

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS ADMINISTRATIVAS Y

CONTABLES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN



**CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL
DE LOS TRABAJADORES DEL ÁREA DE SERVICIOS PÚBLICO EN
LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CORONEL PORTILLO,
PUCALLPA – 2022**

Tesis para optar el título profesional de
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

PAQUITA KAROLINA, YUMBATO SHUPINGAHUA

MARLIT SHEILA, TORO GUEVARA

Pucallpa, Perú

2023



UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

COMISION DE GRADOS Y TÍTULOS

“Año de la unidad, la paz y el desarrollo”



**ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

Siendo las...12:00.....del día jueves 30 de noviembre del 2023, en los ambientes del Salón de Grados y Títulos de la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables, en cumplimiento con lo señalado en los Artículos 17º y 18º del Reglamento General de Grado Académico de Bachiller, Título Profesional y Título de segunda Especialidad Profesional, se reunió el jurado integrado por los docentes: **Dr. Lincoln Fritz Cachay Reyes (Presidente)**, **Mg. Roger Lozano Ruiz (Miembro)**, y **Mg. Nelson Manuel Vasquez Saucedo (Miembro)**.

Se realizó la Sustentación de la Tesis Titulada: **“CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DEL ÁREA DE SERVICIOS PÚBLICO EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CORONEL PORTILLO, PUCALLPA - 2022”**, por el/la/los Bachilleres en **Administración: Paqita Karolina Yumbato Shupingahua y Marlit Sheila Toro Guevara, EN FORMA PRESENCIAL.**

Qué; según el Artículo 21º del Reglamento General de Grado Académico de Bachiller, Título Profesional y Título de Segunda Especialidad Profesional, que a la letra dice:

“La evaluación se hará de acuerdo a la siguiente escala de calificaciones:

- Sobresaliente con felicitación escrita y recomendaciones de publicación
- Aprobado por unanimidad
- Aprobado por mayoría
- Desaprobado...”

El/la defensor (a) de la Tesis, ha obtenido la siguiente calificación;

APROBADO POR UNANIMIDAD

Siendo las...13:00.....del mismo día, se dio por concluido el acto y luego de ser leído el acta, los miembros del Jurado Evaluador procedieron a suscribirlo.

Dr. Lincoln Fritz Cachay Reyes
Presidente

Mg. Roger Lozano Ruiz
Miembro

Mg. Nelson Manuel Vasquez Saucedo
Miembro



Mg. Olmedo Pizango Isuiza
Secretario Académico

ACTA DE APROBACIÓN

La presente tesis fue aprobada por los miembros del Jurado Evaluador de la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables de la Universidad Nacional de Ucayali como requisito para optar el Título Profesional de Licenciado en Administración.

Dr. Lincoln Fritz Cachay Reyes

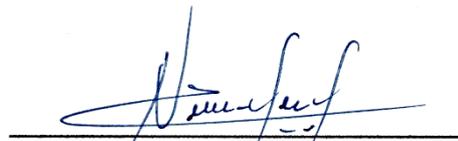


Presidente

Mg. Roger Lozano Ruíz

Miembro

Mg. Nelson Manuel Vásquez Saucedo



Miembro

Mg. Jonel Raúl Manzano Mejía



Asesor

Bach. Paquita Karolina Yumbato Shupingahua



Tesista

Bach. Marlit Sheila Toro Guevara



Tesista



UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

DIRECCIÓN DE PRODUCCIÓN INTELECTUAL

CONSTANCIA

ORIGINALIDAD DE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

N° V/0618-2023.

La Dirección de Producción Intelectual de la Universidad Nacional de Ucayali, hace constar por la presente, que el trabajo académico de investigación, titulado:

“CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DEL ÁREA DE SERVICIOS PÚBLICO EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CORONEL PORTILLO, PUCALLPA – 2022”

Autor(es) : YUMBATO SHUPINGAHUA, PAQUITA KAROLINA
TORO GUEVARA, MARLIT SHEILA

Facultad : CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

Escuela : ADMINISTRACIÓN

Asesor(a) : Mg. MANZANO MEJIA, JONEL RAUL

Presenta un **porcentaje de similitud de 10%**, verificado en el Sistema Antiplagio URKUND/OURIGINAL, De acuerdo a los criterios de porcentaje establecidos en el artículo 9 de la DIRECTIVA DE USO DEL SISTEMA ANTIPLAGIO, el cual indica que todo trabajo de investigación no debe superar el 10%. **En tal sentido, se declara, que el presente trabajo de investigación: SI Contiene un porcentaje aceptable de similitud,** procediéndose a emitir la presente Constancia de Originalidad de Trabajo de Investigación (COTI) a solicitud del asesor.

En señal de conformidad se firma y sella el presente documento.

Fecha: 18/10/2023



Mg. JOSÉ MANUEL CÁRDENAS BERNAOLA
Director de Producción Intelectual



UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

vi/

DIRECCIÓN DE PRODUCCIÓN INTELECTUAL

AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN

Repositorio de la Universidad Nacional de Ucayali

Yo, MARLIT SHEILA TORO GUEVARA

Autor de la tesis titulada: "CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DEL ÁREA DE SERVICIOS PÚBLICO EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CORONEL DORTILLO, PUCALLPA-2022"

Sustentada el año 2023Asesor(a): Mg. JONEL RAUL MANZANO MEJIAFacultad: CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLESEscuela Profesional: ADMINISTRACION

Autorizo la publicación:

PARCIAL

TOTAL

De mi trabajo de investigación en el Repositorio Institucional de la Universidad Nacional de Ucayali (www.repositorio.unu.edu.pe), bajo los siguientes términos:

Primero: Otorgo a la Universidad Nacional de Ucayali licencia no exclusiva para reproducir, distribuir, comunicar, transformar (únicamente mediante su traducción a otros idiomas) y poner a disposición del público en general mi tesis (incluido el resumen) a través del Repositorio Institucional de la UNU, en formato digital sin modificar su contenido, en el Perú y en el extranjero; por el tiempo y las veces que considere necesario y libre de remuneraciones.

Segundo: Declaro que la tesis es una creación de mi autoría y exclusiva titularidad, por tanto me encuentro facultado a conceder la presente autorización, garantizando que la tesis no infringe derechos de autor de terceras personas, caso contrario, me hago único(a) responsable de investigaciones y observaciones futuras, de acuerdo a lo establecido en el estatuto de la Universidad Nacional de Ucayali, la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria y el Ministerio de Educación.

En señal de conformidad firmo la presente autorización.

Fecha: 30 / 11 / 2023Email: Morlitsheilatoroguevara@gmail.com Firma: Teléfono: 934 371 151DNI: 74317321



UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

DIRECCIÓN DE PRODUCCIÓN INTELECTUAL

v/

AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN

Repositorio de la Universidad Nacional de Ucayali

Yo, PAGUITA KAROLINA, YUMBATO SHUPINGAHUA

Autor de la tesis titulada : "CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DEL ÁREA DE SERVICIOS PÚBLICO EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CORONEL PORTILLO, PUCALLPA - 2022"

Sustentada el año 2023Asesor(a): Mg. JONEL PAUL MAUZANO METIAFacultad: CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLESEscuela Profesional: ADMINISTRACIÓN

Autorizo la publicación:

PARCIAL

TOTAL

De mi trabajo de investigación en el Repositorio Institucional de la Universidad Nacional de Ucayali (www.repositorio.unu.edu.pe), bajo los siguientes términos:

Primero: Otorgo a la Universidad Nacional de Ucayali licencia no exclusiva para reproducir, distribuir, comunicar, transformar (únicamente mediante su traducción a otros idiomas) y poner a disposición del público en general mi tesis (incluido el resumen) a través del Repositorio Institucional de la UNU, en formato digital sin modificar su contenido, en el Perú y en el extranjero; por el tiempo y las veces que considere necesario y libre de remuneraciones.

Segundo: Declaro que la tesis es una creación de mi autoría y exclusiva titularidad, por tanto me encuentro facultado a conceder la presente autorización, garantizando que la tesis no infringe derechos de autor de terceras personas, caso contrario, me hago único(a) responsable de investigaciones y observaciones futuras, de acuerdo a lo establecido en el estatuto de la Universidad Nacional de Ucayali, la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria y el Ministerio de Educación.

En señal de conformidad firmo la presente autorización.

Fecha: 30 / 11 / 2023Email: Karolina_yumbato_17love@hotmail.com Firma: Teléfono: 977948553 DNI: 70127723

DEDICATORIA

La presente investigación lo dedico a Dios, por las infinitas virtudes que nos fueron entregados, también dedicarlo a mis allegados quienes nos alentaron y motivaron para continuar con nuestras metas académicas y profesional.

Atte. las tesistas

AGRADECIMIENTO

Agradecer a la Universidad Nacional de Ucayali por la mera educación proporcionado a todos los estudiantes incluyéndonos.

A nuestra queridísima Facultad Ciencias Económicas, Administrativas y Contables y en especial a la escuela de administración quienes fueron parte durante estos 5 años de estudio entregaron docentes enfocados en ayudar la vocación de sus estudiantes.

A nuestro asesor Mg. Jonel Manzano Mejía por incentivarnos y orientarnos en la presente investigación

ÍNDICE GENERAL

| | |
|----------------------|-------|
| DEDICATORIAS | VII |
| AGRADECIMIENTO | VIII |
| RESUMEN | XVIII |
| ABSTRACT | XIX |
| INTRODUCCIÓN | XX |

CAPÍTULO I:

PLANTEAMIENTO DEL DESARROLLO

| | |
|--|----|
| 1.1. Descripción del problema | 22 |
| 1.2. Formulación de la investigación | 25 |
| 1.3. Objetivos | 26 |
| 1.4. Hipótesis | 26 |
| 1.5. Variables | 27 |
| 1.6. Operacionalización de la variable | 28 |
| 1.7. Justificación | 29 |

CAPITULO II:

MARCO TEÓRICO

| | |
|---|----|
| 2.1. Antecedentes | 30 |
| 2.1.1. Antecedentes internacionales | 30 |
| 2.1.2. Antecedentes nacionales | 30 |
| 2.2. Bases teóricas | 32 |
| 2.2.1. Variable 1: Clima organizacional | 32 |
| 2.2.1.1. Concepto de la variable clima organizacional | 32 |
| 2.2.1.2. Teoría del clima Organizacional | 34 |
| 2.2.1.3. Concepto de las dimensiones del clima organizacional | 37 |
| 2.2.2. Variable 2: Desempeño Laboral | 39 |
| 2.2.2.1. Concepto de la variable Desempeño Laboral | 39 |
| 2.2.2.2. Enfoques del Desempeño Laboral | 40 |
| 2.2.2.3. Concepto de las dimensiones del Desempeño Laboral | 43 |
| 2.3. Definición de términos básicos | 46 |

CAPITULO III:

MARCO METODOLOGÍCO

| | |
|--|----|
| 3.1. Metodología de la investigación | 49 |
| 3.1.1. Tipos de investigación | 49 |
| 3.1.2. Nivel de investigación | 49 |
| 3.1.3. Diseño de la investigación | 49 |

| | |
|---|----|
| 3.2. Población y Muestra..... | 50 |
| 3.1. Población..... | 50 |
| 3.2. Muestra | 50 |
| 3.3. Técnica e instrumento de recolección de datos..... | 51 |
| 3.3.1. Técnica..... | 51 |
| 3.3.2. Instrumento | 51 |
| 3.4. Procedimiento de recolección de datos..... | 51 |
| 3.5. Tratamiento de los datos..... | 52 |

CAPITULO IV:

RESULTADOS Y DISCUSIONES

| | |
|---|-----|
| 4.1. Resultados..... | 53 |
| 4.1.1. Análisis estadísticos de confiabilidad | 53 |
| 4.1.2. Análisis inferencial y descriptivo | 55 |
| 4.2. Discusiones..... | 102 |
| CONCLUSIONES | 105 |
| RECOMENDACIONES | 106 |
| REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS | 107 |
| ANEXOS..... | 111 |

ÍNDICE DE TABLAS

| | |
|--|----|
| Tabla N° 1 | 28 |
| Operacionalización de las variables | |
| Tabla N° 2:..... | 53 |
| Resumen de Procesamiento de Casos | |
| Tabla N° 3:..... | 53 |
| Estadística de Fiabilidad | |
| Tabla N° 4:..... | 54 |
| Prueba de normalidad | |
| Tabla N° 5:..... | 56 |
| Comprobación de hipótesis general: V1 Clima organizacional y V2. Desempeño laboral | |
| Tabla N° 6:..... | 57 |
| Comprobación de hipótesis especifico: D1 Condiciones de trabajo y V2. Desempeño laboral | |
| Tabla N° 7:..... | 58 |
| Comprobación de hipótesis especifico: D2 Liderazgo y estilos de dirección y V2. Desempeño laboral | |
| Tabla N° 8:..... | 59 |
| Comprobación de hipótesis especifico: D3 Comunicación y V2. Desempeño laboral | |
| Tabla N° 9:..... | 60 |
| Comprobación de hipótesis especifico: D4 Relaciones laborales y V2. Desempeño laboral | |
| Tabla N° 10:..... | 61 |
| V1 Clima organizacional y D1 Condiciones laborales, p1. | |
| Tabla N° 11:..... | 62 |
| V1 Clima organizacional y D1 Condiciones laborales, p.2 | |
| Tabla N° 12:..... | 63 |
| V1 Clima organizacional y D1 Condiciones laborales, p.3 | |
| Tabla N° 13:..... | 64 |
| V1 Clima organizacional y D1 Condiciones laborales, p.4 | |
| Tabla N° 14:..... | 65 |
| V1 Clima organizacional y D1 Condiciones laborales, p.5 | |
| Tabla N° 15:..... | 66 |
| V1 Clima organizacional y D1 Condiciones laborales, p.6 | |
| Tabla N° 16:..... | 67 |
| V1 Clima organizacional y D1 Condiciones laborales, p.7 | |
| Tabla N° 17:..... | 68 |

| | |
|---|----|
| V1 Clima organizacional y D2 Liderazgo y estilos de dirección, p.8 | |
| Tabla N° 18:..... | 69 |
| V1 Clima organizacional y D2 Liderazgo y estilos de dirección, p.9 | |
| Tabla N° 19:..... | 70 |
| V1 Clima organizacional y D2 Liderazgo y estilos de dirección, p.10 | |
| Tabla N° 20:..... | 71 |
| V1 Clima organizacional y D2 Liderazgo y estilos de dirección, p.11 | |
| Tabla N° 21:..... | 72 |
| V1 Clima organizacional y D2 Liderazgo y estilos de dirección, p.12 | |
| Tabla N° 22:..... | 73 |
| V1 Clima organizacional y D3 Comunicación, p.13 | |
| Tabla N° 23:..... | 74 |
| V1 Clima organizacional y D3 Comunicación, p.14 | |
| Tabla N° 24:..... | 75 |
| V1 Clima organizacional y D3 Comunicación, p.15 | |
| Tabla N° 25:..... | 76 |
| V1 Clima organizacional y D3 Comunicación, p.16 | |
| Tabla N° 26:..... | 77 |
| V1 Clima organizacional y D4 Relaciones laborales, p.17 | |
| Tabla N° 27:..... | 78 |
| V1 Clima organizacional y D4 Relaciones laborales, p.18 | |
| Tabla N° 28:..... | 79 |
| V1 Clima organizacional y D4 Relaciones laborales, p.19 | |
| Tabla N° 29:..... | 80 |
| V1 Clima organizacional y D4 Relaciones laborales, p.20 | |
| Tabla N° 30:..... | 81 |
| V1 Clima organizacional y D4 Relaciones laborales, p.21 | |
| Tabla N° 31:..... | 82 |
| V2 Desempeño laboral y D1 Productividad laboral, p.1 | |
| Tabla N° 32:..... | 83 |
| V2 Desempeño laboral y D1 Productividad laboral, p.2 | |
| Tabla N° 33:..... | 84 |
| V2 Desempeño laboral y D1 Productividad laboral, p.3 | |
| Tabla N° 34:..... | 85 |
| V2 Desempeño laboral y D1 Productividad laboral, p.4 | |
| Tabla N° 35:..... | 86 |
| V2 Desempeño laboral y D1 Productividad laboral, p.5 | |

| | |
|--|-----|
| Tabla N° 36:..... | 87 |
| V2 Desempeño laboral y D2 Habilidades/competencias, p.6 | |
| Tabla N° 37:..... | 88 |
| V2 Desempeño laboral y D2 Habilidades/competencias, p.7 | |
| Tabla N° 38:..... | 89 |
| V2 Desempeño laboral y D2 Habilidades/competencias, p.8 | |
| Tabla N° 39:..... | 90 |
| V2 Desempeño laboral y D2 Habilidades/competencias, p.9 | |
| Tabla N° 40:..... | 91 |
| V2 Desempeño laboral y D2 Habilidades/competencias, p.10 | |
| Tabla N° 41:..... | 92 |
| V2 Desempeño laboral y D3 Orientación a resultados, p.11 | |
| Tabla N° 42:..... | 93 |
| V2 Desempeño laboral y D3 Orientación a resultados, p.12 | |
| Tabla N° 43:..... | 94 |
| V2 Desempeño laboral y D3 Orientación a resultados, p.13 | |
| Tabla N° 44..... | 95 |
| V2 Desempeño laboral y D3 Orientación a resultados, p.14 | |
| Tabla N° 45..... | 96 |
| V2 Desempeño laboral y D3 Orientación a resultados, p.15 | |
| Tabla N° 46..... | 97 |
| V2 Desempeño laboral y D4 Calidad de trabajo, p.16 | |
| Tabla N° 47..... | 98 |
| V2 Desempeño laboral y D4 Calidad de trabajo, p.17 | |
| Tabla N° 48..... | 99 |
| V2 Desempeño laboral y D4 Calidad de trabajo, p.18 | |
| Tabla N° 49..... | 100 |
| V2 Desempeño laboral y D4 Calidad de trabajo, p.19 | |
| Tabla N° 50..... | 101 |
| V2 Desempeño laboral y D4 Calidad de trabajo, p.20 | |

ÍNDICE DE FIGURAS

| | |
|---|----|
| Figura N° 1..... | 55 |
| Rango de la correlación | |
| Figura N° 2:..... | 61 |
| Gráfico de la pregunta 1 relacionado con la D1. Condiciones laborales. | |
| Figura N° 3:..... | 62 |
| Gráfico de la pregunta 2 relacionado con la D1. Condiciones laborales | |
| Figura N° 4:..... | 63 |
| Gráfico de la pregunta 3 relacionado con la D1. Condiciones laborales | |
| Figura N° 5:..... | 64 |
| Gráfico de la pregunta 4 relacionado con la D1. Condiciones laborales | |
| Figura N° 6:..... | 65 |
| Gráfico de la pregunta 5 relacionado con la D1. Condiciones laborales | |
| Figura N° 7:..... | 66 |
| Gráfico de la pregunta 6 relacionado con la D1. Condiciones laborales | |
| Figura N° 8:..... | 67 |
| Gráfico de la pregunta 7 relacionado con la D1. Condiciones laborales | |
| Figura N° 9:..... | 68 |
| Gráfico de la pregunta 8 relacionado con la D2. Liderazgo y estilos de dirección | |
| Figura N° 10:..... | 69 |
| Gráfico de la pregunta 9 relacionado con la D2. Liderazgo y estilos de dirección | |
| Figura N° 11:..... | 70 |
| Gráfico de la pregunta 10 relacionado con la D2. Liderazgo y estilos de dirección | |
| Figura N° 12:..... | 71 |
| Gráfico de la pregunta 11 relacionado con la D2. Liderazgo y estilos de dirección | |
| Figura N° 13:..... | 72 |
| Gráfico de la pregunta 12 relacionado con la D2. Liderazgo y estilos de dirección | |
| Figura N° 14:..... | 73 |
| Gráfico de la pregunta 13 relacionado con la D3. Comunicación | |
| Figura N° 15:..... | 74 |
| Gráfico de la pregunta 14 relacionado con la D3. Comunicación | |
| Figura N° 16:..... | 75 |
| Gráfico de la pregunta 15 relacionado con la D3. Comunicación | |
| Figura N° 17:..... | 76 |
| Gráfico de la pregunta 16 relacionado con la D3. Comunicación | |
| Figura N° 18:..... | 77 |

| | |
|---|----|
| Gráfico de la pregunta 17 relacionado con la D4. Relaciones laborales | |
| Figura N° 19:..... | 78 |
| Gráfico de la pregunta 18 relacionado con la D4. Relaciones laborales | |
| Figura N° 20:..... | 79 |
| Gráfico de la pregunta 19 relacionado con la D3. Relaciones laborales | |
| Figura N° 21:..... | 80 |
| Gráfico de la pregunta 20 relacionado con la D3. Relaciones laborales | |
| Figura N° 22:..... | 81 |
| Gráfico de la pregunta 21 relacionado con la D3. Relaciones laborales | |
| Figura N° 23:..... | 82 |
| Gráfico de la pregunta 1 relacionado con la D1. Productividad laboral | |
| Figura N° 24:..... | 83 |
| Gráfico de la pregunta 2 relacionado con la D1. Productividad laboral | |
| Figura N° 25:..... | 84 |
| Gráfico de la pregunta 3 relacionado con la D1. Productividad laboral | |
| Figura N° 26:..... | 85 |
| Gráfico de la pregunta 4 relacionado con la D1. Productividad laboral | |
| Figura N° 27:..... | 86 |
| Gráfico de la pregunta 5 relacionado con la D1. Productividad laboral | |
| Figura N° 28:..... | 87 |
| Gráfico de la pregunta 6 relacionado con la D2. Habilidades/competencias | |
| Figura N° 29:..... | 88 |
| Gráfico de la pregunta 7 relacionado con la D2. Habilidades/competencias | |
| Figura N° 30:..... | 89 |
| Gráfico de la pregunta 8 relacionado con la D2. Habilidades/competencias | |
| Figura N° 31:..... | 90 |
| Gráfico de la pregunta 9 relacionado con la D2. Habilidades/competencias | |
| Figura N° 31:..... | 91 |
| Gráfico de la pregunta 10 relacionado con la D2. Habilidades/competencias | |
| Figura N° 32:..... | 92 |
| Gráfico de la pregunta 11 relacionado con la D3 Orientación a resultados | |
| Figura N° 33:..... | 93 |
| Gráfico de la pregunta 12 relacionado con la D3. Orientación a resultados | |
| Figura N° 34:..... | 94 |
| Gráfico de la pregunta 13 relacionado con la D3. Orientación a resultados | |
| Figura N° 35:..... | 95 |
| Gráfico de la pregunta 14 relacionado con la D3. Orientación a resultados | |

| | |
|---|-----|
| Figura N° 36:..... | 96 |
| Gráfico de la pregunta 15 relacionado con la D3. Orientación a resultados | |
| Figura N° 37:..... | 97 |
| Gráfico de la pregunta 16 relacionado con la D4. Calidad de trabajo | |
| Figura N° 38:..... | 98 |
| Gráfico de la pregunta 17 relacionado con la D4. Calidad de trabajo | |
| Figura N° 39:..... | 99 |
| Gráfico de la pregunta 18 relacionado con la D4. Calidad de trabajo | |
| Figura N° 40:..... | 100 |
| Gráfico de la pregunta 19 relacionado con la D4. Calidad de trabajo | |
| Figura N° 41:..... | 101 |
| Gráfico de la pregunta 20 relacionado con la D4. Calidad de trabajo | |

ÍNDICE DE ANEXOS

| | |
|---|-----|
| ANEXO 1: Matriz de consistencia | 112 |
| ANEXO 2: Cuestionario de Clima Organizacional | 114 |
| ANEXO 3: Cuestionario de Desempeño Laboral..... | 115 |

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre el Clima organizacional y Desempeño laboral de los trabajadores del área de servicios público en la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, Pucallpa – 2022. Para el su desarrollo se efectuó la metodología de tipo aplicado, con el nivel de investigación descriptivo-correlacional y diseño no experimental transversal. Asimismo, la población se conforma por 1800 trabajadores, de dentro de los cuales se encuentra los servidores nombrados con la 276, la 728 y contratados con CAS; para la reducción de la población a modo del investigador se empleó la fórmula probabilística, el cual da como resultado en muestra a 91 trabajadores, operación efectuada con el nivel de confianza de 95% y un margen de error de 10%. Por consiguiente, se hizo uso de dos instrumentos el cuestionario, en efecto, nuestros resultados indican que la Rho de Spearman es 0.409, lo cual significa que existe una correlación positiva moderada y significativa entre Clima organizacional y Desempeño laboral de los trabajadores del área de servicios público en la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, Pucallpa – 2022.

Palabras clave: Clima organizacional, Desempeño laboral, comunicación y productividad.

ABSTRACT

The objective of this research was to determine the relationship between organizational climate and work performance of workers in the area of public services in the Provincial Municipality of Coronel Portillo, Pucallpa - 2022. For its development, the following were carried out with the methodology of applied type, with a descriptive-correlational research level and a transversal non-experimental design. Likewise, the population is made up of 1,800 workers, among which are the employees appointed with the 276, 728 and hired with CAS; for the reduction of the population, the probabilistic formula was used by the researcher, which results in a sample of 91 workers, operation carried out with a confidence level of 95% and a margin of error of 10%. Therefore, two instruments were used, the questionnaire, in effect, our results indicate that Spearman's Rho is 0.409, which means that there is a moderate and significant positive correlation between organizational climate and job performance of workers in the area of public services in the Provincial Municipality of Coronel Portillo, Pucallpa - 2022.

Keywords: Organizational climate, work performance, communication and productivity.

INTRODUCCIÓN

Crear un lugar de trabajo armonioso y modesto es crucial para que una organización opere eficientemente, por lo que es necesario considerar los aspectos psicológicos que afectan el desempeño de los trabajadores en su conducta o comportamiento y está relacionado de manera directa con las percepciones que el trabajador percibe en su centro en trabajo, e implica también la relación con su entorno laboral y con el medio ambiente (Galicia et al., s.f.).

Es por ello que comprender el clima organizacional nos permite conocer el grado de retroalimentación que está presente en cada proceso que se lleva a cabo, facilitando la realización de los cambios necesarios para impulsar la eficiencia de la organización.

Según Core Global Partners (2020) el clima organizacional se define como las percepciones subjetivas de los colaboradores e influye directamente en la motivación y el compromiso de los miembros con la organización.

En efecto, el clima son percepciones que los mismos trabajadores sienten en su área de trabajo que les son influenciados en su actuar, esto dependerá entre las dimensiones que conforma el clima organizacional están: las condiciones de trabajo, el Liderazgo y estilos de dirección, la comunicación y las relaciones laborales.

Por otro lado, para conocer si los trabajadores van bien con su desempeño es necesario realizar una evaluación, algunos de ellos tienen como objetivo mejorar el desempeño del individuo y la cultura de la empresa. Según GD Human Capital (2022) es necesario evaluar a los subordinados como también a los jefes, este último una autoevaluación para que conozcan su desempeño correctamente dentro de sus funciones (y evaluar su liderazgo como jefe de equipo) y a los trabajadores de los que depende.

Para (Pernía y Carrera, 2014 como se citó en Livias, 2019) el desempeño laboral es el rendimiento y productividad que demuestran todos los colaboradores o trabajadores, en donde son ellos hacen uso de sus habilidad y recursos de manera que puedan cumplir las actividades eficientemente. Y entre las dimensiones que conforma el desempeño laboral esta: productividad laboral, habilidades/competencias, orientación a resultados y la calidad de trabajo.

Por consiguiente, la investigación se encuentra estructurado por cuatro capítulos en las cuales se indica:

- Para el capítulo I: se encuentra el planteamiento del problema, aquí se muestra la descripción y formulación del problema, la operacionalización y la justificación.
- En el capítulo II: abarco todo el marco teórico, tales como los antecedentes, bases teóricas de las dos variables y conceptos y términos básicos.
- El capítulo III abarca el marco metodológico aquí abarca las pautas necesarias el cual se efectuó la investigación junto con las recopilaciones de los datos.
- Finalmente, el capítulo IV abarca los resultados y la discusión. en consecuencia, fuera del límite del capítulo están las conclusiones y las recomendaciones.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL DESARROLLO

1.1. Descripción del problema

Según Contreras (2018) menciona que el clima organizacional en las instituciones públicas de la ciudad México, demuestra que gran mayoría de los trabajadores portan de una actitud desmotivadora, en el ambiente de trabajo, una de las particularidades del trabajo en México son las largas jornadas laborales, caracterizándolo por ser el país número uno en la lista de horas trabajadas por semana, no obstante, las remuneraciones son considerados insuficientes, asimismo, durante la jornada laboral el trabajador se relaciona con diversos factores psicosociales y ambientales, que son propios de la rutina de trabajo, provocando que las personas reacciones con diferentes comportamientos, también se perciben que en las instituciones públicas el poco apoyo por parte de las cabezas de la organización, con una estilo de dirección no adecuado y una comunicación no óptima, ocasionando conflictos rutinarios dentro de estas. Por ende, Contreras considera que es necesario que en las instituciones públicas haya un seguimiento y estrategias que ayuden al trabajador a mejorar el clima organizacional satisfactorio (p.96).

Asimismo, Livias (2019) menciona que, las exigencias del mundo modernos han ido aumentando año tras año, por ende, las organizaciones se ven acorralada por la existencia de presión en el desarrollo de las actividades, y más en las instituciones gubernamentales, dentro de su entorno interno están los recursos humanos quienes será participes en el desarrollo de las actividades, no obstante, las competencias laborales contribuyen en el logro de los objetivos de la organización, además son parte del clima organizacional que pueda desarrollarse en la organización, en efecto en la municipalidad distrital de Acochada, provincia de Asunción departamento de Ancash, se perciben incompetencia o falta de experiencia en muchos de sus compañeros ocasionando entre las consecuencias negativas las siguientes: inadaptación, alta rotación, ausentismo, poca

innovación, falta de comunicación, las condiciones de trabajo deficientes, etc. y, por ende, en la municipalidad existe un clima laboral denso (p.2).

