

FACULTAD DE INGENIERÍA

Carrera de Ingeniería Industrial

“RELACIÓN ENTRE EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y LA PRODUCTIVIDAD DE LOS COLABORADORES DE INFORMÁTICA Y SISTEMAS DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CAJAMARCA, 2021”

Tesis para optar el título profesional de:

Ingeniero Industrial

Autor:

Jackson Flores Cabrera

Asesor:

Ing. Ana Rosa Mendoza Azañero

Cajamarca - Perú

2021



DEDICATORIA

A mis hijas Dánika y Nallely Flores por el inmeso
amor y felicidad que me brindan cada día.

A mi Esposa Jackeline por su paciencia esfuerzo y
dedicación.

A mi abuela Lalita que desde el cielo guía mis pasos
y me da la fortaleza para seguir adelante.

AGRADECIMIENTO

Primeramente, a Dios por estar conmigo y permitirme lograr
mis objetivos.

A la Universidad Privada del Norte que me abrió sus puertas
y saberes profesionales.

A mis compañeros y docentes que con su ejemplo me
iluminaron a seguir.

TABLA DE CONTENIDOS

DEDICATORIA	2
AGRADECIMIENTO.....	3
ÍNDICE DE TABLAS	6
ÍNDICE DE FIGURAS	7
CAPÍTULO 1. INTRODUCCIÓN	9
1.1. Realidad Problemática	10
1.2. Formulación del Problema	15
1.2.1. <i>Problema General</i>	15
1.3. Objetivos de la investigación	15
1.3.1. <i>Objetivo general</i>	15
1.3.2. <i>Objetivos específicos</i>	16
1.4. Formulación de Hipótesis.....	16
1.4.1. <i>Hipótesis general</i>	16
1.4.2. <i>Hipótesis específicas</i>	17
CAPÍTULO 2. MÉTODO	18
2.1. Diseño de la Investigación	19
2.1.1. <i>Tipo de investigación</i>	19
2.1.2. <i>Según el Alcance</i>	19
2.1.3. <i>Según Alcance Temporal</i>	19
2.1.4. <i>Diseño de la investigación</i>	20
2.2. Variables	20
2.2.1. <i>Clima Organizacional</i>	20
2.2.2. <i>Productividad laboral</i>	20
2.2.3. <i>Operacionalización de variables</i>	21
2.3. Población y muestra.....	23
2.3.1. <i>Población</i>	23
2.3.2. <i>Muestra</i>	23
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	24

2.4.1.	<i>Técnicas</i>	24
2.4.2.	<i>Instrumentos</i>	25
	<i>Cuestionario25</i>	
2.4.3.	<i>Métodos de análisis de datos</i>	27
2.5.	Validación de Instrumentos.....	28
2.5.1.	<i>Criterio de Expertos</i>	28
2.5.2.	<i>Confiabilidad del instrumento</i>	28
	2.5.2.1. <i>Confiabilidad por variables</i>	28
	2.5.2.2. <i>Confiabilidad del instrumento</i>	29
2.6.	Aspectos éticos	30
CAPÍTULO 3. RESULTADOS		31
3.1.	Descripción de resultados.....	32
	3.1.1. <i>Características de la población</i>	32
	3.1.2. <i>Descripción del clima organizacional</i>	33
	3.1.3. <i>Análisis de las dimensiones de clima organizacional</i>	34
	3.1.4. <i>Descripción de la productividad laboral</i>	38
	3.1.5. <i>Análisis de las dimensiones de la productividad laboral</i>	39
3.2.	Análisis estadístico de las variables	42
	3.2.1. <i>Clima organizacional</i>	42
	3.2.2. <i>Productividad laboral</i>	48
3.3.	Prueba de hipótesis	54
	3.3.1. <i>Hipótesis general</i>	54
	3.3.2. <i>Hipótesis específicas</i>	55
CAPÍTULO 4. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES		60
4.1.	Discusión:.....	61
4.2.	Conclusión:	66
REFERENCIAS		68
ANEXOS		71

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1.....	21
Tabla 2.....	22
Tabla 3.....	24
Tabla 4.....	24
Tabla 5.....	26
Tabla 6.....	27
Tabla 7.....	27
Tabla 8.....	28
Tabla 9.....	29
Tabla 10.....	29
Tabla 11.....	30
Tabla 12.....	32
Tabla 13.....	32
Tabla 14.....	33
Tabla 15.....	34
Tabla 16.....	35
Tabla 17.....	36
Tabla 18.....	37
Tabla 19.....	38
Tabla 20.....	39
Tabla 21.....	39
Tabla 22.....	40
Tabla 23.....	40
Tabla 24.....	41
Tabla 25.....	42
Tabla 26.....	42
Tabla 27.....	43
Tabla 28.....	44
Tabla 29.....	45
Tabla 30.....	45
Tabla 31.....	47
Tabla 32.....	47
Tabla 33.....	48
Tabla 34.....	48
Tabla 35.....	49
Tabla 36.....	49
Tabla 37.....	50
Tabla 38.....	50
Tabla 39.....	51
Tabla 40.....	51
Tabla 41.....	52
Tabla 42.....	52
Tabla 43.....	53
Tabla 44.....	53
Tabla 45.....	54
Tabla 46.....	55
Tabla 47.....	57
Tabla 48.....	58
Tabla 49.....	59

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1	23
Figura 2	33
Figura 3	34
Figura 4	35
Figura 5	36
Figura 6	37
Figura 7	38
Figura 8.	76
Figura 9.	78
Figura 10.	79
Figura 11.	80
Figura 12: Factores de Productividad	82
Figura 13.	83
Figura 14.	85
Figura 15.	86

RESUMEN

La presente investigación titulada: “Relación Entre El Clima Organizacional y la Productividad de los Colaboradores de Informática y Sistemas de la Municipalidad Provincial de Cajamarca, 2021. Tiene como objetivo principal Determinar la relación que existen entre sus variables; clima organizacional y Productividad laboral; de los colaboradores de Informática y Sistemas de la Municipalidad Provincial de Cajamarca, 2021. Con la finalidad de poder determinar dicha relación se aplicaron cuestionarios previamente desarrollados. El diseño metodológico de la presente investigación es no experimental, correlacional, de corte transversal de tipo básica. Con una muestra de 86 colaboradores.

Se aplicó un cuestionario compuesto por 55 preguntas elaboradas según la subdimensión por las que está compuesta dichas variables, asimismo el cuestionario aplicado para medir la productividad laboral lo conforman 24 preguntas según las subdimensión evaluadas, la confiabilidad del instrumento en su totalidad según Alfa de Cronbach es de 0.940, que permite determinar que los resultados obtenidos en la investigación son confiables.

El resultado general de la investigación es que existe una correlación positiva alta entre el clima organizacional y productividad laboral, al obtener una correlación de Pearson (0.724) y un valor de $p = 0,000 < 0.05$), este análisis nos permite poder aceptar la hipótesis alternativa; es decir que el clima organizacional y productividad laboral de los colaboradores de Informática y Sistemas de la Municipalidad provincial de Cajamarca, 2021 se relacionan de manera positiva moderada.

PALABRAS CLAVE: Clima organizacional, Productividad, Municipalidad Provincial de Cajamarca.

CAPÍTULO 1. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad Problemática

La municipalidad Provincial de Cajamarca es una institución que promueve el desarrollo local y el bienestar social, garantiza la participación en la gestión municipal y la seguridad ciudadana, brinda servicios públicos esenciales, gestiona el crecimiento ordenado de la ciudad y el equipamiento con infraestructura, del territorio urbano y rural.

El Manual de Organización y Funciones (MOF) es un instrumento técnico normativo de gestión que permite cumplir con las funciones asignadas a los cargos aprobados en Cuadro para Asignación de Personal (CAP) evitando la duplicidad, superposición, interferencia y fragmentación, orientando a la eficiencia y eficacia del servidor público. Tiene como finalidad definir las relaciones, responsabilidades y funciones de cada una de las Gerencias, Subgerencias, Oficinas y Unidades el mismo que debe ser considerado como un instrumento dinámico, sujeto a cambios que surgen de las necesidades propias de toda institución. Basado en trabajos previos como:

Toala (2016), realizo un trabajo de investigación titulado “Diseño de clima organizacional como mecanismo de atención y su incidencia en el desempeño profesional de los servidores públicos del ilustre Municipio de Jipijapa-2013”. El objetivo general fue proponer un diseño de clima organizacional que coadyuve en el desempeño profesional y a su vez en el cumplimiento de las funciones de los servidores públicos del Ilustre Municipio de Jipijapa. Desarrollada bajo la

metodología descriptiva. Obtuvo como resultados que las relaciones interpersonales son regulares con un 57%, el 22% índico que son buenas y el 21% índico que malas.

Se concluye que el Ilustre Municipio de Jipijapa no cuenta con buenas relaciones interpersonales entre las autoridades y servidores públicos. La presente tesis aporta en la investigación al considerar que un clima organizacional agradable permite mejorar el desempeño laboral y para esto es necesario contar con estrategias de motivación que incentiven una mayor satisfacción laboral. Además de la siguiente investigación:

Hoyos Alvarez (2016), realizo un trabajo de investigación titulado “relación entre clima organizacional y satisfacción laboral de la municipalidad distrital de los baños del Inca-Cajamarca, 2016.” El objetivo general fue Determinar la relación entre Clima Organizacional y La Satisfacción Laboral de la Municipalidad Distrital Baños del Inca-Cajamarca, 2016. Desarrollada bajo La investigación no experimental donde se obtuvo como resultado que existe relación directa no tan significativa entre clima organizacional y satisfacción laboral.

Se concluye que existe relación directa no tan significativa entre estructura y diseño de trabajo. Esto se debe a ya que los colaboradores no conocen totalmente la estructura organizativa, reglamentos y políticas de la municipalidad. De esta manera los colaboradores participan no de manera cabal en la determinación de tareas.

Para entender la importancia del clima organizacional, se debe conocer los factores externos e internos que intervienen en la interacción de los colaboradores y la empresa. Algunos autores expresaron lo siguiente:

Chiavenato (2007), menciona que el clima organizacional lo constituye el medio interno de una organización, es decir la atmósfera que existe en cada una de ellas, las cuales presentan características particulares y diferentes unas de las otras (p. 58). Y Méndez (2006), menciona que el clima organizacional nace dentro de las organizaciones como respuesta a sus problemas referentes a insatisfacción, conflictos y quejas que afectan las actividades diarias de las mismas (p. 23).

Ambos autores consideran que el clima organizacional es un conjunto de factores internos y externos que interactúan con el desarrollo de la actividad empresarial, este no depende exclusivamente de la actitud y características personales de los colaboradores, si no de factores externos que inciden en el desarrollo del mismo, el medio ambiente en el que se desarrolla la actividad comercial y el grado de instrucción de los empleados.

En una entidad existen diferentes tipos de climas organizacionales, ante los cuales se debe construir instrumentos específicos que permitan medir aquellos aspectos relevantes para ser estudiados (Schneider y Reichers, 1983).

Así como existen beneficios de contar con un clima organizacional positivo podríamos establecer riesgos y peligros; estos riesgos están centrados en la falta de motivación del personal que repercute en una baja productividad, un mayor ausentismo y falta de interacción entre los representantes de la empresa y los colaboradores.

Ante la variedad de herramientas y cuestionarios que permiten estudiar o medir el clima laboral. Es indispensable que estos sean adaptados a cada una de las características y necesidades de la empresa.

Gaspar (2007) menciona que el clima organizacional puede ser medido mediante la aplicación de observación, grupos focales, cuestionarios, entrevistas.

- Observación directa permite al jefe inmediato o responsable se percate de cómo los colaboradores realizan su trabajo, esta actividad les permite identificar aspectos negativos en el ambiente de trabajo que generan un desempeño laboral deficiente.
- Los grupos focales se desarrolla en grupos de 6 a 12 colaboradores previamente seleccionados de las diferentes áreas de la organización, bajo criterios establecidos por la gerencia como son nivel de cumplimiento de objetivos, problemas dentro de su actividad productiva. El procedimiento de los grupos focales consiste que a cada uno de los participantes se les hace preguntas sobre aspectos puntuales de la organización.
- Entrevistas estas pueden ser grupales o individuales y deben ser centradas en aspectos fundamentales de la gestión administrativa o productiva de la empresa.

- Cuestionarios o encuesta es una herramienta muy eficaz para recolectar datos más precisos, como es el grado de satisfacción de los colaboradores, nivel de desempeño, satisfacción emocional, etc

Otra variable de estudio importante para la validación de nuestros instrumentos es la productividad laboral, considerando lo siguiente:

Propopenko (1989). La productividad es la relación entre la producción obtenida por un sistema de producción o servicios y los recursos utilizados para obtenerla. Así pues, la productividad se define como el uso eficiente de recursos - trabajo, capital, tierra, materiales, energía, información - en la producción de diversos bienes y servicios.

Una productividad mayor significa la obtención de más con la misma cantidad de recursos, o el logro de una mayor producción en volumen y calidad con el mismo insumo. Esto se suele representar con la fórmula:

$$\frac{\textit{Producto}}{\textit{Insumos}} = \textit{Productividad}$$

Actualmente la estabilidad laboral debe ser un factor motivacional para los colaboradores, debe ser una herramienta que las Instituciones deben ser capaces de manejar entre ciertos parámetros y saber otorgar como un reconocimiento al buen desempeño.

Si la estabilidad se otorga a un colaborador por consideraciones ajenas a su bajo desempeño se atenta contra la mejora continua de este objetivo; el mensaje que se otorga al resto de sus compañeros es errado y lo tomarán como una verdad, lo que alejará esa colectividad de la productividad laboral deseada (Delgado, 2010)

La productividad laboral es un indicador. Es la mejora continua del logro colectivo, la consecuencia de la eficiencia con que se administra el talento humano en su conjunto.

1.2. Formulación del Problema

1.2.1. Problema General

¿Cómo se relaciona el clima organizacional con la productividad de los colaboradores de informática y sistemas de la municipalidad provincial de Cajamarca, 2021?

1.3. Objetivos de la investigación

1.3.1. Objetivo general

Determinar la relación que existe entre el del clima organizacional y la productividad de los colaboradores de Informática y sistemas de la Municipalidad Provincial de Cajamarca,2021

1.3.2. Objetivos específicos

Identificar la relación que existe entre el clima organizacional en su dimensión de credibilidad con la productividad de los colaboradores de Informática y sistemas de la Municipalidad Provincial de Cajamarca, 2021

Identificar la relación que existe entre el clima organizacional en su dimensión de respeto con la productividad de los colaboradores de Informática y sistemas de la Municipalidad Provincial de Cajamarca, 2021

Identificar la relación que existe entre el clima organizacional en su dimensión de camaradería con la productividad de los colaboradores de Informática y sistemas de la Municipalidad Provincial de Cajamarca, 2021

Identificar la relación que existe entre el clima organizacional en su dimensión de orgullo con la productividad de los colaboradores de Informática y sistemas de la Municipalidad Provincial de Cajamarca, 2021

1.4. Formulación de Hipótesis

1.4.1. Hipótesis general

El clima organizacional con la productividad de los colaboradores de informática y sistemas de la municipalidad provincial de Cajamarca, 2021 se relacionan de manera positiva moderada.

1.4.2. Hipótesis específicas

- El clima organizacional en la subdimensión de credibilidad se relaciona con la productividad de los colaboradores de informática y sistemas de la municipalidad provincial de Cajamarca, 2021 de manera positiva alta.
- El clima organizacional en la subdimensión de respeto se relaciona con la productividad de los colaboradores de informática y sistemas de la municipalidad provincial de Cajamarca, 2021 de manera positiva alta.
- El clima organizacional en la subdimensión de camaradería se relaciona con la productividad de los colaboradores de informática y sistemas de la municipalidad provincial de Cajamarca, 2021 de manera alta positiva.
- El clima organizacional en la subdimensión de orgullo se relaciona con la productividad de los colaboradores de informática y sistemas de la municipalidad provincial de Cajamarca, 2021 de manera positiva baja.

CAPÍTULO 2. MÉTODO

2.1. Diseño de la Investigación

2.1.1. Tipo de investigación

El siguiente trabajo de investigación es de tipo Básica. Según Vargas (2009), también se le conoce como una investigación fundamental exacta o investigación pura. Este tipo de investigación se encarga del objeto de estudio sin considerar una aplicación inmediata; sin embargo, se parte de sus resultados y descubrimientos para poder surgir nuevos productos y avances científicos (p.159).

2.1.2. Según el Alcance

El presente trabajo es de tipo correlacional- descriptiva, Hernández, Fernández y Baptista, (2014) expresan que la investigación correlacional “tiene como finalidad conocer la relación o grado de asociación que exista entre dos o más conceptos, categorías o variables en una muestra o contexto en particular” (p.93).

2.1.3. Según Alcance Temporal

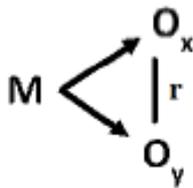
La investigación es transversal porque se evaluará una característica que fue desarrollada por la muestra en un período determinado y asimismo estas pueden variar con el tiempo.

Según Hernández, (2014), la recolección de datos se realiza en un tiempo en particular, asimismo la finalidad es describir las variables de estudio, su ocurrencia y reciprocidad.

2.1.4. Diseño de la investigación

El trabajo de investigación está enmarcado en no experimental, correlacional, transversal.

Hernández, Fernández y Baptista, (2014) expresaron que las investigaciones no experimentales son: “Estudios que se realizan sin la manipulación deliberada de variables y que solo se observan los fenómenos en su ambiente natural”. (p.152). Los diseños correlacionales describen relaciones entre dos o más categorías, conceptos o variables en un momento determinado.



Dónde:

M: Muestra donde se realiza el estudio

OX: Observaciones - Variable (1): clima organizacional

OY: Observaciones - Variable (2): Productividad de Colaboradores

r= relación entre variables de estudio.

