

UNIVERSIDAD DE HUANUCO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
PROGRAMA ACADÉMICO DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS



TESIS

**“CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS
TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE
LEONCIO PRADO 2021”**

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN
ADMINISTRACION DE EMPRESAS

AUTORA: Contreras Santos, Mirtha Nancy

ASESORA: Huerto Orizano, Diana

HUÁNUCO – PERÚ

2021

U

TIPO DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN:

- Tesis (X)
- Trabajo de Suficiencia Profesional()
- Trabajo de Investigación ()
- Trabajo Académico ()

LÍNEAS DE INVESTIGACIÓN: Gestión Administrativa

AÑO DE LA LÍNEA DE INVESTIGACIÓN (2020)

CAMPO DE CONOCIMIENTO OCDE:

Área: Ciencias Sociales

Sub área: Economía, Negocios

Disciplina: Negocios, Administración

DATOS DEL PROGRAMA:

Nombre del Grado/Título a recibir: Título Profesional de Licenciada en Administración de Empresas

Código del Programa: P13

Tipo de Financiamiento:

- Propio (x)
- UDH ()
- Fondos Concursables ()

D

DATOS DEL AUTOR:

Documento Nacional de Identidad (DNI): 44533473

DATOS DEL ASESOR:

Documento Nacional de Identidad (DNI): 40530605

Grado/Título: Maestro en gestión y negocios, mención en gestión de proyectos

Código ORCID: 0000-0003-1634-6674

DATOS DE LOS JURADOS:

N°	APELLIDOS Y NOMBRES	GRADO	DNI	Código ORCID
1	Blanco Tipismana, José Martín	Maestro en gestión y negocios, mención en gestión de proyectos	22474198	0000-0001-7118-719X
2	Ventura Crispín, Erica luz	Magister en ciencias de la educación	42528501	0000-0002-6595-8346
3	Arana Cárdenas, Sergio Martín	Maestro en ciencias económicas mención: proyectos de inversión	45946938	0000-0002-3023-1542

H

UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

PROGRAMA ACADÉMICO DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

En la ciudad de Huánuco, siendo las **16:00 horas del día 11 del mes de octubre del año 2021**, en el cumplimiento de lo señalado en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad de Huánuco, se reunieron el sustentante y el Jurado Calificador mediante la plataforma virtual Google Meet, integrado por los docentes:

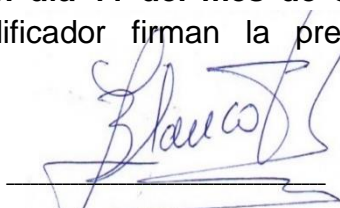
Mtro. José Martin Blanco Tipismana	(Presidente)
Mtra. Erica Luz, Ventura Crispín	(Secretaria)
Mtro. Sergio Martin Arana Cárdenas	(Vocal)

Nombrados mediante la Resolución N° 1000-2021-D-FCEMP-PAAE-UDH, para evaluar la Tesis intitulada: **“CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE LEONCIO PRADO 2021”**, presentada por el (la) Bachiller, **CONTRERAS SANTOS, Mirtha**; para optar el título **Profesional de Licenciado en Administración de Empresas**.

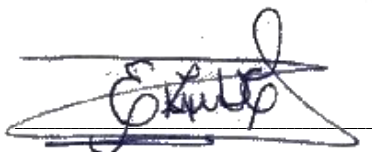
Dicho acto de sustentación se desarrolló en dos etapas: exposición y absolución de preguntas; procediéndose luego a la evaluación por parte de los miembros del Jurado.

Habiendo absuelto las objeciones que le fueron formuladas por los miembros del Jurado y de conformidad con las respectivas disposiciones reglamentarias, procedieron a deliberar y calificar, declarándolo (a) **Aprobado** con el calificativo cuantitativo de **13 (Trece)** y cualitativo de **Suficiente** (Art. 47 - Reglamento General de Grados y Títulos).

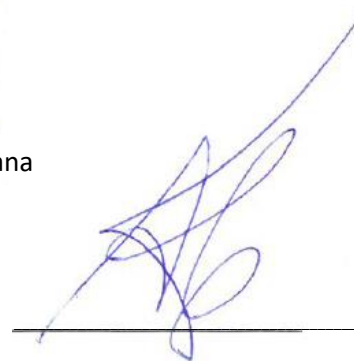
Siendo las **17:00 horas del día 11 del mes de octubre del año 2021**, los miembros del Jurado Calificador firman la presente Acta en señal de conformidad.



Mtro. José Martin Blanco Tipismana
PRESIDENTE



Mtra. Erica Luz, Ventura Crispín
SECRETARIA



Mtro. Sergio Martin Arana Cárdenas
VOCAL

DEDICATORIA

A Dios por ser la luz que guía mi vida, por darme salud y sabiduría para lograr mis objetivos, asimismo por su perdurable misericordia.

A mis padres por educarme con valores, en especial a mi madre Gliria Santos Rojas por ser un ejemplo de vida, coraje, bondad y brindarme su apoyo incondicional en cada etapa de mi vida, este logro es para ti.

A mis hijos por llegar a mi vida en el momento preciso para llenarme de alegría, por ser la razón fundamental y mi motivación constante para perseverar en el logro de todos mis proyectos personales y profesionales en este corto camino llamado vida.

AGRADECIMIENTOS

A la universidad de Huánuco por darme la oportunidad de formarme profesionalmente, asimismo agradecer a los docentes que se esfuerzan por formar profesionales eficientes capaces de colaborar con la sociedad positivamente.

A mi asesora Diana Huerta Orizano por brindarme sus conocimientos y guiarme en la presente investigación y compartir sus conocimientos para el desarrollo de la misma.

A mi familia por ayudarme a culminar esta investigación sin su apoyo incondicional no lo hubiera logrado.

A la Municipalidad Provincial de Leoncio Prado por facilitarme información y servir de instrumento para mi investigación.

ÍNDICE

DEDICATORIA	II
AGRADECIMIENTOS.....	III
INDICE	IV
ÍNDICE DE TABLAS.....	VII
ÍNDICE DE FIGURAS.....	IX
RESUMEN.....	XI
ABSTRACT	XII
INTRODUCCIÓN.....	XIII
CAPÍTULO I.....	15
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	15
1.1 DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA	15
1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	16
1.2.1 PROBLEMA GENERAL.....	16
1.2.2 PROBLEMAS ESPECÍFICOS.....	17
1.3 OBJETIVO GENERAL	17
1.4 OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	17
1.5 JUSTIFICACIÓN.....	17
1.5.1 JUSTIFICACIÓN PRÁCTICA	17
1.5.2 JUSTIFICACIÓN TEÓRICA	18
1.5.3 JUSTIFICACIÓN METODOLÓGICA	18
1.6 LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN.....	18
1.7 VIABILIDAD DE LA INVESTIGACIÓN	19
CAPÍTULO II.....	20

MARCO TEÓRICO	20
2.1 ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN.....	20
2.1.1 ANTECEDENTES INTERNACIONALES.....	20
2.1.2 ANTECEDENTES NACIONALES	21
2.1.3 ANTECEDENTES LOCALES.....	23
2.2 BASES TEÓRICAS	25
2.2.1 CLIMA ORGANIZACIONAL.....	25
2.2.2 DESEMPEÑO LABORAL.....	33
2.3 DEFINICIONES CONCEPTUALES	38
2.4 HIPÓTESIS	39
2.4.1 HIPÓTESIS GENERAL.....	39
2.4.2 HIPÓTESIS ESPECÍFICAS.....	39
2.5 VARIABLES.....	39
2.5.2 VARIABLE DEPENDIENTE:	40
2.6 CUADRO DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES	41
CAPÍTULO III.....	42
METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	42
3.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN	42
3.1.1 ENFOQUE	42
3.1.2 ALCANCE O NIVEL	42
3.1.3 DISEÑO	42
3.2 POBLACIÓN Y MUESTRA	43
3.2.2 MUESTRA.....	45
3.3 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS .	45
3.3.1 TÉCNICA:	45

3.3.2	INSTRUMENTO:.....	46
3.4	TÉCNICAS PARA EL PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN	46
CAPÍTULO IV		47
RESULTADOS		47
4.1	PROCESAMIENTO DE DATOS.	47
4.1.1	CLIMA ORGANIZACIONAL	47
4.1.2	DESEMPEÑO LABORAL	57
4.2	CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS Y PRUEBA DE HIPÓTESIS ..	65
4.2.1	HIPÓTESIS GENERAL	65
4.2.2	HIPÓTESIS ESPECÍFICAS.....	66
CAPITULO V		69
DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....		69
CONCLUSIONES		71
RECOMENDACIONES.....		71
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....		74
ANEXOS		76

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N° 01 Operacionalización de variables.....	41
Tabla N° 02 Distribución de población	43
Tabla N° 03 ¿Conoce Ud. el organigrama de su centro de laboral?	47
Tabla N° 04 ¿Conoces los niveles centro de labores jerárquicas de tu centro laboral?.....	48
Tabla N° 05 ¿Tiene dificultades de realizar sus funciones por altas recargas de trabajo?.....	49
Tabla N° 06 ¿Los directivos contribuyen a crear condiciones adecuadas para el cumplimiento de metas?	50
Tabla N° 07 ¿Puede expresar su punto de vista, aun cuando contradiga a los demás miembros de su equipo de trabajo?	51
Tabla N°08 ¿Resuelve los problemas relacionada con sus tareas sin acudir a los demás compañeros de trabajo?	52
Tabla N° 09 ¿Reconocen públicamente algún logro dentro de su centro de trabajo?	53
Tabla N° 10 ¿Recibe recompensa por el cumplimiento de metas?	54
Tabla N° 11 ¿Se siente satisfecho con la remuneración que percibe por el trabajo realizado?	55
Tabla N° 12 ¿Percibe de manera positiva la valoración del personal dentro de la institución?.....	56
TABLA N° 13 ¿Existe buena relación con tus compañeros de trabajo?	57
Tabla N° 14 ¿Se siente identificado con la institución donde trabaja?	58
Tabla N° 15 ¿Logra cumplir metas asignadas a su área de trabajo?	59
Tabla N° 16 ¿Tiene capacidad para solucionar conflictos dentro del área de su trabajo?.....	60
Tabla N° 17 ¿Usted realizó algún trámite en la Municipalidad Provincial de Leoncio Prado?	61

Tabla N° 18 ¿Cuándo usted realiza un trámite, la atención es dentro del plazo establecido?	62
Tabla N° 19 ¿Cómo califica la atención recibida en la Municipalidad Provincial de Leoncio Prado?.....	63
Tabla N° 20 ¿Cuál es su nivel de satisfacción en relación a la atención recibida en la Municipalidad Provincial de Leoncio Prado?	64
Tabla N° 21 Correlación entre clima organizacional y desempeño laboral ...	65
correlaciones	65
Tabla N° 22 Correlación entre Estructura organizacional y Desempeño Laboral	66
Tabla N° 23 Correlación entre Liderazgo y Desempeño Laboral.....	67
Tabla N° 24 Correlación entre Motivación y Desempeño Laboral	68

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura N°01: ¿Conoce Ud. el organigrama de su centro de laboral?	47
Figura N° 02: ¿Conoces los niveles jerárquicas de tu centro laboral?	48
Figura N° 03: ¿Tiene dificultades de realizar sus funciones por altas recargas de trabajo?	49
Figura N° 04: ¿Los directivos contribuyen a crear condiciones adecuadas para el cumplimiento de metas?	50
Figura N° 05: ¿Puede expresar su punto de vista, aun cuando contradiga a los demás miembros de su equipo de trabajo?	52
Figura N° 06: ¿Resuelve los problemas relacionada con sus tareas sin acudir a los demás compañeros de trabajo?	53
Figura N° 07: ¿Reconocen públicamente algún logro dentro de su centro de trabajo?	54
Figura N° 08: ¿Recibe recompensa por el cumplimiento de metas?	55
Figura N° 09: ¿Se siente satisfecho con la remuneración que percibe por el trabajo realizado?	56
Figura N° 10: ¿Percibe de manera positiva la valoración del personal dentro de la institución?	57
Figura N° 11: ¿Existe buena relación con tus compañeros de trabajo?	58
Figura N° 12: ¿Se siente identificado con la institución donde trabaja?	58
Figura N° 13 ¿Logra cumplir metas asignadas a su área de trabajo?	59
Figura N° 14: ¿Tiene capacidad para solucionar conflictos dentro del área de su trabajo?	60
Figura N° 15: ¿Usted realizó algún trámite en la Municipalidad Provincial de Leoncio Prado?	61
Figura N° 16: ¿Cuándo usted realiza un trámite, la atención es dentro del plazo establecido?	62

Figura N° 17: ¿Cómo califica la atención recibida en la Municipalidad Provincial de Leoncio Prado?	63
Figura N° 18: ¿Cuál es su nivel de satisfacción en relación a la atención recibida en la Municipalidad Provincial de Leoncio Prado?	64

RESUMEN

Este estudio de investigación tiene como objetivo determinar la relación que existe entre el clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Leoncio Prado 2021.

El método de investigación se enmarca en un tipo de investigación aplicada, con un enfoque cuantitativo a nivel descriptivo asociado y un diseño transversal no experimental, que incluye a la población, y consta de dos categorías, la primera orientada a trabajadores de diferentes áreas del municipio cubriendo un total de 104 y el segundo orientado a usuarios con un total de 165; Tanto a los casos como a los cuestionarios se aplicaron técnicas de encuesta que permitieron recolectar y analizar los datos y se utilizaron como herramienta para el uso de la escala Likert.

Con respecto a los resultados de acuerdo al coeficiente de elaboración prueba de Rho de Spearman donde se obtuvo el valor de $-,093$ se determina que existe una correlación muy baja negativa y el nivel de significancia mayor a $0,05$, esto indica que no existe relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral; asimismo con la dimensión estructura se obtuvo el valor de $-,182$ es decir que existe una correlación muy baja negativa y el nivel de significancia menor a $0,05$ significa que existe relación entre la estructura y el desempeño laboral; mientras que el liderazgo nos muestra un valor de 109 , la cual indica la existencia de una correlación positivo bajo y el nivel de significancia mayor a $0,05$ indicando que no existe relación entre el liderazgo y el desempeño laboral; por último la motivación con un valor $-,085$, significa que hay una correlación alta negativa el nivel de significancia es mayor esto indica que no existe relación entre la motivación y el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Leoncio Prado 2021.

Palabras claves: Clima organizacional, desempeño laboral, motivación, estructura, liderazgo.

ABSTRACT

This research study aims to determine the relationship between the organizational climate and work performance of the workers of the Provincial Municipality of Leoncio Prado 2021.

The research method is part of a type of applied research, with a quantitative approach at the associated descriptive level and a non-experimental cross-sectional design, which includes the population, and consists of two categories, the first aimed at workers from different areas. of the municipality covering a total of 104 and the second oriented to users with a total of 165; Survey techniques were applied to both the cases and the questionnaires that made it possible to collect and analyze the data and were used as a tool for the use of the Likert scale.

Regarding the results according to the elaboration coefficient of Spearman's Rho test where the value of - was obtained, 093 it is determined that there is a very low negative correlation and the level of significance greater than 0.05, this indicates that there is no relationship between organizational climate and job performance; Likewise, with the structure dimension, the value of -, 182 was obtained, that is, there is a very low negative correlation and the level of significance less than 0.05 means that there is a relationship between structure and job performance; while leadership shows us a value of 109, which indicates the existence of a low positive correlation and a level of significance greater than 0.05 indicating that there is no relationship between leadership and job performance; Finally, motivation with a value-, 085, means that there is a high negative correlation, the level of significance is higher, this indicates that there is no relationship between motivation and work performance of the workers of the Provincial Municipality of Leoncio Prado 2021.

Keywords: Organizational climate, job performance, motivation, structure, leadership.

INTRODUCCIÓN

Actualmente el clima organizacional y el desempeño laboral son temas de gran actualidad tanto en las organizaciones como en el sector público y privado ya que se enfocan en la gestión de la mejora continua y la competitividad, es decir, organizaciones que cuentan con un ambiente de trabajo adecuado para sus trabajadores y un buen trabajo en equipo, los resultados no tardan en llegar así como el desarrollo y productividad de los mismos y en consecuencia tenemos objetivos y metas alcanzados por la organización.

Para que los empleados tengan la sensación de que su compromiso es valorado y que contribuye a la consecución de los objetivos de la empresa y que se logre un alto nivel de desempeño laboral, la empresa debe procurar que sus empleados convivan de forma confiada e integradora. De manera que no existan excesos por parte de sus superiores inmediatos todo ello será de gran ayuda para que los empleados brinden a los usuarios de la organización un trabajo eficiente en la calidad de los servicios.

Dado que para ellos el clima organizacional y el desempeño laboral ahora son vistos como factores clave para el desarrollo de la organización, este trabajo de investigación ha intentado determinar la relación entre las dos variables con el fin de encontrar y sugerir soluciones que se puedan presentar a la organización como una oportunidad de mejora.

En el primer capítulo se realizó el diagnóstico y así se identificó el problema en la descripción del problema, se realizó el abordaje y formulación del problema general y específico, así como se formuló la meta general y específica para alcanzarlos, en además de la justificación, los límites y la viabilidad de la investigación.

El segundo capítulo especifica el marco teórico en el que se encuentran los precursores que investigan nuestras variables, los fundamentos teóricos y las definiciones conceptuales que sustentaron nuestra investigación.