De la misma manera, se vienen dando en el aspecto local; la municipalidad provincial de coronel portillo, no se realiza medición alguna sobre el clima organizacional de manera se puedan identificar el nivel en el que se encuentra, el bajo liderazgo en algunas aéreas por parte de algunos jefes inmediatos para llegar a obtener los resultados esperados, son manejados bajo exigencias hacia los colaboradores, llegando a cumplir lo establecido; sin embargo, no de manera idónea, ni estratégica, la comunicación que es una fuente primordial llega a ser deficiente, ya que muchas veces existe poca claridad para informar y entender los pasos que se gestionan. En cuanto a las relaciones laborales existe respeto y cordialidad, algunas que otras no hay buen trato.

Por otro lado, el desempeño laboral es un tema muy sensible para las organizaciones, sobre todo en aquellas de carácter público donde tienen que alcanzar los objetivos institucionales y lograr las metas propuestas por el Estado; sin embargo, muchas autoridades no le dan mayor atención por la condición política, ya que los funcionarios ejercen la función por conveniencia personal sin cumplir con las competencias determinadas en los perfiles de puestos laborales (Marín & Delgado, 2020, p. 1141).

A nivel internacional (Manjarrés, 2013 como se citó en Marín & Delgado, 2020) menciona que en Colombia, en un estudio realizado sobre el modelo de evaluación del desempeño basado en competencias, indican que con una adecuada evaluación del desempeño del personal es posible identificar puntos débiles y fuertes del personal, establecer la calidad de los subordinados, reconocer el nivel de cumplimiento de las funciones administrativas, identificar la eficacia y eficiencia en el cumplimiento de funciones, definir los requisitos de un programa de selección, formular las funciones de un cargo en específico, crear la base racional para recompensar el buen desempeño y definir las capacitaciones que se realizarán; una forma de hacerlo es evaluándolos por

las competencias necesarias para llevar las tareas del cargo a cabalidad, la cual es una técnica que ha tenido gran auge en los últimos tiempos (p. 1141).

En el sector público existe una necesidad urgente de mejorar el desempeño laboral debiéndose mejorar la eficiencia y organización productiva, que tiene que incidir en el reclutamiento del talento humano.

En el Perú todos los gobiernos locales como son las municipalidades, deben preocuparse para poder gestionar los recursos bajo los objetivos establecidos en cada periodo de gobierno, siendo vigilados por la población quienes deciden y juzgan la participación del gobierno que ingrese; asimismo, el proceso de gestión municipal es gracias a los recursos humanos quienes con su participación activa y despliegue laboral se logran los objetivos de gobierno, aplicando el modelo del proceso administrativo que comprende el de planificar, organizar, dirigir y controlar; sin embargo, en la municipalidad distrital de Mazamari - Junín, se ha visto que el desempeño laboral dentro de los procesos de su gestión en planificar y promover el desarrollo municipal no se logra, ya que muchos de los servidores son improvisados al ocupar un cargo en la municipalidad, pues la productividad laboral no se refleja en los resultados de gestión, tal como cerrar brechas descrito en las políticas públicas, siendo los más perjudicados la población (Avilés & Gómez, 2019, p.13).

Aunado a ello, a nivel local en la municipalidad Provincial de Coronel Portillo, el desempeño laboral se ha visto que existe necesidad para desarrollar el potencial humano, como también la necesitan de contar con personal competente que demuestre ser capaz de ejecutar su trabajo eficientemente, respectivamente el personal percibe que no se tienen claros los objetivos institucionales y sus prioridades, lo que conlleva a que el desempeño, en la institución tampoco se realiza alguna medición o evaluación del desempeño a los trabajadores que permita verificar el nivel de cumplimiento de sus funciones, así como el cumplimiento de los objetivos individuales y grupales; lo único que se realiza es la evaluación del cumplimiento del POI por parte de la Gerencia de Planificación y Presupuesto.

Teniendo en cuenta las limitantes en los recursos financieros, se hace necesario maximizar el desempeño de los colaboradores y también de contar con un clima laboral adecuado entre sus miembros, de manera que sea más productiva el rendimiento en el avance de objetivos claros y una gestión eficiente, entre otros. por todo ello, el presente trabajo de investigación se desarrollará.

1.2. Formulación de la investigación

1.2.1. Problema general

¿Cómo se relaciona el Clima organizacional y Desempeño laboral de los trabajadores del área de servicios público en la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, Pucallpa – 2022?

1.2.2. Problema específico

- ¿Cómo se relaciona las Condiciones laborales y el Desempeño laboral de los trabajadores del área de servicios público en la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, Pucallpa – 2022?
- ¿Cómo se relaciona el Liderazgo y estilos de dirección en conjunto con el Desempeño laboral de los trabajadores del área de servicios público en la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, Pucallpa – 2022?
- ¿Cómo se relaciona la Comunicación y el Desempeño laboral de los trabajadores del área de servicios público en la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, Pucallpa – 2022?
- ¿Cómo se relaciona las Relaciones laborales y el Desempeño laboral de los trabajadores del área de servicios público en la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, Pucallpa – 2022?

1.3. Objetivos

1.3.1. Objetivo general

Determinar la relación entre el Clima organizacional y Desempeño laboral de los trabajadores del área de servicios público en la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, Pucallpa – 2022.

1.3.2. Objetivo específico

- Demostrar la relación entre las Condiciones laborales y Desempeño laboral de los trabajadores del área de servicios público en la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, Pucallpa – 2022.
- Identificar la relación entre el Liderazgo y estilos de dirección en conjunto con el Desempeño laboral de los trabajadores del área de servicios público en la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, Pucallpa – 2022.
- Indicar la relación entre la Comunicación y Desempeño laboral de los trabajadores del área de servicios público en la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, Pucallpa – 2022.
- Demostrar la relación entre las Relaciones laborales y Desempeño laboral de los trabajadores del área de servicios público en la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, Pucallpa – 2022.

1.4. Hipótesis

1.4.1. Hipótesis general

El Clima organizacional se correlaciona positiva y significativa con el Desempeño laboral de los trabajadores del área de servicios público en la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, Pucallpa – 2022.

1.4.2. Hipótesis específico

- Las Condiciones laborales se correlaciona positiva y significativa con el Desempeño laboral de los trabajadores del área de servicios público en la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, Pucallpa – 2022.

- El Liderazgo y estilos de dirección se correlaciona positiva y significativa con el Desempeño laboral de los trabajadores del área de servicios público en la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, Pucallpa – 2022.
- La Comunicación se correlaciona positiva y significativa con el Desempeño laboral de los trabajadores del área de servicios público en la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, Pucallpa – 2022.
- Las Relaciones laborales se correlaciona positiva y significativa con el Desempeño laboral de los trabajadores del área de servicios público en la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, Pucallpa – 2022.

1.5. Variables

1.5.1. Variable 01: Clima organizacional

El clima organizacional hace referencia al ambiente interno en donde se desarrolla las actividades de la organización en las que son involucrados todos los trabajadores, pues el clima son percepciones que los mismos trabajadores sienten en su área de trabajo que les son influenciados en su actuar, esto dependerá entre las dimensiones que conforma el clima organizacional están: las condiciones de trabajo, el Liderazgo y estilos de dirección, la comunicación y las relaciones laborales.

1.5.2. Variable 02: Desempeño laboral

Según (Pernía y Carrera, 2014 como se citó en Livias, 2019) el desempeño laboral es el rendimiento y productividad que demuestran todos los colaboradores o trabajadores, en donde son ellos hacen uso de sus habilidad y recursos de manera que puedan cumplir las actividades eficientemente.

Por consiguiente, las dimensiones que conforma el desempeño laboral esta: productividad laboral, habilidades/competencias, orientación a resultados y la calidad de trabajo.

1.6. Operacionalización de la variable

Tabla N° 1

Operacionalización de las variables

| Variables | Dimensiones | Indicadores | Ítems | Escala |
|-----------------------------|----------------------------------|---|-------|---------|
| V. 01: Clima organizacional | Condiciones laborales | Adquisición de mobiliarios | 1-7 | Ordinal |
| | | Administración de recursos | | |
| | | Implementos de trabajo | | |
| | | Métodos o planes | | |
| | | Apoyo y asistencia en accidentes de trabajo | | |
| | | Reconocimiento | | |
| | Liderazgo y estilos de dirección | Oportunidades de progresar | 8-12 | |
| | | Estimulo o motivación para resolver problemas | | |
| | | Orientación | | |
| | Comunicación | Participación y aceptación de ideas | 13-16 | |
| | | Empoderamiento | | |
| | | Comunicación oportuna y optima | | |
| | | Claridad en la comunicación | | |
| | Relaciones laborales | Efectividad de los canales de información | 17-21 | |
| | | Comunicación interpersonal | | |
| | | Actitud | | |
| Participación | | | | |
| Interacción | | | | |
| V. 02: Desempeño laboral | Productividad laboral | Trato | 1-5 | |
| | | Forma de establecer relaciones | | |
| | | Esfuerzo extra | | |
| | | Prioriza actividades | | |
| | Habilidades/competencias | Interés en alcanzar los objetivos | 6-10 | |
| | | Flexibilidad | | |
| | | Responsable de Éxitos y Fracasos | | |
| | | Funciones y obligaciones definidas | | |
| | Orientación a Resultados | Comprende las funciones asignadas | 11-15 | |
| | | Participación activa | | |
| Control emocional | | | | |
| Habilidades | | | | |
| Funciones | | | | |
| | Nivel de exigencia | 16-20 | | |
| | Valores éticos | | | |

| | |
|--------------------|-------------------------|
| Calidad de trabajo | Profesionalismo |
| | Satisfacción al usuario |
| | Uso de los recursos |
| | Supervisión de rutina |

Nota: tabla de operacionalización adaptado.

1.7. Justificación

1.7.1. Justificación teórica

Desde el punto de vista teórico se puede decir que la investigación toma gran envergadura ya que aporta conocimientos teóricos existentes, sobre aspectos del clima organizacional y el desempeño laboral para los problemas que padece la municipalidad provincial de coronel portillo, en donde también se aplicó instrumentos de medición para conocer la relación de las variables, cuyos resultados son fundamentales para la solución del problema.

1.7.2. Justificación metodológica

La metodología en esta investigación fue empleada a partir de instrumentos como el cuestionario que son confiables, adaptadas al problema de la investigación de esta manera lograr obtener resultados concretos sobre el clima organizacional y el desempeño laboral. Asimismo, la investigación tomo de envergadura para las investigaciones continuas relacionadas con las variables.

1.7.3. Justificación practica

La investigación de manera práctica fue efectuada, ya que existe la necesidad de mejorar el clima organizacional y el desempeño laboral en los trabadores del área de servicios público en la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, con la finalidad de lograr que la entidad sea más competente en sus actividades y con el servicio a los usuarios de la localidad.

CAPITULO II: MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de Investigación

2.1.1. Antecedentes internacionales

Según Jiménez (2021) en su investigación titulado “*El clima organizacional y el desempeño laboral del personal del Gad Municipalidad de Ambato*”, tesis de posgrado de la universidad técnica de Ambato-Ecuador, concluyó que el clima organizacional incide directamente en el desempeño laboral del personal de tesorería del Gad Municipalidad de Ambato, a partir del método de alfa de Crobach, en donde validaron su instrumento que se encuentran asociado con las variables que posteriormente estos fueron analizados a partir del coeficiente de correlación de Spearman del clima organizacional y desempeño laboral, mostrado de esta manera que guardan una fuerte relación, lo cual significa que después de realizar el análisis pertinente se puede decir que algunas estrategias del clima laboral para aumentar el desempeño laboral deberían ser: reconocer los logros de los colaboradores, flexibilidad en el lugar de trabajo, generar un ambiente de apoyo, dar autonomía, programar actividades recreativas donde se fomente la interacción entre los empleados, implementar una correcta retroalimentación de procesos, fomentar la correcta comunicación y realizar jornadas de capacitación (p. 98). De esta manera la percepción de un clima organizacional alto se asocia a un mayor nivel de satisfacción laboral entre los trabajadores por lo que llega a influir en la autoestima del empleado, generando iniciativa para que exista satisfacción laboral y el aumento de la productividad de la empresa (González, 2021, p.1163).

2.1.2. Antecedentes nacionales

Según Pastor (2018) en su investigación titulado “*clima organizacional y desempeño laboral en trabajadores administrativos de una empresa privada de combustibles e hidrocarburos, Lima 2017*” tesis de pregrado de la universidad San Ignacio de Loyola, concluyó que existe relación directa entre las condiciones

laborales y el desempeño laboral en los trabajadores administrativos de una empresa privada de combustibles e hidrocarburos en Lima durante el año 2017, esto quiere decir que las condiciones laborales el 89.50% (145) de los encuestados consideran que las condiciones laborales se encuentran en el tramo de regular con un 35.80% (58), poco con el 32.10% (52) y siempre con el 21.60% (35) de los encuestados mientras que el 10.50% (17) considera que no tienen condiciones laborales 8% (13) y siempre tienen el 2.50% (4) de los encuestados, en efecto la dimensión Condiciones Laborales de la variable 1 Clima Organización se encuentran en la categoría medianamente favorable, indica que los trabajadores administrativos consideran que existe un nivel regular en elementos materiales, psicosociales y económicos en la empresa (págs.69, 72).

Vásquez (2018) en su investigación titulado *“Estilos de liderazgo y el desempeño laboral en una empresa industrial, Lima 2017”* tesis de posgrado de la universidad Cesar Vallejo, concluyó que existe relación positiva y moderada entre los estilos de liderazgo y el desempeño laboral, con un Rho de Spearman de 0.553 y un $p < 0.05$, asimismo, el 47% de trabajadores encuestados perciben un nivel de liderazgo fuerte, mientras que un 43% percibe un liderazgo moderado y un 10% de los trabajadores percibe un liderazgo débil. Lo que indica que si existe un grado alto de la existencia de liderazgo en la organización (págs.61, 76).

Según Livias (2019) en su investigación titulado *“clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad distrital de Acochaca, provincia de Asunción, departamento de Ancash, 2019”*, tesis de pregrado de la universidad nacional Santiago Antúnez de Mayolo, concluyo que existe una relación medianamente directa entre la dimensión comunicación interpersonal de la variable Clima Organizacional, respecto al Desempeño Laboral en los trabajadores que vienen laborando en la Municipalidad Distrital de Acochaca; no obstante, el 92% de los trabajadores manifestaron un nivel favorable y el 4% percibieron un regular o un nivel desfavorable respecto al clima; mientras que el

92% de los trabajadores percibieron un alto desempeño laboral, mientras que el 8% de ellos manifestaron como medio el desempeño laboral. (págs.31, 46).

Pacheco (2019) en su investigación titulada "*Influencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los servidores de la Municipalidad Distrital de Olmos, 2018*" tesis de posgrado de la universidad Cesar Vallejo; concluye que las Relaciones laborales influyen directa y significativamente en el desempeño laboral de los servidores de la Municipalidad de Olmos, 2018 (Rho de Spearman = .658; $p < 0.05$) al indicar que al aumentar las relaciones personales también aumenta el desempeño laboral de los servidores, es decir con una correlación directa con significación en el Nivel 0,01 bilateral (págs.43, 50).

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Variable 1: Clima organizacional

2.2.1.1. Concepto de la variable clima organizacional

Distintos autores opinan el concepto del clima organizacional, lo siguiente:

La Real Academia Española (2014, como se citó en Arias, 2021) "*señala que el clima es la reunión de aquellas condiciones que permiten caracterizar a una organización*" (p.17).

De la misma forma Duellas (2017, como se citó en Arias, 2021) afirma que el clima es el lugar de referencia de mayor importancia, ya que logra evidenciar la forma en la que se encuentra el ambiente de trabajo; por tanto, se encarga de la estimulación entre la organización y los individuos, pudiendo percibir lo que requieren los empleados y la entidad, vislumbrando una conexión entre ambos (p.17).

De hecho, Domínguez, et al. (2013, como se citó en Gonzáles et al., 2021) coloca al clima organizacional como percepciones individuales del comportamiento, actitud, sentimientos y vínculos entre grupos del trabajo que son predominantes en una organización (p.1161). Las percepciones compartidas por

los miembros de una organización, en torno a este, tiene que ver con las relaciones laborales que se efectúan en el ambiente físico.

En este contexto, (Gaspar, 2011, como se citó en Livias, 2019) el clima organizacional conlleva a la unión de varios aspectos, entre ellas el liderazgo, las creencias, la comunicación, etc. Por otra parte, también se conoce que es el conjunto de normas, valores y formas de pensar conglomerando de actitudes y conductas que caracterizan el diario vivir de los colaboradores dentro de la organización (p.8).

Podemos decir entonces, que un clima organizacional estable, es una inversión a largo plazo, en donde los directivos de las organizaciones deben percatarse de que, el medio, forma parte del activo de la empresa y como tal deben valorarlo y prestarle la debida atención; una organización con una disciplina demasiado rígida, con demasiadas presiones al personal, sólo obtendrán logros a corto plazo (Soto, 2013, p.24).

Por otra parte, Soto (2013) da a conocer los factores y estructuras del sistema organizacional que dan lugar a un determinado clima, en función a las percepciones de los miembros, con el fin de comprender mejor el concepto de clima organizacional es necesario resaltar los siguientes elementos:

- El Clima se refiere a las características del medio ambiente de trabajo.
- Estas características son percibidas directa o indirectamente por los trabajadores que se desempeñan en ese medio ambiente.
- El Clima tiene repercusiones en el comportamiento laboral.
- El Clima es una variable interviniente que media entre los factores del sistema organizacional y el comportamiento individual.
- Estas características de la organización son relativamente permanentes en el tiempo, se diferencian de una organización a otra y de una sección a otra dentro de una misma empresa.

- El Clima, junto con las estructuras y características organizacionales y los individuos que la componen, forman un sistema interdependiente altamente dinámico (p.25).

Respectivamente, Soto (2013) sobre las percepciones y respuestas que abarcan el clima organizacional se originan en una gran variedad de factores:

- Factores de liderazgo y prácticas de dirección (tipos de supervisión: autoritaria, participativa, etc.)
- Factores relacionados con el sistema formal y la estructura de la organización (sistema de comunicaciones, relaciones de dependencia, promociones, remuneraciones, etc.)
- Las consecuencias del comportamiento en el trabajo (sistemas de incentivo, apoyo social, interacción con los demás miembros, etc.) (p.26).

2.2.1.2. Teoría del clima Organizacional

La teoría del clima organizacional de Likert (1965)

Esta teoría señala que el accionar que asuma la persona subordinada dependerá de la actitud de quienes los tienen bajo su cargo y de las condiciones percibidas por ellos, de acuerdo a Arias (2021, p.16), en efecto la teoría menciona la existencia de tres clases de variables que van a definir los rasgos de una organización en particular y que están influenciadas por lo que percibe la persona de forma individual: i) las variables causales, las que indican la forma en la que una organización evoluciona y logra sus fines; también implica las decisiones tomadas, competencias y estructura; ii) las variables intermedias, que muestran el interior de la entidad, como por ejemplo la comunicación, la adopción de decisiones, lo motivados que están los integrantes de la entidad y su rendimiento; y iii) las variables finales, que se origina de las dos primeras variables, y se encargan de presentar los resultados que obtuvo la entidad (Arias, 2021, p.16),

La Teoría de los Factores de Herzberg

Hace alusión a una clasificación de las necesidades de acuerdo a los fines humanos, encontrando dos tipos de factores: primero los de higiene, que hacen referencia a componentes ambientales que emanan de las laborales que se realizan (salario, condiciones laborales, seguridad y control) y segundo las de motivación, que surgen las oportunidades que la entidad brinde para que el empleado puede desenvolverse (Arias, 2021, p.16).

Griffin & Moorhead (2010, como se citó en Madero, 2019) los definen como “extrínsecos al trabajo mismo e incluyen factores como pago y seguridad laboral”; se les llama de higiene, porque son las condiciones mínimas indispensables. Factores motivadores son aquellos que se relacionan con la tarea en sí, cuya ausencia no provoca insatisfacción, pero cuya presencia puede llevar a un estado superior, una persona plena, realizada, motivada para realizar las tareas, respectivamente Griffin & Moorhead (2010, como se citó en Madero, 2019) señalan que “son intrínsecos al trabajo mismo e incluyen factores tales como el logro y el reconocimiento”. Con esto, Herzberg y sus colaboradores separaban los factores que causan satisfacción de los que causan insatisfacción y llevan a medir cada una de manera independiente (Madero, 2019, p.4)

Por tanto, cuando Herzberg indica que el dinero no motiva, no se refiere a que no provoque movimiento, sino a que no causa un efecto intenso de larga duración, principalmente en empleados de niveles medios a niveles altos (Madero, 2019, p.5). Cuando se utiliza únicamente el dinero, sin ocuparse de mejorar otras condiciones o aspectos intrínsecos del trabajo a realizar (Sachau, 2007, como se citó en Madero, 2019), *no significa necesariamente que el dinero u otros factores de higiene no puedan utilizarse en ciertas situaciones como motivadores*. Para trabajadores de ciertos niveles, quienes realizan actividades repetitivas y sin posibilidad de ser enriquecidos o complementados con factores motivadores sería válido recurrir a sobresueldos o bonos, con la intención de

promover la productividad; sin embargo, se debe estar consciente de que utilizar este tipo de factores puede fácilmente convertirse en una obligación de la empresa, que en el mediano plazo deberá ser escalada; esto es, cada vez se debe invertir más en bonos y pagos adicionales (Madero, 2019, p.5).

Según esta teoría, Chiavenato, (1998 como se citó en Arias, 2021) menciona que el trabajador que no encuentra sentido a sus labores, puede demostrar una actitud apática, por ello los líderes de la entidad tienen el deber de propiciar un clima adecuado con las condiciones de trabajo adecuadas para el desempeño de las funciones (p.16).

Teoría de liderazgo según Goleman.

Carrión (2000), identificó seis estilos en función de diferentes conductas observables las cuales son:

- Orientativo: Frase característica “Ven conmigo”, cuyo objetivo es dotar a los empleados de una visión a largo plazo y orientarles.
- Capacitador: Frase característica “Inténtalo”, su objetivo el desarrollo de las personas a largo plazo.
- Participativo: Frase característica ¿Qué opinas? Busca crear compromiso y generar nuevas ideas e iniciativa.
- Afirmativo: Frase característica “Las personas, primero”. Busca crear armonía con los empleados y entre ellos.
- Imitativo: Frase característica “Haz como yo”. Su objetivo es el cumplimiento inmediato de las tareas con alto nivel de excelencia.
- Coercitivo: Frase característica: “Haz lo que te digo”. Busca el cumplimiento inmediato de las tareas (p.77).

En este caso, el líder asume un comportamiento multifacético, aquí se menciona que los líderes responden de acuerdo a cada situación, lo cual genera los distintos estilos. Es decir, de acuerdo a las conductas observables de los líderes se tiene distintos estilos de dirigir a un grupo de personas (Vásquez, 2018, p.33).

2.2.1.3. Concepto de las dimensiones del clima organizacional

Condiciones laborales

La condición laboral tiene que ver con varias características de elementos posee la organización para los trabajadores que ayuden de manera necesaria el cumplimiento de las tareas encomendadas.

De hecho, (Prado 2015 como se citó en Arias, 2021) “*está relacionada a cómo se encuentra el ambiente de trabajo en cuanto a la calidad, seguridad de la infraestructura y otros factores que impactan en el bienestar del empleado*” (p.18).

Liderazgo y estilos de dirección

Espinoza (1999, como se citó en Vásquez, 2018) menciona que liderazgo se traduce como “*guía que orienta, dinamiza, conduce el componente humano de la empresa. Los gerentes o directivos tienen que ser estrategas, organizadores y líderes*” (p.24).

Por otra parte, Foladori (2011, como se citó en Vásquez, 2018) definió el liderazgo como: “*el proceso mediante el cual un miembro del grupo (su líder) influye a los otros miembros hacia el logro de objetivos específicos grupales*”. En definitiva, Vásquez (2018) recalca que esta definición corrobora todo lo dicho hasta sobre liderazgo y el hecho que alguien en un grupo dado tiene esa característica de poder influir en los demás y así mover todo el grupo en una sola unidad de trabajo y alcanzar las metas (p.25).

Por consiguiente, el liderazgo toma un papel de manejo frente a los trabajadores, pues su estilo de dirección dependerá de acuerdo a la situación en la que se enfrasque el líder en concordancia con la organización que tanto logra los objetivos y metas previstas.

Comunicación

(Rodríguez, 1999, como se citó en Arias, 2021) *“Son aquellas acciones o técnicas que se emplean para posibilitar los mensajes o interacción de los integrantes de la organización son la sociedad, y con ello mejorar las relaciones interpersonales y la concretización de fines institucionales”* (p.19)

Según Palma (2004, como se citó en Romero, 2016), *“es la percepción del grado de fluidez, celeridad, claridad, coherencia y precisión de la información relativa y pertinente el funcionamiento interno de la empresa como con la atención a usuarios y/o clientes de la misma”* (p.29).

Relaciones laborales

Según Molina (2020) las relaciones laborales son aquellas que se establecen entre tres elementos esenciales: por un lado, el trabajo; por otro, el salario, sueldo o capital y, finalmente, el proceso productivo; en este caso, las relaciones laborales se dan entre dos personas. Por un lado, el trabajador, que es quien aporta el trabajo; por otro lado, el empleador, empresario, empresa, persona física o jurídica, que es quien aporta el capital y el proceso productivo (Molina, 2020).

No obstante, las relaciones que se llevan a cabo tienen que ver *“la percepción por parte de los miembros de la empresa acerca de la existencia de un ambiente de trabajo grato y de buenas relaciones sociales tanto entre pares como entre jefes y subordinados”* (Soto, 2013, p.27)

2.2.2. Variable 2: Desempeño Laboral

2.2.2.1. Concepto de la variable Desempeño Laboral

Según Wayne (2012, como se citó en Ramos et al., 2018) *el desempeño laboral es un proceso orientado hacia las metas y encaminado al aseguramiento de que los procesos organizacionales se realicen oportunamente para maximizar la productividad de los empleados, de los equipos y, en última instancia, de la organización.* Un elemento fundamental para el logro de la estrategia organizacional en tanto que implica la medición y el mejoramiento del valor de la fuerza de trabajo (Ramos et al., 2018, p.13).

No obstante, D'Vicente (1997, como se citó en Laurencio & Santos, 2017) también define al desempeño laboral *“como el nivel de ejecución alcanzado por el trabajador en el logro de las metas dentro de la organización en un tiempo determinado”.* En tal sentido, lo que quiere decir D'Vicente es que el desempeño se encuentra conformada por actividades tangibles, observables y medibles, y otras que se pueden deducir (p.33).

De hecho, Chiavenato (2002, como se citó en Laurencio & Santos, 2017) menciona que para un buen desempeño se tiene que combinar una serie de factores con el fin de poder medir y observar la acción; en efecto, evaluar el rendimiento laboral, sobre la capacidad de una persona para producir, hacer, elaborar, acabar y generar trabajo en menos tiempo, con menor esfuerzo y mejor calidad, estando dirigido a la evaluación la cual dará como resultado su desenvolvimiento (pp.33-34).

Por otra parte, (Huamaní & Varas, 2019 como se citó en Arias, 2021) el desempeño laboral tiene sus cimientos en principios como: i) el desenvolvimiento profesional del trabajador al interior de la entidad; ii) El puesto laboral tiene que vincularse a las habilidades del trabajador; iii) El ambiente de trabajo tiene que acondicionarse para hacer distintas

actividades de la organización; iv) Los procesos tienen que gozar de claridad, evitando los errores al momento de ejecutarlos; y v) El liderazgo es un atributo esencial que debe demostrar la persona encargada en cada área de la entidad (p.19).

2.2.2.2. Enfoques del Desempeño Laboral

Teoría del Desempeño Laboral

Teoría de la equidad

Según Moreno et al. (2016), *sobre la teoría se sostiene que está relacionada a la percepción del trabajador con respecto al trato que recibe: justo o injusto*. De hecho, Klingner & Nabaladian (2002 como se citó en Moreno et al., 2016) En la lealtad, en expresiones de buena voluntad y en una mayor eficacia en su trabajo dentro de la organización; aunque la teoría es clara la dificultad estriba en que muchas veces esta percepción está más vinculada a un estado mental basado en juicios subjetivos. No obstante, (Moreno et al., 2016) significa que la imparcialidad y el buen trato, son elementos fundamentales, apareciendo con igual peso la buena comunicación entre el directivo y los subordinados, pues esta equidad está constituida por dos aspectos:

- El rendimiento
- La equiparación con otros.

En el primer caso es la comparación de su aporte o rendimiento con su trabajo y la retribución que recibe en relación con otras personas (Moreno et al., 2016, pp.47-48).

Teoría de las expectativas

La teoría de la expectativa se centra en los sentimientos de satisfacción de los trabajadores, como efecto se mejora el desempeño laboral, tales como:

- Las expectativas de cada trabajador hacen que puede efectuar los objetivos y actividades del trabajo.
- Emplear evaluaciones de sus logros mediante para que conozcan su mejoraría.