2.2. Variables

2.2.1. Clima Organizacional

compuesto por la credibilidad, respeto, Camaradería y orgullo que sienten sus colaboradores hacia una organización

2.2.2. Productividad laboral

Se determina cuándo se conoce el nivel cumplimiento, conocimiento del trabajo, capacidad de aprendizaje, asimismo el nivel de comunicación entre colaboradores.

2.2.3. Operacionalización de variables

Variables	Definición	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Instrumento
Variable Independiente (X): Clima Organizacional	El clima organizacional lo constituye el medio interno de una organización, la atmósfera que existe en cada organización, incluye diferentes aspectos de la situación que se sobreponen mutuamente en diversos grados (Chiavenato,2007)	El clima organizacional está compuesto por la credibilidad, resteo, Camaradería y orgullo que sienten sus colaboradores hacia una organización	Credibilidad	Comunicación clara y fluida. Amabilidad en la obtención de información. Trato justo y empatía	Preguntas desde 1 a la 13	Cuestionario
			Respeto	Trabajo de forma competente Asignación y coordinación de personas Cumplir con el trabajo sin tener que supervisarla de forma continua	Preguntas desde 14-37	
			Camaradería	Hace lo que dice Formación u otras formas de desarrollo profesional. Reconocimiento por el esfuerzo y trabajo adicional	Preguntas desde 38-47	
			Orgullo	Visión clara de hacia dónde debe ir la organización y cómo lograr que así sea Recursos y equipos necesarios para realizar mi trabajo Consideración y respuesta con interés a nuestras sugerencias e ideas	Preguntas desde 48-55	

*Tabla 1
Operacionalización de variable independiente (X): Clima Organizacional.*

Variables	Definición	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Instrumento
Variable Dependiente (Y): Productividad laboral	Las acciones o comportamientos observados en los empleados que son relevantes el logro de los objetivos de la organización (chiavenato,2009)	La productividad laboral se determina cuándo se conoce el cumplimiento, conocimiento del trabajo, capacidad de aprendizaje su nivel de comunicación.	Cumplimiento	Cumple con el trabajo en los tiempos previstos demostrando iniciativa en los plazos establecidos	Preguntas desde 1 a la 4	Cuestionario
			Conocimiento del trabajo	Cumple medianamente el trabajo en los tiempos Propuestos.	Preguntas desde 5 a la 8	
				Demuestra aceptables conocimientos en el trabajo. Posee muy buenos conocimientos en el área		
			Disciplina	Frecuentemente el apego a las políticas y su Puntualidad es deficiente.	Preguntas desde 9 a la 12	
				Buena puntualidad y asistencia como acatamiento de políticas, rara vez incumple		
			Capacidad de aprendizaje	Capta los hechos, procedimientos, procesos y enseñanzas satisfactoriamente. Eficaz receptividad de los procesos, hechos e información proporcionada y buscada	Preguntas desde 13 a la 16	
Orientación a los resultados	Consigue muy buenos resultados, con los recursos disponibles Los resultados conseguidos son satisfactorios	Preguntas desde 17 a la 20				
Comunicación	Su manera de comportarse evidencia muy buenas relaciones en el trabajo Su trato provoca permanentemente malestar en el trabajo.	Preguntas desde 21 a la 24				

Tabla 2
Operacionalización Variable dependiente (Y): Productividad laboral

2.3. Población y muestra

2.3.1. Población

La población está compuesta por los 110 colaboradores de la Unidad de Informática y sistemas de la Municipalidad Provincial de Cajamarca 67 varones y 63 mujeres, el rango de edad es de 18 a 60, el nivel de instrucción mínimo es técnico completo y como máximo estudios es de maestría.

2.3.2. Muestra

El método realizado para determinar la muestra del trabajo de investigación es el probabilístico, basado en el principio de equidad, ya que cada uno de los elementos de la población tiene una probabilidad conocida y no nula de ser considerados en la muestra, es decir, todos los elementos de la población pueden formar parte de la muestra. Asimismo, utilizaremos la fórmula para población finita al conocer el total de la población en observación.

Formula:

$$n = \frac{N Z^2 pq}{d^2 (N - 1) + Z^2 pq}$$

Figura 1
Fórmula de muestra poblaciones finitas

Donde:

n = tamaño de la muestra

N = tamaño de la población

Z = valor de Z crítico.

S² = varianza de la población en estudio

d = nivel de precisión absoluta.

Descripción	%
tamaño población	110
margen de error	5.0%
nivel de confianza	95%

Tabla 3

Tipo de muestreo: Muestreo probabilístico

Valores Z	90%	95%	97%	98%	99%
Varianza	1.645	1.960	2.170	2.326	2.576

Tabla 4

Valores Z y varianza

Tamaño de Muestra: 86 colaboradores

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

2.4.1. Técnicas

Centy (2015), “son procedimientos metodológicos y sistemáticos que se encargan de operatividad e implementar los métodos de Investigación y que tienen la facilidad de recoger información de manera inmediata”.

- Encuesta: Es una técnica de recogida de datos mediante la aplicación de un cuestionario a una muestra de individuos.
- Revisión Documentaria: La revisión documentaria es una técnica que consiste en la selección y recopilación de información por medio de la lectura y crítica de documentos y materiales bibliográficos, de bibliotecas, centros de documentación e información.

2.4.2. Instrumentos

Arias, (2010) señala que los instrumentos son “los medios materiales que se emplean para recoger y almacenar la información”.

Cuestionario

A continuación, se detallan las características de los cuestionarios desarrollados según cada una de las variables de estudio.

- Respecto al cuestionario de clima organizacional mide aspectos como la credibilidad, el respeto, la camaradería y el orgullo, está compuesto por 55 preguntas.

Baremo: Máximo puntaje = (valor de la escala x total de ítems)

$$\text{Máximo puntaje} = (4 \times 55) = 220$$

Mínimo puntaje = (valor de la escala x total de ítems)

$$\text{Mínimo puntaje} = (1 \times 55) = 55$$

$$\text{Rango } R = 220 - 55 = 165$$

$$\text{Amplitud } A = (165 / 3) = 55$$

Primer Intervalo [Mínimo puntaje; Mínimo puntaje +Amplitud>

Primer Intervalo [55; 110 >

Segundo Intervalo [110; 165>

Tercer intervalo [165; 220>

Escala	Valor
Malo	55 -110
Regular	110 - 165
Bueno	165 -220

Tabla 5
Nivel de evaluación clima organizacional

- Respecto a Productividad laboral se enfoca en aspectos como: cumplimiento, el conocimiento del trabajo, disciplina, capacidad de aprendizaje, orientación a resultados y comunicación efectiva. Está compuesto por 24 preguntas.

Baremo: Máximo puntaje = (valor de la escala x total de ítems)

$$\text{Máximo puntaje} = (4 \times 24) = 96$$

$$\text{Mínimo puntaje} = (\text{valor de la escala} \times \text{total de ítems})$$

$$\text{Mínimo puntaje} = (1 \times 24) = 24$$

$$\text{Rango } R = 96 - 24 = 72$$

$$\text{Amplitud } A = (72 / 3) = 24$$

Primer Intervalo [Mínimo puntaje; Mínimo puntaje +Amplitud>

$$\text{Primer Intervalo } [24; 48 >$$

$$\text{Segundo Intervalo } [48; 72 >$$

$$\text{Tercer intervalo } [72; 96 >$$

Niveles	Valor
Malo	24 -48
Regular	48 – 72
Bueno	72 -96

Tabla 6
Nivel de evaluación Productividad laboral

- Ambos cuestionarios se encuentran desarrollados bajo la escala de Likert, con la siguiente valoración:

Valor	Descripción
1	Rara vez
2	Alguna Vez
3	Frecuentemente
4	Siempre

Tabla 7
Escala de Likert

2.4.3. Métodos de análisis de datos

Estadística descriptiva: Según Lewin, (2004) Estadística Descriptiva: “procedimientos empleados para organizar y resumir conjuntos de observaciones en forma cuantitativa”. El resumen puede expresarse mediante tablas.

Análisis de datos:

SPSS Statistics es un software de análisis estadístico que presenta las funciones principales necesarias para realizar el proceso analítico de principio a fin. (IBM, 2016). Se utilizó este software con la finalidad analizar y procesar la información correctamente.

MS Excel: Programa de informática que permite la manipulación sobre datos números dispuestos en tablas para la operación sobre cálculos de contabilidad, finanzas y negocios. Se utilizó el programa para la edición y arreglo de gráficos y tablas presentado en el capítulo de resultados.

2.5. Validación de Instrumentos

2.5.1. Criterio de Expertos

Apellidos y Nombres	Grado académico	Centro de labores	Experiencia laboral	Cargo Actual
Azahuanche Oliva Willian Ricardo.	Colegiado Público de Contadores	Municipalidad Provincial de Cajamarca	11 Años en sector público.	Gerente Municipal.
Casanova Mosqueira Edwin Orlando.	Magister en Derecho Civil.	Municipalidad Provincial de Cajamarca	10 años sector Público.	Director de la Oficina General de Gestión de Recursos Humanos
Díaz Vásquez Juan Miguel	Ingeniero Industrial	Municipalidad Provincial de Cajamarca	5 años experto en seguridad y trabajado ocupacional	Jefe de la Unidad de Informática y Sistemas

*Tabla 8
Validación Criterio de expertos*

2.5.2. Confiabilidad del instrumento

2.5.2.1. Confiabilidad por variables

Esta confiabilidad se determina por los expertos los cuales confirman que las variables estudiadas permiten el desarrollo de la investigación.

Estadísticas de fiabilidad			
Dimensión	Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
Clima organizacional	0.917	0.914	55
Productividad Laboral	0.801	0.796	24

Tabla 9
Estadísticas de fiabilidad

Nota: Elaboración propia basada en juicio de expertos.

De acuerdo a la tabla 9 podemos ver que las variables estudiadas, Clima organizacional y Productividad laboral son fiables. Según los rangos de magnitud siguientes.

Rangos Magnitud
0,81 a 1,00 Muy Alta
0,61 a 0,80 Alta
0,41 a 0,60 Moderada
0,21 a 0,40 Baja
0,01 a 0,20 Muy Baja

Tabla 10
Rangos de magnitud de Cronbach

La variable clima organizacional presenta un alfa de Cronbach de 0.917 que se encuentra en la escala de muy alta, asimismo la variable productividad laboral presenta un alfa de Cronbach 0.801 ubicado en la escala de alta. Por cuanto se concluye que la fiabilidad de ambas variables de estudio es alta.

2.5.2.2. Confiabilidad del instrumento

Está compuesto por 79 preguntas subdivididas en 55 que analiza la situación del clima organizacional y 24 que evalúa la productividad laboral de los

colaboradores Informática y sistemas de la Municipalidad Provincial de Cajamarca.

Estadísticas de fiabilidad		
Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N° de elementos
0.942	0.940	79

Tabla 11
Confiabilidad del instrumento

Nota: Elaboración propia basada en juicio de expertos.

La fiabilidad del instrumento es muy alta al contar con un alfa de Cronbach de 0.940 según los rangos de magnitud.

2.6. Aspectos éticos

De acuerdo al análisis de la investigación se consideró los aspectos éticos que son fundamentales, debido que se trabajó con colaboradores; por lo tanto, la investigación contó con la autorización correspondiente de la Gerencia Municipal de la Entidad. Asimismo, se mantiene el anonimato de cada participante y el respeto hacia el evaluado en todo momento antes, durante y después del proceso; resguardando los datos recogidos sin juzgar la información obtenida.

CAPÍTULO 3. RESULTADOS

3.1. Descripción de resultados

3.1.1. Características de la población

En las siguientes tablas se observan las características de la población de estudio y sus características generales, como son el género, edad y nivel de formación académica.

Edad	Genero			
	Masculino		Femenino	
	f	%	f	%
18-25	4	5%	5	6%
26-31	22	26%	14	16%
32-37	18	21%	9	10%
38-43	6	7%	5	6%
44- a + años	1	1%	2	2%
Total	51	59%	35	41%

Tabla 12.
Frecuencia estadística del género en relación a su edad

Nota: Elaboración propia basada en información obtenida de la encuesta aplicada a los colaboradores de la unidad informática y sistemas de la Municipalidad Provincial de Cajamarca, 2021

Del total de la muestra de 86 colaboradores, el 59% (51) son varones, distribuidos en los siguientes rangos de edad el 26% se encuentra entre los 26 a 31 años, 21% su edad es de 32- 37 años, el 7% de 38 a 43 años, el 5% su edad es de 18 a 25 años y el 1% su edad es mayor a 44 años, asimismo el 41% (35) son mujeres el 16% su edad es de 26 a 31 años, 10% de 32 a 37 años, 6% de 18 a 25 años, 6% de 38 a 43 años y el 2% de 44 a más años.

Formación	Genero			
	Masculino		Femenino	
	f	%	f	%
Secundaria	11	13%	4	5%
Superior Completa	31	36%	20	23%
Superior incompleta	9	11%	11	13%
Total	51	59%	35	41%

Tabla 13.
Frecuencia estadística del género en relación a su formación académica

Nota: Elaboración propia basada en información obtenida de la encuesta aplicada a los colaboradores de la unidad informática y sistemas de la Municipalidad Provincial de Cajamarca, 2021

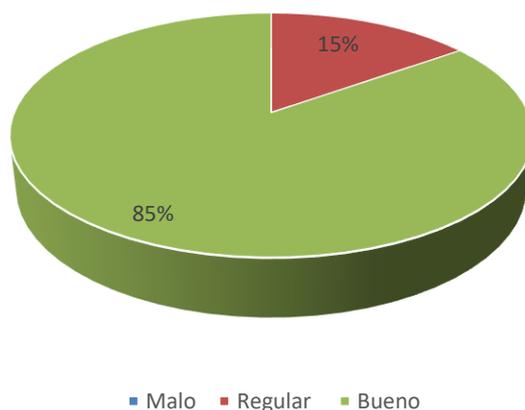
Del total de la muestra de 86 colaboradores, el 59%(51) son del género masculino el 36% tiene una formación académica superior completa, el 13% solo secundaria y el 11% superior incompleta, asimismo el 41% (35) son mujeres el 23% cuenta con una formación académica superior completa, el 13% su formación es superior incompleto y el 5% solo secundaria.

3.1.2. Descripción del clima organizacional

Niveles	Valor	f	%
Malo	55-110	0	0
Regular	110-165	13	15%
Bueno	165-220	73	85%
Total		86	100%

*Tabla 14.
Frecuencia estadística del clima organizacional*

Nota: Elaboración propia basada en información obtenida de la encuesta aplicada a los colaboradores de la unidad informática y sistemas de la Municipalidad Provincial de Cajamarca, 2021



*Figura 2.
Nivel del clima organizacional*

Del total de la muestra de 86 colaboradores de Informática y Sistemas de la Municipalidad Provincial de Cajamarca, el 85% consideran que el nivel del clima

organizacional dentro de la misma es “bueno” y el 15% considera que la tienda por departamentos tiene un clima organizacional regular. Asimismo, se puede concluir que el nivel del clima organizacional en la entidad es “Bueno”.

3.1.3. Análisis de las dimensiones de clima organizacional

A. Dimensión de credibilidad del clima organizacional.

Niveles	Valor	f	%
Malo	13-26	0	0
Regular	26-39	22	26%
Bueno	39-52	64	74%
Total		86	100%

Tabla 15.
Frecuencia estadística de la su dimensión de credibilidad

Nota: Elaboración propia basada en información obtenida de la encuesta aplicada a los colaboradores de la unidad informática y sistemas de la Municipalidad Provincial de Cajamarca, 2021

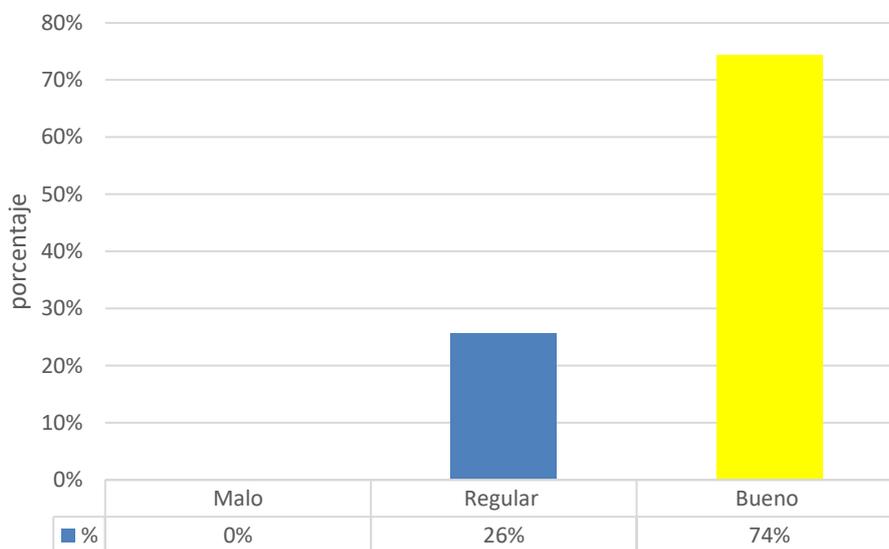


Figura 3.
Nivel de credibilidad organizacional

Del total de la muestra de 86 colaboradores de Informática y Sistemas de la Municipalidad Provincial de Cajamarca el 74% consideran que el nivel de credibilidad de sus jefes inmediatos es “bueno” y el 26% considera que la

credibilidad de sus jefes inmediatos es regular. Asimismo, se puede concluir que el nivel de credibilidad de la Municipalidad Provincial de Cajamarca es “Bueno”.

