

UNIVERSIDAD PRIVADA SAN CARLOS

FACULTAD DE CIENCIAS

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD Y FINANZAS



TESIS

CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU EFECTO EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE

LOS SERVIDORES DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE PILCUYO

PERIODO 2021

PRESENTADO POR:

NANCY CATACHURA CHINO

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

CONTADOR PÚBLICO

PUNO - PERÚ

2022

UNIVERSIDAD PRIVADA SAN CARLOS

FACULTAD DE CIENCIAS

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD Y FINANZAS

TESIS

CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU EFECTO EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE
LOS SERVIDORES DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE PILCUYO
PERIODO 2021

PRESENTADO POR:

NANCY CATACHURA CHINO

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

CONTADOR PÚBLICO

APROBADA POR EL SIGUIENTE JURADO:

PRESIDENTE



M.Sc. JOSE ELADIO NUÑEZ QUIROGA

PRIMER MIEMBRO



M.Sc. FEDERICO MAMANI CHAVEZ

SEGUNDO MIEMBRO



Dr. HEBER NEHEMIAS CHUI BETANCUR

ASESOR DE TESIS



Mg. LUIS ALBERTH ROSSEL BERNEDO

Área: Ciencias Sociales

Disciplina: Teoría Organizacional

Especialidad: Recursos Humanos

Puno, 18 de enero del 2022

DEDICATORIA

A Dios *Por darme la oportunidad de vivir y por estar conmigo en cada paso que doy, por fortalecer mi corazón e iluminar mi mente y por haber puesto en camino a aquellas personas que han sido mi soporte y compañía durante todo el periodo de estudio.*

A mis padres *Rosendo Catachura Maquera y Rosalía Chino Ccalli: A quienes adoro en esta vida y tengo gran admiración por ser los mejores padres. Por haberme brindado el apoyo y la oportunidad de estudiar, por ofrecerme la oportunidad de vivir y experimentar la satisfacción de un logro obtenido con esfuerzo, dedicación y pasión.*

A mis hermanas *Quienes siempre estuvieron en los momentos que más los necesité, por su comprensión en cada situación en la que me tocó pasar.*

Nancy Catachura Chino

AGRADECIMIENTO

A las autoridades de la Universidad Privada San Carlos Puno y a la Escuela Profesional de Contabilidad y Finanzas, por acogerme en sus aulas y transmitir principios y valores para ser un mejor profesional.

A mis distinguidos docentes de aula por impartir sus conocimientos prácticos y teóricos y sus consejos que me impulsaron seguir estudiando para ser mejor día a día durante los cinco años de formación profesional.

Un agradecimiento especial a mi asesor de tesis: Mg. Luis Alberth Rossel Bernedo por brindarme la asesoría, apoyo y comprensión necesaria en esta investigación.

Nancy Catachura Chino

ÍNDICE GENERAL

	Pág.
DEDICATORIA	i
AGRADECIMIENTO	ii
ÍNDICE GENERAL	iii
ÍNDICE DE TABLAS	vi
ÍNDICE DE FIGURAS	vii
ÍNDICE DE ANEXOS	viii
RESUMEN	ix
ABSTRACT	x
INTRODUCCIÓN	1

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA, ANTECEDENTES Y OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	3
1.1.1. PROBLEMA GENERAL	5
1.1.2. PROBLEMAS ESPECÍFICAS	5
1.2. ANTECEDENTES	5
1.2.1 Antecedentes internacionales	5
1.2.2 Antecedentes nacionales	7
1.2.3 Antecedentes locales	9
1.3 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	10
1.3.1 OBJETIVO GENERAL	10
1.3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS	10

CAPÍTULO II

iii

MARCO TEÓRICO, CONCEPTUAL E HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN

2.1 MARCO TEÓRICO	11
2.1.1 Clima organizacional	11
2.1.2. Características del clima organizacional	12
2.1.3. Importancia del clima organizacional	13
2.1.4. Tipos de clima organizacional	13
2.1.5. Efectos del clima organizacional	14
2.1.6. Dimensiones que detallan el Clima Organizacional	15
2.1.6.1 Liderazgo	15
2.1.6.2 Comunicación	17
2.1.6.3 Motivación	19
2.2.1. Desempeño laboral	19
2.1.6. Evaluación del desempeño laboral	20
2.1.7. Importancia del desempeño laboral	20
2.1.8 Características del desempeño laboral	20
2.1.9 Dimensiones del Desempeño Laboral	21
2.1.9.1 Productividad laboral	21
2.1.9.2 Eficacia laboral	22
2.1.9.3 Eficiencia laboral	22
2.2 MARCO CONCEPTUAL	22
2.3. HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN	28
2.3.1 HIPÓTESIS GENERAL	28
2.3.2 HIPÓTESIS ESPECÍFICOS	28

CAPÍTULO III**METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN**

3.1. ZONA DE ESTUDIO	29
3.2. TAMAÑO DE MUESTRA	29

3.2.1. Población y muestra	29
3.3 METODOS Y TECNICAS	30
3.3.1. Método	30
3.3.2. Técnica	30
3.4. IDENTIFICACIÓN DE VARIABLES	31
3.4.1 Operacionalización de variables	31
3.5 MÉTODO O DISEÑO ESTADÍSTICO	32
CAPÍTULO IV	
EXPOSICIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS	
4.1. CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS	50
4.2. DISCUSIÓN DE RESULTADOS	53
CONCLUSIONES	55
RECOMENDACIONES	57
BIBLIOGRAFÍA	59
ANEXOS	66