Esta teoría permite comprender muchas de las reacciones positivas o negativas en el desempeño del trabajador; ya que, como ser humano también tiene expectativas y metas (Moreno et al., 2016, p.48).

Evaluación de desempeño

El desempeño laboral cuenta con varios objetivos, siendo uno de ellos ayudar en la dirección a que tome decisiones de recursos humanos dentro de las necesidades de evaluar las capacitaciones y los desarrollo.

Por consiguiente, la evaluación de desempeño toma en cuenta tres criterios más comunes para los resultados de la tarea individual la cual son:

- Resultados de las tareas individuales: Los fines son más importantes que los medios, entonces debería evaluar la administración los resultados de las actividades del empleado tales como la cantidad producida por el colaborador los desperdicios generados y el costo por unidad de producción en el caso de un gerente de planta (Ramos et al., 2018p.14).
- Conductas. En algunas circunstancias es difícil atribuir resultados específicos a las acciones y las conductas de los individuos que tienen puestos de asesoría o apoyo, o que desempeñan cargos cuyas tareas laborales llegan a formar parte de un esfuerzo de grupo, en ocasiones es difícil (Ramos et al., 2018pp.14-15).
- Rasgos: Los rasgos de cada individuo son los que menos tienen relación con el desempeño laboral, por lo general tener una buena actitud puede mostrar en los colaboradores confianza en sí

mismos y así demostrar que pueden ser confiables, dentro de su área de trabajo (Ramos et al., 2018p.15)

La evaluación del desempeño (ED), según Dolan et al (s.f., como se citó en Chiang & San Martín, 2015) comentan que un procedimiento estructural y sistemático para medir, evaluar e influir *sobre* los atributos, comportamientos y resultados relacionados con el trabajo, así como el grado de absentismo, con el fin de descubrir en qué medida es productivo el empleado y si podrá mejorar su rendimiento futuro. Aunque la evaluación del desempeño de equipos es fundamental cuando éstos existen en una organización, el enfoque de la ED en la mayoría de las empresas se centra en el empleado individual. Sin importar el énfasis, un sistema de evaluación eficaz evalúa los logros e inicia planes de desarrollo, metas y objetivos (Chiang & San Martín, 2015, p.160).

En relación con la ED en la administración pública, Ramírez comenta que por lo general en las administraciones *públicas* el trabajo y el rendimiento son intrascendentes en lo que hace a la retribución y a la carrera de los funcionarios, siendo la evaluación, tal vez, el elemento de la Gerencia de Recursos Humanos que genera más pasiones, especialmente en el sector público (Chiang & San Martín, 2015, p.160).

Niveles del desempeño laboral

Desde la perspectiva de Rojas (2013) existen niveles definidos que clasifican todo desempeño en la función pública, los mismos que están definidos y delimitados:

➤ Alto desempeño laboral

Se funcionarios cuyo esfuerzo muchas veces va más allá en el trabajo, salen de lo rutinario, generalmente presentan más aportes que superan las expectativas, estas personas encuentran una motivación a veces en el trabajo mismo. Si no es por una motivación de por medio, sencillamente trabajan así ya que les gusta lo que

hacen, suelen valorar su ritmo de trabajo. Es usual en este tipo de trabajadores, ver como son estimulados por el o los directivos de cada institución.

➤ Medio desempeño laboral

En este nivel se encuentran todos los servidores públicos cumplen con lo señalado de manera puntual, de hecho, son honrados y se contentan con su salario, ellos realizan actividades y tareas para la que fueron contratados y nada más; es decir. Los funcionarios con un mediano desempeño laboral se abocan a cumplir en lo laboral, se limitan a trabajar solo necesario, van al trabajo con la mira de aportar, pero ni más ni menos, como causas es común encontrar una falta de motivación para impulsarlo por hacer más de lo correspondiente

➤ Bajo desempeño laboral

Nivel caracterizado por aquellas personas que desvaloran la oportunidad laboral con que cuentan, laboran sin agradecer el salario recibido, no procuran mucho en sus esfuerzos. Se diferencian de los niveles anteriores, porque en este caso ni siquiera consideran el deber al mínimo resultado de lo que les compete. Son contundentes en evidenciar flojera, desánimo, pesimismo; de hecho, se limitan a una presentación por compromiso en oficina. Muy probablemente sus resultados en conjunto durante una jornada completa pudieron haberse hecho en solo algunas horas (Yana, 2019, p.34).

2.2.2.3. Concepto de las dimensiones del Desempeño Laboral

a) Productividad laboral

Consideramos a la productividad como la cantidad de trabajo que un trabajador puede realizar durante su jornada laboral dependiendo según su habilidad e intensidad en el trabajo si nos enfocamos en la persona.

Para Idalberto Chiavenato. (2000, como se citó en Livias, 2019) señala que es el aumento o disminución de los rendimientos originados de las variaciones de trabajo, el capital, la técnica y cualquier otro factor, con la finalidad de contribuir con el cumplimiento de los objetivos y metas están:

- El ambiente laboral se convierta en fuente de salud debe existir un clima que cree confianza y favorezca la eliminación de sentimientos y actitudes negativas hacia la organización o algunos de sus miembros. Deberá sentirse que se hace algo útil, algo que proporciona un sentido al esfuerzo que se realiza.
- Un clima positivo favorece el cumplimiento de los objetivos generales que persigue la organización a partir de la existencia de un mayor sentimiento de pertenencia hacia ella.
- Una organización con una baja calidad de vida o un clima organizacional deficiente puede dañar la salud mental y física de su colectivo laboral. Los factores de riesgo ambientales que pueden atentar contra la salud mental suelen provocar efectos a corto plazo (p.21).

b) Habilidades/competencias

Según Caballo & Verdugo (2005 como se citó en Damián, 2015), *“El término habilidad puede entenderse como destreza, diplomacia, capacidad, competencia, aptitud. Su relación conjunta con el término social nos revela una impronta de acciones de uno con los demás y de los demás para con uno (intercambio)”* (p.24).

Asimismo, Gómez (2011, como se citó en Damián, 2015) menciona que *“son conductas y repertorios de conductas que se adquieren a través del aprendizaje, siendo un proceso importante del*

entorno interpersonal en que se desarrolla y aprende el individuo” (p.25).

A partir de ello, se puede decir que habilidades significa que la conducta en interacción con diversos aspectos que forman parte de las capacidades, actuaciones aprendidas. Paulatinamente se evidencia que en el desarrollo personal consiste en una capacidad inherente para actuar de forma interrelacionada con otros miembros de su entorno, de forma conductual pudiera visualizarse como una capacidad que además puede ser considerada como específica, además de la posibilidad de utilización de forma aleatoria pudiera ser crítica, ésta ocurriría bajo tensión, determinándose según la variación de factores del medio ambiente entre la persona y sus pares; por lo tanto, una adecuado autor control y conocimiento de la conducta socialmente habilidosa implica la relación entre varios factores concurrentes (Damián, 2015, pp.25-26).

c) Orientación a Resultados

Para que exista resultados primero debe de ver una orientación de personal, según Chiavenato (2009 como se citó en Moreno et al., 2016) existen esquemas de orientación para los trabajadores:

- La asesoría individual de carreras, orienta a los trabajadores a escoger correctamente su carrera para tener una mejor visión de su futuro profesional.
- Los servicios de información para los colaboradores, ayuda a los trabajadores a estar informados sobre las nuevas oportunidades que existen en la organización tomando en cuenta que el perfil del puesto se dé acorde a sus competencias.

- Los mapas de las carreras, es un organigrama que representa los grados jerárquicos y de igual manera las oportunidades de hacer línea de carrera en la entidad (p.44).

d) Calidad de trabajo

La calidad de trabajo tiene que ver con el desarrollo personal de los trabajadores que poseen para poder realizar idóneamente sus actividades, en ese contexto el personal o equipo de trabajo poseen conocimientos, habilidades, que ayudan a hacer mejor las funciones, demostrando resultados derivados de sus actividades positivamente.

2.3. Definición de términos básicos

- Administración de recursos

La administración de recursos tiene que ver mucho con los procesos que se aplican en ella de manera eficaz, en la planificación, programación y asignación que se adecuan para un determinado fin ya sea en los productos y servicios de la organización; entre los recursos que se dispone en la administración están, los materiales, equipos, herramientas y personas, en decir, en el capital humano, financiero, tecnología, etc.

- Métodos o planes

Los métodos sirven para llevar a la práctica y poder organizarse de acuerdo a la situación que la organización necesita mejorar, reducir y desarrollar los procesos de las actividades simultáneamente junto con los objetivos.

- Reconocimiento

El termino reconocimiento son acciones que la persona lograr tener por haber alcanzado los objetivos o metas de la organización; como también reconocimiento es la acción y efecto de reconocer algo, de un suceso ante los demás o consigo mismo, un reconocimiento puede darse a una persona u organización como un rasgo o características de ello.

- Empoderamiento

El empoderamiento tiene que ver con otorgar a algún poder a personas con capacidades de conocimientos y habilidades, lo cual pueden ser gerente o subordinado, respectivamente puedan ellos participar en la toma de decisiones logrando así soluciones de mejora continua para la organización

➤ Comunicación oportuna y optima

La comunicación en las organizaciones toma un papel fundamental, ya que, sin un buen diálogo comunicativo, las decisiones y acciones de la organización estarían en declive y generaría varios factores negativos en la organización, es por ello que la comunicación como una herramienta esencial para llevar a cabo el entendimiento de la gestión de los procesos y procedimientos organizacional. No obstante, una comunicación oportuna y óptima en las áreas contribuye o discernir temas que aborde a desarrollar, en donde la participación de los trabajadores es sustancial para generar sinergia en las decisiones.

➤ Objetivos

Los objetivos serán parte de los resultados que uno alcanzara en un futuro programado, pues cada objetivo seleccionado se compone por prioridades dadas de acuerdo al planeamiento que la organización construye para llevarla a cabo dentro de sus acciones.

➤ Flexibilidad

La flexibilidad tiene que ver con la adaptación para realizar movimientos en una amplitud máxima, es decir, ser más ágil, sin uso de la brusquedad y daño, en el caso de las organizaciones, tiene que ver con la reorganización o estructuración en los procesos, tareas, o las alternativas de comunicación, con el uso de herramientas para que pueda competir y desarrollarse.

➤ Participación activa

La participación activa se refiere a la involucración de personas o grupo de ellos que abordan tema relativos a los intereses propio de la organización; para la planificar o sugerencias, que lleven a decisiones concretas.

➤ Valores éticos

Los valores éticos son guías de comportamiento que se encuentran en la persona que fueron amoldando en el tiempo a través de la sociedad, cada persona posee estos valores que fueron aprendidas durante el desarrollo humano, entre los valores comprendidos están, el respeto, la responsabilidad, justicia, honestidad, libertad, empatía, etc.

➤ Profesionalismo

El profesionalismo hace énfasis cuando la persona cumple cierto nivel de estándares en su educación, un comportamiento aceptable con capacidad y valores éticos.

➤ Satisfacción al usuario

La satisfacción al usuario es un indicador de evaluación que realizan en ventas para comprobar la calidad de un servicio o producto, al cual la organización mide con la finalidad de mejorar sus procesos.

➤ Eficacia

(Fiorella Cárdenas, 2022) La eficacia se refiere a la capacidad de lograr objetivos; lo más importante dentro de este concepto es que estén terminados en el tiempo y forma indicados. Su prioridad es el resultado y no cómo se obtuvo, es decir: cuántos procesos, tiempo, herramientas, costos, ventas, recursos humanos y maquinaria intervinieron.

➤ Eficiencia

(Redacción Gestión, 2023) Eficiencia se define como la relación entre los recursos utilizados en un proyecto y los logros conseguidos con el mismo. Se da cuando se utilizan menos recursos para lograr un mismo objetivo o cuando se logran más objetivos con los mismos o menos recursos.

CAPITULO III: MARCO METODOLÓGICO

3.1. Metodología de la investigación

3.1.1. Tipos de investigación

La investigación fue aplicada, según Vargas (2009) la investigación aplicada entendida como la utilización de los conocimientos en la práctica, para aplicarlos en provecho de los grupos que participan, tiene como propósito hacer un uso inmediato del conocimiento existente (p. 159).

3.1.2. Nivel de investigación

El nivel es descriptivo. (Ruiz, 2018) La investigación descriptiva busca identificar los problemas que se van analizar, y establecer las variables que se van a medir en un espacio físico y situación determinado, de hecho, únicamente pretenden medir o recoger información de manera independiente o conjunta sobre los conceptos o las variables a las que se refieren, esto es, su objetivo no es indicar como se relacionan éstas. Respectivamente, el investigador debe ser capaz de definir, o al menos visualizar, qué se medirá (qué conceptos, variables, o componentes), y sobre qué o quienes se recolectarán los datos (personas, grupos, comunidades, objetos, animales, hechos) (Hernández et al., 2014 como se citó en Ruiz, 2018, p.40).

3.1.3. Diseño de la investigación

El diseño de la investigación es no experimental y debido a que se utilizó un muestreo por conveniencia debido a la factibilidad de la aplicación de las encuestas sobre el Clima organizacional y Desempeño laboral de los trabajadores del área de servicios público en la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, Pucallpa – 2022, de manera que el muestreo por conveniencia consiste en la elección de métodos no aleatorios en una muestra con características similares de la población objetiva (Ruiz, 2018, p.41), y será transversal porque se lo realizará en un solo período tiempo (Ruiz, 2018, p.40).

Como también tiene el toque correlacional, ya que consiste en constituir la concordancia que coexiste entre dos o más variables en un contenido definido, se

desarrollan para saber cómo se puede admitir una significancia o una variable conociendo la conducta de 1 o más variables preocupantes. (Hernández et al., 2014, como se citó en Huaytán, 2021, p.32).

3.2. Población y Muestra

3.1. Población

La población de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo cuenta con alrededor 1800 trabajadores de dentro de los cuales se encuentra los servidores nombrados con la 276, la 728 y contratados con CAS.

3.2. Muestra

La muestra se desarrollará aplicando la fórmula finita con el uso del método probabilístico, ya que es probabilístico por tener cierta cantidad que alberga la población, utilizado comúnmente cuando el sesgo debe ser mínimo, para el desarrollo de la muestra la ecuación de la fórmula es:

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

Donde:

n = Tamaño de la muestra necesaria.

P = Probabilidad de que evento ocurra (50%)

Q = Probabilidad de que el evento no ocurra (50%)

Z = intervalo de confianza 1.96

N = Población (1800)

E= 10 %

Para el desarrollo de la fórmula se tomará en cuenta un nivel de confianza al 95% con margen de error del 10%.

$$n = \frac{1.96^2 \times 0.5 \times 0.5 \times 1800}{0.1^2 (1800 - 1) + 1.96^2 \times 0.5 \times 0.5}$$

$$n = \frac{1728.72}{18.95}$$

n= 91.22

Tal como muestra al final de la ecuación, el resultado sale 91.22; esto quiere decir que se aplicará a 91 trabajadores la encuesta tanto para las variables de clima organizacional y desempeño laboral.

3.3. Técnica e instrumento de recolección de datos

3.3.1. Técnica

La técnica a emplear será la encuesta, será fundamental en la recopilación de datos para ambas variables de estudio que son el clima organizacional y desempeño laboral, tal como menciona Tamayo et al. (2002, como se citó en Arias, 2021) *“Se trata de una técnica para recoger datos, pues se interroga a los sujetos para obtener de forma sistemática medidas en torno a los conceptos que surgen de investigación se construyó previamente”* (p.25).

3.3.2. Instrumento

El instrumento se llevará a cabo por el cuestionario, tal como menciona Rainer (2017 como se citó en Arias, 2021) *“es un instrumento elaborado sobre una serie de interrogantes en torno a las variables de estudio para luego aplicarlo a los sujetos seleccionados”* (p.25).

Que será importante para medir cada una de las variables en investigación, ambos instrumentos van a ser contruidos por el investigador.

3.4. Procedimiento de recolección de datos

El procedimiento de los datos empanzara a partir del desarrollo del instrumento, que una vez puesto en marcha la información recolectada, este tendrá que ser procesada por Excel en donde se aplicara la tabulación respectiva a las cantidades de ítems que posee el cuadro tabulador, allí se podrá sacar la información sumatoria de las dimensiones que pasara para verificar su confiabilidad, asimismo se aplicara con las variables usando el Alfa de Cronbach, que posteriormente, se colocara en los resultados finales de la investigación, como también se verificara la significancia corroborando

también de acuerdo a los objetivos planteados en la investigación, dicho procedimiento se lleva a cabo con el software estadístico del SSPS

3.5. Tratamiento de los datos

Durante el procesamiento de la información, se puede ver que están llevadas bajo diagramas de gráfico y tablas, que serán parte de la investigación, entre los programas se encuentra el Excel y el software estadístico del SSPS.

**CAPITULO IV:
RESULTADOS Y DISCUSIONES**

4.1. Resultados

4.1.1. Análisis estadísticos de confiabilidad

Los resultados se encuentran organizados con tablas y gráficos estadísticos de forma descriptiva e inferencial denominada: "Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores del área de servicios público en la municipalidad provincial de coronel portillo, Pucallpa – 2022"

Tabla N° 2:

Resumen de Procesamiento de Casos

| Resumen de procesamiento de casos | | N | % |
|--|-----------------------|----|-------|
| Casos | Válido | 91 | 100,0 |
| | Excluido ^a | 0 | ,0 |
| | Total | 91 | 100,0 |

Tabla N° 3:

Estadística de Fiabilidad

| Estadísticas de fiabilidad | |
|-----------------------------------|----------------|
| Alfa de Cronbach | N de elementos |
| ,857 | 41 |

Tabla N° 4:*Prueba de normalidad*

| | Kolmogorov-Smirnov ^a | | | Shapiro-Wilk | | |
|----------------------------------|---------------------------------|----|------|--------------|----|------|
| | Estadístico | gl | Sig. | Estadístico | gl | Sig. |
| Clima Organizacional | ,308 | 91 | ,000 | ,735 | 91 | ,000 |
| Condiciones de trabajo | ,392 | 91 | ,000 | ,675 | 91 | ,000 |
| Liderazgo y estilos de dirección | ,395 | 91 | ,000 | ,670 | 91 | ,000 |
| Comunicación | ,318 | 91 | ,000 | ,769 | 91 | ,000 |
| Relaciones laborales | ,390 | 91 | ,000 | ,698 | 91 | ,000 |
| Desempeño Laboral | ,339 | 91 | ,000 | ,676 | 91 | ,000 |
| Productividad laboral | ,296 | 91 | ,000 | ,775 | 91 | ,000 |
| Habilidades/competencias | ,405 | 91 | ,000 | ,657 | 91 | ,000 |
| Orientación a resultados | ,362 | 91 | ,000 | ,705 | 91 | ,000 |
| Calidad de trabajo | ,362 | 91 | ,000 | ,684 | 91 | ,000 |

a. Corrección de significación de Lilliefors

Con la presente tabla veremos si tomamos la muestra de Kolmogorov-Smirnova o de Shapiro, en ese sentido, nuestra muestra $91 > 50$, por lo tanto, la prueba de normalidad se encontró mediante Kolmogorov-Smirnova, el valor sigma de ambas variables es < 0.00 , esto nos lleva a que ningunos cumplen una distribución normal, por lo tanto, la prueba de hipótesis fue mediante el coeficiente estadístico no paramétrico de Rho de Spearman.

por lo tanto, de acuerdo con Hernández S. y Fernandez C. (2010, como se citó en Contreras & Ramirez, 2019), la correlación del coeficiente es:

Figura N° 1*Rango de la correlación*

| RANGO | RELACIÓN |
|----------------|-----------------------------------|
| -0.91 a -1.00 | Correlación negativa perfecta |
| -0.76 a -0.90 | Correlación negativa muy fuerte |
| -0.51 a -0.75 | Correlación negativa considerable |
| -0.11 a -0.50 | Correlación negativa media |
| -0.01 a -0.100 | Correlación negativa debil |
| 0.00 | No existe Correlación |
| +0.01 a +0.10 | Correlación positiva debil |
| +0.11 a +0.50 | Correlación positiva media |
| +0.51 a +0.75 | Correlación positiva considerable |
| +0.76 a +0.90 | Correlación positiva muy fuerte |
| +0.91 a +1.00 | Correlación positiva perfecta |

Nota: tomado de Contreras & Ramirez, 2019

4.1.2. Análisis inferencial y descriptivo**Análisis inferencial****Análisis de la hipótesis general**

- H0: El Clima organizacional NO se correlaciona positiva y significativa con el Desempeño laboral de los trabajadores del área de servicios público en la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, Pucallpa – 2022.
- H1: El Clima organizacional se correlaciona positiva y significativa con el Desempeño laboral de los trabajadores del área de servicios público en la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, Pucallpa – 2022.

Tabla N° 5:

Comprobación de hipótesis general: V1 Clima organizacional y V2. Desempeño laboral

| | | | Clima Organizacional | Desempeño Laboral |
|--------------------|-------------------------|--------------------------------|-------------------------|----------------------|
| Rho de Spearman | Clima Organizacional | Coefficiente de correlación | 1,000 | ,409 |
| | | Sig. (bilateral) | . | ,000 |
| | | N | 91 | 91 |
| | Desempeño Laboral | Coefficiente de correlación | ,409 | 1,000 |
| | | Sig. (bilateral) | ,000 | . |
| | | N | 91 | 91 |

De acuerdo con el resultado $Rho=0.409$ y el $p\text{-valor}= 0.000$ indican una correlación positiva media y significativa, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, es decir, existe relación positiva y significativa entre el Clima organizacional y el Desempeño laboral de los trabajadores del área de servicios público en la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, Pucallpa – 2022.

Análisis de la hipótesis específica 1

- H0: Las Condiciones laborales NO se correlaciona positiva y significativa con el Desempeño laboral de los trabajadores del área de servicios público en la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, Pucallpa – 2022.
- H1: Las Condiciones laborales se correlaciona positiva y significativa con el Desempeño laboral de los trabajadores del área de servicios público en la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, Pucallpa – 2022.

Tabla N° 6:

Comprobación de hipótesis específico: D1 Condiciones de trabajo y V2. Desempeño laboral

| | | | Condiciones de trabajo | Desempeño Laboral |
|--------------------|---------------------------|--------------------------------|---------------------------|----------------------|
| Rho de Spearman | Condiciones de trabajo | Coefficiente de correlación | 1,000 | ,219* |
| | | Sig. (bilateral) | . | ,000 |
| | | N | 91 | 91 |
| | Desempeño Laboral | Coefficiente de correlación | ,219* | 1,000 |
| | | Sig. (bilateral) | ,000 | . |
| | | N | 91 | 91 |

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

De acuerdo con el resultado $Rho=0.219$ y el $p\text{-valor}= 0.000$ indican una correlación positiva media y significativa, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, es decir, existe relación positiva y significativa entre las Condiciones laborales y el Desempeño laboral de los trabajadores del área de servicios público en la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, Pucallpa – 2022.

Análisis de la hipótesis específica 2

- H0: El Liderazgo y estilos de dirección NO se correlaciona positiva y significativa con el Desempeño laboral de los trabajadores del área de servicios público en la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, Pucallpa – 2022.
- H1: El Liderazgo y estilos de dirección se correlaciona positiva y significativa con el Desempeño laboral de los trabajadores del área de servicios público en la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, Pucallpa – 2022.

Tabla N° 7:

Comprobación de hipótesis específico: D2 Liderazgo y estilos de dirección y V2.

Desempeño laboral

| | | | Liderazgo y estilos de dirección | Desempeño Laboral |
|--------------------|---|--------------------------------|--|----------------------|
| Rho de Spearman | Liderazgo y estilos de dirección | Coefficiente de correlación | 1,000 | ,504 |
| | | Sig. (bilateral) | . | ,007 |
| | | N | 91 | 91 |
| | Desempe ño Laboral | Coefficiente de correlación | ,504 | 1,000 |
| | | Sig. (bilateral) | ,007 | . |
| | | N | 91 | 91 |

De acuerdo con el resultado $Rho=0.504$ y el $p\text{-valor}= 0.000$ indican una correlación positiva considerable y significativa, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, es decir, existe relación positiva y significativa entre el Liderazgo y estilos de dirección con el Desempeño laboral de los trabajadores del área de servicios público en la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, Pucallpa – 2022.

Análisis de la hipótesis específica 3

- H0: La Comunicación NO se correlaciona positiva y significativa con el Desempeño laboral de los trabajadores del área de servicios público en la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, Pucallpa – 2022.
- H1: La Comunicación se correlaciona positiva y significativa con el Desempeño laboral de los trabajadores del área de servicios público en la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, Pucallpa – 2022.

Tabla N° 8:

Comprobación de hipótesis específica: D3 Comunicación y V2. Desempeño laboral

| | | Comunicación | Desempeño Laboral |
|-----------------|-------------------|----------------------------|-------------------|
| Rho de Spearman | Comunicación | Coeficiente de correlación | 1,000 |
| | | Sig. (bilateral) | . |
| | | N | 91 |
| | Desempeño Laboral | Coeficiente de correlación | ,316 |
| | | Sig. (bilateral) | ,000 |
| | | N | 91 |

El resultado $Rho=0.316$ y el p -valor= 0.000 indican una correlación positiva media y significativa, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, es decir, existe relación positiva y significativa entre la Comunicación con el Desempeño laboral de los trabajadores del área de servicios público en la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, Pucallpa – 2022.

Análisis de la hipótesis específica 4

- H0: Las Relaciones laborales NO se correlaciona positiva y significativa con el Desempeño laboral de los trabajadores del área de servicios público en la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, Pucallpa – 2022.
- H1: Las Relaciones laborales se correlaciona positiva y significativa con el Desempeño laboral de los trabajadores del área de servicios público en la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, Pucallpa – 2022.

Tabla N° 9:

Comprobación de hipótesis específico: D4 Relaciones laborales y V2. Desempeño laboral

| | | | Relaciones laborales | Desempeño Laboral |
|--------------------|-------------------------|-------------------------------|-------------------------|----------------------|
| Rho de Spearman | Relaciones laborales | Coeficiente de correlación | 1,000 | ,502 |
| | | Sig. (bilateral) | . | ,008 |
| | | N | 91 | 91 |
| | Desempeñ o Laboral | Coeficiente de correlación | ,502 | 1,000 |
| | | Sig. (bilateral) | ,008 | . |
| | | N | 91 | 91 |

El resultado $Rho=0.502$ y el $p\text{-valor}= 0.000$ indican una correlación positiva considerable y significativa, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, es decir, existe relación positiva y significativa entre las Relaciones laborales con el Desempeño laboral de los trabajadores del área de servicios público en la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, Pucallpa – 2022.

ANÁLISIS DESCRIPTIVO

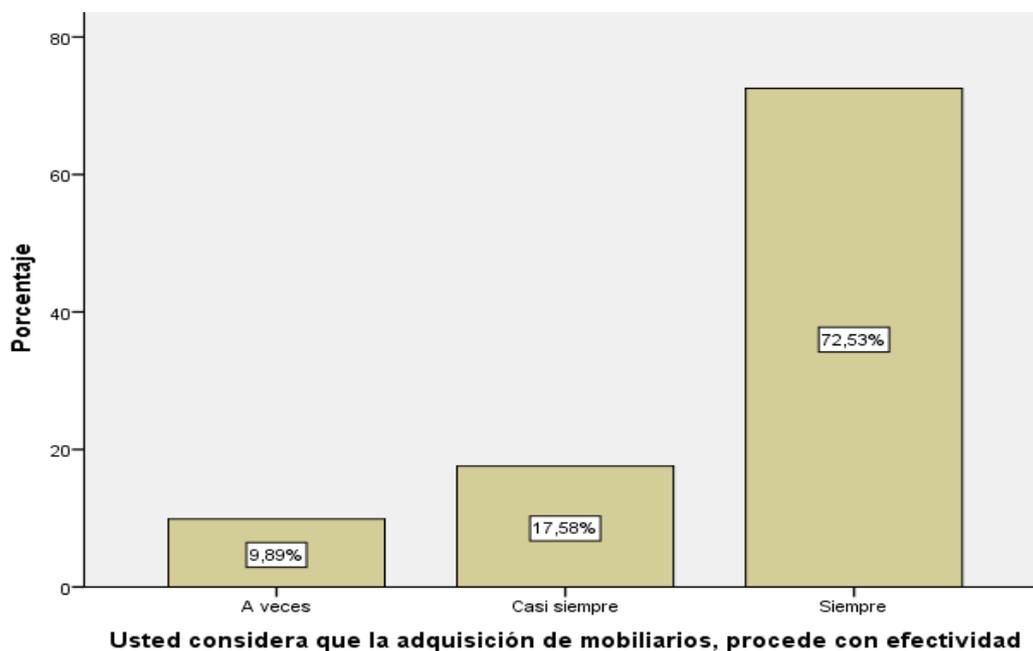
Tabla N° 10:

V1 Clima organizacional y D1 Condiciones laborales, p1.

| Usted considera que la adquisición de mobiliarios, procede con efectividad | | | | | |
|---|--------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válido | A veces | 9 | 9,9 | 9,9 | 9,9 |
| | Casi siempre | 16 | 17,6 | 17,6 | 27,5 |
| | Siempre | 66 | 72,5 | 72,5 | 100,0 |
| | Total | 91 | 100,0 | 100,0 | |

Figura N° 2:

Gráfico de la pregunta 1 relacionado con la D1. Condiciones laborales.



En la tabla y gráfico, se observa Usted considera que la adquisición de mobiliarios, procede con efectividad, los resultados siendo el, 9,89% a veces, 17,58% casi siempre y el 72,53% siempre.