En el tercer capítulo se anotaron las metodologías, tipos de estudios, sus enfoques, alcances, diseños, técnicas y métodos utilizados en la recolección

y análisis de datos, la población estudiada y las muestras de nuestro estudio e investigación está determinado.

El cuarto capítulo presenta los datos obtenidos al aplicar técnicas y herramientas de recolección de información a través del análisis realizado con el programa SPSS, y en este sentido, cada tabla y gráfico se obtiene con el análisis como porcentaje. .

Finalmente, una discusión de los resultados, conclusiones, recomendaciones, el informe bibliográfico y los anexos.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

A nivel mundial, el entorno regulatorio es un factor clave en el desarrollo empresarial, y la investigación, el diagnóstico y la mejora exhaustivos afectan directamente la llamada moral de la organización.

Es importante prestar especial atención al capital humano de las organizaciones como parte esencial de sus impulsores de productividad, por lo que las empresas de hoy necesitan visualizar con mucho cuidado. Preste atención a cómo el entorno laboral afecta el comportamiento diario y la percepción de los trabajadores alrededor del equipo de trabajo, gerentes y otros, y esto permite a las empresas crear un ambiente organizacional que les permita a sus empleados sentirse bien con su trabajo.

En Perú, la preocupación de las empresas por el bienestar de los empleados se comprende cada vez más, lo que significa que mantener un buen entorno regulatorio se convierte en una ventaja competitiva y es un factor crítico; Por esta razón, el entorno regulatorio se considera un factor importante en las industrias grandes, medianas y pequeñas, y también se considera un factor clave a través del cual se puede determinar la forma en que un individuo se siente acerca de su entorno de trabajo, productividad y desempeño. Y satisfacción en la organización para que puedan hacer grandes aportes a su trabajo y esto les afectará positivamente en crear una gran felicidad para la misma.

Sin embargo, un buen porcentaje de empresas privadas y estatales siguen aplicando este rígido e inflexible sistema organizativo para lograr sus objetivos, haciendo que los trabajadores sean vistos como un recurso valioso, una máquina de trabajo más que una persona con sentimientos y emociones.

Según Chiavenato (2000), el desempeño se define como “las acciones o comportamientos que los empleados perciben como importantes para el logro

de las metas organizacionales. De hecho, afirma que hacer un buen trabajo es la fuerza más relevante de la organización.

En este sentido, a nivel local, el municipio de la provincia de Leoncio Prado, donde se está realizando la encuesta, ve inestabilidad en su organización, por lo que afecta a los empleados que trabajan en diferentes áreas de la organización. Estas áreas a menudo se ven con defectos que cambian el ambiente de trabajo de manera negativa, porque dentro de la estructura organizacional existe una jerarquía inestable donde no existen reglas y políticas debidamente seguidas, lo que provoca una falta de liderazgo en el trabajo en equipo tomando decisiones; porque no existe una comunicación horizontal entre superiores y colaboradores, lo que dificulta enormemente la consecución de los objetivos.

Sin embargo, sabemos que hay empleados que han sido capacitados, pero no se explotan adecuadamente sus conocimientos y habilidades, lo que provoca que los empleados sean despedidos, obstaculizando el interés de trabajar en equipo para lograr las metas.

Con respecto a los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Leoncio Prado es notable el deficiente e ineficaz desempeño laboral por el mal trato y atención que brinda al usuario, por la mala relación entre compañeros y la incapacidad para trabajar en equipo, la falta de pro actividad ante situaciones que se presentan en el ambiente de trabajo y sobre todo falta de empatía entre compañeros y como servidores públicos; todo lo indicado afecta de manera negativa para lograr cumplir objetivos trazados dentro de la organización. Por lo tanto, se considera que se debe poner más atención a los colaboradores ya que estos son considerados como talento humano y es recurso fundamental en la organización para incrementar la eficiencia y la productividad de la misma.

1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.2.1 PROBLEMA GENERAL

¿Cómo se relaciona el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Leoncio Prado 2021?

1.2.2 PROBLEMAS ESPECÍFICOS

PE 1. ¿Cómo se relaciona la estructura organizacional con el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Leoncio Prado 2021?

PE 2. ¿Cómo se relaciona el liderazgo con el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Leoncio Prado 2021?

PE 3. ¿Cómo se relaciona la motivación con el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Leoncio Prado 2021?

1.3 OBJETIVO GENERAL

Determinar la relación que existe entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Leoncio Prado.

1.4 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

OE 1. Determinar la relación que existe entre la estructura organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Leoncio Prado 2021.

OE 2. Determinar la relación que existe entre el liderazgo y el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Leoncio Prado 2021.

OE 3. Determinar la relación que existe entre la motivación y el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Leoncio Prado 2021.

1.5 JUSTIFICACIÓN

1.5.1 JUSTIFICACIÓN PRÁCTICA

Este estudio de investigación se justifica porque permitió contribuir a los aspectos teóricos de la mejora del desempeño laboral de los trabajadores de la ciudad regional de Leoncio Prado. Este estudio será elaborado tomando en consideración las variables e indicadores derivados del problema en estudio, y esta investigación en curso servirá como un aporte a la institución pública.

1.5.2 JUSTIFICACIÓN TEÓRICA

El presente estudio se justifica porque al aplicar la teoría y conceptos básicos de ambiente organizacional (estructura organizacional, liderazgo y motivación) y desempeño laboral (relaciones individuales), calidad de atención y trabajo en equipo), permitió encontrar una explicación al problema descrito anteriormente en la ciudad provincial de Leoncio Prado, de esta forma, será posible comparar los diferentes conceptos de las dos variables de la encuesta.

1.5.3 JUSTIFICACIÓN METODOLÓGICA

Este estudio se justifica porque su compleja naturaleza científica y los resultados de la investigación que se aplicaron a través de los métodos y herramientas técnicos utilizados sirvieron para identificar problemas y metas. Además, servirá de base para futuras encuestas y su aplicación en situaciones similares o en diferentes contextos en el gobierno local y regional.

1.6 LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN.

En la presente investigación podrían referirse como factor limitante la veracidad con la que los sujetos muestrales respondan al momento de aplicarse el cuestionario, también se limita por la situación actual que estamos atravesando (covid19) donde radicalmente la forma de trabajo ha cambiado por la cual existe muchas restricciones. Sin embargo todo lo mencionado anteriormente no será impedimento para lograr culminar el proyecto de investigación, ya que se convierte en un reto para lograr mi objetivo.

1.7 VIABILIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

Este proyecto de investigación será posible porque implica la colaboración de personal que trabaja en la provincia de Leoncio Prado para desarrollar esta investigación.

Existe el deseo por parte del investigador de contar con recursos físicos, humanos y económicos para realizar la investigación.

Esto será posible porque el presente trabajo servirá de base para futuros estudios sobre este tema.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

2.1.1 ANTECEDENTES INTERNACIONALES

Jiménez Gamboa, N. M. (2021). “El clima organizacional y el desempeño Universidad Técnica de Ambato. Facultad de Ciencias Administrativas. Maestría en Gestión del Talento Humano laboral del personal del Gad Municipalidad de Ambato” (Master's thesis,) Universidad Técnica de Ambato-Ecuador. En la que concluye lo siguiente:

- El estudio realizado en el Gad Municipalidad de Ambato con la aplicación del cuestionario de los investigadores Koys y Decottis (1991) lo que nos ayuda a conocer los factores que inciden negativamente en el entorno regulatorio Regulación Debido a que se identificó una debilidad en el proceso de reconocimiento, la mayoría de los empleados indicó que la única vez que se discutió el desempeño fue cuando se cometieron errores, y la falta de reconocimiento genera motivación y disminuye el desempeño en el trabajo; Otro factor que tiene un impacto negativo es el estrés, se ha determinado que gran parte de los trabajadores sufren estrés laboral, fatiga y fatiga de los miembros del equipo de trabajo.
- Luego de analizar los datos proporcionados por el Departamento de Talento del Ayuntamiento de Gad Municipalidad de Ambato sobre la revisión de desempeño de los empleados para 2019, se concluyó que el Departamento de Hacienda manejó un promedio de 93.24%, lo que significa que es de muy alta calidad, además al cuestionario de Joaquín Machacas Rojas que fue de su aplicación cuando se constató que la mayoría de los colaboradores son eficientes, productivos y efectivos en el trabajo, es decir, la mayoría de la muestra sabe manejar su situación y conoce los procedimientos y normativas para ser seguido.
- Se utilizó el método de correlación de Spearman para medir la relación entre las variables de estudio (el ambiente organizacional y el desempeño laboral), el cual confirmó que tienen una relación fuerte, y esto aclara y luego de realizar los análisis relevantes, podemos decir que algunas estrategias laborales Para aumentar las oportunidades laborales debe ser el desempeño:

Reconocimiento de los logros de los empleados, flexibilidad en el trabajo en el lugar de trabajo, creación de un entorno propicio y de apoyo, planificación de actividades recreativas donde se fomente la interacción entre los empleados, implementación de la retroalimentación correcta sobre los procesos, promoción de la comunicación correcta y sesiones de capacitación de la organización.

Meza Cruz, E. (2018). Clima organizacional y desempeño laboral. Universidad de Morelos Facultad de Ciencias Empresariales y Jurídicas- México. En la que concluye lo siguiente:

- Se descubrió una relación entre el entorno organizacional y el desempeño. Cuanto mejor sea el entorno organizacional en la Universidad Linda Vista, mejor se desempeñará el negocio.
- Se encontró que la mayoría de los empleados (86%) considera que el clima organizacional es positivo.
- • En cuanto al desempeño laboral, más de la mitad piensa que es muy bueno en el trabajo (56,4%) y más de un tercio piensa que es bueno (35,1%)
- • En cuanto al desempeño por sector, se puede observar que existe una diferencia significativa ($p = .020$) entre Linda Vista y Manager, siendo la primera una puntuación más alta.

2.1.2 ANTECEDENTES NACIONALES

Huamantumba, E. J. S., Huamantumba, G. S., & Fasabi, J. B. (2018). Influencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad de morales, región San Martín. *TZHOECOEN*, 10(1), 56-63. Universidad Señor de Sipán- Tarapoto. En la que concluye lo siguiente:

- En cuanto al entorno regulatorio de la ciudad de la provincia de Morales luego del primer semestre de 2015, se puede diagnosticar que se encuentra en el nivel normal, esto se debe a la presencia de muchos vacíos como la falta de confianza en el presidente para explicar a sus empleados, así como los empleados son incapaces de tomar decisiones por sí mismos en la organización, así mismo, los beneficios no se materializan en su totalidad

porque no está en consonancia con sus necesidades, por ejemplo, las políticas aplicadas en la empresa no son adecuadas para el puesto del empleado, de lo contrario, la bonificación que reciben los empleados de forma regular no satisface sus necesidades, lo que afecta la estabilidad laboral de los empleados. Pero aun así, la ergonomía sigue estando en su mejor momento.

- Con respecto al desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Morales durante el primer semestre del año 2015, se ha determinado en un nivel medio, puesto que las metas se vienen cumpliendo regularmente; igual que el cumplimiento de los procedimientos no son ejecutados adecuadamente, por otro lado la predisposición del personal se ve afectada de cierta manera, y este hecho también afecta al trabajo en equipo del personal, así mismo su satisfacción es baja; por lo antes mencionado es que el desempeño laboral se posiciona en un nivel regular.
- Entre los principales elementos del clima organizacional que inciden de manera negativa en el desempeño laboral de los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Morales tenemos el bajo nivel de confianza imperante en la organización, los beneficios inadecuados, la remuneración deficiente y una amplia inestabilidad laboral.

Palomino Bautista, P., & Retamozo Lozano, R. (2016). Clima organizacional y desempeño laboral en la municipalidad provincial de Huanta – 2015. Universidad Nacional san Cristóbal de Huamanga-Ayacucho. Llego a las siguientes conclusiones.

- Se determinó que existen evidencias estadísticamente significativas en el estilo de liderazgo (X_1) que incide sustancialmente en el comportamiento (Y_1) de los trabajadores de la municipalidad, validándose de esta manera la primera hipótesis específica Como (X_c^2) = 20.534 > (X_t^2) = 9.4877. Es decir: El estilo de liderazgo incide sustancialmente en el comportamiento de los trabajadores nombrados, contratados por la modalidad de CAS y funcionarios de la Municipalidad provincial de Huanta, A un nivel de significancia $\alpha=0.05$.
- Se identificó que existen evidencias estadísticamente significativas en que la motivación (X_2) incide directamente en el cumplimiento de metas (Y_2) de los trabajadores de la municipalidad, validándose de esta manera la segunda

hipótesis específica (H2), así queda demostrado mediante la prueba estadística de chi-cuadrado (χ^2) =22.165 > (χ^2) =9.4877, Es decir: la motivación incide directamente en el cumplimiento de metas de los trabajadores nombrados, contratados por la modalidad de CAS y funcionarios de la Municipalidad de Huanta. Aun nivel de significancia $\alpha=0.05$.

- Se examinó que existen evidencias estadísticamente en que la comunicación (X3) incide significativamente en el desarrollo de los habilidades (Y3) de los trabajadores de la municipalidad, validándose de esta manera la tercera hipótesis específica (H3), así queda demostrado mediante la prueba estadística de chi-cuadrado (χ^2) =17.615 > (χ^2) =9.4877, Es decir: la comunicación interpersonal incide significativamente en el desarrollo de habilidades de los trabajadores nombrados, contratados por la modalidad de CAS y funcionarios de la Municipalidad de Huanta. Aun nivel de significancia $\alpha=0.05$.
- Por consiguiente estadísticamente queda demostrado que los indicadores del variable clima organizacional (X) incide significativamente en los indicadores del variable desempeño laboral (Y), validándose de esta manera la hipótesis general (H), que: El Clima Organizacional incide significativamente en el Desempeño laboral de los trabajadores nombrados, contratados por la modalidad de CAS y funcionarios de la Municipalidad Provincial de Huanta-2015.

2.1.3 ANTECEDENTES LOCALES

Hurtado Grijalva, Y. K. (2019). Clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Pillco Marca – 2019. Universidad Nacional Hermilio Valdizán”- Huánuco, llegó a las siguientes conclusiones:

- Se ha determinado la incidencia del clima organizacional con el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Pillco Marca 2019. Conforme se demuestra en la prueba de hipótesis en la tabla N° 16, con un valor de 0.881, lo cual indica que efectivamente los factores del clima organizacional conllevan a un mejor desempeño laboral.

- Se ha analizado la incidencia de los incentivos con el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Pillco Marca – 2019. Como se demuestra en la Tabla N° 19, con un valor de 0.970, indicando la importancia de los incentivos tanto de tipo intrínsecos como extrínsecos para mejorar el desempeño de los trabajadores.
- Se ha especificado la incidencia del trabajo en equipo con el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Pillco Marca – 2019, como se demuestra en la Tabla N° 20, con un valor de 0.871 favorable a que el trabajo en equipo es indispensable y muy valioso para mejorar el desempeño laboral de los trabajadores ya que les permite trabajar en armonía y compañerismo.
- Se ha descrito la incidencia de la motivación con el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Pillco Marca – 2019, como se demuestra en la Tabla N° 21, con un valor de 0.899 de significancia respecto a cómo el sentirse motivado en el puesto de trabajo hace que el desempeño sea más favorable tanto para el trabajador como para la institución, sobre todo resaltando el aspecto económico en este caso.
- **Cabia Urbano, Y. Y. (2018).** Clima organizacional rendimiento laboral de los trabajadores de la municipalidad distrital de amarillis, Huánuco 2018. Universidad de Huánuco, llegó a las siguientes conclusiones:
 - Conclusión que “el clima organizacional afecta el desempeño laboral de los trabajadores en la ciudad de Amaryllis”, ya que se transmiten actitudes negativas y pesimistas de un trabajador a otro, la situación no permite mantener un ambiente de trabajo amigable y positivo para las empresas, lo que genera conflicto y desconfianza, pérdida de compromiso que perjudica a la organización.
 - Un papel importante en la organización lo juega la estructura orgánica interna operativa de la organización, ya que contiene reglas, programas organizacionales y una jerarquía en la que el gobierno municipal trabajará de manera más efectiva y, por lo tanto, se brindarán servicios de alta calidad a los usuarios.

- La responsabilidad es el valor básico que todo empleado de una organización debe poseer para el desarrollo de sus actividades. No se puede decir que un trabajador está haciendo un buen trabajo si no es responsable en el proceso de desarrollo de su trabajo y así lograr las metas y objetivos de la unidad.
- Factores intrínsecos o motivadores como recompensas, emprendedores o empleadores que implementan políticas y prácticas destinadas a motivarse pueden lograr los objetivos de la empresa u organización que dirigen. Entre ellos se identificaron: oportunidades de logro, trabajo difícil, avance, reconocimiento, prestigio y crecimiento en el trabajo

2.2 BASES TEÓRICAS

2.2.1 CLIMA ORGANIZACIONAL.

El clima organizacional hoy en día es un factor de gran importancia en las grandes, medianas y pequeñas industrias, se considera como un factor importante por el cual es posible determinar la forma en que la percepción individual de su entorno laboral, productividad, desempeño y satisfacción puede ser determinado. En la organización, que pueden realizar aportes significativos a su labor y así influir positivamente para mantener la motivación en el desempeño de sus funciones, lo que genera importantes beneficios para la empresa.