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 01: Género de los servidores de la Municipalidad Distrital de Pilcuyo	34
Tabla 02: Ocupación de los servidores de la Municipalidad Distrital de Pilcuyo	35
Tabla 03: El alcalde promueve un buen liderazgo con los servidores de la municipalidad	36
Tabla 04: Dimensión Liderazgo	37
Tabla 05: Considera que existe una relación interpersonal apropiada entre sus compañeros de trabajo	38
Tabla 06: Dimensión Comunicación	39
Tabla 07: Está de acuerdo con el sueldo que percibe	40
Tabla 08: Dimensión Motivación	41
Tabla 09: CLIMA ORGANIZACIONAL	40
Tabla 10: Logra realizar con efectividad las tareas asignadas	43
Tabla 11: Dimensión Productividad	44
Tabla 12: Cumple con las actividades dentro del cronograma establecido	45
Tabla 13: Dimensión Eficacia	46
Tabla 14: El nivel de conocimiento que posee le permite su desenvolvimiento en su puesto de trabajo	47
Tabla 15: Dimensión Eficiencia	48
Tabla 16: DESEMPEÑO LABORAL	49
Tabla 17: Prueba Chi-Cuadrado – Hipótesis General	50
Tabla 18: Prueba Chi-Cuadrado – Hipótesis Especifica 1	51
Tabla 19: Prueba Chi-Cuadrado – Hipótesis Específica 2	52
Tabla 20: Prueba Chi-Cuadrado – Hipótesis Específica 3	53

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 01: Género de los servidores de la Municipalidad Distrital de Pilcuyo	34
Figura 02: Ocupación de los servidores de la Municipalidad Distrital de Pilcuyo	35
Figura 03: El alcalde promueve un buen liderazgo con los servidores	36
Figura 04: Dimensión Liderazgo	37
Figura 05: Considera que existe una relación interpersonal apropiada entre sus compañeros de trabajo	38
Figura 06: Dimensión Comunicación	39
Figura 07: Está de acuerdo con el sueldo que percibe	40
Figura 08: Dimensión Motivación	41
Figura 09: CLIMA ORGANIZACIONAL	40
Figura 10: Logra realizar con efectividad las tareas asignadas	43
Figura 11: Dimensión productividad	44
Figura 12: Cumple con las actividades dentro del cronograma establecido	45
Figura 13: Dimensión Eficacia	46
Figura 14: El nivel de conocimiento que posee le permite su desenvolvimiento en su puesto de trabajo	47
Figura 15: Dimensión Eficiencia	48
Figura 16: DESEMPEÑO LABORAL	49

ÍNDICE DE ANEXOS

ANEXO 01: Matriz de consistencia	67
ANEXO 02: Instrumento de recolección de datos	68
ANEXO 03: Solicitud de autorización para aplicar la encuesta	71
ANEXO 04: Base de datos	72
ANEXO 05: Organigrama	74
ANEXO 06: Relación de trabajadores	75

RESUMEN

La investigación titulada “Clima organizacional y su efecto en el desempeño laboral de los servidores de la Municipalidad Distrital de Pilcuyo periodo 2021” tuvo como objetivo determinar de qué manera el clima organizacional incide en el desempeño laboral de los servidores de la Municipalidad. Para su desarrollo del estudio se tomó a una población de 42 servidores de la municipalidad que vienen laborando en las distintas oficinas en cuales cuenta con; profesionales, técnicos entre otros. El enfoque de la investigación fue cuantitativo, ya que se fundamenta en una perspectiva interpretativa centrada en el entendimiento del significado de las acciones de los encuestados, y con un diseño de investigación no experimental, método descriptivo porque busca especificar propiedades, características importantes, y de corte transversal porque en la investigación se estudió a los sujetos en un mismo momento. Se diseñó un instrumento que comprende a las variables clima organizacional y desempeño laboral, cada una de ellas con sus dimensiones e indicadores respectivos, validado por experto y aplicado a través de una encuesta a cada uno de los servidores de la municipalidad. Se arribaron a los resultados validando la hipótesis planteada mediante la prueba Chi- cuadrado en donde la significación es 0.000 (también llamado p), fue menor que el $\alpha=0.05$ establecido; por lo tanto, se concluyó: que estadísticamente hubo evidencia para “rechazar H_0 , y se aceptar la H_a ”, llegando a la afirmación: El clima organizacional incide de manera significativa en el desempeño laboral de los servidores de la Municipalidad Distrital de Pilcuyo en el periodo 2021. A las autoridades de Municipalidad Distrital de Pilcuyo, promover acciones de liderazgo entre sus servidores y dar mayor capacitación en temas de trabajo en equipo para de esta manera se pueda consolidar el buen desarrollo de la institución a través de un excelente clima organizacional por parte de todos los trabajadores de la entidad.

Palabras Clave: Clima organizacional, Desempeño laboral, Servidor Público

ABSTRACT

The research entitled "Organizational climate and its effect on the work performance of the servers of the District Municipality of Pilcuyo period 2021" had as its objective to determine how the organizational climate affects the work performance of the servers of the Municipality. For its development of the study, the total population of the municipality was taken, which corresponds to 42 workers who have been working in the different offices which have professionals, technicians among others. The research approach was qualitative, since it is based on an interpretive perspective focused on understanding the meaning of the respondents' actions, and with a descriptive design because it sought to specify properties, important characteristics, correlational because the association of variables was identified, and cross-sectional because the research studied the subjects at the same time. An instrument was designed that includes the variables organizational climate and work performance, each one with its respective dimensions and indicators, validated by an expert and applied through a finding to each of the municipal servants. The results were arrived at by validating the hypothesis raised by means of the Chi-square test where the significance is 0.000 (also called p), it was less than the established $\alpha = 0.05$; Therefore, it was concluded: that statistically there was evidence to "reject H_0 , and accept H_a ", reaching the statement: The organizational climate has a significant impact on the work performance of the servers of the District Municipality of Pilcuyo in the 2021 period. To the authorities of the District Municipality of Pilcuyo, promote leadership actions among its servers and provide greater training on teamwork issues so that the good development of the institution can be consolidated through an excellent organizational climate on the part of all the entity's workers.