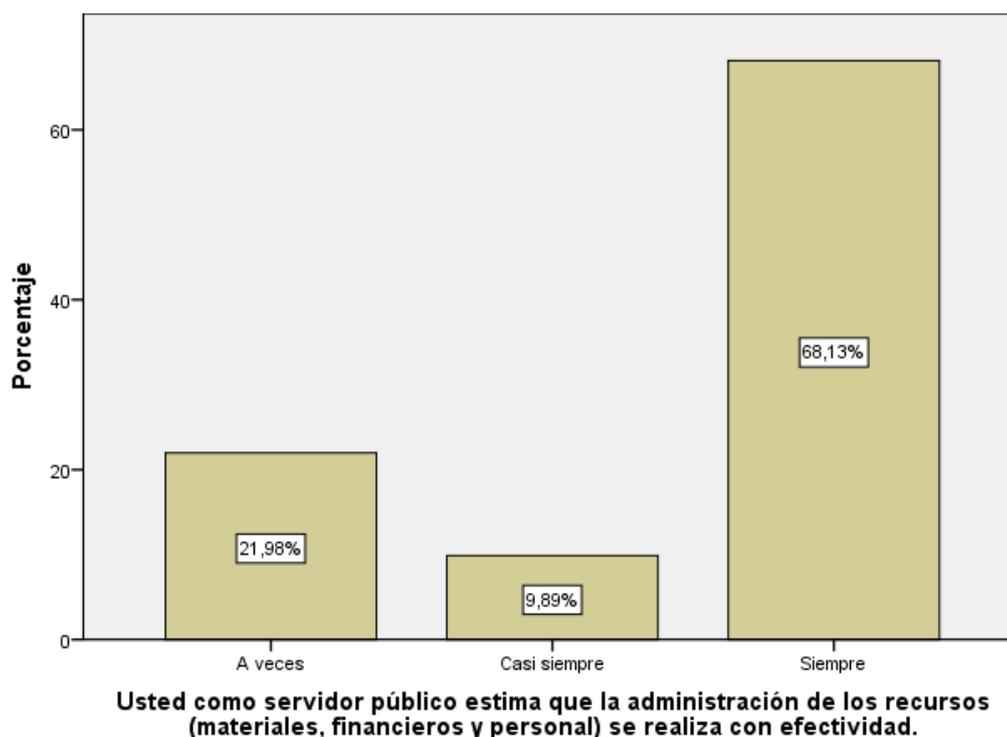
Tabla N° 11:

V1 Clima organizacional y D1 Condiciones laborales, p.2

| Usted como servidor público estima que la administración de los recursos (materiales, financieros y personal) se realiza con efectividad. | | | | | |
|--|--------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válido | A veces | 20 | 22,0 | 22,0 | 22,0 |
| | Casi siempre | 9 | 9,9 | 9,9 | 31,9 |
| | Siempre | 62 | 68,1 | 68,1 | 100,0 |
| | Total | 91 | 100,0 | 100,0 | |

Figura N° 3:

Gráfico de la pregunta 2 relacionado con la D1. Condiciones laborales



En la tabla y gráfico, se observa Usted como servidor público estima que la administración de los recursos (materiales, financieros y personal) se realiza con efectividad. Los resultados siendo el, 21,98% a veces, 9,89% casi siempre y el 68,13% siempre.

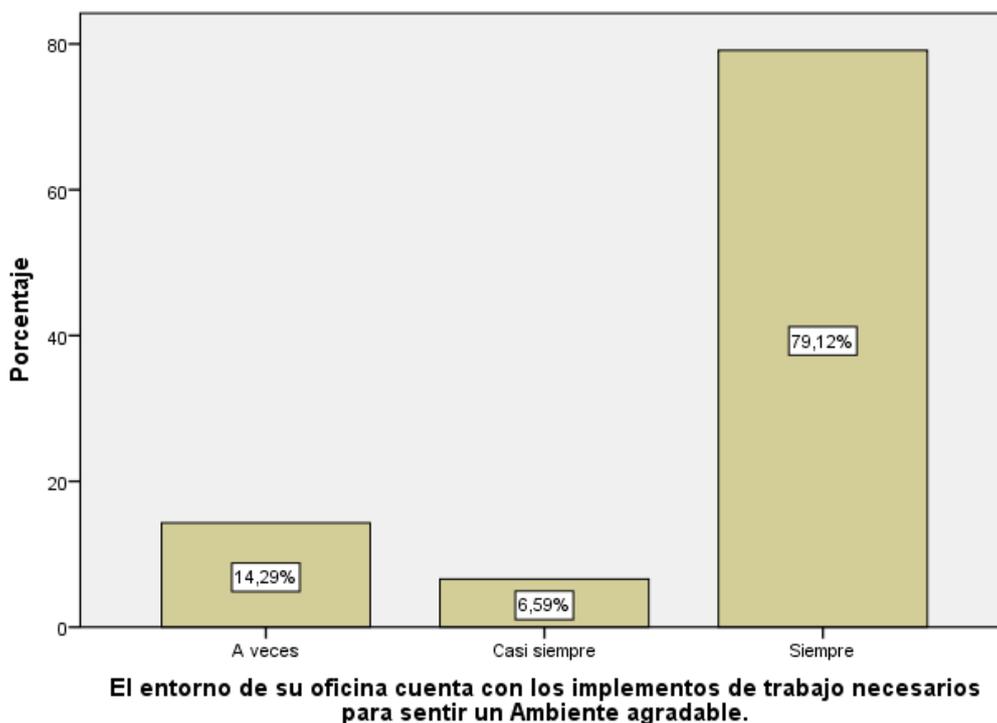
Tabla N° 12:

V1 Clima organizacional y D1 Condiciones laborales, p.3

| El entorno de su oficina cuenta con los implementos de trabajo necesarios para sentir un Ambiente agradable. | | | | | |
|--|--------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válido | A veces | 13 | 14,3 | 14,3 | 14,3 |
| | Casi siempre | 6 | 6,6 | 6,6 | 20,9 |
| | Siempre | 72 | 79,1 | 79,1 | 100,0 |
| | Total | 91 | 100,0 | 100,0 | |

Figura N° 4:

Gráfico de la pregunta 3 relacionado con la D1. Condiciones laborales



En la tabla y gráfico, se observa El entorno de su oficina cuenta con los implementos de trabajo necesarios para sentir un Ambiente agradable. Los resultados siendo el 14,29% a veces, 6,59% casi siempre y el 79,12% siempre.

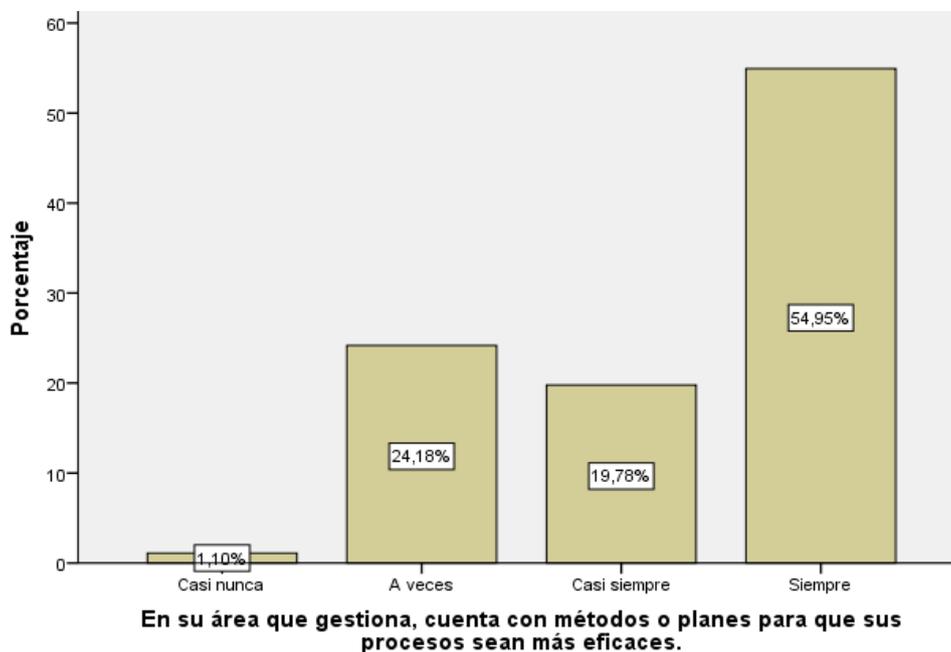
Tabla N° 13:

V1 Clima organizacional y D1 Condiciones laborales, p.4

| En su área que gestiona, cuenta con métodos o planes para que sus procesos sean más eficaces. | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---|--------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Casi nunca | 1 | 1,1 | 1,1 | 1,1 |
| | A veces | 22 | 24,2 | 24,2 | 25,3 |
| | Casi siempre | 18 | 19,8 | 19,8 | 45,1 |
| | Siempre | 50 | 54,9 | 54,9 | 100,0 |
| | Total | 91 | 100,0 | 100,0 | |

Figura N° 5:

Gráfico de la pregunta 4 relacionado con la D1. Condiciones laborales



En la tabla y gráfico, se observa En su área que gestiona, cuenta con métodos o planes para que sus procesos sean más eficaces. Los resultados siendo el 1,10% casi nunca, 24,18% a veces, 19,78% casi siempre y el 54,95% siempre.

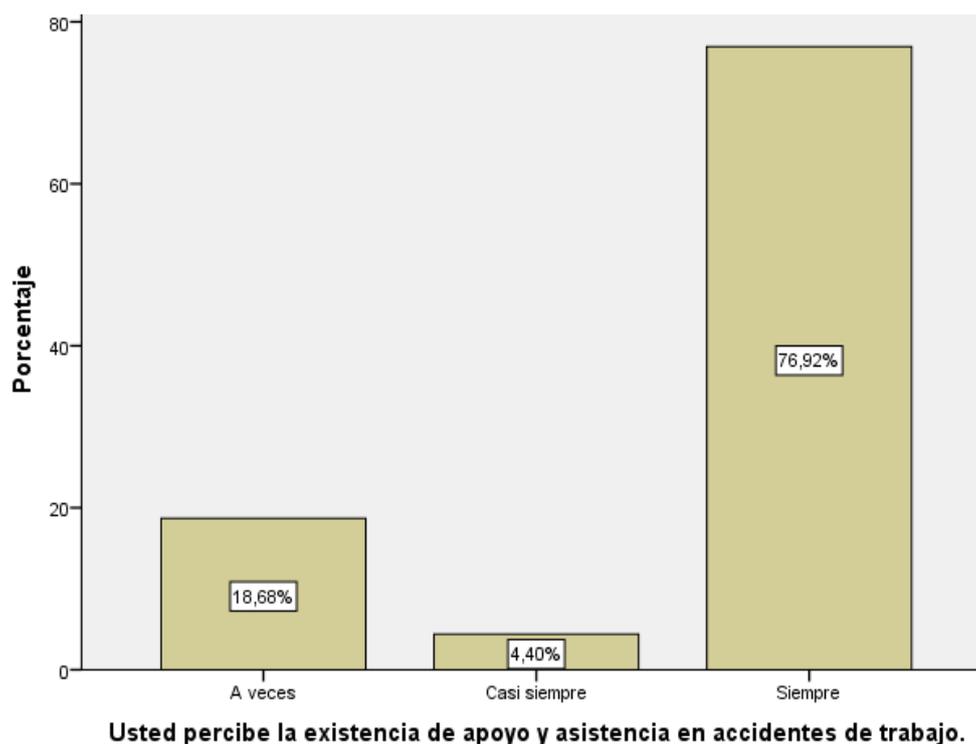
Tabla N° 14:

V1 Clima organizacional y D1 Condiciones laborales, p.5

| Usted percibe la existencia de apoyo y asistencia en accidentes de trabajo. | | | | | |
|--|--------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válido | A veces | 17 | 18,7 | 18,7 | 18,7 |
| | Casi siempre | 4 | 4,4 | 4,4 | 23,1 |
| | Siempre | 70 | 76,9 | 76,9 | 100,0 |
| | Total | 91 | 100,0 | 100,0 | |

Figura N° 6:

Gráfico de la pregunta 5 relacionado con la D1. Condiciones laborales



En la tabla y gráfico, se observa Usted percibe la existencia de apoyo y asistencia en accidentes de trabajo. Los resultados siendo el 18,68% a veces, 4,40% casi siempre y el 76,92% siempre.

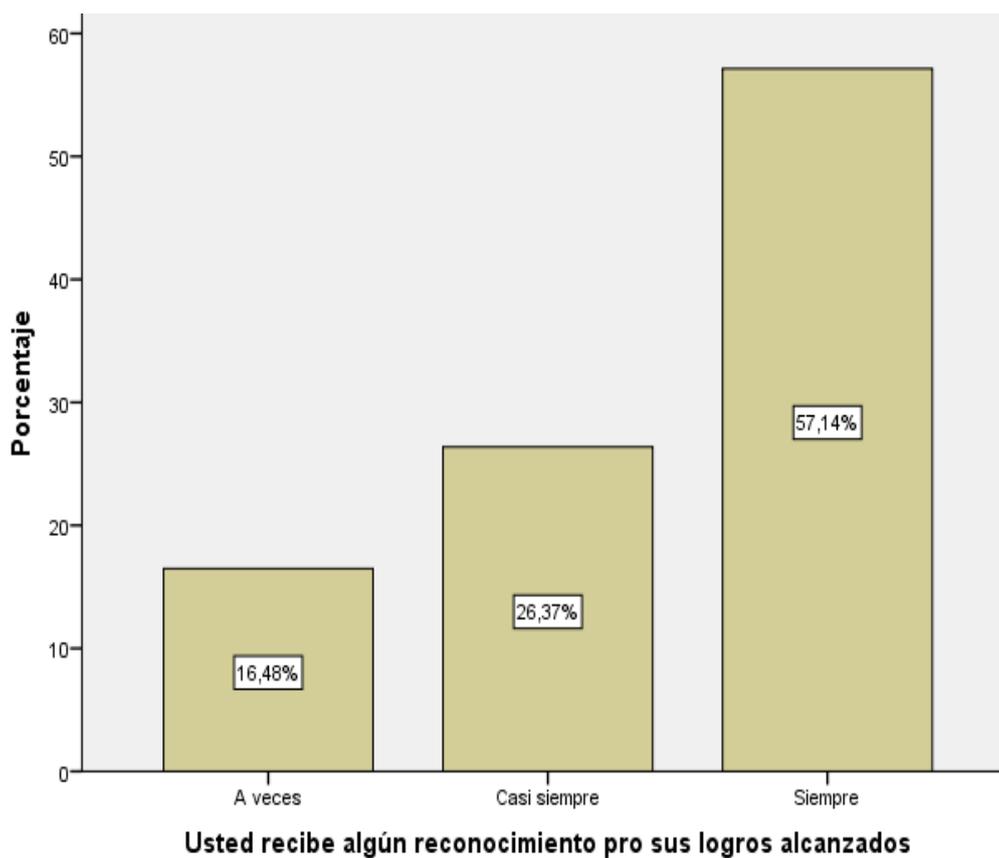
Tabla N° 15:

V1 Clima organizacional y D1 Condiciones laborales, p.6

| Usted recibe algún reconocimiento pro sus logros alcanzados | | | | | |
|---|--------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válido | A veces | 15 | 16,5 | 16,5 | 16,5 |
| | Casi siempre | 24 | 26,4 | 26,4 | 42,9 |
| | Siempre | 52 | 57,1 | 57,1 | 100,0 |
| | Total | 91 | 100,0 | 100,0 | |

Figura N° 7:

Gráfico de la pregunta 6 relacionado con la D1. Condiciones laborales



En la tabla y gráfico, se observa Usted recibe algún reconocimiento pro sus logros alcanzados, los resultados siendo el, 16,48% a veces, 26,37% casi siempre y el 57,14% siempre.

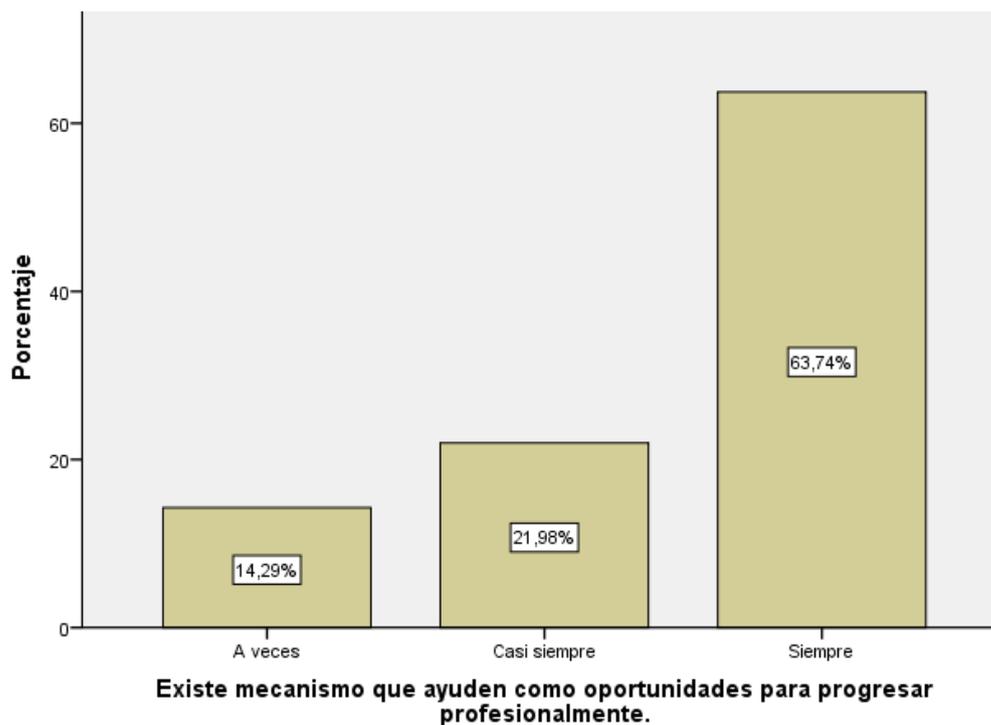
Tabla N° 16:

V1 Clima organizacional y D1 Condiciones laborales, p.7

| Existe mecanismo que ayuden como oportunidades para progresar profesionalmente. | | | | | |
|---|--------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válido | A veces | 13 | 14,3 | 14,3 | 14,3 |
| | Casi siempre | 20 | 22,0 | 22,0 | 36,3 |
| | Siempre | 58 | 63,7 | 63,7 | 100,0 |
| | Total | 91 | 100,0 | 100,0 | |

Figura N° 8:

Gráfico de la pregunta 7 relacionado con la D1. Condiciones laborales



En la tabla y gráfico, se observa Existe mecanismo que ayuden como oportunidades para progresar profesionalmente. Los resultados siendo el 14,29% a veces, 21,98% casi siempre y el 63,74% siempre.

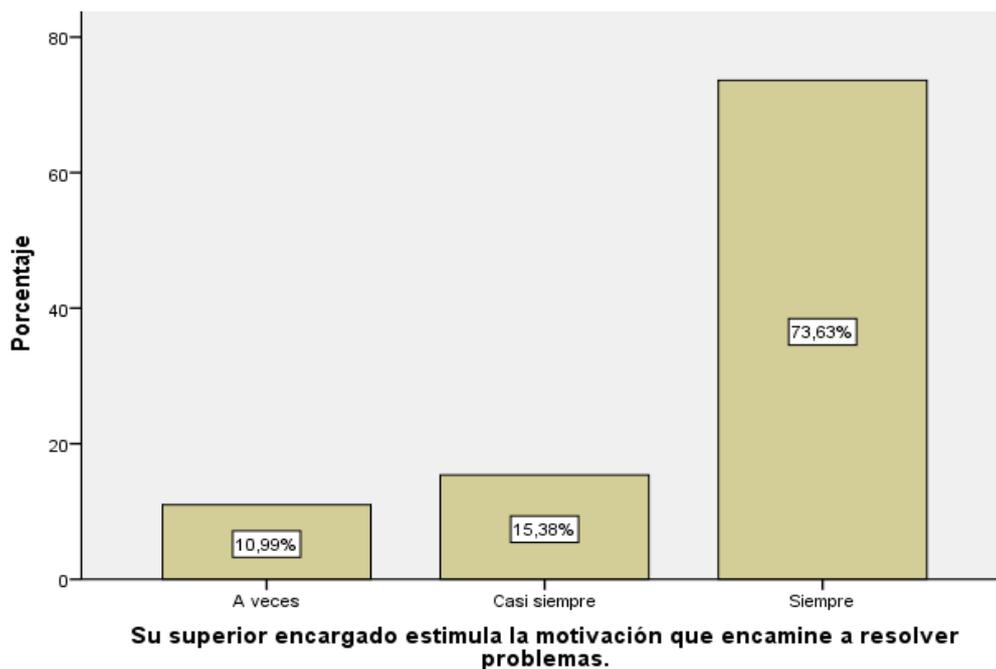
Tabla N° 17:

V1 Clima organizacional y D2 Liderazgo y estilos de dirección, p.8

| Su superior encargado estimula la motivación que encamine a resolver problemas. | | | | | |
|--|--------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válido | A veces | 10 | 11,0 | 11,0 | 11,0 |
| | Casi siempre | 14 | 15,4 | 15,4 | 26,4 |
| | Siempre | 67 | 73,6 | 73,6 | 100,0 |
| | Total | 91 | 100,0 | 100,0 | |

Figura N° 9:

Gráfico de la pregunta 8 relacionado con la D2. Liderazgo y estilos de dirección



En la tabla y gráfico, se observa Su superior encargado estimula la motivación que encamine a resolver problemas. Los resultados siendo el 10,99% a veces, 15,38% casi siempre y el 73,63% siempre.

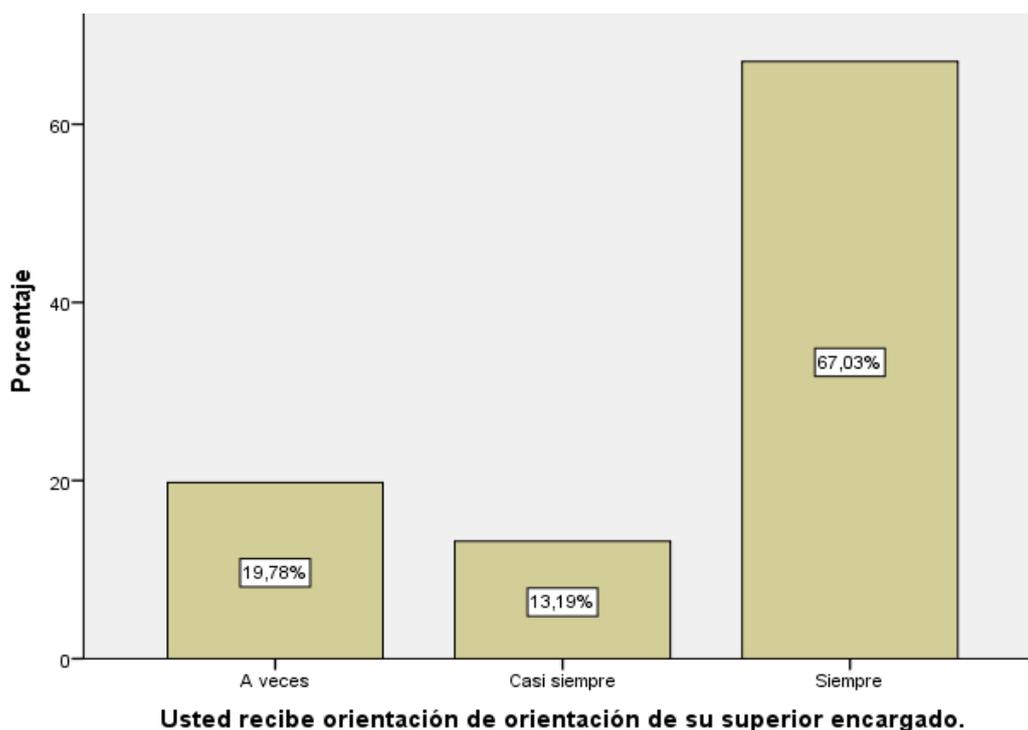
Tabla N° 18:

V1 Clima organizacional y D2 Liderazgo y estilos de dirección, p.9

| Usted recibe orientación de orientación de su superior encargado. | | | | | |
|--|--------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válido | A veces | 18 | 19,8 | 19,8 | 19,8 |
| | Casi siempre | 12 | 13,2 | 13,2 | 33,0 |
| | Siempre | 61 | 67,0 | 67,0 | 100,0 |
| | Total | 91 | 100,0 | 100,0 | |

Figura N° 10:

Gráfico de la pregunta 9 relacionado con la D2. Liderazgo y estilos de dirección



En la tabla y gráfico, se observa Usted recibe orientación de orientación de su superior encargado. Los resultados siendo el 19,78% a veces, 13,19% casi siempre y el 67,03% siempre.

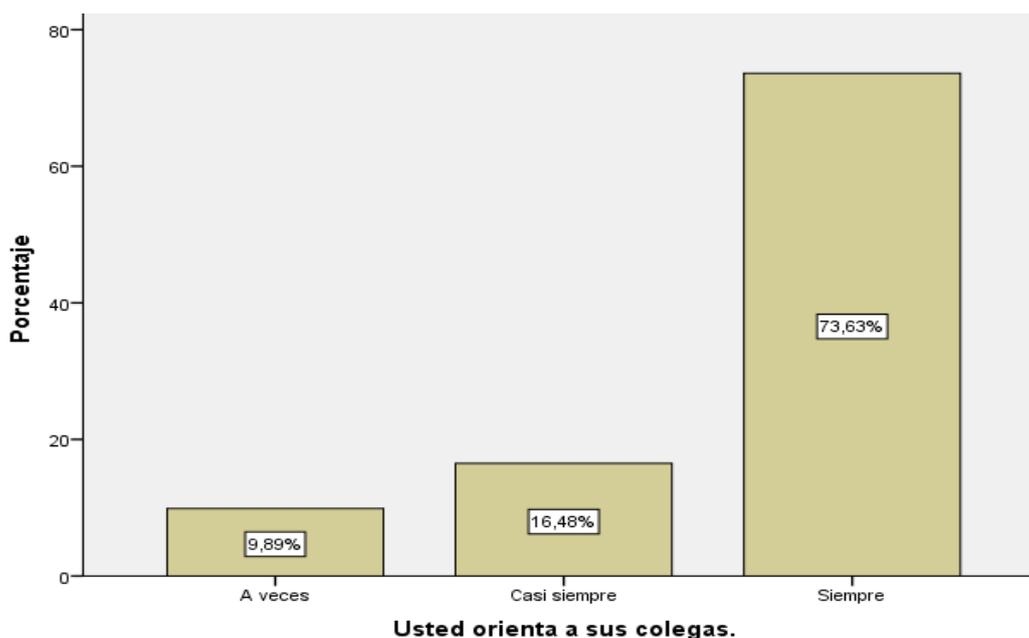
Tabla N° 19:

V1 Clima organizacional y D2 Liderazgo y estilos de dirección, p.10

| Usted orienta a sus colegas. | | | | | |
|-------------------------------------|--------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válido | A veces | 9 | 9,9 | 9,9 | 9,9 |
| | Casi siempre | 15 | 16,5 | 16,5 | 26,4 |
| | Siempre | 67 | 73,6 | 73,6 | 100,0 |
| | Total | 91 | 100,0 | 100,0 | |

Figura N° 11:

Gráfico de la pregunta 10 relacionado con la D2. Liderazgo y estilos de dirección



En la tabla y gráfico, se observa Usted orienta a sus colegas. Los resultados siendo el 9,89% a veces, 16,48% casi siempre y el 73,63% siempre.

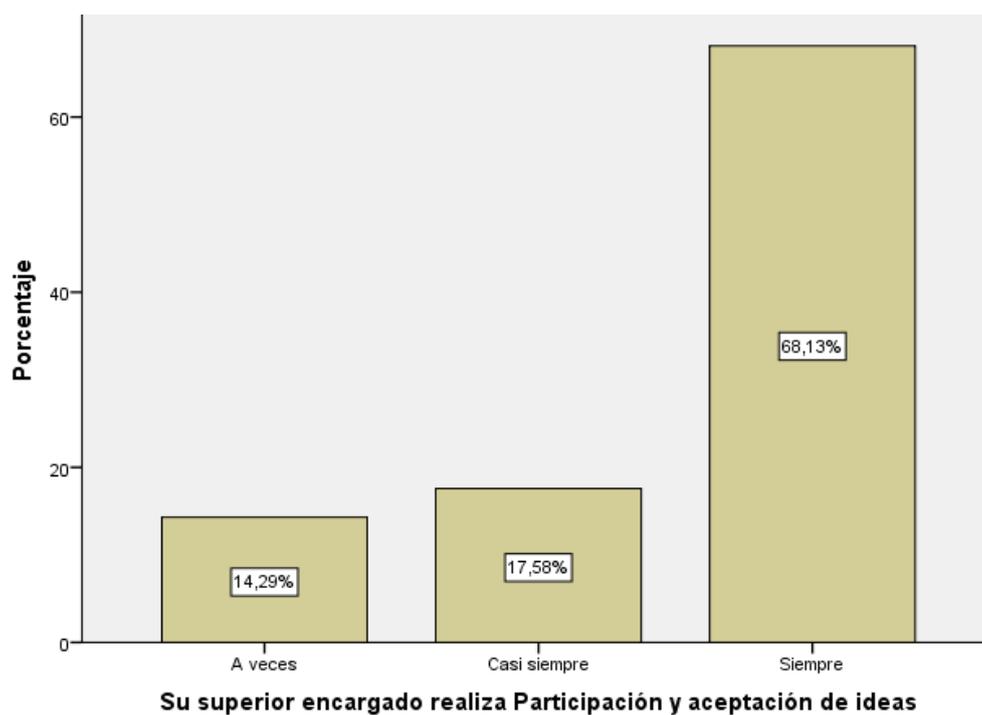
Tabla N° 20:

V1 Clima organizacional y D2 Liderazgo y estilos de dirección, p.11

| Su superior encargado realiza Participación y aceptación de ideas | | | | | |
|--|--------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válido | A veces | 13 | 14,3 | 14,3 | 14,3 |
| | Casi siempre | 16 | 17,6 | 17,6 | 31,9 |
| | Siempre | 62 | 68,1 | 68,1 | 100,0 |
| | Total | 91 | 100,0 | 100,0 | |

Figura N° 12:

Gráfico de la pregunta 11 relacionado con la D2. Liderazgo y estilos de dirección



En la tabla y gráfico, se observa Su superior encargado realiza Participación y aceptación de ideas., los resultados siendo el, 14,29% a veces, 17,58% casi siempre y el 68,13% siempre.