A. Concepto:

Según Likert y Gibson (1986) plantean que el clima organizacional es el término utilizado para describir la estructura psicológica de las organizaciones. El clima es la sensación, personalidad o carácter del ambiente de la Organización, es una cualidad relativamente duradera del medio ambiente interno de una organización que experimentan sus miembros, influye en su comportamiento y puede describirse en términos de los valores de una serie particular de características o atributos de la organización.

En este sentido, el ambiente organizacional se entiende como el conjunto de percepciones que los trabajadores y gerentes tienen sobre la organización a la que pertenecen, limitando el importante papel que juega la percepción como uno de los puntos más fuertes en el desarrollo climático. Dentro de una organización donde esa organización puede verse afectada por las variables mencionadas por Likert que afecten el ambiente organizacional de manera positiva o negativa en su ambiente de trabajo.

B. Teoría de clima organizacional de Rensis Likert

Likert, R. (1968) La Teoría del Ambiente Organizacional establece que el comportamiento practicado por los subordinados es directamente dependiente del comportamiento gerencial y las condiciones organizacionales que perciben, por lo que se enfatiza que la relación estará determinada por la percepción climática. Parámetros organizacionales tales como: los relacionados con el contexto, tecnología y estructura del sistema organizacional, la posición jerárquica que ocupa un individuo en la organización y el salario que percibe, su personalidad, actitud, nivel de satisfacción y percepción de subordinados y superiores en el entorno organizacional.

La teoría de Likert es una de las más dinámicas y explicativas del clima organizacional, postula el surgimiento y establecimiento del clima participativo como el que puede facilitar la eficacia y eficiencia individual y organizacional, de acuerdo con las teorías contemporáneas de la motivación, que estipulan que la participación motiva a las personas a trabajar.

Cualquier organización que utilice métodos para garantizar que se logren las metas y aspiraciones de sus miembros, con un desempeño sobresaliente, resultados organizacionales como productividad, ausentismo, rotación, etc., el cambio, el desempeño y la satisfacción de los empleados influyen en la percepción del clima.

Es por ello que Likert propuso una teoría de análisis y diagnóstico del sistema organizacional basado en una trilogía de variables causales, intermedias y finales que componen las dimensiones y tipos de climas existentes en las organizaciones.

- Variables Causales, son variables independientes que determinan el sentido en que una organización evoluciona y obtiene resultados. Dentro de estas variables están: la estructura organizativa y administrativa, las decisiones, competencias y actitudes.
- Variables Intermediarias, Estas Variables reflejan el estado interno y la salud de una empresa, por ejemplo, las motivaciones, las actitudes, los objetivos de rendimiento, la eficacia de la comunicación y la toma de decisiones, etc.
- Variables Finales, Son las variables dependientes que resultan del efecto conjunto de las dos precedentes. Estas variables reflejan los resultados obtenidos por la organización; son, por ejemplo, la productividad, los gastos de la empresa, las ganancias y pérdidas.

Tipos de clima organizacional basado en el modelo de Likert

Likert, (citado por Brunet, (1999) en su Teoría de sistemas, identificó dos tipos principales de entornos de negocios o sistemas, cada uno con dos subsecciones.

"Esto significa que debemos evitar confundir la teoría de sistemas Likert con la teoría del liderazgo, porque el liderazgo constituye una de las variables explicativas del clima y el objetivo de la teoría de sistemas es proporcionar

una proyección que nos permita examinar la naturaleza del clima y el papel que desempeña. en la organización.

a) Clima de tipo Autoritario.

El segundo patriarcado autocrático se caracteriza por la confianza entre la dirección y los subordinados, las recompensas y los castigos se utilizan como fuente de motivación de los trabajadores y los supervisores gestionan los mecanismos de control. En este entorno, la dirección debe responder a las necesidades sociales de los empleados, pero dar la impresión de que están trabajando en un entorno estable y ordenado.

b) Clima de tipo Participativo.

Ambiente participativo, el tercer sistema, un ambiente consultivo, caracterizado por la confianza que los superiores tienen en sus subordinados, los empleados tienen derecho a tomar decisiones específicas y buscan satisfacer necesidades, y hay interacción entre las dos partes, y existe delegación. Este ambiente se define por el dinamismo y la gestión funcional de acuerdo con los objetivos a alcanzar.

Sistema IV, participación en equipo, total confianza en los empleados desde la gerencia, toma de decisiones busca la integración de todos los niveles, flujo de comunicación vertical ascendente-descendente. Los puntos motivadores son la participación, el trabajo para lograr las metas de desempeño, la relación laboral (supervisor - supervisor) basada en la amistad y la responsabilidad compartida.

Likert, concluyó que los climas más humanos conducen a niveles más altos de resultados logrados por una organización, como la productividad, el ausentismo y las tasas de rotación, así como el desempeño o el desempeño de los empleados. Los miembros y la satisfacción influyen en la percepción del clima.

Likert (1968), también sostuvo que el clima organizacional está compuesto por ocho dimensiones, las cuales se nombran de la siguiente manera:

- ✓ Método de mando, liderazgo: la forma en que se utiliza el liderazgo para influir en los empleados.
- ✓ Motivación: Se refiere a las estrategias utilizadas para motivar a los empleados y satisfacer sus necesidades.
- ✓ Comunicación: La naturaleza de los tipos de comunicación en la empresa, así como la forma de implementarlos.
- ✓ Interacción e influencia: La importancia de las relaciones con los superiores en el establecimiento y logro de metas.
- ✓ Resolución de problemas y toma de decisiones: Apropiación y contexto de los insumos para la toma de decisiones, así como la asignación de responsabilidades (funciones)
- ✓ Planificación: Estrategias que se utilizan para establecer las metas y las pautas de la organización.
- ✓ Control: El ejercicio y distribución del control dentro de los diferentes niveles de la organización.
- ✓ Capacitación y educación: Se refiere a los objetivos de implementación y planes de mejora y capacitación deseada.

A. Dimensiones

a) Estructura organizativa.

Sabiendo que diseñando la estructura organizacional se pueden alcanzar las metas específicas, teniendo en cuenta la misión, visión, valores y metas sin descuidar los recursos materiales, humanos, financieros y públicos.

Según Litwin y Stinger (1987), afirmamos que la estructura “simboliza la percepción de que los miembros de la organización tienen diferentes procedimientos, reglas y procedimientos, entre otras limitaciones que encuentran en cada paso de su trabajo”. Según Litwin y Stinger (1987) nos menciona que la estructura “es el símbolo de la percepción que tienen los integrantes de la organización acerca de los diversos procedimientos, reglas, trámites entre otras restricciones al que se enfrentan en cada progreso de su trabajo”.

Por su parte Chiavenato (2002, p.369) indica que: “una estructura organizacional es eficaz cuando ayuda a las personas la obtención de los objetivos y es eficiente cuando se alcanza con recursos o costos mínimos”.

Tipos de estructura

Estructura funcional

Según Chiavenato (2000, p.400) nos menciona algunas de las ventajas en la organización funcional, entre las que se encuentran las siguientes:

- ✓ Uso de eficiente de los recursos y economías de escala
- ✓ Fuerte especialización de habilidades
- ✓ Buena coordinación interdepartamental
- ✓ Buena solución de problemas técnicos

Estructura burocrática

Según Petrella (2007, p. 10), nos dice que: "Las organizaciones burocráticas buscan mejorar la eficiencia para lograr metas, mejorar la eficiencia para mejorar los resultados a un costo mínimo y la incertidumbre se puede controlar deseable, organizando a los trabajadores, proveedores y mercados en la base de las normas legales "

Estructura matricial

Por su parte Chiavenato, I. (2002, p.411) Afirma que: "La estructura matricial es constitutiva de la división funcional y departamental dentro de la propia estructura organizacional, de la misma manera que está compuesta por cadenas de niveles divisionales y funcionales interoperables dentro de la misma división de la organización "

b) Liderazgo:

El liderazgo, según Likert (1968), es una forma de utilizar los estilos de liderazgo para influir en los empleados. El éxito de cualquier organización depende principalmente de la calidad del liderazgo que desempeña el líder porque es él quien trabaja constantemente para lograr las metas.

Según Chiavenato (2001: 314 - 315) menciona que el liderazgo es "una influencia interpersonal que se ejerce en una situación establecida, encaminada a lograr uno o más objetivos específicos, a través de un proceso de comunicación entre personas". También agregó que se trata de un fenómeno social cuya influencia se da en los grupos de trabajo, ya que actúa como "poder psicológico que incluye pensamientos de poder y autoridad" (2001: 315).

Chiavenato, (1993) también menciona los tipos de liderazgo como: liderazgo autocrático y liderazgo participativo.

- Liderazgo autocrático: Implica dar órdenes y esperar obediencia, es directo y agresivo, y está dirigido por la capacidad de retener o adoptar recompensas o castigos.

- **Liderazgo participativo:** Cuando un líder adopta el estilo participativo, utiliza la consulta, para practicar el liderazgo. El líder participativo eficaz, escucha y analiza seriamente las ideas de sus subalternos y acepta sus contribuciones siempre que sea posible y práctico.

En base a los conceptos sobre liderazgo y su importancia en la funcionalidad de la organización mencionamos los siguientes indicadores.

- **La Dirección:** Da sentido a la orientación de una unidad de trabajo, establece los objetivos a perseguir y define claramente los objetivos a alcanzar y los medios para alcanzarlos.
- **El Estímulo al Trabajo en Equipo:** Implica que la alta dirección reconozca que la gestión de la organización se basa en el trabajo en equipo que busca alcanzar metas comunes.
- **La Solución de Conflictos:** Es parte de la vida diaria de cualquier organización, porque el conflicto es parte integral de la vida institucional.

c) **Motivación**

Según Likert, (1968) nos dice que: “La motivación está asociada a las estrategias que se utilizan para estimular a los trabajadores y satisfacer sus necesidades”.

Chiavenato (2011) nos dice que “la motivación en el trabajo depende del factor higiene y el motivador, el primero de los cuales incluye factores o condiciones importantes en torno al colaborador, como el salario, la relación entre el empleador y el empleado; Los factores motivacionales están relacionados con la motivación a largo plazo, en la que más que material es el contenido del puesto a tomar.

Se reconocen generalmente dos tipos de motivación: la intrínseca y la extrínseca, dependiendo de si provienen de adentro o de afuera del individuo, respectivamente.

- **Motivación extrínseca.** Este tipo de motivación tiene sus raíces fuera del individuo, es decir, en la expectativa de recibir una recompensa (material o no) que surge como subproducto de la acción o la conducta motivada.

Según Fichan y Matos, (2014) nos dice que: “La motivación extrínseca es cuando las personas desarrollan una actividad solo para lograr un objetivo. Es decir, actuar de determinada manera solo por algo. Algunas motivaciones extrínsecas son: reconocimiento; Recompensas, bonificaciones, incentivos, diplomas, evaluaciones, permanencia, sanciones.

- **Motivación intrínseca**

Según (Chiavenato, 2008) nos dice que: “La motivación intrínseca es cuando un motivo o acción individual se realiza solo para el beneficio o satisfacción al momento de hacerlo. El funcionamiento de esta deficiencia psicológica vuelve a la perfección del hombre para prevalecer en el medio en que vive; Alcanzar las metas es más difícil porque son necesidades psicológicas.

En este tipo de motivación intervienen factores internos del individuo, es decir, se asocia a una satisfacción personal que proviene del propio trabajador, por ejemplo, un reconocimiento personal o un sentido de responsabilidades. para la promoción: crear oportunidades de ascenso a un puesto en la estructura de la empresa

- ✓ Reconocimiento de Logros: Es una técnica de motivación que consiste en reconocer sus buenos desempeños, objetivos, resultados o logros obtenidos.
- ✓ Remuneraciones: El sistema de remuneración es fundamental. Los salarios medios y bajos con carácter motivadores, pero tampoco impulsan el rendimiento.
- ✓ Recompensa: Corresponde a la percepción de los miembros sobre la adecuación de la recompensa recibida por el trabajo bien hecho, es la medida en que la organización utiliza más el premio que el castigo.

2.2.2 DESEMPEÑO LABORAL

A. **Definición:** Según el desempeño laboral (Chiavenato 2000: 359), “Es el comportamiento de los empleados en la búsqueda de metas establecidas lo que establece estrategias personales para lograr esas metas.

Chiavenato (2000) también define el desempeño como "las acciones o comportamientos percibidos por los empleados que son importantes para lograr las metas organizacionales". De hecho, afirma que hacer un buen trabajo es la fortaleza más relevante de una organización.

Bajo ese contexto podemos decir que el desempeño laboral influye en cada colaborador utilizando ciertos factores, es decir si el personal de la organización se siente cómodo en su trabajo, tendrá una mayor productividad a favor de la empresa ya que el capital más importante para una organización es el capital humano.

Del mismo modo Chiavenato, I. (2004) nos dice que el desempeño humano es extremadamente situacional y varía de persona a persona y de situación a situación, ya que depende de multitud de factores. Los factores condicionantes tienen muchas influencias. El valor de la recompensa y la percepción de que la recompensa depende del esfuerzo determinan la cantidad de esfuerzo que el individuo está dispuesto a realizar.

Por tal motivo Desempeño es “eficacia del trabajador que labora dentro de las organizaciones, la cual es indispensable para la organización, funcionando el individuo con una gran labor y satisfacción laboral”.

En tal sentido, el desempeño de las personas es la mezcla de su comportamiento con resultados, por lo que deberá modificar primero lo que haga a fin de poder medir y observar la acción. El desempeño define el rendimiento laboral, es decir, la capacidad de una persona para producir, elaborar, acabar y generar trabajo en menos tiempo, con menor esfuerzo y mejor calidad, dirigida a la evaluación la que dará como resultado su desenvolvimiento. (Chiavenato, 2002, pág. 236).

B. La evaluación del desempeño

Según Chiavenato, (1994) “La evaluación del desempeño es una evaluación sistemática del desempeño de un individuo en el trabajo. Como resultado, es posible identificar problemas relacionados con la supervisión de los empleados, la integración de los empleados en la organización o el trabajo que desempeñan. En la actualidad, así como la pérdida de empleados con desempeño sobresaliente”. Comparación de pedidos por correo, entre otros (p. 261).

Chiavenato (2009) identifica: “Los empleados y las organizaciones necesitan saber todo sobre la productividad y el crecimiento, necesitan recibir retroalimentación sobre su desempeño en el trabajo para saber que están desarrollando sus actividades. En caso de omisiones, realizar las mejoras

adecuadas; las organizaciones pueden saber la calidad de sus trabajadores” (p. 203).

Así mismo Chiavenato (2009) nos dice que las causas primordiales para que las organizaciones primordiales para que las organizaciones puedan desarrollar evaluaciones a sus trabajadores son las siguientes:

- ✓ Recompensa: cuando se desarrolla una evaluación a los trabajadores se genera un juicio de valor que amerita el incremento de remuneración u otro relacionado.
- ✓ Realimentación: la evaluación proporciona información de la percepción que tienen las personas sobre el colaborador tanto de su desempeño, actitudes y competencias.
- ✓ Desarrollo: la evaluación permite que el colaborador sepa exactamente cuáles son sus puntos fuertes y débiles.
- ✓ Relaciones: fortalece sus relaciones sociales con sus compañeros de área y demás en el trabajo.
- ✓ Percepción: la evaluación proporciona medios al colaborador para saber lo que las personas piensan del esto mejora la percepción que tiene de sí mismo y de su entorno social.
- ✓ Potencial de desarrollo: esta evolución permite clasificar a los trabajadores según su rendimiento para poder definir rotaciones, términos de vínculo o ascensos.

C. Importancia de la evaluación de desempeño.

La evaluación del desempeño de los empleados es un componente esencial de la implementación y el logro de la estrategia. Este proceso incluye la misión, visión, cultura organizacional y habilidades técnicas de los trabajos.

Conocer y evaluar el desempeño de todos los empleados de la empresa es importante porque en base a los resultados obtenidos se informa a toda la organización (gerentes y empleados) sobre la implementación de las tareas y actividades asignadas.

El objetivo último de la evaluación es mejorar el desarrollo integral y la mejora continua de las personas a través de planes de acción para mejorar la productividad de la empresa de acuerdo con su situación, así como desarrollar

actividades que permitan el necesario cambio en el comportamiento de los trabajadores.

D. Métodos de evaluación

Entre los más importantes métodos de evaluación tenemos a los siguientes:

- **Métodos de escalas graficas**

Chiavenato (2009) lo define como: "Una tabla de entrada donde los factores de evaluación se registran por regiones y los puntajes de desempeño están en columnas. Los factores de evaluación representan los criterios básicos o criterios importantes para evaluar el desempeño de los empleados" (p. 253).

- **Método de investigación de campo**

Chiavenato (2009) lo define como una de las medidas más complejas y tradicionales de mejora del desempeño en el lugar de trabajo, y se basa en el principio de cohesión del empleado según el trabajo que desempeña; Este procedimiento requiere una entrevista con un experto.

E. Factores que influyen en del desempeño laboral

Las organizaciones que brindan servicios a sus clientes deben considerar los factores que se relacionan con los trabajadores y tienen un impacto directo sobre ellos, de manera que la calidad de la atención que se les brinda afecta la percepción del usuario; Para este estudio se tomaron en consideración algunos factores, basados en la metodología de escala gráfica, como sigue:

- **Orientación de resultados:** es la efectividad que se evidencia en el desenvolvimiento de actividades crítica tomando en consideración el sentido de eficiencia y eficacia.
- **Calidad de atención:** se califica la cantidad de errores y la cantidad de aciertos en las actividades desarrolladas.
- **Relaciones interpersonales:** son las relaciones que desarrolla con el personal de área o con los distintos niveles, estas emociones se basan en comportamiento susceptible, así como en intereses y necesidades.
- **Iniciativa:** son las actividades del personal en desarrollar ideas de mejora, oportunidades de cambio dentro de su entorno laboral.