Key Words: Organizational Climate, Work Performance, Public Servan

INTRODUCCIÓN

La presente investigación, tiene por objetivo determinar de qué manera el clima organizacional incide en el desempeño laboral de los servidores de la Municipalidad Distrital de Pilcuyo periodo 2021, puesto que el adecuado clima de trabajo dentro de una institución u organización es de vital importancia para un eficiente desempeño laboral en beneficio de la organización para un adecuado trabajo mostrando capacidad de gestión en beneficio de la sociedad. Resaltando la importancia de ambos aspectos del clima organizacional y desempeño laboral en una institución. En ese contexto el trabajo de investigación presenta los siguientes capítulos:

En el Capítulo I, denominado planteamiento del problema en donde se presenta la descripción de la realidad problemática planteando el problema general y los problemas específicos, se establecen los antecedentes internacionales, nacionales y locales, y los objetivos de la investigación.

En el Capítulo II, denominado Marco Teórico; en donde se sustenta la base teórica en relación con el clima organizacional y desempeño laboral, definiendo términos básicos que constituye la base científica de la investigación. Se plantean las hipótesis de investigación.

En el Capítulo III, denominado Metodología de investigación, en donde se abordan el enfoque de la investigación, se define las variables, se desarrollan la operacionalización de variables, se determina el tipo y diseño de investigación, se identifica la población en estudio y se determina la muestra, se plantea la técnica y se elabora el instrumento de investigación y la forma de recolección de datos, finalmente se desarrolla el tratamiento de datos mediante procedimientos estadísticos.

En el Capítulo IV, denominado exposición y análisis de los resultados, a través del procesamiento de datos con la estadística descriptiva y posterior a ello la validación de las hipótesis mediante la prueba estadística planteada para finalmente presentar la discusión y recomendaciones.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA, ANTECEDENTES Y OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

El clima organizacional es considerado a nivel mundial como un aspecto importante en las organizaciones que permite lograr altos niveles de eficiencia y eficacia en las tareas encomendadas a los trabajadores, además forjar el desarrollo organizacional y profesional. A nivel internacional se evidencia ciertas deficiencias en el rendimiento por parte de los colaboradores y que esto afecta al sistema organizacional ya que sus capacidades y habilidades no son realmente reconocidas por parte de los administradores mediante incentivos o capacitaciones, por ende se ve afectado desempeño laboral y disminuye el crecimiento institucional, en muchos casos los trabajadores no tienen conocimiento acerca de los procesos internos y externos de la institución por lo que desarrollan las actividades diarias con menor confianza, siendo esto alguna de las causas que desencadenan problemas dentro de la institución lo que repercute abiertamente en cada uno de los funcionarios públicos con llevándolos a tomar ciertas actitudes de rechazo en el trabajo (Espinosa, 2016). Sin embargo, muchas veces se generan ciertos problemas en las organizaciones por no tener una buena comunicación, frecuencia de las relaciones interpersonales y otros aspectos de interés,

ya que el desempeño del trabajador va relacionado con las actitudes y aptitudes que estos tengan en función a los objetivos que se quiere lograr (Cevallos y Lucin, 2015).

En el ámbito nacional podemos mencionar que la realidad es similar a la realidad internacional, puesto que las municipalidades en nuestro país batallan de manera constante con mantener un clima organizacional adecuado (Tuesta y García, 2019). En la actualidad las entidades públicas son cada vez más cuestionadas por la población, debido a que los servicios que ofrecen son de mala calidad y la atención al usuario no es la apropiada (Bardales, 2016). Uno de los problemas que afecta a los trabajadores del D.Leg. 1057 Contrato Administrativo de Servicios (CAS) en las entidades públicas, son las limitaciones en la situación laboral como; ascensos y el nivel jerárquico de la institución, la escasez de compromiso con los trabajadores, la falta de recompensa como reconocimientos, bonos, pasantías, capacitaciones, apoyo mutuo tanto de superiores como de los subordinados, falta de compañerismo, todos estos problemas se encuentran vinculados con el desempeño laboral de los trabajadores de CAS entre ellos la productividad y calidad de trabajo realizado, esto pasa en distintos regímenes laborales (Huaripoma y Rosado, 2018)

A inicios de la creación de las empresas públicas o privadas a nivel mundial, se han presentado diferentes inconvenientes sobre clima organizacional y que está afecta al desempeño laboral del trabajador por ende con el incremento o decrecimiento de la organización (Calsin, 2018) No obstante muchas de las municipalidades en su afán de poder mejorar el clima organizacional para obtener un mejor manejo gremial, realizaron modificaciones en la organización sin anteriormente hacer una idónea evaluación, ocasionando que todavía el clima organizacional sea deficiente.

En cuanto a los servidores de la Municipalidad Distrital de Pilcuyo, se observó que el clima organizacional no es el apropiado porque existen conflictos e intereses personales entre algunos servidores públicos, esto, por falta de comunicación, cooperación y trabajo

en equipo. Por ende, el desempeño laboral no es bueno, ya que los servidores no cuentan con los medios y ambientes necesarios para cumplir adecuadamente sus funciones. También se ha percibido que los resultados de la ejecución presupuestal anual no son ejecutados en un buen porcentaje, por lo que se piensa que los servidores de la Municipalidad Distrital de Pilcuyo no tienen un buen clima organizacional lo que implica falta de motivación al personal que labora.

1.1.1. PROBLEMA GENERAL

¿De qué manera el clima organizacional incide en el desempeño laboral de los servidores de la Municipalidad Distrital de Pilcuyo, periodo 2021?