B. Dimensión de respeto del clima organizacional

Niveles	Valor	f	%
Malo	24-48	0	0
Regular	48-72	3	3%
Bueno	72-96	83	97%
Total		86	100%

Tabla 16.
Frecuencia estadística de la subdimensión de respeto

Nota: Elaboración propia basada en información obtenida de la encuesta aplicada a los colaboradores de la unidad informática y sistemas de la Municipalidad Provincial de Cajamarca, 2021

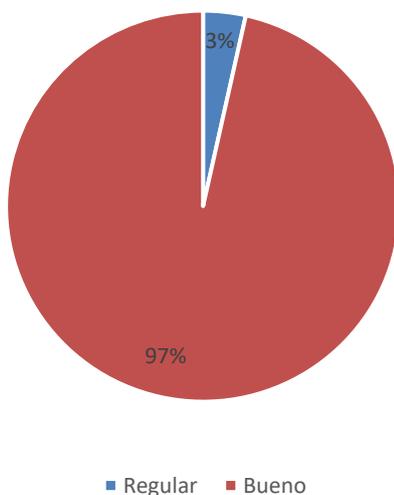


Figura 4.
Nivel de respeto organizacional

Del total de la muestra de 86 colaboradores de Informática y Sistemas de la Municipalidad Provincial de Cajamarca el 97% consideran que el nivel de respeto es “bueno” y el 3% considera que el respeto de sus jefes inmediatos es regular. También, se puede concluir que el nivel de respeto en la Unidad de Informática y Sistemas de la Municipalidad Provincial de Cajamarca es “Bueno”.

C. Dimensión de camaradería del clima organizacional

Niveles	Valor	f	%
Malo	10-20	0	0
Regular	20-30	1	1%
Bueno	30-40	85	99%
Total		86	100%

Tabla 17.
Frecuencia estadística de la subdimensión de camaradería

Nota: Elaboración propia basada en información obtenida de la encuesta aplicada a los colaboradores de la unidad informática y sistemas de la Municipalidad Provincial de Cajamarca, 2021

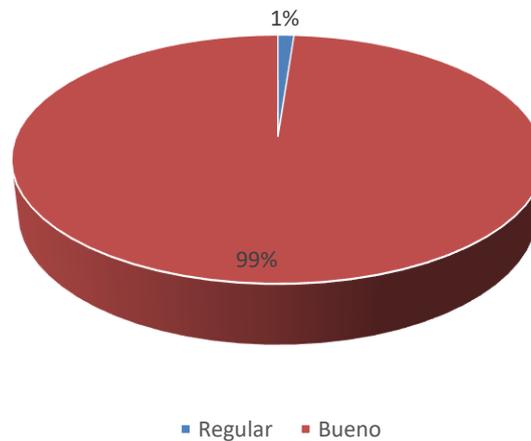


Figura 5.
Nivel de camaradería organizacional

Del total de la muestra de 86 colaboradores de Informática y Sistemas de la Municipalidad Provincial de Cajamarca, el 99% consideran que el nivel de camaradería es “bueno” y el 1% considera que la camaradería entre sus compañeros y jefes es regular. Además, se puede concluir que el nivel de camaradería en la Unidad de Informática y Sistemas de la Municipalidad Provincial de Cajamarca es “Bueno”.

D. Dimensión de orgullo del clima organizacional

Niveles	Valor	f	%
Regular	8-16	0	0
Bueno	16-24	1	1%
Total	24-32	85	99%
Total		86	100%

Tabla 18.
Frecuencia estadística de la subdimensión de orgullo

Nota: Elaboración propia basada en información obtenida de la encuesta aplicada a los colaboradores de la unidad informática y sistemas de la Municipalidad Provincial de Cajamarca, 2021

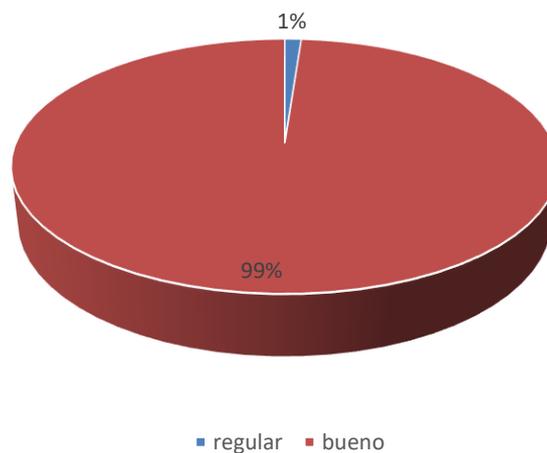


Figura 6.
Nivel de orgullo organizacional

Del total de la muestra de 86 colaboradores de Informática y Sistemas de la Municipalidad Provincial de Cajamarca el 99% consideran que el nivel de orgullo hacia trabajar en la entidad es “bueno” y el 1% considera que su orgullo de trabajar en la entidad es regular. De la misma forma, se puede concluir que el nivel de orgullo de los colaboradores de trabajar en la Unidad de Informática y Sistemas de la Municipalidad Provincial de Cajamarca es “Bueno”.

3.1.4. Descripción de la productividad laboral

Niveles	Valor	f	%
Malo	24 -48	0	0
Regular	48 – 72	32	37%
Bueno	72 -96	54	63%
Total		86	100%

Tabla 19.
Frecuencia estadística del desempeño laboral

Nota: Elaboración propia basada en información obtenida de la encuesta aplicada a los colaboradores de la unidad informática y sistemas de la Municipalidad Provincial de Cajamarca, 2021

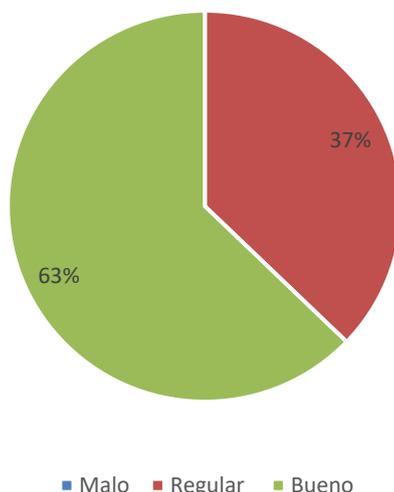


Figura 7.
Nivel de desempeño laboral

Del total de la muestra de 86 colaboradores de Informática y Sistemas de la Municipalidad Provincial de Cajamarca el 63% presenta una productividad laboral “Bueno” y el 37% de los colaboradores de Informática y Sistemas de la Municipalidad Provincial de Cajamarca tiene una productividad laboral “Regular. Sin embargo, se puede concluir que el nivel en cuanto a productividad laboral de los colaboradores de Informática y Sistemas de la Municipalidad Provincial de Cajamarca es “Bueno”.

3.1.5. Análisis de las dimensiones de la productividad laboral

A. Dimensión de cumplimiento.

Niveles	Valor	f	%
Regular	4-8	0	0
Bueno	8-12	1	1%
Total	12-16	85	99%
Total		86	100%

Tabla 20.
Frecuencia estadística de la subdimensión de cumplimiento

Nota: Elaboración propia basada en información obtenida de la encuesta aplicada a los colaboradores de la unidad informática y sistemas de la Municipalidad Provincial de Cajamarca, 2021

Del total de la muestra de 86 colaboradores de Informática y Sistemas de la Municipalidad Provincial de Cajamarca el 99% consideran que el nivel de cumplimiento de las transacciones hacia el ciudadano es “bueno” y el 1% considera que su nivel de cumplimiento de sus transacciones es “regular”. Del mismo modo, se puede concluir que el nivel de cumplimiento laboral por parte de los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Cajamarca es “Bueno”.

B. Dimensión de conocimiento del trabajo.

Niveles	Valor	f	%
Regular	4-8	0	0
Bueno	8-12	1	1%
Total	12-16	85	99%
Total		86	100%

Tabla 21.
Frecuencia estadística de la subdimensión de conocimiento del trabajo

Nota: Elaboración propia basada en información obtenida de la encuesta aplicada a los colaboradores de la unidad informática y sistemas de la Municipalidad Provincial de Cajamarca, 2021

Del total de la muestra de 86 colaboradores de Informática y Sistemas de la Municipalidad Provincial de Cajamarca el 99% consideran que su nivel de

conocimiento del trabajo que realizan es “bueno” y el 1% considera que su nivel de conocimiento del trabajo que realizan es “regular”. Además, se puede concluir que el nivel de conocimiento de su trabajo por parte de los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Cajamarca es “Bueno”.

C. Dimensión de disciplina laboral.

Niveles	Valor	f	%
Regular	4-8	0	0
Bueno	8-12	1	1%
Total	12-16	85	99%
Total		86	100%

*Tabla 22.
Frecuencia estadística de la subdimensión de disciplina*

Nota: Elaboración propia basada en información obtenida de la encuesta aplicada a los colaboradores de la unidad informática y sistemas de la Municipalidad Provincial de Cajamarca, 2021

Del total de la muestra de 86 colaboradores de Informática y Sistemas de la Municipalidad Provincial de Cajamarca el 99% consideran que su nivel disciplina es “bueno” y el 1% considera que su nivel de disciplina es “regular”. De esta manera, se puede concluir que el nivel de disciplina por parte de los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Cajamarca es “Bueno”.

D. Dimensión de aprendizaje del desempeño laboral.

Niveles	Valor	f	%
Regular	4-8	0	0
Bueno	8-12	1	1%
Total	12-16	85	99%
Total		86	100%

*Tabla 23.
Frecuencia estadística de la subdimensión de aprendizaje*

Nota: Elaboración propia basada en información obtenida de la encuesta aplicada a los colaboradores de la unidad informática y sistemas de la Municipalidad Provincial de Cajamarca, 2021

Del total de la muestra de 86 colaboradores de Informática y Sistemas de la Municipalidad Provincial de Cajamarca el 99% consideran que su nivel aprendizaje de actividades relacionales al trabajo es “bueno” y el 1% considera que su nivel aprendizaje es “regular”. Además, se puede concluir que el nivel de aprendizaje por parte de los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Cajamarca es “Bueno”.

E. Dimensión de comunicación laboral.

Niveles	Valor	f	%
Regular	4-8	0	0
Bueno	8-12	1	1%
Total	12-16	85	99%
Total		86	100%

*Tabla 24.
Frecuencia estadística de la subdimensión de comunicación*

Nota: Elaboración propia basada en información obtenida de la encuesta aplicada a los colaboradores de la unidad informática y sistemas de la Municipalidad Provincial de Cajamarca, 2021

Del total de la muestra de 86 colaboradores de Informática y Sistemas de la Municipalidad Provincial de Cajamarca el 99% consideran que su nivel comunicación con sus jefes y compañeros es “bueno” y el 1% considera que su nivel comunicación es “regular”. Asimismo, se puede concluir que el nivel comunicación por parte de los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Cajamarca es “Bueno”.

3.2. Análisis estadístico de las variables

3.2.1. Clima organizacional

Se evalúa la credibilidad del clima organizacional, al evaluar esta dimensión se pretende conocer el nivel de credibilidad que presentan los jefes inmediatos hacia sus colaboradores de la Municipalidad Provincial del Cajamarca, 2021.

Estadísticos													
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13
N	86	86	86	86	86	86	86	86	86	86	86	86	86
Media	2.72	3.47	3.62	3.65	2.85	3.41	3.55	3.58	3.13	3.47	3.56	3.51	3.13
Mediana	3.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00
Desviación estándar	1.33	0.90	0.58	0.57	1.30	0.93	0.79	0.71	1.17	0.86	0.78	0.81	1.17
cv	0.49	0.26	0.16	0.16	0.46	0.27	0.22	0.20	0.37	0.25	0.22	0.23	0.37

*Tabla 25.
Media, mediana, desviación estándar de la dimensión credibilidad del clima organizacional*

Nota: Elaboración propia basada en información obtenida de la encuesta aplicada a los colaboradores de la unidad informática y sistemas de la Municipalidad Provincial de Cajamarca, 2021

ESCALA	P1		P2		P3		P4		P5		P6		P7		P8		P9		P10		P11		P12		P13	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Rara vez	26	30%	1	1%	1	1%	0	0%	22	26%	1	1%	3	3%	2	2%	14	16%	0	0%	3	3%	4	5%	14	16%
Alguna vez	12	14%	21	24%	1	1%	4	5%	13	15%	23	27%	7	8%	5	6%	11	13%	21	24%	6	7%	5	6%	11	13%
Frecuentemente	8	9%	1	1%	28	33%	22	26%	7	8%	2	2%	16	19%	20	23%	11	13%	4	5%	17	20%	20	23%	11	13%
Siempre	40	47%	63	73%	56	65%	60	70%	44	51%	60	70%	60	70%	59	69%	50	58%	61	71%	60	70%	57	66%	50	58%
Total	86	100%	86	100%	86	100%	86	100%	86	100%	86	100%	86	100%	86	100%	86	100%	86	100%	86	100%	86	100%	86	100%

*Tabla 26.
Estadísticos de la dimensión credibilidad del clima organizacional*

Nota: Elaboración propia basada en información obtenida de la encuesta aplicada a los colaboradores de la unidad informática y sistemas de la Municipalidad Provincial de Cajamarca, 2021

Podemos visualizar que la pregunta 10 relacionada a la visión general del jefe el 71% está de acuerdo es decir que los colaboradores, consideran correcta la visión de la Gerencia, referente a las políticas de cómo mejorar el clima organizacional.

Se evalúa el respeto del clima organizacional, al evaluar esta dimensión se pretender conocer el nivel de respeto que existe entre colaboradores y de estos hacia sus superiores de la Municipalidad Provincial de Cajamarca.

Estadísticos																								
	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	P29	P30	P31	P32	P33	P34	P35	P36	P37
N	86	86	86	86	86	86	86	86	86	86	86	86	86	86	86	86	86	86	86	86	86	86	86	86
Media	3.55	3.56	3.53	3.12	3.45	3.59	3.70	2.84	3.51	3.55	3.63	2.78	3.53	3.58	3.59	3.02	3.48	3.52	3.53	2.98	3.45	3.52	3.53	3.12
Mediana	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	3.00	4.00	4.00	4.00	3.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00
Desviación estándar	.807	.761	.793	1.132	.916	.639	.555	1.282	.891	.697	.633	1.296	.836	.659	.639	1.246	.904	.747	.762	1.255	.916	.747	.762	1.250
cv	0.23	0.21	0.22	0.36	0.27	0.18	0.15	0.45	0.25	0.20	0.17	0.47	0.24	0.18	0.18	0.41	0.26	0.21	0.22	0.42	0.27	0.21	0.22	0.40

Tabla 27.

Media, mediana, desviación estándar de la dimensión respeto del clima organizacional

Nota: Elaboración propia basada en información obtenida de la encuesta aplicada a los colaboradores de la unidad informática y sistemas de la Municipalidad Provincial de Cajamarca, 2021

ESCALA	P14		P15		P16		P17		P18		P19		P20		P21		P22		P23		P24		P25		P26		P27		P28		P29		
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	
Rara vez	0	0%	2	2%	4	5%	13	15%	2	2%	1	1%	1	1%	23	27%	2	2%	2	2%	1	1%	24	28%	0	0%	2	2%	0	0%	17	20%	18
Alguna vez	17	20%	8	9%	4	5%	11	13%	19	22%	4	5%	1	1%	9	10%	17	20%	4	5%	4	5%	11	13%	19	22%	2	2%	7	8%	14	16%	14
Frecuentemente	5	6%	16	19%	20	23%	15	17%	3	3%	24	28%	21	24%	13	15%	2	2%	25	29%	21	24%	11	13%	2	2%	26	30%	21	24%	5	6%	6
Siempre	64	74%	60	70%	58	67%	47	55%	62	72%	57	66%	63	73%	41	48%	65	76%	55	64%	60	70%	40	47%	65	76%	56	65%	58	67%	50	58%	48
Total	86	100%	86	100%	86	100%	86	100%	86	100%	86	100%	86	100%	86	100%	86	100%	86	100%	86	100%	86	100%	86	100%	86	100%	86	100%	86	100%	86

Tabla 28.

Estadísticos de la dimensión respeto del clima organizacional

Nota: Elaboración propia basada en información obtenida de la encuesta aplicada a los colaboradores de la unidad informática y sistemas de la Municipalidad Provincial de Cajamarca, 2021

Se observa que la pregunta la pregunta 22 y 26 relacionada a las instalaciones de trabajo, nivel de remuneración, como estas contribuyen con el ambiente organizacional el 76% considera que influye siempre, asimismo el nivel de los salarios.

Se evalúa la camaradería del clima organizacional, al evaluar esta dimensión se pretender conocer el nivel de camaradería y relaciones de los colaboradores entre ellos y sus jefes de la Municipalidad Provincial de Cajamarca.

	Estadísticos									
	P38	P39	P40	P41	P42	P43	P44	P45	P46	P47
N	86	86	86	86	86	86	86	86	86	86
Media	3.49	3.63	3.40	3.12	3.38	3.63	3.47	2.97	3.36	3.65
Mediana	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00
Desviación estándar	.793	.652	.924	1.222	.923	.554	.904	1.297	.969	.548
Cv	0.23	0.18	0.27	0.39	0.27	0.15	0.26	0.44	0.29	0.15

Tabla 29.
Media, mediana, desviación estándar de la dimensión camaradería del clima organizacional

Nota: Elaboración propia basada en información obtenida de la encuesta aplicada a los colaboradores de la unidad informática y sistemas de la Municipalidad Provincial de Cajamarca, 2021

ESCALA	P38		P39		P40		P41		P42		P43		P44		P45		P46		P47	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Rara vez	0	0%	2	2%	6	7%	17	20%	2	2%	0	0%	6	7%	22	26%	2	2%	1	1%
Alguna vez	16	19%	2	2%	8	9%	8	9%	20	23%	1	1%	6	7%	7	8%	24	28%	0	0%
Frecuentemente	12	14%	22	26%	18	21%	9	10%	7	8%	29	34%	16	19%	9	10%	1	1%	27	31%
Siempre	58	67%	60	70%	54	63%	52	60%	57	66%	56	65%	58	67%	48	56%	59	69%	58	67%
Total	86	100%	86	100%	86	100%	86	100%	86	100%	86	100%	86	100%	86	100%	86	100%	86	100%

Tabla 30.
Estadísticos de la dimensión camaradería del clima organizacional

Nota: Elaboración propia basada en información obtenida de la encuesta aplicada a los colaboradores de la unidad informática y sistemas de la Municipalidad Provincial de Cajamarca, 2021

Se observa que la pregunta 38 que hace referencia al trato que reciben los colaboradores el 67% señala que siempre reciben un trato justo sin importar su orientación sexual, en relación a la pregunta 46 que hace referencia al compromiso de los colaboradores el 69% considera que esta siempre comprometido con los objetivos de la Institución.

