



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA**

**Clima laboral y desempeño laboral del personal en la Sub
Gerencia de serenazgo de un gobierno local, Chiclayo**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestro en Gestión Pública

AUTOR:

Perez Burgos, Yvan Gerardo (ORCID: 0000-0001-9129-9578)

ASESOR:

Dr. Ramos de la Cruz, Manuel (ORCID:0000-0001-9568-2443)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de políticas públicas

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

CHICLAYO – PERÚ

2022

Dedicatoria

Este trabajo de investigación está dedicado a mi madre que siempre me dio la fuerza para continuar con este proyecto y a mi padre que siempre con sus consejos me alienta a culminar cada proyecto iniciado.

Yvan Gerardo

Agradecimiento

Agradecer a dios por darme salud y la oportunidad de poder culminar un objetivo propuesto dentro de mi plan de vida, agradecer también el haber compartido ideas con un excelente grupo de profesionales durante todo este proceso de formación. A nuestro docente el Dr. Manuel Ramos, quien nos orientó y dio las pautas y recomendaciones en todo el tramo final para culminar con éxito este trabajo de investigación

El autor

Índice de contenido

Carátula.....	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenido	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	v
Resumen	vi
Abstract	vii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	4
III. METODOLOGÍA.....	14
3.1. Tipo y diseño de investigación	14
3.2. Variables y operacionalización.....	14
3.3. Población, muestra y muestreo.....	15
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	15
3.5. Procedimientos	16
3.6. Método de análisis de datos	16
3.7. Aspectos éticos.....	16
IV.RESULTADOS.....	18
V. DISCUSIÓN	23
VI. CONCLUSIONES	29
VI. RECOMENDACIONES	30
REFERENCIAS.....	31
ANEXOS	40

Índice de tablas

Tabla 1. Nivel de clima laboral del personal en la Sub Gerencia de Serenazgo de un gobierno local, Chiclayo	18
Tabla 2. Nivel de Desempeño laboral del personal en la Sub Gerencia de Serenazgo de un gobierno local, Chiclayo.	19
Tabla 3. Pruebas de normalidad - Clima laboral y desempeño laboral	20
Tabla 4. Relación entre el Clima laboral y las dimensiones del Desempeño laboral.....	21
Tabla 5. Relación entre Clima laboral y Desempeño laboral - Correlación de Spearman (Rho).....	22

Índice de figuras

Figura 1. Nivel de clima laboral del personal en la Sub Gerencia de Serenazgo de un gobierno local, Chiclayo.	18
Figura 2. Nivel de desempeño laboral del personal en la Sub Gerencia de Serenazgo de un gobierno local, Chiclayo.	19

Resumen

Esta investigación planteó como objetivo general determinar la relación entre clima laboral y desempeño laboral del personal en la Sub Gerencia de serenazgo de un gobierno local, Chiclayo. El estudio fue de tipo básico, enfoque cuantitativo, diseño no experimental y correlacional; la investigación estuvo conformada por una muestra de 41 trabajadores; se recopiló información mediante 2 cuestionarios, el cuestionario de clima laboral estuvo conformado por 25 ítems, mientras que el cuestionario de desempeño laboral estuvo conformado por 23 ítems, ambos cuestionarios validados por juicio de expertos, alcanzando una confiabilidad de ,830 y ,903 respectivamente. Posteriormente, se identificó que el clima laboral tiene un nivel regular representado por el 53,7% de la muestra; asimismo, la variable desempeño laboral tiene un nivel regular y débil representado por un valor porcentual de 34,1% respectivamente. Al revisar el nivel de significancia bilateral se observó que es menor al criterio ($p\text{-valor} < 0,05$) por lo que se estableció que existe una relación directa. Finalmente se concluyó que existe un alto grado de correlación entre las variables clima laboral y desempeño laboral con un coeficiente de correlación Rho de Spearman de ,708; por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

Palabras clave: Clima laboral, desempeño laboral, clima organizacional

Abstract

The general objective of this research was to determine the relationship between work environment and work performance of personnel in the serenazgo sub management of a local government, Chiclayo. The study was of basic type, quantitative approach, non-experimental and correlational design; the research consisted of a sample of 41 workers; information was collected through 2 questionnaires, the work climate questionnaire consisted of 25 items, while the work performance questionnaire consisted of 23 items, both questionnaires validated by expert judgment, reaching a reliability of ,830 and ,903 respectively. Subsequently, it was identified that the work climate has a fair level represented by 53.7% of the sample; likewise, the work performance variable has a fair and weak level represented by a percentage value of 34.1% respectively. When reviewing the bilateral significance level, it was observed that it is lower than the criterion ($p\text{-value} < 0.05$), so it was established that there is a direct relationship. Finally, it was concluded that there is a high degree of correlation between the variables work climate and work performance with a Spearman's Rho correlation coefficient of .708; therefore, the null hypothesis is rejected and the alternative hypothesis is accepted.

Keywords: Work environment, job performance, organizational environment

I. INTRODUCCIÓN

Actualmente el recurso humano es el principal factor dentro de una organización, puesto que es el recurso presente en todos los procesos necesarios para el cumplimiento de objetivos trazados; además, el colaborador tiene que poseer ciertas cualidades necesarias para cada puesto, permitiendo que estos mismos puedan desarrollar sus habilidades y destrezas, aspirando a un crecimiento personal y profesional. Asimismo, para poder lograr el cumplimiento de los objetivos es importante tomar en cuenta que el clima laboral juega un papel importante, puesto que es el escenario donde las acciones que uno u otro colaborador realice repercutirán en los demás.

En el ámbito internacional, en el país de Malasia Johari et.al. (2019) evaluó empleados en el sector público de diversas agencias en donde pudo determinar que aproximadamente el 60% de los empleados no cumplían un buen desempeño laboral en el ambiente donde se desenvolvían, sin embargo el 40% se sentían bien en relación a las funciones que desarrollaban a pesar de haber un buen clima.

En México Gonzáles et al. (2021) realizó un estudio del clima laboral en sector público en Latinoamérica donde detalla que existen factores determinantes que disminuyen la posibilidad de lograr un adecuado desarrollo, cumplimiento de metas y crecimiento personal. Estos factores considerados son la poca o mala intervención de los directivos, la falta de comunicación, falta de confianza, falta de capacidad de liderazgo.

En Colombia Santana (2022) en la revista Acsendo publicó que el 71 % de los colombianos no están conformes con el trabajo que tienen, de los cuales el 41% señala que un buen clima laboral es importante para alcanzar su felicidad, los otros indicaron que el salario, un mejor puesto, son factores determinantes para poder sentirse a gusto en la labor que realizan.

En nuestra realidad peruana el Diario el Comercio (2018) según encuesta realizada por Aptitus el 81% de trabajadores de empresas públicas y privadas consideran que el ambiente laboral es importante para su desempeño laboral óptimo, por otro lado el 19% no considera que sea un factor importante. Así también el Tuesta et. al. (2021) realizó una investigación respecto al desempeño laboral de los trabajadores en las entidades públicas, donde determinó que son factores

influyentes el aspecto salarial, el tiempo que el individuo tiene en la organización y por último el nivel académico alcanzado; debido a esto las diversas instituciones tienen en algunos casos sus sistemas de recompensas, además es importante hacer prevalecer sistemas de capacitación que permitan mejorar la administración pública. Además, el Diario Gestión (2021) según un estudio realizado por la Consultora Dench señala que el 55% de trabajadores peruanos tiene el temor de fallar o de cometer algún error en las labores encomendadas, el 8% siente vergüenza de compartir alguna idea, el 6% siente temor de tener dudas; por último, el 31% de trabajadores siente un ambiente de confianza. Es claro que el ambiente laboral tiene que mejorar para consecuentemente mejorar su desempeño

En nuestra localidad donde se realizó la investigación en la Sub Gerencia de serenazgo de un gobierno local, Chiclayo; como en todo gobierno local tiene procesos en los cuales está involucrado el recurso humano; por consiguiente, para obtener de los colaboradores un desempeño laboral óptimo, es necesario que el clima laboral sea adecuado para que la organización en su conjunto con los colaboradores cumpla con sus objetivos brindando un servicio de calidad a la población.

En cuanto al clima laboral es complicado con algunas carencias de índole comunicativo porque el responsable del área no informa bien a su equipo de trabajo que funciones tienen que realizar, carencias de equipamiento porque falta la implementación de equipo de seguridad para un trabajo más eficiente, falta de motivación porque el personal no se sienten valorado, tampoco perciben ningún incentivo por las labores realizadas y por último no tienen seguridad del puesto que se les asigna porque se les cambia de área y al hacerlo no se les capacita sobre las funciones al nuevo personal que ingresa. Por tal motivo se plantea la siguiente interrogante para la siguiente investigación: ¿Qué relación existe entre el clima laboral y el desempeño laboral del personal en la Sub Gerencia de Serenazgo de un gobierno local - Chiclayo, 2022?

La justificación desde el aspecto teórico es que se realiza un análisis de las variables conforme a teorías, conceptos y literaturas que permitan conocer y desarrollar un esquema que servirá posteriormente para enmarcar ideas principales de las variables en estudio como son el clima laboral y desempeño laboral.

La justificación desde el aspecto práctico es que se trata de determinar el desempeño que el personal tiene en relación al ambiente o a las condiciones que le brinda la institución u organización para el mejor cumplimiento de funciones. El personal que será parte de la muestra de estudio corresponde a la Sub Gerencia de Serenazgo de un gobierno local, Chiclayo; que tiene por finalidad brindar apoyo al ciudadano de la mano con la Policía Nacional del Perú, manteniendo un ambiente tranquilo y en armonía; dando lugar a que la población pueda crecer económicamente ya que al haber seguridad, permitiría el incremento de negocios independientes en todas las zonas del distrito; además, cumplir con el derecho de todo ciudadano a la integridad física, moral y a su bienestar establecido en el art. 1 de la Constitución Política del Perú; y, al ser la seguridad Nacional y Defensa nacional considerada dentro de las Políticas Nacional Multisectorial de seguridad y defensa nacional al 2030 según DS N°005-2021-DE se considera importante que los gobiernos locales puedan velar por la seguridad de su jurisdicción. Por lo tanto, la investigación que se realiza permitirá observar la relevancia que existe entre las dos variables del presente estudio y la relación positiva, negativa o neutra que estas demuestren.

Esta investigación planteó el siguiente objetivo general: Determinar la relación entre clima laboral y desempeño laboral del personal en la Sub Gerencia de Serenazgo de un gobierno local – Chiclayo, 2022. De la misma manera se plantean objetivos específicos: 1) Identificar el nivel de clima laboral del personal en la Sub Gerencia de Serenazgo de un gobierno local, Chiclayo 2) Identificar el nivel de desempeño laboral del personal en la Sub Gerencia de Serenazgo de un gobierno local, Chiclayo 3) Establecer la relación entre clima laboral y las dimensiones del desempeño laboral del personal en la Sub Gerencia de Serenazgo de un gobierno local, Chiclayo.

Por último, se planteó la hipótesis general H1: El clima laboral tiene relación con el desempeño laboral del personal en la Sub Gerencia de Serenazgo de un gobierno local – Chiclayo, 2022. Así como también la hipótesis nula Ho: El clima laboral no tiene relación con el desempeño laboral del personal en la Sub Gerencia de Serenazgo de un gobierno local – Chiclayo, 2022.

II. MARCO TEÓRICO

Para la realización de esta investigación se tomó en cuenta antecedentes de diversos autores basados en el ámbito internacional, nacional y local.

Es así que el ámbito internacional en España García et. al. (2019) investigó el desempeño de los trabajadores en los gobiernos locales, para lo cual tomó una muestra de 103 gerentes y 461 trabajadores. Las condiciones de trabajo que se brindan al trabajador son un componente primordial para gestionar los recursos humanos, también se toma en cuenta la capacidad emocional que el individuo tiene y el grado de compromiso que este tiene para desarrollar un mejor desempeño laboral.

Además, en Ecuador Fabara (2020), realiza su investigación en una institución Municipal del cuerpo de Bomberos de Ambato-Ecuador para determinar en qué medida influye el ambiente laboral en el desempeño de sus funciones, donde concluyó según análisis mediante aplicación del coeficiente de Pearson (0.85; p -valor < 0.05) positiva y significativa, además del análisis de correlación múltiple se obtuvo que el clima organizacional representa el 88% y la satisfacción el 12%, por tal motivo se determina que es factores como comunicación y toma de decisiones afectan al personal dentro de la institución.

Así mismo en Tailandia, Plikamin y Luengalongkot (2021) se propuso investigar como se relaciona satisfacción y el desempeño laboral de los subdistritos de la región de oriente tales como las provincias de Chantaburi, Chachoengsao, Chonburi, Trat, Prachinburi, Rayong, Sa kaeo, teniendo como muestra el total de 400 personas. Para la recolección de datos se utilizó el cuestionario que pasó una prueba de fiabilidad medido mediante el coeficiente de Alfa de Cronbach. Luego de haber realizado la tabulación de los datos recopilados se concluye que existe una relación fuerte positiva de la variables en estudio, los investigadores señala que los sentimientos positivos que el trabajador tiene frente a las funciones que realiza, influye en el desempeño que el individuo muestra, su percepción positiva del ambiente permite que sus capacidades se desarrollen mejor, fortaleciendo el funcionamiento de trabajo en equipo.