1.1.2. PROBLEMAS ESPECÍFICAS

- ¿De qué manera el liderazgo influye en el desempeño laboral de los servidores de la Municipalidad Distrital de Pilcuyo, periodo 2021?
- ¿De qué manera la comunicación afecta en el desempeño laboral de los servidores de la Municipalidad Distrital de Pilcuyo, periodo 2021?
- ¿De qué manera la motivación incide en el desempeño laboral de los servidores de la Municipalidad Distrital de Pilcuyo, periodo 2021?

1.2. ANTECEDENTES

1.2.1 Antecedentes internacionales

Espinosa, (2016) en su trabajo de investigación menciona que el clima organizacional en el desempeño laboral son factores primordiales en la dirección de una organización puesto que influye abiertamente en el personal, permitiendo construir ambientes saludables de trabajo que originan un buen vínculo entre compañeros de trabajo, para lo cual tuvo propósito definir la influencia del clima organizacional sobre el desempeño

Laboral de la oficina Distrital 05D01 Latacunga Educación. Utilizó como instrumento de recolección de datos el cuestionario de preguntas para comprobar estadísticamente a través del método del Chi cuadrado la influencia del clima organizacional sobre el desempeño laboral, llegando a una conclusión que la gran mayoría de los encuestados afirman que el clima de inflexibilidad conlleva a desencadenar posturas negativas generando comportamientos cuestionables en los trabajadores.

Segun Cevallos & Lucin, (2015) en su trabajo de investigación clima organizacional y su relación en el desempeño laboral en los trabajadores de la empresa INSERCO S.A de Guayaquil, mencionan que el clima organizacional es muy importante, debido a que tiene influencia en el comportamiento de los trabajadores, lo que permite tener un adecuado desempeño laboral en las diferentes áreas de la empresa. Se tuvo como objetivo establecer si existe una relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral, teniendo en cuenta que los trabajadores es el integrante principal para alcanzar los objetivos de la empresa, se llegó a una conclusión que en la empresa INSERCO S.A existe un clima organizacional autoritario lo que ocasiona recelo en los trabajadores y los jefes de área al no tener una buena comunicación interna, relaciones interpersonales entre los trabajadores.

Banchon & Jordan, (2019) en su trabajo de investigación hacen un análisis del clima organizacional y su incidencia en los trabajadores de la empresa exportadora RENESA S.A de la ciudad de Guayaquil, los factores que están afectando directa e indirectamente a los trabajadores; por lo tanto, a la empresa en general. El objetivo final de este análisis del clima laboral es, con la información recopilada en base a encuestas y entrevistas, que determina la fase en que se encuentra la empresa, para poder brindar soluciones óptimas

a los directivos a fin de que la compañía vuelva a tener una mejor rentabilidad con recursos tecnológicos y metodologías modernas.

1.2.2 Antecedentes nacionales

Cotrina, (2017) señala que se debe enfocar en los puntos más resaltantes para determinar la influencia del clima institucional de los colaboradores de Molino AGROINDUSTRIAS Nuevo Horizonte SRL. En cuanto a la metodología de investigación que utilizó fue el diseño descriptivo y como técnica de investigación aplicó la encuesta para la recopilación de información, en conclusión, se ha determinado que los trabajadores podrán desempeñarse adecuadamente si existe un buen clima organizacional.

Chagua, (2018) en su trabajo de investigación determina la influencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores de SERPAR de Lima, y optimizar la relación interpersonal entre los trabajadores, creando cumplir adecuadamente sus competencias, responsabilidades y la disposición de un buen clima organizacional en cada unidad administrativa. La población de la investigación estuvo conformada por 1500 trabajadores de la empresa, la muestra fue determinada de manera probabilística obteniendo un resultado de 306 personas, en conclusión, se demostró que el clima organizacional se relaciona positivamente con el desempeño laboral.

En su trabajo de investigación Potocino, (2018) determina la relación que existe entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores del Programa Generación de Suelo Urbano del Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento Lima - 2017; para el desarrollo de la metodología se utilizó el tipo de investigación cuantitativo de diseño no experimental de corte transversal, tomo a una población de 45 trabajadores, como principal instrumento de recolección de datos fue el cuestionario de

preguntas. En cuanto a la conclusión que llegó en la investigación fue, que existe una relación significativa entre ambas variables de estudio haciendo un 53.7 por ciento, donde los trabajadores mencionan que hay un buen clima organizacional y un desempeño laboral eficiente en su centro de trabajo.

Calachua, (2018) realizó la investigación con el objetivo de determinar el grado de repercusión entre dos variables: el clima organizacional y el desempeño laboral de los empleados de la Municipalidad Distrital de Laberinto, el investigador empleó como metodología de investigación tipo correlacional y diseño no experimental. Como instrumento de recopilación de información optó por el cuestionario de preguntas que fue validado con el Alfa de Cronbach, de tal manera que obtuvo un grado alto de confiabilidad, luego de haber ingresado y procesado la información llegó a una conclusión que los trabajadores aprecian un excelente clima organizacional en específico en el aspecto de la motivación y en la supervisión en el desempeño de sus funciones, lo cual indica que existe una relación significativa entre las dos variables teniendo una repercusión favorable sobre el desempeño laboral de los empleados.

En el trabajo (Carrión, 2018) de tesis sobre relación entre clima organizacional y satisfacción laboral en los colaboradores de la municipalidad distrital de zaña región lambayeque - 2018; tuvo el propósito de determinar la relación entre satisfacción laboral y clima organizacional en los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Zaña. El tipo de investigación fue cuantitativa aplicada de enfoque descriptivo no experimental; la muestra estuvo compuesta por 30 colaboradores entre administrativos y obreros; para recolectar los datos se empleó dos encuestas que son instrumentos que miden la escala de satisfacción laboral y el clima organizacional, lo que permitió realizar un análisis de los resultados obtenidos de esta dos variables. Es importante que la municipalidad conozca de como esta satisfacción laboral y el clima organizacional, por lo tanto, se llegó a una

conclusión de que existe una relación positiva moderada entre las dos variables, para que exista una óptima satisfacción laboral es muy necesario que exista un apropiado clima organizacional.

