcentajes %
Nunca	0	0
Casi Nunca	0	0
Algunas veces	32	38
Casi siempre	37	44
Siempre	15	18
Total	84	100

**Fuente: Base de datos de las variables de estudio**

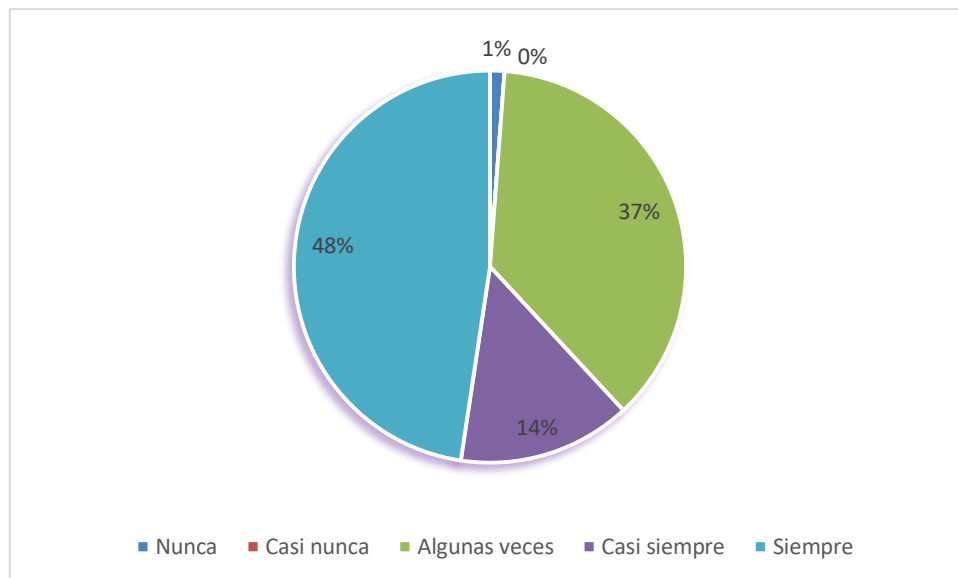


Figura N° 01. ¿Siente Ud. Apoyo por parte de sus compañeros para la realización de su trabajo

Fuente: Base de datos de las variables de estudio

#### Interpretación:

En la tabla N° 05 y Figura N° 01 se percibe que el 44% del total de colaboradores opinan que casi siempre sienten apoyo por parte de sus compañeros para realizar su trabajo; el

38% del total de los colaboradores opinan que algunas veces sienten apoyo por parte de sus compañeros para realizar su trabajo; el 18% del total de los colaboradores opinan que siempre sienten apoyo por parte de sus compañeros para realizar su trabajo.

**Tabla N° 06**

¿Sus compañeros de trabajo crean problemas, hablando de otros a sus espaldas?

Respuesta	Cantidades	Porcentajes %
Nunca	32	38
Casi Nunca	30	36
Algunas veces	22	26
Casi siempre	0	0
Siempre	0	0
<b>Total</b>	<b>84</b>	<b>100</b>

**Fuente: Base de datos de las variables de estudio**

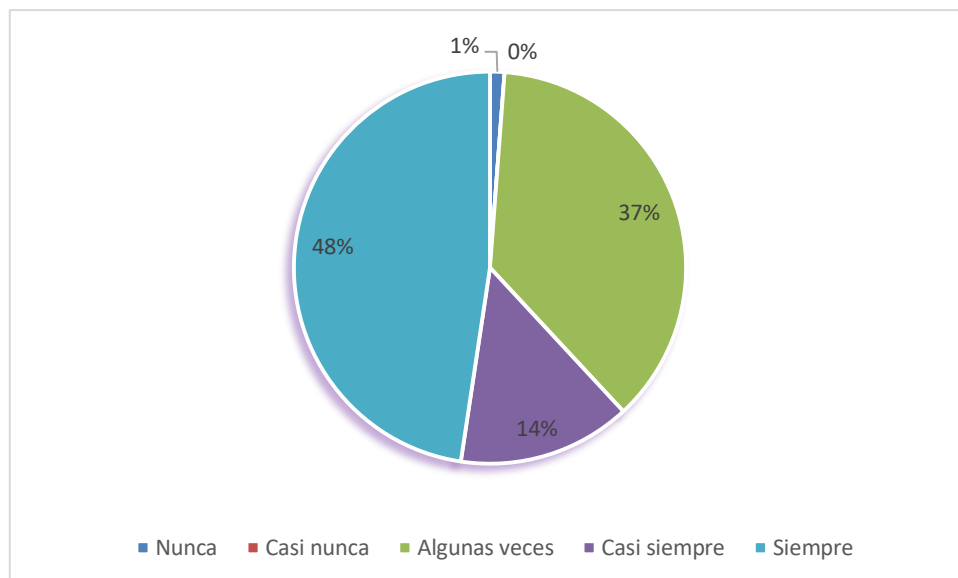


Figura N° 02. ¿Sus compañeros de trabajo crean problemas, hablando de otros a sus espaldas?

Fuente: Base de datos de las variables de estudio

**Interpretación:**

En la tabla N° 06 y Figura N° 02 se percibe que el 38% del total de colaboradores opinan

que sus compañeros de trabajo nunca crean problemas, hablando de otros a sus espaldas; el 36% del total de colaboradores opinan que sus compañeros de trabajo casi nunca crean problemas, hablando de otros a sus espaldas; el 26% del total de colaboradores opinan que sus compañeros de trabajo algunas veces crean problemas, hablando de otros a sus espaldas.

**Tabla N° 07**

¿Existe relaciones de convivencia entre su jefe y el equipo de trabajo?

Respuesta	Cantidades	Porcentajes %
Nunca	0	0
Casi Nunca	48	57
Algunas veces	34	40
Casi siempre	2	2
Siempre	0	0
<b>Total</b>	<b>84</b>	<b>100</b>

**Fuente: Base de datos de las variables de estudio**

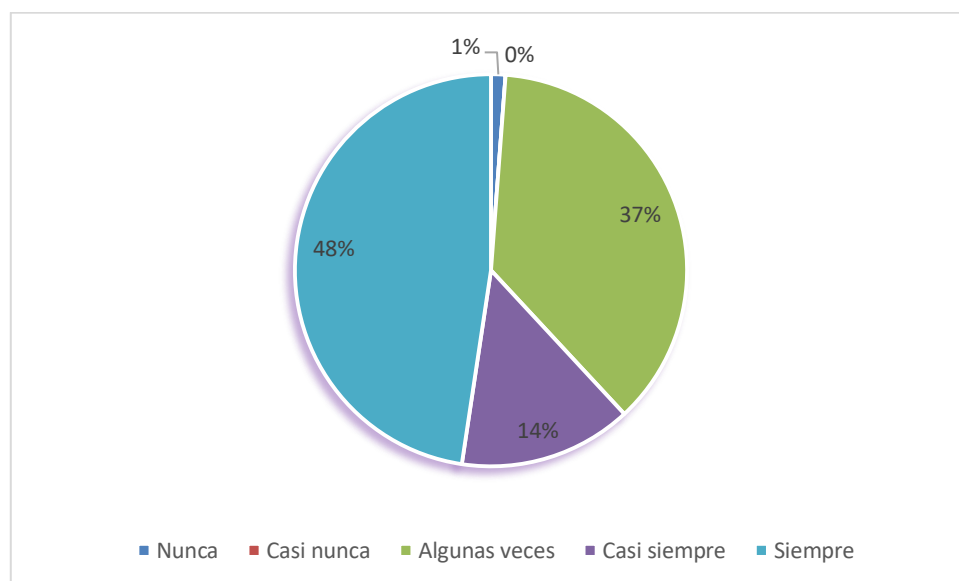


Figura N° 03. ¿Existen relaciones de convivencia entre su jefe y el equipo de trabajo?

Fuente: Base de datos de las variables de estudio

**Interpretación:**

En la tabla N° 07 y Figura N° 03 se percibe que el 57% del total de colaboradores opinan

que casi nunca existen relaciones de convivencia entre su jefe y el equipo de trabajo; el 40% del total de colaboradores opinan que algunas veces existen relaciones de convivencia entre su jefe y el equipo de trabajo; el 2% del total de colaboradores opinan que casi siempre existen relaciones de convivencia entre su jefe y el equipo de trabajo.

**Tabla N° 08**

¿Existe respeto por la manera de pensar, de sentir y de actuar de los demás?

Respuesta	Cantidades	Porcentajes %
Nunca	0	0
Casi Nunca	43	51
Algunas veces	38	45
Casi siempre	3	4
Siempre	0	0
<b>Total</b>	<b>84</b>	<b>100</b>

**Fuente: Base de datos de las variables de estudio**

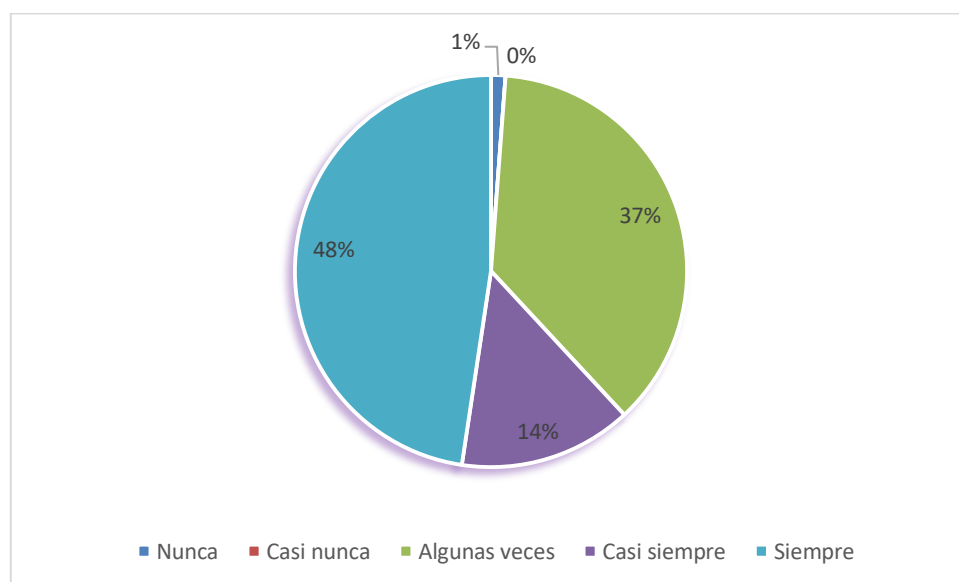


Figura N° 04. ¿Existe respeto por la manera de pensar, de sentir y de actuar de los demás?

Fuente: Base de datos de las variables de estudio

**Interpretación:**

En la tabla N° 08 y Figura N° 04 se percibe que el 51% del total de colaboradores opinan

que casi nunca existe respeto por la manera de pensar, de sentir y de actuar de los demás; el 45% del total de colaboradores opinan que algunas veces existe respeto por la manera de pensar, de sentir y de actuar de los demás; el 4% del total de colaboradores opinan que casi siempre existe respeto por la manera de pensar, de sentir y de actuar de los demás.

### Comunicación.

**Tabla N° 09**

¿Cree Usted que existe una buena comunicación entre jefes y subordinados?

Respuesta	Cantidades	Porcentajes %
Nunca	0	0
Casi Nunca	1	1
Algunas veces	66	79
Casi siempre	16	19
Siempre	1	1
<b>Total</b>	<b>84</b>	<b>100</b>

**Fuente: Base de datos de las variables de estudio**

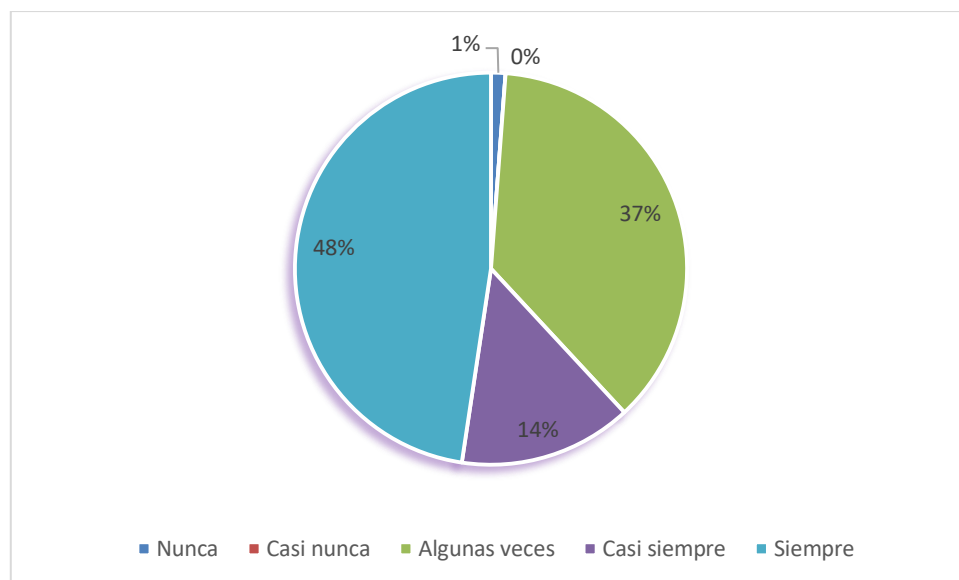


Figura N° 05. ¿Cree Usted que existe una buena comunicación entre jefes y subordinados?

Fuente: Base de datos de las variables de estudio

### Interpretación:

En la tabla N° 09 y Figura N° 05 se percibe que el 79% del total de colaboradores opinan que algunas veces se da una buena comunicación entre jefes y subordinados; el 19% del total de colaboradores opinan que casi siempre se da una buena comunicación entre jefes y subordinados; el 1% del total de colaboradores opinan que casi siempre se da una buena comunicación entre jefes y subordinados; el 1% del total de colaboradores opinan que siempre se da una buena comunicación entre jefes y subordinados.

**Tabla N° 10**

¿Las tareas y/o procedimientos son comunicados a través de medios impresos?

Respuesta	Cantidades	Porcentajes %
Nunca	54	64
Casi Nunca	19	23
Algunas veces	11	13
Casi siempre	0	0
Siempre	0	0
Total	84	100

**Fuente: Base de datos de las variables de estudio**

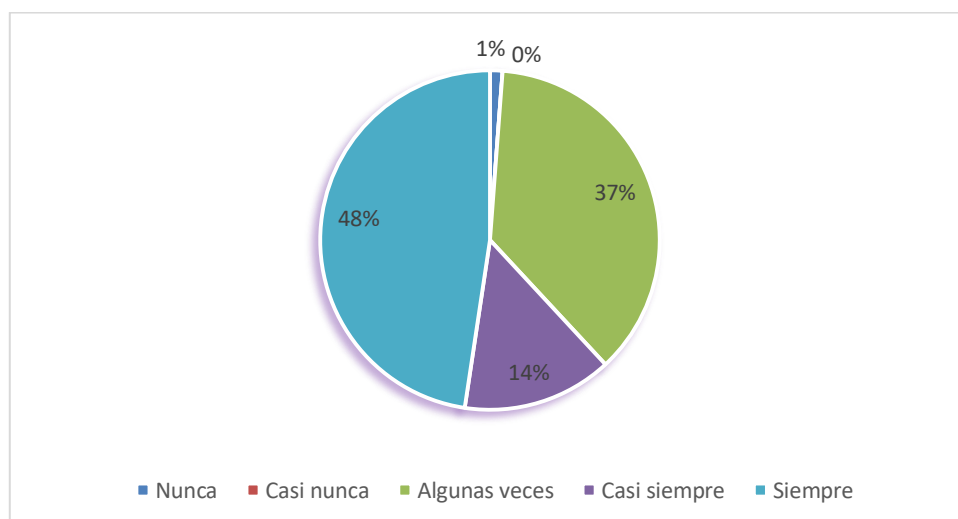


Figura N° 06. ¿Las tareas y/o procedimientos son comunicados a través de medios impresos?

Fuente: Base de datos de las variables de estudio

### Interpretación:

En la tabla N° 10 y Figura N° 06 se percibe que el 64% del total de colaboradores opinan que nunca se comunican las tareas y/o procedimientos a través de medios impresos; el 23% del total de colaboradores opinan que casi nunca se comunican las tareas y/o procedimientos a través de medios impresos; el 13% del total de colaboradores opinan que algunas veces se comunican las tareas y/o procedimientos a través de medios impresos.

**Tabla N° 11**

¿Tiene usted accesibilidad a la información necesaria para cumplir con su trabajo?