En el ámbito nacional, Soncco (2021) realiza su investigación en la Municipalidad Distrital de Sina-Puno sobre la relación del Clima organizacional y Desempeño laboral, utilizando una metodología correlacional no experimental-

transversal. Utilizó una muestra de 35 colaboradores, siendo los cuestionarios los instrumentos que posteriormente se analizaron en Excel y SPSS 25. El investigador concluye que las variables están en nivel regular y muestran un 74.3% y 57.1% respectivamente. Además, existe una significancia bilateral que resulta ser inferior al 5% e indica que se obtuvo un coeficiente de correlación de 0.728 siendo esta la muestra de que a mejor clima organizacional se puede obtener un mejor desempeño de los colaboradores.

El trabajo realizado concluye con una relación positiva y nos permite observar que, a pesar de tener un nivel regular, las dimensiones de forma individual demuestran que los colaboradores no están conformes con el liderazgo que tienen y que el trabajo en equipo no se desarrolla de la mejor manera.

Asimismo, en el ámbito local Palacios (2021) en su investigación pretende determinar la relación entre el clima laboral y la satisfacción laboral de los docentes en la I.E Juan Guerrero Quimper; luego de aplicar una encuesta a 78 maestros pudo concluir que sus variables tienen correlación alta. También concluye que sus indicadores que consideró como autorrealización, involucramiento laboral, supervisión, comunicación, condiciones laborales tienen una correlación moderada respecto al clima laboral porque a mejor clima laboral su desempeño incrementará a la par. Por último, considera pertinente hacer algunas recomendaciones como talleres, actividades extracurriculares recreativas para que el personal pueda interrelacionarse, incentivos de acuerdo a la meritocracia, capacitaciones de forma periódica y por mejorar la infraestructura para el desarrollo óptimo funciones.

Seguidamente, en su investigación Castro (2019) tomó como institución la Municipalidad Distrital de Pacora para determinar la relación entre el Clima organizacional y Desempeño de sus colaboradores, utilizando un diseño no experimental, correlacional y transversal donde su muestra fue de 45 trabajadores de los cuales 29 son varones y 16 mujeres. Dentro de la muestra existen permanentes, nombrados, de confianza y locadores. Para su recolección de datos utilizó la encuesta, además para la fiabilidad de los instrumentos de la variable Clima organizacional y Desempeño laboral se midió mediante alfa cronbach resultando 0.76 y 0.78 respectivamente.

Con la conclusión del investigador se puede observar que el personal siempre reacciona de acuerdo a las condiciones en las que trabaja, muy

independiente del tipo de contratación que tenga, en este caso nombrado, permanente, locador y de confianza muestran un nivel bajo de desempeño.

De la misma forma, Rodas (2019) realiza una investigación en la Municipalidad Distrital de Mórrope donde analiza el Clima organizacional para el desempeño de sus trabajadores administrativos, donde utiliza un enfoque cuantitativo – no experimental. La población es de 90 trabajadores por lo que se toma el mismo número como muestra, el instrumento utilizado para recopilar datos fue el cuestionario. Los resultados fueron consolidadas y analizadas posteriormente a través de barras y gráficos con el uso del SPSS versión 22. En su investigación concluye que la variable Cima organizacional muestra un 23% de nivel alto y el Desempeño laboral muestra un 23% de nivel muy alto e indica que la gestión muestra una situación positiva respecto al análisis realizado en relación a las dimensiones e indicadores que se midieron.

Esta investigación concluye que el desempeño que tenga el personal depende del ambiente en el que trabajan, sin embargo, a pesar de tener porcentajes que muestran situación positiva, el investigador propone una serie de medidas para mejorar e incrementar el rendimiento de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Mórrope.

También Santisteban (2020) en su investigación pretende analizar la influencia que tiene el Clima organizacional en el Desempeño de los trabajadores del Ministerio Público de Lambayeque de la sede de Chiclayo, aplicando un estudio correlacional con enfoque cuantitativo de diseño no experimental, la muestra fue de 115 trabajadores conformada por distintas áreas. Utilizó como instrumento el cuestionario que fue revisado y validado por expertos antes de ser aplicado con un índice de 0.888, el investigador midió los resultados mediante el Rho de Sperman concluyendo que el Clima organizacional incide positivamente de forma significativa (Sig.<,05) con el Desempeño laboral, entendiéndose que un ambiente de trabajo óptimo permite un desarrollo profesional y por ende el servicio con la población será eficaz y eficiente.

Esta investigación permite comprobar que indiferente de la institución a la que pertenezca el servidor, necesita un ambiente laboral adecuado para poder crear el sentido de pertenencia del mismo, es decir si se identifica con la institución

será un servidor más proactivo brindando un mejor servicio de calidad a la población.

Así mismo, Ruíz (2021) se planteó determinar el grado de relación Clima organizacional y Desempeño que tenían los servidores Civiles del Hospital Luis Heysen Inchaustegui del departamento de Lambayeque. Utilizó un diseño no experimental, que a su vez fue transversal, descriptivo y además correlacional; La muestra utilizada fue de 79 trabajadores a quienes se le aplicó cuestionarios confiables de elaboración propia para recolectar los datos de la variable Clima organizacional, también utilizó un formato de desempeño para determinar una estadística institucional. Luego de hacer el análisis, concluye que las variables mantienen una relación directa, además el análisis de desempeño individual es más bajo en relación al desempeño grupal que en su conjunto, si cumplen las metas propuestas en el POI. Sin embargo, para conseguir una mejora de la situación del hospital, el investigador realiza una propuesta basada en fortalecer las dimensiones de su estructura organizacional, las políticas administrativas, la supervisión, el control y las relaciones sociales dentro de la institución.

El investigador realizó un análisis de las variables por dimensiones, para encontrar las debilidades que le permitan realizar la propuesta más conveniente que mejore esta situación y permita un óptimo cumplimiento de las metas asignadas en su Plan Operativo Institucional (POI).

Por último, Santamaría (2021) realiza una investigación en la Municipalidad Distrital de Mochumí para determinar la relación entre el Desempeño laboral y el Clima organizacional utilizando un diseño descriptivo correlacional, tomando como muestra la cantidad de 73 trabajadores entre 24 a 60 años de estudios secundarios y superiores; además, el instrumento de recolección fue el cuestionario. Para determinar la fiabilidad de las variables se utilizó SPSS en las cuales obtuvo un coeficiente de 0.8 y 0.95 Alfa de Cronbach. La información recopilada fue analizada mediante el software estadístico SPSS en versión 26; concluyendo que la dimensión de relaciones interpersonales, dirección, falta de estímulo, resolución de conflictos, tienen promedios altos por lo que demuestra deficiencias la institución; aun así, el desempeño laboral es regular.

Distinto sería el caso si el personal que se encuentra en alta dirección se preocupara por mejorar el ambiente laboral, si el personal de esta organización se

sintiera identificada con su institución les daría la seguridad de que están creciendo personalmente y se preocuparían por brindar un mejor servicio para todos los usuarios, cumplimiento óptima y oportunamente con las metas en cada área.

Chiavenato (2011) señala la Teoría de campo de Lewin en el que las personas tienen tal o cual comportamiento debido a los sucesos o eventos que se desarrollan en el ambiente donde interactúan y por lo tanto se genera un campo de fuerzas en el que individuo influye y recibe influencia de otros. Esta teoría muestra que existen factores que influyen en la conducta humana tales como factores internos que son la personalidad, aprendizaje, motivación, percepción, valores; Asimismo, existen factores externos como ambiente organizacional, reglas y reglamentos, cultura, política, métodos y procedimientos, recompensas y sanciones, grado de confianza.

Wei & Miraglia (2018), como se citó en Ramírez (2022) señala que el clima laboral es de carácter intangible y se forma por un conjunto de factores que se desarrollan a partir del comportamiento, actitudes, reacciones que los individuos van demostrando conforme a la convivencia que estos tienen dentro de la organización a la que pertenecen.

El clima laboral según Chiavenato (2000) puede definirse como cualidades o propiedades del propio ambiente laboral que son experimentadas por los miembros de la organización e influyen en el desempeño de los trabajadores.

Gan y Berbel (2007) también señala al término clima laboral como actitud colectiva, producida por las interacciones de cada uno de los que conforman la organización; además, del comportamiento con los clientes y la sociedad con quienes también se relacionan. Así también García (2009) afirma que el clima organizacional relaciones 3 elementos fundamentales como la percepción del individuo frente al ambiente en el que se encuentra, el segundo elemento es los estímulos que motivan al individuo a conseguir los objetivos, y por último el tercero es el comportamiento del individuo en la organización de la que forma parte.

El clima laboral para Schneider et. al. (2012) existe en todo tipo de organización de carácter público o privado y se forma en base a la importancia que los trabajadores tienen frente a las normas que existen en la organización, además de las acciones que estos realizan de acuerdo al trabajo asignado; puesto que cada comportamiento tiene una reacción de recompensa o no.

Además, Bordas (2016) señala que el clima laboral es el ambiente donde se desarrollan las actividades de trabajo donde están presentes factores subjetivos y reales como son las actitudes que estos demuestran frente a la organización, así como la motivación y el desempeño que desarrollan en relación a la percepción de los individuos.

De las innumerables investigaciones acerca del clima laboral se desprenden factores que son consideradas por diferentes autores. Según Palma (2004) se consideran 5 factores de clima laborales dentro de una organización como autorrealización, involucramiento laboral, supervisión, comunicación y condiciones laborales.

La autorrealización, según Palma (2004) es la capacidad que tiene el trabajador de observar las oportunidades que tienen de conseguir su desarrollo personal y profesional en el futuro de acuerdo a las posibilidades que le da la organización donde se encuentra. Quintero (2007) haciendo mención a Abraham Maslow “Jerarquía de las Necesidades”, señala que la autorrealización dentro de las necesidades del individuo es la necesidad que va en la cúspide, es decir donde el individuo logra desarrollar todas sus capacidades y así obtiene su crecimiento personal. Según Ivanovich (2022) señala que la personalidad del individuo encamina a que el mismo pueda lograr su autorrealización, además es importante que este preserve su identidad que al fin es la parte esencial de cada uno.

El involucramiento laboral, según Paullay y Stone (1994), como se citó en Parraguez (2019) lo define como el grado de preocupación y dedicación que una persona aplica en el trabajo en que se encuentre actualmente. Palma (2004) señala que es el compromiso que el colaborador tiene para el cumplimiento de las tareas asignadas conjuntamente con el desarrollo de toda la organización. Según Lee et. al. (2015) señala que el individuo actúa con mayor dependencia y se preocupa por el trabajo, además se siente comprometido por tomar en cuenta su opinión en la toma de decisiones. Por último, Tan et. al. (2020) dice que es la participación del individuo relacionada con el trabajo emocional, así se ve su implicación en el trabajo

La supervisión, según Palma (2004) es la percepción que el trabajador tiene acerca de la funcionalidad que tiene de sus superiores respecto al trabajo que estos realizan en la organización. Según Salazar (2014) señala que es la forma en cómo se dirige la realización de un proyecto en forma eficiente y eficaz sin importar de

que índole sea, este puede ser personal, gerencial e institucional cumpliendo con los procesos administrativos que se encuentren enmarcados dentro de la organización. Además, Samreen et. al. (2022) indica que el exceso de supervisión genera un resultado contraproducente por parte de los individuos, porque se puede obtener un resultado negativo contra los supervisores y/o miembros del grupo.

La comunicación, según Palma (2004) la entiende de como el personal percibe la habilidad, destreza, claridad y buenas condiciones oportunas y precisas que tiene el equipo de trabajo para poner de conocimiento la información concerniente al funcionamiento interno de la organización. Según Seeger (2001) es importante para que las empresas se mantengan actualizadas mediante el diálogo fluido entre el público interno y externo; contribuyendo así la mejoría de la imagen de la institución o empresa; además, para Fauziah et al. (2010) indica que se refiere a compartir información común con otra persona; por lo tanto, permitiendo así que el equipo de trabajo pueda gozar de dicha información para un mejor desempeño

Las condiciones laborales, según Palma (2004) son las situaciones que tiene la organización para el cumplimiento de funciones respecto a implementos, equipos, elementos de índole humano y económicos que permitirán el desarrollo de las tareas encomendadas y por consiguiente el logro de objetivos. Según Emin (2007) las condiciones en que trabaja el individuo repercuten en las funciones que este realiza, estos factores que afectan al individuo, las malas condiciones que se le brinden al individuo como esfuerzo físico excesivo, peligros y un mal ambiente genera que no se cumplan las tareas asignadas. Por último, Ocsa y Huayra (2017) señalan que son una serie de factores que convergen entre sí para que los trabajadores puedan dar cumplimiento óptimo de sus labores.

Así mismo Chiavenato (2011) habla sobre la teoría de la equidad y señala que los trabajadores y las instituciones tienen un vínculo en el que mediante intercambios o retribuciones se condiciona el desempeño que el individuo tenga frente a sus labores encomendadas. Esta teoría deja claro que el efecto de relacionar la remuneración con la productividad del individuo es positivo; Sin embargo, no existe muchos modelos prácticos de premios y sanciones que permitan que el trabajo de todos los individuos sea medido por la responsabilidad e importancia que tiene en la organización.