1.2.3 Antecedentes locales

Peñaloza, (2018) en su trabajo de investigación titulado el clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral de los colaboradores de una empresa de telecomunicaciones para llegar al éxito global, la investigación tuvo como objetivo general demostrar la influencia del clima organizacional y el desempeño laboral, lo cual utilizó el método de investigación hipotético - deductivo y el diseño de investigación fue no experimental, para ello tomó a una población de 42 colaboradores la técnica utilizada fue la encuesta y el instrumento que se aplicó fue el cuestionario, llegando a una conclusión que el clima organizacional es inapropiada para la mayoría de los colaboradores ya que no se relaciona con el regular desempeño de los trabajadores de una mediana empresa de telecomunicaciones.

Ccallo, (2018) en su trabajo de investigación hace un análisis del clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de El Collao llave. con el objetivo de determinar el vínculo que existe entre las dos variables, de tal manera que utilizó el método hipotético deductivo, tomando a una población de 189 trabajadores y como muestra a 92 trabajadores, la técnica que utilizó fue la encuesta para la obtención de datos, llegando a una conclusión que el 60.9% de los encuestados han manifestado que el clima institucional es bueno y favorable para que el trabajador pueda desempeñarse eficientemente en la municipalidad.

Calsin, (2018) en su trabajo de investigación denominado el clima institucional y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores de la Dirección Regional Agraria

de Puno. Se propuso establecer la relación que hubiere entre el clima institucional y el desempeño laboral de los colaboradores; para ello utilizó los métodos de investigación tipo descriptivo y correlacional, tomando una muestra de 135 trabajadores, la técnica que utilizó fue la encuesta y como instrumento el cuestionario para la obtención de la información, llegando a una conclusión que existe una relación positiva entre el clima institucional y el desempeño laboral.

1.3 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.3.1 OBJETIVO GENERAL

Determinar de qué manera el clima organizacional incide en el desempeño laboral de los servidores de la Municipalidad Distrital de Pilcuyo, periodo 2021.

1.3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Determinar de qué manera el liderazgo influye en el desempeño laboral de los servidores de la Municipalidad Distrital de Pilcuyo, periodo 2021.
- Determinar de qué manera la comunicación afecta en el desempeño laboral de los servidores de la Municipalidad Distrital de Pilcuyo, periodo 2021.
- Determinar de qué manera la motivación incide en el desempeño laboral de los servidores de la Municipalidad Distrital de Pilcuyo, periodo 2021.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO, CONCEPTUAL E HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN

2.1 MARCO TEÓRICO

2.1.1 Clima organizacional

Rivas (2018) define como el ambiente específico de la organización, percibido y discernido por la persona de acuerdo a las situaciones que encuentra en su proceso de interacción social y en la estructura organizacional, que se expresa por varios aspectos (propósitos, motivación, dirección, supervisión, toma de decisiones, relaciones interpersonales y participación) que orientan su convicción, conocimiento, grado de cooperación y actitud; determinando su comportamiento, seguridad y nivel de eficiencia en el trabajo.

Palomino y Retamozo (2016) definen al clima organizacional como un conjunto de características y motivaciones de un ambiente de trabajo, percibido directa o indirectamente por los trabajadores. Es decir, el entorno organizacional es muy propicio

para el aspecto organizacional que brinda a los participantes diferentes tipos de motivaciones, y es beneficioso en situaciones en las que ayuda a satisfacer las necesidades y la motivación individual. Es débil y desventajoso en situaciones que desalientan tales necesidades.

2.1.2. Características del clima organizacional

Chávez (2017) menciona alguna de las características del clima organizacional, siendo estas las siguientes:

- El clima organizacional repercute en la satisfacción y la motivación laboral; por lo tanto, la satisfacción laboral disminuye las pretensiones de abandono o renuncia, la inasistencia, los percances en el trabajo, la disminución del personal por enfermedad y la presentación de conductas negativas. Por su parte, la motivación es entendido como un antecedente directo del desempeño y se afirma como un esfuerzo, empeño y dedicación en la ejecución de las actividades laborales.
- El personal suele ser más resiliente cuando el clima organizacional es positivo, en tanto la resistencia al cambio se incrementa en los climas desfavorables.
- El clima organizacional perjudica el sentido del compromiso del trabajador. Un clima organizacional positivo consigue que el personal se esfuerce y trabaje con mayor energía y dedicación.
- El clima organizacional ayuda al crecimiento y desarrollo de las personas en el trabajo, por tanto, el personal hará esfuerzos para asegurar su permanencia en la organización.
- El clima organizacional es un índice de calidad de vida en el trabajo. Esta se entiende como la existencia de sucesos que propician el crecimiento y desarrollo del personal en el trabajo.

2.1.3. Importancia del clima organizacional

Tuesta y García (2019) puntualizan en el aspecto global, el clima expresa los valores, las actitudes y las creencias de los empleados, quienes debido a su naturaleza se convierten en elementos del clima, proporciona retroalimentación de los procesos que estipulan las operaciones organizacionales permitiendo implantar variantes proyectados en conductas y actitudes de los integrantes. La importancia radica en la posibilidad de analizar el clima por tres motivos:

- a. Evaluar los principios del conflicto que originan estrés e insatisfacción, conllevando al desarrollo de actitudes desfavorables frente a la organización.
- b. Empezar y conservar un cambio que indique a la gerencia los elementos concretos sobre los cuales debe dirigir sus intervenciones.
- c. Sostener el desarrollo de la organización y proveer las dificultades que puedan acontecer a futuro.