Respuesta	Cantidades	Porcentajes %
Nunca	0	0
Casi Nunca	0	0
Algunas veces	59	70
Casi siempre	11	13
Siempre	14	17
Total	84	100

**Fuente: Base de datos de las variables de estudio**

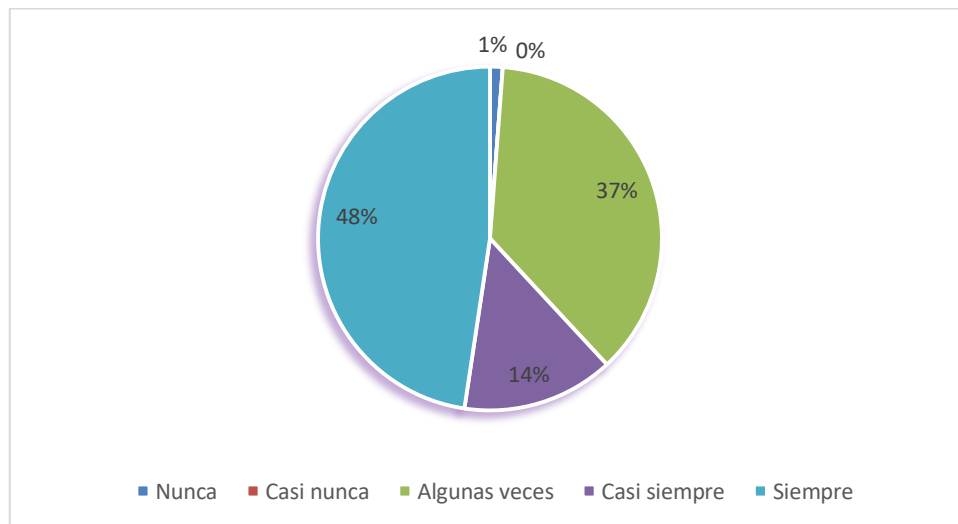


Figura N° 07. ¿Tiene usted accesibilidad a la información necesaria para cumplir con su trabajo?

Fuente: Base de datos de las variables de estudio

### Interpretación:

En la tabla N° 11 y Figura N° 07 se percibe que el 70% del total de colaboradores opinan que algunas veces tienen accesibilidad a la información necesaria para cumplir con su trabajo; el 17% del total de colaboradores opinan que siempre tienen accesibilidad a la información necesaria para cumplir con su trabajo; el 13% del total de colaboradores opinan que casi siempre tienen accesibilidad a la información necesaria para cumplir con su trabajo.

### Tabla N° 12

¿Recibe usted las instrucciones en forma oportuna para cumplir su trabajo?

Respuesta	Cantidades	Porcentajes %
Nunca	1	1
Casi Nunca	0	0
Algunas veces	50	60
Casi siempre	27	32
Siempre	6	7
Total	84	100

Fuente: Base de datos de las variables de estudio

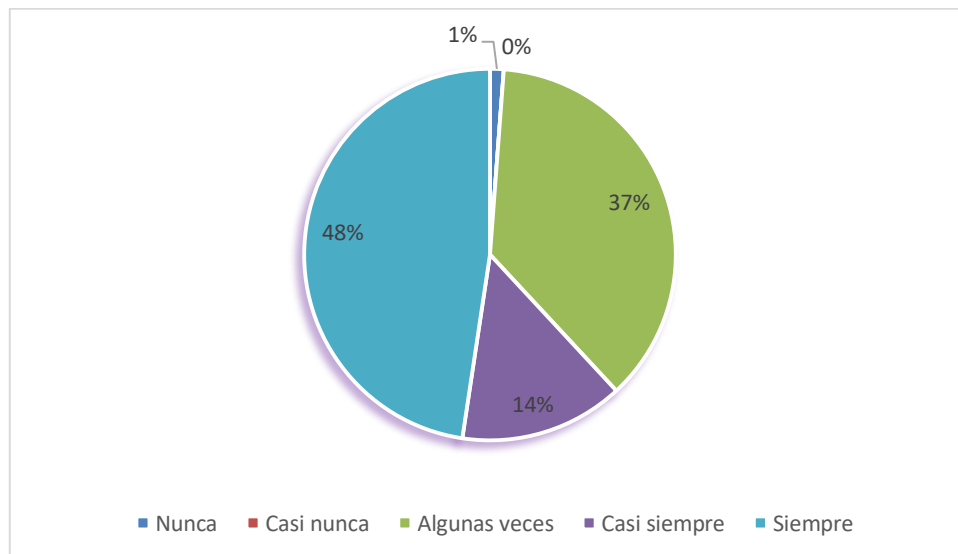


Figura N° 08. ¿Recibe usted las instrucciones en forma oportuna para cumplir su trabajo?

Fuente: Base de datos de las variables de estudio



### Interpretación:

En la tabla N° 12 y Figura N° 08 se percibe que el 60% del total de colaboradores opinan que algunas veces reciben instrucciones en forma oportuna para cumplir su trabajo; el 32% del total de colaboradores opinan que casi siempre reciben instrucciones en forma oportuna para cumplir su trabajo; el 7% del total de colaboradores opinan que siempre reciben instrucciones en forma oportuna para cumplir su trabajo; el 1% del total de colaboradores opinan que nunca reciben instrucciones en forma oportuna para cumplir su trabajo.

### Liderazgo

#### Tabla N° 13

¿Percibe que las tareas asignadas son de manera equilibradas y justa?

Respuesta	Cantidades	Porcentajes %
Nunca	0	0
Casi Nunca	0	0
Algunas veces	27	32
Casi siempre	33	39
Siempre	24	29
Total	84	100

Fuente: Base de datos de las variables de estudio

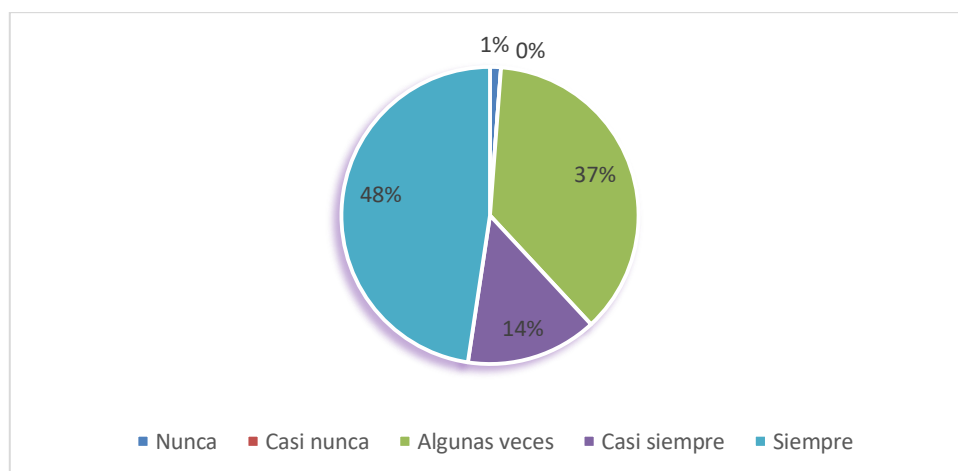


Figura N° 09. ¿Percibe que las tareas asignadas son de manera equilibrada y justa?

Fuente: Base de datos de las variables de estudio.

### Interpretación:

En la tabla N° 13 y Figura N° 09 se percibe que el 39% del total de colaboradores opinan que casi siempre las tareas asignadas son de manera equilibrada y justa; el 32% del total de colaboradores opinan que algunas veces las tareas asignadas son de manera equilibrada y justa; el 29% del total de colaboradores opinan que siempre las tareas asignadas son de manera equilibrada y justa.

**Tabla N° 14**

¿Su jefe le permite participar de manera inmediata en la planificación de las tareas a desarrollar?

Respuesta	Cantidades	Porcentajes %
Nunca	0	0
Casi Nunca	31	37
Algunas veces	39	46
Casi siempre	14	17
Siempre	0	0
Total	84	100

**Fuente: Base de datos de las variables de estudio**

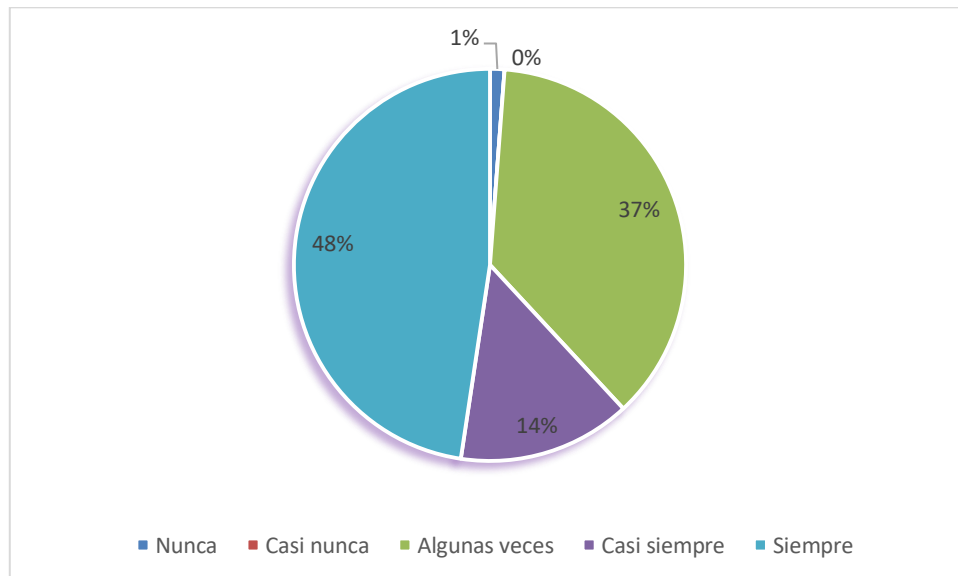


Figura N° 10. ¿Su jefe le permite participar de manera inmediata en la planificación de las tareas a desarrollar?

Fuente: Base de datos de las variables de estudio.

### Interpretación:

En la tabla N° 14 y Figura N° 10 se percibe que el 46% del total de colaboradores opinan que algunas veces su jefe le permite participar de manera inmediata en el desarrollo de las tareas a desarrollar; el 37% del total de colaboradores opinan que casi nunca su jefe le permite participar de manera inmediata en el desarrollo de las tareas a desarrollar; el 17% del total de colaboradores opinan que casi siempre su jefe le permite participar de manera inmediata en el desarrollo de las tareas a desarrollar.

**Tabla N° 15**

¿Se siente usted reconocido por su trabajo realizado?

Respuesta	Cantidades	Porcentajes %
Nunca	0	0
Casi Nunca	37	44
Algunas veces	26	31
Casi siempre	21	25
Siempre	0	0
Total	84	100

**Fuente: Base de datos de las variables de estudio**

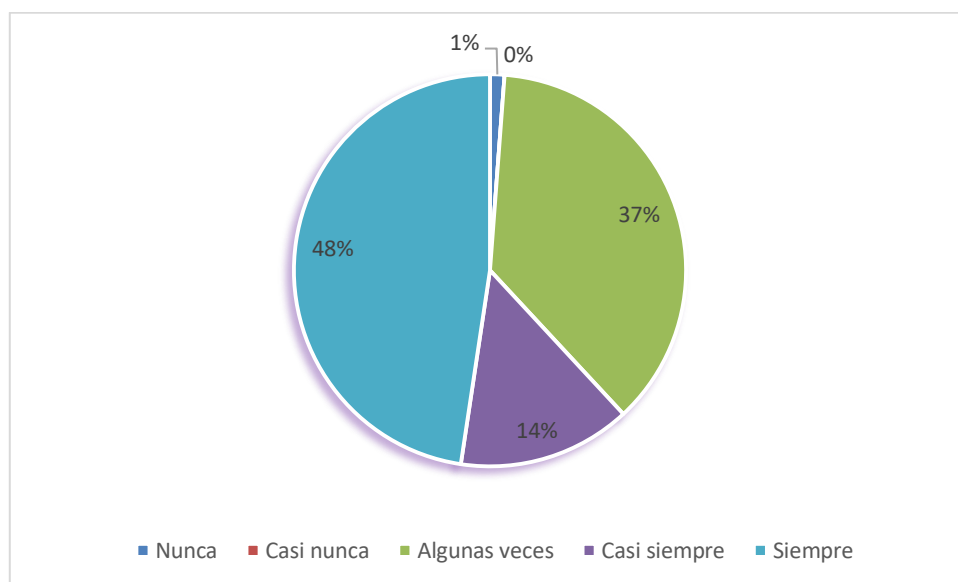


Figura N° 11. ¿Se siente usted reconocido por su trabajo realizado?

Fuente: Base de datos de las variables de estudio.

**Interpretación:**

En la tabla N° 15 y Figura N° 11 se percibe que el 44% del total de colaboradores opinan que casi nunca se evalúa con frecuencia el desempeño laboral en su institución; el 31% del total de colaboradores opinan que algunas veces se evalúa con frecuencia el desempeño laboral en su institución; el 25% del total de colaboradores opinan que casi siempre se evalúa con frecuencia el desempeño laboral en su institución.

**Tabla N° 16**

¿Considera Usted que es importante brindar un servicio adecuado a los usuarios?

Respuesta	Cantidades	Porcentajes %
Nunca	29	35
Casi Nunca	19	23
Algunas veces	36	43
Casi siempre	0	0
Siempre	0	0
Total	84	100

**Fuente: Base de datos de las variables de estudio**

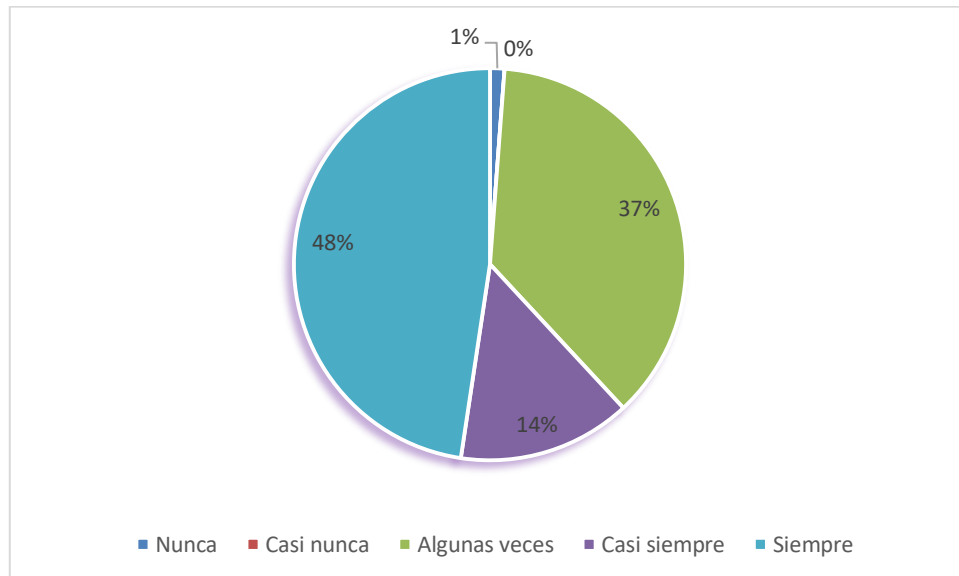


Figura N° 12. ¿Considera Usted que es importante brindar un servicio adecuado a los usuarios?

Fuente: Base de datos de las variables de estudio.

### Interpretación:

En la tabla N° 16 y Figura N° 12 se percibe que el 43% del total de colaboradores opinan que algunas veces consideran que es importante brindar un servicio adecuado a los usuarios; el 35% del total de colaboradores opinan que nunca consideran que es importante brindar un servicio adecuado a los usuarios; el 23% del total de colaboradores opinan que casi nunca consideran que es importante brindar un servicio adecuado a los usuarios.

### Variable: Desempeño laboral

#### Eficiencia

**Tabla N° 17**

¿Con que frecuencia revisan los documentos de gestión de su entidad?

Respuesta	Cantidades	Porcentajes %
Nunca	0	0
Casi Nunca	27	32
Algunas veces	20	24
Casi siempre	36	43
Siempre	1	1
Total	84	100

**Fuente: Base de datos de las variables de estudio**

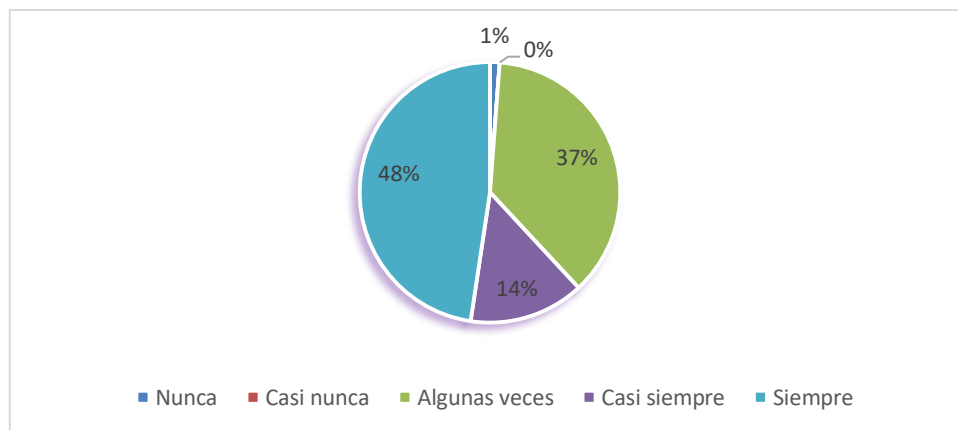


Figura N° 13. ¿Con que frecuencia revisan los documentos de gestión de su entidad?