Además, Ramos (2012) señala la teoría de la Motivación e higiene de Herzberg en la cual se destaca la idea principal de que el desempeño de los individuos depende de la armonía que tengan con el ambiente laboral en el que se desarrollan; esta teoría tiene 2 factores definidos, el primero es el Factor Higiénico que se refiere a las condiciones físicas y ambientales como circunstancias que beneficien al individuo, estas pueden ser el salario, empleo, políticas de la empresa, tipo de supervisión, clima, oportunidades, relaciones, seguridad en el puesto. Por otro lado, está el Factor Motivacional y se enfoca en cómo se siente el individuo en relación al puesto de trabajo que se le asigna, la delegación de responsabilidad, posibilidad de ascenso, retos, participación en formulación y evaluación de los objetivos.

Es importante tomar en cuenta la Ley Servir N° 30057 (2013) que señala una serie de principios, de los cuales están la eficiencia y eficacia, igualdad de oportunidades, mérito de acuerdo a la capacidad que los individuos demuestren, ética pública, flexibilidad, transparencia y el interés general que no solo genera un beneficio para los servidores públicos, sino también para el servicio que se brinda al usuario. Según el Directiva N°001-2021-SERVIR-GDSRH se ha establecido el procedimiento simplificado para el tránsito de la entidad pública al Servicio Civil por tanto es importante considerar que ahora hay más facilidades para incorporarse a esta nueva ley en 3 etapas, la 1ra etapa se realiza el análisis situacional de los cargos y puestos que realizan los servidores, 2da etapa es de reorganización elaborando el Manual de Perfiles de Puestos (MPP) y la 3ra etapa de valorización que se realiza elaborando el Cuadro de Puestos de la Entidad (CPE) siendo este, el instrumento de gestión que permitirá establecer rangos de remuneraciones. Cabe mencionar que luego de completar las etapas los servidores públicos que ingresen obtendrán estabilidad laboral, beneficios económicos, línea de carrera, capacitación constante. Permitiendo además generar un servicio de calidad para los usuarios en todo tipo de nivel de gobierno.

La variable desempeño laboral para Chiavenato (2000) está relacionado al comportamiento y las acciones que el personal realiza para cumplir y lograr objetivos. Por tanto, un buen desempeño laboral es fundamental para que la organización funcione correctamente. Chiavenato (2007) agregó que el desempeño laboral es la evaluación de las conductas que el personal va mostrando para el

cumplimiento de los objetivos. Además, aprueba la constante evaluación para poder verificar los errores a tiempo.

Además, Chiavenato (2011) señala que la evaluación del desempeño del trabajador, es la percepción que se tiene del desenvolvimiento que éste muestra en el puesto de trabajo del que es responsable. Palaci (2005), como se citó en Torres Tocto (2018) manifestó que el desempeño laboral son las actitudes que tiene un individuo en todos los procesos que tiene la organización en el tiempo que estos se encuentren cumpliendo sus funciones.

Bautista (2012) dice que el desempeño laboral se ve reflejado por las acciones que el trabajador muestra a razón de desarrollar sus funciones de forma óptima y competente sea el puesto que se le haya asignado. El desempeño laboral tiene dimensiones que son importante considerar como son los factores actitudinales y factores operativos.

El factor actitudinal, según Chiavenato (2000) señala los siguientes factores disciplina, actitud cooperativa, iniciativa, responsabilidad, habilidad de seguridad, discreción, presentación personal, interés creatividad; Sin embargo, se consideran algunos factores más significativos para esta investigación.

La disciplina, según Sanabria (2012) como se citó en Noguera y Meza (2017) señala que es el comportamiento que se enfoca en el cumplimiento fiel del código que la empresa tiene para todos por igual. Según Nuts & Bolts (2022) indica que si existen problemas de disciplina del individuo debe de corregirse y asegurarse que el individuo no cometa los mismos errores y debe actuarse mediante acciones correctivas.

La actitud cooperativa, según Panitz (1996) la refiere al concepto de cooperación como la interacción que tienen los individuos para lograr un objetivo específico o crear un producto final enfocado en una meta a cumplir. Chiavenato (2000) señala que es la solidaridad que se aplica enfáticamente en el equipo de trabajo y genera compañerismo.

La iniciativa, según Chiavenato (2000) la presenta como la predisposición que los trabajadores muestran para agilizar cualquier proceso en beneficio de la organización. Según Parker y Collins (2010) se refiere al comportamiento dinámico que el individuo demuestra frente a lo que el trabajo requiere e incluso va más allá de lo solicitado en beneficio de los objetivos. Así mismo Binnewies y Gromer (2012)

señalan que las instituciones u organizaciones deben incrementar medidas que permitan la creatividad de los individuos para crear ideas fortaleciendo su seguridad de los mismos beneficiando ambas partes.

La responsabilidad, según Chiavenato (2000) es el cumplimiento de obligaciones y que genera una respuesta eficiente con cara al cumplimiento de resultados. Según Auhagen y Bierhoff (2001) es cuando el individuo es consecuente con sus acciones y está relacionado a un código de conducta. Según Glassdoor Team (2021) es la acción de cumplir los deberes profesionalmente, adhiriéndose a las políticas y procedimientos establecidos.

Factor operativo, para Chiavenato (2000) es donde se muestra la comprensión de las tareas que realizará, y la capacidad de cumplimiento de las tareas necesarias para el beneficio de la organización. El investigador considera que los indicadores importantes a evaluar para este trabajo son el conocimiento, eficiencia y eficacia.

El conocimiento, según Martínez (2006), como se citó en Torres (2018) señala que el colaborador tiene que saber la relación que tiene con el desarrollo del trabajo que realiza. Según Hannon (2021) está relacionado con la capacidad del individuo de saber un tema, acciones o procedimientos a realizar. Según Fletcher (2022) se le llama también capital intelectual, que permite la comprensión de las tareas y permite que el colaborador genere valor para la institución.

La eficiencia, según Álvarez (2001), como se citó en Francisco (2007) la señala como el óptimo nivel de productividad que se debe lograr con la menor cantidad posible de recursos a fin de cumplir con los objetivos para los que se realiza la actividad. Según Productivity Commission (2013) relaciona la eficiencia con la rentabilidad o valor económico que se genera de la labor realizada. Además, Rojas et. al. (2018) la define como la capacidad de cumplir objetivos de una forma óptima, ya sea de un sujeto o un sistema.

La eficacia, según Fernández-Ríos & Sánchez (1997) señala que es la habilidad de emprender acciones necesarias de acuerdo a las contingencias ambientales para el cumplimiento del objetivo. Según Rojas et. al. (2018) capacidad de conseguir el cumplimiento de un objetivo tomando en cuenta cualquier factor que lo rodea para el cumplimiento de la meta.

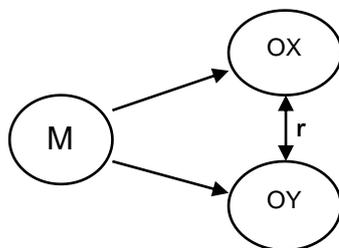
III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

El estudio de la investigación que se consideró es de tipo básica porque solo se revisó teóricamente a razón de poder incrementar el conocimiento acerca de las variables (Gallardo, 2017). Claramente se busca descubrir nuevas teorías de las variables desempeño laboral y clima laboral en estudio.

Asimismo, el diseño es no experimental según Hernández-Sampieri & Mendoza (2018), ya que las variables no fueron manipuladas y solo se realizó un trabajo sobre los hechos acontecidos, y fue correlacional porque se buscó determinar el grado de relación que hay entre las variables del presente estudio.

Esquema de estudio:



Donde:

M: Muestra

OX: Observación Variable X

OY: Observación Variable Y

r: Relación entre variables

3.2. Variables y operacionalización

Variable X: Clima laboral

La definición conceptual del clima laboral es que se entiende como la actitud que colectivamente se ve reflejada de acuerdo al comportamiento y las interacciones que muestran todos los integrantes de la organización (Gan y Berbel, 2007). Operacionalmente esta variable fue medida con cuestionario de tipo Likert, realizado mediante elaboración propia. En el instrumento de medición se tomará en cuenta las dimensiones de Autorrealización, Involucramiento laboral, Supervisión, Comunicación, Condiciones laborales. Además, para recopilar los datos de forma más eficiente se considera los siguientes indicadores como percepción que se tiene respecto a la labor que se realiza, necesidad de crecimiento personal y profesional,

voluntad de compromiso, calidad de cumplimiento de labores, percepción que se tiene acerca de la orientación de los superiores, control de tareas asignadas, Capacidad de interrelación, conocimiento de funciones, ambientes óptimos, percepción de consideración. Por último, la escala de medición es ordinal.

Variable Y: Desempeño laboral

La Definición conceptual de la variable desempeño laboral es que se entiende como la relación de las acciones y el comportamiento que el personal desarrolla dentro de la organización para el cumplimiento de los objetivos y metas, dando paso a un buen funcionamiento de la organización (Chiavenato, 2000). Esta variable operacionalmente fue medida con cuestionarito tipo Likert, que fue realizado por elaboración propia considerando como dimensiones el factor actitudinal que a su vez tiene indicadores como disciplina, actitud cooperativa, iniciativa, y responsabilidad. Además, existe otra dimensión que es el factor operativo y sus indicadores para evaluar son el conocimiento, eficiencia y eficacia; estos permitirán una mejor recopilación de datos para la evaluación de la situación actual del gobierno local que se investigará. Por último, la escala de medición es ordinal.

3.3. Población, muestra y muestreo

Población: Es un grupo de individuos en un área u espacio determinado que tienen características parecidas en un mismo contexto según (Arispe et. al., 2020). Para esta investigación la población estuvo conformada por 41 trabajadores de la Sub Gerencia de Serenazgo de un gobierno local, Chiclayo; de los cuales 13 son de cámaras de vigilancia y 28 pertenecen a patrullaje.

Muestra: La muestra es la selección de un grupo de la población que será el grupo de individuos de los cuales se recopilará la información, (Cohen, 2019). La muestra estuvo representada por toda la población que son 41 trabajadores de la Sub Gerencia de Serenazgo de un gobierno local, Chiclayo.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La técnica es el recurso que se utiliza para la recopilación de datos del grupo de individuos seleccionados que son la muestra Arias (2020) es la encuesta.

El cuestionario tipo Likert permite recolección de datos mediante preguntas cerradas, precisas, breves, con un vocabulario que permita la comprensión de las personas que serán sometidas a la evaluación (Arispe et. al. 2020). Para la variable Clima laboral se elaboró un cuestionario que consta de 25 ítems con un coeficiente de 0.830 de Alfa de Cronbach, del mismo modo para la variable desempeño laboral se elaboró un cuestionario que consta de 23 ítems con un coeficiente de 0.903 de Alfa de Cronbach; cabe mencionar que los valores fueron obtenidos mediante el procesamiento de datos en el SPSS de un grupo de trabajadores con rasgos similares al de la muestra.

3.5. Procedimientos

Se realizó: el análisis de las variables Clima Laboral y Desempeño laboral de la Sub Gerencia de Serenazgo de un gobierno local, Chiclayo; luego se solicitó autorización mediante solicitud al gobierno local para poder aplicar los instrumentos elaborados (cuestionarios) para recopilar información que es objetivo del presente estudio.

Luego de aceptada la solicitud, se aplicó los instrumentos elaborados al grupo de individuos que conforman la muestra seleccionada en la presente investigación, para posteriormente analizar los datos recopilados mediante aplicación del método más conveniente que permita obtener información relevante para el presente trabajo.

3.6. Método de análisis de datos

Para procesar los datos obtenidos de la muestra se utilizó prueba no paramétrica, dentro del cual se obtuvo el coeficiente de Rho de Spearman señalado por Hernández et. al. (2014) como el coeficiente que permite correlacionar variables en tanto estas sean de nivel ordinal con tipo de escala Likert.

El coeficiente seleccionado permitió determinar la correlación positiva, negativa o inversa que existe entre las variables de estudio de la presente investigación.

3.7. Aspectos éticos

En esta investigación se toman en cuenta los criterios de validez y fiabilidad que permite que sean revisados y verificados en momento que se consideren

necesarios. Así mismo, Inguillay et. al. (2020) considera a la justicia, tolerancia, solidaridad, libertad y responsabilidad son principios éticos que deben estar presentes en todo momento del trayecto de la investigación.

Es necesario que la investigación otorgue hallazgos científicos relevantes con alto grado de responsabilidad y confiabilidad que permitan posteriormente ser antecedentes que contribuyan al desarrollo de la sociedad.

IV.RESULTADOS

Este capítulo muestra de forma gráfica y estadística los hallazgos referentes a los niveles y correlaciones de las variables que son materia de estudio en esta investigación.