- Trabajo en equipo: es la forma en el cual el trabajador aporta al grupo de manera positiva y el mismo contribuye a un compañerismo, esto generará resultados positivos y a su vez un ambiente adecuado para sus trabajadores.
- Organización: el colaborador tiene aptitud para organizar su trabajo aporta ideas en beneficio de la organización.

F. Dimensiones

a) **Relaciones interpersonales:** Son las relaciones que describen el contacto y la comunicación que se produce entre personas en diferentes momentos. Son las interacciones que se crean a diario con los compañeros de trabajo, la oficina, entre otras personas. Las relaciones interpersonales positivas reducen el acoso y permiten cambiar el enfoque a los objetivos del grupo, aumentando la productividad, la calidad, la satisfacción del usuario y la comunicación adecuada que refleja las actividades de la organización. Operación y producción de la organización, por lo que este factor es fundamental para lograr un buen desempeño en el trabajo. .

b) Calidad de Atención:

Según Mora (2007) la calidad se define como el servicio que se brinda al usuario. Siempre preocupado por la satisfacción del usuario, no solo por tratar los problemas inmediatos, este enfoque incluye a todas las personas de la organización. La calidad del servicio es asegurar un servicio más eficiente y eficaz, teniendo en cuenta la satisfacción del cliente; Además, la calidad del servicio es la calidad que se toma del trabajo diario de manera responsable, y la calidad se define como la satisfacción de los usuarios o clientes, procurando previsión y descubrimiento ciertos daños o errores en la prestación de los servicios. Mejorar la prestación de servicios.

Finalmente, la calidad de servicio es conocida como cúmulo de prestaciones para complacer al usuario.

c) Trabajo en equipo.

Es muy importante tener en cuenta que el trabajo que realizan los empleados de la organización se puede mejorar si está en contacto directo con los usuarios que reciben el servicio o corresponde a un grupo de trabajo en el que se evalúa la calidad de su trabajo.

Según Brunet (2007), nos dice que “el trabajo en equipo es el sentimiento de los miembros de la organización de que existe un espíritu de apoyo mutuo por parte de los gerentes y otros empleados del grupo”.

2.3 DEFINICIONES CONCEPTUALES

- **Clima organizacional:** El ambiente organizacional es una expresión individual de la “percepción” con la que los empleados y gerentes forman la organización a la que pertenecen y que afecta directamente el desempeño de la organización.
- **Estructura organizativa.** Es la concepción formal de los trabajos en una organización que tiene una jerarquía adecuada para organizar a los empleados.
- **Liderazgo:** Conjunto de capacidades de un individuo que le permiten ejercer sus funciones de liderazgo. Un líder es alguien que dirige un grupo y tiene la capacidad de motivar a los miembros de ese grupo con sus palabras o empatía.
- **Motivación:** Es la energía espiritual que nos impulsa a realizar o mantener una acción o comportamiento. Su desaparición conlleva necesariamente el abandono de lo hecho. Esto hace que sea mucho más difícil lograr sus objetivos cuando no tiene motivación.
- **Desempeño laboral:** El desempeño laboral es una evaluación que determina si una persona está haciendo bien su trabajo o no. Se estudia académicamente en el marco de la psicología industrial y organizacional, también en el marco de la gestión de recursos humanos.
- **Relaciones interpersonales:** una asociación entre dos o más personas. Estas asociaciones pueden basarse en emociones, sentimientos, interés por las actividades empresariales y sociales.

- **Calidad de Atención:** la calidad de la atención se define como el servicio prestado al usuario. Constantemente preocupado por complacer a los usuarios, sin responder a los problemas inmediatos, este proceso involucra a todos en una organización.
- **Trabajo en Equipo:** Tarea que realiza un grupo de personas que integran una organización con un objetivo común, con la diferencia de que cada persona realiza su propio trabajo de forma individual para lograr el objetivo.

2.4 HIPÓTESIS

2.4.1 HIPÓTESIS GENERAL

- ✓ Existe relación entre clima organizacional y el desempeño laboral en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Leoncio prado 2021.

2.4.2 HIPÓTESIS ESPECÍFICAS

- ✓ Existe relación entre Estructura organizacional y el desempeño laboral en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Leoncio prado 2021.
- ✓ Existe relación entre Liderazgo y el desempeño laboral en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Leoncio prado 2021.
- ✓ Existe relación entre Motivación y el desempeño laboral en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Leoncio prado 2021.

2.5 VARIABLES

2.5.1 VARIABLE INDEPENDIENTE:

Clima organizacional

Dimensiones:

- ✓ Estructura organizacional
- ✓ Liderazgo

- ✓ Motivación

2.5.2 VARIABLE DEPENDIENTE:

Desempeño laboral

Dimensiones:

- ✓ Relaciones interpersonales
- ✓ Calidad de servicio
- ✓ Trabajo en equipo

2.6 CUADRO DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Tabla N° 01 Operacionalización de variables

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM
Clima Organizacional	Estructura organizacional	Organigrama	1.
		Jerarquía	2.
		Funciones	3.
	Liderazgo	Dirección	4.
		Trabajo en equipo	5.
		Solución de conflictos	6.
	Motivación	Reconocimiento de logros	7.
		Recompensa	8.
		Remuneración	9.
		Valoración de personal	10.
Desempeño Laboral	Relaciones interpersonales	Habilidades Comunicativas	11.
		Identidad organizacional	12.
	Trabajo en equipo	Metas cumplidas	13.
		Solución de conflictos	14.
	Calidad de Atención	Capacidad de respuesta	1.
		Nivel Calidad de servicio	2.
		Satisfacción	3.

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN

Esta investigación es descriptiva porque explica períodos y eventos mediante la búsqueda de causas, resultados y posibles soluciones a los problemas de las variables.

Los estudios descriptivos buscan medir cada concepto de las variables a las que se refieren, pero pueden combinar cuentas para cada variable para abordar cómo aparece y el nivel de interés correspondiente.

3.1.1 ENFOQUE

En este estudio se utiliza un enfoque cuantitativo porque la recolección y el análisis de datos se utilizan para responder preguntas de investigación, así como para probar hipótesis previamente establecidas. Implica la medición numérica, el conteo y el uso de más estadísticas para construir modelos de comportamiento con mayor precisión de una población.

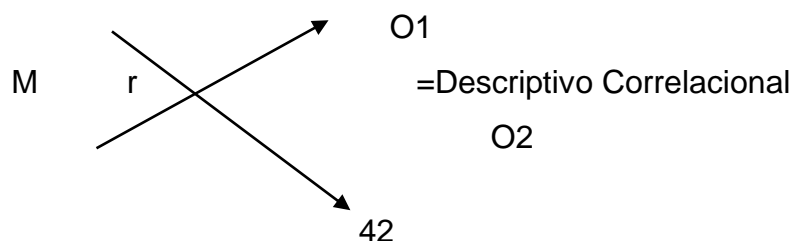
3.1.2 ALCANCE O NIVEL

En el presente estudio, dependiendo del objetivo de la investigación y la naturaleza del problema, se enfatizó que este estudio descriptivo de asociación se limita a describir las principales características de las variables estudiadas y así medir la similitud de la asociación entre ellos.

3.1.3 DISEÑO

El presente estudio tiene un diseño transversal no experimental porque es un estudio realizado sin manipulación intencional de variables y solo evaluación de fenómenos en su forma natural para su posterior análisis.

Esquema:



Donde:

M= muestra

O1=observación de variable 1

O2= observación de variable 2

r= correlación entre las variables

El ambiente organizacional está relacionado con el desempeño laboral porque la organización trabaja a través de estas variables para lograr las metas marcadas, por lo que si se mantiene un buen ambiente organizacional, los empleados tendrán un mejor desempeño laboral y un mejor desempeño laboral.

3.2 POBLACIÓN Y MUESTRA

3.2.1 POBLACIÓN.

Para la presente investigación se contó con dos poblaciones, la primera; la población conformada por todos los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Leoncio Prado 2021 las cuales suman 140 trabajadores entre nombrados y contratados.

TABLA Nº 02 DISTRIBUCION DE POBLACION

	SUBGERENCIAS DE LA MUNICIPALIDAD DE LEONCIO PRADO	CANTIDAD DE TRABAJADORES POR AREA
Y para la	GERENCIA DE ADMINISTRACION Y FINANZAS	2
	SUBGERENCIA DE CONTABILIDAD	4
	SUBGERENCIA DE TESORERIA	6
	SUBGERENCIA DE RECURSOS HUMANOS	4
	SUBGERENCIA DE LOGISTICA	5
	SUBGERENCIA DE PATRIMONIO Y MARGESI DE BIENES	2
	SUBGERENCIA DE RECAUDACIÓN TRIBUTARIA	4
	SUBGERENCIA DE CONTROL TRIBUTARIO Y ORIENTACION AL CONTRIBUYENTE	3
	EJECUTORA COACTIVA	3
	SUBGERENCIA DE DESARROLLO PRODUCTIVO	2
	SUBGERENCIA DE DESARROLLO EMPRESARIAL	2

SUBGERENCIA DE PROMOCION Y TURISMO	2
SUBGERENCIA DE DESARROLLO INSTITUCIONAL	2
SUBGERENCIA DE PRESUPUESTO	2
SUBGERENCIA DE PROGRAMACION E INVERSIONES –OPI	2
SUBGERENCIA DE INFORMATICA Y SISTEMAS	2
AREA DE TRAMITE DOCUMENTARIO Y ARCHIVO CENTRAL	3
SUBGERENCIA DE COMUNICACIONES E IMAGEN INSTITUCIONAL	3
SUBGERENCIA DE SEGURIDAD CIUDADANA	2
SUBGERENCIA DE POLICIA MUNICIPAL FISCALIZACION Y CONTROL	19
SUBGERENCIA DE TRANSPORTE Y SEGURIDAD VIAL	2
SUBGERENCIA DE REGISTRO CIVIL	4
SUBGERENCIA DE EDUCACION, CULTURA,DEPORTES, JUVENTUDES Y FONDO EDITORIAL	2
SUBGERENCIA DE DEMUNA, OMAPED Y CIAM	4
SUBGERENCIA DE PROGRAMAS SOCIALES	4
SUBGERENCIA DE LIMPIEZA PUBLICA, PARQUES, JARDINES Y ORNATO	31
SUBGERENCIA DE CALIDAD AMBIENTAL Y PROYECTOS	3
SUBGERENCIA DE CATASTRO Y DESARROLLO URBANO	2
SUBGERENCIA DE FORMULACION Y EJECUCION DE PROYECTOS	6
SUBGERENCIA DE MAQUINARIAS Y EQUIPO PESADO	8
SUBGERENCIA DE ASENTAMIENTOS HUMANOS Y DESARROLLO RURAL	2
TOTAL	140

segunda población, para evaluar la calidad de atención se va a considerar a la población urbana de la Provincia de Leoncio Prado que son 165 de acuerdo al siguiente detalle:

CUADRO N° 2.4
HUÁNUCO: POBLACIÓN CENSADA URBANA Y RURAL, SEGÚN PROVINCIA, 2017
(Absoluto y porcentaje)

Provincia	Total	Urbana		Rural	
		Absoluto	%	Absoluto	%
Total	721 047	375 432	100,0	345 615	100,0
Huánuco	293 397	210 539	56,0	82 858	24,0
Ambo	50 880	17 964	4,8	32 916	9,5
Dos de Mayo	33 258	8 609	2,3	24 649	7,1
Huacaybamba	16 551	2 636	0,7	13 915	4,0
Huamalíes	52 039	14 643	3,9	37 396	10,8
Leoncio Prado	127 793	89 945	24,0	37 848	11,0
Marañón	26 622	7 861	2,1	18 761	5,4
Pachitea	49 159	13 504	3,6	35 655	10,3
Puerto Inca	32 538	7 394	2,0	25 144	7,3
Lauricocha	18 913	2 337	0,6	16 576	4,8
Yarowilca	19 897	-	-	19 897	5,8

Fuente: INEI - Censos Nacionales de Población y Vivienda, 2017.

3.2.2 MUESTRA

Según Hernández “La muestra es un subgrupo del universo o población del cual se recolectan los datos y que debe ser representativo de ésta”

En el estudio de investigación se considerará la muestra probabilística o aleatoria simple ya que cada miembro de la población tiene la probabilidad de ser seleccionados como parte de la muestra.

$$n = Z_{\alpha}^2 \frac{N \cdot p \cdot q}{i^2 (N - 1) + Z_{\alpha}^2 \cdot p \cdot q}$$

N: Tamaño de la población

Z: Valor correspondiente a la distribución de Gauss.

p: Prevalencia esperada del parámetro a evaluar. En este caso se ha elegido $p=0,5$ porque maximiza el tamaño muestral.

q: $1-p$

$n = 104$

Para el caso de la segunda población se va a considerar un margen de error de 10%, y nivel de confianza 99%, por el tema de pandemia, esto debido a que la Municipalidad Provincial de Leoncio Prado, solo está atendiendo en horario reducido.

En ese caso la muestra sería de 165 usuarios.

3.3 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

3.3.1 TÉCNICA:

Para procesar y analizar la información, los investigadores o analistas han utilizado una variedad de técnicas para recolectar datos sobre una situación particular, como entrevistas, cuestionarios, etc.

En este estudio se utilizaron técnicas de encuesta para recolectar información y así obtener datos precisos para la muestra, en este caso, trabajadores de la municipalidad de Leoncio Prado.

3.3.2 INSTRUMENTO:

En el presente estudio de investigación se utilizó el cuestionario como instrumento para la recolección de datos, la cual consiste en realizar un conjunto de preguntas respecto a las dimensiones de la variables que serán objeto de estudio como es clima organizacional y desempeño laboral.

3.4 TÉCNICAS PARA EL PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN

La información que se recolecto fue de forma ordenada, precisa y presentada para luego ser analizad, por lo mismo para procesar los datos obtenidos se empleará los siguientes programas.

- ✓ SPSS, este programa nos permitirá procesar las tabulaciones de las encuestas aplicadas a los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Leoncio Prado.
- ✓ WORD, utilizaremos este software que para el procesamiento y redacción del proyecto e informe final del estudio de investigación.
- ✓ Excel, este programa nos va ayudar al crear diseño y presentación de los cuadros y gráficos en el proyecto e informe final de la tesis.
- ✓ Power Point, este programa nos permitirá realizar una presentación didáctica de los resultados obtenidos.

CAPÍTULO IV RESULTADOS

4.1 PROCESAMIENTO DE DATOS.

4.1.1 CLIMA ORGANIZACIONAL

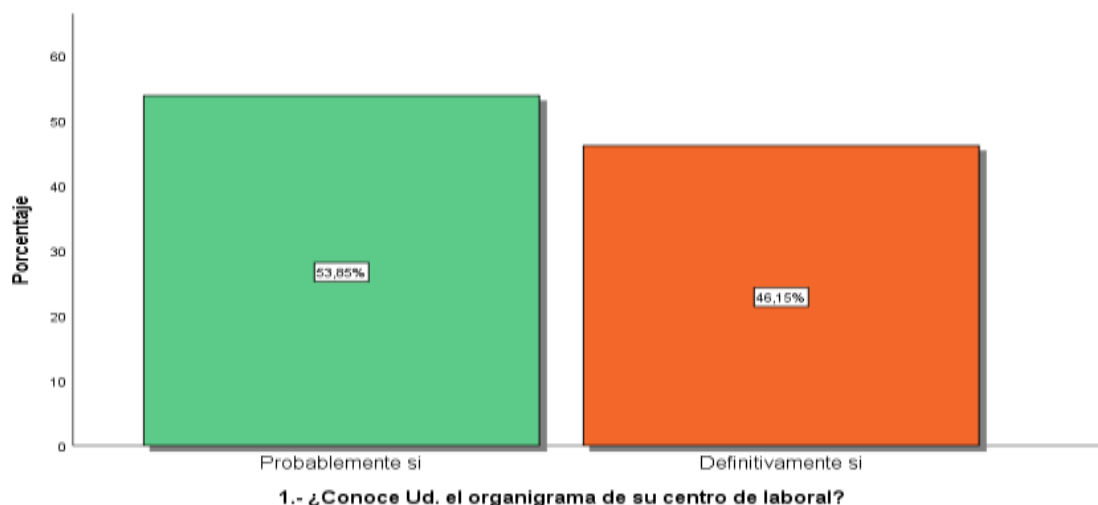
4.1.1.1 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

En seguida se presentan tablas y gráficos donde se muestra los resultados de la recolección de datos obtenidos mediante la encuesta realizada a los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Leoncio Prado 2021, con la finalidad de determinar la relación que existe entre el clima organizacional y el desempeño laboral.

Tabla Nº 03 ¿Conoce Ud. el organigrama de su centro de laboral?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Probablemente si	63	53,8	53,8	53,8
	Definitivamente si	54	46,2	46,2	100,0
	Total	117	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta Anónima
Elaboración: Propia



Fuente: Tabla Nº 03
Elaboración: Propia

Figura Nº01: ¿Conoce Ud. el organigrama de su centro de laboral?