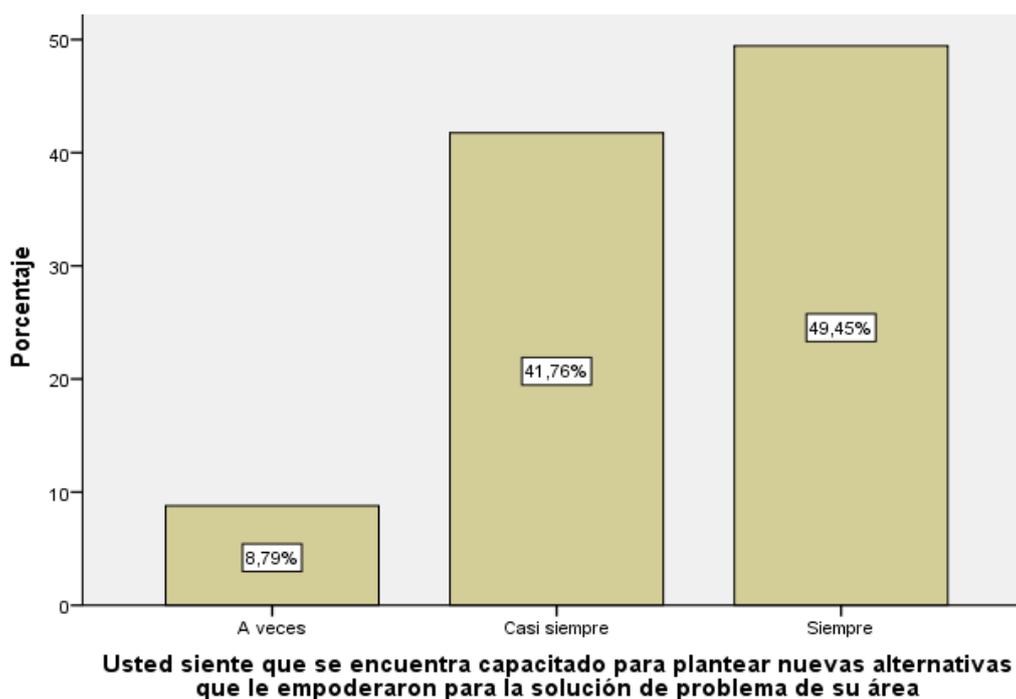
Tabla N° 21:

V1 Clima organizacional y D2 Liderazgo y estilos de dirección, p.12

| Usted siente que se encuentra capacitado para plantear nuevas alternativas que le empoderaron para la solución de problema de su área | | | | | |
|--|--------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válido | A veces | 8 | 8,8 | 8,8 | 8,8 |
| | Casi siempre | 38 | 41,8 | 41,8 | 50,5 |
| | Siempre | 45 | 49,5 | 49,5 | 100,0 |
| | Total | 91 | 100,0 | 100,0 | |

Figura N° 13:

Gráfico de la pregunta 12 relacionado con la D2. Liderazgo y estilos de dirección



En la tabla y gráfico, se observa Usted siente que se encuentra capacitado para plantear nuevas alternativas que le empoderaron para la solución de problema de su área. Los resultados siendo el 8,79% a veces, 41,76% casi siempre y el 49,45% siempre.

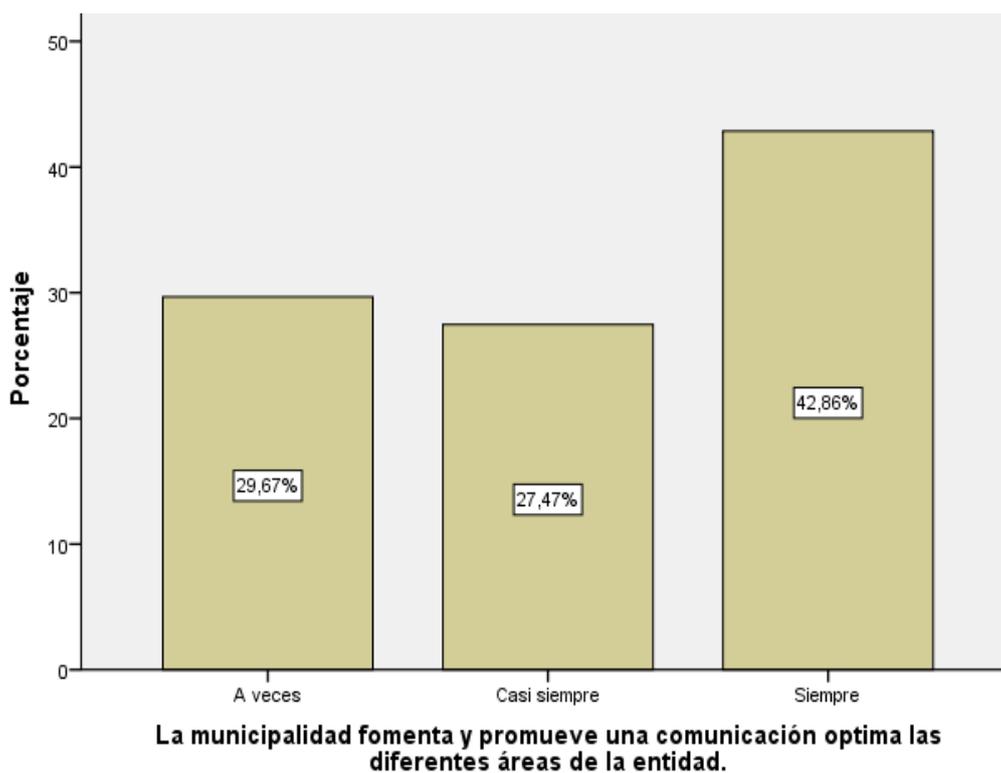
Tabla N° 22:

V1 Clima organizacional y D3 Comunicación, p.13

| La municipalidad fomenta y promueve una comunicación óptima las diferentes áreas de la entidad. | | | | | |
|--|--------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válido | A veces | 27 | 29,7 | 29,7 | 29,7 |
| | Casi siempre | 25 | 27,5 | 27,5 | 57,1 |
| | Siempre | 39 | 42,9 | 42,9 | 100,0 |
| | Total | 91 | 100,0 | 100,0 | |

Figura N° 14:

Gráfico de la pregunta 13 relacionado con la D3. Comunicación



En la tabla y gráfico, se observa La municipalidad fomenta y promueve una comunicación óptima las diferentes áreas de la entidad. Los resultados siendo el 26,27% a veces, 27,47% casi siempre y el 42,86% siempre.

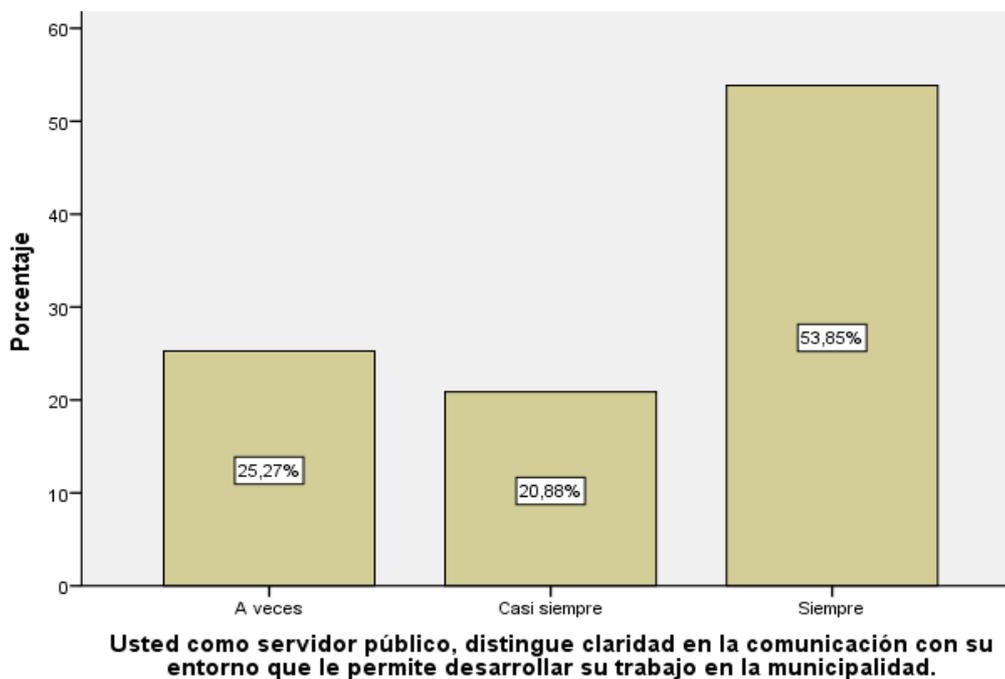
Tabla N° 23:

V1 Clima organizacional y D3 Comunicación, p.14

| Usted como servidor público, distingue claridad en la comunicación con su entorno que le permite desarrollar su trabajo en la municipalidad. | | | | | |
|---|--------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válido | A veces | 23 | 25,3 | 25,3 | 25,3 |
| | Casi siempre | 19 | 20,9 | 20,9 | 46,2 |
| | Siempre | 49 | 53,8 | 53,8 | 100,0 |
| | Total | 91 | 100,0 | 100,0 | |

Figura N° 15:

Gráfico de la pregunta 14 relacionado con la D3. Comunicación



En la tabla y gráfico, se observa Usted como servidor público, distingue claridad en la comunicación con su entorno que le permite desarrollar su trabajo en la municipalidad. Los resultados siendo el 25,27% a veces, 20,88% casi siempre y el 53,85% siempre.

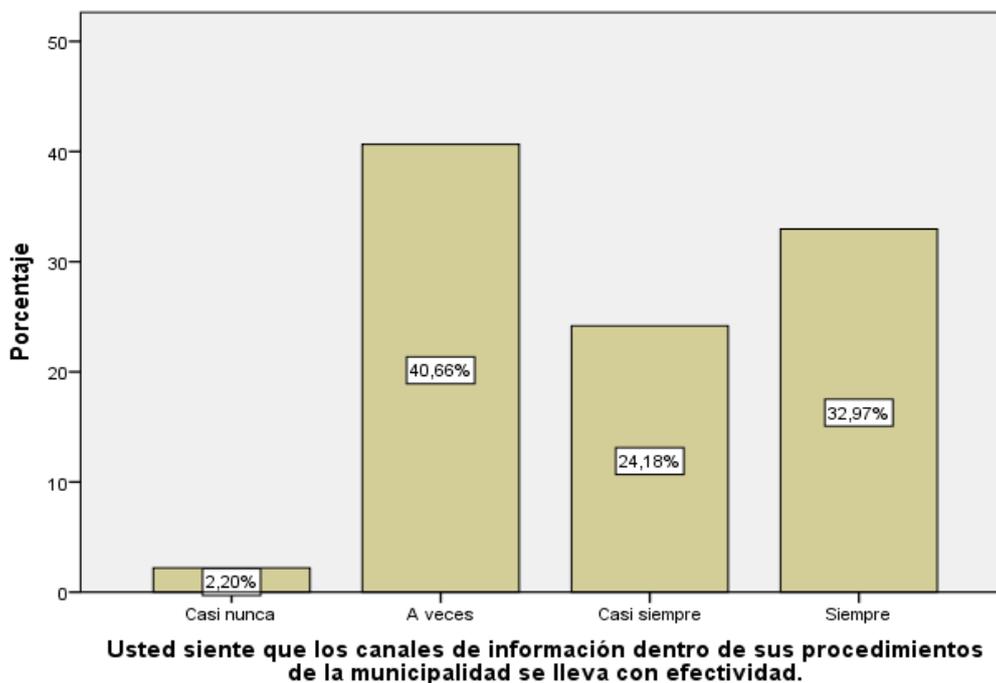
Tabla N° 24:

V1 Clima organizacional y D3 Comunicación, p.15

| Usted siente que los canales de información dentro de sus procedimientos de la municipalidad se llevan con efectividad. | | | | | |
|---|--------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válido | Casi nunca | 2 | 2,2 | 2,2 | 2,2 |
| | A veces | 37 | 40,7 | 40,7 | 42,9 |
| | Casi siempre | 22 | 24,2 | 24,2 | 67,0 |
| | Siempre | 30 | 33,0 | 33,0 | 100,0 |
| | Total | 91 | 100,0 | 100,0 | |

Figura N° 16:

Gráfico de la pregunta 15 relacionado con la D3. Comunicación



En la tabla y gráfico, se observa Usted siente que los canales de información dentro de sus procedimientos de la municipalidad se llevan con efectividad. Los resultados siendo el 2,20% casi nunca, 40,66% a veces, 24,18% casi siempre y el 32,97% siempre.

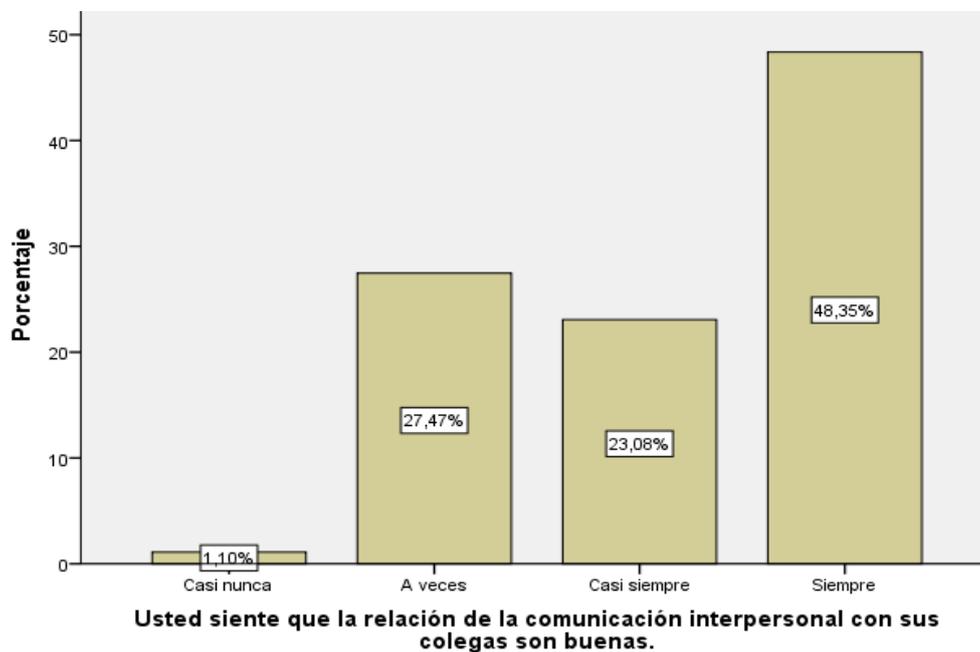
Tabla N° 25:

V1 Clima organizacional y D3 Comunicación, p.16

| Usted siente que la relación de la comunicación interpersonal con sus colegas es buena. | | | | | |
|---|--------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válido | Casi nunca | 1 | 1,1 | 1,1 | 1,1 |
| | A veces | 25 | 27,5 | 27,5 | 28,6 |
| | Casi siempre | 21 | 23,1 | 23,1 | 51,6 |
| | Siempre | 44 | 48,4 | 48,4 | 100,0 |
| | Total | 91 | 100,0 | 100,0 | |

Figura N° 17:

Gráfico de la pregunta 16 relacionado con la D3. Comunicación



En la tabla y gráfico, se observa Usted siente que la relación de la comunicación interpersonal con sus colegas es buena. Los resultados siendo el 1,10% casi nunca, 27,47% a veces, 23,08% casi siempre y el 48,35% siempre.

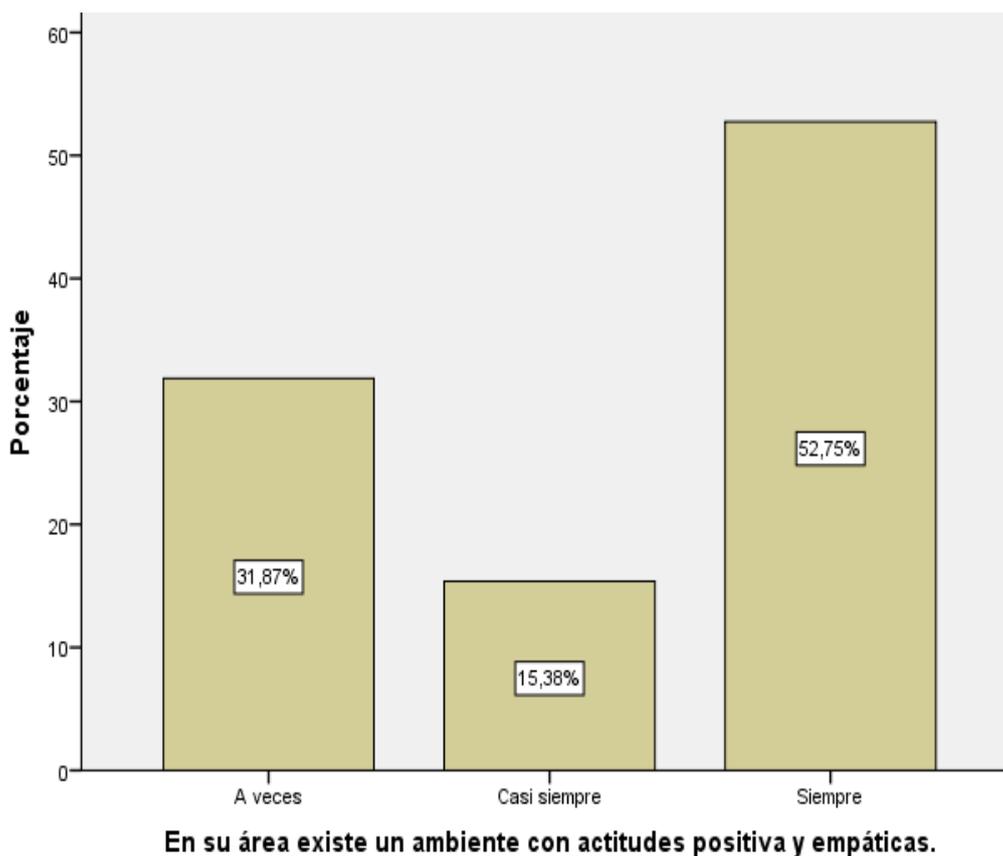
Tabla N° 26:

V1 Clima organizacional y D4 Relaciones laborales, p.17

| En su área existe un ambiente con actitudes positiva y empáticas. | | | | | |
|--|--------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válido | A veces | 29 | 31,9 | 31,9 | 31,9 |
| | Casi siempre | 14 | 15,4 | 15,4 | 47,3 |
| | Siempre | 48 | 52,7 | 52,7 | 100,0 |
| | Total | 91 | 100,0 | 100,0 | |

Figura N° 18:

Gráfico de la pregunta 17 relacionado con la D4. Relaciones laborales



En la tabla y gráfico, se observa En su área existe un ambiente con actitudes positiva y empáticas. Los resultados siendo el 31,87% a veces, 15,38% casi siempre y el 52,75% siempre.

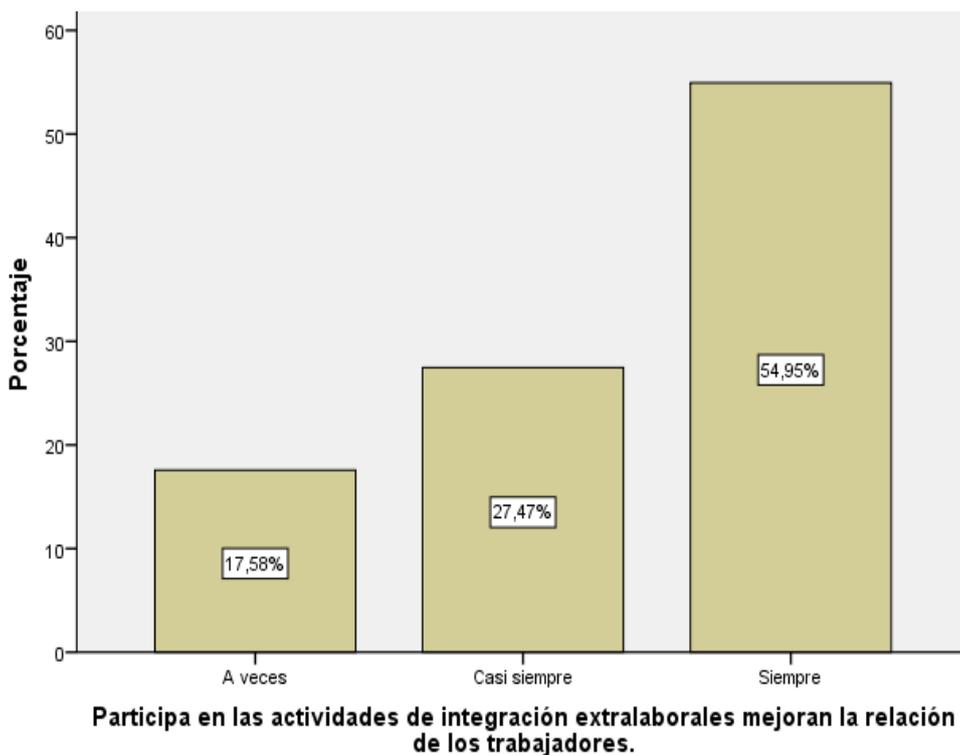
Tabla N° 27:

V1 Clima organizacional y D4 Relaciones laborales, p.18

| Participa en las actividades de integración extralaborales mejoran la relación de los trabajadores. | | | | | |
|---|--------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válido | A veces | 16 | 17,6 | 17,6 | 17,6 |
| | Casi siempre | 25 | 27,5 | 27,5 | 45,1 |
| | Siempre | 50 | 54,9 | 54,9 | 100,0 |
| | Total | 91 | 100,0 | 100,0 | |

Figura N° 19:

Gráfico de la pregunta 18 relacionado con la D4. Relaciones laborales



En la tabla y gráfico, se observa Participa en las actividades de integración extralaborales mejoran la relación de los trabajadores. Los resultados siendo el 17,58% a veces, 27,47% casi siempre y el 54,95% siempre.

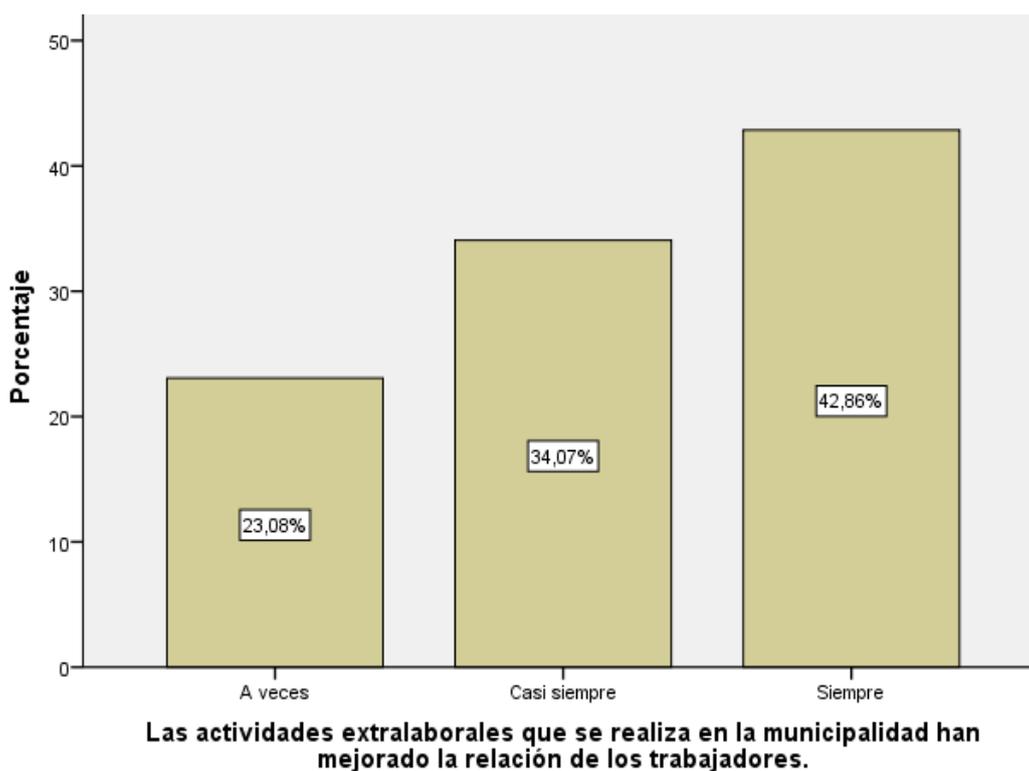
Tabla N° 28:

V1 Clima organizacional y D4 Relaciones laborales, p.19

| Las actividades extralaborales que se realiza en la municipalidad han mejorado la relación de los trabajadores. | | | | | |
|---|--------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válido | A veces | 21 | 23,1 | 23,1 | 23,1 |
| | Casi siempre | 31 | 34,1 | 34,1 | 57,1 |
| | Siempre | 39 | 42,9 | 42,9 | 100,0 |
| | Total | 91 | 100,0 | 100,0 | |

Figura N° 20:

Gráfico de la pregunta 19 relacionado con la D3. Relaciones laborales



En la tabla y gráfico, se observa Las actividades extralaborales que se realiza en la municipalidad han mejorado la relación de los trabajadores. Los resultados siendo el, 23,08% a veces, 34,07% casi siempre y el 42,86% siempre.

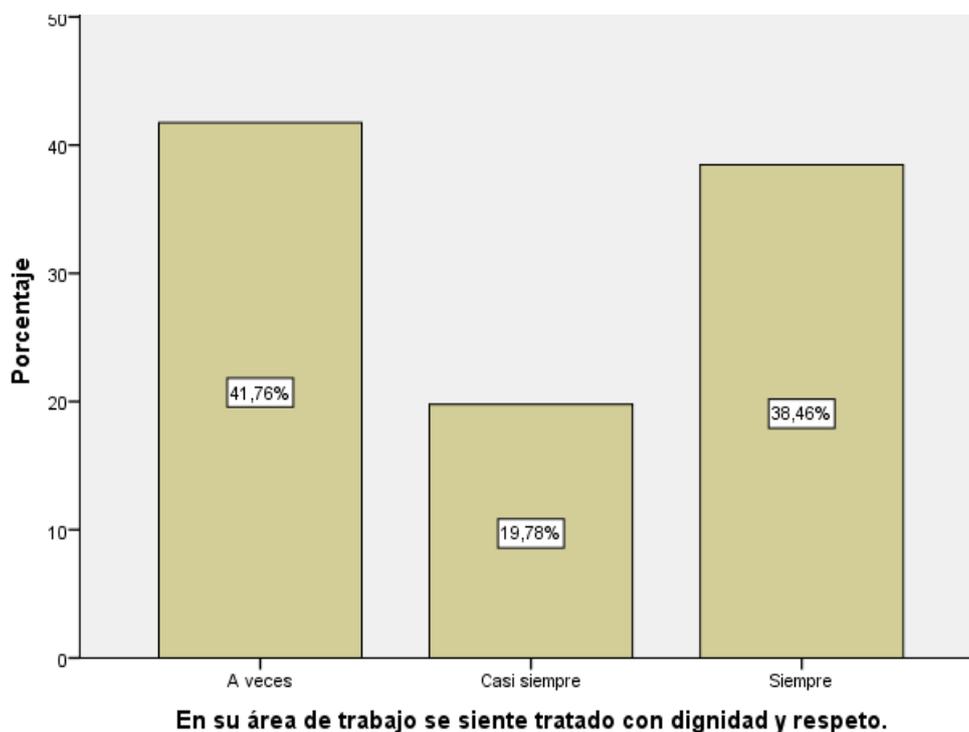
Tabla N° 29:

V1 Clima organizacional y D4 Relaciones laborales, p.20

| En su área de trabajo se siente tratado con dignidad y respeto. | | | | | |
|---|--------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válido | A veces | 38 | 41,8 | 41,8 | 41,8 |
| | Casi siempre | 18 | 19,8 | 19,8 | 61,5 |
| | Siempre | 35 | 38,5 | 38,5 | 100,0 |
| | Total | 91 | 100,0 | 100,0 | |

Figura N° 21:

Gráfico de la pregunta 20 relacionado con la D3. Relaciones laborales



En la tabla y gráfico, se observa En su área de trabajo se siente tratado con dignidad y respeto. Los resultados siendo el 41,76% a veces, 19,78% casi siempre y el 38,46% siempre.