2.1.4. Tipos de clima organizacional

Autoritario

De La Cruz y Huaman (2016) este sistema se caracteriza por la desconfianza existente, es decir, donde la gerencia no confía en sus empleados. La totalidad de las decisiones son establecidas por la cumbre de la organización, y a partir de ahí, se propagan siguiendo una línea extremadamente burocratizada de conducto regular. Las técnicas de control se encuentran centralizadas. Por lo tanto, el clima de este tipo de sistema organizacional es de desconfianza absoluta, miedo e inseguridad.

Paternalista

Goicochea (2018) en este tipo de clima existe cierto nivel de confianza entre el jefe de la organización y los trabajadores que se ubican en un nivel inferior o medio, aún se establece basándose en el temor y la comunicación se da como instrucciones; la mayoría

de las decisiones son tomadas en la cúspide de la organización, sin embargo, algunas veces se decide en los niveles inferiores, como método de motivación se utilizan los castigos y las recompensas. La gerencia en este tipo de clima juega con las carencias sociales de los empleados, pero da la impresión que trabajan en un entorno armonizado y estructurado.

Consultivo

Espinosa (2016) este es un sistema organizacional en donde existe un mayor grado de descentralización y representación de decisiones. Se mantiene un nivel jerárquico, si bien las decisiones se toman en la cumbre de la organización, los subordinados también pueden hacerlo en los niveles más bajos. La jefatura tiene certidumbre en sus colaboradores, para motivarlos se usan las recompensas y las sanciones ocasionales, existe la interacción por ambas partes, se satisfacen las necesidades de prestigio y de estima. Se aprecia un ambiente activo, la dirección se centra en propósitos por alcanzar y niveles elevados de responsabilidad.

Participativo

Espinosa (2016) este sistema se caracteriza porque el proceso de toma de decisiones no se encuentra centralizado, sino esparcido en diferentes sectores de la organización, logrando así una participación colectiva; por parte del jefe existe confianza en los empleados. Sin importar la jerarquía, los trabajadores establecen un equipo para lograr los objetivos trazados por medio de la planeación estratégica. En resumen, se puede decir que este es el tipo de sistema que se trata de adquirir en las organizaciones, pero aún se encuentran arraigados patrones propios a los dos sistemas anteriores.

2.1.5. Efectos del clima organizacional

Palomino y Peña (2016) Considerando que el clima afecta los diversos procesos de desarrollo interno de la organización, especialmente a nivel psicológico y administrativo,

tales como comunicación, toma de decisiones, resolución de problemas, manejo de conflictos, aprendizaje y motivación, afectando así la eficiencia y desempeño de los empleados, como así como la productividad e innovación de toda la organización, competencia y satisfacción laboral y bienestar de los empleados.

2.1.6. Dimensiones que detallan el Clima Organizacional

De La Cruz y Huaman (2016) conceptualiza la dimensión del clima organizacional como características que pueden medirse en la organización e influir en el comportamiento individual. Por ello, para realizar un diagnóstico de clima organizacional, es conveniente comprender las diversas dimensiones que han investigado los académicos interesados en definir los factores que afectan el clima organizacional.

Flores (2020) menciona que existen diferentes formas de construir distintos instrumentos que permitan evaluar las percepciones derivadas de las dimensiones de la investigación. Diversos autores discuten el clima organizacional desde un enfoque dimensional, a través de los factores que nos permiten describir el clima. De manera general, se mencionan algunos elementos que lo explican:

2.1.6.1 Liderazgo

Flores (2020) el liderazgo es una acción que refleja el progreso humano, a ello, se le puede llamar líder, por el trabajo que realiza existen resultados, enfocándose en la visión de lograr una o más metas. Varias metas organizacionales. Estos objetivos deben considerar e incluir los objetivos personales de todos los que integran el equipo de trabajo y de toda la organización.

Caycho (2017) el liderazgo es la capacidad de influir en un grupo y guiarlo para lograr una meta o una serie de objetivos, tenga en cuenta que no todos los líderes son gerentes y no todos los gerentes son líderes. También señalaron que todas las organizaciones

necesitan un liderazgo fuerte y una gestión sólida para lograr los mejores resultados; es decir, hoy es necesario desafiar el status quo, formular visiones de futuro e inspirar a los líderes de las organizaciones que deseen hacer realidad estas visiones.

Estilos de liderazgo

Ruiz (2019) asevera que el liderazgo es el proceso de guiar a un conjunto de personas e incidir en ellas para lograr sus metas, por lo que el grado de liderazgo de un líder es muy importante, para ello existen diversos estilos de liderazgo, tales como liderazgo autocrático, liderazgo democrático y liderazgo concesional.

Liderazgo autocrático

Ruiz (2019) en este estilo de liderazgo el líder emite órdenes al grupo sin consultar al grupo exigiendo el cumplimiento de estas, se limita a dar instrucciones para realizar las tareas en momentos precisos de cada etapa. Representa el trabajo que debe realizar cada miembro del grupo y forma un grupo de trabajo por sí mismo. Dirige el equipo, pero no participa de manera activa en sus actividades. De hecho, este tipo de liderazgo no es liderazgo, sino mando.

Liderazgo democrático

Ruiz (2019) toma de decisiones horizontal, tomar la iniciativa y aportar ideas, enfocarse en soluciones, y estimular el clima emocional de la organización. Realiza una gestión compartida, donde comparten tareas para el beneficio general. Motiva a los colaboradores, reconocer logros, propicia un buen ambiente y expectativas de futuro.

Liderazgo concesivo - liberal

Ruiz (2019) descentraliza y transfiere el poder a los subordinados. Delega funciones, y otorga responsabilidades para la toma de decisiones. Apoya a los empleados, propicia la comunicación con los miembros promoviendo las actividades designadas.