Fuente: Base de datos de las variables de estudio.

### Interpretación:

En la tabla N° 17 y Figura N° 13 se percibe que el 43% del total de colaboradores opinan que casi siempre consideran que con frecuencia revisan los documentos de gestión de su entidad; el 32% del total de colaboradores opinan que casi nunca consideran que con frecuencia revisan los documentos de gestión de su entidad; el 24% del total de colaboradores opinan que algunas veces consideran que con frecuencia revisan los documentos de gestión de su entidad; el 1% del total de colaboradores opinan que siempre consideran que con frecuencia revisan los documentos de gestión de su entidad.

**Tabla N° 18**

¿Puede realizar sus actividades, sin esperar recibir órdenes?

Respuesta	Cantidades	Porcentajes %
Nunca	0	0
Casi Nunca	1	1
Algunas veces	35	42
Casi siempre	17	20
Siempre	31	37
Total	84	100

**Fuente: Base de datos de las variables de estudio**

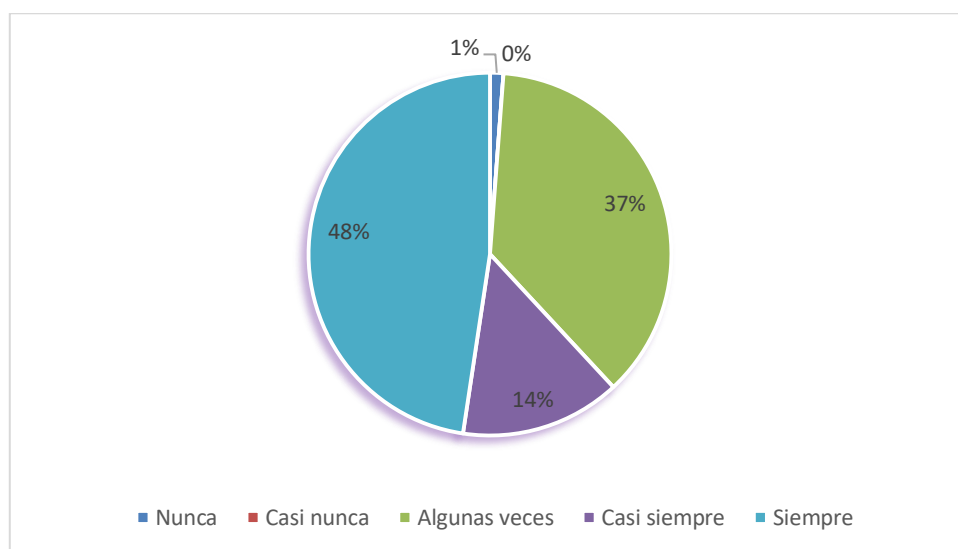


Figura N° 14. ¿Puede realizar sus actividades, sin esperar recibir órdenes?

Fuente: Base de datos de las variables de estudio.

### Interpretación:

En la tabla N° 18 y Figura N° 14 se percibe que el 42% del total de colaboradores opinan que algunas veces pueden realizar sus actividades sin recibir órdenes; el 37% del total de colaboradores opinan que siempre pueden realizar sus actividades sin recibir órdenes; el 20% del total de colaboradores opinan que casi siempre pueden realizar sus actividades sin recibir órdenes; el 1% del total de colaboradores opinan que casi nunca pueden realizar sus actividades sin recibir órdenes.

**Tabla N° 19**

¿Cumple con las tareas y obligaciones en los tiempos establecidos?

Respuesta	Cantidades	Porcentajes %
Nunca	0	0
Casi Nunca	1	1
Algunas veces	39	46
Casi siempre	22	26
Siempre	22	26
Total	84	100

**Fuente: Base de datos de las variables de estudio**

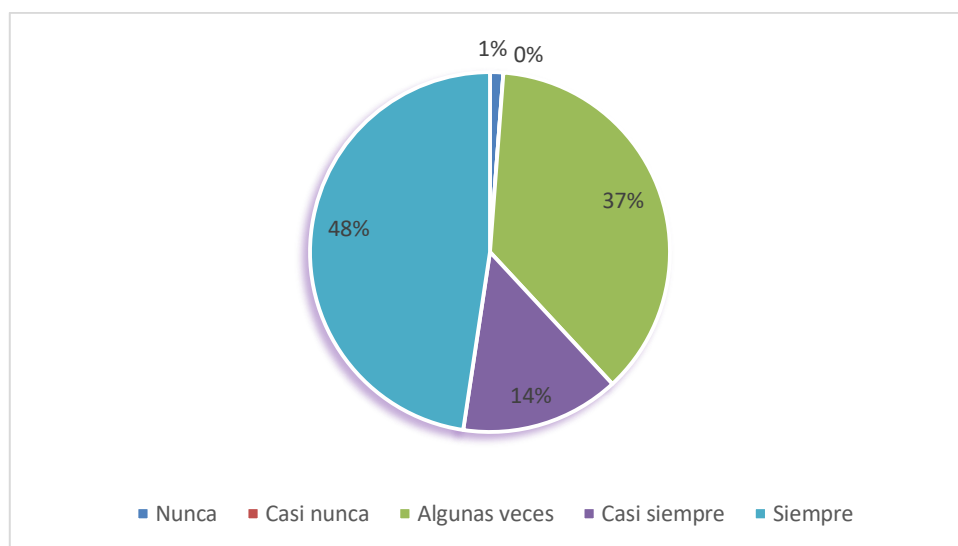


Figura N° 15. ¿Cumple con las tareas y obligaciones en los tiempos establecidos?

Fuente: Base de datos de las variables de estudio.

### Interpretación:

En la tabla N° 19 y Figura N° 15 se percibe que el 46% del total de colaboradores opinan que algunas veces cumplen con sus tareas y obligaciones en los tiempos establecidos; el 26% del total de colaboradores opinan que casi siempre cumplen con sus tareas y obligaciones en los tiempos establecidos; el 26% del total de colaboradores opinan que siempre cumplen con sus tareas y obligaciones en los tiempos establecidos; el 1% del total de colaboradores opinan que casi nunca cumplen con sus tareas y obligaciones en los tiempos establecidos.

**Tabla N° 20**

¿Resuelve los problemas relacionados con sus tareas, sin recurrir a los demás?

Respuesta	Cantidades	Porcentajes %
Nunca	0	0
Casi Nunca	38	45
Algunas veces	28	33
Casi siempre	18	21
Siempre	0	0
Total	84	100

**Fuente: Base de datos de las variables de estudio**

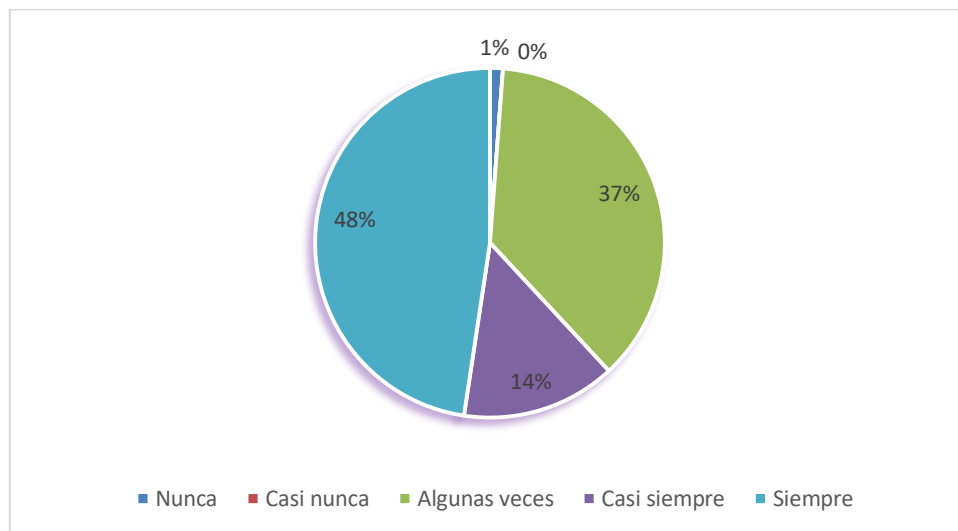


Figura N° 16. ¿Resuelve los problemas relacionados con sus tareas, sin recurrir a los demás?

Fuente: Base de datos de las variables de estudio.



### Interpretación:

En la tabla N° 20 y Figura N° 16 se percibe que el 45% del total de colaboradores opinan que casi nunca se resuelve los problemas relacionados con sus tareas, sin recurrir a los demás; el 33% del total de colaboradores opinan que algunas veces se resuelve los problemas relacionados con sus tareas, sin recurrir a los demás; el 21% del total de colaboradores opinan que casi siempre se resuelve los problemas relacionados con sus tareas, sin recurrir a los demás.

### Eficacia.

**Tabla N° 21**

¿Cumple con el trabajo encomendado en su totalidad?

Respuesta	Cantidades	Porcentajes %
Nunca	0	0
Casi Nunca	0	0
Algunas veces	34	40
Casi siempre	19	23
Siempre	31	37
Total	84	100

**Fuente: Base de datos de las variables de estudio**

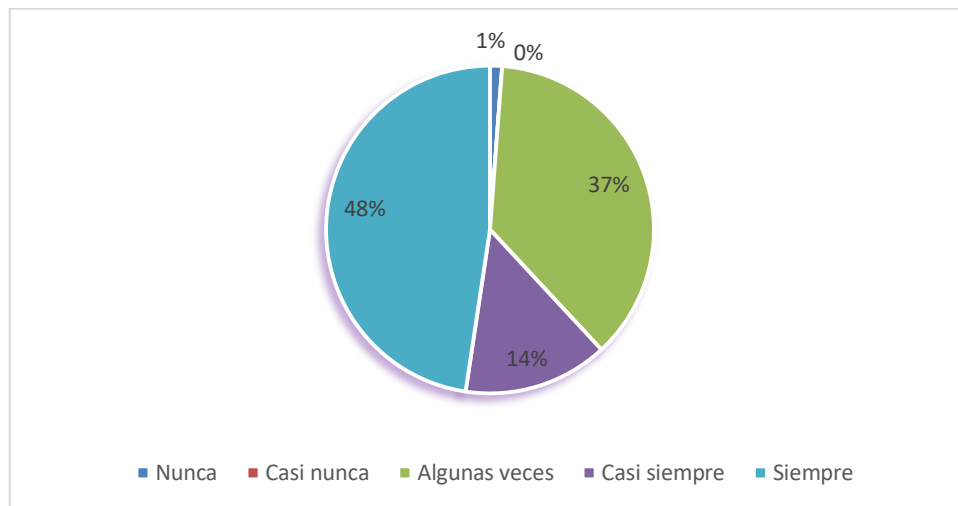


Figura N° 17. ¿Cumple con el trabajo encomendado en su totalidad?

Fuente: Base de datos de las variables de estudio.

### Interpretación:

En la tabla N° 21 y Figura N° 17 se percibe que el 40% del total de colaboradores opinan que algunas veces se cumple con el trabajo encomendado en su totalidad; el 37% del total de colaboradores opinan que siempre se cumple con el trabajo encomendado en su totalidad; el 23% del total de colaboradores opinan que casi siempre se cumple con el trabajo encomendado en su totalidad.

**Tabla N° 22**

¿Asume usted toda la responsabilidad de las tareas que le son asignadas?

Respuesta	Cantidades	Porcentajes %
Nunca	0	0
Casi Nunca	1	1
Algunas veces	39	46
Casi siempre	26	31
Siempre	18	21
Total	84	100

**Fuente: Base de datos de las variables de estudio**

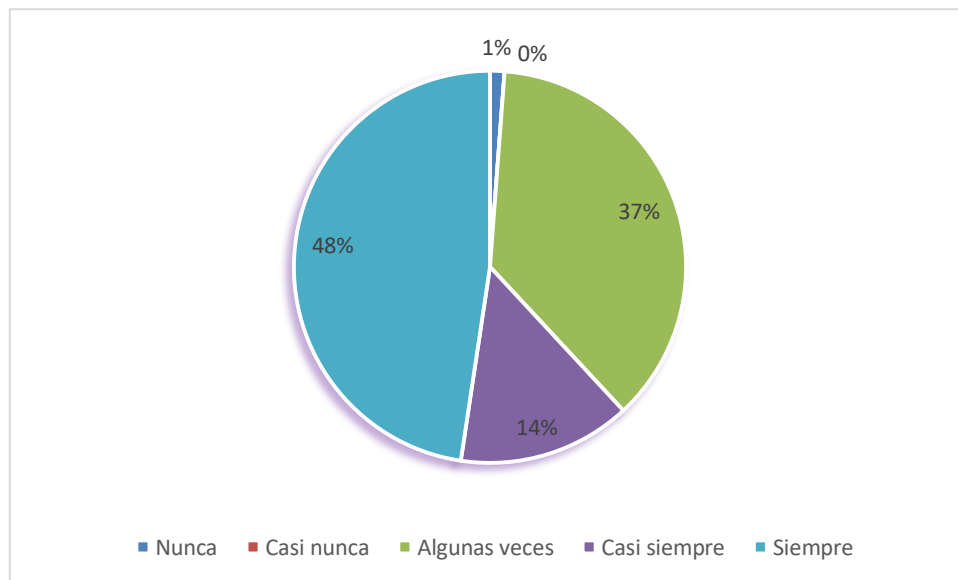


Figura N° 18. ¿Asume usted toda la responsabilidad de las tareas que le son asignadas?

Fuente: Base de datos de las variables de estudio.

### Interpretación:

En la tabla N° 22 y Figura N° 18 se percibe que el 46% del total de colaboradores opinan que algunas veces asumen toda la responsabilidad de las tareas que le son asignadas; el 31% del total de colaboradores opinan que casi siempre asumen toda la responsabilidad de las tareas que le son asignadas; el 21% del total de colaboradores opinan que siempre asumen toda la responsabilidad de las tareas que le son asignadas; el 1% del total de colaboradores opinan que casi nunca asumen toda la responsabilidad de las tareas que le son asignadas.

**Tabla N° 23**

¿Usted y sus compañeros de trabajo están comprometidos con el servicio de calidad?

Respuesta	Cantidades	Porcentajes %
Nunca	31	37
Casi Nunca	22	26
Algunas veces	24	29
Casi siempre	7	8
Siempre	0	0
Total	84	100

**Fuente: Base de datos de las variables de estudio**

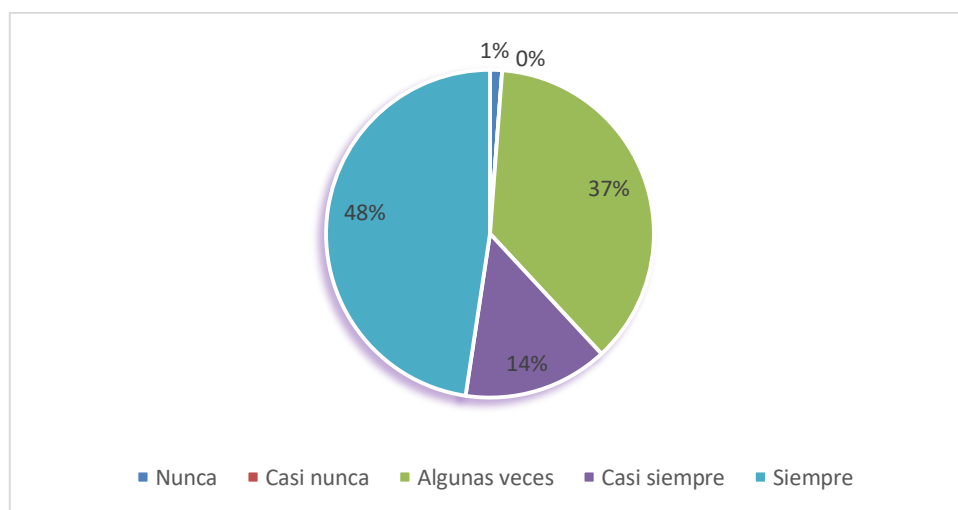


Figura N° 19. ¿Usted y sus compañeros de trabajo están comprometidos con el servicio de calidad?