Se evalúa el orgullo del clima organizacional, al evaluar esta dimensión se pretende conocer el nivel de orgullo que presentan los colaboradores de pertenecer a la Municipalidad Provincial de Cajamarca, asimismo el orgullo del trabajo que realizan.

Estadísticos								
	P48	P49	P50	P51	P52	P53	P54	P55
N	86	86	86	86	86	86	86	86
Media	3.66	2.72	3.45	3.64	3.66	2.72	3.45	3.64
Mediana	4.00	3.00	4.00	4.00	4.00	3.00	4.00	4.00
Desviación estándar	.545	1.334	.890	.551	.545	1.334	.890	.551
cv	0.15	0.49	0.26	0.15	0.15	0.49	0.26	0.15

Tabla 31.

Media, mediana, desviación estándar de la dimensión orgullo del clima organizacional

Nota: Elaboración propia basada en información obtenida de la encuesta aplicada a los colaboradores de la unidad informática y sistemas de la Municipalidad Provincial de Cajamarca, 2021

ESCALA	P48		P49		P50		P51		P52		P53		P54		P55	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Rara vez	0	0%	27	31%	0	0%	1	1%	0	0%	27	31%	0	0%	1	1%
Alguna vez	3	3%	10	12%	23	27%	0	0%	3	3%	10	12%	23	27%	0	0%
Frecuentemente	23	27%	9	10%	1	1%	28	33%	23	27%	9	10%	1	1%	28	33%
Siempre	60	70%	40	47%	62	72%	57	66%	60	70%	40	47%	62	72%	57	66%
Total	86	100%	86	100%	86	100%	86	100%	86	100%	86	100%	86	100%	86	100%

Tabla 32.

Estadísticos de la dimensión orgullo del clima organizacional

Nota: Elaboración propia basada en información obtenida de la encuesta aplicada a los colaboradores de la unidad informática y sistemas de la Municipalidad Provincial de Cajamarca, 2021

Se observa que la pregunta 48 que hace referencia al aporte de los colaboradores el 70% considera que siempre aporta en la Entidad, en relación a la pregunta 50 al logro de objetivos a través del trabajo de en equipo el 72% señala que siempre se consiguen los objetivos de las áreas a través de la organización y trabajo en equipo. Asimismo, la pregunta 54 que hace referencia a la actitud con la que los colaboradores asisten a trabajar el 72% considera que asisten con orgullo y gratitud al centro de trabajo.

3.2.2. Productividad laboral

Se evalúa el cumplimiento de las labores asignadas a los colaboradores de informática y sistemas de la Municipalidad Provincial de Cajamarca, asimismo el orgullo del trabajo que realizan.

	Estadísticos			
	P56	P57	P58	P59
N	86	86	86	86
Media	3.66	2.72	3.45	3.64
Mediana	4.00	3.00	4.00	4.00
Desviación estándar	.545	1.334	.890	.551
cv	0.15	0.49	0.26	0.15

Tabla 33.
Media, mediana, desviación estándar de la dimensión cumplimiento de productividad laboral

Nota: Elaboración propia basada en información obtenida de la encuesta aplicada a los colaboradores de la unidad informática y sistemas de la Municipalidad Provincial de Cajamarca, 2021

ESCALA	P56		P57		P58		P59	
	f	%	f	%	f	%	f	%
Rara vez	0	0%	27	31%	0	0%	1	1%
Alguna vez	3	3%	10	12%	23	27%	0	0%
Frecuentemente	23	27%	9	10%	1	1%	28	33%
Siempre	60	70%	40	47%	62	72%	57	66%
Total	86	100%	86	100%	86	100%	86	100%

Tabla 34.
Estadísticos de la dimensión del cumplimiento de la productividad laboral

Nota: Elaboración propia basada en información obtenida de la encuesta aplicada a los colaboradores de la unidad informática y sistemas de la Municipalidad Provincial de Cajamarca, 2021

Se observa que la pregunta 56 que hace referencia a que si los colaboradores cumplen con el trabajo en los tiempos previstos el 70% considera que siempre cumplen en los tiempos previstos, en relación a la pregunta 58 a que si los colaboradores cumplen medianamente con su trabajo el 72% sin retraso alguno.

Se evalúa el conocimiento del trabajo que realizan los colaboradores más allá de las capacitaciones recibidas, por la empresa, asimismo si los colaboradores se capacitan durante el tiempo que están en un puesto.

	Estadísticos			
	P60	P61	P62	P63
N	86	86	86	86
Media	3.66	2.72	3.45	3.64
Mediana	4.00	3.00	4.00	4.00
Desviación estándar	.545	1.334	.890	.551
cv	0.15	0.49	0.26	0.15

Tabla 35.
Media, mediana, desviación estándar de la dimensión conocimiento de la productividad laboral

Nota: Elaboración propia basada en información obtenida de la encuesta aplicada a los colaboradores de la unidad informática y sistemas de la Municipalidad Provincial de Cajamarca, 2021

ESCALA	P60		P61		P62		P63	
	f	%	f	%	f	%	f	%
Rara vez	0	0%	27	31%	0	0%	1	1%
Alguna vez	3	3%	10	12%	23	27%	0	0%
Frecuentemente	23	27%	9	10%	1	1%	28	33%
Siempre	60	70%	40	47%	62	72%	57	66%
Total	86	100%	86	100%	86	100%	86	100%

Tabla 36.
Estadísticos de la dimensión del conocimiento de la productividad laboral

Nota: Elaboración propia basada en información obtenida de la encuesta aplicada a los colaboradores de la unidad informática y sistemas de la Municipalidad Provincial de Cajamarca, 2021

Se observa que la pregunta 60 que, si los colaboradores cumplen con retraso el trabajo asignado que hace referencia que el 70% si cumplen con el trabajo sin retraso, en relación a la pregunta 62 que evalúa los conocimientos de los colaboradores en el área el 72% siempre cumple con capacitarse e incrementar los conocimientos en área asignada.

Se evalúa la disciplina de los colaboradores, respecto a puntualidad, horarios, asimismo, las características de las misma aplicada al cumplimiento de reglamentos de la empresa.

Estadísticos				
	P64	P65	P66	P67
N	86	86	86	86
Media	3.66	2.72	3.45	3.64
Mediana	4.00	3.00	4.00	4.00
Desviación estándar	.545	1.334	.890	.551
cv	0.15	0.49	0.26	0.15

Tabla 37.

Media, mediana, desviación estándar de la dimensión disciplina de la productividad laboral

Nota: Elaboración propia basada en información obtenida de la encuesta aplicada a los colaboradores de la unidad informática y sistemas de la Municipalidad Provincial de Cajamarca, 2021

ESCALA	P64		P65		P66		P67	
	f	%	f	%	f	%	f	%
Rara vez	0	0%	27	31%	23	27%	1	1%
Alguna vez	3	3%	10	12%	0	0%	28	33%
Frecuentemente	23	27%	9	10%	62	72%	57	66%
Siempre	60	70%	40	47%	1	1%	0	0%
Total	86	100%	86	100%	86	100%	86	100%

Tabla 38.

Estadísticos de la dimensión de disciplina de la productividad laboral

Nota: Elaboración propia basada en información obtenida de la encuesta aplicada a los colaboradores de la unidad informática y sistemas de la Municipalidad Provincial de Cajamarca, 2021

Se observa que la pregunta 64, si los colaboradores demuestran amplios conocimientos en el área referencia que el 70% siempre, en relación a la pregunta 66 que el apego a las políticas y su puntualidad el 72% frecuentemente tienen apego a las políticas de la empresa.

Se evalúa el aprendizaje los colaboradores en relación a la productividad laboral de los mismos.

Estadísticos				
	P68	P69	P70	P71
N	86	86	86	86
Media	3.66	2.72	3.45	3.64
Mediana	4.00	3.00	4.00	4.00
Desviación estándar	.545	1.334	.890	.551
cv	0.15	0.49	0.26	0.15

Tabla 39.
Media, mediana, desviación estándar de la dimensión aprendizaje de la productividad laboral

Nota: Elaboración propia basada en información obtenida de la encuesta aplicada a los colaboradores de la unidad informática y sistemas de la Municipalidad Provincial de Cajamarca, 2021

ESCALA	P68		P69		P70		P71	
	f	%	f	%	f	%	f	%
Rara vez	0	0%	27	31%	0	0%	1	1%
Alguna vez	3	3%	10	12%	23	27%	0	0%
Frecuentemente	23	27%	9	10%	1	1%	28	33%
Siempre	60	70%	40	47%	62	72%	57	66%
Total	86	100%	86	100%	86	100%	86	100%

Tabla 40.
Estadísticos de la dimensión de aprendizaje de la productividad laboral

Nota: Elaboración propia basada en información obtenida de la encuesta aplicada a los colaboradores de la unidad informática y sistemas de la Municipalidad Provincial de Cajamarca, 2021

Se observa que la pregunta 68 puntualidad y asistencia como acatamiento de políticas que el 70% siempre cumple, en relación a la pregunta 70 que evalúa los procedimientos, procesos y enseñanzas satisfactoriamente el 72% siempre cumple.

Se evalúa los resultados de los colaboradores en relación a la productividad laboral y al cumplimiento de los objetivos de los colaboradores de informática y sistemas de la Municipalidad Provincial de Cajamarca.

Estadísticos				
	P72	P73	P74	P75
N	86	86	86	86
Media	3.66	2.72	3.45	3.64
Mediana	4.00	3.00	4.00	4.00
Desviación estándar	.545	1.334	.890	.551
cv	0.15	0.49	0.26	0.15

Tabla 41.
Media, mediana, desviación estándar de la dimensión resultados de la productividad laboral

Nota: Elaboración propia basada en información obtenida de la encuesta aplicada a los colaboradores de la unidad informática y sistemas de la Municipalidad Provincial de Cajamarca, 2021

ESCALA	P72		P73		P74		P75	
	f	%	f	%	f	%	f	%
Rara vez	0	0%	27	31%	0	0%	1	1%
Alguna vez	3	3%	10	12%	23	27%	0	0%
Frecuentemente	23	27%	9	10%	1	1%	28	33%
Siempre	60	70%	40	47%	62	72%	57	66%
Total	86	100%	86	100%	86	100%	86	100%

Tabla 42.
Estadísticos de la dimensión de resultados de la productividad laboral

Nota: Elaboración propia basada en información obtenida de la encuesta aplicada a los colaboradores de la unidad informática y sistemas de la Municipalidad Provincial de Cajamarca, 2021

Se observa que la pregunta 72 la predisposición de los colaboradores a pesar de no disponer todos los recursos consigue los resultados el 70% siempre cumple, en relación a la pregunta 74 que evalúa si los resultados obtenidos en área son satisfactorios y de acorde a los objetivos de la entidad satisfactoriamente el 72% considera que siempre son satisfactorios sus resultados.

Se evalúa el nivel de comunicación de los colaboradores y sus jefes inmediatos en relación a la productividad laboral de los colaboradores de informática y sistemas de la Municipalidad Provincial de Cajamarca.

Estadísticos				
	P76	P77	P78	P79
N	86	86	86	86
Media	3.66	2.72	3.45	3.64
Mediana	4.00	3.00	4.00	4.00
Desviación estándar	.545	1.334	.890	.551
cv	0.15	0.49	0.26	0.15

Tabla 43.

Media, mediana, desviación estándar de la dimensión comunicación de la productividad laboral

Nota: Elaboración propia basada en información obtenida de la encuesta aplicada a los colaboradores de la unidad informática y sistemas de la Municipalidad Provincial de Cajamarca, 2021

ESCALA	P76		P77		P78		P79	
	f	%	f	%	f	%	f	%
Rara vez	0	0%	27	31%	0	0%	1	1%
Alguna vez	3	3%	10	12%	23	27%	0	0%
Frecuentemente	23	27%	9	10%	1	1%	28	33%
Siempre	60	70%	40	47%	62	72%	57	66%
Total	86	100%	86	100%	86	100%	86	100%

Tabla 44.

Estadísticos de la dimensión de comunicación de la productividad laboral

Nota: Elaboración propia basada en información obtenida de la encuesta aplicada a los colaboradores de la unidad informática y sistemas de la Municipalidad Provincial de Cajamarca, 2021

Se observa que la pregunta 76 que evalúa las relaciones en el trabajo el 70% siempre tiene buenas relaciones con sus compañeros de trabajo, en relación a la pregunta 78 que evalúa si la forma de actuar de los colaboradores entre sí permite el desarrollo de buenas relaciones interpersonales el 72% considera que siempre desarrolla buenas relaciones interpersonales.

3.3. Prueba de hipótesis

Para demostrar la hipótesis planteada en la investigación, se consideró el nivel de confianza del 95% (nivel de significancia $\alpha = 5\% = 0,05$), y se estableció el uso de la prueba estadística de Pearson.

3.3.1. Hipótesis general

Hipótesis Alternativa: El clima organizacional y la productividad laboral de los colaboradores de Informática y sistemas de la Municipalidad Provincial de Cajamarca, 2021 se relacionan de manera positiva moderada.

Hipótesis Nula: El clima organizacional y la productividad laboral de los colaboradores de Informática y sistemas de la Municipalidad Provincial de Cajamarca, 2021 se relacionan de manera positiva moderada.

		Clima Organizacional	Productividad laboral
Clima Organizacional	Correlación de Pearson	1	,724
	Sig. (bilateral)		,000
	N	86	86
Productividad laboral	Correlación de Pearson	,724	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	86	86

Tabla 45.
Correlación de Pearson entre las variables clima organizacional y productividad laboral

Se observa que existe un Coeficiente de correlación positiva alta, con una correlación de Pearson (0.724) entre las dos variables clima organizacional y productividad laboral, siendo

el valor de $p = 0,000 < 0.05$). Se acepta la hipótesis alterna: El clima organizacional y la productividad laboral de los colaboradores de Informática y sistemas de la Municipalidad Provincial de Cajamarca, 2021 se relacionan de manera positiva moderada., se rechaza la hipótesis nula: El clima organizacional y la productividad laboral de los colaboradores de Informática y sistemas de la Municipalidad Provincial de Cajamarca, 2021 se relacionan de manera positiva moderada.

3.3.2. Hipótesis específicas

Primera hipótesis

Hipótesis Alterna: El clima organizacional en la subdimensión de credibilidad se relaciona con Productividad laboral de los colaboradores de Informática y sistemas de la Municipalidad Provincial de Cajamarca, 2021 de manera positiva alta.

Hipótesis Nula: El clima organizacional en la subdimensión de credibilidad no se relaciona con Productividad laboral de los colaboradores de Informática y sistemas de la Municipalidad Provincial de Cajamarca, 2021 de manera positiva alta.

		Credibilidad	Productividad laboral
Credibilidad	Correlación de Pearson	1	,670
	Sig. (bilateral)		,000
	N	86	86
Productividad laboral	Correlación de Pearson	,670	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	86	86

Tabla 46.

Correlación de Pearson entre el clima organizacional en subdimensión de credibilidad y productividad laboral

Se observa en la tabla anterior existe un Coeficiente de correlación positiva moderada, con una correlación de Pearson (0.670) entre las dos variables clima organizacional en la subdimensión credibilidad y productividad laboral, siendo el valor de $p = 0,000 < 0.05$). Se acepta la hipótesis alterna: El clima organizacional en la subdimensión de credibilidad se relaciona con productividad laboral de los colaboradores de Informática y sistemas de la Municipalidad Provincial de Cajamarca, 2021 de manera positiva alta y se rechaza la hipótesis nula: El clima organizacional en la subdimensión de credibilidad no se relaciona con productividad laboral de los colaboradores de Informática y sistemas de la Municipalidad Provincial de Cajamarca, 2021 de manera positiva alta.

Segunda hipótesis

Hipótesis Alterna: El clima organizacional en la subdimensión de respeto se relaciona con productividad laboral de los colaboradores de Informática y sistemas de la Municipalidad Provincial de Cajamarca, 2021 de manera positiva alta.

Hipótesis Nula: El clima organizacional en la subdimensión de respeto no se relaciona con productividad laboral de los colaboradores de Informática y sistemas de la Municipalidad Provincial de Cajamarca, 2021 de manera positiva alta.

		Respeto	Productividad laboral
Respeto	Correlación de Pearson	1	,621
	Sig. (bilateral)		,000
	N	86	86
Productividad laboral	Correlación de Pearson	,621	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	86	86

Tabla 47.

Correlación de Pearson entre el clima organizacional en subdimensión de respeto y productividad laboral.

Se observa en la tabla anterior existe un Coeficiente de correlación positiva moderada, con una correlación de Pearson (0.621) entre las dos variables clima organizacional en la subdimensión respeto y productividad laboral, siendo el valor de $p = 0,000 < 0,05$. Se acepta la hipótesis alterna: El clima organizacional en la subdimensión de respeto se relaciona con productividad laboral de los colaboradores de Informática y sistemas de la Municipalidad Provincial de Cajamarca, 2021 de manera positiva alta y se rechaza la hipótesis nula: El clima organizacional en la subdimensión de respeto no se relaciona con productividad laboral de los colaboradores de Informática y sistemas de la Municipalidad Provincial de Cajamarca, 2021 de manera positiva alta.

Tercera hipótesis

Hipótesis Alterna: El clima organizacional en la subdimensión de camaradería se relaciona con productividad laboral de los colaboradores de Informática y sistemas de la Municipalidad Provincial de Cajamarca, 2021 de manera positiva alta.