2.1.6.2 Comunicación

Bello (2017) la comunicación es un proceso en el que el remitente envía un mensaje al receptor a través de un medio que transporta información, cuando el receptor recibe el mensaje, envía retroalimentación al remitente para confirmar que el mensaje ha sido capturado. Por tanto, la comunicación es una parte indispensable de la organización, por tanto, la forma de comunicación jugará un papel decisivo en el modelo organizativo.

Trujillo (2017) expone la comunicación como información intercambiada por personas. Señala que es un proceso básico que viven los seres humanos y las organizaciones sociales. Significa que, para enviar un mensaje, es necesario transmitir un código o señal a través de un canal a un receptor que interpreta y decodifica su significado. Se estipula que para que la comunicación verbal sea eficaz se utiliza el lenguaje como código y se refuerza con elementos de comunicación no verbal (signos, señales y gestos).

Clases de comunicación

Comunicación interna:

Miranda y Pastor (2015) definen la comunicación interna como una actividad que se lleva a cabo dentro de una organización, con el propósito de brindar comunicación, unión y motivación para lograr los objetivos marcados por la organización.

Tipos de comunicación interna

Trujillo (2017) considera tres tipos de comunicación interna:

Comunicación ascendente

Este tipo de comunicación interna fluye hacia la comunicación de nivel superior dentro del grupo o dentro de la organización. Se utiliza para proporcionar retroalimentación a los superiores, permitirles comprender el progreso del objetivo y los problemas actuales. A

través de este tipo de comunicación, los gerentes pueden comprender cómo los empleados están satisfechos con su trabajo, así como su relación con los colegas y la organización. Los métodos de comunicación utilizados son buzones de sugerencias, correos electrónicos, entrevistas y retroalimentación al grupo de trabajo.

Comunicación descendente

El tipo de comunicación que fluye desde el nivel de organización o grupo a un nivel inferior. Utilizado por gerentes y líderes para realizar la asignación de objetivos, permitir que los subordinados comprendan la situación y proporcionar instrucciones sobre procedimientos o políticas. También proporciona retroalimentación sobre el desempeño laboral. Los líderes pueden comunicarse con los empleados a través de dinámicas de equipo, reuniones formales e informales, intranet, entrevistas y correo electrónico.

Comunicación lateral

Esta comunicación es entre miembros del mismo grupo y miembros del mismo nivel. Las herramientas que utiliza son la comunicación verbal directa, así como la retroalimentación formal e informal y el correo electrónico en las reuniones de grupo. La comunicación directa cara a cara es y será insustituible, es en este tipo de comunicación donde las expresiones verbales y no verbales son ampliamente conocidas.

comunicación externa:

Miranda y Pastor (2015) definen la comunicación externa como una serie de información que cualquier organización entrega a sus diferentes públicos externos, con el fin de mantener o mejorar la relación con ellos, mostrar una buena imagen o promocionar sus productos y servicios. Cuando se conduce a distintos agentes externos de la organización, así como: accionistas, proveedores, clientes, distribuidores, autoridades del gobierno, medios de comunicación, etc.

2.1.6.3 Motivación

Flores (2020) existen varias teorías sobre la motivación como un proceso que influye en el comportamiento de individuos, grupos y organizaciones. La motivación se entiende como el motor que nos impulsa a satisfacer cualquier necesidad, es una herramienta que se utiliza para mejorar el desempeño de los socios, porque es posible incentivarlos a realizar actividades con alegría, acercando a los socios a empresas de alto desempeño. La motivación laboral se ve directamente afectada por muchos factores, entre los que el factor principal es la personalidad personal. La motivación laboral depende en gran medida de dos factores: por un lado, cómo se siente motivada la persona y, por otro, cómo afrontar esta motivación.

2.2.1. Desempeño laboral

Chagua (2018) define al desempeño laboral como, la manera que los integrantes de la organización gestionan con eficacia, el logro de metas colectivas, subyugado a las normas básicas concertadas con anterioridad. Sobre la base de esta definición se explica que el desempeño laboral es referente al cumplimiento de las funciones por parte de los trabajadores de una organización de manera eficiente, con el propósito de lograr las metas planteadas.

Calachua (2018) menciona que el desempeño está relacionado por las expectativas del empleado sobre su trabajo, sus conductas hacia los resultados y su aspiración de compromiso. De tal modo, el desempeño se relaciona con las aptitudes y conocimientos que favorecen a las gestiones del trabajador; de esa forma afianzar los objetivos de la organización.

2.1.6. Evaluación del desempeño laboral

Rivas (2018) considera que la evaluación del desempeño es la segunda etapa del control, es una apreciación sistemática de la labor que realiza cada colaborador en función de las actividades que efectúa, las metas y resultados que debe lograr y de su potencial de desarrollo; es un proceso que se utiliza para estimar el valor, la excelencia y las condiciones de un empleado y, sobre todo, su aportación a la organización.

2.1.7. Importancia del desempeño laboral

Muñoz (2018) menciona que el desempeño laboral establece un componente primordial para cualquier organización, por lo que se debe prestar interés dentro del proceso de administración. El desempeño proporciona diversos beneficios a la organización y a los trabajadores, en afán de favorecer a la satisfacción de los empleados, con la finalidad de alcanzar los objetivos institucionales.

2.1.8 Características del desempeño laboral

Coaquira (2018) las características del desempeño laboral corresponden a los conocimientos, habilidades y cualidades que una persona debe aplicar y demostrar al desempeñar su trabajo:

Se refiere a la capacidad de expresar ideas de manera efectiva en un equipo o individuo.

La capacidad de adaptar el lenguaje o la terminología a las necesidades del destinatario.

Utilice bien la gramática, la organización y la estructura en la comunicación

Iniciativa: Se refiere a la intención de influir activamente en los eventos para lograr metas.

Conocimientos: Se refiere al nivel de conocimiento técnico y / o profesional alcanzado en un campo relacionado con su campo de trabajo. Debe tener la capacidad de

mantenerse al día con los desarrollos y tendencias actuales en su campo de especialización.