Fuente: Base de datos de las variables de estudio.

### Interpretación:

En la tabla N° 23 y Figura N°19 se percibe que el 37% del total de colaboradores opinan que nunca están comprometidos con el servicio de calidad; el 29% del total de colaboradores opinan que algunas veces están comprometidos con el servicio de calidad; el 26% del total de colaboradores opinan que casi nunca están comprometidos con el servicio de calidad; el 8% del total de colaboradores opinan que casi siempre están comprometidos con el servicio de calidad.

**Tabla N° 24**

¿Las tareas asignadas las desarrollan en equipo para su logro?

Respuesta	Cantidades	Porcentajes %
Nunca	3	4
Casi Nunca	26	31
Algunas veces	34	40
Casi siempre	21	25
Siempre	0	0
Total	84	100

**Fuente: Base de datos de las variables de estudio**

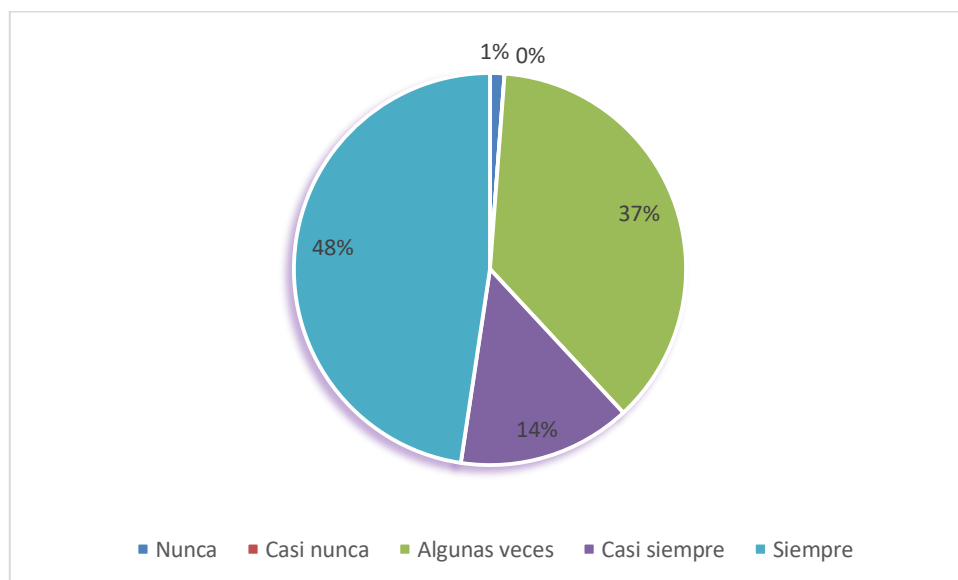


Figura N° 20. ¿Las tareas asignadas las desarrollan en equipo para su logro?

Fuente: Base de datos de las variables de estudio.

### Interpretación:

En la tabla N° 24 y Figura N°20 se percibe que el 40% del total de colaboradores opinan que algunas veces se desarrollan las tareas asignadas en equipo; el 31% del total de colaboradores opinan que casi nunca se desarrollan las tareas asignadas en equipo; el 25% del total de colaboradores opinan que casi siempre se desarrollan las tareas asignadas en equipo; el 4% del total de colaboradores opinan que nunca se desarrollan las tareas asignadas en equipo.

### Efectividad.

**Tabla N° 25**

¿Su eficiencia y eficacia en el trabajo lo implican algún tipo de reconocimiento?

Respuesta	Cantidades	Porcentajes %
Nunca	28	33
Casi Nunca	28	33
Algunas veces	28	34
Casi siempre	0	0
Siempre	0	0
Total	84	100

**Fuente: Base de datos de las variables de estudio**

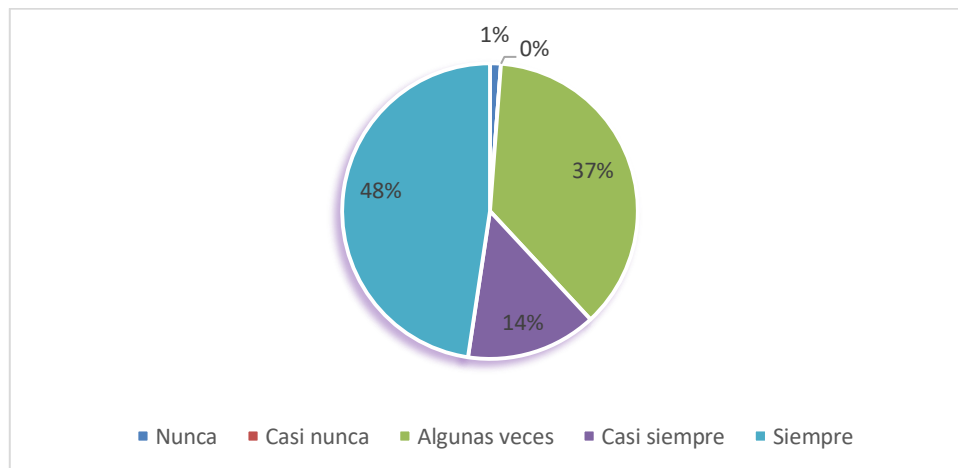


Figura N° 21. ¿Su eficiencia y eficacia en el trabajo lo implican algún tipo de reconocimiento?

Fuente: Base de datos de las variables de estudio.

### Interpretación:

En la tabla N° 25 y Figura N°21 se percibe que el 33% del total de colaboradores opinan que nunca se reconoce su trabajo eficiente y eficaz; el 33% del total de colaboradores opinan que casi nunca se reconoce su trabajo eficiente y eficaz; el 34% del total de colaboradores opinan que algunas veces se reconoce su trabajo eficiente y eficaz.

**Tabla N° 26**

¿Recibe capacitación para mejorar su quehacer laboral?

Respuesta	Cantidades	Porcentajes %
Nunca	26	31
Casi Nunca	29	35
Algunas veces	29	35
Casi siempre	0	0
Siempre	0	0
Total	84	100

**Fuente: Base de datos de las variables de estudio**

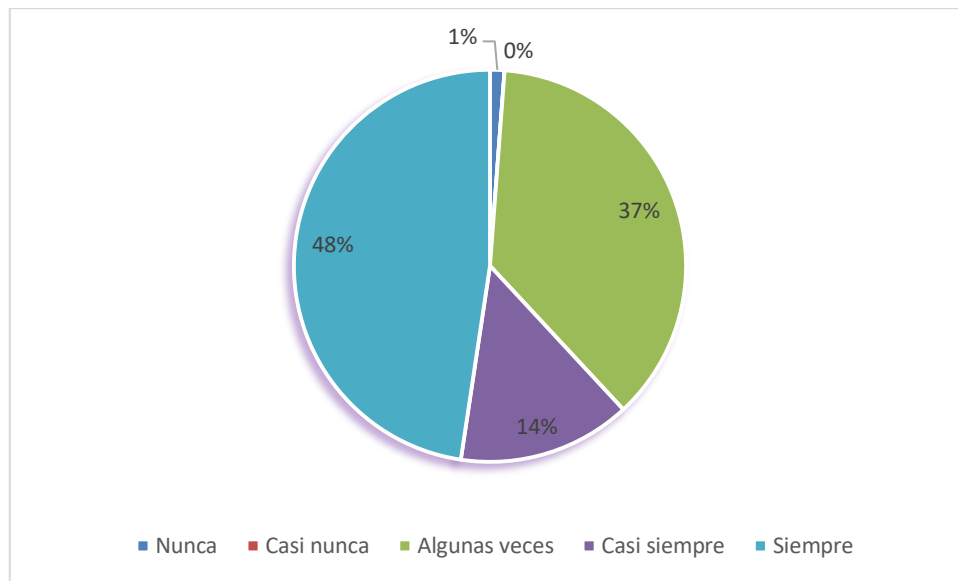


Figura N° 21. ¿Recibe capacitación para mejorar su quehacer laboral?

Fuente: Base de datos de las variables de estudio.

### Interpretación:

En la tabla N° 26 y Figura N°22 se percibe que el 35% del total de colaboradores opinan que casi nunca se recibe capacitación para mejorar el quehacer laboral; el 35% del total de colaboradores opinan que algunas veces se recibe capacitación para mejorar el quehacer laboral; el 31% del total de colaboradores opinan que nunca se recibe capacitación para mejorar el quehacer laboral.

**Tabla N° 27**

¿Considera usted que es importante brindar un servicio adecuado a los usuarios?

Respuesta	Cantidades	Porcentajes %
Nunca	26	31
Casi Nunca	29	35
Algunas veces	29	35
Casi siempre	0	0
Siempre	0	0
Total	84	100

**Fuente: Base de datos de las variables de estudio**

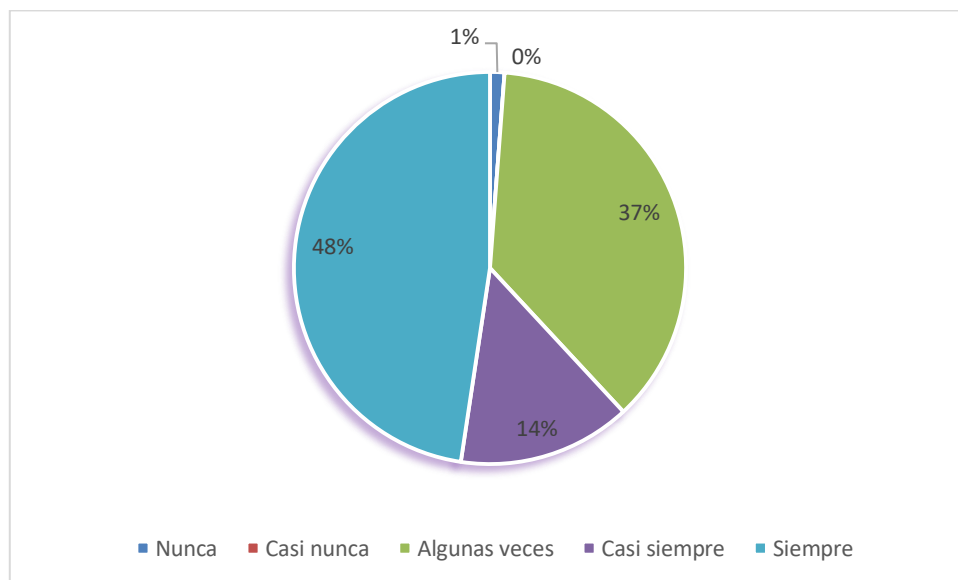


Figura N° 23. ¿Considera usted que es importante brindar un servicio adecuado a los usuarios?

Fuente: Base de datos de las variables de estudio.

### Interpretación:

En la tabla N° 27 y Figura N°23 se percibe que el 48% del total de colaboradores opinan que siempre es importante brindar un servicio adecuado a los usuarios; el 37% del total de colaboradores opinan que algunas veces es importante brindar un servicio adecuado a los usuarios; el 14% del total de colaboradores opinan que casi siempre es importante brindar un servicio adecuado a los usuarios; el 1% del total de colaboradores opinan que nunca es importante brindar un servicio adecuado a los usuarios.

### Contrastación de hipótesis

#### Hipótesis General

H1: “El ambiente organizacional se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Sayán – 2018

H0: “El ambiente organizacional no se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Sayán – 2018

#### Regla de decisión

Nivel de confianza: 95%

Significancia: 5%

Si el nivel de significancia obtenido es menor al 5% se acepta la hipótesis alternativa y se rechaza la hipótesis nula

#### Tabla 28

Relación entre las variables ambiente organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad distrital de Sayán – 2018.

		Control interno	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Ambiente organizacional	1,000	,394*
	Coeficiente de correlación		
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	84	84

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



### Interpretación:

En la tabla N°28 se muestra un nivel de significancia de (0.000) es menor al nivel de significancia planteado (5%), por lo que se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula, el coeficiente de correlación es de (0.394) por lo tanto, se concluye que existe una correlación baja, entre el ambiente organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores de la municipalidad distrital de Sayán – 2018.

### Hipótesis Especifica 1

**H<sub>1</sub>:** “Las relaciones públicas se relacionan con el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Sayán – 2018”.

**H<sub>0</sub>:** “Las relaciones públicas no se relacionan con el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Sayán – 2018”.

### Regla de decisión

Nivel de confianza: 95%

Significancia: 5%

Si el nivel de significancia obtenido es menor al 5% se acepta la hipótesis alternativa y se rechaza la hipótesis nula

### Tabla 29

Relación entre las relaciones públicas y el desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad distrital de Sayán – 2018.

			Control interno	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Relaciones públicas	Coeficiente de correlación	1,000	,378*
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	84	84

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

### Interpretación:

En la tabla N°29 se muestra un nivel de significancia de (0.000) es menor al nivel de significancia planteado (5%), por lo que se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la

hipótesis nula, el coeficiente de correlación es de (0.378) por lo tanto, se concluye que existe una correlación baja, entre las relaciones públicas y el desempeño laboral de los colaboradores de la municipalidad distrital de Sayán – 2018.

### **Hipótesis Especifica 2**

H1: “La comunicación se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Sayán – 2018”.

H<sub>0</sub>: “La comunicación no se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Sayán – 2018”.

### **Regla de decisión**

Nivel de confianza: 95%

Significancia: 5%

Si el nivel de significancia obtenido es menor al 5% se acepta la hipótesis alternativa y se rechaza la hipótesis nula

### **Tabla 30**

Relación entre la comunicación y el desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad distrital de Sayán – 2018.

		Control interno	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Comunicación	1,000	,374*
	Coefficiente de correlación		
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	84	84

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

### **Interpretación:**

En la tabla N°30 se muestra un nivel de significancia de (0.000) es menor al nivel de significancia planteado (5%), por lo que se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula, el coeficiente de correlación es de (0.374) por lo tanto, se concluye que existe una correlación baja, entre la comunicación y el desempeño laboral de los colaboradores de la municipalidad distrital de Sayán – 2018.

### Hipótesis Especifica 3

H1: “El liderazgo se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Sayán – 2018”.

H<sub>0</sub>: “El liderazgo se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Sayán – 2018”.

### Regla de decisión

Nivel de confianza: 95%

Significancia: 5%

Si el nivel de significancia obtenido es menor al 5% se acepta la hipótesis alternativa y se rechaza la hipótesis nula

### Tabla 31

Relación entre el liderazgo y el desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad distrital de Sayán – 2018.

		Control interno	Desempeño laboral
Rho de Spearman	liderazgo	1,000	,392*
	Coefficiente de correlación		
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	84	84

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

### Interpretación:

En la tabla N°31 se muestra un nivel de significancia de (0.000) es menor al nivel de significancia planteado (5%), por lo que se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula, el coeficiente de correlación es de (0.392) por lo tanto, se concluye que existe una correlación baja, entre liderazgo y el desempeño laboral de los colaboradores de la municipalidad distrital de Sayán – 2018.

# **CAPITULO IV**

## **Análisis y discusión**

1. Los resultados que se obtuvieron de la relación entre el ambiente organizacional y el desempeño laboral se determinaron en la tabla 5, en la cual el 18% del total opinan que siempre recibe apoyo de sus compañeros para realizar sus trabajos; en la tabla 9, el 19% opina que casi siempre existe una buena comunicación entre jefes y subordinados; de igual manera en la tabla 13, el 29% opina que siempre percibe que las tareas asignadas son de manera equilibrada y justas; que incluso casi siempre revisan los documentos de gestión de su entidad de acuerdo a lo mencionado por el 43% de los colaboradores en la tabla 17; en la tabla 21 el 37% de los colaboradores opinan que siempre cumple con el trabajo encomendado en su totalidad; en la tabla 28 se evidencia un nivel de significancia menor que el 5% y un coeficiente de correlación de 0,394, por lo que se infiere que existe relación baja entre el ambiente organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores de la municipalidad distrital de Sayán – 2018. Estos resultados coinciden con **Chiavenato (2011)** quien expresa su opinión explicando que esta variable es la agrupación de factores como la afinidad, el esfuerzo, la correcta distribución de responsabilidades en cada sector, atribuciones, capacitaciones a fin de poder impulsar el desenvolvimiento de los colaboradores y por efecto relucir una diferenciación beneficiosa a la empresa, de igual manera indica como la fuerza de voluntad y la actitud de los colaboradores junto con las técnicas que puedan utilizar para alcanzar las metas encomendadas se define como el rendimiento de los trabajadores.