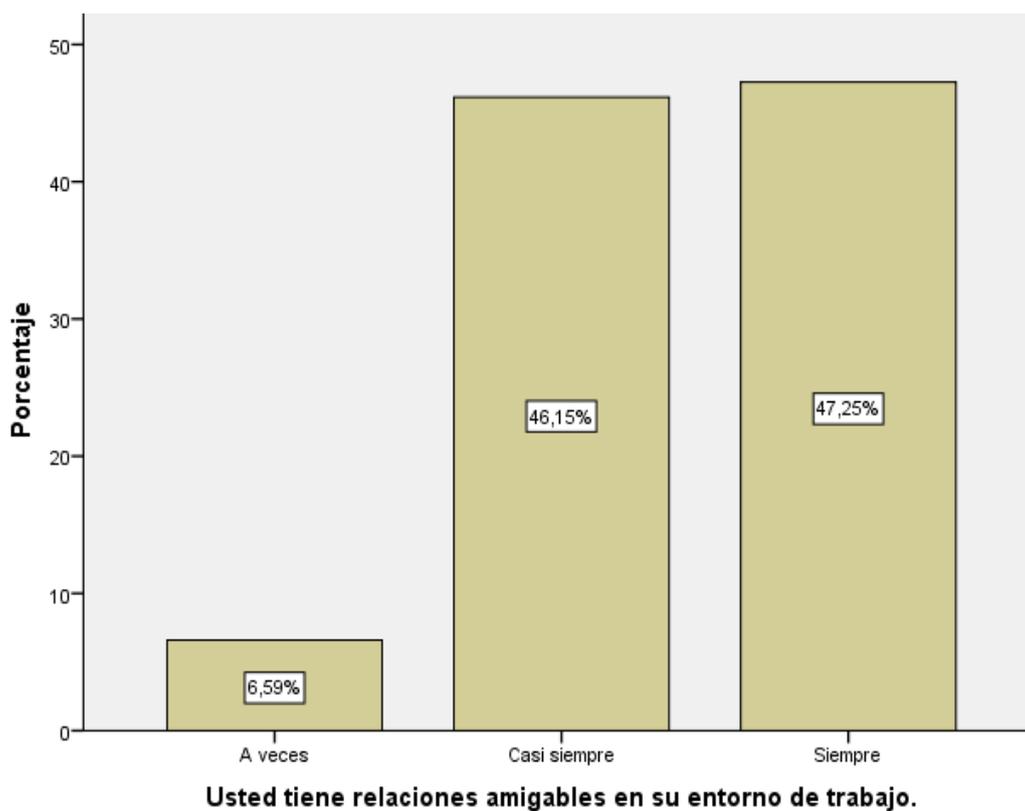
Tabla N° 30:

V1 Clima organizacional y D4 Relaciones laborales, p.21

| Usted tiene relaciones amigables en su entorno de trabajo. | | | | | |
|---|--------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válido | A veces | 6 | 6,6 | 6,6 | 6,6 |
| | Casi siempre | 42 | 46,2 | 46,2 | 52,7 |
| | Siempre | 43 | 47,3 | 47,3 | 100,0 |
| | Total | 91 | 100,0 | 100,0 | |

Figura N° 22:

Gráfico de la pregunta 21 relacionado con la D3. Relaciones laborales



En la tabla y gráfico, se observa Usted tiene relaciones amigables en su entorno de trabajo. Los resultados siendo el 6,59% a veces, 46,15% casi siempre y el 47,25% siempre.

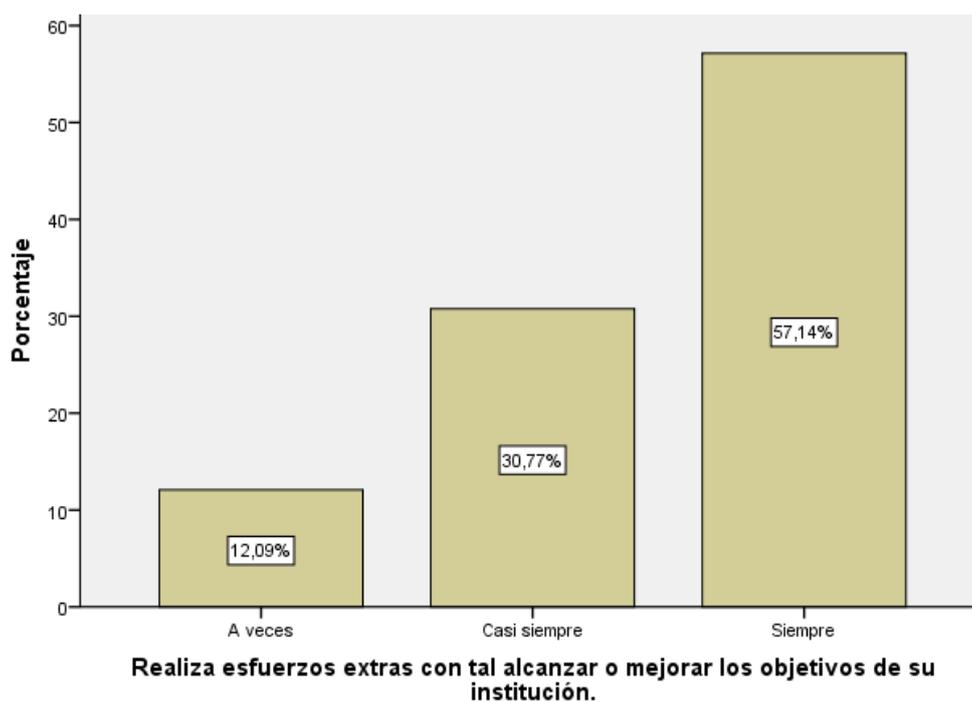
Tabla N° 31:

V2 Desempeño laboral y D1 Productividad laboral, p.1

| Realiza esfuerzos extras con tal alcanzar o mejorar los objetivos de su institución. | | | | | |
|---|--------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válido | A veces | 11 | 12,1 | 12,1 | 12,1 |
| | Casi siempre | 28 | 30,8 | 30,8 | 42,9 |
| | Siempre | 52 | 57,1 | 57,1 | 100,0 |
| | Total | 91 | 100,0 | 100,0 | |

Figura N° 23:

Gráfico de la pregunta 1 relacionado con la D1. Productividad laboral



En la tabla y gráfico, se observa Realiza esfuerzos extras con tal alcanzar o mejorar los objetivos de su institución. Los resultados siendo el 12,09% a veces, 30,77% casi siempre y el 57,14% siempre.

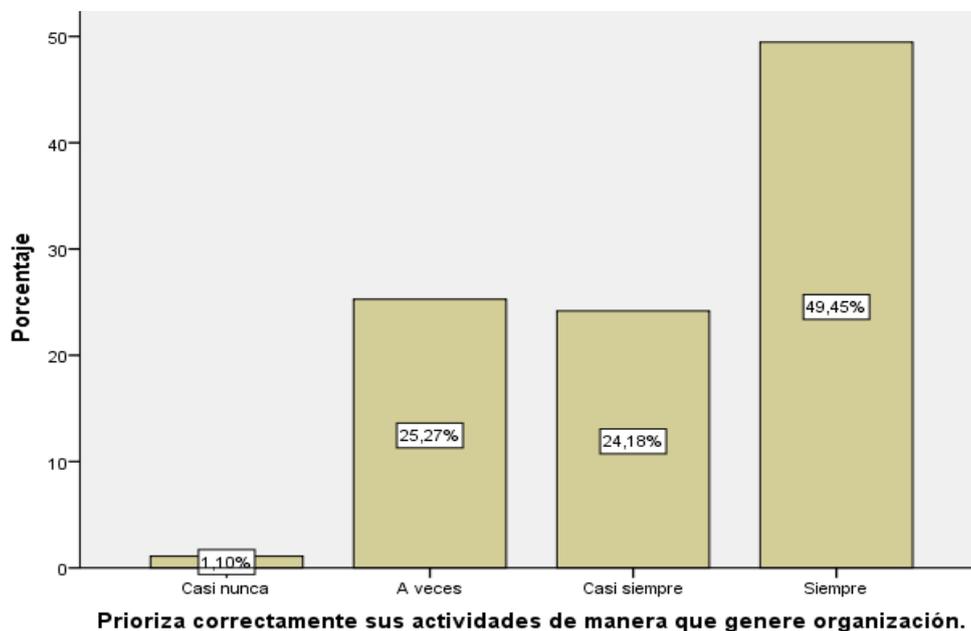
Tabla N° 32:

V2 Desempeño laboral y D1 Productividad laboral, p.2

| Prioriza correctamente sus actividades de manera que genere organización. | | | | | |
|--|--------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válido | Casi nunca | 1 | 1,1 | 1,1 | 1,1 |
| | A veces | 23 | 25,3 | 25,3 | 26,4 |
| | Casi siempre | 22 | 24,2 | 24,2 | 50,5 |
| | Siempre | 45 | 49,5 | 49,5 | 100,0 |
| | Total | 91 | 100,0 | 100,0 | |

Figura N° 24:

Gráfico de la pregunta 2 relacionado con la D1. Productividad laboral



En la tabla y gráfico, se observa Prioriza correctamente sus actividades de manera que genere organización. Los resultados siendo el 1,10% casi nunca, 25,27% a veces, 24,18% casi siempre y el 49,45% siempre.

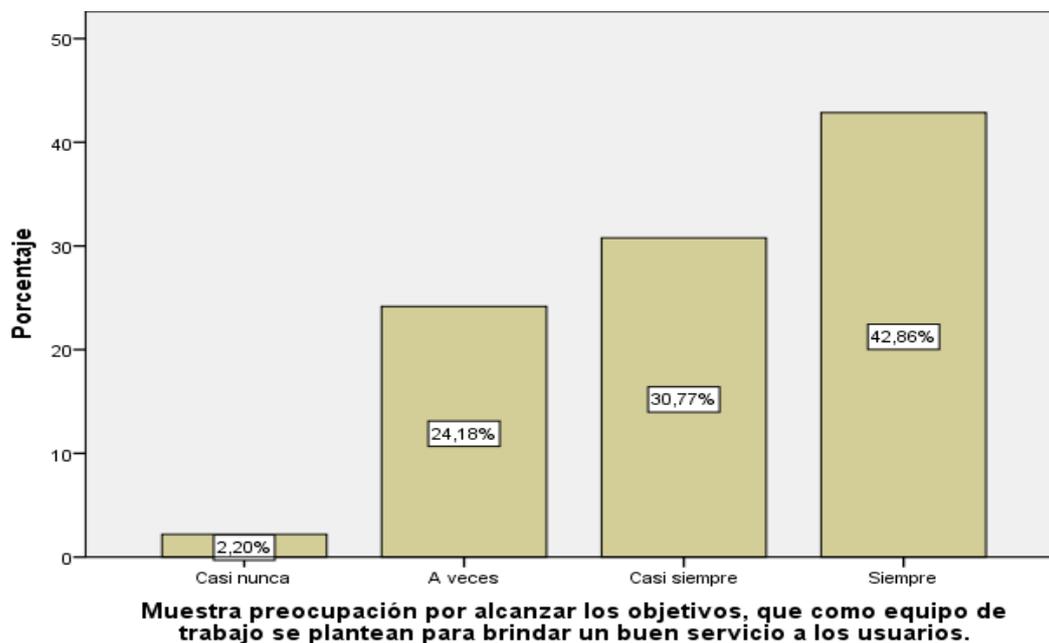
Tabla N° 33:

V2 Desempeño laboral y D1 Productividad laboral, p.3

| Muestra preocupación por alcanzar los objetivos, que como equipo de trabajo se plantean para brindar un buen servicio a los usuarios. | | | | | |
|--|--------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válido | Casi nunca | 2 | 2,2 | 2,2 | 2,2 |
| | A veces | 22 | 24,2 | 24,2 | 26,4 |
| | Casi siempre | 28 | 30,8 | 30,8 | 57,1 |
| | Siempre | 39 | 42,9 | 42,9 | 100,0 |
| | Total | 91 | 100,0 | 100,0 | |

Figura N° 25:

Gráfico de la pregunta 3 relacionado con la D1. Productividad laboral



En la tabla y gráfico, se observa Muestra preocupación por alcanzar los objetivos, que como equipo de trabajo se plantean para brindar un buen servicio a los usuarios. Los resultados siendo el 2,20% casi nunca, 24,18% a veces, 30,77% casi siempre y el 42,86% siempre.

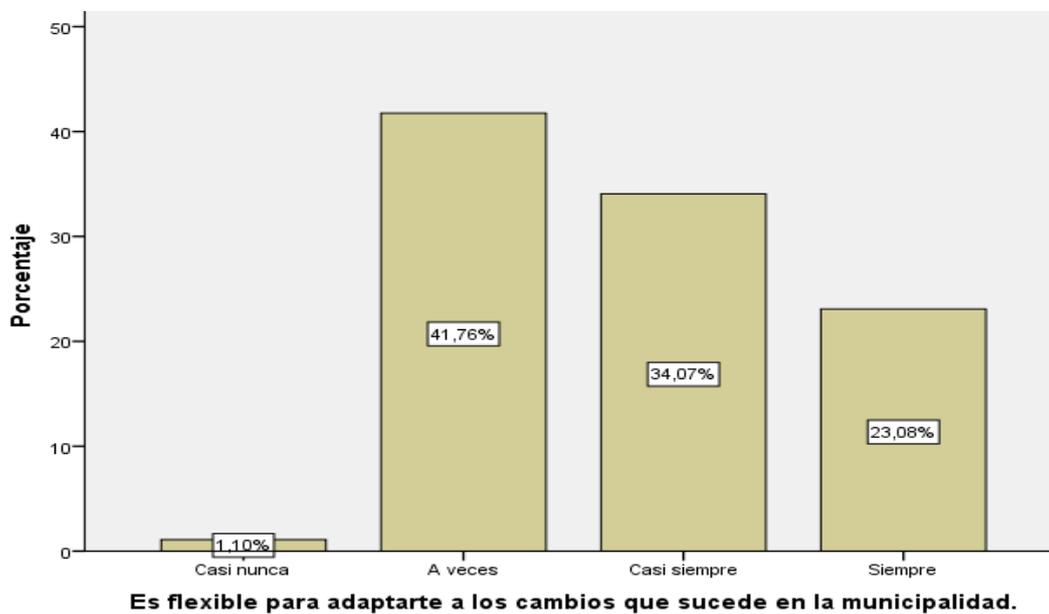
Tabla N° 34:

V2 Desempeño laboral y D1 Productividad laboral, p.4

| Es flexible para adaptarte a los cambios que sucede en la municipalidad. | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--|--------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Casi nunca | 1 | 1,1 | 1,1 | 1,1 |
| | A veces | 38 | 41,8 | 41,8 | 42,9 |
| | Casi siempre | 31 | 34,1 | 34,1 | 76,9 |
| | Siempre | 21 | 23,1 | 23,1 | 100,0 |
| | Total | 91 | 100,0 | 100,0 | |

Figura N° 26:

Gráfico de la pregunta 4 relacionado con la D1. Productividad laboral



En la tabla y gráfico, se observa Es flexible para adaptarte a los cambios que sucede en la municipalidad. Los resultados siendo el, 1,10% casi nunca, 41,76% a veces, 34,07% casi siempre y el 23,08% siempre.

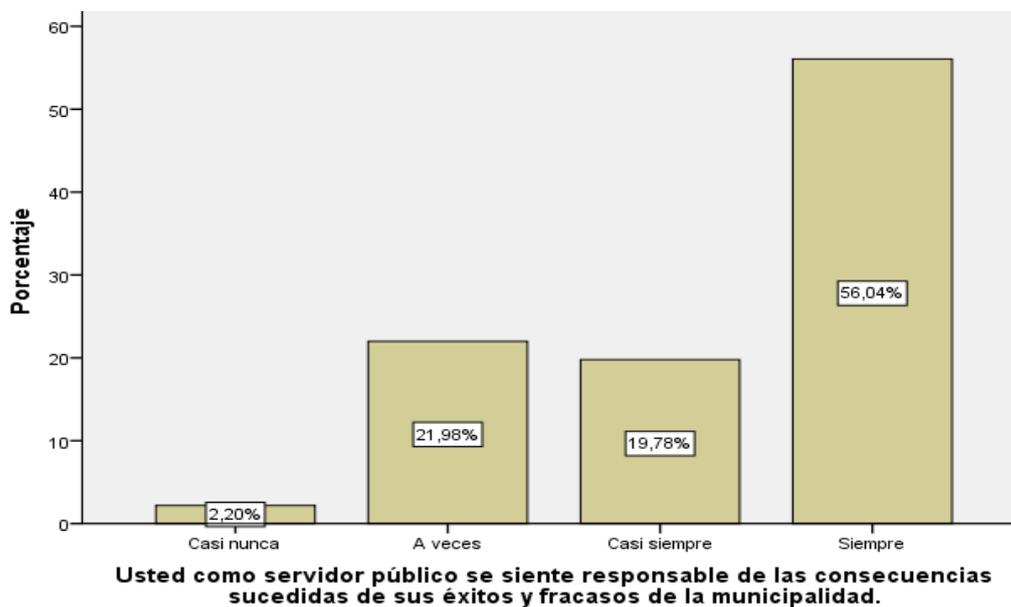
Tabla N° 35:

V2 Desempeño laboral y D1 Productividad laboral, p.5

| Usted como servidor público se siente responsable de las consecuencias sucedidas de sus éxitos y fracasos de la municipalidad. | | | | | |
|---|--------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válido | Casi nunca | 2 | 2,2 | 2,2 | 2,2 |
| | A veces | 20 | 22,0 | 22,0 | 24,2 |
| | Casi siempre | 18 | 19,8 | 19,8 | 44,0 |
| | Siempre | 51 | 56,0 | 56,0 | 100,0 |
| | Total | 91 | 100,0 | 100,0 | |

Figura N° 27:

Gráfico de la pregunta 5 relacionado con la D1. Productividad laboral



En la tabla y gráfico, se observa Usted como servidor público se siente responsable de las consecuencias sucedidas de sus éxitos y fracasos de la municipalidad. Los resultados siendo el 2,20% casi nunca, 21,98% a veces, 19,78% casi siempre y el 56,04% siempre.

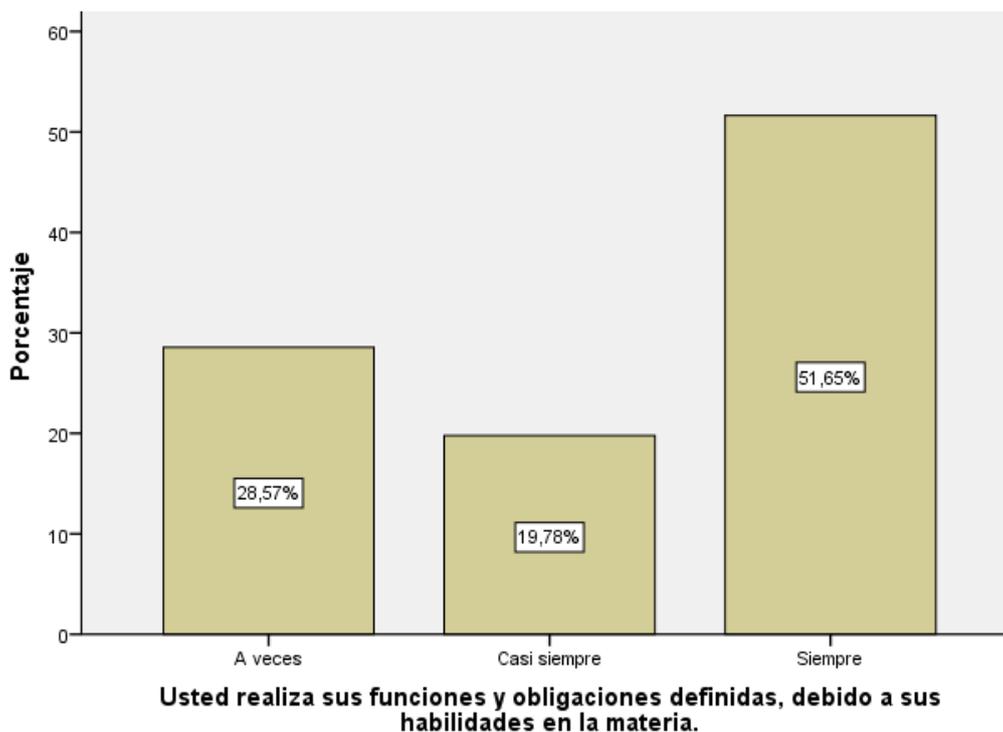
Tabla N° 36:

V2 Desempeño laboral y D2 Habilidades/competencias, p.6

| Usted realiza sus funciones y obligaciones definidas, debido a sus habilidades en la materia. | | | | | |
|--|--------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válido | A veces | 26 | 28,6 | 28,6 | 28,6 |
| | Casi siempre | 18 | 19,8 | 19,8 | 48,4 |
| | Siempre | 47 | 51,6 | 51,6 | 100,0 |
| | Total | 91 | 100,0 | 100,0 | |

Figura N° 28:

Gráfico de la pregunta 6 relacionado con la D2. Habilidades/competencias



En la tabla y gráfico, se observa Usted realiza sus funciones y obligaciones definidas, debido a sus habilidades en la materia. Los resultados siendo el 28,57% a veces, 19,78% casi siempre y el 51,65% siempre.

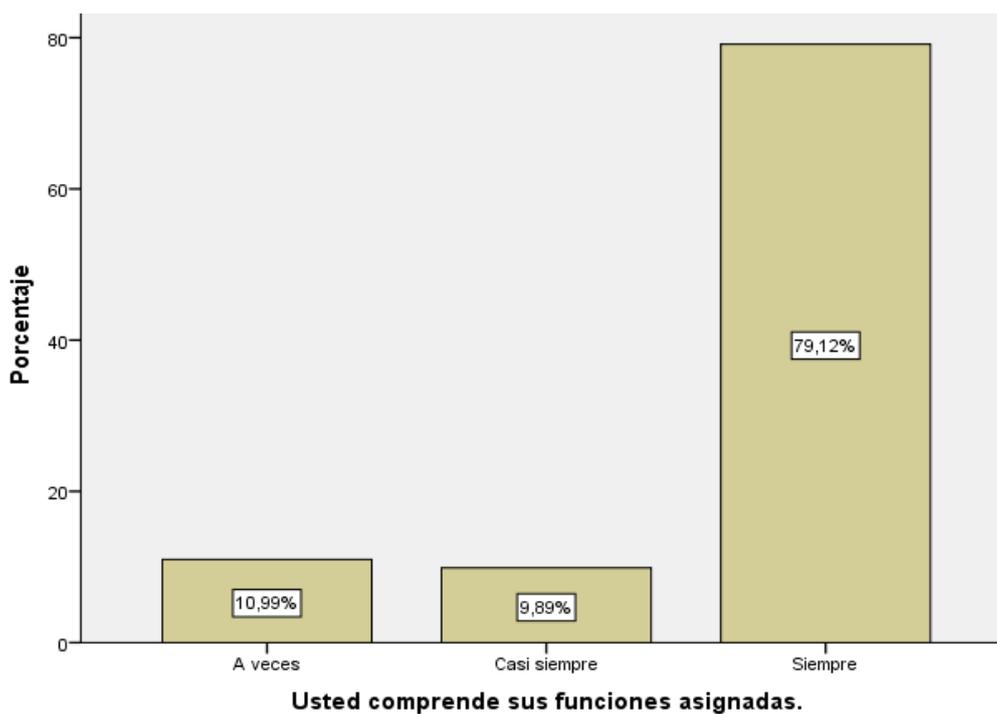
Tabla N° 37:

V2 Desempeño laboral y D2 Habilidades/competencias, p.7

| Usted comprende sus funciones asignadas. | | | | | |
|---|--------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válido | A veces | 10 | 11,0 | 11,0 | 11,0 |
| | Casi siempre | 9 | 9,9 | 9,9 | 20,9 |
| | Siempre | 72 | 79,1 | 79,1 | 100,0 |
| | Total | 91 | 100,0 | 100,0 | |

Figura N° 29:

Gráfico de la pregunta 7 relacionado con la D2. Habilidades/competencias



En la tabla y gráfico, se observa Usted comprende sus funciones asignadas. Los resultados siendo el 10,99% a veces, 9,89% casi siempre y el 79,12% siempre.

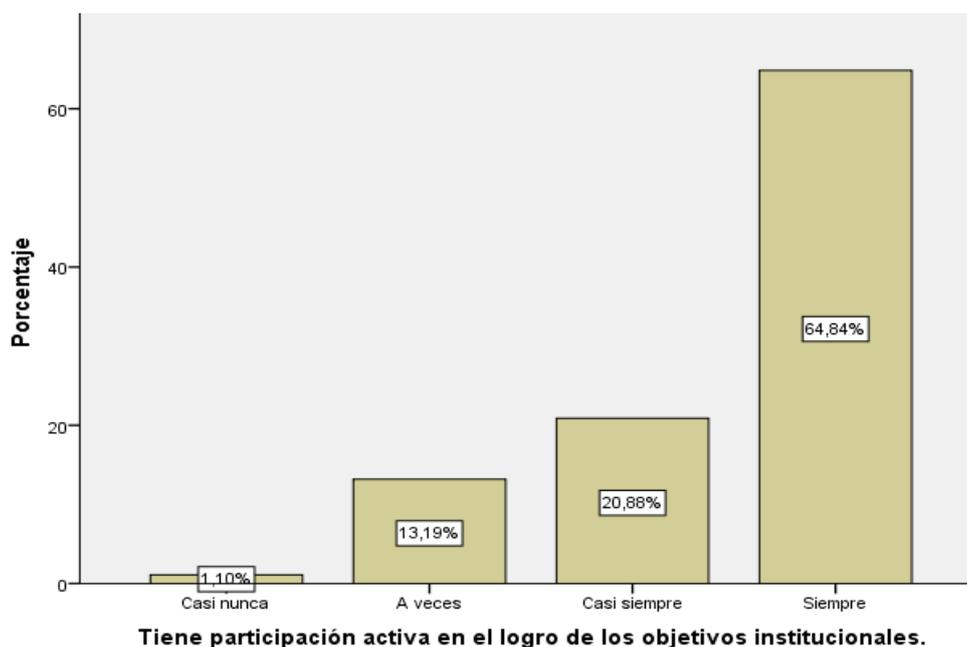
Tabla N° 38:

V2 Desempeño laboral y D2 Habilidades/competencias, p.8

| Tiene participación activa en el logro de los objetivos institucionales. | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---|--------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Casi nunca | 1 | 1,1 | 1,1 | 1,1 |
| | A veces | 12 | 13,2 | 13,2 | 14,3 |
| | Casi siempre | 19 | 20,9 | 20,9 | 35,2 |
| | Siempre | 59 | 64,8 | 64,8 | 100,0 |
| | Total | 91 | 100,0 | 100,0 | |

Figura N° 30:

Gráfico de la pregunta 8 relacionado con la D2. Habilidades/competencias



En la tabla y gráfico, se observa Tiene participación activa en el logro de los objetivos institucionales. Los resultados siendo el 1,10% casi nunca, 13,19% a veces, 20,88% casi siempre y el 64,84% siempre.

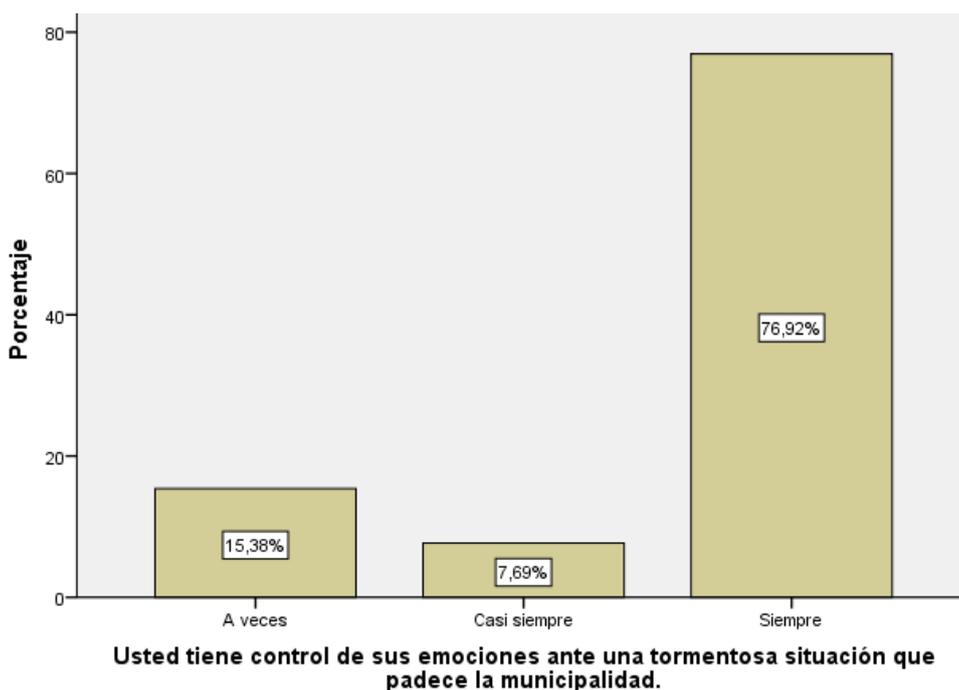
Tabla N° 39:

V2 Desempeño laboral y D2 Habilidades/competencias, p.9

| Usted tiene control de sus emociones ante una tormentosa situación que padece la municipalidad. | | | | | |
|--|--------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válido | A veces | 14 | 15,4 | 15,4 | 15,4 |
| | Casi siempre | 7 | 7,7 | 7,7 | 23,1 |
| | Siempre | 70 | 76,9 | 76,9 | 100,0 |
| | Total | 91 | 100,0 | 100,0 | |

Figura N° 31:

Gráfico de la pregunta 9 relacionado con la D2. Habilidades/competencias



En la tabla y gráfico, se observa Usted tiene control de sus emociones ante una tormentosa situación que padece la municipalidad. Los resultados siendo el 15,38% a veces, 7,69% casi siempre y el 76,92% siempre.