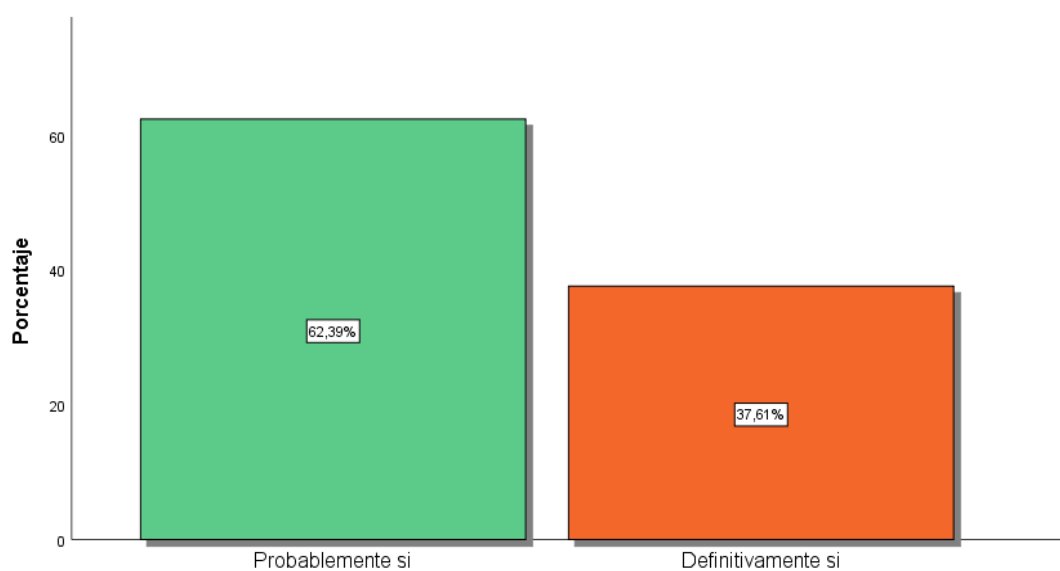
Interpretación

En la figura N°1 se puede observar que del total de trabajadores encuestados el 53.85% probablemente conoce el organigrama de la Municipalidad Provincial de Leoncio Prado, y el 46.15% definitivamente si lo conoce.

Tabla N° 04 ¿Conoces los niveles jerárquicas de tu centro laboral?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Probablemente si	73	62,4	62,4	62,4
	Definitivamente si	44	37,6	37,6	100,0
	Total	117	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta Anónima
Elaboración: Propia



2.-¿Conoces los niveles jerárquicos de tu centro de labores?

Fuente: Tabla N° 04
Elaboración: Propia

Figura N° 02: ¿Conoces los niveles jerárquicas de tu centro laboral?

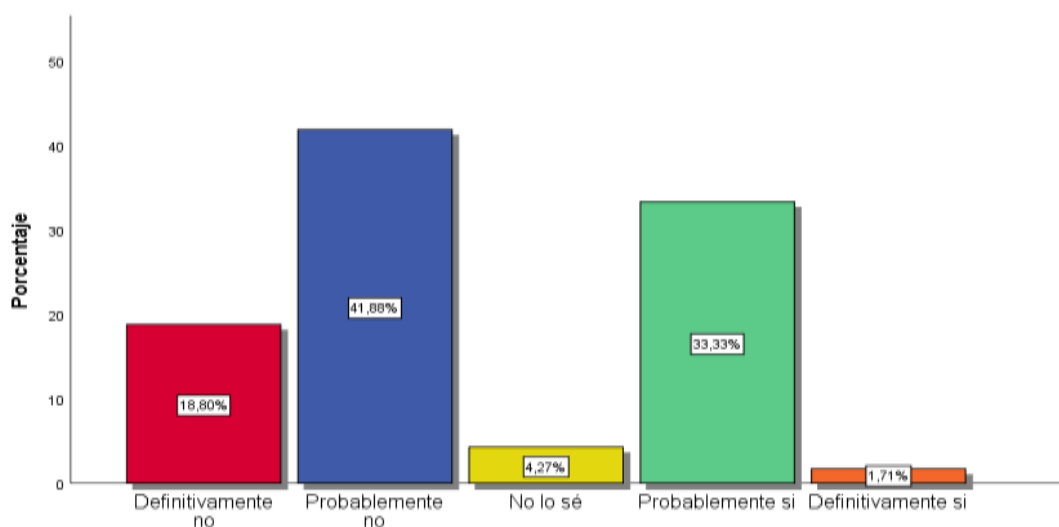
Interpretación

Del total de encuestados se puede observar que el 62.39% probablemente conoce los niveles jerárquicos de la Municipalidad Provincial de Leoncio Prado, y el 37.61% definitivamente si lo conoce.

Tabla N° 05 ¿Tiene dificultades de realizar sus funciones por altas recargas de trabajo?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Definitivamente no	22	18,8	18,8	18,8
	Probablemente no	49	41,9	41,9	60,7
	No lo sé	5	4,3	4,3	65,0
	Probablemente si	39	33,3	33,3	98,3
	Definitivamente si	2	1,7	1,7	100,0
Total		117	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta Anónima
Elaboración: Propia



3.-¿Tiene dificultades de realizar sus funciones por altas recargas de trabajo?

Fuente: Tabla N° 05
Elaboración: Propia

Figura N° 03: ¿Tiene dificultades de realizar sus funciones por altas recargas de trabajo?

Interpretación

Del total de encuestados se puede observar que el 41.88% probablemente no tiene dificultades para realizar sus funciones por altas recargas de trabajo, mientras que un 33.33% probablemente si tiene dificultad, un 18.80% indica que definitivamente no tiene dificultades para realizar sus funciones, un 4.27% no sabe si tiene dificultades para realizar sus trabajos por las recargas laborales y un 1.71% definitivamente si tiene dificultades de realizar sus

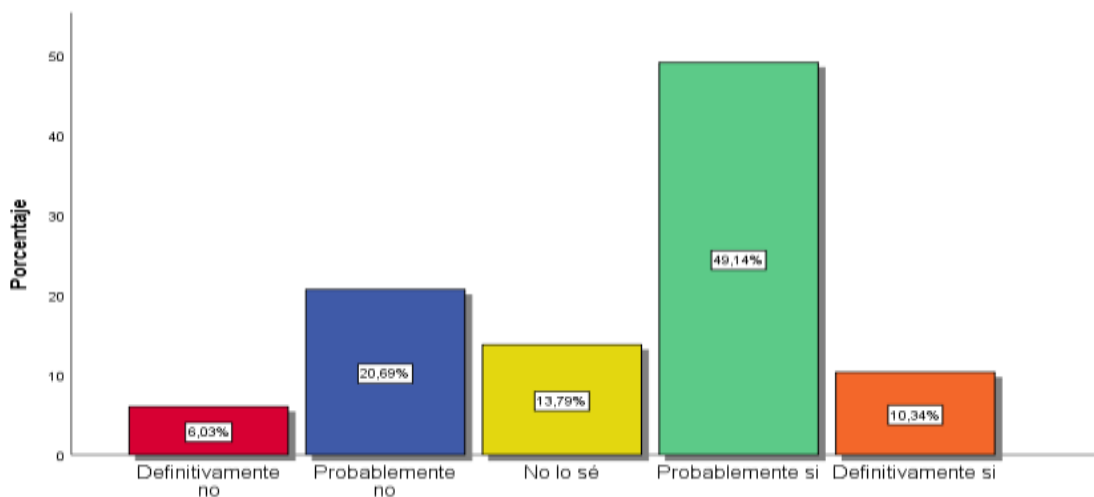
funciones por las recargas de trabajo en la Municipalidad Provincial de Leoncio Prado.

4.1.1.2 LIDERAZGO

Tabla Nº 06 ¿Los directivos contribuyen a crear condiciones adecuadas para el cumplimiento de metas?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Definitivamente no	7	6,0	6,0	6,0
	Probablemente no	24	20,5	20,7	26,7
	No lo sé	16	13,7	13,8	40,5
	Probablemente si	57	48,7	49,1	89,7
	Definitivamente si	12	10,3	10,3	100,0
	Total		116	99,1	100,0

Fuente: Encuesta Anónima
Elaboración: Propia



4.-¿Los directivos contribuyen a crear condiciones adecuadas para el cumplimiento de metas?

Fuente: Tabla Nº 06
Elaboración: Propia

Figura Nº 04: ¿Los directivos contribuyen a crear condiciones adecuadas para el cumplimiento de metas?

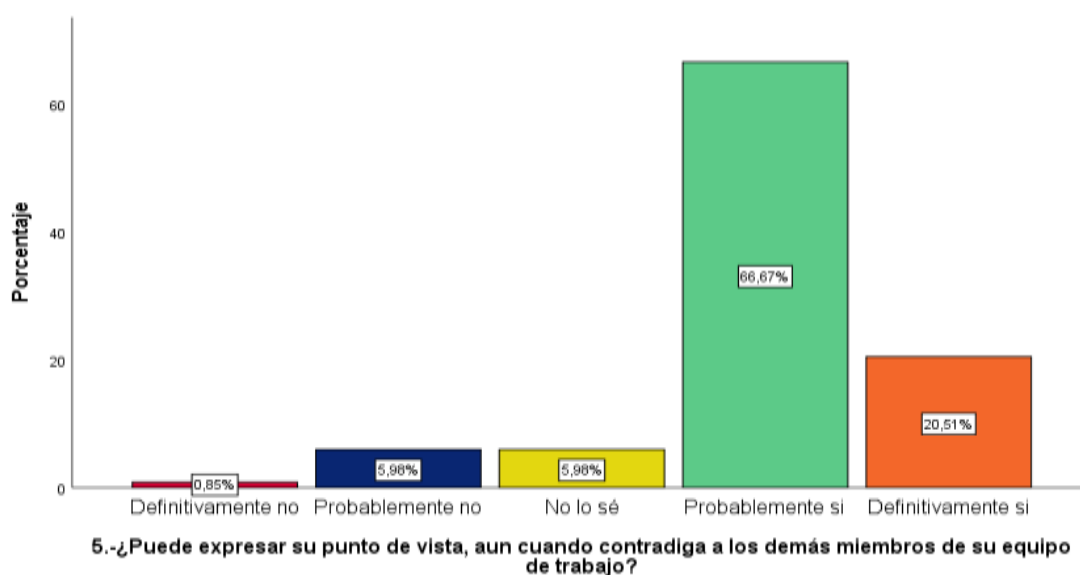
Interpretación

Del total de encuestados se puede observar que el 49.14% probablemente los directivos si crean condiciones adecuadas para el cumplimiento de metas, sin embargo un 20.69% indica que probablemente no crean las condiciones adecuadas, por otra parte hay un 13.79% quienes indican que no lo saben, mientras que un 10.34% creen que definitivamente los jefes si crean las condiciones adecuadas y un 6.03% creen que definitivamente los jefes no crean esas condiciones para el cumplimiento de metas de la Municipalidad Provincial de Leoncio Prado.

Tabla Nº 07 ¿Puede expresar su punto de vista, aun cuando contradiga a los demás miembros de su equipo de trabajo?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Definitivamente no	1	,9	,9	,9
	Probablemente no	7	6,0	6,0	6,8
	No lo sé	7	6,0	6,0	12,8
	Probablemente si	78	66,7	66,7	79,5
	Definitivamente si	24	20,5	20,5	100,0
	Total	117	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta Anónima
Elaboración: Propia



Fuente: Tabla Nº 07
Elaboración: Propia

Figura N° 05: ¿Puede expresar su punto de vista, aun cuando contradiga a los demás miembros de su equipo de trabajo?

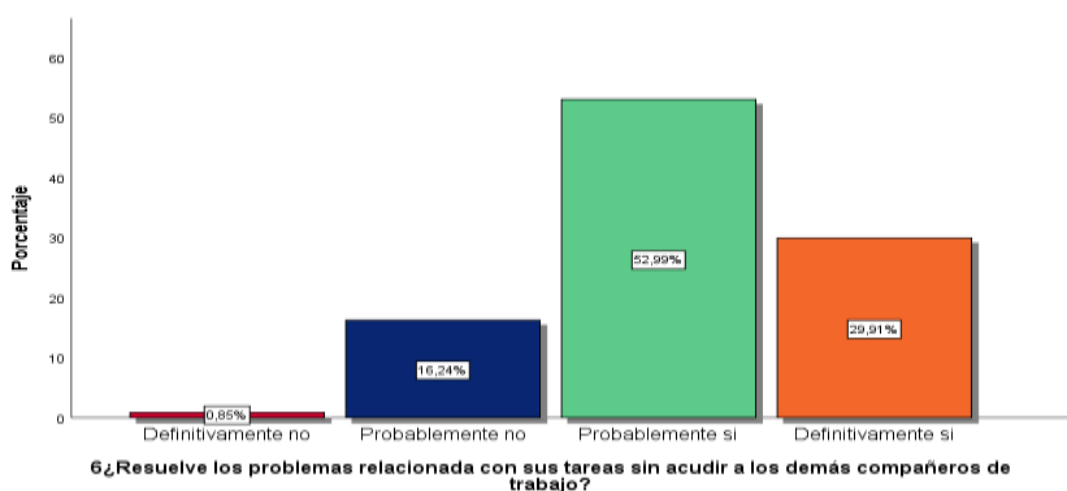
Interpretación:

Del total de encuestados se puede observar que el 66.67% probablemente si puede expresar su punta de vista aun en contra de su equipo de trabajo, mientras que un 20.51% cree que definitivamente si se siente seguro de expresar su punto de vista, sin embargo una igualdad en porcentaje nos indica que probablemente no y no sabe si puede expresar opiniones que contradiga a los demás miembros de su equipo de trabajo y un porcentaje mínimo de 0.85% cree que definitivamente no puede expresarse libremente con su equipo de trabajo de la Municipalidad Provincial de Leoncio Prado.

Tabla N°08 ¿Resuelve los problemas relacionada con sus tareas sin acudir a los demás compañeros de trabajo?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido				
Definitivamente no	1	,9	,9	,9
Probablemente no	19	16,2	16,2	17,1
Probablemente si	62	53,0	53,0	70,1
Definitivamente si	35	29,9	29,9	100,0
Total	117	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta Anónima
Elaboración: Propia



Fuente: Tabla N° 08
Elaboración: Propia

Figura Nº 06: ¿Resuelve los problemas relacionada con sus tareas sin acudir a los demás compañeros de trabajo?

Interpretación:

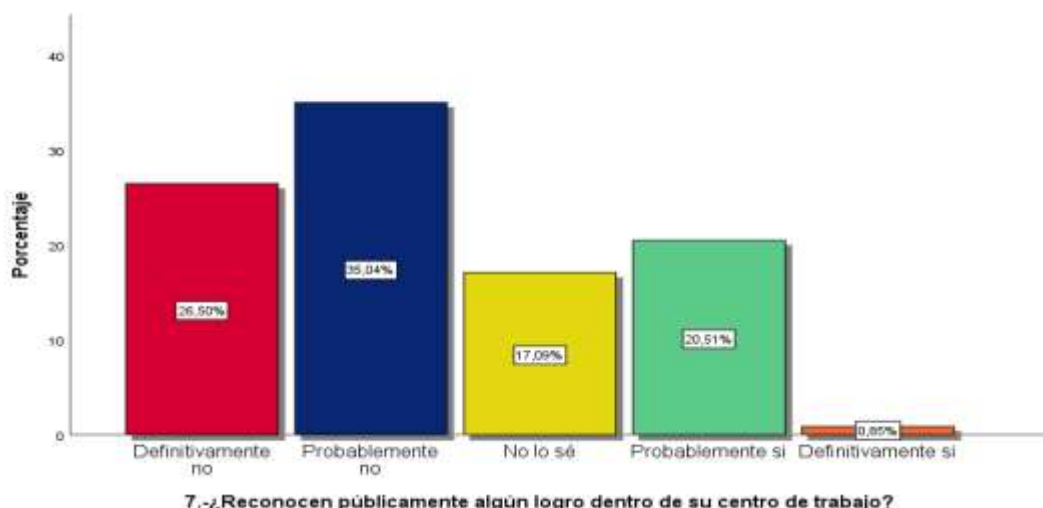
Del total de encuestados se puede observar que el 52.99% probablemente si resuelve los problemas relacionadas con sus tareas sin acudir a sus demás compañeros, mientras que un 29.91% india que definitivamente resuelven sus problemas de trabajo sin embargo un 16.24 cree que probablemente no y un 0.85% definitivamente no resuelve los problema de trabajo sin acudir a sus demás compañeros de trabajo el de la Municipalidad Provincial de Leoncio Prado.

4.1.1.3 MOTIVACIÓN

Tabla Nº 09¿Reconocen públicamente algún logro dentro de su centro de trabajo?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Definitivamente no	31	26,5	26,5	26,5
	Probablemente no	41	35,0	35,0	61,5
	No lo sé	20	17,1	17,1	78,6
	Probablemente si	24	20,5	20,5	99,1
	Definitivamente si	1	,9	,9	100,0
Total		117	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta Anónima
Elaboración: Propia



Fuente: Tabla Nº 09
Elaboración: Propia

Figura Nº 07: ¿Reconocen públicamente algún logro dentro de su centro de trabajo?