Tabla 1

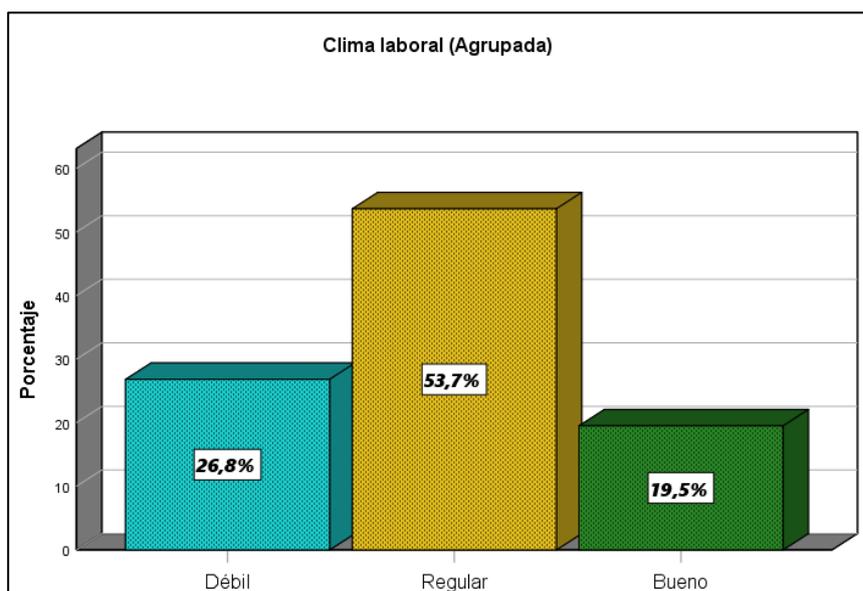
Nivel de clima laboral del personal en la Sub Gerencia de Serenazgo de un gobierno local, Chiclayo.

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Débil	11	26,8
Regular	22	53,7
Bueno	8	19,5
Total	41	100,0

Nota: Cuestionarios Tipo Likert – Clima laboral.

Figura 1

Nivel de clima laboral del personal en la Sub Gerencia de Serenazgo de un gobierno local, Chiclayo.



Nota: Tabla 1

Tal como se aprecia en la tabla 1 y figura 1, en relación al nivel de clima laboral del personal en la Sub Gerencia de Serenazgo de un gobierno local, Chiclayo; la mayoría lo percibe en un nivel regular y representa el 53,7%, además el 26,8% considera que existe un débil clima laboral y el 19,5% percibe un buen clima laboral.

Tabla 2

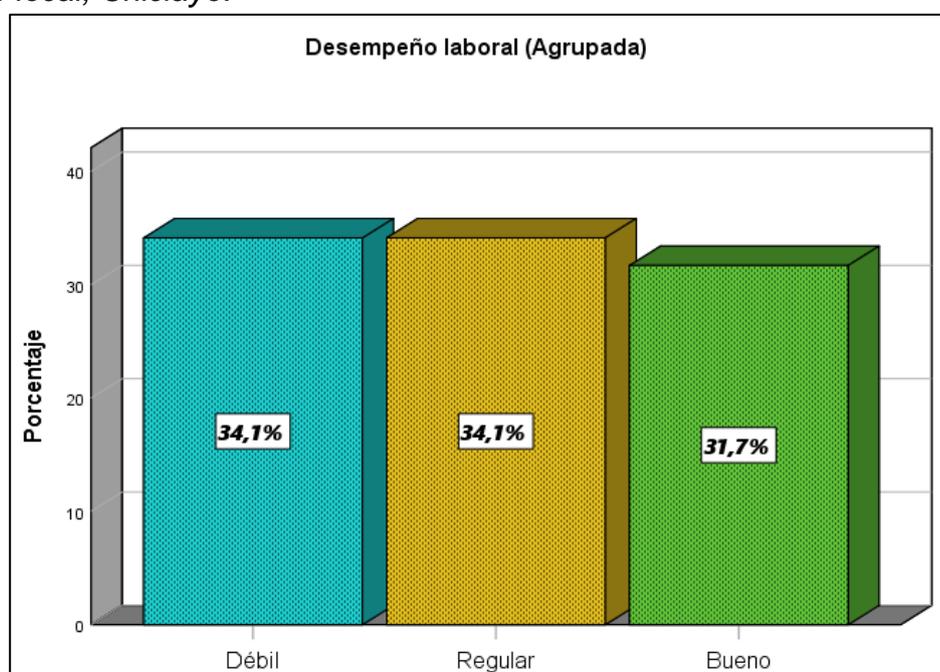
Nivel de Desempeño laboral del personal en la Sub Gerencia de Serenazgo de un gobierno local, Chiclayo.

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Débil	14	34,1
Regular	14	34,1
Bueno	13	31,7
Total	41	100,0

Nota: Cuestionarios Tipo Likert – Desempeño laboral.

Figura 2

Nivel de desempeño laboral del personal en la Sub Gerencia de Serenazgo de un gobierno local, Chiclayo.



Nota: Tabla 2

Tal como se aprecia en la tabla 2 y figura 2, en relación al nivel de desempeño laboral del personal en la Sub Gerencia de Serenazgo de un gobierno local, Chiclayo; es percibido como nivel regular y nivel débil en la proporción de 34,1% para ambos casos, en tanto que el 31,7% considera que existe un buen nivel de desempeño laboral.

Prueba de normalidad

Se aplicó esta prueba a fin de saber si las variables en estudio son o no son de distribución normal, de esta forma se pudo determinar cuál es el tipo de coeficiente de correlación que se empleará. Es importante plantear dos hipótesis que nos permitirá decidir si es paramétrica o no paramétrica.

Ho: Los datos tienen una distribución normal.

Ha: Los datos no tienen una distribución normal.

Para aceptar o rechazar una de las hipótesis, se tomó en cuenta el siguiente criterio:

Si el $p < 0,05$ aceptamos la hipótesis Ha.

Si el $p > 0,05$ aceptamos la hipótesis Ho.

Tabla 3

Pruebas de normalidad - Clima laboral y desempeño laboral

Variable	Estadístico	Shapiro-Wilk gl	Sig.
Clima laboral	,943	41	,041
Desempeño laboral	,913	41	,004

Nota: Cuestionarios Tipo Likert – Clima laboral y Desempeño laboral.

Conforme se observa en la tabla 1 Al realizar la prueba de normalidad, se tomó el resultado Shapiro-Wilk puesto que la cantidad de la muestra con la que se trabajó es menor a 50; se plantearon dos variables y según el p-valor obtenido para cada variable se aceptó la hipótesis (Ha) porque no tienen una distribución normal ya que la significancia que se muestra para Clima laboral es ,041 y para la variable Desempeño laboral es de ,004; Además, al no ser paramétrica, se aplicará correlación de Rho de Spearman para los análisis posteriores.

Tabla 4*Relación entre el Clima laboral y las dimensiones del Desempeño laboral*

			Clima laboral	Factor Actitudinal	Factor Operativo
Rho de Spearman	Clima laboral	Coeficiente de correlación	1.000	,655**	,643**
		Sig. (bilateral)		0.000	0.000
		N	41	41	41
	Factor Actitudinal	Coeficiente de correlación	,655**	1.000	,675**
		Sig. (bilateral)	0.000		0.000
		N	41	41	41
	Factor Operativo	Coeficiente de correlación	,643**	,675**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	0.000	
		N	41	41	41

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

Nota: Cuestionarios Tipo Likert – Clima laboral y Desempeño laboral.

Luego de haber realizado la prueba de normalidad, se determinó que el coeficiente a utilizar sería Rho de Spearman. Seguidamente se realizó la correlación entre Clima laboral y las dimensiones del desempeño laboral para saber el grado de influencia que entre ellas existe.

Se observa que la variable Clima laboral respecto a las dimensiones factor actitudinal y factor operativo tiene una significancia de 0.000 que es menor a $\alpha = 0,05$; por lo tanto, existe una relación directa y significativa. Así también las dimensiones factor actitudinal y factor operativo tienen entre sí, un nivel de significancia de 0.000.

Por último, el coeficiente de correlación Rho Spearman de la variable Clima laboral y la dimensión factor actitudinal es de ,655 siendo un grado de relación alto; Asimismo, el coeficiente de correlación Rho Spearman de la variable Clima laboral y la dimensión factor operativo es de ,643 siendo un grado de relación alto. Por último, el grado de correlación entre las dimensiones es de ,675 siendo un grado de relación alto.

Tabla 5*Relación entre Clima laboral y Desempeño laboral - Correlación de Spearman (Rho)*

			Clima laboral	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Clima laboral	Coefficiente de correlación	1.000	,708**
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	41	41
	Desempeño laboral	Coefficiente de correlación	,708**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	41	41

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

Nota: Cuestionario Tipo Likert – aplicado al personal en la Sub Gerencia de Serenazgo de un gobierno local, Chiclayo.

En la tabla 2 se observa un valor de significancia de 0.000 en las dos variables, por lo que el p-valor al cumplir la condición de $p < 0,05$ nos permite inferir que las variables Clima laboral y desempeño laboral tienen relación entre sí.

Seguidamente podemos observar que el coeficiente de correlación Rho de Spearman es ,708 siendo este un coeficiente que denota un grado de correlación alto entre las variables en estudio. Por lo tanto, determinamos que el clima laboral si influye en el desempeño que tiene el personal en la Sub Gerencia de Serenazgo de un gobierno local, Chiclayo.

V. DISCUSIÓN

De acuerdo con el objetivo específico 1, el nivel del clima laboral se encuentra en un nivel regular que está representado por el (53,7%) de los trabajadores que pertenecen a la muestra del trabajo de investigación, solo en una proporción menor considera que existe un buen clima laboral y este se encuentra representado mayormente por personal administrativo. Según el análisis de los datos, el personal en muchas ocasiones no siente que avanza y logran un desarrollo personal, consideran que trabajan a diario de forma rutinaria sin reconocimiento de la institución a su labor realizada.

El personal en su mayoría, se involucra con la institución de forma regular, ya que no tiene claro los objetivos, además consideran que hay ausencia de supervisión y orientación que aclare sus dudas ya que no se brinda capacitación de forma constante considerando que hay más personal de patrullaje y vigilancia que administrativo. La comunicación es importante, y está presente en el ambiente donde trabajan regularmente, a pesar que consideran que existe una comunicación horizontal ocasionalmente, no existe mucha relación de confianza en temas personales; tal como se contrasta en la investigación de Santamaría (2021) donde la ausencia de comunicación interna genera carencia de relaciones interpersonales, impactando negativamente entre los trabajadores de la institución.

Las expectativas salariales y de reconocimiento e incentivos económicos son muy débiles, puesto que no genera una satisfacción de los individuos, así como Fabara (2020) señala que el reconocimiento es importante, por cuanto está ligado a objetivos y su ausencia genera disconformidad entre el personal, puesto que no se sienten valorados. Es importante señalar que el personal considera que cuenta que condiciones laborales regularmente buenas, respecto a tecnología e infraestructura; tal como señala Ruíz (2021) los equipos, infraestructura y otros elementos son facilitadores para el cumplimiento de funciones. También Schneider et. al. (2012) señala que el clima laboral se forma basándose en las normas que existen, y que desarrolla de mejor forma cuando el trabajador le da la importancia debida y da cumplimiento a las normas que la institución prevee. Por otro lado México González et. al. (2021) dice que tanto en el sector público como privado el clima laboral se ha considerado como una serie de percepciones globales que el trabajador tiene del puesto en el que se encuentra cualquiera que este sea; el autor

difiere con las demás conclusiones de otros autores, y señala que muchas veces el clima laboral no solo depende de lo que la institución ofrece, si no de las percepciones que el trabajador tiene, estos factores psicológicos que generan tal o cual comportamiento tiene un precedente y es un punto que debe evaluarse; si embargo si el trabajador llega a sentirse satisfecho, tiene un mejor desempeño.

En relación al objetivo específico 2, el nivel de desempeño laboral del personal en la Sub Gerencia de Serenazgo de un gobierno local, Chiclayo; se percibe como débil y regular y está representado por el 34.1% en ambos casos de la muestra en estudio, la menor parte de la muestra percibe que el nivel de desempeño es bueno.

Es importante mencionar que se realizó la evaluación de dos factores principales, el primer factor que se refiere a la actitud que el trabajador tiene dentro de la institución, se ve débil en varios indicadores que sirvieron para evaluar al personal. El personal considera que realiza a veces sus funciones en los plazos que se requieren, en su mayoría los trabajadores no motiva constantemente a los compañeros a cumplir las tareas asignadas o pendientes, en varias ocasiones prefieren realizar sus tareas de forma individual, prefieren mantenerse al margen de los compañeros en muchas ocasiones, no son proactivos en su totalidad y no se anticipan a realizar algún trabajo que genere aportes para cumplir objetivos, además prefiere no recibir tareas de gran importancia para no tener responsabilidades mayores.

El otro factor que se tomó en cuenta para el desempeño fue el operativo, a fin de determinar cuál es su desempeño, el personal se encuentra en un nivel medio y bajo, ya que muchos no realizan sus funciones debido a que no tienen claro lo que tienen que hacer, la capacitación no se realiza de forma constante en periodos razonables, al realizar el uso de los recursos que se les asigna en promedio la mayoría optimiza el uso de estos, al no tener claro los objetivos de la institución es complicado que se trabaje en pro de estos y por tal motivo no se siente motivados a cumplir algo que no conocen con certeza y claridad.

Así como lo señala Santamaría (2021) en la investigación que realizó, para determinar la relación entre clima laboral y desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Mochumi, donde halló que el desempeño laboral es está representado por un nivel regular con un (46,58%), determinando que el

personal del conocimiento acerca de las metas, carece del conocimiento de estrategias para lograr los objetivos, así como también la falta de incentivos. Así también Rodas (2019) halló en su investigación que el 20% tenía un desempeño regular y un 40% percibe que es malo y muy malo, esta situación se da porque el trabajador es apático, no existe capacitación constante, y no se evalúa constantemente el cumplimiento de objetivos; además, la institución no tiene un programa de gestión que contemple todos los procesos que permitan evaluar el desempeño laboral.