Hipótesis Nula: El clima organizacional en la subdimensión de camaradería no se relaciona con productividad laboral de los colaboradores de Informática y

sistemas de la Municipalidad Provincial de Cajamarca, 2021 de manera positiva alta.

		Camaradería	Productividad laboral
Camaradería	Correlación de Pearson	1	,671
	Sig. (bilateral)		,000
	N	86	86
Productividad laboral	Correlación de Pearson	,671	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	86	86

Tabla 48.
Correlación de Pearson entre el clima organizacional en subdimensión de camaradería y productividad laboral.

Se observa en la tabla anterior existe un Coeficiente de correlación positiva moderada, con una correlación de Pearson (0.671) entre las dos variables clima organizacional en la subdimensión camaradería y productividad laboral, siendo el valor de $p = 0,000 < 0.05$). Se acepta la hipótesis alterna: El clima organizacional en la subdimensión de camaradería se relaciona con productividad laboral de los colaboradores de Informática y sistemas de la Municipalidad Provincial de Cajamarca, 2021 de manera positiva alta y se rechaza la hipótesis nula: El clima organizacional en la subdimensión de camaradería no se relaciona con productividad laboral de los colaboradores de Informática y sistemas de la Municipalidad Provincial de Cajamarca, 2021 de manera positiva alta.

Cuarta hipótesis

Hipótesis Alterna: El clima organizacional en la subdimensión de orgullo se relaciona con productividad laboral de los colaboradores de Informática y

sistemas de la Municipalidad Provincial de Cajamarca, 2021 de manera positiva baja.

Hipótesis Nula: El clima organizacional en la subdimensión de orgullo no se relaciona con productividad laboral de los colaboradores de Informática y sistemas de la Municipalidad Provincial de Cajamarca, 2021 de manera positiva baja.

		Orgullo	productivida d laboral
Orgullo	Correlación de Pearson	1	1,000
	Sig. (bilateral)		,000
	N	86	86
productividad laboral	Correlación de Pearson	1,000	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	86	86

Tabla 49. Correlación de Pearson entre el clima organizacional en subdimensión de orgullo y productividad laboral.

Se observa en la tabla anterior existe un Coeficiente de correlación positiva grande, con una correlación de Pearson (1.000) entre las dos variables clima organizacional en la subdimensión orgullo y productividad laboral, siendo el valor de $p = 0,000 < 0,05$). Se acepta la hipótesis alterna: El clima organizacional en la subdimensión de orgullo se relaciona con productividad laboral de los colaboradores de Informática y sistemas de la Municipalidad Provincial de Cajamarca, 2021 de manera positiva baja y se rechaza la hipótesis nula El clima organizacional en la subdimensión de orgullo no se relaciona con productividad laboral de los colaboradores de Informática y sistemas de la Municipalidad Provincial de Cajamarca, 2021 de manera positiva baja.

CAPÍTULO 4. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

4.1. Discusión:

En la presente investigación se evidencio que existe una correlación positiva alta significativa entre el Clima organizacional y la productividad laboral ($r = 0,724$; $p < 0.00$) en la Municipalidad Provincial de Cajamarca; al identificar la correlación de Pearson y bajo los criterios de aceptabilidad de las hipótesis estadísticas: hipótesis alternativa, si el valor de significancia es menor a 0.05, hipótesis nula si el valor de significancia es mayor a 0.05. Bajo esta regla se acepta la hipótesis alterna al ser el valor de significancia ($p < 0.00$): El clima organizacional y productividad laboral de los colaboradores de Informática y Sistemas de la Municipalidad de Cajamarca, se relacionan de manera positiva moderada.

En base a estos resultados y la correlación existente entre ambas variables, que se interpreta que ambas variables interactúan directamente en las acciones de cada una de ellas, difieren de los resultados obtenidos por Meléndez (2015) que señalan que el clima organizacional no influye en la productividad laboral de los funcionarios de las diferentes direcciones por las que está compuesto. El clima organización presenta una relación directa e influye en la productividad laboral ya que, si los colaboradores no cuentan con infraestructura adecuada, capacitaciones, herramientas tecnológicas, respeto, orgullo su desempeño será deficiente y no permitirá a la empresa poder lograr sus objetivos.

El clima organizacional está compuesto por factores internos y externos que afectan al desempeño laboral de los colaboradores, el principal factor que determina si un clima organizacional es bueno, regular o malo es el medio interno. El clima organizacional lo

constituye el medio interno de una organización, la atmósfera que existe en cada organización, incluye diferentes aspectos de la situación que se sobrepone mutuamente en diversos grados (Chiavenato, 2007). Durante el desarrollo del clima organizacional, interactúan las características de las personas que las componen como el nivel socio económico, estado civil, formación académica, es por esta situación que las empresas buscan aplicar políticas que les permitan tener un clima organizacional favorable que no afecte la productividad laboral.

El 85% de los colaboradores de informática y sistemas consideran que el clima organizacional es bueno, esta situación se ve reflejada por las políticas internas de trabajo que desarrolla la Municipalidad Provincial de Cajamarca, como son reuniones de camaradería, capacitaciones, trabajo en equipo, otro factor considerado fundamental para la existencia de un buen clima organizacional por parte de los colaboradores es la existencia de un liderazgo.

Estos resultados similares a los hallazgos de Zans (2016) que demostró que el 82% de trabajadores de la Facultad Regional Multidisciplinaria de Matagalpa que el éxito del clima organizacional en la facultad está supeditado a la existencia de un liderazgo positivo.

En relación a las subdimensión del clima organizacional de credibilidad el 74% consideran que el nivel de credibilidad de sus jefes inmediatos es bueno, respecto el 97% consideran que el respeto que reciben de sus jefes es bueno, respecto a la camaradería existente el 99% consideran que el nivel es bueno, con respecto al orgullo que los

colaboradores sienten laborar en la Municipalidad de Cajamarca el 99% consideran que su orgullo es bueno.

Estos resultados son similares a los hallazgos de Antúnez (2015) que establecen que el 80% de los trabajadores encuestados realizan trabajo en equipo y el 84% que existe una buena relación entre compañeros de trabajo.

El proceso de evaluación de la productividad laboral permite poder identificar las falencias de los diferentes procesos operacionales, administrativos que desempeñan los colaboradores, esta evaluación se realiza con la finalidad de poder corregir y mejorar dichos procedimientos, en búsqueda de la mejora del mismo y un fortalecimiento del clima organizacional.

Chiavenato (2009) considera a la productividad laboral como acciones o comportamientos observados en los empleados que son relevantes el logro de los objetivos de la organización. La productividad laboral de los colaboradores de la Unidad de informática y sistemas de la Municipalidad provincial de Cajamarca nos permite determinar que el 63% de los colaboradores presenta productividad laboral “Bueno”, el análisis de las subdimensión el 99% de colaboradores consideran que el nivel de cumplimiento de las metas impuestas por la empresa es bueno, el 99% que su nivel conocimiento del trabajo que realizan es bueno. El 99% que el nivel disciplina es “bueno”, el 99% consideran que su nivel aprendizaje de actividades relacionales al trabajo es bueno. El 99% consideran que su nivel resultados anuales, mensuales es bueno. 99% consideran que su nivel comunicación con sus jefes y compañeros es buena.

Estos hallazgos son similares a los obtenidos por Palomino y Peña (2016) que establecen que la libertad con las que desempeñan sus actividades los colaboradores presenta una aprobación de 3.61.

Como podemos inferir del análisis previo de las correlaciones estas son positivas, además existe una relación causa efecto entre las subdimensión del clima organizacional y productividad laboral, esto quiere decir que si una de estas no se desarrolla en buen nivel la causa es el desempeño de la otra variable, afectando directamente el resultado de cada una de ellas.

La correlación del clima organizacional en la subdimensión camaradería y productividad laboral es positiva modera, con una correlación de Pearson (0.671), siendo el valor de $p = 0,000 < 0.05$). Estos resultados coinciden con los hallazgos de Albañil (2015) que establece que el trabajo en equipo es la media más baja en el apoyo a los grupos informales con la institución con 2.28. Existe un Coeficiente de correlación positiva grande y perfecta, entre la variable clima organizacional en la subdimensión orgullo y productividad laboral con una correlación de Pearson (1.000), siendo el valor de $p = 0,000 < 0.05$.

Con respecto a estas correlaciones podríamos inferir que los hallazgos de Toala (2014), son similares al indicar que las relaciones interpersonales son regulares con un 57%, esto debido a las políticas desarrolladas por la empresa. Por lo tanto, Carranza (2014), que determino que el 67% de los colaboradores están satisfechos con las actividades que desarrollan en la empresa lo que les llena de orgullo de pertenecer a dicha Institución.

Además de acuerdo a investigaciones previas sobre el clima organizacional y la satisfacción laboral de la Municipalidad Distrital de Jesús, donde se trabajó con una muestra de 80 trabajadores. Los resultados obtenidos mediante el cuestionario confirman la hipótesis mencionada en el estudio de investigación, es decir, que el Clima Organizacional está relacionado con la Satisfacción laboral de los trabajadores, Se aprecia que la Variable Independiente, que mide el CLIMA ORGANIZACIONAL obtiene los siguientes resultados: Un 61.3% de los encuestados califican como adecuado “siempre” y “casi siempre”, el 17.7% lo considera adecuado “algunas veces” y el 21% lo califica como adecuado “pocas veces” y “nunca”, notándose que existe consistencia con los resultados de Vargas Buitrago, (2010) Para obtener el título de Magister en Administración del Desarrollo Humano y Organizacional presenta la tesis “Propuesta de Mejoramiento del Clima Organizacional de la Alcaldía de Santa Rosa de Cabal” en el que concluye que en general, el clima laboral que se percibe al interior de la Administración Municipal de Santa Rosa de Cabal, es un ambiente moderadamente bueno, con una calificación ni muy alta ni muy baja. Así como también concluye que los servidores sienten que existe una excelente relación con el equipo de trabajo, no obstante, se deben reforzar mediante capacitaciones, camarería y otras estrategias.

4.2. Conclusión:

De acuerdo al análisis de los resultados de la relación entre las variables: clima organizacional y la productividad laboral de los colaboradores de Informática y sistemas de la Municipalidad Provincial de Cajamarca, 2021. Se concluye:

Se demostró que existe relación directa entre el clima organizacional y la productividad laboral de los colaboradores de Informática y sistemas de la Municipalidad Provincial de Cajamarca 2021, obteniendo una correlación de Pearson (0.724) entre las dos variables clima organizacional y productividad laboral, siendo el valor de $p = 0,000 < 0.05$), lo que permite demostrar que existe una relación positiva alta.

Se demostró que existe relación directa entre clima organizacional en la subdimensión credibilidad y productividad laboral de los colaboradores de Informática y sistemas de la Municipalidad Provincial de Cajamarca 2021, obteniendo una correlación de Pearson (0.620) entre las dos variables clima organizacional en la subdimensión credibilidad y productividad laboral, siendo el valor de $p = 0,000 < 0.05$), lo que permite demostrar que existe una relación positiva moderada.

Se demostró que existe relación directa entre clima organizacional en la subdimensión respeto y productividad laboral de los colaboradores de Informática y sistemas de la Municipalidad Provincial de Cajamarca 2021, obteniendo una correlación de Pearson (0.621) entre las dos variables clima organizacional en la

subdimensión respeto y productividad laboral, siendo el valor de $p = 0,000 < 0.05$), lo que permite demostrar que existe una relación positiva moderada.

Se demostró que existe relación directa entre clima organizacional en la subdimensión camaradería y productividad laboral de los colaboradores de Informática y sistemas de la Municipalidad Provincial de Cajamarca 2021, obteniendo una correlación de Pearson (0.671) entre las dos variables clima organizacional en la subdimensión camaradería y productividad laboral, siendo el valor de $p = 0,000 < 0.05$), lo que permite demostrar que existe una relación positiva moderada.

Se demostró que existe relación directa entre clima organizacional en la subdimensión orgullo y productividad laboral de los colaboradores de Informática y sistemas de la Municipalidad Provincial de Cajamarca 2021, obteniendo una correlación de Pearson (1.00) entre las dos variables clima organizacional en la subdimensión orgullo y productividad laboral, siendo el valor de $p = 0,000 < 0.05$), lo que permite demostrar que existe una relación positiva grande y perfecta.

El clima organizacional de los colaboradores de Informática y sistemas de la Municipalidad Provincial de Cajamarca 2021 es bueno y la productividad laboral de los colaboradores de Informática y sistemas de la Municipalidad Provincial de Cajamarca 2021 es bueno.

REFERENCIAS

Albañil, A. (2015). *El clima organizacional y la participación en la institución educativa Enrique López Albújar de Piura*. Universidad de Piura, Facultad de Ciencias de la Educación . Piura: Repositorio institucional PIRHUA.

Alfaro Salazar, R., Leyton Girón, S., Meza Solano, A., & Sáenz Torres, I. (Julio de 2012). Tesis Pucp. Obtenido de Repositorio: http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/4593/ALFARO_LEYTON_MEZA_SAENZ_SATISFACCION_LABORAL.pdf?sequence=1

Antúnez, Y. (2015). *El clima organizacional como factor clave para optimizar el rendimiento laboral de los empleados del área de caja de las agencias de servicios bancarios Banesco ubicadas en la ciudad de Maracay, estado Aragua*. Facultad de ciencias económicas y sociales. La Morita: Universidad de Carabobo. Recuperado el 11 de Junio de 2018, de <http://mriuc.bc.uc.edu.ve/bitstream/handle/123456789/1803/yantunez.pdf>

Arias, W., & Arias, G. (2016). Relación Entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral en una Pequeña Empresa del Sector Privado. *Ciencia & Trabajo*(16), 1985-191. Recuperado el 11 de Julio de 2018], de <https://scielo.conicyt.cl/pdf/cyt/v16n51/art10.pdf>

Carranza, M. (2014). *Influencia del clima laboral en el desempeño laboral de las auxiliares de operaciones de la Caja Trujillo, Sede Institucional, 2014*. Tesis de grado, Universidad Nacional de Trujillo, Facultad de Ciencias Económicas, Trujillo.

Casares, D., & Siliceo, A. (1997). *Manual de liderazgo*. México: Instituto de liderazgo A.C.

Chiavenato, I. (2007). *Administración de recursos humanos: El capital humano de las organizaciones*. México: Mc GRAW-HILL.

Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento Organizacional*. México: Mc Graw Hill.

Coello, V. (2013). *Condiciones laborales que afectan el desempeño laboral de los asesores de American Call Center (AC) del departamento Inbound Pymes, empresa*

contratada para prestar servicio a Conecel (Claro). Tesis de grado, Universidad de Guayaquil, Facultad de ciencias psicológicas, Guayaquil.

Definición abc. (2016). *Definición abc*. Recuperado el Noviembre de 2016, de <http://www.definicionabc.com/>

Dessler, G. (1979). *Organización y Administración, enfoque situacional*. México: Prentice Hall.

Gaspar, F. (2007). *Manual de Recursos Humanos*. Barcelona: Editorial UOC.

Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. (Sexta ed.). Mexico: McGraw-Hill.

Hose, C. (11 de Febrero de 2018). *Cuidad Tu dinero*. Recuperado el 11 de Julio de 2018, de <https://www.cuidatudinero.com/13098642/cual-es-la-definicion-de-desempeno-laboral>

IBM. (2016). *IBM*. Recuperado el Noviembre de 2016, de <http://www.ibm.com/es-es/?lnk=m>

Litwin, G., & Stringer, R. (1968). *Motivation and organizational climate*. Boston: Harvard Business School Press.

Maslow, A. (1954). *Motivation and Personaity*. Nueva York: Harper & Row.

Mayo, E. (1972). *Problemas humanos de una civilización industrial*. Buenos Aires: Nueva Visión.

Mazariegos, A. (23 de Junio de 2016). *Glocal ThinKing*. Recuperado el 11 de Junio de 2018, de <http://www.glocalthinking.com/la-evaluacion-del-desempeno-pasado-presente-y-futuro/>

McGregor, D. (1960). *El lado humano de las empresas*. México: Mc Graw- Hill.

Meléndez, Raúl. (2015). *Relación entre el clima laboral y el desempeño de los servidores de la subsecretaría administrativa financiera del ministerio de finanzas*,

en el periodo 2013-2014. Tesis de grado, Quito. Recuperado el 12 de Julio de 2018, de http://repositorio.ute.edu.ec/bitstream/123456789/12805/1/59269_1.pdf

Méndez, C. (2006). *Clima Organizacional en Colombia. El IMCOC: un método de análisis para su intervención*. Bogotá: Centro Editorial Universidad del Rosario.

Navarro, F. (2014). El Clima Laboral y los Recursos Humanos. *Revista Digital INESEM*. Recuperado el 11 de Junio de 2018, de <https://revistadigital.inesem.es/gestion-integrada/el-clima-laboral-y-los-recursos-humanos/>

Ouchi, W. (1994). *Teoría Z*. México: Addison- Wesley.

Pajares, M. (2017). *Modelo de evaluación del desempeño del personal administrativo en la Universidad en la Universidad Nacional de Cajamarca 2016*. Cajamarca. Recuperado el 11 de Julio de 2018, de repositorio.unc.edu.pe/

Palomino , M., & Peña, R. (2016). *El clima organizacional y su relación con el desempeño laboral de los empleados de la empresa distribuidora y papelería Venoplast LTDA*. Universidad de Cartagena, Cartagena. Recuperado el 11 de Julio de 2018, de <http://190.242.62.234:8080/jspui/bitstream/11227/3991/1/CLIMA%20ORGANIZACIONAL>.

<http://repositorio.upagu.edu.pe/bitstream/handle/UPAGU/685/AdmEmp0047.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Valdivia, C. (2014). *El clima organizacional en el desempeño laboral del personal de la empresa Damper-Trujillo SAC*. Tesis de grado, Universidad Nacional de Trujillo, Facultad de Ciencias Económicas, Trujillo.