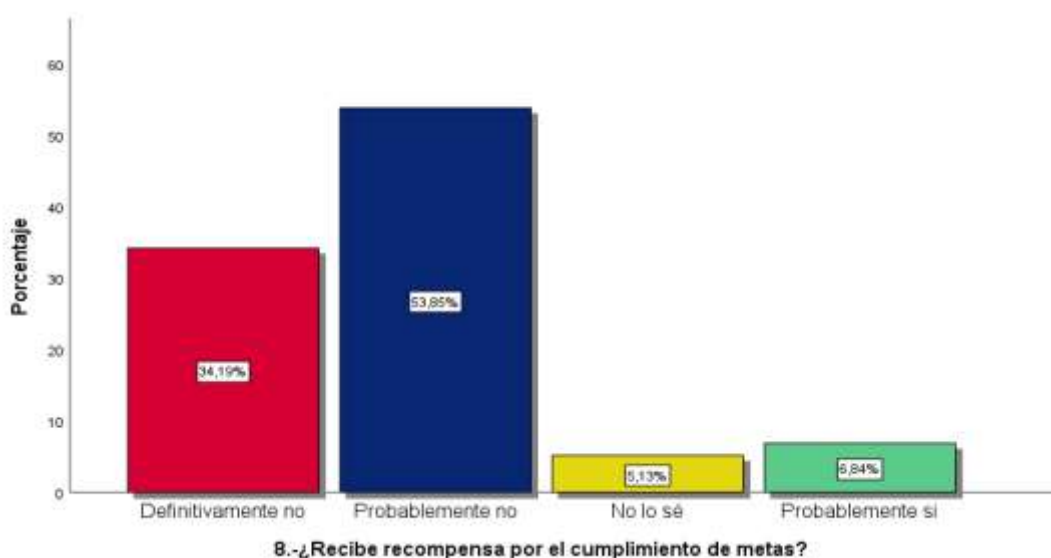
Interpretación:

Del total de encuestados se puede observar que el 35.04% de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Leoncio Prado, indican que probablemente no reconocen públicamente algún logro dentro de sus centro de trabajo, mientras que un 26.50% nos dice que definitivamente no, sin embargo un 20.51% indican que probablemente si lo hacen, así como un 17.09% no saben si se reconocen públicamente al personal y por ultimo un 0.85% definitivamente cree que si se reconoce públicamente los logros el personal.

Tabla Nº 10 ¿Recibe recompensa por el cumplimiento de metas?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Definitivamente no	40	34,2	34,2	34,2
	Probablemente no	63	53,8	53,8	88,0
	No lo sé	6	5,1	5,1	93,2
	Probablemente si	8	6,8	6,8	100,0
	Total	117	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta Anónima
Elaboración: Propia



Fuente: Tabla Nº 10
Elaboración: Propia

Figura N° 08: ¿Recibe recompensa por el cumplimiento de metas?

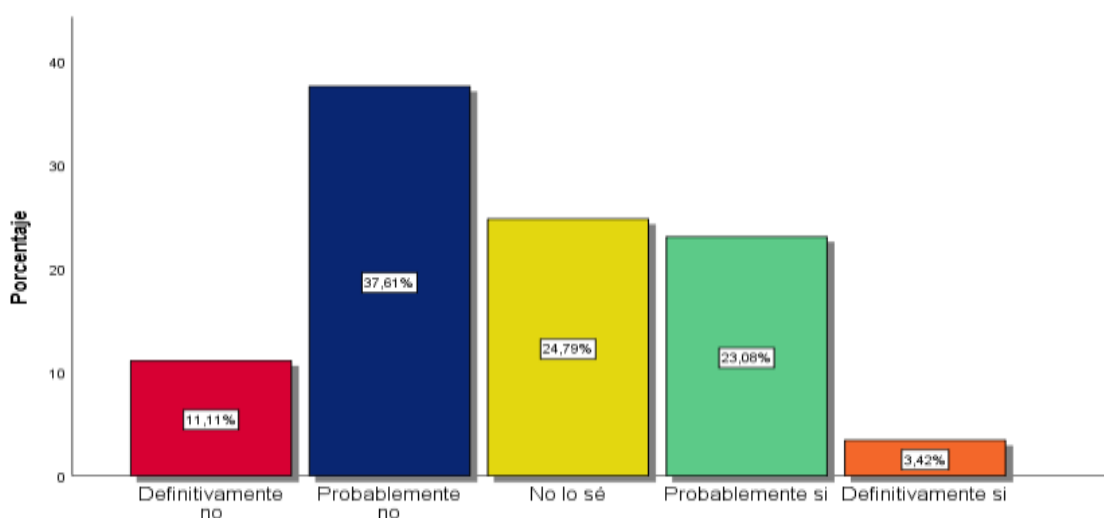
Interpretación

Del total de encuestados se puede observar que el 53.85% de los trabajadores no reciben recompensa por cumplir metas, mientras que un 34.19% nos muestra definitivamente no recibe recompensa, así como un 6.84% indican que probablemente sí lo reciben y un 5.13% no saben si la Municipalidad Provincial de Leoncio Prado brinda recompensa a sus trabajadores.

Tabla N° 11 ¿Se siente satisfecho con la remuneración que percibe por el trabajo realizado?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje	
				Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Definitivamente no	13	11,1	11,1	11,1
	Probablemente no	44	37,6	37,6	48,7
	No lo sé	29	24,8	24,8	73,5
	Probablemente si	27	23,1	23,1	96,6
	Definitivamente si	4	3,4	3,4	100,0
	Total	117	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta Anónima
Elaboración: Propia



9.-¿.Se siente satisfecho con la remuneración que percibe por el trabajo realizado?

Fuente: Tabla N° 11
Elaboración: Propia

Figura N° 09: ¿Se siente satisfecho con la remuneración que percibe por el trabajo realizado?

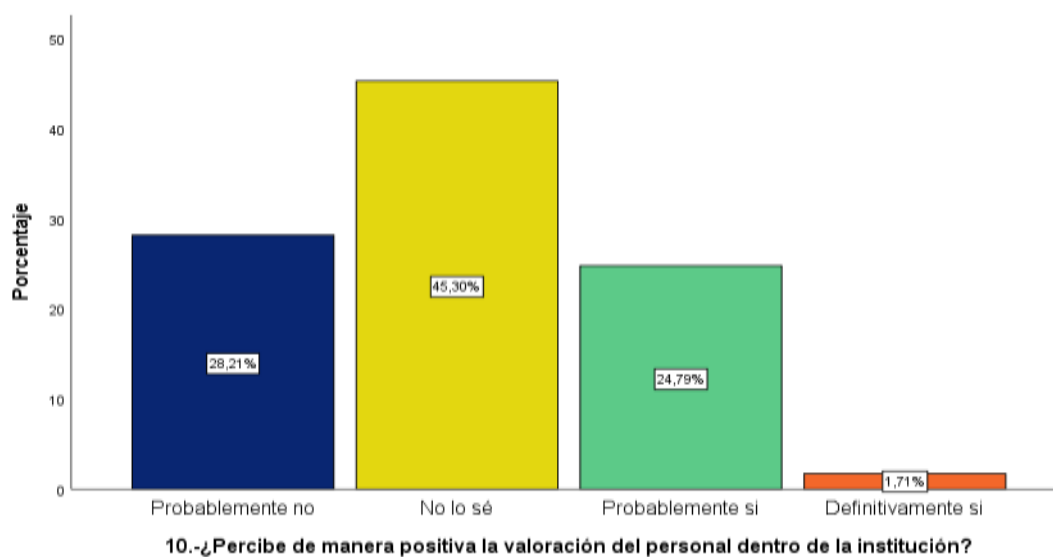
Interpretación

Del total de encuestados se puede observar que el 37.61% probablemente no se siente satisfecho con la remuneración que percibe por su trabajo, mientras que un 24.79% no lo sabe, sin embargo un 23.08% nos indican que probablemente si están satisfechos con la remuneración que perciben por el trabajo que realizan en la Municipalidad Provincial de Leoncio Prado y el 3.42% definitivamente si lo están.

Tabla N° 12 ¿Percibe de manera positiva la valoración del personal dentro de la institución?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Probablemente no	33	28,2	28,2	28,2
	No lo sé	53	45,3	45,3	73,5
	Probablemente si	29	24,8	24,8	98,3
	Definitivamente si	2	1,7	1,7	100,0
	Total	117	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta Anónima
Elaboración: Propia



Fuente: Tabla N° 12
Elaboración: Propia

Figura N° 10: ¿Percibe de manera positiva la valoración del personal dentro de la institución?

Interpretación

Del total de encuestados se puede observar que el 45.30% no sabe si valoran a su personal en la Municipalidad Provincial de Leoncio Prado, mientras que un 28.21% nos dice que probablemente no, sin embargo un 24.79% nos muestra que probablemente si lo hace y un 1.7% cree que definitivamente si perciben de forma positiva a su personal.

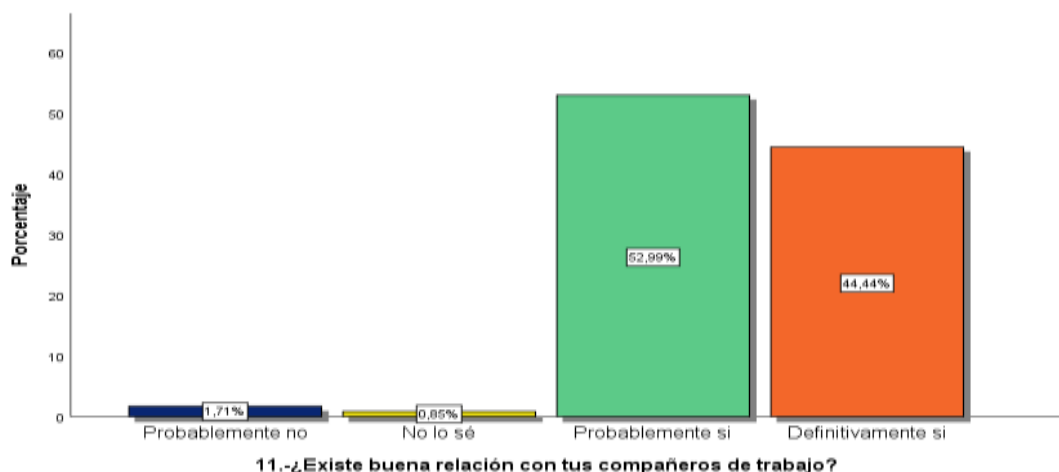
4.1.2 DESEMPEÑO LABORAL

4.1.2.1 RELACIONES INTERPERSONALES

TABLA N° 13 ¿Existe buena relación con tus compañeros de trabajo?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Probablemente no	2	1,7	1,7	1,7
	No lo sé	1	,9	,9	2,6
	Probablemente si	62	53,0	53,0	55,6
	Definitivamente si	52	44,4	44,4	100,0
	Total	117	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta Anónima
Elaboración: Propia



Fuente: Tabla N° 13
Elaboración: Propia

Figura N° 11: ¿Existe buena relación con tus compañeros de trabajo?

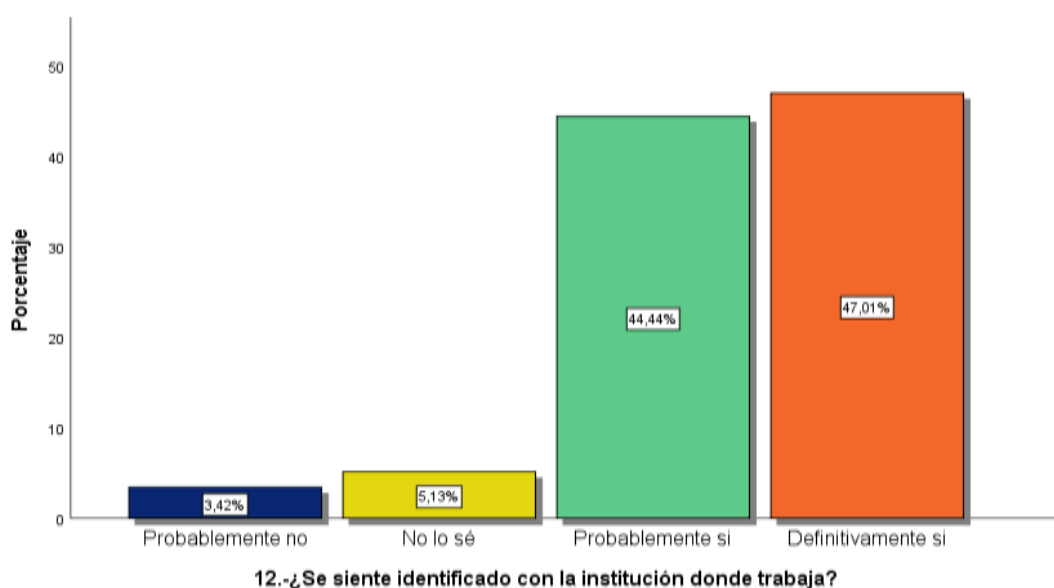
Interpretación

Del total de encuestados se puede observar que el 52.99% probablemente si existe una buena relación con sus compañeros de trabajo, mientras que un 44.44% afirma que definitivamente sí, asimismo el 1.71% de los trabajadores nos dice que probablemente no y un 0.85% dicen que no saben si existe buena relación con sus compañeros de trabajo de la Municipalidad Provincial de Leoncio Prado.

Tabla N° 14 ¿Se siente identificado con la institución donde trabaja?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Probablemente no	4	3,4	3,4	3,4
	No lo sé	6	5,1	5,1	8,5
	Probablemente si	52	44,4	44,4	53,0
	Definitivamente si	55	47,0	47,0	100,0
	Total	117	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta Anónima
Elaboración: Propia



Fuente: Tabla N° 14
Elaboración: Propia

Figura N° 12: ¿Se siente identificado con la institución donde trabaja?

Interpretación

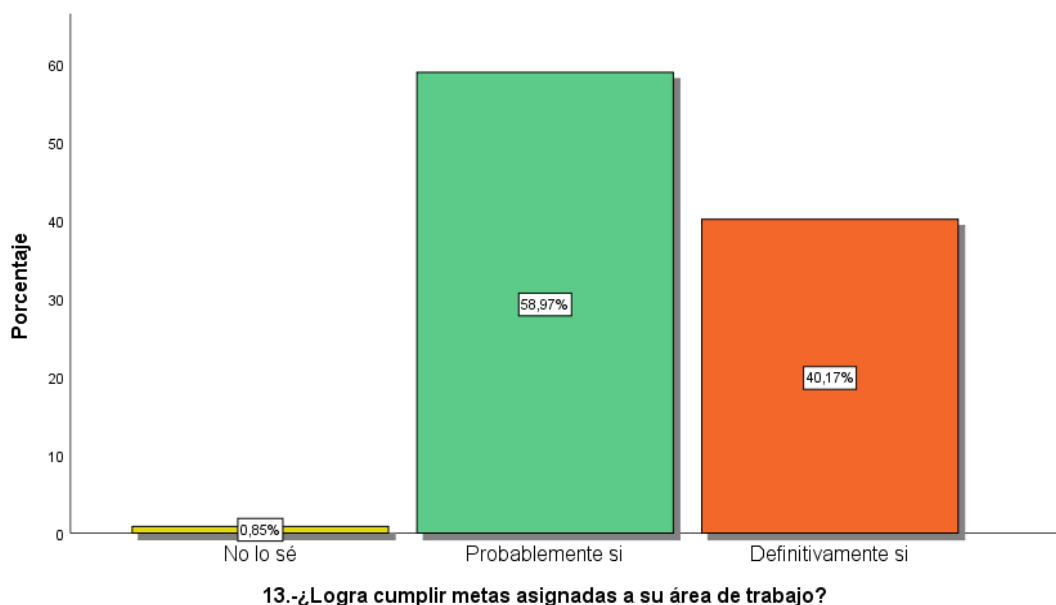
Del total de encuestados se puede observar que el 47.01% definitivamente si se sienten identificados con la institución donde trabajan, el 44.44% nos dicen que probablemente sí, sin embargo un 3.42% nos muestra que probablemente no se sienten identificados y un 5.13% no lo sabe.

4.1.2.2 TRABAJO EN EQUIPO

Tabla Nº 15 ¿Logra cumplir metas asignadas a su área de trabajo?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	No lo sé	1	,9	,9	,9
	Probablemente si	69	59,0	59,0	59,8
	Definitivamente si	47	40,2	40,2	100,0
	Total	117	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta Anónima
Elaboración: Propia



Fuente: Tabla Nº 15
Elaboración: Propia

Figura Nº 13 ¿Logra cumplir metas asignadas a su área de trabajo?