El ambiente organizacional en la municipalidad es inadecuado esto se refleja en el poco apoyo que se está dando entre compañeros, a la inadecuada comunicación entre jefes y colaboradores, de igual manera el desempeño laboral inadecuado se debe porque no se designan de manera adecuada las tareas, y que no se cumplen con la totalidad del trabajo asignado, por lo que se traduce en una relación baja entre variables, esto significa que las dos variables se están dando en un nivel bajo en la municipalidad, estos resultados coinciden con **Chiang y Ojeda (2013)** quien concluye que las características del trabajo son la correlación existente, que puede describir las situaciones conjuntamente con el ámbito transversal se procede a aplicar a un reducido grupo de 158 personas donde lo que se obtuvo como respuesta que

si existe una relevancia considerable entre los temas de estudio.

El ambiente organizacional inadecuado en la municipalidad se debe básicamente a la ineficiente aplicación de las relaciones públicas, no se está dando de manera permanente una comunicación asertiva, la inadecuada aplicación del liderazgo, lo cual esta dificultado el desempeño eficiente, eficaz y efectivo de los colaboradores.

2. Los resultados que se obtuvieron de la relación entre las relaciones públicas y el desempeño laboral se determinaron en la tabla 6, en la cual el 26% del total opinan que algunas veces sus compañeros de trabajo crean problemas, hablando de otros a sus espaldas; en la tabla 7, el 40% opina que algunas veces existe relaciones de convivencia entre su jefe y el equipo de trabajo, en la tabla 8, el 45% opina que algunas veces existe respeto por la manera de pensar, de sentir y de actuar de los demás; que incluso siempre realizan sus actividades, sin esperar recibir órdenes de acuerdo al 37% de los colaboradores, los resultados se muestran en la tabla 18; en la tabla 22, se muestra que el 21% opina que siempre asume su responsabilidad de las tareas que le son asignadas; en la tabla 26, el 35% opina que algunas veces recibe capacitación para mejorar su quehacer laboral, en la tabla 26, la significancia es menor al 5% y el coeficiente de correlación es de 0,378, obteniendo una relación baja entre las relaciones públicas y el desempeño laboral, estos resultados coinciden con **Ibáñez (2009)** indica que son requeridas para poder elaborar un intercambio de opiniones, una afinidad correcta según los parámetros y normas que estén establecidos para poder convivir de manera armoniosa y aportar todo lo posible laboralmente.

Las relaciones publicas en la municipalidad no se está aplicando de manera adecuada por las malas políticas de comunicación que se están implementando esto repercute en el desempeño laboral de los colaboradores, lo cual se demuestra en el resultado en la cual se ha obtenido una relación baja entre las relaciones públicas y el desempeño laboral de los colaboradores de la municipalidad distrital de Sayán – 2018. Los resultados coinciden con **Montoya (2016)** fue encontrado el resultado que el ambiente del personal influye en el rendimiento de los colaboradores, esto se obtuvo

mediante la prueba de Spearman que arrojó un coeficiente de correlación de 0.657, también demostró que se presencia una significancia expresada en un valor de 0.022 dictando así que al mejorar la relación personal de los trabajadores afecta de gran manera la labor del personal.

Se puede apreciar que en la municipalidad distrital de Sayán no existe un adecuado ambiente organizacional, esto se debe a que no existe adecuado apoyo entre los miembros de la institución, el bajo compañerismo en el trabajo, la poca comunicación y convivencia entre trabajadores y jefes lo que dificulta el desempeño laboral.

3. Los resultados que se obtuvieron de la relación entre la comunicación y el desempeño laboral se determinaron en la tabla 10, en la cual el 13% del total opinan que algunas veces las tareas y procedimientos son comunicados a través de medios impresos; en la tabla 11, el 17% opina que siempre tiene accesibilidad a la información necesaria para cumplir con su trabajo; en la tabla 12, el 32% opina que casi siempre reciben instrucciones en forma oportuna para cumplir su trabajo; que incluso siempre cumplen con las tareas y obligaciones en los tiempos establecidos de acuerdo al 26% el cual se muestra en la tabla 19; en la tabla 23, el 29% opinan que algunas veces sus compañeros de trabajo están comprometidos con el servicio de calidad; en la tabla 27, el 35% considera que es importante brindar servicio adecuado a los usuarios; la significancia es menor al 5% y el coeficiente de correlación es de 0,374, obteniendo una relación baja entre la comunicación y el desempeño laboral, estos resultados coinciden con **Brunet (2011)** expresa este ámbito, indicando que goza de suma importancia para las relaciones interpersonales de los trabajadores, esto se explica porque abarca la afinidad e interacción de actitudes dentro de la entidad añadiendo su observación en la mejora del desenvolvimiento laboral del personal.

La comunicación en la municipalidad es deficiente esto se debe a la deficiente comunicación de las actividades a través de medios tradicionales o electrónicos, la poca accesibilidad a la información, las instrucciones que reciben no son oportunas, las tareas no se cumplen de acuerdo a lo programado; muy pocos colaboradores están programados con un servicio de calidad y adecuado esto se traduce en la relación de

nivel bajo que existe entre la comunicación y el desempeño laboral de los colaboradores en la municipalidad distrital de Sayán; estos resultados coinciden con **Panta (2015)** quien afirma que se dicta el no valor importante correspondiente al conjunto de rasgos que se sienten en las actividades laborales del personal con su correcto desenvolvimiento; se es testigo de la existencia de una ineficiente y mala afinidad de entre los partícipes en las responsabilidades empresariales, aparte no se presencian capacitaciones de ayuda para poder ampliar sus saberes y capacidades pero es inherente al rendimiento de cada colaborador, esto es explicado en que los empleados muestran mucha fuerza de voluntad para poder cumplir las metas encomendadas.

La comunicación en la Municipalidad distrital de Sayán es deficiente o no es asertiva, porque no existe una adecuada comunicación entre las diferentes áreas de la municipalidad, no se utilizan los medios adecuados para comunicar a la sociedad, la información no está disponible o de libre acceso para los colaboradores o ciudadanos, y aun no los comunican las acciones a seguir a los colaboradores de manera oportuna esto dificulta su accionar o su desenvolvimiento en la municipalidad.

4. Los resultados que se obtuvieron de la relación entre el liderazgo y el desempeño laboral se determinaron en la tabla 14, en la cual el 17% del total opinan que casi siempre los jefes les permiten participar de manera inmediata en la planificación de las tareas a desarrollar; en la tabla 15, en la cual el 25% casi siempre siente que es reconocido por su trabajo realizado; en la tabla 16, el 43% percibe que algunas veces considera importante brindar un servicio adecuado a los usuarios; de igual manera casi siempre resuelven sus tareas sin recurrir a los demás el 21%, los resultados se muestran en la tabla 20; en la tabla 24, el 25% casi siempre desarrollan las tareas asignas en equipo para su logro; en la tabla 31 se tiene un nivel de significancia menor del 5% y una correlación de 0,392, por lo que se concluye que la relación es baja entre el liderazgo y el desempeño laboral en la municipalidad distrital de Sayán. Estos resultados coinciden con **Robbins y Judge (2009)** quien fija la relevancia de esta aptitud, que se refleja claramente en los resultados que consiga su grupo a cargo,



estableciendo parámetros y normas para direccionar correctamente su desarrollo.

El liderazgo en la municipalidad de Sayán no se está aplicando de manera adecuada, no adecuan sus estilos de liderazgo a las contingencias, esto se debe a que muy pocas veces les permiten participar a los colaboradores en plantear alternativas para solucionar problemas, muy pocas veces reconocen sus trabajos realizados; esto repercute en el desempeño de los colaboradores porque muy pocos consideran que es importante brindar un buen servicio a los usuarios, y es poco frecuente el desarrollo de las actividades en equipo, por lo que se demuestra en la relación baja del liderazgo y el desempeño laboral, los resultados coinciden con **Huamani (2015)**, quien determinó que casi la tercera parte del personal se sienten considerados por sus cargos, otro 33.3% es consciente que ponen fuerza de voluntad para mejorar sus actividades laborales aparte en otro ámbito un porcentaje del 45% indicó que conforme las responsabilidades sean mayores, el entorno es percibido como pesado terminando con un valor de 40% que expresan que la entidad es bastante considerada con sus colaboradores por lo que los capacita.

No se designa al personal idóneo para que desarrolle sus actividades por lo que dificulta la delegación de tareas y responsabilidades, muy pocas veces permiten participara en la toma de decisiones, no utilizan estrategias adecuadas para motivar a sus colaboradores y la toma de decisiones están centralizadas, estas acciones generan desmotivación y poca identificación de los colaboradores con sus actividades que están desarrollando.

# **CAPITULO V**

## **Conclusiones y**

### **recomendaciones**

## 5.1. Conclusiones

1. En cuanto a la relación entre el ambiente organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores en la municipalidad distrital de Sayán, es de nivel bajo, esto se refleja en el coeficiente de correlación de (0,394); esto significa que existe poco apoyo entre compañeros de acuerdo a lo expresado por el 82% de los colaboradores los resultados se muestran en la tabla 05; la inadecuada comunicación entre jefes y colaboradores de acuerdo a lo expresado por el 79% de los colaboradores los resultados se muestran en la tabla 09; y no se designan las tareas de acuerdo a su perfil y competencias de cada personal de acuerdo a lo expresado por el 71% de los colaboradores en la tabla 24; trayendo como consecuencia que no se cumpla el trabajo de acuerdo a lo asignado.
2. Existe una relación de nivel baja entre las relaciones públicas y el desempeño laboral en la municipalidad distrital de Sayán, esto se refleja en el coeficiente de correlación de (0,378); esto se debe porque existe conflictos interpersonales, de acuerdo a lo expresado por el 100% de los colaboradores en la tabla 06; no se fomenta un adecuado trabajo en equipo de acuerdo a lo expresado por el 97% de los trabajadores en la tabla 07; no siempre se respeta la manera de pensar y actuar de los demás de acuerdo a lo expresado por el 96% de los trabajadores en la tabla 08; muy pocos asumen responsabilidades de sus tareas asignadas, y no se fomenta de manera frecuente las capacitaciones.
3. Existe relación de nivel bajo entre la comunicación y el desempeño laboral en la municipalidad distrital de Sayán, esto se refleja en el coeficiente de correlación de (0,374); esto se debe porque existe deficiente comunicación de las actividades a través de los diferentes medios de acuerdo a lo expresado por el 79% de los colaboradores de la tabla 09; , la poca accesibilidad a la información de acuerdo a lo expresado por el 70% de los colaboradores de la tabla 11; la ordenes que no se están dando a tiempo de acuerdo a los expresado por el 60% de los colaboradores en la tabla 12; esto genera a que los colaboradores no cumplan sus tareas a tiempo, no desarrollan sus actividad pensando en brindar un servicio de calidad.

4. Existe relación de nivel bajo entre el liderazgo y el desempeño laboral en la municipalidad distrital de Sayán, esto se refleja en el coeficiente de correlación de (0,392); esto se sustenta porque los estilos de liderazgo no lo adecuan a las circunstancia, los colaboradores con poca frecuencia participan en la toma de decisiones de acuerdo a lo establecido por el 83% de los colaboradores en la tabla 14; no reconocen con mucha frecuencia los logros de los trabajadores, generando malestar en los colaboradores dado que no se enfocan en brindar un servicio de calidad de acuerdo a lo expresado por el 75% de los colaboradores en la tabla 15; y no buscan trabajar siempre en equipo, lo que permitirá desarrollar un efecto sinérgico con la suma de esfuerzos del personal de acuerdo a lo establecido por el 92% de los colaboradores en la tabla 23; brindando el bienestar social a la comunidad.

## 5.2 Recomendaciones

1. Se debe realizar charlas y capacitaciones relacionadas con el trabajo en equipo que permita el desarrollar las actividades de manera colaborativa; mejorar la comunicación formal (horizontal, vertical, diagonal), y la comunicación informal, la cual permitirá el dinamismo en la organización; realizar un diagnóstico del perfil del puesto y seleccionar al personal de acuerdo al perfil que les permita un mejor desempeño en beneficio de la comunidad.
2. Buscar reducir los conflictos laborales a través de las reuniones informales y la integración en la municipalidad; fomentar el trabajo en equipo esto permitirá realizar el trabajo cohesionado y el esfuerzo sinérgico; respetar la manera de pensar y actuar de cada trabajador, estas acciones les permitirán sentirse importantes y realizados como personas; fomentar las capacitaciones de acuerdo a las actividades que realizan los colaboradores las cuales les permitirá tener más capacidades para poder desenvolverse.
3. La municipalidad debe comunicar sus actividades que realiza a través de los medios tradicionales (radio, televisión, etc.), y moderno (internet); debe publicar su información a través del portal de transparencia de acceso libre para sus trabajadores y público en general, todos los funcionarios deben dar órdenes en el momento oportuno para que de esa manera se puedan realizar sin ningún contratiempo, estas acciones permitirán que la municipalidad brinde un servicio óptimo a la ciudadanía.
4. Los jefes o líderes de la municipalidad deben adecuar sus estilos de liderazgo de acuerdo a las situaciones que se les presenten para que de esa manera los colaboradores lo perciban de manera positiva; permitirles a los colaboradores plantean alternativas para dar solución a los problemas que se presenten; reconocer sus logros obtenidos; fomentar de manera permanente el trabajo en equipo estas acciones les permitirá estar motivados e identificados con sus actividades que realizan.

# **CAPITULO VI**

## **Agradecimiento**

A mis padres, por ser mi principal apoyo y motivación para seguir adelante y seguir creciendo como profesional, cumpliendo todas mis metas y objetivos.

Al Mg. Jorge Alberto Alarcón Alva, por el apoyo y la orientación en el desarrollo de la elaboración de mi Proyecto de Investigación.

A los representantes de la Municipalidad Distrital de Sayán, por brindarme la facilidad en cuanto a la información para la realización del presente trabajo de investigación.

**CAPITULO VII**  
**Referencias**  
**bibliográficas**



## 7.1 Referencias bibliográficas

### a. Libros

Brunet, L. (2011). *El clima de trabajo en las organizaciones, diagnostico y consecuencias*.

Cali, Colombia: Mc Graw Hill Interamericana, S.A.

Brunet, L. (2020). *El clima del trabajo en las orgnizaciones: Definición, diagnostico, y consecuencias*. Madrid, España: Trillas.

Chiavenato, I. (2011). *Administración de Recursos Humanos* (Novena Edición ed.).

Huadalagara, Mexico: McGrawHill.

Gan, F., & Berbel, G. (2007). *Manual de Recursos Huamos*. Madrid, España: UOC,

S.L. Obtenido de

[https://books.google.com.pe/books/about/Manual\\_de\\_Recursos\\_Humanos.html?i=d=uFYIoAEACAAJ&redir\\_esc=y](https://books.google.com.pe/books/about/Manual_de_Recursos_Humanos.html?i=d=uFYIoAEACAAJ&redir_esc=y)

Garcia, L., Castro, J., & Amador, P. (2005). *Comunica. Lecturas de Comunicación*

*Organizacional*. Madrid, España: Netbiblo, S.L.

Ibáñez, M. (2009). *Relaciones públicas en los negocios* (Segunda Edición ed.). Lima,

Perú: San Marcos.

Robbins, S., & Judge, T. (2009). *Comportamiento Organizacional* (Decimotercera

Edición ed.). Huadalagara, Mexico: Pearson. Obtenido de

[https://www.academia.edu/31127935/Comportamiento\\_Organizacional\\_Stephen\\_P\\_Robbins\\_y\\_Timothy\\_A\\_Judge](https://www.academia.edu/31127935/Comportamiento_Organizacional_Stephen_P_Robbins_y_Timothy_A_Judge)

Rodriguez, D. (2001). *Diagnostico Organizacional* (Septima Edición ed.). Santiago,

Chile: Textos Universitarios - Universidad Católica de Chile.

### b. Tesis

Henríquez, M. (2018). *Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de*

*la Institución Educativa N° 20854 Gral. Juan Velazco Alvarado, Barranca - 2018*.