Vargas, Z. (2009). La investigación aplicada: una forma de conocer las realidades con evidencia científica. *Revista Educacion*, 159. Recuperado el 11 de Julio de 2018, de <https://revistas.ucr.ac.cr/index.php/educacion/article/viewFile/538/589>

ANEXOS

REALIDAD PROBLEMÁTICA

“Los procesos de cambios y las nuevas tecnologías que surgen en el mercado, que determinan el desarrollo de más habilidades, destrezas y conocimientos, hacen que las organizaciones se vean en la necesidad de implementar cambios, a su estrategia laboral” (Quintero, Africano y Faría, 2008,p.33). Esta situación permite a las organizaciones empresariales públicas y privadas poder llevar una adecuada gestión del desarrollo de talento humano, que les permita cumplir cabalmente el proceso de reclutamiento, selección y poder mantenerlos en la empresa asegurando la existencia de un clima laboral adecuado, que admita poder cumplir con las funciones solicitadas.

Chiavenato (2000) arguye que el clima organizacional puede ser definido como las cualidades o propiedades del ambiente laboral que son percibidas o experimentadas por los miembros de la organización y que además tienen influencia directa en los comportamientos de los empleados; también argumenta que “el clima organizacional se refiere al ambiente que existe entre los miembros de la organización. Está estrechamente relacionado con el grado de motivación de los empleados e indica específicamente las características motivacionales del entorno de la organización. Por tanto, es favorable cuando satisface las necesidades personales y la elevación moral de los miembros, y desfavorable cuando estas necesidades no pueden satisfacerse”

Una herramienta importante para mejorar y hacer eficiente el clima organizacional, es que los colaboradores deben conocer la organización y funciones de los colaboradores dentro del ámbito empresarial; dicha planificación contempla la visión, Misión y los principales objetivos organizacionales, al conocer los colaboradores como es el aporte de estos con los objetivos empresariales se sentirán mucho más comprometidos lo que mejorará de forma sustancial sus funciones laborales.

Un indicador importante para la evaluación de la productividad laboral son el logro de metas y objetivos. En el Marco de la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública; aprobada por Decreto Supremo N° 004-2013-PCM la Municipalidad Provincial de Cajamarca, se organiza y de acuerdo a su estructura orgánica establece las funciones de los cargos necesarios para lograr la eficiencia y calidad en la gestión administrativa y atención al administrado.

Su misión y visión es Contribuir a optimizar la gestión municipal organizando, supervisando y ejecutando las funciones de las diferentes dependencias municipales a fin de que su labor sea eficaz y transparente, implementa estrategias de concertación y articulación para cerrar brechas sociales y de infraestructura brindando servicios públicos de calidad y buen uso de los recursos públicos que administra.

Otro factor que afecta la productividad laboral de los colaboradores es la incertidumbre de no contar con un contrato indeterminado siendo en gran mayoría

contratos administrativos de Servicios (CAS); se rige por normas del derecho público y le aporta a las partes los beneficios y las obligaciones que establece el Decreto Legislativo N° 1057 y su reglamento aprobado por Decreto Supremo N° 075-2008-PCM; esta incertidumbre afecta su concentración y desempeño laboral puesto que no se les comunica con tiempo si su contrato será renovado o terminado al culminar el último mes, generando malestar entre los colaboradores, por lo que se puede decir que existe una comunicación deficiente.

BASES TEÓRICAS

Con la finalidad de entender que es el clima organizacional, primero conoceremos las características de las organizaciones en el siglo XXI, la industrialización clásica (1900-1950) en este periodo se inició la revolución industrial, bajo el modelo burocrático, la estructura organizativa fue piramidal, los colaboradores estos son considerados como parte de los recursos de producción.

La industrialización neoclásica (1950 – 1990) presenta como característica que se desarrolla una organización matricial, la implementación de la departamentalización de las líneas productivas, en las que se desarrolla un mayor nivel de dinamismo y un grado mayor en lo que respecta a la innovación de productos, los recursos humanos son considerados recursos vivos fundamentales para el proceso productivo principal pensante y con la capacidad de poder tomar decisiones.

La era de la información o era digital (1990-2000) la tecnológica se convirtió en la herramienta fundamental para hacer negocios desde la aparición de los diferentes medios de comunicación masiva entre ellos radio y Tv; finalmente la informática y el desarrollo de la internet que permiten a las empresas realizar negocios mucho más rápido y poder mantener un contacto permanente con sus clientes. Las organizaciones desarrollan la gestión a través de staff, el recurso humano es considerado como un recurso fundamental, como es la materia prima y los recursos económicos.

Estas diversas etapas por las que pasaron las organizaciones permite que surja la inquietud de establecer e identificar que es el clima organizacional y como afecta a su desempeño laboral de los colaboradores y estos al cumplimiento de los objetivos de la empresa.

1. Comportamiento Organizacional

Robbins (2004), menciona que la teoría del comportamiento humano integra una serie de conceptos y variables que ayudan al estudio de como los individuos actúan e interactúan en sus diferentes contextos en los que desarrollan sus actividades diarias (p. 608)

Las principales características que influyen en el comportamiento humano son la autoestima, personalidad, inteligencia, carácter, motivación; dichos factores influyen directamente con el nivel del clima laboral y el grado de desempeño laboral (Robbins, 2004).



Figura 8.
Comportamiento organizacional
Fuente: Robbins (2004), comportamiento organizacional.

Robbins (2009), define el comportamiento organizacional como un campo de estudio que investiga el efecto que los grupos e individuos presentan o desarrollan en las organizaciones a las que pertenecen (p. 10).

Este comportamiento de los colaboradores en las organizaciones está relacionado con las actitudes y aptitudes al desempeñar su trabajo, este comportamiento es evaluado por grado de ausentismo, nivel de rotación de los empleados y la productividad.

El objetivo fundamental de realizar estudios del comportamiento organizacional es para que se realice un proceso de retroalimentación con el propósito de mejorar y corregir los puntos críticos y débiles.

2. Teoría “X” y “Y” del comportamiento organizacional

McGregor (1960) explica que la teoría “X” del comportamiento organizacional, se asume que las personas evitaran trabajar ya que les disgusta hacerlo” (p. 34).

La teoría “X” se fundamenta en que los colaboradores son insensibles a las objetivos de la organización, asimismo son renuentes al cambio, a pesar que las organizaciones desarrollen un plan que busca mejorar los niveles de motivación (McGregor, 1960).

McGregor (1960) menciona que la teoría “Y” apoya en el supuesto de que la gente no es perezosa y lo único que los directivos tienen que hacer es potencializar sus capacidades (p. 46)

La teoría “Y” se desarrolla que el trabajo físico es natural como el juego o el descanso, los individuos no tienen rechazado al trabajo, sino que disfrutan y sienten satisfacción con él. Los colaboradores de las organizaciones dirigen sus esfuerzos hacia el logro de objetivos de la organización sin inspecciones ni amenazas, practicando el autocontrol.

TEORÍA X	TEORÍA Y
<ul style="list-style-type: none"> ✓ A los seres humanos no les gusta el trabajo y lo evitarán cuando les sea posible. ✓ Deben ser obligados, controlados o amenazados con castigos para encaminar sus esfuerzos hacia la consecución de los objetivos organizacionales. ✓ Las personas prefieren ser dirigidas en vez de dirigir. ✓ El ser humano evitará responsabilidades en la medida de lo posible. ✓ El hombre común es relativamente poco ambicioso. ✓ Las personas se preocupan ante todo por su bienestar y seguridad personal. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Los empleados contemplan el trabajo como algo natural como el descanso o el juego. ✓ El castigo y la amenaza no son los únicos estímulos. Ejercerán autodirección y autocontrol si están comprometidos con los objetivos. ✓ Las recompensas se hallan ligadas a los compromisos asumidos. ✓ Pueden aprender a aceptar y hasta buscar responsabilidades. ✓ Imaginación, creatividad e ingenio están presentes en la mayoría de personas.. ✓ El potencial humano sólo se utiliza parcialmente.

Figura 9.

Diferencias de la teoría “x” y “Y” del comportamiento organizacional

Fuente: McGregor (1960), Fundamentos de administración: conceptos esenciales y aplicaciones

3. Teoría “Z”

Ouchi, (1994) propone una teoría “Z”, que: “la autoestima de los empleados está ligada a un aumento en la productividad de las organizaciones”. Se considera que los colaboradores nunca dejarán de ser seres humanos y es de esta forma que humanizan las condiciones laborales lo que aumenta la productividad y principalmente la autoestima de los trabajadores.

El clima organizacional según lo mencionado por Likert (1961) son cuatro los cuales están vinculados al tipo de dirección, liderazgo y estilo de trabajo en grupo (p.195).

Autoritarismo existe una confianza condescendiente en relación a sus colaboradores, las decisiones en su gran mayoría son tomadas por la alta directiva,

algunas de estas se consultan en los diferentes departamentos o áreas de la empresa, la gestión del recurso humano se da mediante las recompensas y castigos, el ambiente del clima organizacional es dinámico.

4. Factores del Clima organizacional

Gaspar (2007) basado en las investigaciones realizadas por Litwin y Stringer, propone un enfoque que permiten estudiar y analizar el clima organizacional según las exigencias de los mercados actuales que buscan una mayor eficiencia y eficacia al gestionar los recursos. En la siguiente figura se detallan de manera general dichos enfoques: basados en las actitudes de los colaboradores.

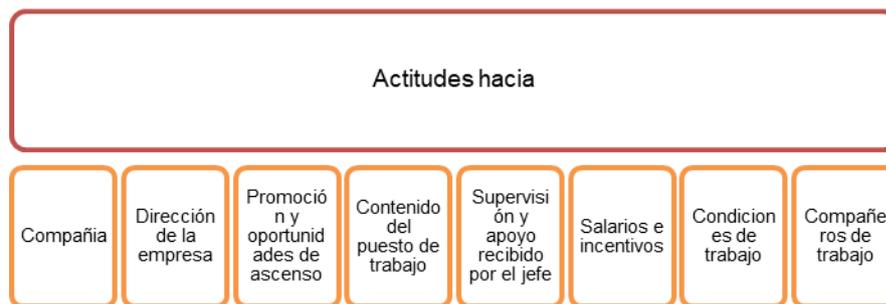


Figura 10.
Dimensiones de estudio del clima organizacional
Elaboración: según Manual de Recursos Humanos, 2007

Cuando se quiere obtener crédito por el trabajo de otro es un factor que genera actitudes negativas de los colaboradores que afectan el clima y el ambiente organizacional, una de las necesidades de los individuos es que se les reconozca su trabajo y se ven afectados cuando esto no sucede, teniendo como consecuencia un desempeño laboral deficiente.

Es recomendable que los órganos de gobierno (gerencia) en las empresas deben tratar de no fomentar la competencia insana, ignorar las ideas y opiniones de los colaboradores e involucrarse en chisme y rumores con el personal alterno.

5. Necesidades Humanas

Maslow (1954), menciona que las necesidades humanas están distribuidas de acuerdo a la importancia e influencia que éstas tienen en el comportamiento humano. (p.72)

Esta jerarquía presenta cinco niveles según su importancia:

- Fisiológicas: hambre, sed y l sexo
- Seguridad: seguridad y protección del daño físico
- Sociales: afecto, pertenencia, aceptación y amistad.
- Estima: respeto a uno mismo
- Autorrealización: crecimiento, logro del potencial individual.



Figura 11.
Pirámide de Maslow
Nota: Fundamentos de la administración, 2007

Las características de las necesidades según Maslow (1954) es que una vez satisfecha la primera necesidad, la siguiente tomará mayor importancia y así consecutivamente, convirtiéndose en un ciclo reiterativo.

En base a esta teoría las organizaciones buscan satisfacer las necesidades del medio ambiente externo es decir a sus potenciales clientes con la oferta de productos y servicios de acorde a sus necesidades.

Para lograr dicha satisfacción las organizaciones buscan que su ambiente y clima organizacional sea adecuado y que esta no influya en el desempeño laboral de sus colaboradores, ya que puede afectar de manera directa su éxito laboral.

6. Importancia de la Productividad

El desarrollo de la productividad es la clave para impulsar e incrementar el sistema monetario, (OECD, 2014)

La productividad Establece una medida de competitividad de los productos de diferentes países. Se acuerda que si la productividad de un país se reduce en relación directa con la productividad, en otros países que fabrican la mismas producción que la afectada, genera un desequilibrio competitivo. (Porter & Schwab, 2008).

7. Factores Para Mejorar la Productividad

Mejorar la productividad no solo depende en medir que situación utilizar o que factores proponer, sino tener en cuenta de hacer las actividades de la manera correcta. En la Municipalidad Provincial de Cajamarca debido la pandemia se tuvo una reorganización de trabajo que afecta a la Productividad de la Institución, en tal sentido se planteó con la finalidad de promover la competitividad y productividad relacionas con el desarrollo laboral.

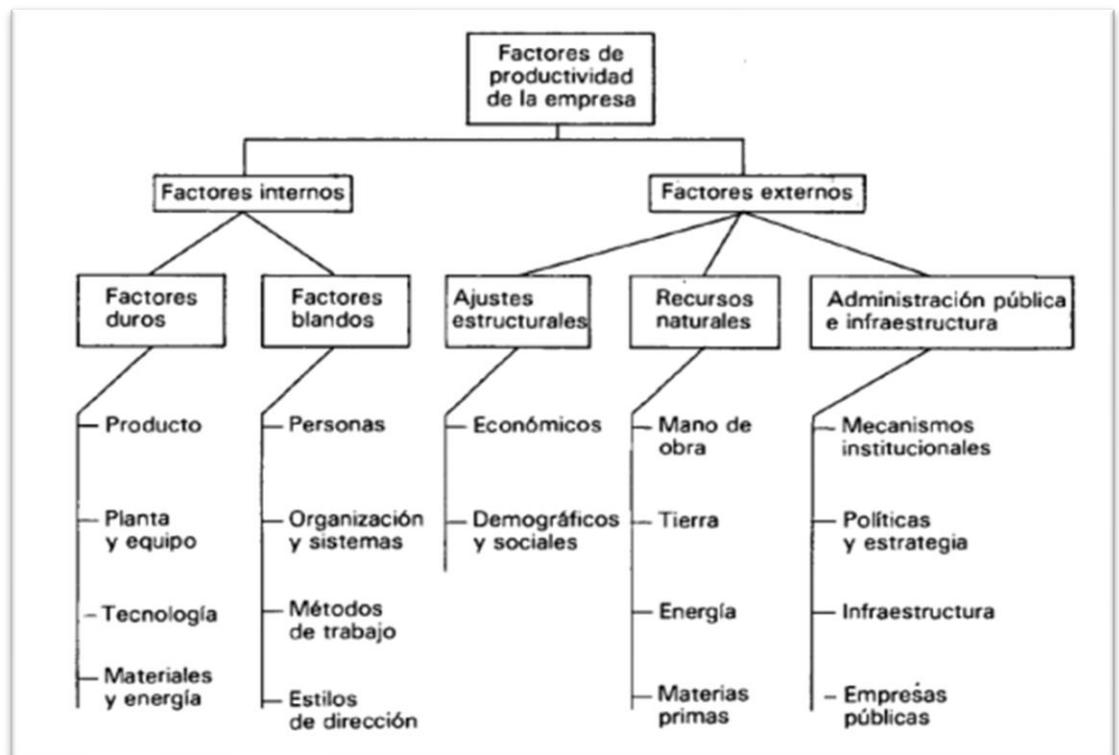


Figura 12: Factores de Productividad

8. Métodos de Productividad Laboral

Chiavenato, (2009) menciona que existen varios métodos para la Productividad Laboral, estos son:



Figura 13.
Métodos tradicionales de productividad laboral.
Nota: Gestión del talento humano, 2009.

a. Escalas gráficas

se evalúa el desempeño de las personas mediante factores de evaluación previamente definidos y graduados como: bueno, malo, excelente.

Dessler (1979) el método de evaluación del desempeño por escalas gráficas puede implementarse mediante varios procesos de clasificación:

- Escala gráfica continua: es la más fácil de aplicar debido a que solo se califica en base a dos status: insuficiente o excelente.
- Escala gráfica semicontinuas: en esta escala se maneja más criterios de evaluación, pero se maneja en base a dos status insuficiente o excelente.

Sherman y Chruden, (2005) mencionan que la escala continua nos permite indicar el límite mínimo y el límite máximo. Siendo esta grafica la más recomendada ya que permite poder especificar el resultado de la evaluación como: insuficiente, regular, bueno y excelente.

b. Método de elección forzada

Consiste en evaluar el desempeño de los individuos mediante frase descriptivas de alternativas referente al desempeño individual de los colaboradores (Chiavenato, 2002).

Los procesos mediante la elección forzada en cada bloque existen dos o más frases, en donde el examinado debe elegir por fuerza una sola, la que considera que más se ajusta a su desempeño laboral. A cada elección se le asigna un puntaje previamente establecido (Chiavenato, 2002).

EVALUACION DE DESEMPEÑO			
Nombre: _____			
Cargo: _____			
Departamento: _____			
<p>En seguida, encontrara bloques de frases. Escriba una "x" en la columna del lado, con el signo "+" para indicar la frase que mejor define el desempeño del empleado, y con el signo "-" Para la frase que menos define su desempeño. No deje ningún bloque sin llenar en ambas columnas.</p>			
Presenta producción elevada	N	+	-
Comportamiento dinámico			
Dificultad con los números			
Es muy sociable			
Tiene espíritu de equipo	N	+	-
Es ordenado			
No soporta la presión			
Acepta críticas constructivas			
Buena presentación personal	N	+	-
Comete muchos errores			
Ofrece buenas sugerencias			
Dificultad para tomar decisiones			
Dificultad para tratar a las personas	N	+	-
Buena iniciativa			
Hace reclamos			
Teme pedir ayuda			
Potencial de desarrollo	N	+	-
Toma decisiones con criterio			
Es lento y demorado			
Conoce su trabajo			
Nunca se muestra antipático	N	+	-
Producción razonable			
Buena memoria			
Se expresa con dificultad			

Figura 14.
Modelo de Evaluación de desempeño.
Nota: Gestión del talento Humano, 2009.

c. Método de investigación de campo

se desarrolla en base a entrevistas de un especialista, al superior inmediato, mediante las cuales se evalúa el desempeño de sus subordinados, buscando causas, orígenes y motivos del nivel del desempeño laboral (Sherman y Chruden, 2005).