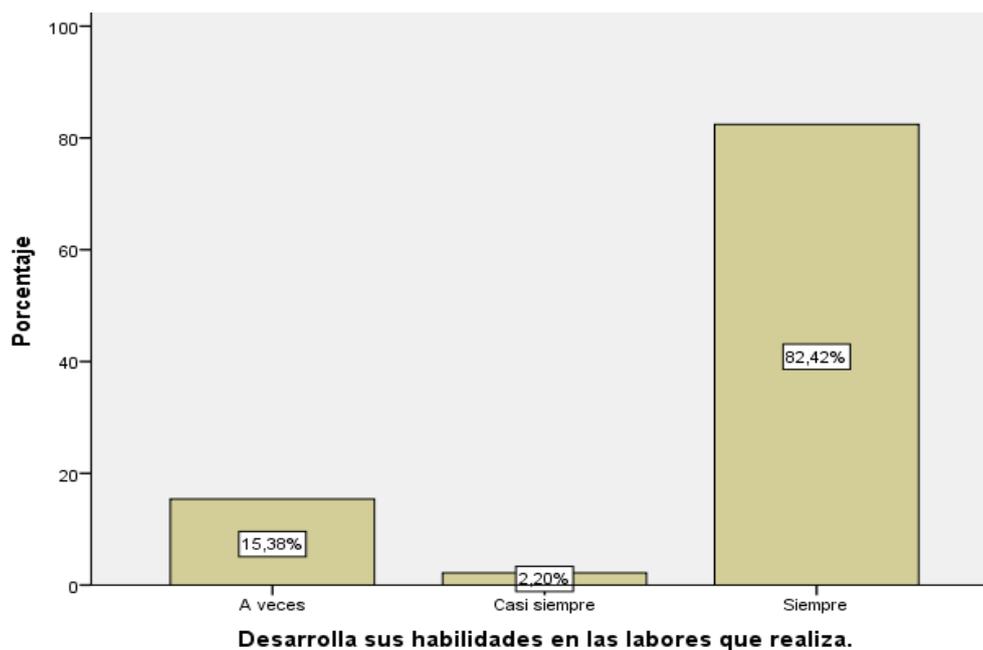
Tabla N° 40:

V2 Desempeño laboral y D2 Habilidades/competencias, p. 10

| Desarrolla sus habilidades en las labores que realiza. | | | | | |
|---|--------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válido | A veces | 14 | 15,4 | 15,4 | 15,4 |
| | Casi siempre | 2 | 2,2 | 2,2 | 17,6 |
| | Siempre | 75 | 82,4 | 82,4 | 100,0 |
| | Total | 91 | 100,0 | 100,0 | |

Figura N° 31:

Gráfico de la pregunta 10 relacionado con la D2. Habilidades/competencias



En la tabla y gráfico, se observa Desarrolla sus habilidades en las labores que realiza.

Los resultados siendo el 15,38% a veces, 2,20% casi siempre y el 82,42% siempre.

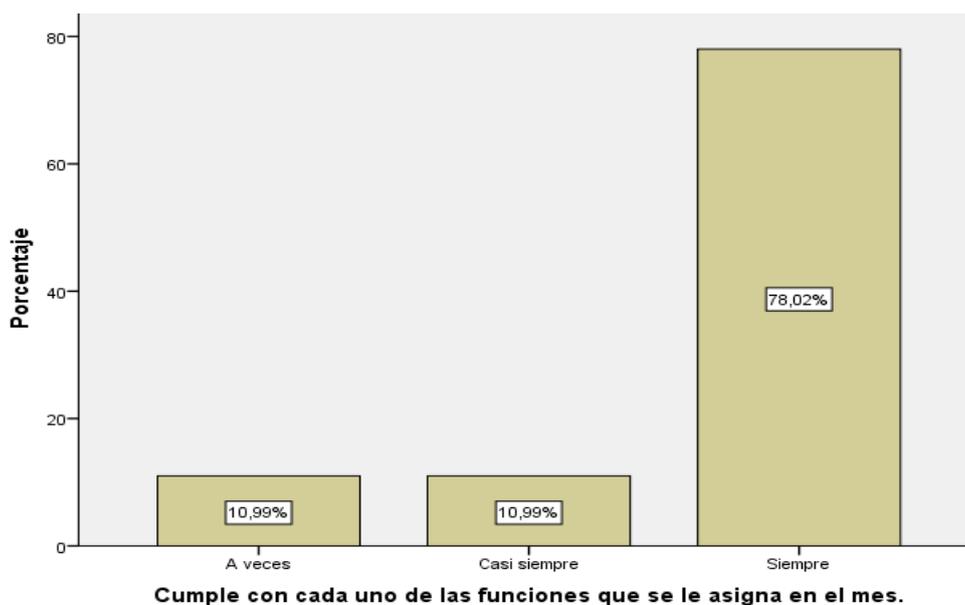
Tabla N° 41:

V2 Desempeño laboral y D3 Orientación a resultados, p.11

| Cumple con cada uno de las funciones que se le asigna en el mes. | | | | | |
|---|--------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válido | A veces | 10 | 11,0 | 11,0 | 11,0 |
| | Casi siempre | 10 | 11,0 | 11,0 | 22,0 |
| | Siempre | 71 | 78,0 | 78,0 | 100,0 |
| | Total | 91 | 100,0 | 100,0 | |

Figura N° 32:

Gráfico de la pregunta 11 relacionado con la D3 Orientación a resultados



En la tabla y gráfico, se observa Cumple con cada uno de las funciones que se le asigna en el mes. Los resultados siendo el 10,99% a veces, 10,99% casi siempre y el 78,02% siempre.

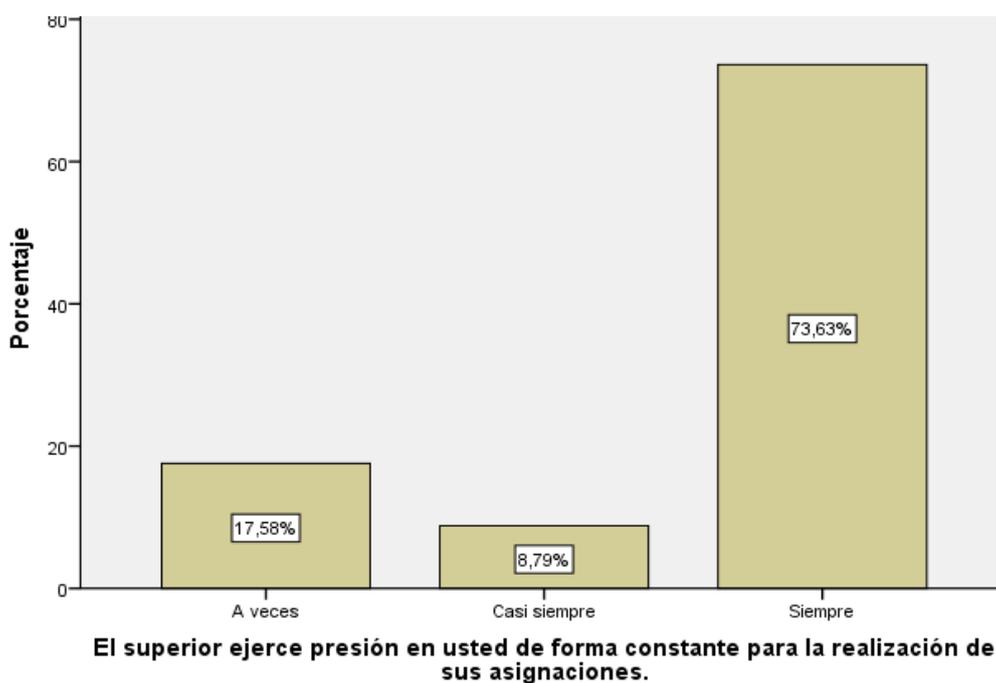
Tabla N° 42:

V2 Desempeño laboral y D3 Orientación a resultados, p. 12

| El superior ejerce presión en usted de forma constante para la realización de sus asignaciones. | | | | | |
|--|--------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válido | A veces | 16 | 17,6 | 17,6 | 17,6 |
| | Casi siempre | 8 | 8,8 | 8,8 | 26,4 |
| | Siempre | 67 | 73,6 | 73,6 | 100,0 |
| | Total | 91 | 100,0 | 100,0 | |

Figura N° 33:

Gráfico de la pregunta 12 relacionado con la D3. Orientación a resultados



En la tabla y gráfico, se observa El superior ejerce presión en usted de forma constante para la realización de sus asignaciones. Los resultados siendo el 17,58% a veces, 8,79% casi siempre y el 73,63% siempre.

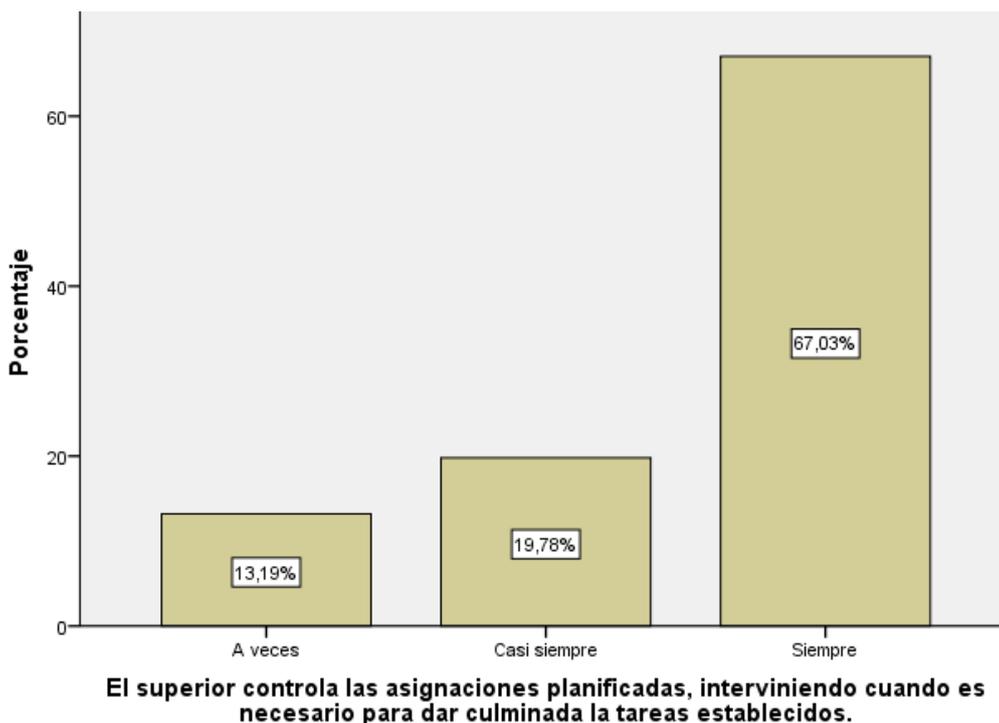
Tabla N° 43:

V2 Desempeño laboral y D3 Orientación a resultados, p. 13

| El superior controla las asignaciones planificadas, interviniendo cuando es necesario para dar culminada las tareas establecidas. | | | | | |
|--|--------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válido | A veces | 12 | 13,2 | 13,2 | 13,2 |
| | Casi siempre | 18 | 19,8 | 19,8 | 33,0 |
| | Siempre | 61 | 67,0 | 67,0 | 100,0 |
| | Total | 91 | 100,0 | 100,0 | |

Figura N° 34:

Gráfico de la pregunta 13 relacionado con la D3. Orientación a resultados



En la tabla y gráfico, se observa El superior controla las asignaciones planificadas, interviniendo cuando es necesario para superar los objetivos o metas establecidos. Los resultados siendo el 13,19% a veces, 19,78% casi siempre y el 67,03% siempre.

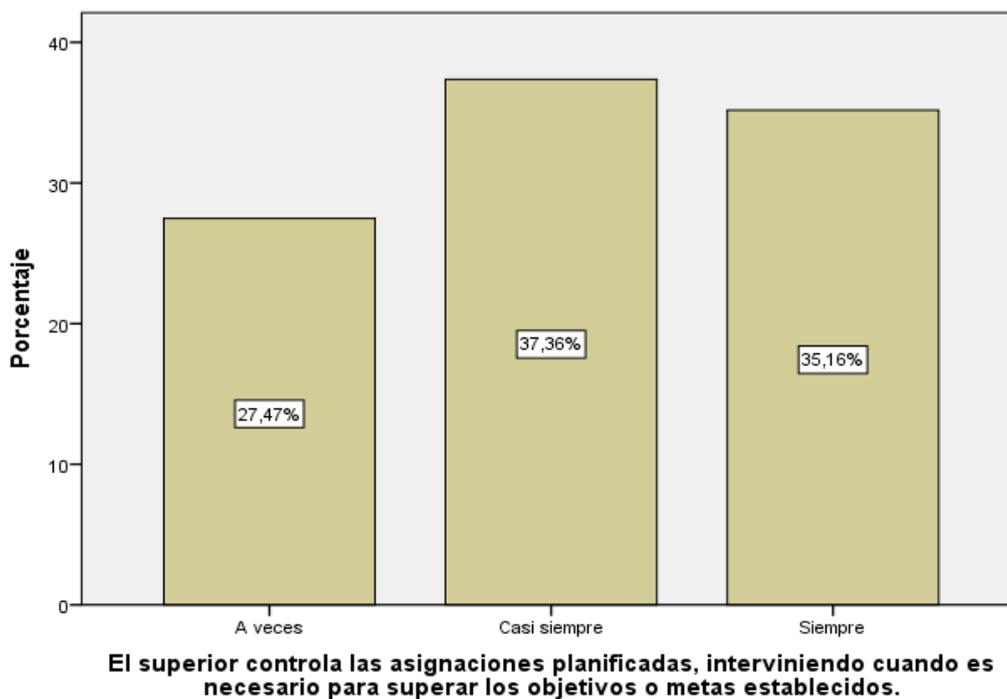
Tabla N° 44

V2 Desempeño laboral y D3 Orientación a resultados, p. 14

| El superior controla las asignaciones planificadas, interviniendo cuando es necesario para superar los objetivos o metas establecidos. | | | | | |
|---|--------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válido | A veces | 25 | 27,5 | 27,5 | 27,5 |
| | Casi siempre | 34 | 37,4 | 37,4 | 64,8 |
| | Siempre | 32 | 35,2 | 35,2 | 100,0 |
| | Total | 91 | 100,0 | 100,0 | |

Figura N° 35:

Gráfico de la pregunta 14 relacionado con la D3. Orientación a resultados



En la tabla y gráfico, se observa El superior controla las asignaciones planificadas, interviniendo cuando es necesario para superar los objetivos o metas establecidos. Los resultados siendo el 27,47% a veces, 37,38% casi siempre y el 35,16% siempre.

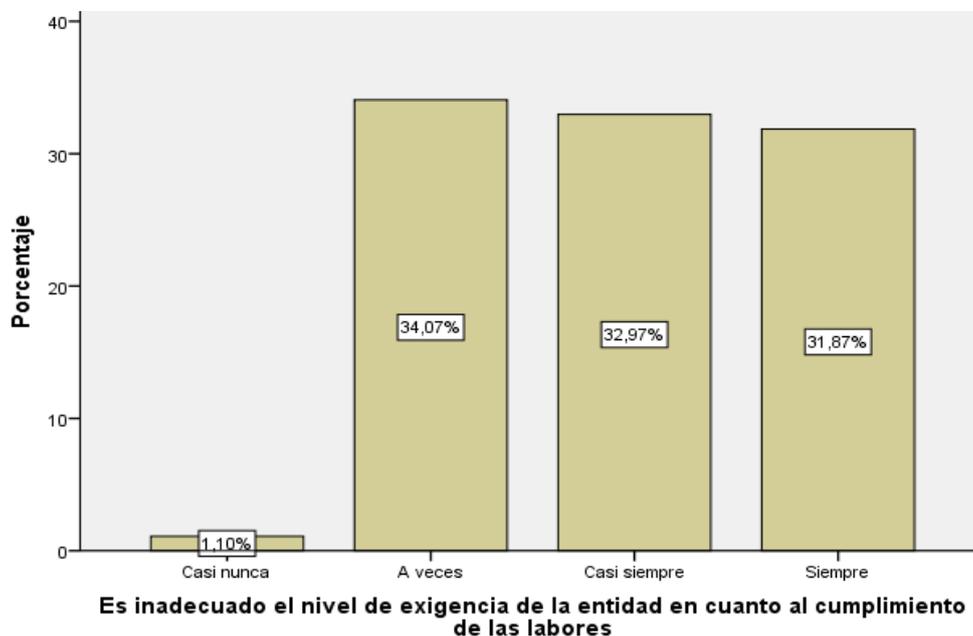
Tabla N° 45

V2 Desempeño laboral y D3 Orientación a resultados, p. 15

| Es inadecuado el nivel de exigencia de la entidad en cuanto al cumplimiento de las labores | | | | | |
|--|--------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válido | Casi nunca | 1 | 1,1 | 1,1 | 1,1 |
| | A veces | 31 | 34,1 | 34,1 | 35,2 |
| | Casi siempre | 30 | 33,0 | 33,0 | 68,1 |
| | Siempre | 29 | 31,9 | 31,9 | 100,0 |
| | Total | 91 | 100,0 | 100,0 | |

Figura N° 36:

Gráfico de la pregunta 15 relacionado con la D3. Orientación a resultados



En la tabla y gráfico, se observa Es inadecuado el nivel de exigencia de la entidad en cuanto al cumplimiento de las labores. Los resultados siendo el, 1,10% casi nunca, 34,07% a veces, 32,97% casi siempre y el 31,87% siempre.

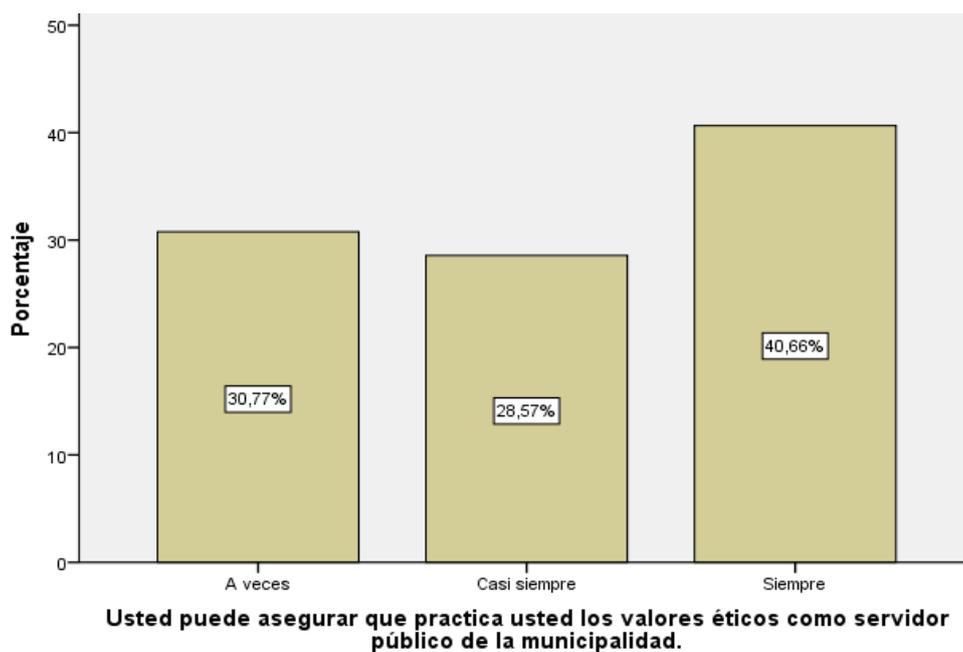
Tabla N° 46

V2 Desempeño laboral y D4 Calidad de trabajo, p.16

| Usted puede asegurar que practica usted los valores éticos como servidor público de la municipalidad. | | | | | |
|--|--------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válido | A veces | 28 | 30,8 | 30,8 | 30,8 |
| | Casi siempre | 26 | 28,6 | 28,6 | 59,3 |
| | Siempre | 37 | 40,7 | 40,7 | 100,0 |
| | Total | 91 | 100,0 | 100,0 | |

Figura N° 37:

Gráfico de la pregunta 16 relacionado con la D4. Calidad de trabajo



En la tabla y gráfico, se observa Usted puede asegurar que practica usted los valores éticos como servidor público de la municipalidad. Los resultados siendo el 30,77% a veces, 28,57% casi siempre y el 40,66% siempre.

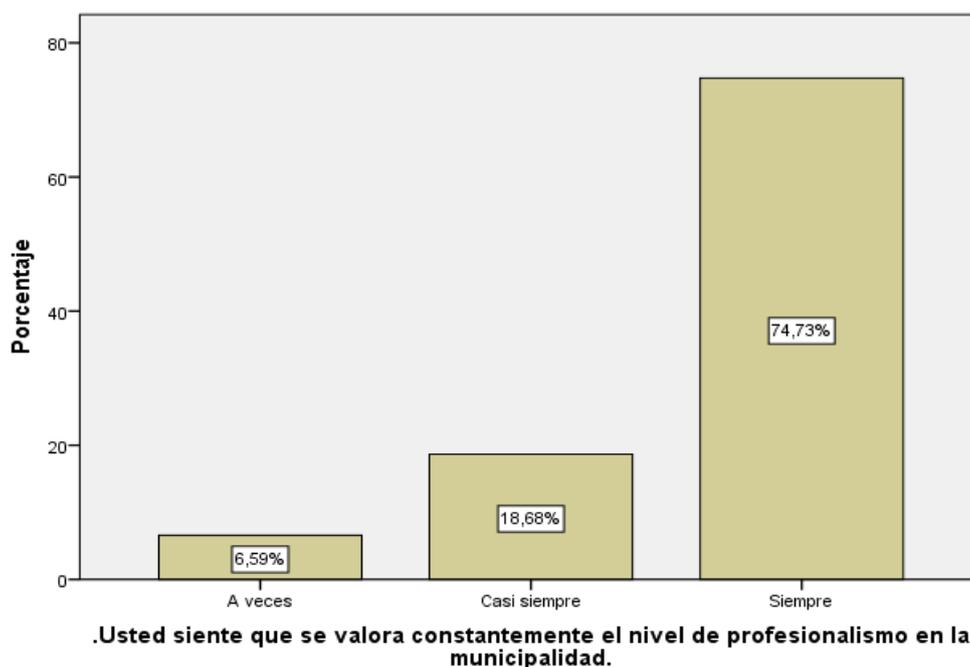
Tabla N° 47

V2 Desempeño laboral y D4 Calidad de trabajo, p.17

| Usted siente que se valora constantemente el nivel de profesionalismo en la municipalidad. | | | | | |
|--|--------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válido | A veces | 6 | 6,6 | 6,6 | 6,6 |
| | Casi siempre | 17 | 18,7 | 18,7 | 25,3 |
| | Siempre | 68 | 74,7 | 74,7 | 100,0 |
| | Total | 91 | 100,0 | 100,0 | |

Figura N° 38:

Gráfico de la pregunta 17 relacionado con la D4. Calidad de trabajo



En la tabla y gráfico, se observa Usted siente que se valora constantemente el nivel de profesionalismo en la municipalidad. Los resultados siendo el 6,59% a veces, 18,68% casi siempre y el 74,73% siempre.

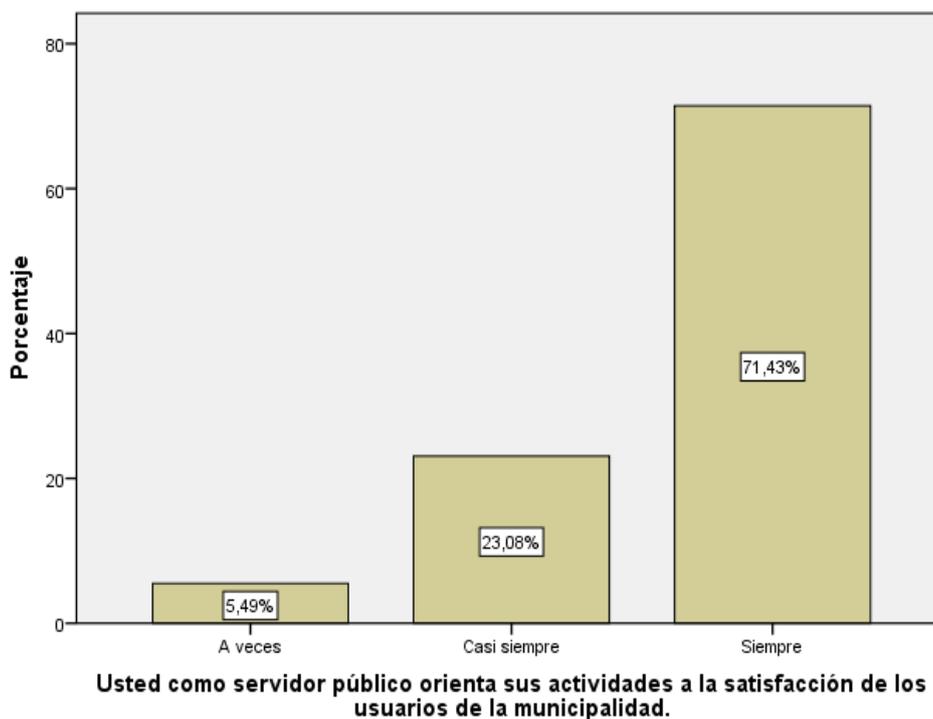
Tabla N° 48

V2 Desempeño laboral y D4 Calidad de trabajo, p. 18

| Usted como servidor público orienta sus actividades a la satisfacción de los usuarios de la municipalidad. | | | | | |
|--|--------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válido | A veces | 5 | 5,5 | 5,5 | 5,5 |
| | Casi siempre | 21 | 23,1 | 23,1 | 28,6 |
| | Siempre | 65 | 71,4 | 71,4 | 100,0 |
| | Total | 91 | 100,0 | 100,0 | |

Figura N° 39:

Gráfico de la pregunta 18 relacionado con la D4. Calidad de trabajo



En la tabla y gráfico, se observa Usted como servidor público orienta sus actividades a la satisfacción de los usuarios de la municipalidad. Los resultados siendo el 5,49% a veces, 23,08% casi siempre y el 71,43% siempre.

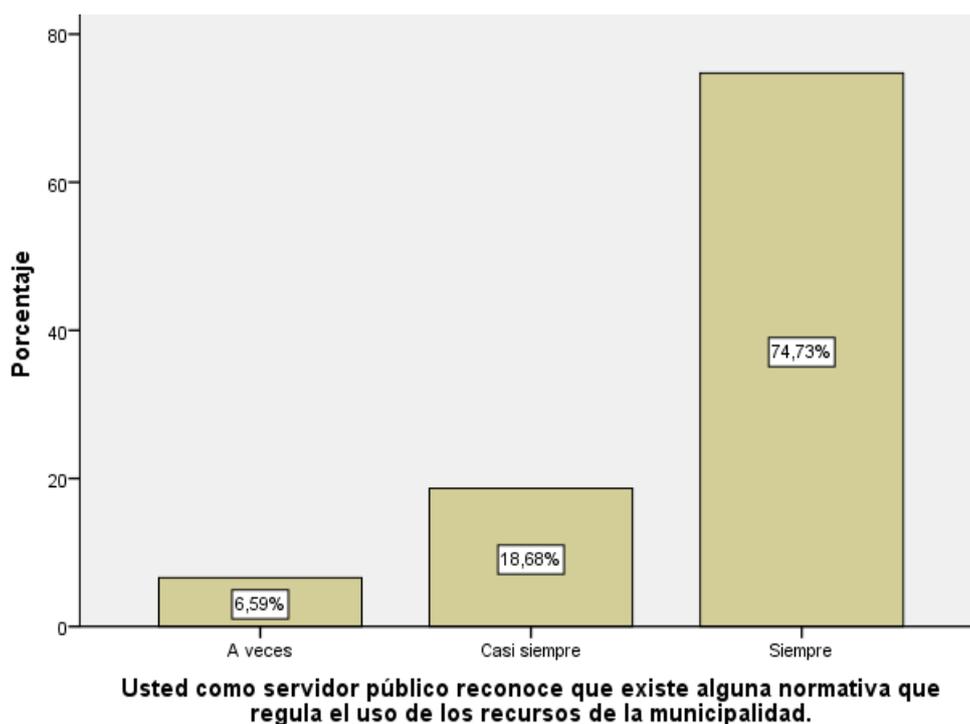
Tabla N° 49

V2 Desempeño laboral y D4 Calidad de trabajo, p. 19

| Usted como servidor público reconoce que existe alguna normativa que regula el uso de los recursos de la municipalidad. | | | | | |
|---|--------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válido | A veces | 6 | 6,6 | 6,6 | 6,6 |
| | Casi siempre | 17 | 18,7 | 18,7 | 25,3 |
| | Siempre | 68 | 74,7 | 74,7 | 100,0 |
| | Total | 91 | 100,0 | 100,0 | |

Figura N° 40:

Gráfico de la pregunta 19 relacionado con la D4. Calidad de trabajo



En la tabla y gráfico, se observa Usted como servidor público reconoce que existe alguna normativa que regula el uso de los recursos de la municipalidad. Los resultados siendo el, 6,59% a veces, 18,68% casi siempre y el 74,73% siempre.