Del mismo modo Soncco (2021) en su investigación, halló que el desempeño laboral estaba en nivel medio, representado en su mayoría con el (57,1%) de la muestra que seleccionó para su estudio y que a pesar de que el personal no está conforme con los superiores y tipo de liderazgo que ellos aplican, el personal responde medianamente al desempeño de sus funciones, es importante señalar que el autor considera que un buen liderazgo y trabajo en equipo permite el desarrollo integral del crecimiento en el ámbito laboral para el beneficio de ambas partes, tanto en el personal como institucional. En tanto que Plikamin y Luengalongkot (2021) señalan que los sentimientos positivos que el individuo tiene frente a las funciones que realiza, influye en el desempeño que tiene, esta percepción positiva deja que se capacitan mejoren, fortaleciendo el trabajo en equipo. Por último García et. al. (2019) refiere que el buen desempeño laboral es va de la mano primordialmente con las condiciones que se le brindan al individuo, además del grado de compromiso y la capacidad emocional que maneja.

En relación al objetivo específico 3, se encontró el grado de correlación entre la variable Clima laboral y dimensiones del desempeño laboral; para lo cual se utilizó como herramienta de procesamiento de datos el SPSS V25, que nos permitió realizar el cruce de información entre los datos que se consideraron para el análisis en la presente investigación. Se obtuvo una significancia de 0,000 que es menor al criterio mínimo p-valor ($< 0,05$), por lo que se entiende que existe relación directa.

Posteriormente se realizó el análisis entre variable y dimensiones, utilizando el coeficiente Rho de Spearman; asimismo, como se visualiza en la tabla N° 4 se observó que la variable Clima laboral respecto a la dimensión Factor Actitudinal y Factor Operativo tienen un grado de correlación alto, con un coeficiente de ,655 y

,643 respectivamente. También se observó que entre las dimensiones existe un grado de correlación alto con coeficiente de ,675.

Así mismo Tuesta (2021) señala que el buen desempeño laboral, está influenciado en las entidades públicas basicamente por tema de salarios, tiempo de permanencia del individuo en la organización y tambien el nivel academico que obtuvieron, estas dimensiones están presentes en la variable clima laboral. Por ende se infiere que si sus componenetes del clima labora están en un nivel bueno, entonces el nivel de desempeño está mucho mejor.

Tambien Soncco (2021), realizó la correlacion entre las variables y sus dimensiones, determinaron que existe un nivel regular o moderada entre sus dimensiones. Uno de lo factores que se representa en nivel medio con el mayor porcentaje (88.6%) es la formación y desarrollo profesional en equipo de los empleados; si los trabajadores perciben un adecuado clima laboral en la organización a la que pertenecen, el clima laboral será mejor. Además podemos inferir que al existir una armonia entre las dimensiones de clima laboral, se permitirá generar un mejor ambiente para desarrollar habilidades de los trabajadores, así el desempeño laboral mejora.

De acuerdo con el objetivo general, en esta investigación se plantea determinar la relación entre clima laboral y desempeño laboral del personal en la Sub Gerencia de Serenazgo de un gobierno local, Chiclayo; tal como se evidencia en el capítulo resultados, la tabla 5 muestra que existe un nivel de significancia de 0.000, siguiendo el criterio de $p\text{-valor} < 0,05$ se aprueba la hipótesis general y las variables si se relacionan entre sí. Además, según Rho de Spearman la correlación de las variables muestra un grado de ,708 que permite inferir un alto grado de correlación entre las variables clima laboral y desempeño laboral.

El resultado obtenido de la correlación de las variables, tiene concordancia con lo que halló Castro (2019), quien determinó en su investigación que las variables clima organizacional y desempeño laboral si tienen relacion entre sí, puesto que obtuvieron una nivel de (significania=0,000) y el coeficiente Pearson de correlación de 0,902, donde concluyó que representa una relación alta y directa, y por consiguiente la permitió mostrar la analogía que concurre entre el ambiente organizacional con el servicio profesional que presta el personal de la comuna distrital de Pacora – 2019.

De los resultados obtenidos, respecto a las variables coinciden con Santisteban (2020) quien realiza su investigación planteándose establecer la relación que existe entre el clima organizacional y desempeño laboral en el Ministerio Público de Lambayeque, sede Chiclayo. Donde obtuvo como resultado un nivel de significancia menor a 0,005, y pudo inferir que si existe relación entre las variables; además, obtuvo un coeficiente de Rho de Spearman de ,590 que representa un grado moderado de correlación entre las variables en estudio. El investigador muestra en su trabajo que el clima laboral es bueno aproximadamente en un 67% y por ende su desempeño muestra un 79% lo considera adecuado, la situación mostrada permitió que concluya que a mejor clima organizacional, existe un mejor desempeño laboral.

Además, se ha considerado necesario incluir la Teoría de Lewin que según Chiavenato (2011) en el que señala que las personas tienen tal o cual comportamiento debido a los sucesos o eventos que se desarrollan en el ambiente donde interactúan y por lo tanto se genera un campo de fuerzas en el que individuo influye y recibe influencia de otros. Esta teoría muestra que existen tanto factores internos como externos que se influyen en el ambiente de trabajo y en base a estos se crea el clima laboral, estos factores pueden ser internos como personalidad, aprendizaje, motivación, percepción, valores y los factores externos, reglas y reglamentos, cultura, política, métodos y procedimientos, recompensas y sanciones, grado de confianza. También Gan y Berbel (2007) señala que el clima laboral es de carácter intangible y se forma por un conjunto de factores que se desarrollan a partir del comportamiento, actitudes, reacciones que los individuos van demostrando conforme a la convivencia que estos tienen dentro de la organización a la que pertenecen.

Por otro lado, Ramos (2012) habla sobre la Teoría de la Motivación e higiene de Herzberg en la cual se destaca la idea principal de que el desempeño de los individuos depende de la armonía que tengan con el ambiente laboral en el que se desarrollan, en donde señala dos factores como el Higiénico que habla de condiciones físicas y ambientales como circunstancias que benefician al individuo, estas pueden ser el salario, empleo, políticas de la empresa, tipo de supervisión, clima, oportunidades, relaciones, seguridad en el puesto; también existe el Factor Motivacional y se enfoca en cómo se siente el individuo en relación al puesto de

trabajo que se le asigna, la delegación de responsabilidad, posibilidad de ascenso, retos, participación en formulación y evaluación de los objetivos.

Por último, se menciona que la Ley Servir N° 30057 (2013), se ha venido implementando de forma paulatina y progresivamente en el Sector Público, los principios básicos de esta ley, es que están direccionados al beneficio colectivo e integral; es decir que tanto las instituciones Públicas como el servidor o funcionario puede tener la capacidad de crecer. Dentro de los principios que rigen esta ley, está eficiencia y eficacia, igualdad de oportunidades, mérito de acuerdo a la capacidad que los individuos demuestren, ética pública, flexibilidad, transparencia.

Esta ley permitirá estabilidad laboral, beneficios económicos, línea de carrera, capacitación constante. Permitiendo además generar un servicio de calidad para los usuarios en todo tipo de nivel de gobierno.

La subgerencia de serenazgo de un gobierno local, Chiclayo; se considera importante ya que forma parte de las políticas nacionales multisectoriales de Seguridad y Defensa Nacional orientada al 2030. Por lo mismo el clima laboral es de vital importancia, a fin de que el desempeño de quienes conforman esta Unidad pueda brindar adecuadamente los servicios que el Distrito necesita.

VI. CONCLUSIONES

1. Respecto al objetivo específico 1, se identificó que el clima laboral está en un nivel regular y está representado por el (53,7%) de la muestra utilizada para el presente estudio de investigación. A pesar del nivel en que se muestra el clima laboral del personal en la Sub Gerencia de serenazgo de un gobierno local, Chiclayo; hay deficiencias en sus dimensiones evaluadas como son la Autorrealización, Involucramiento laboral, supervisión, comunicación y condiciones laborales.
2. Respecto al objetivo específico 2, se ha podido identificar que el desempeño laboral en su mayoría porcentual se ha percibido como un nivel regular y débil, el mismo que se encuentra representado en un (34,1%). El personal en la Sub Gerencia de serenazgo de un gobierno local, Chiclayo; percibe el desempeño medianamente aceptable; sin embargo, en cuanto a sus dimensiones como factor actitudinal y operativo, el personal aún no lograr desarrollar sus habilidades al máximo. No existe actitud de cooperación entre compañeros, falta de iniciativa, disciplina y escaso conocimiento de funciones.
3. Respecto al objetivo específico 3, se estableció que existe relación directa y significativa entre la variable clima laboral y dimensiones factor actitudinal y operativo; esto se determinó luego de aplicar la correlación Rho de Spearman con dio como resultado un coeficiente de ,655 entre clima laboral y factor actitudinal, en relación al clima laboral y factor operativo se obtuvo el coeficiente de ,643. Finalmente, las dimensiones Factor Actitudinal y Factor Operativo guardan una correlación ,675; para las tres correlaciones de acuerdo al Rho de Spearman se catalogan dentro de un alto grado de relación entre sí.
4. Por último, del objetivo general que es el punto principal de la investigación realizada, se determinó que existe un alto grado de correlación entre las variables clima laboral y desempeño, información que se obtuvo luego de aplicar el coeficiente de Rho de Spearman el mismo que mostró que la correlación es de ,708. Lo que significa que el clima laboral influye en alto grado sobre el desempeño laboral, a buen clima laboral el desempeño mejora definitivamente.

VI. RECOMENDACIONES

Al alcalde máxima autoridad del Gobierno Local, que genere planes y estrategias con su equipo técnico, que se articulen con las políticas nacionales, regionales y locales en materia de Seguridad Ciudadana, con el fin de cumplir los Objetivos de Desarrollo Sostenible con cara al 2030.

Al Gerente Municipal, que mejore los instrumentos de gestión vigentes e implemente o reestructure los que se encuentren desfasados, como el organigrama, el Cuadro para Asignación de personal (CAP), Manual de Organización y Funciones (MOF), Reglamento de Organización y Funciones (ROF), Manual de Procedimientos (MAPRO), Reglamento Interno de Trabajo (RIT) y otros que permitan una mejor reasignación de puestos, perfiles y reconocimientos que sirvan de soporte al personal para motivarlos y mejorar su desempeño.

Al Sub Gerente de serenazgo, para que elabore planes de trabajo en coordinación con la Gerencia Municipal, a razón de implementar programas de capacitación constante en medidas de seguridad y manejo de equipos tecnológicos para el personal encargado de patrullaje y vigilancia del observatorio, además de talleres que permitan la interrelación del personal para generar un equipo de trabajo que actúe congruente y positivamente en beneficio del cumplimiento de objetivos.

Al Sub Gerente de Recursos Humanos, para que sensibilice a los trabajadores acerca de la ley SERVIR N°30057, organizando charlas informativas para hacer de su conocimiento los beneficios, oportunidades de igualdad y crecimiento personal y profesional como proyección a realizar línea de carrera. Asimismo, talleres de coaching e integración para motivar a los colaboradores a ser más comunicativos, participativos, consiguiendo que el servicio que se brinda al ciudadano mejore.