En este método primero se hace una evaluación inicial, se evalúa el desempeño de cada empleado según un desempeño satisfactorio y desempeño menos satisfactorio, luego se realiza un análisis complementario, donde cada empleado es evaluado con mayor profundidad a través de preguntas realizadas al gerente.

EVALUACION DE DESEMPEÑO POR AREAS					
Area o departamento:	Gerencia general				
Areas de desempeño	1	2	3	4	5
Habilidad para la toma de desiciones					x
Conocimiento de la competencia			x		
Manejo de las objeciones				x	
Calidad de trabajo				x	
Manejo de los recursos					x
Estrategias para el posicionamiento de la empresa				x	
Planeacion y organización					x
Cuidado del patrimonio					x

Figura 15.
Modelo del método de investigación de campo.
Nota: Gestión del talento humano, 2009

d. Método de los incidentes críticos

Chiavenato (2002) es un método tradicional de evaluación de desempeño bastante sencillo, basado en las características extremas que representan desempeño muy positivo o muy negativo (fracaso).

El método no se ocupa del desempeño normal, sino de los desempeños positivos, negativos y excepcionales. Cada factor de evaluación de desempeño se transforma en incidente crítico o excepcional, para evaluar las fortalezas y las debilidades de cada empleado (Chiavenato, 2009, p.256)

Anexo 1

Matriz de contingencia

Título	Problema	Objetivo general	Hipótesis	Variables	Definición	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Instrumento
RELACIÓN ENTRE EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y LA PRODUCTIVIDAD DE LOS COLABORADORES DE INFORMÁTICA Y SISTEMAS DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CAJAMARCA, 2021	¿Cómo se relaciona el clima organizacional con la productividad de los colaboradores de informática y sistemas de la municipalidad provincial de Cajamarca, 2021?	Determinar la relación que existe entre el clima organizacional y la productividad de los colaboradores de Informática y sistemas de la Municipalidad Provincial de Cajamarca, 2021	El clima organizacional con la productividad de los colaboradores de informática y sistemas de la municipalidad provincial de Cajamarca, 2021 se relacionan de manera positiva moderada .	Variable Independiente (X): Clima Organizacional	El clima organizacional lo constituye el medio interno de una organización, la atmósfera que existe en cada organización, incluye diferentes aspectos de la situación que se sobreponen mutuamente en diversos grados (Chiavenato, 2007)	El clima organizacional está compuesto por la credibilidad, resteo, Camaradería y orgullo que sienten sus colaboradores hacia una organización	Credibilidad	Comunicación clara y fluida. Amabilidad en la obtención de información.	Preguntas desde 1 a la 13	Cuestionario
							Respeto	Trato justo y empatía Trabajo de forma competente Asignación y coordinación de personas	Preguntas desde 14-37	
							Camaradería	Hacer lo que dice Formación u otras formas de desarrollo profesional. Reconocimiento por el esfuerzo y trabajo adicional	Preguntas desde 38-47	
							Orgullo	Visión clara de hacia dónde debe ir la organización y cómo lograr que así sea Recursos y equipos necesarios para realizar mi trabajo Consideración y respuesta con interés a nuestras sugerencias e ideas	Preguntas desde 48-55	

24	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	2	4	2	4	2	4	2	4	4	3	4	1	4	3	4	1	4	3	4	4	4	3	4	4	4				
25	1	4	3	4	1	4	3	4	1	4	3	4	1	4	3	4	1	4	3	4	1	4	3	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	4	4	3	2	4	4	1	4	3	4	1	4	3				
26	2	4	4	3	2	4	4	3	2	4	4	3	2	4	4	3	2	4	4	3	2	4	4	3	2	4	2	1	4	4	2	1	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	2	4	4	3	2	4	4				
27	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4			
28	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4			
29	1	4	3	4	1	4	3	4	1	4	3	4	1	4	3	4	1	4	3	4	1	4	3	4	1	4	3	4	1	4	3	4	1	4	3	4	1	4	3	4	1	4	3	4	1	4	3	4	1	4	3				
30	4	2	4	4	4	2	4	4	4	2	4	4	4	4	2	4	4	4	4	2	4	4	4	2	4	4	4	2	4	4	4	2	4	4	4	2	4	4	4	2	4	4	4	2	4	4	4	2	4	4	2	4			
31	3	2	4	4	3	2	4	4	3	2	4	4	3	2	4	4	3	2	4	4	3	2	4	4	3	2	4	4	3	2	4	4	3	2	4	4	3	2	4	4	3	2	4	4	3	2	4	4	3	2	4	4			
32	1	4	3	4	1	4	3	4	1	4	3	4	1	4	3	4	1	4	3	4	1	4	3	4	1	4	3	4	1	4	3	4	1	4	3	4	1	4	3	4	1	4	3	4	1	4	3	4	1	4	3				
33	1	4	3	4	1	4	3	4	1	4	3	4	1	4	3	4	1	4	3	4	1	4	3	4	1	4	3	4	4	4	2	4	4	4	2	4	3	4	1	4	3	4	1	4	4	3	4	1	4	3	4	1	4	3	
34	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	2	4	2	4	2	4	2	4	4	3	4	1	4	3	4	1	4	4	4	3	4	4	4	4	4		
35	1	4	3	4	3	4	4	2	3	4	4	2	3	4	4	2	3	4	3	4	1	4	3	4	1	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	4	4	3	2	4	4	3	4	1	4	3	4	1	4	3		
36	4	2	4	4	2	2	4	4	2	2	4	4	2	2	4	4	2	2	4	4	4	2	4	4	4	2	4	4	2	1	4	4	2	1	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	2	4	4	4	2	4	
37	3	2	4	4	4	2	4	3	4	2	4	3	4	2	4	3	4	2	4	4	3	2	4	4	3	2	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	3	2	4
38	1	4	3	4	2	4	4	4	2	4	4	4	2	4	4	4	2	4	3	4	1	4	3	4	1	4	3	4	1	4	3	4	1	4	3	4	1	4	3	4	1	4	3	4	1	4	3	4	1	4	3				
39	1	4	3	4	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4	4	3	4	1	4	3	4	1	4	3	4	1	4	3	4	1	4	3	4	1	4	3	4	1	4	3	4	1	4	3	4	1	4	3				
40	2	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	4	4	3	2	4	4	3	3	4	4	2	3	4	4	2	3	4	4	2	3	4	4	2	3	4	4	3	2	4	4	3	2	4	4	
41	4	4	4	3	4	2	1	4	4	2	1	4	4	2	1	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	2	2	4	4	2	2	4	4	2	2	4	4	2	4	4	2	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	
42	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	3	4	2	4	3	4	2	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
43	1	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	1	4	3	4	1	4	3	4	2	4	4	4	2	4	4	4	2	4	4	4	2	4	4	4	2	4	3	4	1	4	3	4	1	4	3
44	4	2	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	2	4	4	4	2	4	4	4	2	4	4	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4	4	4	2	4	4	2	4	
45	3	2	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	2	4	4	3	2	4	4	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	3	2	4	
46	1	4	3	4	1	4	3	4	1	4	3	4	1	4	3	4	1	4	3	4	1	4	3	4	1	4	3	4	4	2	1	4	4	2	1	4	4	2	1	4	4	4	3	4	1	4	3	4	1	4	3	4	1	4	3
47	4	4	4	3	4	4	4	4	2	4	4	4	2	4	3	4	1	4	3	4	1	4	3	4	1	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4		
48	1	4	3	4	1	2	4	2	4	2	4	4	3	4	1	4	3	4	1	4	3	4	1	4	3	4	1	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	1	4	3	4	1	4	3		
49	1	4	3	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	4	4	3	2	4	3	4	1	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	1	4	3	4	1	4	3	
50	1	4	3	4	1	2	1	4	4	2	1	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	1	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	1	4	3	4	1	4	3
51	2	4	4	3	2	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	

52	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4									
53	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4							
54	1	4	3	4	1	4	3	4	1	4	3	4	1	4	3	4	1	4	3	4	1	4	3	4	1	4	3	4	1	4	3	4	1	4	3	4	1	4	3	4	1	4	3	4	1	4	3	4	1	4	3	4	1	4	3					
55	1	4	3	4	1	4	3	4	1	4	3	4	1	4	3	4	1	4	3	4	1	4	3	4	1	4	3	4	1	4	3	4	1	4	3	4	1	4	3	4	1	4	3	4	1	4	3	4	1	4	3	4	1	4	3					
56	1	4	3	4	1	4	3	4	1	4	3	4	1	4	3	4	1	4	3	4	1	4	3	4	1	4	3	4	1	4	3	4	1	4	3	4	1	4	3	4	1	4	3	4	1	4	3	4	1	4	3	4	1	4	3					
57	1	4	3	4	1	4	3	4	1	4	3	4	1	4	3	4	1	4	3	4	1	4	3	4	1	4	3	4	1	4	3	4	1	4	3	4	1	4	3	4	1	4	3	4	1	4	3	4	1	4	3	4	1	4	3					
58	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	2	3	4	4	2	3	4	4	2	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4						
59	1	4	3	4	1	4	3	4	1	4	3	4	1	2	2	4	4	2	2	4	4	2	2	4	4	2	3	4	1	4	3	4	1	4	3	4	1	4	3	4	1	4	3	4	1	4	3	4	1	4	3	4	1	4	3					
60	4	2	4	4	4	2	4	4	4	2	4	4	4	4	2	4	3	4	2	4	3	4	2	4	3	4	4	4	4	4	2	4	4	4	2	4	3	4	1	4	3	4	1	4	2	4	4	4	2	4	4	4	2	4						
61	3	2	4	4	3	2	4	4	3	2	4	4	4	4	2	4	4	4	4	2	4	4	4	2	4	4	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4	4	3	4	1	4	3	4	1	4	2	4	4	3	2	4	4	3	2	4				
62	2	4	4	3	2	4	4	3	2	4	4	3	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	4	4	3	2	4	4	4	3	2	4	4	3	2	4	4				
63	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	1	4	4	2	1	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4				
64	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	1	4	4	2	1	4	4	2	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4			
65	1	4	3	4	1	4	3	4	1	4	3	4	1	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	1	4	3	4	1	4	3	4	1	4	3	4	1	4	3	4	1	4	3	4	1	4	3	4	1	4	3			
66	4	2	4	4	4	2	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	2	4	4	4	2	4	4	4	2	4	4	4	4	2	4	4	4	2	4	4	4	2	4	4	4	2	4				
67	3	2	4	4	3	2	4	4	3	2	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	2	4	4	3	2	4	4	3	2	4	4	3	2	4	4	3	2	4	4	3	2	4	4	3	2	4	4				
68	1	4	3	4	1	4	3	4	1	4	3	4	1	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	1	4	3	4	1	4	3	4	1	4	3	4	1	4	3	4	1	4	3	4	1	4	3	4	1	4	3		
69	1	4	3	4	1	4	3	4	1	4	3	4	1	4	3	4	1	4	3	4	1	4	3	4	1	4	3	4	1	4	3	4	1	4	3	4	1	4	3	4	1	4	3	4	1	4	3	4	1	4	3	4	1	4	3	4	1	4	3	
70	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4				
71	1	4	3	4	1	3	4	4	2	3	4	4	2	3	3	4	1	4	3	4	1	4	3	4	1	4	3	4	1	4	3	4	1	4	3	4	1	4	3	4	1	4	3	4	1	4	3	4	1	4	3	4	1	4	3	4	1	4	3	
72	1	4	3	4	1	2	2	4	4	2	2	4	4	2	2	4	4	2	3	4	1	4	3	4	1	4	3	4	4	4	4	2	4	4	4	2	4	3	4	1	4	3	4	1	4	4	3	4	1	4	3	4	1	4	3	4	1	4	3	
73	2	4	4	3	2	4	2	4	3	4	2	4	3	4	2	4	3	4	4	3	2	4	4	3	2	4	4	3	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4	4	3	4	1	4	3	4	1	4	4	4	3	2	4	4	3	2	4	4	
74	4	4	4	3	4	2	4	4	4	2	4	4	4	2	4	4	2	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	4	4	3	2	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4			
75	4	4	4	4	4	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	1	4	4	2	1	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
76	1	4	3	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	1	4	3	4	1	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	1	4	3	4	1	4	3
77	1	4	3	4	1	4	2	1	4	4	2	1	4	4	2	1	4	4	3	4	1	4	3	4	1	4	2	2	4	4	2	2	4	4	2	2	4	4	2	4	1	4	3	4	1	4	3	4	1	4	3	4	1	4	3	4	1	4	3	
78	4	2	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	2	4	4	4	2	4	2	4	3	4	2	4	3	4	2	4	3	4	4	4	2	4	4	4	2	4	4	4	2	4	4	4	2	4	4	4	2	4	
79	3	2	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	2	4	4	3	2	2	4	4	4	2	4	4	4	2	4	4	4	2	4	4	4	2	4	3	2	4	4	3	2	4	4	3	2	4	4	3	2	4	4	3	2	4	4

Anexo 3. Base de datos Productividad laboral

sujeto	Productividad laboral																							
	Cumplimiento					Conocimiento del trabajo					Disciplina					aprendizaje resultados					Comunicación			
1	4	1	4	3	4	1	4	3	4	1	4	3	4	1	4	3	4	1	4	3	4	1	4	3
2	4	4	2	4	4	4	2	4	4	4	2	4	4	4	2	4	4	4	2	4	4	4	2	4
3	4	3	2	4	4	3	2	4	4	3	2	4	4	3	2	4	4	3	2	4	4	3	2	4
4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
6	4	2	4	4	4	2	4	4	4	2	4	4	4	2	4	4	4	2	4	4	4	2	4	4
7	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3
8	4	1	4	3	4	1	4	3	4	1	4	3	4	1	4	3	4	1	4	3	4	1	4	3
9	4	4	2	4	4	4	2	4	4	4	2	4	4	4	2	4	4	4	2	4	4	4	2	4
10	4	3	2	4	4	3	2	4	4	3	2	4	4	3	2	4	4	3	2	4	4	3	2	4
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
12	4	2	2	4	4	2	2	4	4	2	2	4	4	2	2	4	4	2	2	4	4	2	2	4
13	4	4	2	4	4	4	2	4	4	4	2	4	4	4	2	4	4	4	2	4	4	4	2	4
14	2	3	4	4	2	3	4	4	2	3	4	4	2	3	4	4	2	3	4	4	2	3	4	4
15	4	2	2	4	4	2	2	4	4	2	2	4	4	2	2	4	4	2	2	4	4	2	2	4
16	3	4	2	4	3	4	2	4	3	4	2	4	3	4	2	4	3	4	2	4	3	4	2	4
17	4	2	4	4	4	2	4	4	4	2	4	4	4	2	4	4	4	2	4	4	4	2	4	4
18	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4
19	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
20	4	4	2	1	4	4	2	1	4	4	2	1	4	4	2	1	4	4	2	1	4	4	2	1
21	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4
22	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4
23	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4
24	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4
25	4	1	4	3	4	1	4	3	4	1	4	3	4	1	4	3	4	1	4	3	4	1	4	3
26	3	2	4	4	3	2	4	4	3	2	4	4	3	2	4	4	3	2	4	4	3	2	4	4
27	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4
28	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
29	4	1	4	3	4	1	4	3	4	1	4	3	4	1	4	3	4	1	4	3	4	1	4	3
30	4	4	2	4	4	4	2	4	4	4	2	4	4	4	2	4	4	4	2	4	4	4	2	4
31	4	3	2	4	4	3	2	4	4	3	2	4	4	3	2	4	4	3	2	4	4	3	2	4
32	4	1	4	3	4	1	4	3	4	1	4	3	4	1	4	3	4	1	4	3	4	1	4	3
33	4	1	4	3	4	1	4	3	4	1	4	3	4	1	4	3	4	1	4	3	4	1	4	3
34	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4
35	4	1	4	3	4	1	4	3	4	1	4	3	4	1	4	3	4	1	4	3	4	1	4	3
36	4	4	2	4	4	4	2	4	4	4	2	4	4	4	2	4	4	4	2	4	4	4	2	4
37	4	3	2	4	4	3	2	4	4	3	2	4	4	3	2	4	4	3	2	4	4	3	2	4
38	4	1	4	3	4	1	4	3	4	1	4	3	4	1	4	3	4	1	4	3	4	1	4	3