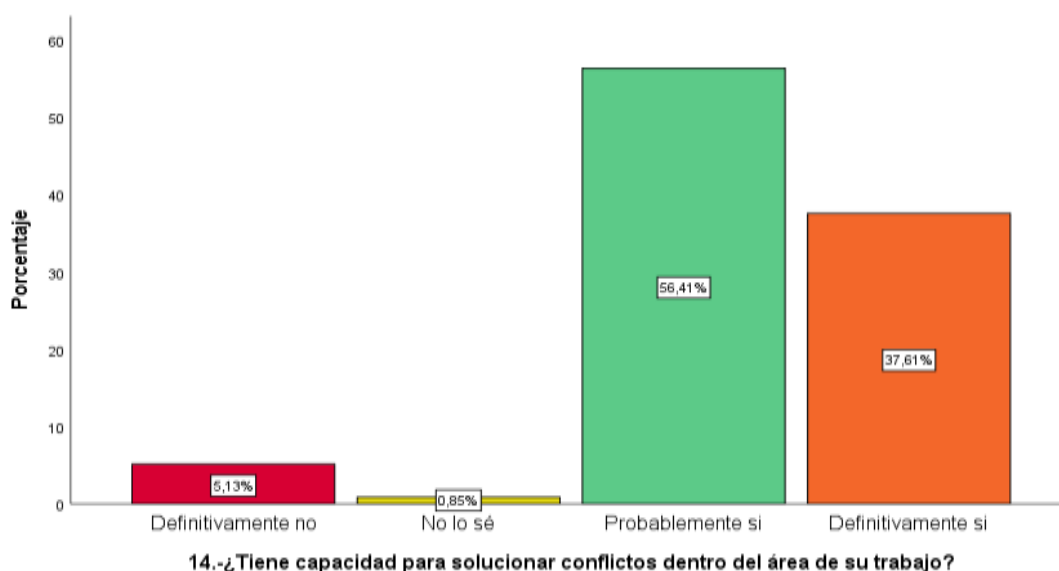
Interpretación

Del total de encuestados se puede observar que el 58.97% probablemente si logran cumplir las metas asignadas en su área de trabajo, mientras que un 40.17% afirma que definitivamente si y un 0.85% no saben si logran cumplir su metas. En la Municipalidad Provincial de Leoncio Prado.

Tabla Nº 16 ¿Tiene capacidad para solucionar conflictos dentro del área de su trabajo?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Definitivamente no	6	5,1	5,1	5,1
	No lo sé	1	,9	,9	6,0
	Probablemente si	66	56,4	56,4	62,4
	Definitivamente si	44	37,6	37,6	100,0
	Total	117	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta Anónima
Elaboración: Propia



Fuente: Tabla Nº 16
Elaboración: Propia

Figura Nº 14: ¿Tiene capacidad para solucionar conflictos dentro del área de su trabajo?

Interpretación

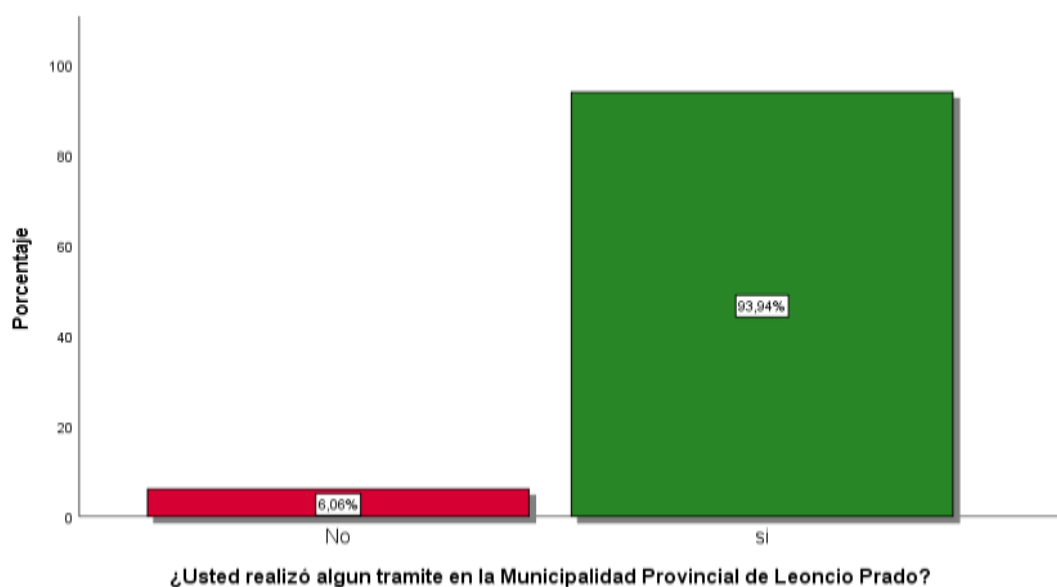
Del total de encuestados se puede observar que el 56.41% probablemente si tiene capacidad para solucionar conflictos dentro de sus área de trabajo, mientras que un 37.61% afirma que definitivamente, sin embargo un 5.13% cree que definitivamente no lo tiene y un 0.85% no lo sabe.

4.1.2.3 CALIDAD DE ATENCIÓN

Tabla N° 17 ¿Usted realizó algún trámite en la Municipalidad Provincial de Leoncio Prado?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	No	10	6,1	6,1	6,1
	Si	155	93,9	93,9	100,0
	Total	165	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta Anónima
Elaboración: Propia



Fuente: Tabla N° 17
Elaboración: Propia

Figura N° 15: ¿Usted realizó algún trámite en la Municipalidad Provincial de Leoncio Prado?

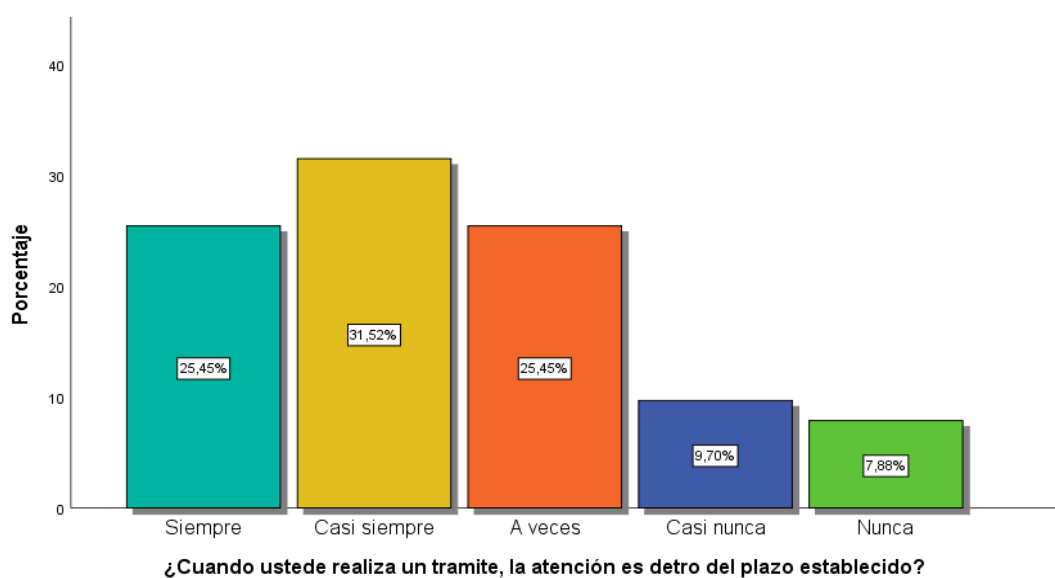
Interpretación

Del total de encuestados se puede observar que el 93.94% si realizo algún trámite en la Municipalidad Provincial de Leoncio Prado mientras que el 6.06% no lo hizo.

Tabla Nº 18 ¿Cuándo usted realiza un trámite, la atención es dentro del plazo establecido?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	42	25,5	25,5	25,5
	Casi siempre	52	31,5	31,5	57,0
	A veces	42	25,5	25,5	82,4
	Casi nunca	16	9,7	9,7	92,1
	Nunca	13	7,9	7,9	100,0
	Total		165	100,0	100,0

Fuente: Encuesta Anónima
Elaboración: Propia



Fuente: Tabla Nº 18
Elaboración: Propia

Figura Nº 16: ¿Cuándo usted realiza un trámite, la atención es dentro del plazo establecido?

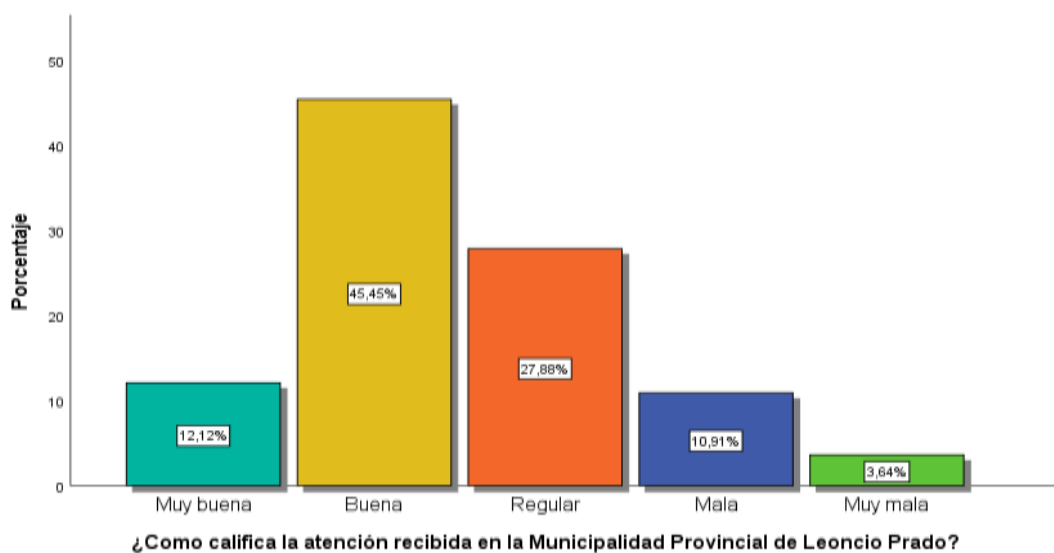
Interpretación

Del total de encuestados se puede observar que el 31.52% respondieron que casi siempre la atención es dentro del plazo establecido, mientras que el 25.45% respondieron que siempre al igual que a veces, sin embargo un 9.70% dijeron casi nunca y 7.88% que nunca la atención es dentro del plazo establecido en la Municipalidad Provincial de Leoncio Prado.

Tabla N° 19 ¿Cómo califica la atención recibida en la Municipalidad Provincial de Leoncio Prado?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy buena	20	12,1	12,1	12,1
	Buena	75	45,5	45,5	57,6
	Regular	46	27,9	27,9	85,5
	Mala	18	10,9	10,9	96,4
	Muy mala	6	3,6	3,6	100,0
	Total	165	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta Anónima
Elaboración: Propia



Elaboración: Propia
Fuente: Tabla N° 19

Figura N° 17: ¿Cómo califica la atención recibida en la Municipalidad Provincial de Leoncio Prado?

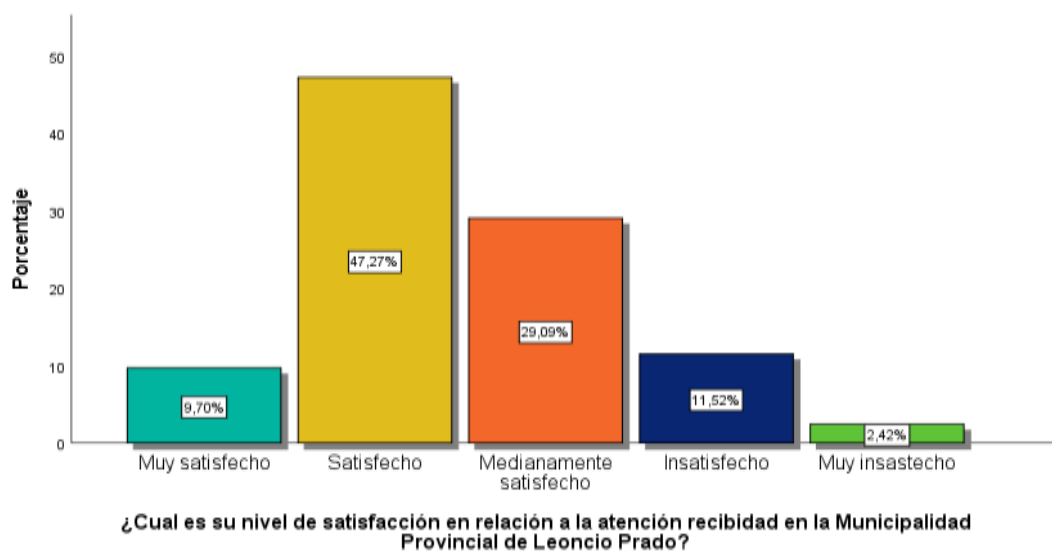
Interpretación

Del total de encuestados el 45.45% califica como buena la atención recibida de la Municipalidad Provincial de Leoncio Prado, el 27.88% califica de regular, el 12.12% lo califica de muy buena, mientras que el 10.91% lo califica de mala y el 3.64% de muy mala.

Tabla Nº 20 ¿Cuál es su nivel de satisfacción en relación a la atención recibida en la Municipalidad Provincial de Leoncio Prado?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido				
Muy satisfecho	16	9,7	9,7	9,7
Satisfecho	78	47,3	47,3	57,0
Medianamente satisfecho	48	29,1	29,1	86,1
Insatisfecho	19	11,5	11,5	97,6
Muy insatisfecho	4	2,4	2,4	100,0
Total	165	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta Anónima
Elaboración: Propia



Fuente: Tabla Nº 20
Elaboración: Propia

Figura Nº 18: ¿Cuál es su nivel de satisfacción en relación a la atención recibida en la Municipalidad Provincial de Leoncio Prado?

Interpretación:

Del total de encuestados se puede observar que el 47.27% se siente satisfecho con la atención recibida en la Municipalidad Provincial de Leoncio Prado, mientras que el 29.09% se siente medianamente satisfecho, el 11.52% se muestra insatisfecho, el 9.70% muy satisfecho y el 2.42% se muestra muy insatisfecho con la atención recibida.

4.2 CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS Y PRUEBA DE HIPÓTESIS

4.2.1 HIPÓTESIS GENERAL

H1: Existe relación entre clima organizacional y el desempeño laboral en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Leoncio Prado 2021.

H0: No existe relación entre clima organizacional y el desempeño laboral en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Leoncio Prado 2021.

Tabla Nº 21 Correlación entre clima organizacional y desempeño laboral correlaciones

		CLIMA ORGANIZACIONAL	DESEMPEÑO LABORAL
Rho de Spearman	CLIMA ORGANIZACIONAL	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,093
		N	117
DESEMPEÑO LABORAL	DESEMPEÑO LABORAL	Coeficiente de correlación	-,093
		Sig. (bilateral)	,318
		N	117

Fuente: Encuesta Anónima 2021
Elaboración: Propia

Interpretación

Como el coeficiente según fuente de elaboración prueba de Rho de Spearman tiene un valor de = -,093, se determina que existe una correlación muy baja negativa. Además el nivel de significancia es de 0,318 siendo este mayor a 0,05, esto indica que no existe relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de

Leoncio prado por lo tanto se rechaza la hipótesis alterna y se acepta la hipótesis nula.

4.2.2 HIPÓTESIS ESPECÍFICAS

4.2.2.1 HIPÓTESIS ESPECIFICA 1

H1: Existe relación entre Estructura organizacional y el desempeño laboral en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Leoncio prado 2021.

H0: No existe relación entre Estructura organizacional y el desempeño 2021.laboral en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Leoncio prado.

Tabla Nº 22 Correlación entre Estructura organizacional y Desempeño Laboral

		Correlaciones	
		ESTRUCTUR A ORGANZACIO NAL	DESEMPEÑO LABORAL
Rho de Spearman	ESTRUCTURA ORGANZACIONAL	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,050
		N	117
	DESEMPEÑO LABORAL	Coefficiente de correlación	-,182*
		Sig. (bilateral)	,050
		N	117

Fuente: Encuesta Anónima 2021
Elaboración: Propia

Interpretación

Como el coeficiente según prueba de Rho de Spearman tiene un valor de = -,182 se determina la correlación muy baja negativa. Además el nivel de significancia es de 0,050 siendo este menor a 0,05, esto indica que si existe relación entre la estructura organizacional y el desempeño laboral los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Leoncio prado, por lo tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

4.2.2.2 HIPÓTESIS ESPECIFICA 2

H1: Existe relación entre liderazgo y el desempeño laboral en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Leoncio Prado 2021.

H0: No existe relación entre liderazgo y el desempeño laboral en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Leoncio Prado 2021.

Tabla N° 23 Correlación entre Liderazgo y Desempeño Laboral

		LIDERAZGO	DESEMPEÑO LABORAL	
Correlaciones				
Rho de Spearman	LIDERAZGO	Coeficiente de correlación	1,000	,109
		Sig. (bilateral)	.	,240
		N	117	117
	DESEMPEÑO LABORAL	Coeficiente de correlación	,109	1,000
		Sig. (bilateral)	,240	.
		N	117	117

Fuente: Encuesta Anónima 2021
Elaboración: Propia

Interpretación

Como el coeficiente según prueba de Rho de Spearman tiene un valor de $= ,109$ se determina la correlación positiva baja. Además el nivel de significancia es de $0,240$ siendo este mayor a $0,05$, esto indica que no existe relación entre el liderazgo y el desempeño laboral los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Leoncio Prado, por lo tanto se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alterna.

4.2.2.3 HIPÓTESIS ESPECIFICA 3

H1: Existe relación entre motivación y desempeño laboral en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Leoncio Prado 2021.

H0: No existe relación entre motivación y el desempeño laboral en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Leoncio Prado 2021.

Tabla Nº 24 Correlación entre Motivación y Desempeño Laboral
correlaciones

			MOTIVACION	DESEMPEÑO LABORAL
Rho de Spearman	MOTIVACION	Coeficiente de correlación	1,000	-,085
		Sig. (bilateral)	.	,363
		N	117	117
	DESEMPEÑO LABORAL	Coeficiente de correlación	-,085	1,000
		Sig. (bilateral)	,363	.
		N	117	117

Fuente: Encuesta Anónima 2021
 Elaboración: Propia

Interpretación

Como el coeficiente según fuente de elaboración prueba de Rho de Spearman = $-,085$ se determina la correlación alta negativa. Además el nivel de significancia es de $0,363$ siendo este mayor a $0,05$, esto indica que no existe relación entre la Motivación y el desempeño laboral los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Leoncio prado, por lo tanto se rechaza la hipótesis alterna y se acepta la hipótesis nula.