REFERENCIAS

- Arias Gonzales, J. L. (2020). *Métodos de investigación online*. Arequipa, Arequipa. <https://universoabierto.org/2022/02/18/metodos-de-investigacion-online-herramientas-digitales-para-recolectar-datos/>
- Arispe Alburqueque, C. M., Yangali Vicente, J. S., Guerrero Bejarano, M. A., Lozada de Bonilla, O. R., Acuña Gamboa, L. A., & Arellano Sacramento, C. (2020). *La investigación científica*. Universidad Internacional del Ecuador, Guayaquil. <https://repositorio.uide.edu.ec/bitstream/37000/4310/1/LA%20INVESTIGACION%20CIENTIFICA.pdf>
- Auhagen, A. E., & Bierhoff, H. W. (2001). *Responsibility: The Many Faces of a Social Phenomenon*. Routledge. <https://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=nlebk&AN=80223&lang=es&site=eds-live>
- Bautista Rodríguez, L. M., Jiménez, S. J., & Meza, J. J. (2012). *Desempeño laboral de los enfermeros (a) egresados de la Universidad Francisco de Paula Santander*. Universidad Francisco de Paula Santander. Revista ciencia y cuidado. <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/4114602.pdf>
- Binnewies, C., & Gromer, M. (2012). Creativity and innovation at work: The role of work characteristics and personal initiative. *Psicothema*, 24(1). <https://www.redalyc.org/pdf/727/72723431016.pdf>
- Bordas Martínez, M. J. (2016). *Gestión estratégica del clima laboral*. Madrid, España: Universidad Nacional de educación a distancia. https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=7ICxCwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PP1&dq=clima+laboral+libros&ots=o_CCv0Fth5&sig=e3HILyDINaGfjhO4hRPrmqnFhhk#v=onepage&q=clima%20laboral%20libros&f=false
- Castro Vidal, A. M. (2019). *Relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad distrital de Pacora, 2019*. Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo, Chiclayo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/51777>

- Chiavenato, I. (2000). *Administración de Recursos Humanos* (Quinta ed.). (G. A. VILLAMIZAR, Trad.) Santafé de Bogotá, Colombia: McGRAW-HILL INTERAMERICANA, S. A.
<http://www.untumbes.edu.pe/vcs/biblioteca/document/varioslibros/Administraci%C3%B3n%20de%20recursos%20humanos.%20Chiavenato.pdf>
- Chiavenato, I. (2011). *Administración de recursos humanos: El capital humano de las organizaciones* (Novena ed.). México D.F, México: McGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES.
https://www.sijufor.org/uploads/1/2/0/5/120589378/administracion_de_recursos_humanos_-_chiavenato.pdf
- Cohen, N., & Gómez Rojas, G. (2019). *La producción de los datos y los diseños*. Red Latinoamericana de metodología de las ciencias sociales. Buenos Aires: Teseo. <http://up-rid2.up.ac.pa:8080/xmlui/handle/123456789/1363>
- Congreso de la República del Perú. (29 de Diciembre de 1993). Constitución Política del Perú.
- D.S N° 005-2021-DE. (2018). Política Nacional Multisectorial de Seguridad y Defensa Nacional al 2030. *Diario Oficial del Bicentenario el Peruano*. <https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/decreto-supremo-que-aprueba-la-politica-nacional-multisecto-decreto-supremo-n-005-2021-de-1976352-4/>
- Diario el Comercio. (2018). *Un 81% de peruanos renunciaría a su trabajo por mal clima laboral*. <https://elcomercio.pe/economia/personal/86-peruanos-renunciaria-mal-clima-laboral-noticia-548835-noticia/>
- Diario Gestión. (22 de Julio de 2021). *Clima laboral: el 55% de trabajadores peruanos tiene miedo de cometer errores laborales*. *Management & Empleo*, pág. 5. <https://gestion.pe/economia/management-empleo/clima-laboral-el-55-de-trabajadores-peruanos-tiene-miedo-de-cometer-errores-laborales-nndc-noticia/>

- Emin, K. (2007). *The effects of job characteristics and working conditions on job performance*. International Journal of Industrial Ergonomics. <https://doi.org/10.1016/j.ergon.2007.02.006>
- Fabara Nuñez, G. V. (2020). *Clima organizacional y satisfacción laboral de los empleados en los Cuerpos de Bomberos*. Tesis de Maestría, Universidad Técnica de Ambato, Ambato. <https://doi.org/10.33386/593dp.2020.6.255>
- Fauziah, N., Safiah, O., Syakirarohan, S., & Shukriah, I. (Diciembre de 2010). Organizational Climate And Its Influence On Organizational Commitment. *International Business & Economics Research Journal*, 10. https://www.researchgate.net/publication/296471216_Organizational_Climate_And_Its_Influence_On_Organizational_Commitment
- Fernández-Ríos, M., & C.Sanchez, J. (1997). *Eficacia organizacional:Concepto, evaluación y desarrollo*. Madrid, España: Ediciones Díaz de Santos, SA. https://books.google.com.pe/books?id=d3z_i6znsFUC&pg=PA64&dq=eficacia&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwid7sGMi6HyAhUQqZUCHUNPDmMQ6AEwAHoECAYQAg#v=onepage&q=eficacia&f=false
- Fletcher, J. (5 de Junio de 2022). *smartcapitalmind. What Is Job Knowledge?*. <https://www.smartcapitalmind.com/what-is-job-knowledge.htm>
- Francisco de Asís, D. M. (2007). *Análisis de eficiencia de los departamentos universitarios. El caso de la universidad de villa*. Madrid, España: DYKINSON, S.L. <https://books.google.com.pe/books?id=lw2As3DTjmsC&pg=PA22&dq=eficiencia&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwjG992PjqHyAhUSHLkGHcWmB8sQ6wEwAHoECAMQAQ#v=onepage&q=eficiencia&f=false>
- Gallardo Echenique, E. (2017). *Metodología de la Investigación*. Universidad Continental, Junín, Huancayo. <http://repositorio.continental.edu.pe/>
- Gan, F., & Berbel, G. (2007). *Manual de Recursos Humanos*. Barcelona, España: Editorial UOC. <https://books.google.es/books?id=xTaAvxr2yPQC&printsec=frontcover&hl=es#v=onepage&q&f=false>

- García-Juan, B., Escrig-Tena, A., & Roca-Puig, V. (2019). *The empowerment–organizational performance link in local governments*. Staff review. <https://doi.org/10.1108/pr-09-2017-0273>
- García Solarte, M. (2009). *Clima Organizacional y su diagnóstico: Una aproximación conceptual*. Universidad del Valle, Cali. <http://www.scielo.org.co/pdf/cuadm/n42/n42a4.pdf>
- Glassdoor Team. (30 de Junio de 2021). *Career Development Tips*. <https://www.glassdoor.com/blog/guide/work-responsibility/>
- González Vásquez, J., Ramírez López, R., Terán Ayay, N. T., & Palomino Alvarado, G. (2021). Clima organizacional en el sector público Latinoamericano. México: Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i1.318
- Hannon, M. (2021). The Concept of Knowledge. *Routledge Encyclopedia of Philosophy*. https://www.academia.edu/47781727/The_Concept_of_Knowledge
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2014). *Metodología de la investigación* (Sexta ed.). México D.F, México: McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V. https://www.todostuslibros.com/libros/metodologia-de-la-investigacion_978-1-4562-2396-0
- Hernández-Sampieri, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. UNAM. Ciudad de México: Mc Graw Hill Education. <http://virtual.cuautitlan.unam.mx/rudics/?p=2612>
- Inguillay Gagñay, L. K., Tercero Chicaiza, S. L., & López Aguirre, J. (2020). *Ética en la investigación científica*. Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, Riobamba, Chimborazo. Recuperado el 2022, de <http://www.revista-imaginariosocial.com/index.php/es/article/view/10/19>
- Ivanovich Dyakov, S. (2022). *Semantic modelling of self-realization of the personality*. Anales de psicología. <https://doi.org/10.6018/analesps.473341>

- Johari, J., Mohd Shamsudin, F., Fee Yean, T., Kirana Yahya, K., & Adnan, Z. (2019). *Job characteristics, employee well-being, and job performance of public sector employees in Malaysia*. International Journal of Public Sector Management. <https://doi.org/10.1108/IJPSM-09-2017-0257>
- Lee, E.-S., Park, T.-Y., & Koo, B. (2015). *Identifying Organizational Identification as a Basis for Attitudes and Behaviors: A Meta-Analytic Review*. American Psychological Association. Psychological Bulletin. <http://dx.doi.org/10.1037/bul0000012>
- Noguera Zeledón, E., & Meza Centeno, R. d. (2017). *Factores que inciden en la disciplina laboral del personal docente y administrativo que atiende la educación primaria del Colegio Público Las Américas, Barrio Américas 2, localizado en el distrito VI de la ciudad Managua, departamento de Managua durante e. Managua, Nicaragua: [Tesis de grado, Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua]*. <https://core.ac.uk/download/pdf/80118481.pdf>
- Nuts & Bolts* (2022). *Employee Discipline*. HR Specialist: Employment Law. <https://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=b9h&AN=156433662&lang=es&site=eds-live>
- Ocsa Mares, C. M., & Huayra Huamaní, Y. (2017). *Condiciones de trabajo del personal del área de mantenimiento de la empresa DCR Minería y construcción de Arequipa 2017*. Tesis de grado, Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa, Arequipa. <http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/5752/Rlocmacm.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Palacios Villanueva, E. F. (2021). *Clima organizacional y satisfacción laboral de los docentes en la Institución Educativa Juan Guerreo Quimper, Villa María del Triunfo, 2021*. Lima, Perú: [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/60771>

- Palma, S. (2004). *Escala clima laboral CL-SPC. Manual*. Lima, Perú.
http://www.academia.edu/7596386/ESCALA_CLIMA_LABORAL_CL_SPC_Manual_1_o_Edici%C3%B3n
- Paniagua Machicao, F., & Condori Ojeda, P. (2018). *Investigación científica en educación*. (P. Condori Ojeda, Ed.) Juliaca, Puno, Perú.
<https://www.aacademica.org/cporfirio/5>
- Panitz, T. (1996). *A Definition of Collaborative vs Cooperative Learning*.
http://colccti.colfinder.org/sites/default/files/a_definition_of_collaborative_vs_cooperative_learning.pdf
- Parker, S. K., & Collins, C. G. (Mayo de 2010). Taking stock: Integrating and differentiating multiple proactive behaviors. *Journal of Management*.
doi:10.1177/0149206308321554.
<https://www.researchgate.net/publication/247570077>
- Parraguez Sanchez, I. N. (2019). *El involucramiento laboral en el siglo XXI*. Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo.
https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/2626/1/TIB_ParraguezSanchezIngrid.pdf
- Plikamin, S., & Luengalongkot, P. (2021). *The relationship between job satisfaction and work performance of sub-district municipality administrators in the eastern region, Thailand*. MATEC Web of Conferences.
doi:<https://doi.org/10.1051/mateconf/202133609025>
- Productivity Commission. (2013). On efficiency and effectiveness: some definitions. *Staff Research Note*. <https://www.pc.gov.au/research/supporting/efficiency-effectiveness/efficiency-effectiveness.pdf>
- Quintero Angarita, J. R. (2007). Teoría de las necesidades de Maslow.
http://files.franklin-yagua.webnode.com.ve/200000092-e266ae35e3/Teoria_Maslow_Jose_Quintero.pdf
- Ramirez Nuñez, F. V. (2022). *Cultura organizacional y desempeño laboral en el personal de la Municipalidad Provincial de Chepen*. Tesis de Maestría,

Universidad César Vallejo, Chiclayo.
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/63974>

Ramos Moreno, D. C. (2012). *El Clima Organizacional, definición, teoría, dimensiones y modelos de Abordaje*. Tesis de Grado, Universidad Nacional Abierta y A Distancia, Cundinamarca.
<https://repository.unad.edu.co/bitstream/handle/10596/21111/Monografia%20Clima%20Organizacional.pdf;jsessionid=513ADB305EE8BA4B67BCF6551DB1B1CF.jvm1?sequence=1>

Rodas Latorre, V. A. (2019). *Clima organizacional para el desempeño laboral en los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Morrope, 2019*. Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo, Chiclayo.
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/84351>

Rojas, M., Jaimes, L., & Valencia, M. (2018). *Efectividad, eficacia y eficiencia en equipos de trabajo*. Revista Espacios.
<https://www.revistaespacios.com/a18v39n06/a18v39n06p11.pdf>

Ruíz Gómez, N. E. (Enero de 2021). “*Clima laboral y su relación con el desempeño de los servidores civiles del hospital Luis Heysen Inchaustegui -Essalud, Lambayeque-Perú, 2019*”. Tesis de maestría, Universidad César Vallejo, Lima. <https://repositorio.up.edu.pe/handle/11354/2912>

Salazar Ortiz, B. W. (2014). *Estilo de supervisión y satisfacción laboral de un grupo de promotores de tarjetas de créditos de una institución bancaria de la ciudad de Guatemala*. Guatemala de la asunción, Guatemala: [Tesis de grado, Universidad Rafael Landívar].
<http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2014/05/43/Salazar-Brenda.pdf>

Samreen, F., Muhammad, A., & Hussain, G. (2022). *Effect of abusive supervision on subordinates discretionary behaviors*. Journal of Management and Organization. doi:<https://doi.org/10.1017/jmo.2019.57>

Santamaría Santisteban, G. (2021). *Clima organizacional y desempeño laboral en trabajadores de la municipalidad distrital de Mochumí*. Tesis de Maestría,

Universidad César Vallejo, Chiclayo.
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/83446>

Santana, C. (02 de Julio de 2022). *Clima Laboral: el 71% de los colombianos no es feliz en su trabajo*. Acsendo.com: <https://blog.acsendo.com/clima-laboral-el-71-de-los-colombianos-es-feliz-en-su-trabajo>

Santisteban Coico, L. (2020). *El clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores del Ministerio Público de Lambayeque sede Chiclayo*. Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo, Chiclayo.
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/49030>

Schneider, B., Ehrhart, M. G., & Macey, W. H. (2012). *Organizational Climate and Culture*. Annual Review of Psychology. doi:10.1146/annurev-psych-113011-143809

Seeger, M. (2001). *Ethics and Communication in Organizational Contexts: Moving from the Fringe to the Center*.
https://www.researchgate.net/publication/242413678_Ethics_and_Communication_in_Organizational_Contexts_Moving_from_the_Fringe_to_the_Center

Soncco Arque, G. (2021). *Clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad distrital de Sina – 2021*. Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo, Lima.
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/74085>

Tan-I, C., Shih-Kai, L., & Ping-Fu, H. (2020). *MULTIPLE DIMENSIONS PERCEIVED PE FIT AS A MEDIATOR BETWEEN EMOTIONAL LABOR AND JOB INVOLVEMENT*. International Journal of Organizational Innovation.
<https://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=bth&AN=142481370&lang=es&site=eds-live>

Torres Tocto, M. L. (2018). *Calificación del talento humano y el desempeño laboral en la pollería gordo's chicken los Olivos 2018* ALIFICACIÓN DEL TALENTO HUMANO Y EL DESEMPEÑO. Tesis de grado, Universidad César Vallejo,

Lima.