39	4	1	4	3	4	1	4	3	4	1	4	3	4	1	4	3	4	1	4	3
40	3	2	4	4	3	2	4	4	3	2	4	4	3	2	4	4	3	2	4	4
41	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4
42	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
43	4	1	4	3	4	1	4	3	4	1	4	3	4	1	4	3	4	1	4	3
44	4	4	2	4	4	4	2	4	4	4	2	4	4	4	2	4	4	4	2	4
45	4	3	2	4	4	3	2	4	4	3	2	4	4	3	2	4	4	3	2	4
46	4	1	4	3	4	1	4	3	4	1	4	3	4	1	4	3	4	1	4	3
47	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4
48	4	1	4	3	4	1	4	3	4	1	4	3	4	1	4	3	4	1	4	3
49	4	1	4	3	4	1	4	3	4	1	4	3	4	1	4	3	4	1	4	3
50	4	1	4	3	4	1	4	3	4	1	4	3	4	1	4	3	4	1	4	3
51	3	2	4	4	3	2	4	4	3	2	4	4	3	2	4	4	3	2	4	4
52	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4
53	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
54	4	1	4	3	4	1	4	3	4	1	4	3	4	1	4	3	4	1	4	3
55	4	1	4	3	4	1	4	3	4	1	4	3	4	1	4	3	4	1	4	3
56	4	1	4	3	4	1	4	3	4	1	4	3	4	1	4	3	4	1	4	3
57	4	1	4	3	4	1	4	3	4	1	4	3	4	1	4	3	4	1	4	3
58	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4
59	4	1	4	3	4	1	4	3	4	1	4	3	4	1	4	3	4	1	4	3
60	4	4	2	4	4	4	2	4	4	4	2	4	4	4	2	4	4	4	2	4
61	4	3	2	4	4	3	2	4	4	3	2	4	4	3	2	4	4	3	2	4
62	3	2	4	4	3	2	4	4	3	2	4	4	3	2	4	4	3	2	4	4
63	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4
64	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
65	4	1	4	3	4	1	4	3	4	1	4	3	4	1	4	3	4	1	4	3
66	4	4	2	4	4	4	2	4	4	4	2	4	4	4	2	4	4	4	2	4
67	4	3	2	4	4	3	2	4	4	3	2	4	4	3	2	4	4	3	2	4
68	4	1	4	3	4	1	4	3	4	1	4	3	4	1	4	3	4	1	4	3
69	4	1	4	3	4	1	4	3	4	1	4	3	4	1	4	3	4	1	4	3
70	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4
71	4	1	4	3	4	1	4	3	4	1	4	3	4	1	4	3	4	1	4	3
72	4	1	4	3	4	1	4	3	4	1	4	3	4	1	4	3	4	1	4	3
73	3	2	4	4	3	2	4	4	3	2	4	4	3	2	4	4	3	2	4	4
74	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4
75	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
76	4	1	4	3	4	1	4	3	4	1	4	3	4	1	4	3	4	1	4	3
77	4	1	4	3	4	1	4	3	4	1	4	3	4	1	4	3	4	1	4	3
78	4	4	2	4	4	4	2	4	4	4	2	4	4	4	2	4	4	4	2	4
79	4	3	2	4	4	3	2	4	4	3	2	4	4	3	2	4	4	3	2	4
80	4	1	4	3	4	1	4	3	4	1	4	3	4	1	4	3	4	1	4	3
81	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4

82	3	2	4	4	3	2	4	4	4	3	2	4	4	3	2	4	4	3	2	4	4	3	2	4	4
83	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4
84	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
85	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4	4
86	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4

Anexo 4. Instrumento para medir el clima organizacional



MUNICIPALIDAD PROVINCIAL CAJAMARCA



Instrucciones: a continuación, se detallan unas preguntas que permiten poder evaluar el clima organizacional en la Unidad de informática y sistemas de la Municipalidad Provincial de Cajamarca, por favor marque con una (X) según su criterio cada una de las preguntas basada en la siguiente escala.

Rara vez (1)	Alguna vez (2)	Frecuentemente (3)	Siempre (4)
-----------------	-------------------	-----------------------	----------------

CLIMA ORGANIZACIONAL		Rara vez (1)	Alguna vez (2)	Frecuentemente (3)	Siempre (4)
1	Mi jefe mantiene informada (o) sobre asuntos y cambios importantes en la empresa				
2	Mi jefe comunica de forma clara sus expectativas				
3	Puedo hacer cualquier pregunta razonable a mi jefe y recibir una respuesta directa				
4	Mi jefe es accesible y es fácil hablar con él				
5	Mi jefe conduce el trabajo de forma competente				
6	Mi jefe hace un buen trabajo en la asignación y coordinación de colaboradores				
7	Los colaboradores que han sido vinculados a nuestra empresa se han adaptado bien a nuestra forma de hacer las cosas				
8	Mi jefe confía en que la gente hace un buen trabajo sin tener que supervisarla de forma continua				
9	Aquí nos dan libertad necesaria para efectuar nuestro trabajo de forma adecuada				
10	Mi jefe tiene una visión clara de hacia dónde debe ir la organización y cómo lograr que así sea				
11	Mi jefe cumple sus promesas				
12	Mi jefe hace lo que dice				
13	Mi jefe conduce el negocio de una forma honesta y ética				
14	Aquí me ofrecen formación u otras formas de desarrollarme profesionalmente				
15	Tengo los recursos y equipos necesarios para realizar mi trabajo				
16	Mi jefe reconoce el esfuerzo y trabajo adicional				
17	Mi jefe reconoce que pueden cometerse "errores involuntarios" al hacer el trabajo				
18	Mi jefe incentiva, considera y responde con interés a nuestras sugerencias e ideas				
19	Mi jefe involucra a los colaboradores en las decisiones que afectan sus actividades o su ambiente de trabajo				
20	Éste es un lugar físicamente seguro para trabajar				
21	Éste es un lugar psicológica y emocionalmente saludable para trabajar				
22	Nuestras instalaciones contribuyen a que haya un buen ambiente de trabajo				
23	Puedo acceder a permisos ocasionales de una manera coordinada, cuando tengo una necesidad personal				
24	En esta empresa nos animan a equilibrar el trabajo con la vida personal				
25	Mi jefe demuestra interés en mí como persona y no tan solo como colaborador				
26	Mi remuneración está acorde a mis funciones				
27	Siento que me reconocen económicamente cuando cumplo con los resultados				

COMUNIDAD EDUCATIVA ESCUELA EXPERIMENTAL N° 10001

Alameda de los Incas s/n - Complejo Qhapaq Ñan
076 - 599250
www.municaj.gob.pe





MUNICIPALIDAD PROVINCIAL CAJAMARCA



28	En esta empresa todos tenemos la oportunidad de recibir un gesto/detalle				
29	Aquí los colaboradores, no importa cuál sea su posición en la empresa siempre se recibe un buen trato				
30	En esta empresa todos tenemos iguales oportunidades para participar en un concurso de méritos				
31	Mi jefe evita el favoritismo				
32	Los colaboradores en esta empresa evitan el chisme y las intrigas como medio para conseguir cosas				
33	Los colaboradores son tratados con justicia independientemente de su edad				
34	Los colaboradores son tratados con justicia independientemente de su etnia, pueblo o nacionalidad				
35	Los colaboradores son tratados con justicia independientemente de su género				
36	Los colaboradores son tratados con justicia independientemente de su orientación sexual				
37	Los colaboradores son tratados con justicia independientemente de su condición socioeconómica				
38	Puedo comportarme de forma natural en mi lugar de trabajo				
39	Aquí celebramos eventos que fomentan el compañerismo				
40	Los colaboradores aquí se preocupan por las demás				
41	Éste es un lugar acogedor para trabajar				
42	Es agradable trabajar aquí				
43	Cuando alguien ingresa aquí, se le hace sentir bienvenido				
44	Cuando los colaboradores cambian de función o área se les hace sentir rápidamente "en casa"				
45	Aquí hay un sentimiento de familia o de equipo				
46	Siento que estamos todos "en el mismo barco"				
47	Puedo contar con la ayuda de mis compañeros				
48	Siento que mi contribución aquí es importante				
49	Mi trabajo tiene un significado especial para mí: éste no es un trabajo más				
50	Cuando veo lo que logramos, me siento orgulloso de mi equipo				
51	Los colaboradores aquí están dispuestos a dar lo mejor de sí mismas, para hacer su trabajo				
52	Quiero trabajar aquí por mucho tiempo				
53	Siento orgullo al decirles a otros que trabajo aquí				
54	Es grato para mí acudir a trabajar a esta empresa				
55	Me siento bien por la forma como contribuimos a la comunidad				

Gracias por su colaboración...

CONTACTO: 076-599250 | www.municipalidadprovincialcajamarca.gob.pe

📍 Alameda de los Incas s/n - Complejo Qhapaq Ñan
 ☎ 076 - 599250
 🌐 www.municipalidadprovincialcajamarca.gob.pe



Anexo 5. Instrumento para medir la productividad laboral



MUNICIPALIDAD PROVINCIAL CAJAMARCA



Instrucciones: a continuación, se detallan unas preguntas que permiten poder evaluar la productividad laboral de la Unidad de informática y sistemas de la Municipalidad Provincial de Cajamarca, por favor marque con una (X) según su criterio cada una de las preguntas basada en la siguiente escala.

Rara vez (1)	Alguna vez (2)	Frecuentemente (3)	Siempre (4)
-----------------	-------------------	-----------------------	----------------

	Productividad laboral	Rara vez (1)	Alguna vez (2)	Frecuentemente (3)	Siempre (4)
1	Cumple con el trabajo en los tiempos previstos demostrando iniciativa en los plazos establecidos				
2	Cumple con el trabajo en tiempos establecidos sin errores.				
3	Cumple medianamente el trabajo en los tiempos propuestos.				
4	Cumple con retraso el trabajo asignado				
5	Demuestra aceptables conocimientos en el trabajo.				
6	Posee muy buenos conocimientos en el área.				
7	En la ejecución del trabajo, demuestra amplios conocimientos en el área y/o procesos afines.				
8	Aplica limitados conocimientos.				
9	Demuestra acatamiento de las normas, así como su puntualidad y asistencia.				
10	Frecuentemente el apego a las políticas y su puntualidad es deficiente.				
11	Demuestra puntualidad y apego a las normas y políticas de la empresa				
12	Buena puntualidad y asistencia como acatamiento de políticas, rara vez incumple.				
13	La actitud del Colaborador es deficiente no tiene predisposición para aprender.				
14	Capta los hechos, procedimientos, procesos y enseñanzas satisfactoriamente.				
15	Muy buena predisposición para el aprendizaje y conocimiento de los procesos.				
16	Eficaz receptividad de los procesos, hechos e información proporcionada y buscada				
17	Extraordinaria predisposición a pesar de no disponer todos los recursos consigue los resultados				
18	Deficiente optimización de recursos, no consigue los resultados.				
19	Consigue muy buenos resultados, con los recursos disponibles.				
20	Los resultados conseguidos son satisfactorios.				
21	Su manera de comportarse evidencia muy buenas relaciones en el trabajo				
22	Su interacción permite aceptables relaciones con el equipo y/o Clientes Externos.				
23	Su manera de actuar conlleva excelentes relaciones de trabajo y/o Servicio al Cliente.				
24	Su trato provoca permanentemente malestar en el trabajo.				

Gracias por su colaboración...

Anexo 6

Constancia emitida por la Institución que acredita el desarrollo del trabajo de investigación



MUNICIPALIDAD PROVINCIAL CAJAMARCA
Oficina General De Administración
“Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia”



CONSTANCIA

EL QUE SUSCRIBE DEJA CONSTANCIA:

Que el señor **JACKSON FLORES CABRERA**, bachiller en Ingeniería Industrial de la UNIVERSIDAD PRIVADA DEL NORTE, Identificado con DNI N° 42002640 ha desarrollado el trabajo de investigación para obtener el TITULO PROFESIONAL titulada “RELACION ENTRE EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y LA PRODUCTIVIDAD DE LOS COLABORADORES DE INFORMATICA Y SISTEMAS DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CAJAMARCA, 2021” en nuestra institución del 03 al 17 de febrero del 2021.



Se expide la presente constancia a solicitud del interesado para los fines que estime conveniente.

Cajamarca, 22 de febrero del 2021



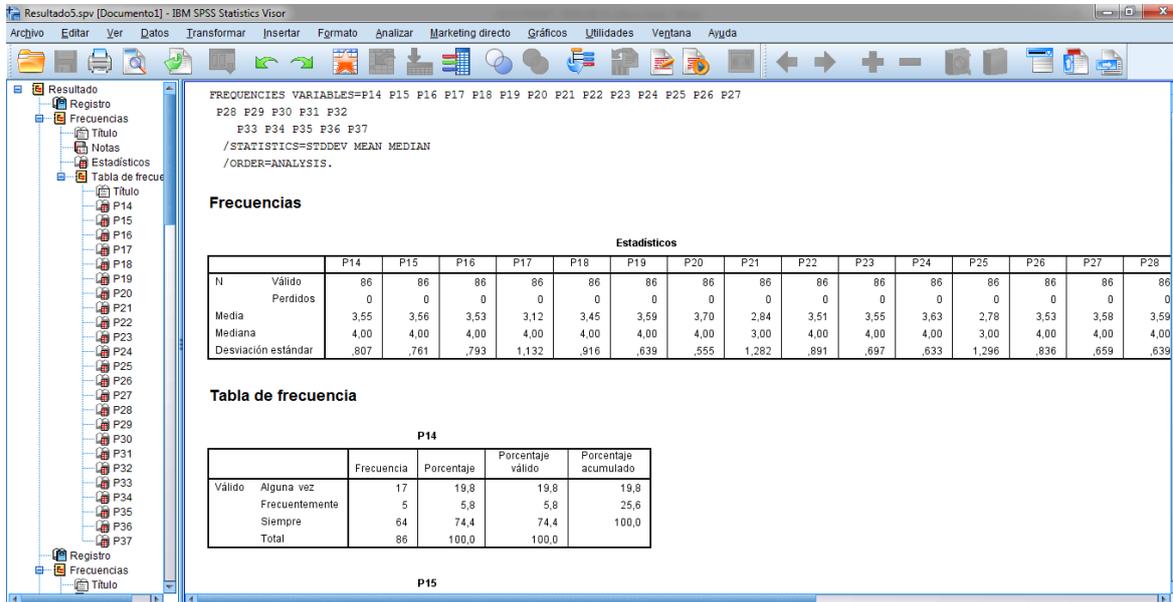
MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CAJAMARCA
OFICINA GENERAL DE ADMINISTRACION
CPC Carlos Cholan Alvirte
DIRECTOR

 Alameda de los Incas s/n - Complejo Qhapaq Ñan
 076 - 599250
 www.municipal.gob.pe

 **Cajamarca**

Anexo 7

Proceso de Análisis estadístico



FRECUENCIAS VARIABLES=P14 P15 P16 P17 P18 P19 P20 P21 P22 P23 P24 P25 P26 P27
P28 P29 P30 P31 P32
P33 P34 P35 P36 P37
/STATISTICS=STDDEV MEAN MEDIAN
/ORDER=ANALYSIS.

Frecuencias

Estadísticos

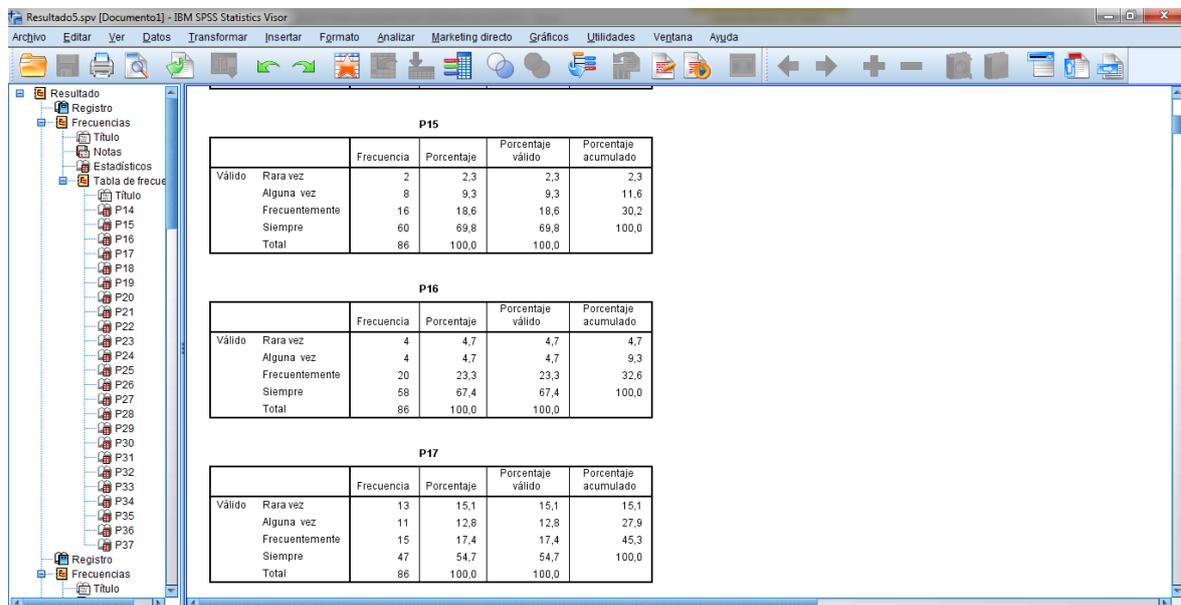
	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28
N	Válido 86	86	86	86	86	86	86	86	86	86	86	86	86	86	86
	Perdidos 0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Media	3,55	3,56	3,53	3,12	3,45	3,59	3,70	2,84	3,51	3,55	3,63	2,78	3,53	3,58	3,59
Mediana	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00
Desviación estándar	,807	,761	,793	1,132	,916	,639	,555	1,282	,891	,697	,633	1,296	,836	,659	,639

Tabla de frecuencia

P14

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Alguna vez 17	19,8	19,8	19,8
	Frecuentemente 5	5,8	5,8	25,6
	Siempre 64	74,4	74,4	100,0
Total	86	100,0	100,0	

P15



P15

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Rara vez 2	2,3	2,3	2,3
	Alguna vez 8	9,3	9,3	11,6
	Frecuentemente 16	18,6	18,6	30,2
	Siempre 60	69,8	69,8	100,0
Total	86	100,0	100,0	

P16

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Rara vez 4	4,7	4,7	4,7
	Alguna vez 4	4,7	4,7	9,3
	Frecuentemente 20	23,3	23,3	32,6
	Siempre 58	67,4	67,4	100,0
Total	86	100,0	100,0	

P17

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Rara vez 13	15,1	15,1	15,1
	Alguna vez 11	12,8	12,8	27,9
	Frecuentemente 15	17,4	17,4	45,3
	Siempre 47	54,7	54,7	100,0
Total	86	100,0	100,0	