Tesis de Maestria, Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión , Huacho

- Perú. Obtenido de

<http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/UNJFSC/3634/CALIDAD%20DE%20SUE%20c3%91O%20EN%20ESTUDIANTES%20DE%20ENFERMER%20c3%8dA%20UNJFSC%202018-%20TESIS.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Huamani, N. (2015). *El Clima organizacional y su influencia en el desempeño del personal de coducción de trenes , del área de transporte de metro de Lima, linea 1 en el 2013*. Tesis para optar el titulo de grado, Universidad Nacional Tecnológica de Lima Sur, Villa el Salvador. Lima, Perú. Obtenido de [http://repositorio.untels.edu.pe/bitstream/UNTELS/87/1/Huamani\\_Nathali\\_Trabajo\\_de\\_Investigacion\\_2015.pdf](http://repositorio.untels.edu.pe/bitstream/UNTELS/87/1/Huamani_Nathali_Trabajo_de_Investigacion_2015.pdf)
- Layme, W. (2017). *Clima organizacional y desempeño laboral en la empresa panaderia Layme, El Agustino - 2017*. Tesis de Grado, Universidad Cesar Vallejo, Lima - Perú. Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/12585>
- Marroquin, S. A., & Gutiérrez, L. P. (2015). *El clima organizacional y su relación con el desempeño laboral en los trabajadores de Burger King*. Informe Final de Investigación, Universidad de San Carlos de Guatemala, Guatemala. Obtenido de <http://www.repositorio.usac.edu.gt/11309/1/13%20T%281823%29.pdf>
- Montoya , D. A. (2016). *Relación entre el clima organizacional y la evaluación del desempeño del personal en una empresa turísticas : caso PTS Perú 2015*. Tesis para optar el grado de Magister en Relaciones Laborales, Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima - Perú. Obtenido de <https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/20.500.12404/7490>
- Panta, L. A. (2015). *Analisis del clima organizacional y su relacion con el desempeño laboral de la plana docente del consorcio educativo Talentos de la ciudad de Chiclayo*. Tesis para optar el título de Licenciado en Administración de empresas, Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo. Obtenido de [https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/157/1/TL\\_Panta\\_Rivera\\_LuisAlberto.pdf](https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/157/1/TL_Panta_Rivera_LuisAlberto.pdf)
- Salinas, L. (2017). *Clima organizacional y su desempeño laboral en los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión*. Tesis de Grado, Universidad Nacional José Faustino Sanchez Carrión, Huacho - Peru. Obtenido de <https://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/2419386?mode=full>
- Uría, D. E. (2015). *El clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores de Andelas Cía . Ltda. de la ciudad de Ambato*. Trabajo de

graduación previo a la obtención del Título de Ingeniería de Empresas, Universidad Técnica de Ambato, Ecuador. Obtenido de <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/1376/1/296%20Ing.pdf>

**c. Artículo científico**

Chiang, M. M., & Ojeda, J. F. (2013). *Estudio de la relación entre la satisfacción laboral y el desempeño de los trabajadores de las ferias libres*. Tesis de Grado, Universidad Politécnica de Guanajuato, Buenos Aires, Argentina. Obtenido de [http://scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0186-10422013000200003](http://scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0186-10422013000200003)

Gómez , L. (2013). El clima laboral en cuestión, revisión bibliográfico descriptiva y aproximación a un modelo explicativo multivariable. *Revistas de ciencias sociales*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/4959/495950252002.pdf>

# **Anexos**

## Anexo 1: Matriz de Consistencia

### “Ambiente organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad distrital de Sayán – 2018

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES Y DIMENSIONES	POBLACIÓN Y MUESTRA	METODOLOGÍA
<p><b>General</b></p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre el ambiente organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad distrital de Sayán – 2018?</p> <p><b>Específicos</b></p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre relaciones públicas y el desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad distrital de Sayán – 2018?</p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre la comunicación y el desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad distrital de Sayán – 2018?</p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre el liderazgo y el desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad distrital de Sayán – 2018?</p>	<p><b>General</b></p> <p>Determinar la relación que existe entre el ambiente organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad distrital de Sayán – 2018.</p> <p><b>Específicos</b></p> <p>Determinar la relación entre las relaciones públicas y el desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad distrital de Sayán – 2018.</p> <p>Determinar la relación entre la comunicación y el desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad distrital de Sayán – 2018.</p> <p>Determinar la relación entre el liderazgo y el desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad distrital de Sayán – 2018.</p>	<p><b>General</b></p> <p>El ambiente organizacional se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad distrital de Sayán – 2018.</p> <p><b>Específicas</b></p> <p>Las relaciones públicas se relacionan con el desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad distrital de Sayán – 2018.</p> <p>La comunicación se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad distrital de Sayán – 2018.</p> <p>El liderazgo se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad distrital de Sayán – 2018.</p>	<p><b>X: Ambiente organizacional</b></p> <p><b>Dimensiones</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* Relaciones públicas</li> <li>* Comunicación</li> <li>* Liderazgo</li> </ul> <p><b>Y: Desempeño laboral</b></p> <p><b>Dimensiones</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* Eficiencia</li> <li>* Eficacia</li> <li>* Efectividad</li> </ul>	<p>Estará representada por 84 trabajadores de la Municipalidad Distrital de Sayán.</p>	<p><b>Tipo:</b> Básica</p> <p>Nivel descriptivo correlacional</p> <p><b>Diseño:</b> No experimental de corte transversal</p> <p><b>Técnica</b></p> <p>Encuesta</p> <p><b>Instrumento:</b></p> <p>Cuestionario</p> <p><b>Procedimiento y análisis de la información</b></p> <p>Microsoft Excel</p> <p>SPSS Versión 25</p>

## Anexo 2

### CUESTIONARIO

El presente instrumento tiene como objetivo compilar información acerca de la variable ambiente organizacional, esta es de carácter anónimo. Agradeceré marcar con una “X” su respuesta con la mayor verdad posible utilizando la valoración escalar. Agradecemos anticipadamente por su colaboración.

Nº	Ítems	Valoración				
		N	PV	AV	CS	S
<b>DIMENSIÓN: Relaciones públicas</b>						
01	¿Siente Ud. apoyo por parte de sus compañeros para la realización de su trabajo?					
02	¿Sus compañeros de trabajo crean problemas, hablando de otros a sus espaldas?					
03	¿Existen relaciones de convivencia entre su jefe y el equipo de trabajo?					
04	¿Existe respeto por la manera de pensar, de sentir y de actuar de los demás?					
<b>DIMENSIÓN: Comunicación</b>						
05	¿Cree usted que existe una buena comunicación entre jefes y subordinados?					
06	¿Las tareas y/o procedimientos son comunicados a través de medios impresos?					
07	¿Tiene usted accesibilidad a la información necesaria para cumplir con su trabajo?					
08	¿Recibe usted las instrucciones en forma oportuna para cumplir su trabajo?					
<b>DIMENSIÓN: Liderazgo</b>						
09	¿Percibe que las tareas asignadas son de manera equilibrada y justa?					
10	¿Su jefe le permite participar de manera inmediata en la planificación de las tareas a desarrollar?					
11	¿Se siente usted reconocido por su trabajo realizado?					
12	¿Frente a situaciones que están dentro de sus competencias puede usted tomar decisiones?					

## CUESTIONARIO

El presente instrumento tiene como objetivo compilar información acerca de la variable desempeño laboral, esta es de carácter anónimo. Agradeceré marcar con una “X” su respuesta con la mayor verdad posible utilizando la valoración escalar. Agradecemos anticipadamente por su colaboración.

N°	Ítems	Valoración				
		N	PV	AV	CS	S
<b>DIMENSIÓN: Eficiencia</b>						
01	¿Con que frecuencia revisan los documentos de gestión de su entidad?					
02	¿Puede realizar sus actividades, sin esperar recibir órdenes?					
03	¿Cumple con las tareas y obligaciones en los tiempos establecidos?					
04	¿Resuelve los problemas relacionados con sus tareas, sin recurrir a los demás?					
<b>DIMENSIÓN: Eficacia</b>						
05	¿Cumple con el trabajo encomendado en su totalidad?					
06	¿Asume usted toda la responsabilidad de las tareas que le son asignadas?					
07	¿Usted y sus compañeros de trabajo están comprometidos con el servicio de calidad?					
08	¿Las tareas asignadas las desarrollan en equipo para su logro?					
<b>DIMENSIÓN: Efectividad</b>						
09	¿Su eficiencia y eficacia en el trabajo le implican algún tipo de reconocimiento?					
10	¿Recibe usted alguna capacitación para mejorar su quehacer laboral?					
11	¿Con que frecuencia evalúan el desempeño laboral en su institución?					
12	¿Considera usted que es importante brindar un servicio adecuado a los usuarios?					



**UNIVERSIDAD SAN PEDRO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS**  
**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACION**  
**PLANILLA DE JUICIO DE EXPERTOS**

**Respetado Experto:** Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento: **CUESTIONARIO**, que hace parte de la investigación titulada: “**Ambiente Organizacional y Desempeño Laboral de los trabajadores de la Municipalidad distrital de Sayán - 2018**”. La evaluación de los instrumentos es de gran relevancia para lograr que sean válidos y que los resultados obtenidos a partir de éstos sean utilizados eficientemente; aportando tanto a la elaboración de las Tesis como de sus aplicaciones. Agradecemos su valiosa colaboración.

**Nombres y Apellidos del Juez:** Tito Edison Quispe Campos

**Formación Académica:** Dr. Administración

**Áreas de Experiencia Profesional:** Consultor

**Tiempo:** 15 **Cargo Actual:** profesor

**Institución:** USP-Huacho, UNJFSC

**Objetivo de la investigación:** Determinar la relación que existe entre el ambiente organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Sayán – 2018.

De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.


CATEGORÍA	CALIFICACIÓN	INDICADOR
<p><b>SUFICIENCIA:</b> Los ítems que pertenecen a una misma dimensión bastan para obtener la medición de ésta.</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. No cumple con el criterio</li> <li>2. Bajo nivel</li> <li>3. Moderado nivel</li> <li>4. Alto nivel.</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Los ítems no son suficientes para medir la dimensión.</li> <li>- Los ítems miden algún aspecto de la dimensión pero no corresponden con la dimensión total.</li> <li>- Se deben incrementar algunos ítems para poder evaluar la dimensión completamente.</li> <li>- Los ítems son suficientes.</li> </ul>
<p><b>CLARIDAD:</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir su sintáctica y semántica son adecuadas.</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. No cumple con el criterio</li> <li>2. Bajo nivel</li> <li>3. Moderado nivel</li> <li>4. Alto nivel</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- El ítem no es claro</li> <li>- El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas.</li> <li>- Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.</li> <li>- El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.</li> </ul>
<p><b>COHERENCIA:</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. No cumple con el criterio</li> <li>2. Bajo nivel</li> <li>3. Moderado nivel</li> <li>4. Alto nivel</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.</li> <li>- El ítem tiene una relación tangencial con la dimensión.</li> <li>- El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que está midiendo.</li> <li>- El ítem se encuentra completamente relacionado con la dimensión que está midiendo.</li> </ul>
<p><b>RELEVANCIA:</b> El ítem es esencial o importante; es decir, debe ser incluido.</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. No cumple con el criterio</li> <li>2. Bajo nivel</li> <li>3. Moderado nivel</li> <li>4. Alto nivel</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.</li> <li>- El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.</li> <li>- El ítem es relativamente importante.</li> </ul>



VARIABLE N° 01: AMBIENTE ORGANIZACIONAL									
DIMENSIONES	INDICADOR	ITEM	CATEGORÍAS				TOTAL, CATEG. (A) (a+b+c+d)	PROM. POR ITEM (A/4)	OBSERVACIONES (Si debe modificarse un ítem por favor indique)
			SUFICIENCIA (a)	COHERENCIA (b)	RELEVANCIA (c)	CLARIDAD (d)			
Relaciones públicas	Apoyo entre los miembros de la institución	¿Siente Ud. apoyo por parte de sus compañeros para la realización de su trabajo?	4	4	3	3	14	87.5	
	Unión entre compañeros de trabajo	¿Sus compañeros de trabajo crean problemas, hablando de otros a sus espaldas?	3	3	3	4	13	81.25	
	convivencia entre trabajadores y jefes inmediatos	¿Existen relaciones de convivencia entre su jefe y el equipo de trabajo?	4	4	4	4	16	100	
	Respeto entre los miembros de la institución	¿Existe respeto por la manera de pensar, de sentir y de actuar de los demás?	4	4	3	3	14	87.5	
Comunicación	Comunicación interna	¿Cree usted que existe una buena comunicación entre jefes y subordinados?	3	3	4	4	14	87.5	
	medios de comunicación	¿Las tareas y/o procedimientos son comunicados a través de medios impresos?	4	4	3	3	14	87.5	
	acceso a la información	¿Tiene usted accesibilidad a la información necesaria para cumplir con su trabajo?	4	4	3	3	14	87.5	
	información oportuna	¿Recibe usted las instrucciones en forma oportuna para cumplir su trabajo?	3	3	4	3	13	81.25	
Liderazgo	Delegación de tareas y/o responsabilidades	¿Percibe que las tareas asignadas son de manera equilibrada y justa?	4	4	3	3	14	87.5	
	participación	¿Su jefe le permite participar de manera inmediata en la planificación de las tareas a desarrollar?	4	4	3	3	14	87.5	
	motivación	¿Se siente usted reconocido por su trabajo realizado?	3	3	3	4	13	81.25	
	toma de decisiones	¿Frente a situaciones que están dentro de sus competencias puede usted tomar decisiones?	3	3	3	4	13	81.25	
<b>(B) TOTAL ITEM'S (Suma de todos los Promedios por Ítem)</b>								<b>86.45833333</b>	<b>CANT. DE ITEM'S (C):</b>
<b>PROMEDIO POR DIMENSIÓN: ( B / C ) =</b>									

VARIABLE N° 02: DESEMPEÑO LABORAL									
DIMENSIONES	INDICADOR	ITEM	CATEGORÍAS				TOTAL, CATEG. (A) (a+b+c+d)	PROM. POR ITEM (A/4)	OBSERVACIONES (Si debe modificarse un ítem por favor indique)
			SUFICIENCIA (a)	COHERENCIA (b)	RELEVANCIA (c)	CLARIDAD (d)			
Eficiencia	Revisión de los documentos de gestión	Con que frecuencia revisan los documentos de gestión de su entidad?	3	3	4	3	13	81.25	
	iniciativa	¿Puede realizar sus actividades, sin esperar recibir órdenes?	3	3	3	3	12	75	
	tiempo	¿Cumple con las tareas y obligaciones en los tiempos establecidos?	4	3	3	4	14	87.5	
	habilidades para solucionar problemas	¿Resuelve los problemas relacionados con sus tareas, sin recurrir a los demás?	3	3	4	3	13	81.25	
Eficacia	Cantidad de trabajo	¿Cumple con el trabajo encomendado en su totalidad?	3	4	4	4	15	93.75	
	Responsabilidad	¿Asume usted toda la responsabilidad de las tareas que le son asignadas?	4	3	4	4	15	93.75	
	Calidad	¿Usted y sus compañeros de trabajo están comprometidos con el servicio?	4	3	4	4	15	93.75	
	Trabajo en equipo	¿Las tareas asignadas las desarrollan en equipo para su logro?	3	4	3	4	14	87.5	
Efectividad	Eficiencia y eficacia laboral	¿Su eficiencia y eficacia en el trabajo le implican algún tipo de	4	3	4	4	15	93.75	
	Retroalimentación	¿Recibe usted alguna capacitación para mejorar su quehacer laboral?	4	3	4	4	15	93.75	
	Evaluación de desempeño laboral	¿Con que frecuencia evalúan el desempeño laboral en su institución?	3	4	4	4	15	93.75	
	Buena atención a los usuarios	¿Considera usted que es importante brindar un servicio adecuado a los usuarios?	3	4	4	3	14	87.5	
<b>(B) TOTAL ITEM'S (Suma de todos los Promedios por Ítem)</b>								<b>92.1875</b>	<b>CANT. DE ITEM'S (C):</b>
<b>PROMEDIO POR DIMENSIÓN: ( B / C ) =</b>									

**ASPECTOS GENERALES**

ASPECTOS	SI	NO	OBSERVACIONES
El instrumento contiene instrucciones claras y precisas para responder el cuestionario	v		
Los ítems permiten el logro del objetivo de la investigación.	v		
Los ítems están distribuidos en forma lógica y secuencial.	v		
El número de ítems es suficiente para recoger la información. (En caso de ser negativa su respuesta, sugiera los ítems a añadir).	v		
Hay alguna dimensión que hace parte del constructo y no fue evaluada.	v		
<b>VALIDEZ</b>			
APLICABLE			<input checked="" type="radio"/> SI    NO
APLICABLE ATENDIENDO A LAS OBSERVACIONES			<input checked="" type="radio"/> SI    NO
Validado por: Dr. Tito Edison Quispe Campos			Fecha:
 EL DOCENTE	Teléfono: 945741235	E-mail:titoq27 hotmail.com	

**LEYENDA:**

Nivel	Descripción	Rango
4	Excelente	76% - 100%
3	Bueno	51% - 75%
2	Regular	26% - 50%
1	Deficiente	01% - 25%



**UNIVERSIDAD SAN PEDRO**

**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS**

**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACION**

**PLANILLA DE JUICIO DE EXPERTOS**

**Respetado Experto:** Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento: **CUESTIONARIO**, que hace parte de la investigación titulada: **“Ambiente Organizacional y Desempeño Laboral de los trabajadores de la Municipalidad distrital de Sayán - 2018”**. La evaluación de los instrumentos es de gran relevancia para lograr que sean válidos y que los resultados obtenidos a partir de éstos sean utilizados eficientemente; aportando tanto a la elaboración de las Tesis como de sus aplicaciones. Agradecemos su valiosa colaboración.