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/25235/Torres_TML.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Tuesta Panduro, J. A., Angulo Cárdenas, M., Chávez Santos, R., & Morante Dávila, M. (2021). *Desempeño laboral en entidades públicas peruanas: Impacto salarial, antigüedad y nivel académico*. *Revista Venezolana de Gerencia*. doi:<https://doi.org/10.52080/rvgluz.27.95.12>

ANEXOS

Anexo1. Matriz de operacionalización de variables

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores	Escala de medición
Clima laboral	El clima laboral es entendido como la actitud colectiva, producida por las interacciones de cada uno de los que conforman la organización (Gan y Berbel, 2007)	Se trata del ambiente en el que trabaja el personal en la Sub Gerencia de Serenazgo de un gobierno local, Chiclayo.	Autorrealización	Percepción que se tiene respecto a la labor que realiza.	Ordinal "Nunca" = 0 "A veces" = 1 "Siempre" = 2
				Necesidad de crecimiento personal y profesional.	
			Involucramiento Laboral	Voluntad de compromiso.	
				Calidad de cumplimiento de labores.	
			Supervisión	Percepción que se tiene acerca de la orientación de los superiores.	
				Control de tareas asignadas.	
			Comunicación	Capacidad de interrelación.	
				Conocimiento de funciones.	
			Condiciones Laborales	Ambientes óptimos.	
				Percepción de consideración.	
Desempeño laboral	Señala que está relacionado al comportamiento y las acciones que el personal realiza para cumplir y lograr objetivos (Chiavenato, 2000).	Se trata del rendimiento que tiene el personal en las funciones encomendadas en la Sub Gerencia de Serenazgo de un gobierno local, Chiclayo.	Factor actitudinal	Disciplina	Ordinal "Nunca" = 0 "A veces" = 1 "Siempre" = 2
				Actitud cooperativa	
				Iniciativa	
			Factor operativo	Responsabilidad	
				Conocimiento	
				Eficiencia	
				Eficacia	

Anexo 2. Instrumento de recolección de datos

Cuestionario de clima laboral

Autor: Yvan Gerardo Perez Burgos

Se agradece anticipadamente la colaboración de los trabajadores de la Sub Gerencia de Serenazgo de la Municipalidad Distrital José Leonardo Ortiz.

MARQUE CON UN ASPA (X) LA ALTERNATIVA QUE MEJOR VALORA CADA ITEM:

NUNCA = 0; A VECES = 1; SIEMPRE = 2

N°	DIMENSIÓN 1: AUTORREALIZACIÓN	NUNCA (0)	A VECES (1)	SIEMPRE (2)
1	Se desarrollan habilidades con las tareas que se realizan.			
2	Existen oportunidades de liderar el cumplimiento de objetivos.			
3	Existe alguna forma de reconocimiento por la labor realizada.			
4	Las tareas asignadas generan oportunidades de aprendizaje.			
N°	DIMENSIÓN 2: INVOLUCRAMIENTO LABORAL	NUNCA (0)	A VECES (1)	SIEMPRE (2)
5	Existe compromiso con la entidad de la que forma parte.			
6	Cumple a cabalidad cada tarea que se le asigna.			
7	Asume cada tarea asignada con alto grado de responsabilidad.			
8	Tiene claro los objetivos de la institución a la que pertenece.			
N°	DIMENSIÓN 3: SUPERVISIÓN	NUNCA (0)	A VECES (1)	SIEMPRE (2)
9	Existe capacitación de forma constante acerca de las funciones a realizar.			
10	Los jefes o directivos implementan directivas para el desarrollo de funciones óptimas del personal.			
11	El supervisor o jefe inmediato brinda apoyo en las tareas asignadas.			
12	Los jefes o directivos realizan control permanente sobre las labores encomendadas.			
13	Se realiza reportes que permitan medir el cumplimiento de objetivos.			
N°	DIMENSIÓN 4: COMUNICACIÓN	NUNCA (0)	A VECES (1)	SIEMPRE (2)
14	Los jefes o directivos se relacionan interactúan de forma periódica con los colaboradores.			
15	Existe una relación horizontal entre jefes, directivos con los colaboradores.			
16	Los jefes o directivos promueven el diálogo y aceptan opiniones y recomendaciones de los colaboradores.			
17	Los jefes o directivos tienen estrecha confianza en asuntos personales como laborales con los colaboradores que tienen a cargo.			
18	Se comunica oportunamente las funciones que se tiene que cumplir.			
19	Se entrega material informativo como manual de funciones y responsabilidades.			

N°	DIMENSIÓN 5: CONDICIONES LABORALES	NUNCA (0)	A VECES (1)	SIEMPRE (2)
20	Existe estructuras adecuadas para el cumplimiento de funciones.			
21	Se tiene la tecnología y/o implementos necesarios para desarrollar sus funciones.			
22	Los compañeros colaboran entre sí para el cumplimiento de tareas asignadas.			
23	Existe una remuneración que cumple las expectativas del colaborador.			
24	Existe reconocimiento económico de la institución al colaborador.			
25	Existe plan de incentivos o premios para los colaboradores, por los objetivos logrados.			

Cuestionario de desempeño laboral.

Autor: Yvan Gerardo Perez Burgos

Se agradece anticipadamente la colaboración de los trabajadores de la Sub Gerencia de Serenazgo de la Municipalidad Distrital José Leonardo Ortiz.

MARQUE CON UN ASPA (X) LA ALTERNATIVA QUE MEJOR VALORA CADA ITEM:

NUNCA = 0; A VECES = 1; SIEMPRE = 2

N°	DIMENSIÓN 1: FACTOR ACTITUDINAL	NUNCA (0)	A VECES (1)	SIEMPRE (2)
1	Cumple las labores encomendadas en el tiempo establecido.			
2	Cumple con el horario de ingreso y las jornadas laborales establecidas.			
3	Es ordenado y limpio en su ambiente de trabajo para el cumplimiento de sus funciones asignadas.			
4	Motiva a los compañeros a cumplir las tareas asignadas.			
5	Tiene un trato amable y amigable con el resto.			
6	Evita generar problemas y conflictos.			
7	Cumple con las metas y felicita a los compañeros.			
8	Trabaja en equipo con sus compañeros y/o jefes.			
9	Enseña a los compañeros nuevos.			
10	Permite que sus compañeros aprendan.			
11	Tiene predisposición de realizar las tareas que se le asignan.			
12	Se enfoca en ver soluciones.			
13	Ofrece su apoyo sin necesidad que se lo pidan.			
14	Cumple los objetivos que los jefes o directivos indican.			
15	Cumple oportunamente con su trabajo.			
16	Asume tareas de gran importancia sin problema.			
N°	DIMENSIÓN 2: FACTOR OPERATIVO	NUNCA (0)	A VECES (1)	SIEMPRE (2)
17	Tiene claro cuáles son sus funciones a realizar.			
18	Recibe capacitación periódicamente.			
19	Usa de forma óptima los recursos que tiene para el cumplimiento de sus funciones.			
20	Se enfoca en el cumplimiento de metas.			
21	Observa la situación y realiza acciones que permiten el cumplimiento de objetivos.			
22	Cumple los objetivos de la institución.			
23	El cumplimiento de objetivos o metas lo motiva.			

Anexo3. Validez y confiabilidad



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Clima laboral y desempeño laboral del personal en la Sub Gerencia de serenazgo de un gobierno local, Chiclayo.

2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario de clima laboral

3. TESISISTA:

Br. Yvan Gerardo Perez Burgos

4. DECISIÓN:

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

NO

Chiclayo, 16 de junio de 2022

Firma/DNI
EXPERTO


47168700



INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Clima laboral y desempeño laboral del personal en la Sub Gerencia de serenazgo de un gobierno local, Chiclayo.

2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario de desempeño laboral.

3. TESISISTA:

Br. Yvan Gerardo Perez Burgos

4. DECISIÓN:

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

NO

Chiclayo, 16 de junio de 2022

Firma/DNI
EXPERTO


47168700



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de
Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e
Información Universitaria y
Registro de Grados y Títulos

CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través de la Jefa de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos **ZULOETA MALCA**
Nombres **MIGUEL ANGEL**
Tipo de Documento de Identidad **DNI**
Numero de Documento de Identidad **47168700**

INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre **UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C.**
Rector **LLEMPEN CORONEL HUMBERTO CONCEPCION**
Secretario General **SANTISTEBAN CHAVEZ VICTOR RAFAEL**
Director **PACHECO ZEBALLOS JUAN MANUEL**

INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico **MAESTRO**
Denominación **MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA**
Fecha de Expedición **15/04/19**
Resolución/Acta **0103-2019-UCV**
Diploma **052-060575**
Fecha Matrícula **22/04/2017**
Fecha Egreso **12/08/2018**

Fecha de emisión de la constancia:
02 de Agosto de 2022



CÓDIGO VIRTUAL 0000843932

JESSICA MARTHA ROJAS BARRUETA
JEFA

Unidad de Registro de Grados y Títulos
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria - Sunedu



Firmado digitalmente por:
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria
Motivo: Servidor de
Agente automatizado.
Fecha: 02/08/2022 23:01:04-0500

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu (www.sunedu.gob.pe), utilizando lectora de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde internet.

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° Ley N° 27269 – Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2008-PCM.

(*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.

INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Clima laboral y desempeño laboral del personal en la Sub Gerencia de serenazgo de un gobierno local, Chiclayo.

2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario de clima laboral

3. TESISISTA:

Br. Yvan Gerardo Perez Burgos

4. DECISIÓN:

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

NO

Chiclayo, 16 de JUNIO de 2022

Firma/DNI
EXPERTO


16782547



INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Clima laboral y desempeño laboral del personal en la Sub Gerencia de serenazgo de un gobierno local, Chiclayo.

2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario de desempeño laboral.

3. TESISTA:

Br. Yvan Gerardo Perez Burgos

4. DECISIÓN:

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

NO

Chiclayo, 16 de JUNIO de 2022

Firma/DNI
EXPERTO


16782547



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos

CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través de la Jefa de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos **TORRES CONTRERAS**
Nombres **JOSELITO**
Tipo de Documento de Identidad **DNI**
Numero de Documento de Identidad **16782547**

INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre **UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO**
Rector **LLEMPEN CORONEL HUMBERTO CONCEPCION**
Secretario General **SANTISTEBAN CHAVEZ VICTOR RAFAEL**
Director **PACHECO ZEBALLOS JUAN MANUEL**

INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico **MAESTRO**
Denominación **MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA**
Fecha de Expedición **28/12/18**
Resolución/Acta **0451-2018-UCV**
Diploma **052-051697**
Fecha Matrícula **22/04/2017**
Fecha Egreso **12/08/2018**

Fecha de emisión de la constancia:
02 de Agosto de 2022



CÓDIGO VIRTUAL 0000843935

JESSICA MARTHA ROJÁS BARRUETA
JEFA

Unidad de Registro de Grados y Títulos
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria - Sunedu



Firmado digitalmente por:
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria
Motivo: Servidor de
Agente automatizado.
Fecha: 02/08/2022 23:03:25-0500

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu (www.sunedu.gob.pe), utilizando lectora de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde internet.

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° Ley N° 27269 – Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2008-PCM.

(*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.



INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Clima laboral y desempeño laboral del personal en la Sub Gerencia de serenazgo de un gobierno local, Chiclayo.

2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario de clima laboral

3. TESISTA:

Br. Yvan Gerardo Perez Burgos

4. DECISIÓN:

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

NO

Chiclayo, 16. de JUNIO de 2022

Firma/DNI
EXPERTO



D.N.I 27858647



INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Clima laboral y desempeño laboral del personal en la Sub Gerencia de serenazgo de un gobierno local, Chiclayo.

2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario de desempeño laboral.

3. TESISISTA:

Br. Yvan Gerardo Perez Burgos

4. DECISIÓN:

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

NO

Chiclayo, 16. de JUNIO de 2022

Firma/DNI
EXPERTO


D.N.I 27858647



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos

CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través de la Jefa de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos **PEÑA PARRA**
Nombres **ESWIN REYNALDO**
Tipo de Documento de Identidad **DNI**
Numero de Documento de Identidad **27858647**

INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre **UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO**
Rector **LLEMPEN CORONEL HUMBERTO CONCEPCION**
Secretario General **SANTISTEBAN CHAVEZ VICTOR RAFAEL**
Director **PACHECO ZEBALLOS JUAN MANUEL**

INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico **MAESTRO**
Denominación **MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA**
Fecha de Expedición **10/12/18**
Resolución/Acta **0406-2018-UCV**
Diploma **052-048740**
Fecha Matrícula **22/04/2017**
Fecha Egreso **12/08/2018**

Fecha de emisión de la constancia:
02 de Agosto de 2022



CÓDIGO VIRTUAL 0000843937

JESSICA MARTHA ROJAS BARRUETA
JEFA

Unidad de Registro de Grados y Títulos
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria - Sunedu



Firmado digitalmente por:
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria
Motivo: Servidor de
Agente automatizado.
Fecha: 02/08/2022 23:05:04-0500

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu (www.sunedu.gob.pe), utilizando lectora de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde internet.