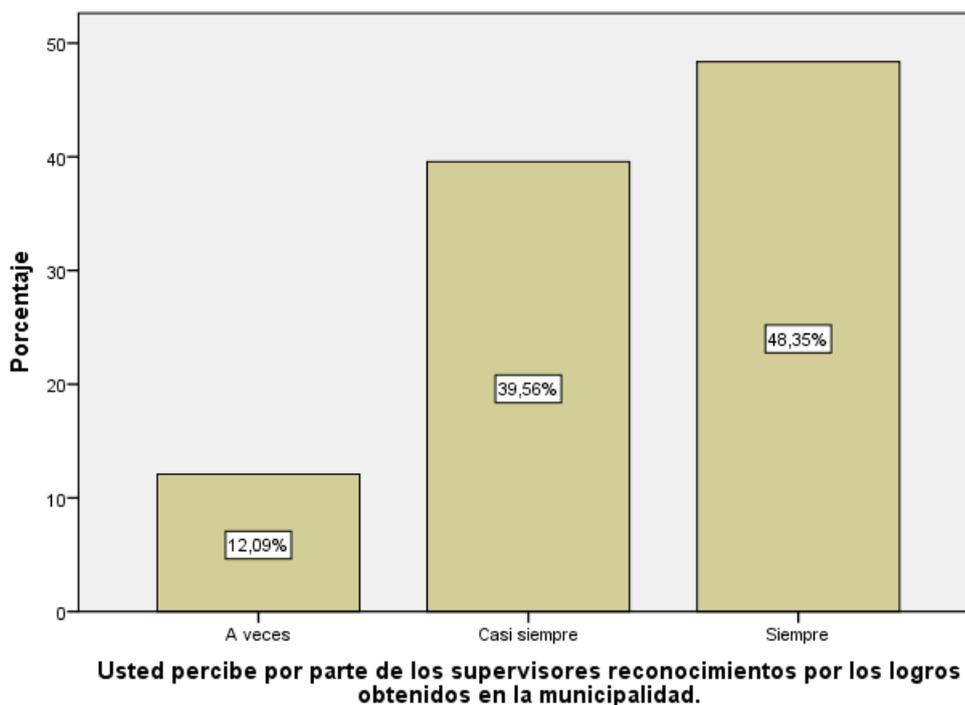
Tabla N° 50

V2 Desempeño laboral y D4 Calidad de trabajo, p.20

| Usted percibe por parte de los supervisores reconocimientos por los logros obtenidos en la municipalidad. | | | | | |
|---|--------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válido | A veces | 11 | 12,1 | 12,1 | 12,1 |
| | Casi siempre | 36 | 39,6 | 39,6 | 51,6 |
| | Siempre | 44 | 48,4 | 48,4 | 100,0 |
| | Total | 91 | 100,0 | 100,0 | |

Figura N° 41:

Gráfico de la pregunta 20 relacionado con la D4. Calidad de trabajo



En la tabla y gráfico, se observa Usted percibe por parte de los supervisores reconocimientos por los logros obtenidos en la municipalidad. Los resultados siendo el, 12,09% a veces, 39,56% casi siempre y el 48,35% siempre.

4.2. Discusión de resultados

Respecto con al objetivo general se muestra el resultado que $Rho=0.409$ y el p -valor= 0.000 indican una correlación positiva media y significativa, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, es decir, existe relación positiva y significativa entre el Clima organizacional y el Desempeño laboral de los trabajadores del área de servicios público en la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, Pucallpa – 2022. Esta idea lo contrastamos con Jiménez (2021) en su investigación titulado “El clima organizacional y el desempeño laboral del personal del Gad Municipalidad de Ambato” concluyó que el clima organizacional incide directamente en el desempeño laboral del personal de tesorería del Gad Municipalidad de Ambato, mostrado de esta manera que guardan una fuerte relación, lo cual significa que después de realizar el análisis pertinente se puede decir que algunas estrategias del clima laboral para aumentar el desempeño laboral deberían ser: reconocer los logros de los colaboradores, flexibilidad en el lugar de trabajo, generar un ambiente de apoyo, dar autonomía, programar actividades recreativas donde se fomente la interacción entre los empleados, implementar una correcta retroalimentación de procesos, fomentar la correcta comunicación y realizar jornadas de capacitación (p. 98); de esta manera la percepción de un clima organizacional alto se asocia a un mayor nivel de satisfacción laboral entre los trabajadores por lo que llega a influir en la autoestima del empleado, generando iniciativa para que exista satisfacción laboral y el aumento de la productividad de la empresa (Gonzáles, 2021, p.1163).

Asimismo, el objetivo específica I, se muestra el resultado $Rho=0.219$ y el p -valor= 0.000 indican una correlación positiva media y significativa, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, es decir, existe relación positiva y significativa entre las Condiciones laborales y el Desempeño laboral de los trabajadores del área de servicios público en la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, Pucallpa – 2022. Aunado a ello según Pastor (2018) en su investigación titulado “clima organizacional y desempeño laboral en trabajadores administrativos de una empresa

privada de combustibles e hidrocarburos, Lima 2017” concluyó que existe relación directa entre las condiciones laborales y el desempeño laboral en los trabajadores administrativos de una empresa privada de combustibles e hidrocarburos en Lima durante el año 2017, esto quiere decir que las condiciones laborales el 89.50% (145) de los encuestados consideran que las condiciones laborales se encuentran en el tramo de regular con un 35.80% (58), poco con el 32.10% (52) y siempre con el 21.60% (35) de los encuestados mientras que el 10.50% (17) considera que no tienen condiciones laborales 8% (13) y siempre tienen el 2.50% (4) de los encuestados , en efecto la dimensión Condiciones Laborales de la variable 1 Clima Organización se encuentran en la categoría medianamente favorable, indica que los trabajadores administrativos consideran que existe un nivel regular en elementos materiales, psicosociales y económicos en la empresa (págs.69, 72).

Respecto con el objetivo específica II, se muestra el resultado $Rho=0.504$ y el p -valor= 0.000 indican una correlación positiva considerable y significativa, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, es decir, existe relación positiva y significativa entre el Liderazgo y estilos de dirección con el Desempeño laboral de los trabajadores del área de servicios público en la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, Pucallpa – 2022. Resultados similares sustenta Vásquez (2018) en su investigación titulado “Estilos de liderazgo y el desempeño laboral en una empresa industrial, Lima 2017” concluyó que existe relación positiva y moderada entre los estilos de liderazgo y el desempeño laboral, con un Rho de Spearman de 0.553 y un $p < 0.05$, asimismo, el 47% de trabajadores encuestados perciben un nivel de liderazgo fuerte, mientras que un 43% percibe un liderazgo moderado y un 10% de los trabajadores percibe un liderazgo débil. Lo que indica que si existe un grado alto de la existencia de liderazgo en la organización. (págs.61, 76).

Con respecto al objetivo específica III, se muestra el resultado $Rho=0.316$ y el p -valor= 0.000 indican una correlación positiva media y significativa, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, es decir, existe relación positiva

y significativa entre la Comunicación con el Desempeño laboral de los trabajadores del área de servicios público en la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, Pucallpa – 2022. Aunado a ello según Livias (2019) en su investigación titulado “clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad distrital de Acochaca, provincia de Asunción, departamento de Ancash, 2019” concluyo que existe una relación medianamente directa entre la dimensión comunicación interpersonal de la variable Clima Organizacional, respecto al Desempeño Laboral en los trabajadores que vienen laborando en la Municipalidad Distrital de Acochaca; no obstante, el 92% de los trabajadores manifestaron un nivel favorable y el 4% percibieron un regular o un nivel desfavorable respecto al clima; mientras que el 92% de los trabajadores percibieron un alto desempeño laboral, mientras que el 8% de ellos manifestaron como medio el desempeño laboral. (págs.31, 46).

Finalmente, respecto al objetivo específica IV, se muestra que el resultado $Rho=0.502$ y el $p\text{-valor}= 0.000$ indican una correlación positiva considerable y significativa, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, es decir, existe relación positiva y significativa entre las Relaciones laborales con el Desempeño laboral de los trabajadores del área de servicios público en la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, Pucallpa – 2022. Esta idea lo contrastamos con Pacheco (2019) en su investigación titulada “Influencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los servidores de la Municipalidad Distrital de Olmos, 2018” concluye que las Relaciones laborales influyen directa y significativamente en el desempeño laboral de los servidores de la Municipalidad de Olmos, 2018 (Rho de Spearman = $.658$; $p < 0.05$) al indicar que al aumentar las relaciones personales también aumenta el desempeño laboral de los servidores, es decir con una correlación directa con significación en el Nivel 0,01 bilateral (págs.43, 50).

CONCLUSIONES

- Existe relación positiva y significativa entre el Clima organizacional y el Desempeño laboral de los trabajadores del área de servicios público en la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, Pucallpa – 2022. De acuerdo con el resultado $Rho=0.409$ y el $p\text{-valor}=0.000$ indican una correlación positiva media y significativa.
- Existe relación positiva y significativa entre las Condiciones laborales y el Desempeño laboral de los trabajadores del área de servicios público en la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, Pucallpa – 2022. De acuerdo con el resultado $Rho=0.219$ y el $p\text{-valor}=0.000$ indican una correlación positiva media y significativa.
- Existe relación positiva y significativa entre el Liderazgo y estilos de dirección con el Desempeño laboral de los trabajadores del área de servicios público en la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, Pucallpa – 2022. De acuerdo con el resultado $Rho=0.504$ y el $p\text{-valor}=0.000$ indican una correlación positiva considerable y significativa.
- Existe relación positiva y significativa entre la Comunicación con el Desempeño laboral de los trabajadores del área de servicios público en la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, Pucallpa – 2022. De acuerdo con el $Rho=0.316$ y el $p\text{-valor}=0.000$ indican una correlación positiva media y significativa.
- Existe relación positiva y significativa entre las Relaciones laborales con el Desempeño laboral de los trabajadores del área de servicios público en la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, Pucallpa – 2022. De acuerdo con el resultado $Rho=0.502$ y el $p\text{-valor}=0.000$ indican una correlación positiva considerable y significativa.

RECOMENDACIONES

- El clima organizacional tiene una relación media con el desempeño laboral, por tal motivo se le recomienda a los funcionarios o gerente de la municipalidad provincial de coronel portillo que evalúen y realcen un diagnóstico sobre las necesidades de todas las áreas puesto que se percibe que no está viendo un buen ambiente para el desarrollo de las actividades ocasionando un mal desempeño, dicho de esta manera se sugiere implantar estrategias motivacionales y elementos tangibles para el desenvolvimiento de los trabajadores.
- Respecto con la Condiciones laborales y el Desempeño laboral tiene una relación media, esto nos lleva a que existe déficit o falta en los recursos, tales como mobiliarios, personal, y oportunidades de crecimiento que no se están dando oportunamente, por tal se sugiere mejorar las condiciones del entorno laboral, como por ejemplo fomentar la Formación y desarrollo profesional para mejorar las condiciones de tu trabajador, flexibilidad en el horario, diseñar nuevos espacios de trabajo.
- Asimismo, el Liderazgo y estilos de dirección con el Desempeño laboral tiene una relación considerable, ante esta situación se recomienda promover el liderazgo personal de los delegados dado por los jefes, como, por ejemplo, incorporar gente positiva y con valores, celebrar los pequeños logros con sus subordinados para mejorar las relaciones interpersonales, realizar premios a su equipo de trabajo.
- No obstante, entre la Comunicación con el Desempeño laboral se obtuvo que la relación es media, esto nos lleva a sugerirlo siguiente. Deben de desarrollar estrategias de comunicación interna en donde puedan estar todos paulatinamente conectados. También implementar nuevos recursos para mejorar la comunicación de la entidad, realizar actividades que ayuden en la comunicación.
- Por consiguiente, entre Relaciones laborales con el Desempeño laboral se considera considerable puesto que requiere de menor intervención, para ello se recomienda realizar la retroalimentación de las anteriores dimensiones remarcadas.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Arias Nomberto, J. S. (2021). *Influencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los servidores públicos profesionales de la Municipalidad Distrital El Porvenir, 2019* [tesis de posgrado, universidad Cesar Vallejo].
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/54781>
- Avilés Pérez, S. M. & Gómez Besada, F. B. (2019). *Gestión Municipal y Productividad Laboral en la Municipalidad Distrital de Mazamari – Satipo, 2019* [tesis de pregrado, universidad peruana de los Andes].
<https://repositorio.upla.edu.pe/handle/20.500.12848/2733>
- Chiang Vega, M. M. & San Martín Neira, N. J. (2015). Análisis de la Satisfacción y el Desempeño Laboral en los funcionarios de la Municipalidad de Talcahuano. *Artículo original Ciencia & Trabajo, v.17(54)*, 159/165. <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-24492015000300001>
- Contreras Naranjo, C.D. (2018). *Clima organizacional y su relación con el compromiso organizacional dentro de instituciones públicas y privadas* [tesis de pregrado, universidad nacional Autónoma de Mexico]
<http://132.248.9.195/ptd2018/junio/0774974/0774974.pdf>
- Core Global Partners (2020). *¿Cuál es la importancia de la cultura organizacional y del clima laboral?* <https://coreglobalpartners.com.pe/cual-es-la-importancia-de-la-cultura-organizacional-y-del-clima-laboral/>
- Damián Núñez, N. G. (2015). *Las habilidades sociales y su relación con la formación académica profesional de un grupo de estudiantes de pre grado de la Especialidad de Educación Primaria de la Facultad de Educación de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos* (tesis de posgrado, universidad nacional Mayor de San Marcos).
https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/8847/Damian_nn.pdf?sequence=3&isAllowed=y

- Fiorella Cárdenas (2022). *Eficiencia y eficacia: diferencia y ejemplos de aplicación*. Blog Hubspot. <https://blog.hubspot.es/sales/eficiencia-y-eficacia>
- Galicia Villanueva S.; García Oliver M. & Monserrat Hernández C. (s.f.). *La importancia del clima organizacional, en la productividad de las empresas*. Pagina la universidad autónoma del estado de Hidalgo. <https://www.uaeh.edu.mx/scige/boletin/tepeji/n8/a9.html>
- GD Human Capital (2022). *¿Por qué es importante evaluar el desempeño de los trabajadores?* <https://www.gdhumancapital.com/blog/posts/importancia-evaluacion-desempeno-laboral-empresas>
- González Vásquez, J., Ramírez López, R., Terán Ayay, N. T., & Palomino Alvarado, G. del P. (2021). Clima organizacional en el sector público Latinoamericano. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(1), 1157-1170. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i1.318
- Huaytán Tucto, L. (2021). *Gestión del talento humano y el desempeño laboral del personal de la municipalidad distrital de Castillo Grande – Huánuco* [tesis de pregrado, universidad Nacional Agraria de la Selva]. <https://repositorio.unas.edu.pe/handle/UNAS/2001>
- Jiménez Gamboa, N. M. (2021). *El clima organizacional y el desempeño laboral del personal de GAD municipalidad de Ambato* [tesis de posgrado, universidad técnica de Ambato]. <https://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/31974>
- Laurencio Soto, M. M. & Santos Ramos, R. V. (2017). *Clima organizacional y el desempeño laboral en los trabajadores administrativos de la municipalidad distrital de Yauli – Huancavelica, periodo 2015* [tesis de pregrado, universidad de Huancavelica]. <https://repositorio.unh.edu.pe/items/bae8c80d-e3ee-4ccf-9971-299a73b62428>
- Livias Pineda, A.T. (2019). *Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad distrital de Acochaca, provincia de Asunción, departamento de Ancash, 2019* [tesis de pregrado, universidad nacional Santiago Antúnez de Mayolo]

http://repositorio.unasam.edu.pe/bitstream/handle/UNASAM/4220/T033_46184140_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Madero Gómez, S. M. (2019). Factores de la teoría de Herzberg y el impacto de los incentivos en la satisfacción de los trabajadores. *Acta Universitaria*, 29, 1–18.
<https://doi.org/10.15174/au.2019.2153>
- Marín Cárdenas, J. L., & Delgado Bardales, J. M. (2020). Desempeño Laboral en la Gestión Municipal 2020. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 4(2), 1139-1159.
https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.145
- Molina David (10 de marzo de 2020). ¿Qué son las relaciones laborales? Las claves de la nueva gestión del talento. *Blog IEBS*. <https://www.iebschool.com/blog/relaciones-laborales-relaciones-laborales/>
- Moreno Castro, L.; Ramires Cueva, k. & Tamani Valladares, G. (2016). *El desarrollo del personal y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores del Fondecyt* [tesis de pregrado, Universidad Inca Garcilaso de la Vega].
<http://repositorio.uigv.edu.pe/handle/20.500.11818/1310>
- Pacheco Peralta, M.V. (2019). *Influencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los servidores de la Municipalidad Distrital de Olmos, 2018* [tesis de posgrado, universidad Cesar Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/33021>
- Pastor Guillén, A. P. (2018). *Organizacional y desempeño laboral en trabajadores administrativos de una empresa privada de combustibles e hidrocarburos, Lima 2017* [tesis de pregrado de la universidad San Ignacio de Loyola].
<https://repositorio.usil.edu.pe/items/916a49c1-fd7b-4143-afd4-92b465b571d5>
- Ramos Carpio, J. P.; Acosta Herrera, L. R.; Ramos Carpio, K. C. & Martínez Vásquez, A. B. (2019). El clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Quinsaloma, año 2018. *Revista Dilemas Contemporáneas*, VII (54), pp. 1-32.
<https://doi.org/10.46377/dilemas.v30i1.1246>

Redacción Gestión (20 de junio 2023). *Conoce las diferencias entre eficiencia y eficacia.*

Página de noticias. <https://gestion.pe/economia/management-empleo/eficiencia-eficacia-diferencias-eficaz-eficiente-significado-conceptos-nnda-nnlt-249921-noticia/>

Romero Aguinaga, N. I. (2016). *Influencia del clima organizacional en el nivel motivacional del personal de la municipalidad provincial de Santa Cruz en la región Cajamarca para el periodo 2015* [tesis de pregrado, universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo]. <https://tesis.usat.edu.pe/handle/20.500.12423/762>

Ruiz Quezada, M. A. (2018). *Clima Organizacional y su incidencia en la satisfacción laboral del personal del Hospital Civil Santa Teresita del cantón Santa Rosa de la Provincia de El Oro.* [tesis de posgrado, Universidad Católica de Santiago de Guayaquil]. <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/11869/1/T-UCSG-POS-MGSS-160.pdf>

Soto Quispe, J. (2013). *Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la municipalidad distrital de Yauli - Huancavelica periodo 2012.* [tesis de pregrado, universidad nacional de Huancavelica]. <https://repositorio.unh.edu.pe/items/3481a169-91b0-4d50-a6e6-6b5e47cc784e>

Vargas Cordero, Z. R. (2009). *La investigación aplicada: una forma de conocer las realidades con evidencia científica.* (PDF). <https://www.redalyc.org/pdf/440/44015082010.pdf>

Vásquez Garay, W. E. (2018). *Estilos de liderazgo y el desempeño laboral en una empresa industrial, Lima 2017* [tesis de posgrado de la universidad Cesar Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/16636>

Yana Quispe, M. L. (2019). *Motivación y Desempeño Laboral del personal de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos (SUNARP) San Borja – Lima 2018* [Tesis de pregrado, universidad peruana de las Américas]. <http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/handle/upa/1134>

ANEXOS

ANEXO 1: Matriz de consistencia

Título: Clima organizacional y Desempeño laboral de los trabajadores del área de servicios público en la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, Pucallpa - 2022

| Problema | Objetivos | Hipótesis | Variables | Dimensiones | Indicadores |
|---|--|--|-----------------------------|--|---|
| <p>Problema general ¿Cómo se relaciona el Clima organizacional y Desempeño laboral de los trabajadores del área de servicios público en la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, Pucallpa – 2022?</p> <p>Problema específico ¿Cómo se relaciona las Condiciones laborales y el Desempeño laboral de los trabajadores del área de servicios público en la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, Pucallpa – 2022?</p> <p>¿Cómo se relaciona el Liderazgo y estilos de dirección en conjunto con el Desempeño laboral de los trabajadores del área de servicios público en la Municipalidad Provincial</p> | <p>Objetivos general Determinar la relación entre el Clima organizacional y Desempeño laboral de los trabajadores del área de servicios público en la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, Pucallpa – 2022.</p> <p>Objetivo específico Demostrar la relación entre las Condiciones laborales y Desempeño laboral de los trabajadores del área de servicios público en la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, Pucallpa – 2022.</p> <p>Identificar la relación entre el Liderazgo y estilos de dirección en conjunto con el Desempeño laboral de los trabajadores del área de servicios público en la</p> | <p>Hipótesis general El Clima organizacional se correlaciona positiva y significativa con el Desempeño laboral de los trabajadores del área de servicios público en la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, Pucallpa – 2022.</p> <p>Hipótesis específico Las Condiciones laborales se correlaciona positiva y significativa con el Desempeño laboral de los trabajadores del área de servicios público en la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, Pucallpa – 2022.</p> <p>El Liderazgo y estilos de dirección se correlaciona positiva y significativa con el Desempeño laboral de los trabajadores del área</p> | <p>Clima organizacional</p> | <p>Condiciones laborales</p> <p>Liderazgo y estilos de dirección</p> <p>Comunicación</p> <p>Relaciones laborales</p> | <p>Adquisición de mobiliarios</p> <p>Administración de recursos</p> <p>Implementos de trabajo</p> <p>Métodos o planes</p> <p>Apoyo y asistencia en accidentes de trabajo</p> <p>Reconocimiento</p> <p>Oportunidades de progresar</p> <p>Estimulo o motivación para resolver problemas</p> <p>Orientación</p> <p>Participación y aceptación de ideas</p> <p>Empoderamiento</p> <p>Comunicación oportuna y optima</p> <p>Claridad en la comunicación</p> <p>Efectividad de los canales de información</p> <p>Comunicación interpersonal</p> <p>Actitud</p> <p>Participación</p> <p>Interacción</p> <p>Trato</p> <p>Forma de establecer relaciones</p> |

| | | | | | |
|---|---|---|-------------------|---------------------------|---|
| de Coronel Portillo, Pucallpa – 2022? | Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, Pucallpa – 2022. | de servicios público en la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, Pucallpa – 2022. | Desempeño laboral | Productividad laboral | Esfuerzo extra Prioriza actividades Interés en alcanzar los objetivos Flexibilidad Responsable de Éxitos y Fracasos |
| ¿Cómo se relaciona la Comunicación y el Desempeño laboral de los trabajadores del área de servicios público en la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, Pucallpa – 2022? | Indicar la relación entre la Comunicación y Desempeño laboral de los trabajadores del área de servicios público en la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, Pucallpa – 2022. | La Comunicación se correlaciona positiva y significativa con el Desempeño laboral de los trabajadores del área de servicios público en la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, Pucallpa – 2022. | | Habilidades/ competencias | Funciones y obligaciones definidas Comprende las funciones asignadas Participación activa Control emocional Habilidades |
| ¿Cómo se relaciona las Relaciones laborales y el Desempeño laboral de los trabajadores del área de servicios público en la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, Pucallpa – 2022? | Demostrar la relación entre las Relaciones laborales y Desempeño laboral de los trabajadores del área de servicios público en la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, Pucallpa – 2022. | Las Relaciones laborales se correlaciona positiva y significativa con el Desempeño laboral de los trabajadores del área de servicios público en la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, Pucallpa – 2022. | | Orientación a Resultados | Funciones Precisión Culminación de tareas Superar objetivos o metas Nivel de exigencia |
| | | | | Calidad de trabajo | Valores éticos Profesionalismo Satisfacción al usuario Uso de los recursos Supervisión de rutina |

ANEXO 2: Cuestionario de Clima Organizacional

Estimados trabajadores de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo el presente cuestionario tiene como propósito recopilar información relevante para conocer el clima organizacional dentro de la municipalidad. Leer detenidamente cada una de las preguntas y marca dentro de los casilleros del cuadro respectivamente con una (X).

Dónde: nunca = 1, casi nunca = 2, a veces = 3, casi siempre = 4, siempre =5.

| Nº | ITEMS | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|--|--|---|---|---|---|---|
| Dimensión 1: Condiciones de trabajo | | | | | | |
| 1 | Usted considera que la adquisición de mobiliarios, procede con efectividad | | | | | |
| 2 | Usted como servidor público estima que la administración de los recursos (materiales, financieros y personal) se realiza con efectividad. | | | | | |
| 3 | El entorno de su oficina cuenta con los implementos de trabajo necesarios para sentir un Ambiente agradable. | | | | | |
| 4 | En su área que gestiona, cuenta con métodos o planes para que sus procesos sean más eficaces. | | | | | |
| 5 | Usted percibe la existencia de apoyo y asistencia en accidentes de trabajo. | | | | | |
| 6 | Usted recibe algún reconocimiento pro sus logros alcanzados | | | | | |
| 7 | Existe mecanismo que ayuden como oportunidades para progresar profesionalmente. | | | | | |
| Dimensión 2: Liderazgo y estilos de dirección | | | | | | |
| 8 | Su superior encargado estimula la motivación que encamine a resolver problemas. | | | | | |
| 9 | Usted recibe orientación de orientación de su superior encargado. | | | | | |
| 10 | Usted orienta a sus colegas. | | | | | |
| 11 | Su superior encargado realiza Participación y aceptación de ideas | | | | | |
| 12 | Usted siente que se encuentra capacitado para plantear nuevas alternativas que le empoderaron para la solución de problema de su área | | | | | |
| Dimensión 3: Comunicación | | | | | | |
| 13 | La municipalidad fomenta y promueve una comunicación optima las diferentes áreas de la entidad. | | | | | |
| 14 | Usted como servidor público, distingue claridad en la comunicación con su entorno que le permite desarrollar su trabajo en la municipalidad. | | | | | |
| 15 | Usted siente que los canales de información dentro de sus procedimientos de la municipalidad se llevan con efectividad. | | | | | |
| 16 | Usted siente que la relación de la comunicación interpersonal con sus colegas es buena. | | | | | |
| Dimensión 4: Relaciones laborales | | | | | | |
| 17 | En su área existe un ambiente con actitudes positiva y empáticas. | | | | | |
| 18 | Participa en las actividades de integración extralaborales mejoran la relación de los trabajadores. | | | | | |
| 19 | Las actividades extralaborales que se realiza en la municipalidad han mejorado la relación de los trabajadores. | | | | | |
| 20 | En su área de trabajo se siente tratado con dignidad y respeto. | | | | | |
| 21 | Usted tiene relaciones amigables en su entorno de trabajo. | | | | | |

ANEXO 3: Cuestionario de Desempeño Laboral

Estimados trabajadores de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo el presente cuestionario tiene como finalidad recopilar información del desempeño laboral en su institución. Es anónimo, por lo tanto, le pedimos honestidad en su respuesta. Escribe con una (X) debajo de las opciones que considere.

Dónde: nunca = 1, casi nunca = 2, a veces = 3, casi siempre = 4, siempre =5.

| Nº | ITEMS | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|--|--|---|---|---|---|---|
| Dimensión 1: Productividad laboral | | | | | | |
| 1 | Realiza esfuerzos extras con tal alcanzar o mejorar los objetivos de su institución. | | | | | |
| 2 | Prioriza correctamente sus actividades de manera que genere organización. | | | | | |
| 3 | Muestra preocupación por alcanzar los objetivos, que como equipo de trabajo se plantean para brindar un buen servicio a los usuarios. | | | | | |
| 4 | Es flexible para adaptarte a los cambios que sucede en la municipalidad. | | | | | |
| 5 | Usted como servidor público se siente responsable de las consecuencias sucedidas de sus éxitos y fracasos de la municipalidad. | | | | | |
| Dimensión 2: Habilidades/competencias | | | | | | |
| 6 | Usted realiza sus funciones y obligaciones definidas, debido a sus habilidades en la materia. | | | | | |
| 7 | Usted comprende sus funciones asignadas. | | | | | |
| 8 | Tiene participación activa en el logro de los objetivos institucionales. | | | | | |
| 9 | Usted tiene control de sus emociones ante una tormentosa situación que padece la municipalidad. | | | | | |
| 10 | Desarrolla sus habilidades en las labores que realiza. | | | | | |
| Dimensión 3: Orientación a resultados | | | | | | |
| 11 | Cumple con cada uno de las funciones que se le asigna en el mes. | | | | | |
| 12 | El superior ejerce presión en usted de forma constante para la realización de sus asignaciones. | | | | | |
| 13 | El superior controla las asignaciones planificadas, interviniendo cuando es necesario para dar culminada las tareas establecidas. | | | | | |
| 14 | El superior controla las asignaciones planificadas, interviniendo cuando es necesario para superar los objetivos o metas establecidos. | | | | | |
| 15 | Es inadecuado el nivel de exigencia de la entidad en cuanto al cumplimiento de las labores | | | | | |
| Dimensión 4: Calidad de trabajo | | | | | | |
| 16 | Usted puede asegurar que practica usted los valores éticos como servidor público de la municipalidad. | | | | | |
| 17 | Usted siente que se valora constantemente el nivel de profesionalismo en la municipalidad. | | | | | |
| 18 | Usted como servidor público orienta sus actividades a la satisfacción de los usuarios de la municipalidad. | | | | | |
| 19 | Usted como servidor público reconoce que existe alguna normativa que regula el uso de los recursos de la municipalidad. | | | | | |
| 20 | Usted percibe por parte de los supervisores reconocimientos por los logros obtenidos en la municipalidad. | | | | | |