CAPITULO V

DISCUSIÓN DE RESULTADOS

5.1 Contrastación de resultados

En nuestro estudio de investigación con respecto al objetivo general se obtuvo como resultado el valor de $-0,093$, el cual indica que existe una correlación muy baja negativa entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Leoncio Prado 2021.

Estos resultados difieren con el estudio elaborado por **Jiménez Gamboa, N. M. (2021)** en su tesis “El clima organizacional y el desempeño Universidad Técnica de Ambato. Facultad de Ciencias Administrativas. Maestría en Gestión del Talento Humano laboral del personal del Gad Municipalidad de Ambato” quien empleó el método de correlación de Spearman para medir el grado de relación entre las variables de estudio (clima organizacional y desempeño laboral), el resultado que se obtuvo es que ambas variables guardan una fuerte relación; después de realizar el análisis pertinente el autor llegó a la conclusión que se puede usar algunas estrategias del clima laboral para aumentar el desempeño laboral: 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.

Con respecto al primer objetivo específico se obtuvo como resultado mediante fuente de elaboración prueba de Rho de Spearman tiene un valor de $-0,182$, el cual indica que existe una correlación muy baja negativa entre la estructura organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Leoncio Prado 2021.

Estos resultados difieren con la investigación de **Cabia Urbano, Y. Y. (2018)** quien concluye que la estructura dentro del funcionamiento orgánico de la entidad juega un rol importante en una organización, puesto que cuenta con reglas, organigrama y jerarquía en donde la administración municipal será más eficaz en su funcionamiento, y por ende, se brindara servicios de calidad a los usuarios.

Con respecto al segundo objetivo específico se obtuvo como resultado mediante fuente de elaboración prueba de Rho de Spearman tiene un valor de $= ,109$ lo cual determina que existe una correlación positivo bajo entre el liderazgo y el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Leoncio Prado 2021.

Estos resultados coinciden con la conclusión de la autor **Palomino Bautista, P., & Retamozo Lozano, R. (2016)** quién determinó que existen evidencias estadísticamente significativas en el estilo de liderazgo (X_1) que incide sustancialmente en el comportamiento (Y_1) de los trabajadores.

Con respecto al tercer objetivo específico se obtuvo como resultado según fuente de elaboración prueba de Rho de Spearman $= -,085$ se determina la correlación alta negativa entre la Motivación y el desempeño laboral los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Leoncio Prado 2021.

Estos resultados se contradice con las conclusiones del autor **Hurtado Grijalva, Y. K. (2019)** quien ha descrito la incidencia de la motivación con el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Pillco Marca – 2019, con un valor de 0.899 de significancia respecto a cómo el sentirse motivado en el puesto de trabajo hace que el desempeño sea más favorable tanto para el trabajador como para la institución, sobre todo resaltando el aspecto económico en este caso.

CONCLUSIONES

1. Se concluye que de acuerdo al coeficiente de elaboración prueba Rho de Spearman tiene un valor de $= -,093$, se determina que existe una correlación muy baja negativa. Además el nivel de significancia es de 0,318 siendo este mayor a 0,05, esto indica que no existe relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Leoncio, como se puede apreciar en los resultados existen factores como la recarga de trabajo Fig.Nº03 con 34% y condiciones no adecuadas para el cumplimiento de sus funciones Fig.Nº04 con un 30.40%, sin embargo los trabajadores se desempeñan correctamente tal como se aprecia en la Fig. Nº 18 donde el 56.97% de los usuarios indican que la atención es satisfactoria.
2. Se concluye de acuerdo al coeficiente según prueba de Rho de Spearman tiene un valor de $= -,182$ se determina la correlación muy baja negativa. Además el nivel de significancia es de 0,050 siendo este menor a 0,05, esto indica que si existe relación entre la estructura organizacional y el desempeño laboral los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Leoncio prado, como se puede visualizar en la Fig. Nº01 y 02 donde nos muestra que los trabajadores conocen el organigrama y la jerarquía de la institución con un porcentaje de 53% y 62% respectivamente.
3. Se concluye de acuerdo al coeficiente según fuente de elaboración prueba de Rho de Spearman tiene un valor de $= ,109$ se determina la correlación positiva bajo. Además el nivel de significancia es de 0,240 siendo este mayor a 0,05, esto indica que no existe relación entre el liderazgo y el desempeño laboral los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Leoncio prado, como se puede apreciar en la Fig. Nº 07 con el 61.54% que la entidad no reconoce públicamente el trabajo realizado, del mismo modo perciben que la entidad no valoran al personal tal como indica la fig. Nº10 con el 45.30%.
4. Como el coeficiente según fuente de elaboración prueba de Rho de Spearman $= -,085$ se determina la correlación alta negativa. Además el nivel de significancia es de 0,363 siendo este mayor a 0,05, esto indica que no

existe relación entre la Motivación y el desempeño laboral los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Leoncio Prado, como se aprecia en las Fig. N° 08 y 09 con el 88.04% los trabajadores indican no recibir recompensa por el cumplimiento de meta y un 48.72% no sentirse satisfecho con la remuneración que perciben.

RECOMENDACIONES

- 1) Se recomienda al sub gerente de recursos humanos de la Municipalidad Provincial de Leoncio Prado 2021, que debe mejorar el clima organizacional, trabajar en unificar a su personal, brindarles la comodidad y herramientas necesarias para seguir cumpliendo metas de manera eficiente y eficaz, fortaleciendo el liderazgo y el trabajo en equipo y sobre todo motivando, hacerlos sentir seguros y valiosos, recompensando cada objetivo alcanzado de forma personal o grupal para optimizar el buen desempeño de los trabajadores y por ende brindar un eficiente servicio al usuario.
- 2) Con respecto a la estructura organizacional se recomienda mejorar el funcionamiento de una buena estructura orgánica e implementar política de disciplina y a la vez crear identidad en los trabajadores, en cuanto a la jerarquía, cumplir las normas políticas morales y éticas para que las funciones administrativas se desarrollen de manera mucho más eficiente con la finalidad de seguir mejorando de forma positiva el la satisfacción y el servicio del usuario.
- 3) Con respecto al liderazgo se recomienda mejorar las estrategias de comunicación e integración del personal a su cargo, los colaboradores necesitan sentir que su líder es una persona capaz de escucharlos, orientarlos hacia el objetivo trazado además de crear confianza y compañerismo entre sí, del mismo modo crear estrategias funcionales para que el personal perciban que su desempeño es invaluable.
- 4) Con respecto a la motivación se recomienda tomar en cuenta las expectativas de su personal en cuanto a la sensación de reconocimiento y recompensas que les gustaría obtener por parte de la entidad, ya que estos factores servirán como medio de motivación para que sus trabajadores sigan brindado de manera eficiente el desempeño de sus funciones y a su vez crean competitividad entre si creando satisfacción de los usuarios.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- ✓ Brunet, L. (2007). El clima de trabajo en las organizaciones. Definición, diagnóstico y consecuencias. México: Trillas, pp. 33-37
- ✓ Brunet, Luc (1999: 52) Definición de la teoría del clima organizacional de Likert – leído el 12 de mayo del 2016. Disponible en <http://webquery.ujmd.edu.sv/siab/bvirtual/Fulltext/ADLD0000762/C2.pdf>
- ✓ Cabia Urbano, Y. Y. (2018). CLIMA ORGANIZACIONAL Y RENDIMIENTO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE AMARILIS, HUÁNUCO 2018.
- ✓ Chiavenato, I. (2008). *Gestión del talento humano 3ra Edición*. México: McGraw Hill.
- ✓ Chiavenato I. (1994). Administración de Recursos Humanos. Quinta Edición.
- ✓ Chiavenato, I. (2007). Introducción a la teoría general de la administración. Bogotá: McGraw-Hill.
- ✓ Chiavenato, I. (2000), Administración de Recursos Humanos, 5ta. Ed. McGraw Hill, Colombia
- ✓ Chiavenato, I. (2001). Administración: Procesos administrativos (3 Edición). Bogotá: Mc Graw-Hill.
- ✓ Chiavenato, I. (2004). Calidad de vida laboral. En Gestión del talento humano. Colombia: McGraw Hill. CienciasEstratégicasMaría Alejandra Gómez Vélez232 • Revista Ciencias Estratégicas. Vol. 18 - No. 24 (Jul-Dic 2010 (calidad de trabajo)file:///C:/Users/USER/AppData/Local/Temp/Dialnet-CalidadDeVidaLaboralEnEmpleadosTemporalesDelValleD-3437740.pdf
- ✓ Chiavenato, I. (2009). Gestión del Talento Humano. México: McGrawHill.
- ✓ Chiavenato, I. (2011). Administración de recursos humanos: el capital humano de las organizaciones 9ed. México: McGraw Hill.
- ✓ Chiavenato, I. (2011). Administración de recursos humanos: el capital humano de las organizaciones 9ed. México: McGraw Hill.
- ✓ Chiavenato, Idalberto, 2007, Administración de Recursos Humanos, El capital humano de las organizaciones, México, D.F, Mc Graw-Hill Interamericana Editores, S.A de C.V

- ✓ Chiavenato. (2002). En I. Chiavenato, *Gestión del Talento Humano*. México: Mc. Graw-Hill.
- ✓ Fichan, D. & Matos, L. (2014). *Motivación 360° Cómo incrementarla en la vida y en la empresa*. (1era ed.). Lima: Planeta Perú S.A.C.
- ✓ Hernandez, R. (2014). *Metodología de la Investigación* (6a ed.). Santa Fe, México: McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.
- ✓ Huamantumba, E. J. S., Huamantumba, G. S., & Fasabi, J. B. (2018). Influencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad de morales, región San Martín. *TZHOECOEN*, 10(1), 56-63.
- ✓ Hurtado Grijalva, Y. K. (2019). *Clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Pillco Marca – 2019*.
- ✓ Jiménez Gamboa, N. M. (2021). *El clima organizacional y el desempeño laboral del personal del Gad Municipalidad de Ambato* (Master's thesis, Universidad Técnica de Ambato. Facultad de Ciencias Administrativas. Maestría en Gestión del Talento Humano)
- ✓ Likert, R. (1968). *El factor humano de la empresa*. Bilbao, España: Devito.
- ✓ Litwin, (1987) *el clima organizacional es la cualidad o propiedad del ambiente* (documento en línea) consultado 12 de octubre de 2018
- ✓ LITWIN, G. y STINGER, R. *The influence of organizational climate on human motivation*. Michigan: Foundation for Research on Human Behavior, ned McGraw Hill: Madrid
- ✓ Meza Cruz, E. (2018). *Clima organizacional y desempeño laboral*. <http://dspace.biblioteca.um.edu.mx/xmlui/handle/20.500.11972/901>
- ✓ Mora A. (2007) *Indicadores de la gestión logística*. Lima Perú: Editorial AM BUSINESS.S.A.C
- ✓ Palomino Bautista, P., & Retamozo Lozano, R. (2016). *Clima organizacional y desempeño laboral en la municipalidad provincial de Huanta – 2015*.
- ✓ Petrella, C. (julio de 2007). *Análisis de la teoría burocrática*. Obtenido de <http://www.fing.edu.uy/catedras/disi/DISI/pdf/Analisisdelateoriaburocratica.pdf>

ANEXOS

MATRIZ DE CONSISTENCIA

TITULO: "CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL DE LA MUNICIPALIDAD DE LEONCIO PRADO 2021"

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	METODOLOGIA
<p><u>Problema General</u></p> <p>- ¿Cómo se relaciona el clima organizacional y el desempeño laboral en la Municipalidad Provincial de Leoncio Prado?</p> <p><u>Problemas Específicos</u></p> <p>-¿Cómo se relaciona la estructura organizacional con el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Leoncio Prado 2021?</p> <p>- ¿Cómo se relaciona el liderazgo con el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Leoncio Prado 2021?</p> <p>- ¿Cómo se relaciona la motivación con el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Leoncio Prado 2021?</p>	<p><u>Objetivos General</u></p> <p>Determinar la relación del clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Leoncio Prado.</p> <p><u>Objetivos específicos</u></p> <p>Determinar la relación de la estructura organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Leoncio Prado 2021.</p> <p>Determinar la relación del liderazgo y el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Leoncio Prado 2021.</p> <p>Determinar la relación de la motivación y el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Leoncio Prado 2021.</p>	<p><u>Hipótesis General</u></p> <p>¿Existe relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral en la Municipalidad Provincial de Leoncio Prado?</p> <p><u>Hipótesis específicos</u></p> <p>¿Existe relación entre la estructura organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Leoncio Prado 2021?</p> <p>¿Existe relación entre el liderazgo y el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Leoncio Prado 2021?</p> <p>¿Existe relación entre la motivación y el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Leoncio Prado 2021?</p>	<p><u>Variable Independiente</u></p> <p>X:clima organizacional</p> <p>Dimensiones:</p> <p>X1: Estructura organizacional</p> <p>X2: Liderazgo</p> <p>X3: Motivación</p> <p><u>Variable Dependiente</u></p> <p>Y: Desempeño Laboral</p> <p>Dimensiones:</p> <p>Y1:Relacionesinterpersonales</p> <p>Y2: Trabajo en equipo</p> <p>Y3: Calidad de Atención</p>	<p><u>Tipo de Investigación</u></p> <p>Investigación descriptiva</p> <p><u>Enfoque:</u> Cuantitativo</p> <p><u>Alcance o Nivel</u></p> <p>Descriptivo correlacional</p> <p><u>Diseño</u></p> <p>No experimental</p> <p>Descriptivo – Transversal</p> <p><u>Población y Muestra</u></p> <p>Población: 360 trabajadores</p> <p>Muestra: 104Trabajadores</p> <p style="padding-left: 40px;">165 usuarios</p> <p><u>Técnica e Instrumento</u></p> <p>Encuesta y Cuestionario</p> <p>Procesamiento de la Información</p> <p>Estadística descriptiva</p> <p>Programa Excel v. 2010.</p>

CUESTIONARIO 01

Estamos realizando un estudio con el objetivo de analizar el clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Leoncio Prado, te agradecemos que contestes las siguientes preguntas con la mayor veracidad marcando con una (x) la casilla correspondiente al número que mejor identifique su posición. "Esta encuesta es anónima, la información recopilada será útil únicamente para el investigador".

CALIFICACIÓN	PUNTUACIÓN
DEFINITIVAMENTE NO	1
PROBABLEMENTE NO	2
NO LO SÉ	3
PROBABLEMENTE SI	4
DEFINITIVAMENTE SI	5

Nº	PREGUNTAS	1	2	3	4	5
ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL						
1	¿Conoce Ud. el organigrama de su centro de laboral?					
2	¿Conoces los niveles jerárquicos de tu centro de labores?					
3	¿Tiene dificultades de realizar sus funciones por altas recargas de trabajo?					
LIDERAZGO						
4	¿Los directivos contribuyen a crear condiciones adecuadas para el cumplimiento de metas?					
5	¿Puede expresar su punto de vista, aun cuando contradiga a los demás miembros de su equipo de trabajo?					
6	¿Resuelve los problemas relacionada con sus tareas sin acudir a los demás compañeros de trabajo?					
MOTIVACIÓN						
7	¿Reconocen públicamente algún logro dentro de su centro de trabajo?					
8	¿Recibe recompensa por el cumplimiento de metas?					
9	¿Se siente satisfecho con la remuneración que percibe por el trabajo realizado?					
10	¿Percibe de manera positiva la valoración del personal dentro de la institución?					
DESEMPEÑO LABORAL						

RELACIONES INTERPERSONALES					
11	¿Existe buena relación con tus compañeros de trabajo?				
12	¿Se siente identificado con la institución donde trabaja?				
TRABAJO EN EQUIPO					
13	¿Logra cumplir metas asignadas a su área de trabajo?				
14	¿Tiene capacidad para solucionar conflictos dentro del área de su trabajo?				

CUESTIONARIO 02

Estamos realizando un estudio con el objetivo de analizar la dimensión de la calidad de Atención que brindan los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Leoncio Prado, te agradecemos que contestes las siguientes preguntas con la mayor veracidad marcando con una (x). “Esta encuesta es anónima, la información recopilada será útil únicamente para el investigador”.

1. ¿Usted realizó algún trámite en la Municipalidad Provincial de Leoncio Prado en el 2020 y lo que va del 2021?
 - a) Si
 - b) No
2. ¿Cuándo Ud. realiza un trámite, la atención es dentro de los plazos establecidos?
Siempre
 - a) Casi siempre
 - b) A veces
 - c) Casi nunca
 - d) Nunca

Si su respuesta fue Casi nunca o nunca indique a que debió la demora:.....
.....
.....
3. ¿Cómo califica la atención recibida en la Municipalidad de Leoncio Prado?
 - a) Muy buena
 - b) Buena
 - c) Regular
 - d) Mala
 - e) Muy mala

Si su respuesta fue mala o muy mala indique cual fue la causa:.....
.....
.....
4. ¿Cuál es su nivel de satisfacción en relación a la atención recibida en la Municipalidad Provincial de Leoncio Prado?
 - a) Muy satisfecho
 - b) Satisfecho
 - c) Medianamente satisfecho
 - d) Insatisfecho
 - e) Muy insatisfecho