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° Ley N° 27269 – Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2008-PCM.

(*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.

INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO**1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:**

Clima laboral y desempeño laboral del personal en la Sub Gerencia de serenazgo de un gobierno local, Chiclayo.

2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario de clima laboral

3. TESISISTA:

Br. Yvan Gerardo Perez Burgos

4. DECISIÓN:

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

NO

Chiclayo, 28 de 06 de 2022

Firma/DNI
EXPERTO


47353553

Mg. Jamerli Saldana Arévalo



INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Clima laboral y desempeño laboral del personal en la Sub Gerencia de serenazgo de un gobierno local, Chiclayo.

2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario de desempeño laboral.

3. TESISISTA:

Br. Yvan Gerardo Perez Burgos

4. DECISIÓN:

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

NO

Chiclayo, 28 de 06 de 2022

Firma/DNI
EXPERTO



47353553

Mg. Jamerli Saldana Arévalo



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos

CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través de la Jefa de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos **SALDAÑA AREVALO**
Nombres **JAMERLI**
Tipo de Documento de Identidad **DNI**
Numero de Documento de Identidad **47353553**

INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre **UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO**
Rector **LLEMPEN CORONEL HUMBERTO CONCEPCION**
Secretario General **SANTISTEBAN CHAVEZ VICTOR RAFAEL**
Director **PACHECO ZEBALLOS JUAN MANUEL**

INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico **MAESTRO**
Denominación **MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA**
Fecha de Expedición **10/12/18**
Resolución/Acta **0406-2018-UCV**
Diploma **052-048755**
Fecha Matrícula **22/04/2017**
Fecha Egreso **12/08/2018**

Fecha de emisión de la constancia:
02 de Agosto de 2022



CÓDIGO VIRTUAL 0000843940

JESSICA MARTHA ROJÁS BARRUETA
JEFA

Unidad de Registro de Grados y Títulos
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria - Sunedu



Firmado digitalmente por:
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria
Motivo: Servidor de
Agente automatizado.
Fecha: 02/08/2022 23:06:53-0500

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu (www.sunedu.gob.pe), utilizando lectora de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde internet.

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° 27269 - Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2008-PCM.

(*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.



INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Clima laboral y desempeño laboral del personal en la Sub Gerencia de serenazgo de un gobierno local, Chiclayo.

2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario de clima laboral

3. TESISISTA:

Br. Yvan Gerardo Perez Burgos

4. DECISIÓN:

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

NO

Chiclayo, 27. de JUNIO de 2022

Firma/DNI
EXPERTO


40788605

INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Clima laboral y desempeño laboral del personal en la Sub Gerencia de serenazgo de un gobierno local, Chiclayo.

2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario de desempeño laboral.

3. TESISTA:

Br. Yvan Gerardo Perez Burgos

4. DECISIÓN:

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

NO

Chiclayo, 27. de JUNIO de 2022

Firma/DNI
EXPERTO


40788605



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos

CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través de la Jefa de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos **SOSA URRUTIA**
Nombres **HILDA**
Tipo de Documento de Identidad **DNI**
Numero de Documento de Identidad **40788605**

INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre **UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO**
Rector **LLEMPEN CORONEL HUMBERTO CONCEPCION**
Secretario General **SANTISTEBAN CHAVEZ VICTOR RAFAEL**
Director **PACHECO ZEBALLOS JUAN MANUEL**

INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico **MAESTRO**
Denominación **MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA**
Fecha de Expedición **10/12/18**
Resolución/Acta **0406-2018-UCV**
Diploma **052-048763**
Fecha Matrícula **22/04/2017**
Fecha Egreso **12/08/2018**

Fecha de emisión de la constancia:
02 de Agosto de 2022



CÓDIGO VIRTUAL 0000843942

JESSICA MARTHA ROJAS BARRUETA
JEFA

Unidad de Registro de Grados y Títulos
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria - Sunedu



Firmado digitalmente por:
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria
Motivo: Servidor de
Agente automatizado.
Fecha: 02/08/2022 23:08:39-0500

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu (www.sunedu.gob.pe), utilizando lectora de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde internet.

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° Ley N° 27269 – Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2008-PCM.

(*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.

Matriz de confiabilidad

Estadísticas de fiabilidad_ Clima laboral	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,830	25

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	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
Se desarrollan habilidades con las tareas que se realizan	28,60	32,463	,749	,808
Existen oportunidades de liderar el cumplimiento de objetivos	28,55	33,945	,467	,820
Existe alguna forma de reconocimiento por la labor realizada	29,20	35,221	,328	,826
Las tareas asignadas generan oportunidades de aprendizaje	28,10	33,779	,591	,816
Existe compromiso con la entidad de la que forma parte	27,90	36,516	,161	,831
Cumple a cabalidad cada tarea que se le asigna	27,95	36,155	,212	,829
Asume cada tarea asignada con alto grado de responsabilidad	27,85	35,082	,523	,821
Tiene claro los objetivos de la institución a la que pertenece	27,95	37,208	,015	,835
Existe capacitación de forma constante acerca de las funciones a realizar	29,00	35,789	,161	,834

Los jefes o directivos implementan directivas para el desarrollo de funciones óptimas del personal	28,55	34,261	,419	,822
El supervisor o jefe inmediato brinda apoyo en las tareas asignadas	28,45	33,103	,541	,816
Los jefes o directivos realizan control permanente sobre las labores encomendadas	28,30	34,011	,447	,821
Se realiza reportes que permitan medir el cumplimiento de objetivos	28,45	32,366	,565	,814
Los jefes o directivos se relacionan interactúan de forma periódica con los colaboradores	28,55	35,524	,418	,824
Existe una relación horizontal entre jefes, directivos con los colaboradores	28,45	37,524	-,051	,840
Los jefes o directivos promueven el diálogo y aceptan opiniones y recomendaciones de los colaboradores	28,50	36,053	,256	,828
Los jefes o directivos tienen estrecha confianza en asuntos personales como laborales con los colaboradores que tienen a cargo	28,75	37,250	,016	,834
Se comunica oportunamente las funciones que se tiene que cumplir	28,15	33,292	,667	,813
Se entrega material informativo como manual de funciones y responsabilidades	28,80	33,853	,373	,825

Existen estructuras adecuadas para el cumplimiento de funciones	28,70	34,116	,589	,817
Se tiene la tecnología y/o implementos necesarios para desarrollar sus funciones	28,55	33,945	,467	,820
Los compañeros colaboran entre sí para el cumplimiento de tareas asignadas	28,35	35,818	,244	,829
Existe una remuneración que cumple las expectativas del colaborador	28,90	33,779	,564	,817
Existe reconocimiento económico de la institución al colaborador	28,85	32,871	,383	,826
Existe plan de incentivos o premios para los colaboradores, por los objetivos logrados	29,40	35,832	,194	,831

Estadísticas de fiabilidad_ Desempeño Laboral	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,903	23

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	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
Cumple las labores encomendadas en el tiempo establecido	37,45	30,155	,739	,893
Cumple con el horario de ingreso y las jornadas laborales establecidas	37,40	33,411	,080	,908
Es ordenado y limpio en su ambiente de trabajo para el cumplimiento de sus funciones asignadas	37,40	30,884	,637	,896
Motiva a los compañeros a cumplir las tareas asignadas	37,70	29,379	,776	,892
Tiene un trato amable y amigable con el resto	37,40	32,358	,307	,903
Evita generar problemas y conflictos	37,25	34,092	-,071	,907
Cumple con las metas y felicita a los compañeros	37,55	30,787	,540	,898
Trabaja en equipo con sus compañeros y/o jefes	37,60	29,621	,747	,893
Enseña a los compañeros nuevos	37,40	31,726	,446	,900
Permite que sus compañeros aprendan	37,40	31,726	,446	,900
Tiene predisposición de realizar las tareas que se le asignan	37,40	31,200	,565	,898
Se enfoca en ver soluciones	37,60	31,200	,446	,900
Ofrece su apoyo sin necesidad que se lo pidan	37,50	31,632	,398	,901

Cumple los objetivos que los jefes o directivos indican	37,40	31,095	,589	,897
Cumple oportunamente con su trabajo	37,25	33,355	,214	,904
Asume tareas de gran importancia sin problema	37,60	30,358	,604	,896
Tiene claro cuáles son sus funciones a realizar	37,35	32,134	,407	,901
Recibe capacitación periódicamente	38,45	28,050	,635	,898
Usa de forma óptima los recursos que tiene para el cumplimiento de sus funciones	37,65	30,345	,596	,897
Se enfoca en el cumplimiento de metas	37,35	31,503	,564	,898
Observa la situación y realiza acciones que permiten el cumplimiento de objetivos	37,55	29,839	,726	,893
Cumple los objetivos de la institución	37,30	31,695	,626	,897
El cumplimiento de objetivos o metas lo motiva	37,45	31,208	,514	,899

Anexo 4. Matriz de consistencia

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	HIPÓTESIS	VARIABLES	POBLACIÓN Y MUESTRA	ENFOQUE / NIVEL (ALCANCE) / DISEÑO	TÉCNICA / INSTRUMENTO
Problema general	Objetivo general			Unidad de Análisis		
¿Qué relación existe entre el clima laboral y el desempeño laboral del personal en la Sub Gerencia de Serenazgo de un gobierno local - Chiclayo, 2022?	Determinar la relación entre clima laboral y desempeño laboral del personal en la Sub Gerencia de Serenazgo de un gobierno local – Chiclayo, 2022.	H1: El clima laboral tiene relación con el desempeño laboral del personal en la Sub Gerencia de Serenazgo de un gobierno local - Chiclayo, 2022.	Vx.: Clima laboral	Personal en la Sub Gerencia de Serenazgo de un gobierno local, Chiclayo.		Técnica: Encuesta
Problemas específicos:	Objetivos Específicos:			Población	Enfoque de investigación:	Instrumento:
¿Cuál es el nivel de clima laboral del personal en la Sub Gerencia de Serenazgo de un gobierno local, Chiclayo?	1) Identificar el nivel de clima laboral del personal en la Sub Gerencia de Serenazgo de un gobierno local, Chiclayo.	Ho: El clima laboral no tiene relación con el desempeño laboral del personal en la Sub Gerencia de Serenazgo de un gobierno local - Chiclayo, 2022.		41 trabajadores del de la Sub Gerencia de Serenazgo de un gobierno local, Chiclayo.	Cuantitativo.	Cuestionario
¿Cuál es el nivel de desempeño laboral del personal en la Sub Gerencia de Serenazgo de un gobierno local, Chiclayo?	2) Identificar el nivel de desempeño laboral del personal en la Sub Gerencia de Serenazgo de un gobierno local, Chiclayo.			Muestra	Diseño:	Métodos de Análisis de Investigación:
¿Qué relación existe entre el clima laboral y las dimensiones del desempeño laboral del personal en la Sub Gerencia de Serenazgo de un gobierno local, Chiclayo?	3) Establecer la relación entre clima laboral y las dimensiones del desempeño laboral del personal en la Sub Gerencia de Serenazgo de un gobierno local, Chiclayo.		Vy.: Desempeño laboral	41 trabajadores del de la Sub Gerencia de Serenazgo de un gobierno local, Chiclayo.	No experimental, transaccional – correlacional.	Prueba no paramétrica

Anexo 5. Autorización del desarrollo de la investigación



Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz
SUBGERENCIA DE SERENAZGO Y POLICIA MUNICIPAL
Año Del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

José Leonardo Ortiz, 06 de julio de 2022

OFICIO N°07-2022-MDJLO/SSyPM

Señora:

Mg. YOSIP IBRAHIN MEJIA DIAZ
Jefe EPG-UCV-CHICLAYO

Presente.-

ASUNTO : COMUNICA ACEPTACIÓN PARA REALIZACIÓN DE PROYECTOS DE INVESTIGACIÓN

Ref. : CARTA DE ESCUELA DE POSTGRADO UCV CHICLAYO

De mi especial consideración:

Tengo a bien dirigirme a usted, para saludarlo cordialmente a nombre de la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz y el mío propio. En relación a la Carta indicada en la referencia, hago de su conocimiento lo siguiente:

Que, en respuesta a su carta, la Sub gerencia de Serenazgo y Policía Municipal a mi cargo **ACEPTA** que el **Sr, YVAN GERARDO PEREZ BURGOS**, estudiante de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, Filial Chiclayo, quien cursa el III Ciclo del Programa Académico de Maestría en Gestión Pública, realice su investigación cuyo Título es: **CLIMA LABORAL Y DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL EN LA SUB GERENCIA DE SERENAZGO DE UN GOBIERNO LOCAL, CHICLAYO.**

Sin otro particular, le reitero las muestras de mi mayor consideración y estima personal.

Atentamente,

C.c.
Archivo
ARV/



Municipalidad Distrital de José L. Ortiz

SS. PNP (R) ALFREDO RODRIGUEZ VELÁSQUEZ
SUB GERENTE DE SERENAZGO Y P. MUNICIPAL

Anexo 6. Resultados

Matriz de datos recopilados de variable Clima laboral

IBM SPSS Statistics Processor está listo | Unicode:ON

Matriz de datos recopilados de variable Desempeño laboral

IBM SPSS Statistics Processor está listo | Unicode:ON