**Nombres y Apellidos del Juez:** Rubén Domínguez Simeón

**Formación Académica:** Licenciado en administración

**Áreas de Experiencia Profesional:**

**Tiempo:** 10 años **Cargo Actual:** profesor

**Institución:** usp

**Objetivo de la investigación:** Determinar la relación que existe entre el ambiente organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Sayán – 2018.

De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

<b>CATEGORÍA</b>	<b>CALIFICACIÓN</b>	<b>INDICADOR</b>
<p><b>SUFICIENCIA:</b> Los ítems que pertenecen a una misma dimensión bastan para obtener la medición de ésta.</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. No cumple con el criterio</li> <li>2. Bajo nivel</li> <li>3. Moderado nivel</li> <li>4. Alto nivel.</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Los ítems no son suficientes para medir la dimensión.</li> <li>- Los ítems miden algún aspecto de la dimensión pero no corresponden con la dimensión total.</li> <li>- Se deben incrementar algunos ítems para poder evaluar la dimensión completamente.</li> <li>- Los ítems son suficientes.</li> </ul>
<p><b>CLARIDAD:</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir su sintáctica y semántica son adecuadas.</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. No cumple con el criterio</li> <li>2. Bajo nivel</li> <li>3. Moderado nivel</li> <li>4. Alto nivel</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- El ítem no es claro</li> <li>- El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas.</li> <li>- Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.</li> <li>- El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.</li> </ul>
<p><b>COHERENCIA:</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. No cumple con el criterio</li> <li>2. Bajo nivel</li> <li>3. Moderado nivel</li> <li>4. Alto nivel</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.</li> <li>- El ítem tiene una relación tangencial con la dimensión.</li> <li>- El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que está midiendo.</li> <li>- El ítem se encuentra completamente relacionado con la dimensión que está midiendo.</li> </ul>
<p><b>RELEVANCIA:</b> El ítem es esencial o importante; es decir, debe ser incluido.</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. No cumple con el criterio</li> <li>2. Bajo nivel</li> <li>3. Moderado nivel</li> <li>4. Alto nivel</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.</li> <li>- El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.</li> <li>- El ítem es relativamente importante.</li> </ul>

VARIABLE N° 01: AMBIENTE ORGANIZACIONAL									
DIMENSIONES	INDICADOR	ITEM	CATEGORÍAS				TOTAL, CATEG. (A) (a+b+c+d)	PROM. POR ÍTEM (A/4)	OBSERVACIONES (Si debe modificarse un ítem por favor indique)
			SUFICIENCIA (a)	COHERENCIA (b)	RELEVANCIA (c)	CLARIDAD (d)			
Relaciones públicas	Apoyo entre los miembros de la institución	¿Siente Ud. apoyo por parte de sus compañeros para la realización de su trabajo?	4	4	4	3	15	93.75	
	Unión entre compañeros de trabajo	¿Sus compañeros de trabajo crean problemas, hablando de otros a sus espaldas?	3	3	4	4	14	87.5	
	convivencia entre trabajadores y jefes inmediatos	¿Existen relaciones de convivencia entre su jefe y el equipo de trabajo?	4	4	3	4	15	93.75	
	Respeto entre los miembros de la institución	¿Existe respeto por la manera de pensar, de sentir y de actuar de los demás?	4	4	4	3	15	93.75	
Comunicación	Comunicación interna	¿Cree usted que existe una buena comunicación entre jefes y subordinados?	3	3	3	4	13	81.25	
	medios de comunicación	¿Las tareas y/o procedimientos son comunicados a través de medios impresos?	4	4	4	3	15	93.75	
	acceso a la información	¿Tiene usted accesibilidad a la información necesaria para cumplir con su trabajo?	4	4	4	3	15	93.75	
	información oportuna	¿Recibe usted las instrucciones en forma oportuna para cumplir su trabajo?	3	3	3	3	12	75	
Liderazgo	Delegación de tareas y/o responsabilidades	¿Percibe que las tareas asignadas son de manera equilibrada y justa?	4	4	4	3	15	93.75	
	participación	¿Su jefe le permite participar de manera inmediata en la planificación de las tareas a desarrollar?	4	4	4	3	15	93.75	
	motivación	¿Se siente usted reconocido por su trabajo realizado?	3	3	4	4	14	87.5	
	toma de decisiones	¿Frente a situaciones que están dentro de sus competencias puede usted tomar decisiones?	3	3	4	4	14	87.5	
<b>(B) TOTAL ÍTEM'S (Suma de todos los Promedios por Ítem)</b>							<b>89.58333333</b>	<b>CANT. DE ÍTEM'S (C):</b>	
<b>PROMEDIO POR DIMENSIÓN: (B / C) =</b>									

VARIABLE N° 02: DESEMPEÑO LABORAL									
DIMENSIONES	INDICADOR	ITEM	CATEGORÍAS				TOTAL, CATEG. (A) (a+b+c+d)	PROM. POR ÍTEM (A/4)	OBSERVACIONES (Si debe modificarse un ítem por favor indique)
			SUFICIENCIA (a)	COHERENCIA (b)	RELEVANCIA (c)	CLARIDAD (d)			
Eficiencia	Revisión de los documentos de gestión	Con que frecuencia revisan los documentos de gestión de su entidad?	4	3	4	3	14	87.5	
	iniciativa	¿Puede realizar sus actividades, sin esperar recibir órdenes?	3	3	3	4	13	81.25	
	tiempo	¿Cumple con las tareas y obligaciones en los tiempos establecidos?	4	4	3	4	15	93.75	
	habilidades para solucionar problemas	¿Resuelve los problemas relacionados con sus tareas, sin recurrir a los demás?	3	4	4	3	14	87.5	
Eficacia	Cantidad de trabajo	¿Cumple con el trabajo encomendado en su totalidad?	3	4	3	4	14	87.5	
	Responsabilidad	¿Asume usted toda la responsabilidad de las tareas que le son asignadas?	4	3	4	3	14	87.5	
	Calidad	¿Usted y sus compañeros de trabajo están comprometidos con el servicio?	4	3	4	3	14	87.5	
	Trabajo en equipo	¿Las tareas asignadas las desarrollan en equipo para su logro?	3	4	3	3	13	81.25	
Efectividad	Eficiencia y eficacia laboral	¿Su eficiencia y eficacia en el trabajo le implican algún tipo de	4	3	4	3	14	87.5	
	Retroalimentación	¿Recibe usted alguna capacitación para mejorar su quehacer laboral?	4	3	4	3	14	87.5	
	Evaluación de desempeño laboral	¿Con que frecuencia evalúan el desempeño laboral en su institución?	3	4	4	4	15	93.75	
	Buena atención a los usuarios	¿Considera usted que es importante brindar un servicio adecuado a los usuarios?	3	4	4	4	15	93.75	
<b>(B) TOTAL ÍTEM'S (Suma de todos los Promedios por Ítem)</b>							<b>90.10416667</b>	<b>CANT. DE ÍTEM'S (C):</b>	
<b>PROMEDIO POR DIMENSIÓN: (B / C) =</b>									

**ASPECTOS GENERALES**

ASPECTOS	SI	NO	OBSERVACIONES
El instrumento contiene instrucciones claras y precisas para responder el cuestionario	✓		
Los items permiten el logro del objetivo de la investigación.	✓		
Los items están distribuidos en forma lógica y secuencial.	✓		
El número de items es suficiente para recoger la información. (En caso de ser negativa su respuesta, sugiera los items a añadir).	✓		
Hay alguna dimensión que hace parte del constructo y no fue evaluada.	✓		
<b>VALIDEZ</b>			
APLICABLE			<input checked="" type="radio"/> SI <input type="radio"/> NO
APLICABLE ATENDIENDO A LAS OBSERVACIONES			<input checked="" type="radio"/> SI <input type="radio"/> NO
Validado por: <b>Lic. Rubén Domínguez Simeón</b>			Fecha:
 EL DOCENTE	Teléfono: 996712294	E-mail: rds15 hotmail.com	

**LEYENDA:**

Nivel	Descripción	Rango
4	Excelente	76% - 100%
3	Bueno	51% - 75%
2	Regular	26% - 50%
1	Deficiente	01% - 25%



**UNIVERSIDAD SAN PEDRO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS**  
**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACION**  
**PLANILLA DE JUICIO DE EXPERTOS**

**Respetado Experto:** Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento: **CUESTIONARIO**, que hace parte de la investigación titulada: “**Ambiente Organizacional y Desempeño Laboral de los trabajadores de la Municipalidad distrital de Sayán - 2018**”. La evaluación de los instrumentos es de gran relevancia para lograr que sean válidos y que los resultados obtenidos a partir de éstos sean utilizados eficientemente; aportando tanto a la elaboración de las Tesis como de sus aplicaciones. Agradecemos su valiosa colaboración.

**Nombres y Apellidos del Juez:** LIC. ADM ROBINSON IVAN LOZA TRINIDAD

**Formación Académica:** LICENCOADO EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS

**Áreas de Experiencia Profesional:** RECURSOS HUMANOS, ADMINISTRACION, DOCENCIA

**Tiempo:** 20 AÑOS **Cargo Actual:** DOCENTE POR HORAS

**Institución:** UNIVERSIDAD SAN PEDRO

**Objetivo de la investigación:** Determinar la relación que existe entre el ambiente organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Sayán – 2018.


De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

CATEGORÍA	CALIFICACIÓN	INDICADOR
<p><b>SUFICIENCIA:</b> Los ítems que pertenecen a una misma dimensión bastan para obtener la medición de ésta.</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. No cumple con el criterio</li> <li>2. Bajo nivel</li> <li>3. Moderado nivel</li> <li>4. Alto nivel.</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Los ítems no son suficientes para medir la dimensión.</li> <li>- Los ítems miden algún aspecto de la dimensión pero no corresponden con la dimensión total.</li> <li>- Se deben incrementar algunos ítems para poder evaluar la dimensión completamente.</li> <li>- Los ítems son suficientes.</li> </ul>
<p><b>CLARIDAD:</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir su sintáctica y semántica son adecuadas.</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. No cumple con el criterio</li> <li>2. Bajo nivel</li> <li>3. Moderado nivel</li> <li>4. Alto nivel</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- El ítem no es claro</li> <li>- El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas.</li> <li>- Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.</li> <li>- El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.</li> </ul>
<p><b>COHERENCIA:</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. No cumple con el criterio</li> <li>2. Bajo nivel</li> <li>3. Moderado nivel</li> <li>4. Alto nivel</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.</li> <li>- El ítem tiene una relación tangencial con la dimensión.</li> <li>- El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que está midiendo.</li> <li>- El ítem se encuentra completamente relacionado con la dimensión que está midiendo.</li> </ul>
<p><b>RELEVANCIA:</b> El ítem es esencial o importante; es decir, debe ser incluido.</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. No cumple con el criterio</li> <li>2. Bajo nivel</li> <li>3. Moderado nivel</li> <li>4. Alto nivel</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.</li> <li>- El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.</li> <li>- El ítem es relativamente importante.</li> </ul>

VARIABLE N° 01: AMBIENTE ORGANIZACIONAL									
DIMENSIONES	INDICADOR	ITEM	CATEGORÍAS				TOTAL, CATEG. (A) (a+b+c+d)	PROM. POR ITEM (A/4)	OBSERVACIONES (Si debe modificarse un ítem por favor indique)
			SUFICIENCIA (a)	COHERENCIA (b)	RELEVANCIA (c)	CLARIDAD (d)			
Relaciones públicas	Apoyo entre los miembros de la institución	¿Siente Ud. apoyo por parte de sus compañeros para la realización de su trabajo?	4	4	4	3	15	93.75	
	Unión entre compañeros de trabajo	¿Sus compañeros de trabajo crean problemas, hablando de otros a sus espaldas?	3	3	4	4	14	87.5	
	convivencia entre trabajadores y jefes inmediatos	¿Existen relaciones de convivencia entre su jefe y el equipo de trabajo?	4	4	3	4	15	93.75	
	Respeto entre los miembros de la institución	¿Existe respeto por la manera de pensar, de sentir y de actuar de los demás?	4	3	3	3	13	81.25	
Comunicación	Comunicación interna	¿Cree usted que existe una buena comunicación entre jefes y subordinados?	3	4	4	4	15	93.75	
	medios de comunicación	¿Las tareas y/o procedimientos son comunicados a través de medios impresos?	4	3	3	3	13	81.25	
	acceso a la información	¿Tiene usted accesibilidad a la información necesaria para cumplir con su trabajo?	4	3	3	3	13	81.25	
	información oportuna	¿Recibe usted las instrucciones en forma oportuna para cumplir su trabajo?	3	4	4	3	14	87.5	
Liderazgo	Delegación de tareas y/o responsabilidades	¿Percibe que las tareas asignadas son de manera equilibrada y justa?	4	3	3	3	13	81.25	
	participación	¿Su jefe le permite participar de manera inmediata en la planificación de las tareas a desarrollar?	4	3	3	3	13	81.25	
	motivación	¿Se siente usted reconocido por su trabajo realizado?	3	4	3	4	14	87.5	
	toma de decisiones	¿Frente a situaciones que están dentro de sus competencias puede usted tomar decisiones?	3	4	3	4	14	87.5	
<b>(B) TOTAL ITEM'S (Suma de todos los Promedios por Ítem)</b>							<b>86.45833333</b>	<b>CANT. DE ITEM'S (C):</b>	
<b>PROMEDIO POR DIMENSIÓN: ( B / C ) =</b>									

VARIABLE N° 02: DESEMPEÑO LABORAL									
DIMENSIONES	INDICADOR	ITEM	CATEGORÍAS				TOTAL, CATEG. (A) (a+b+c+d)	PROM. POR ITEM (A/4)	OBSERVACIONES (Si debe modificarse un ítem por favor indique)
			SUFICIENCIA (a)	COHERENCIA (b)	RELEVANCIA (c)	CLARIDAD (d)			
Eficiencia	Revisión de los documentos de gestión	Con que frecuencia revisan los documentos de gestión de su entidad?	3	4	4	3	14	87.5	
	iniciativa	¿Puede realizar sus actividades, sin esperar recibir órdenes?	3	4	3	3	13	81.25	
	tiempo	¿Cumple con las tareas y obligaciones en los tiempos establecidos?	4	4	3	4	15	93.75	
	habilidades para solucionar problemas	¿Resuelve los problemas relacionados con sus tareas, sin recurrir a los demás?	3	4	4	3	14	87.5	
Eficacia	Cantidad de trabajo	¿Cumple con el trabajo encomendado en su totalidad?	3	3	4	4	14	87.5	
	Responsabilidad	¿Asume usted toda la responsabilidad de las tareas que le son asignadas?	4	4	4	4	16	100	
	Calidad	¿Usted y sus compañeros de trabajo están comprometidos con el servicio?	4	4	4	4	16	100	
	Trabajo en equipo	¿Las tareas asignadas las desarrollan en equipo para su logro?	3	3	3	4	13	81.25	
Efectividad	Eficiencia y eficacia laboral	¿Su eficiencia y eficacia en el trabajo le implican algún tipo de	4	4	4	4	16	100	
	Retroalimentación	¿Recibe usted alguna capacitación para mejorar su quehacer laboral?	4	4	4	4	16	100	
	Evaluación de desempeño laboral	¿Con que frecuencia evalúan el desempeño laboral en su institución?	3	3	4	4	14	87.5	
	Buena atención a los usuarios	¿Considera usted que es importante brindar un servicio adecuado a los usuarios?	3	3	4	3	13	81.25	
<b>(B) TOTAL ITEM'S (Suma de todos los Promedios por Ítem)</b>							<b>94.27083333</b>	<b>CANT. DE ITEM'S (C):</b>	
<b>PROMEDIO POR DIMENSIÓN: ( B / C ) =</b>									

**ASPECTOS GENERALES**

ASPECTOS	SI	NO	OBSERVACIONES
El instrumento contiene instrucciones claras y precisas para responder el cuestionario	X		
Los ítems permiten el logro del objetivo de la investigación.	X		
Los ítems están distribuidos en forma lógica y secuencial.	X		
El número de ítems es suficiente para recoger la información. (En caso de ser negativa su respuesta, sugiera los ítems a añadir).	X		
Hay alguna dimensión que hace parte del constructo y no fue evaluada.	X		
<b>VALIDEZ</b>			
APLICABLE			<input checked="" type="radio"/> SI    NO
APLICABLE ATENDIENDO A LAS OBSERVACIONES			<input checked="" type="radio"/> SI    NO
<b>Validado por: LIC. ADM ROBINSON IVAN LLOZA TRINIDAD</b>			
 <b>EL DOCENTE</b>	<b>959502377</b>  <b>Teléfono:</b>	<b>Tony-26136@hotmail.com</b>  <b>E-mail:</b>	

**LEYENDA:**

Nivel	Descripción	Rango
4	Excelente	76% - 100%
3	Bueno	51% - 75%
2	Regular	26% - 50%
1	Deficiente	01% - 25%



trabajardomingo resultados.spv [Documento2] - IBM SPSS Statistics Visor

Archivo Editar Ver Datos Transformar Insertar Formato Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

Resultado

Logaritmo

Frecuencias

Tablas de frecuencia

Tabla de frecuencia

Titulos

s

a

b

c

d

e

f

g

h

i

j

k

l

m

VAR00001

VAR00002

VAR00003

VAR00004

VAR00005

VAR00006

VAR00007

VAR00008

VAR00009

VAR00010

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON H: 149, W: 507 pt.

**a**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	32	38.1	38.1	38.1
	Casi Nunca	30	35.7	35.7	73.8
	Casi siempre	22	26.2	26.2	100.0
	Total	84	100.0	100.0	

**b**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi Nunca	48	57.1	57.1	57.1
	Algunas veces	34	40.5	40.5	97.6
	Casi siempre	2	2.4	2.4	100.0
	Total	84	100.0	100.0	

**c**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi Nunca	43	51.2	51.2	51.2
	Algunas veces	38	45.2	45.2	96.4
	Casi siempre	3	3.6	3.6	100.0
	Total	84	100.0	100.0	

**d**

resultados para el domingo trabajar.sav [Conjunto\_de\_datos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

Visible: 24 de 24 variables

10: e 1

	s	a	b	c	d	e	f	g	h	i	j	k	l	m	VA
1	3	1	2	2	3	1	3	3	3	2	2	3	2	3	
2	4	4	3	3	4	2	4	3	4	3	3	3	3	5	
3	5	4	3	2	3	2	5	4	5	4	2	3	4	5	
4	5	4	2	3	3	2	5	5	4	4	4	3	2	3	
5	3	4	4	3	4	3	3	4	3	4	4	3	4	5	
6	3	1	2	2	3	1	3	3	3	2	3	2	2	3	
7	3	4	4	3	3	3	5	4	4	4	4	3	4	5	
8	5	2	2	2	2	2	3	4	3	2	4	2	2	3	
9	3	1	2	2	3	1	3	3	3	3	2	2	3	3	
10	3	1	2	3	3	1	3	3	5	2	2	1	2	3	
11	3	1	2	3	3	1	3	3	4	2	2	2	3	3	
12	4	2	3	4	4	2	4	4	5	3	4	2	4	5	
13	4	1	2	2	3	1	3	3	3	2	3	2	2	4	
14	3	2	2	2	3	1	3	3	5	2	2	1	2	3	
15	4	4	3	3	4	3	5	3	4	4	4	3	4	4	
16	4	2	2	4	3	2	5	3	5	4	2	2	4	5	
17	3	1	3	2	3	1	3	3	4	2	3	1	2	3	
18	5	1	2	4	3	1	3	5	3	3	3	3	4	5	
19	3	1	2	2	3	1	3	3	4	2	3	1	2	3	
20	5	4	2	3	4	3	3	4	5	3	3	3	4	5	
21	4	2	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON

trabajardomingo resultados.spv [Documento2] - IBM SPSS Statistics Visor

Archivo Editar Ver Datos Transformar Insertar Formato Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

Resultado

Logaritmo

Frecuencias

Títulos

Notas

Estadísticos

Tabla de frecuencia

Títulos

s

a

b

c

d

e

f

g

h

i

j

k

l

m

VAR00001

VAR00002

VAR00003

VAR00004

VAR00005

VAR00006

VAR00007

VAR00008

VAR00009

VAR00010

### Fiabilidad

[Conjunto\_de\_datos] C:\Users\jose\Desktop\carlos garcia trabajos\resultados para el domingo trabajar.sav

#### Escala: ALL VARIABLES

##### Resumen de procesamiento de casos

Casos	Válido	N	%
	Excluido <sup>a</sup>	83	98.8
		1	1.2
	Total	84	100.0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

##### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
.808	12

```

RELIABILITY
/VARIABLES=s a b c d e f g h i j k
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL
/MODEL=ALPHA
/STATISTICS=DESCRIPTIVE SCALE CORR
/SUMMARY=TOTAL.

```

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode ON H: 149, W: 507 pt.

trabajardomingo resultados.spv [Documento2] - IBM SPSS Statistics Visor

Archivo Editar Ver Datos Transformar Insertar Formato Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

Resultado

Logaritmo

Frecuencias

Títulos

Notas

Estadísticos

Tabla de frecuencia

Títulos

s

a

b

c

d

e

f

g

h

i

j

k

l

m

VAR00001

VAR00002

VAR00003

VAR00004

VAR00005

VAR00006

VAR00007

VAR00008

VAR00009

VAR00010

	VAR00001	VAR00002	VAR00003	VAR00004	VAR00005	VAR00006	VAR00007	VAR00008	VAR00009	VAR00010	VAR00011	VAR00012
VAR00008	.227	.275	.376	.089	.203	.124	.279	.309	.307	1.000	.244	.254
VAR00009	.406	.455	.518	.313	.440	.265	.260	.205	.085	.244	1.000	.120
VAR00010	.211	.149	.250	.054	.100	-.096	.105	.174	-.045	.254	.120	1.000

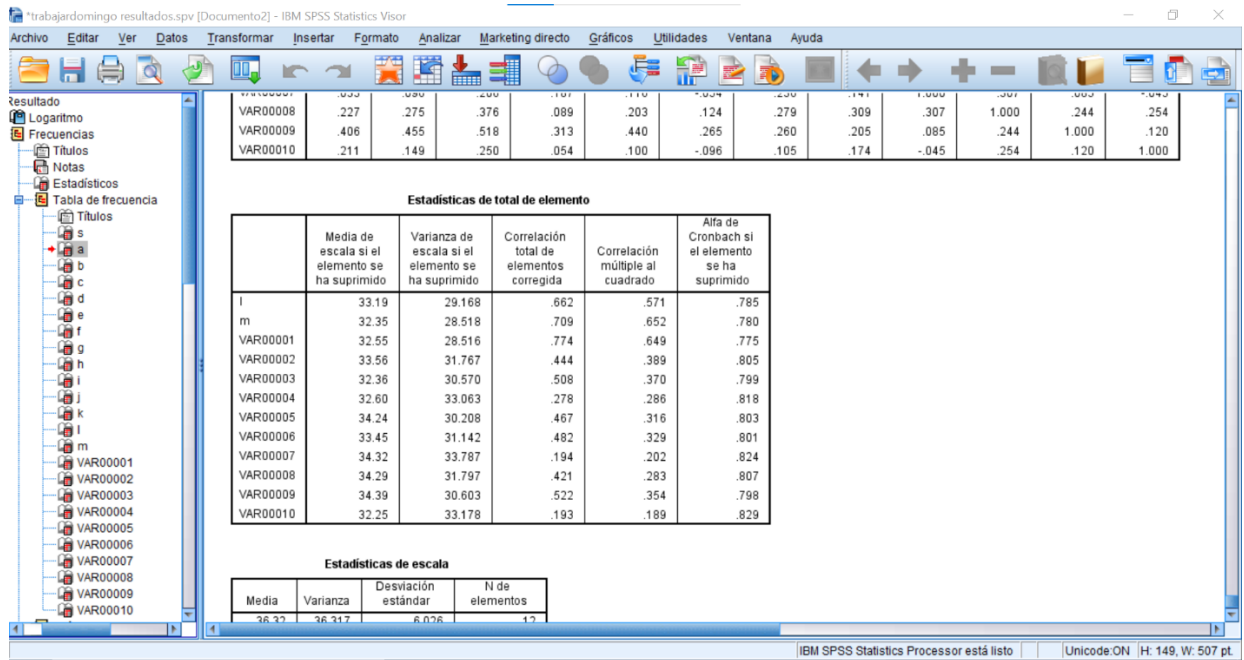
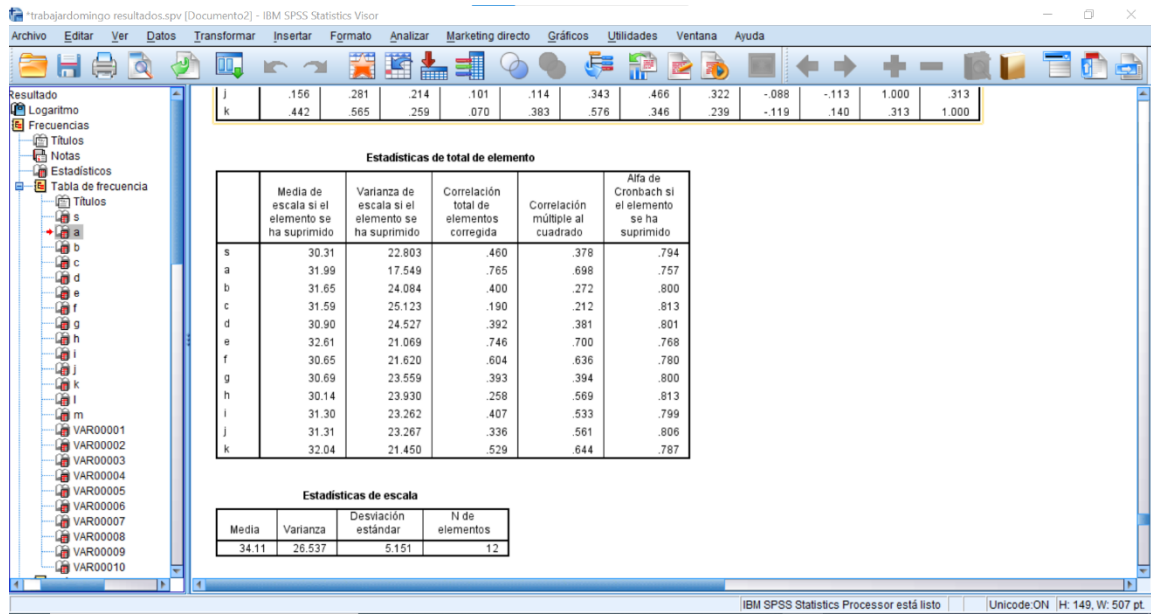
#### Estadísticas de total de elemento

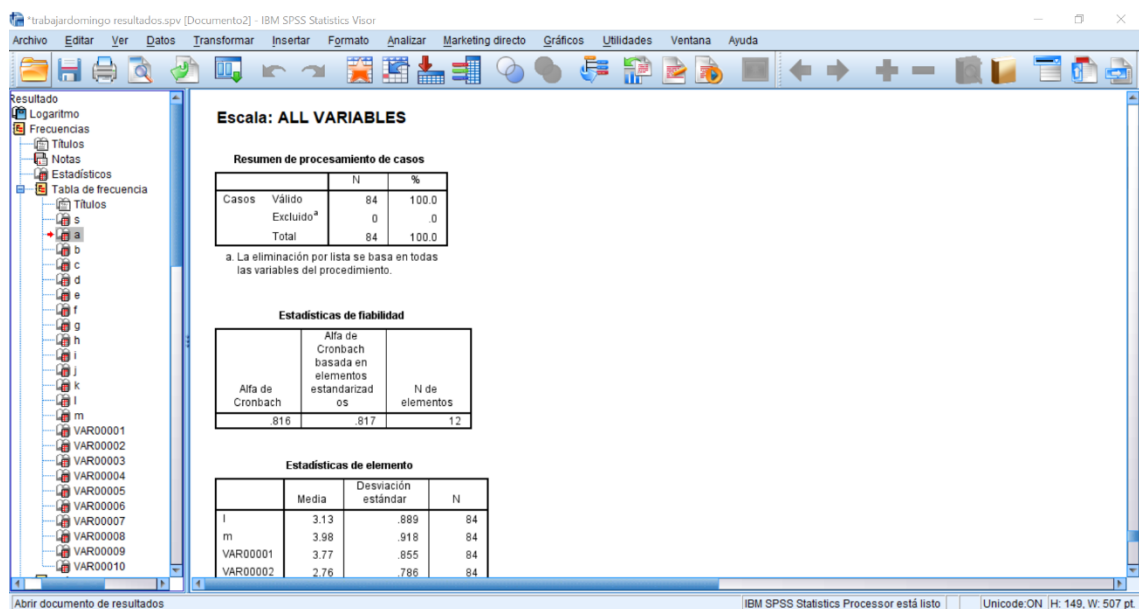
	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Correlación múltiple al cuadrado	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
j	33.19	29.168	.662	.571	.785
m	32.35	28.518	.709	.652	.780
VAR00001	32.55	28.516	.774	.649	.775
VAR00002	33.56	31.767	.444	.389	.805
VAR00003	32.36	30.570	.508	.370	.799
VAR00004	32.60	33.063	.278	.286	.818
VAR00005	34.24	30.208	.467	.316	.803
VAR00006	33.45	31.142	.482	.329	.801
VAR00007	34.32	33.787	.194	.202	.824
VAR00008	34.29	31.797	.421	.283	.807
VAR00009	34.39	30.603	.522	.354	.798
VAR00010	32.25	33.178	.193	.189	.829

#### Estadísticas de escala

	Media	Varianza	Desviación estándar	N de elementos
	38.77	36.317	6.026	12

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode ON H: 149, W: 507 pt.





#### Anexo 4:

#### Matriz de operacionalización

VARIABLE N° 01: AMBIENTE ORGANIZACIONAL		
DIMENSIONES	INDICADOR	ITEM
Relaciones públicas	Apoyo entre los miembros de la institución	¿Siente Ud. apoyo por parte de sus compañeros para la realización de su trabajo?
	Unión entre compañeros de trabajo	¿Sus compañeros de trabajo crean problemas, hablando de otros a sus espaldas?
	convivencia entre trabajadores y jefes inmediatos	¿Existen relaciones de convivencia entre su jefe y el equipo de trabajo?
	Respeto entre los miembros de la institución	¿Existe respeto por la manera de pensar, de sentir y de actuar de los demás?
Comunicación	Comunicación interna	¿Cree usted que existe una buena comunicación entre jefes y subordinados?
	medios de comunicación	¿Las tareas y/o procedimientos son comunicados a través de medios impresos?
	acceso a la información	¿Tiene usted accesibilidad a la información necesaria para cumplir con su trabajo?
	información oportuna	¿Recibe usted las instrucciones en forma oportuna para cumplir su trabajo?
Liderazgo	Delegación de tareas y/o responsabilidades	¿Percibe que las tareas asignadas son de manera equilibrada y justa?
	participación	¿Su jefe le permite participar de manera inmediata en la planificación de las tareas a desarrollar?
	motivación	¿Se siente usted reconocido por su trabajo realizado?
	toma de decisiones	¿Frente a situaciones que están dentro de sus competencias puede usted tomar decisiones?

<b>VARIABLE N° 02: DESEMPEÑO LABORAL</b>		
<b>DIMENSIONES</b>	<b>INDICADOR</b>	<b>ITEM</b>
Eficiencia	Revisión de los documentos de gestión	Con que frecuencia revisan los documentos de gestión de su entidad?
	iniciativa	¿Puede realizar sus actividades, sin esperar recibir órdenes?
	tiempo	¿Cumple con las tareas y obligaciones en los tiempos establecidos?
	habilidades para solucionar problemas	¿Resuelve los problemas relacionados con sus tareas, sin recurrir a los demás?
Eficacia	Cantidad de trabajo	¿Cumple con el trabajo encomendado en su totalidad?
	Responsabilidad	¿Asume usted toda la responsabilidad de las tareas que le son asignadas?
	Calidad	¿Usted y sus compañeros de trabajo están comprometidos con el servicio de calidad?
	Trabajo en equipo	¿Las tareas asignadas las desarrollan en equipo para su logro?
Efectividad	Eficiencia y eficacia laboral	¿Su eficiencia y eficacia en el trabajo le implican algún tipo de reconocimiento?
	Retroalimentación	¿Recibe usted alguna capacitación para mejorar su quehacer laboral?
	Evaluación de desempeño laboral	¿Con que frecuencia evalúan el desempeño laboral en su institución?
	Buena atención a los usuarios	¿Considera usted que es importante brindar un servicio adecuado a los usuarios?