Trabajo en Equipo: Se refiere a la capacidad de operar de manera efectiva en un equipo / grupo de trabajo para lograr las metas organizacionales, hacer contribuciones y crear un ambiente armonioso para llegar a un consenso.

Estándares de Trabajo: Se refiere a la capacidad de cumplir y superar los objetivos o estándares de la organización, así como la capacidad de obtener datos para retroalimentar y mejorar el sistema.

Desarrollo de Talentos: Se refiere a la capacidad para desarrollar las habilidades y destrezas de los integrantes del equipo y para planificar actividades de desarrollo, relacionadas con los puestos existentes y venideros.

Potencia el Diseño de Trabajo: Se refiere a la facultad de determinar la organización y estructura más efectivas para lograr las refiere a la capacidad de determinar metas de desempeño proporcionando capacitación y evaluando objetivamente el desempeño. Ser capaz de configurar los trabajos correctamente para maximizar las oportunidades de mejora y flexibilidad de las personas.

Maximiza el Desempeño: se refiere a la capacidad de establecer metas de desempeño desarrollo proporcionado capacitación y evaluando el desempeño de manera objetiva.

2.1.9 Dimensiones del Desempeño Laboral

Las dimensiones del desempeño laboral son las siguientes:

2.1.9.1 Productividad laboral

Coaquira (2018) La productividad se define como la relación entre la producción obtenida a través del sistema de producción de bienes o servicios y los recursos utilizados para obtenerla, es decir, el uso efectivo de los recursos (mano de obra, capital, tierra,

materiales, energía e información) en la producción de bienes y servicios. Es la relación entre el resultado relacionado con el recurso utilizado y el tiempo que se tarda en implementarlo, y suele expresarse de esta forma

2.1.9.2 Eficacia laboral

Coaquira (2018) La eficacia se define como "hacer lo correcto", es decir, las actividades laborales de una organización para lograr sus objetivos. La eficacia está vinculada con el logro de resultados, es decir, con la ejecución de actividades que permite alcanzar las metas establecidas. La eficacia es el grado en que logramos una meta o resultado. La eficacia es el desempeño de lograr el objetivo deseado. Es el desempeño administrativo de la eficiencia, por eso también se le llama eficiencia gerencial

2.1.9.3 Eficiencia laboral

Coaquira (2018) Eficiencia significa el uso correcto de los recursos disponibles (los medios de producción). Puede definirse mediante la ecuación $E = P / R$, donde P es el producto resultante y R es el recurso utilizado. Eficiencia significa operar para utilizar los recursos de manera más adecuada. Es la relación con la finalización de recursos o actividades, como la relación entre la cantidad de uso de recursos y la cantidad estimada o planificada de recursos, así como el grado de uso de los recursos utilizados, para convertirlos en productos

2.2 MARCO CONCEPTUAL

Comunicación

Es la percepción del grado de fluidez, claridad, coherencia y precisión de la información relativa y pertinente al funcionamiento interno de la empresa o cooperativa como con la atención del cliente de la misma (Palomino, 2018)

Eficacia

Consiste en alcanzar las metas establecidas de la organización mediante la utilización óptima de los recursos. (Quispe, 2015)

Eficiencia

Es la optimización de los recursos que se utilizan en una organización, para realizar un trabajo u obtener un producto, esto implica la mejor forma de elaborar o realizar las cosas con el mínimo esfuerzo y costo. (Quispe, 2015)

Liderazgo

El liderazgo es una particularidad que tienen algunas personas para influir en terceros en busca de alcanzar las metas colectivas establecidas por la organización, es importante contar con líderes natos dentro de las instituciones, que participen de manera eficiente al desarrollo de las labores, empleando las diferentes estrategias para ello, como es la administración y sus elementos, tales como la planificación, el control, dirección y monitoreo (Zans, 2017).

Motivación

La motivación es realizada por las personas que desempeñan funciones de dirección de una forma diferente y según el tipo de liderazgo que los identifica. La motivación por incentivos salariales y económicos, al igual que las recompensas sociales simbólicas y no materiales, son elementos motivadores para el hombre en la ejecución de su trabajo. (Palomino y Peña, 2016)

Productividad

Se denomina también productividad del trabajo donde consiste en medir el incremento o la disminución de los rendimientos obtenidos de las variaciones de trabajo en un proceso productivo de un periodo determinado. (Calachua, 2018)

Remuneración

Es un pago que una persona puede recibir por un trabajo bien hecho y que se obtiene como parte de un acuerdo previo para actuar como jefe, cliente o empleador donde mantiene los derechos y obligaciones de una persona, mediante un contrato verbal o escrito para el cumplimiento de las diversas tareas asignadas o la realización de la entrega de mercancías. (Calachua, 2018)

Relaciones interpersonales

Las relaciones interpersonales son aspectos importantes para crecer y mejorar el nivel de desempeño laboral, generando un ambiente de trabajo grato y saludable. Cabe decir que las relaciones entre trabajador y jefe es muy importante, porque crean un ambiente de confianza en donde prima la buena comunicación. (Puma, 2019)

Trabajo en equipo

El trabajo en equipo es un conjunto de personas que tienen una meta en común y realizan todas las tareas necesarias para poder sacarla adelante. Interactúan entre sí para llegar a acuerdos y tomar decisiones que permitan lograr lo que desean y cada miembro ocupa diferentes funciones, para unir sus conocimientos y talentos. (Banchon y Jordan, 2019)

Incentivo

El incentivo prácticamente es la motivación, el principal motor para que el trabajador funcione al máximo en sus actividades encomendadas de lo cual se origina un interés en contribuir, cooperar en la organización y con los demás, hacer productivo su trabajo, aportando y sintiéndose a gusto en el espacio que se encuentra (Banchon y Jordan, 2019)

cooperación

La cooperación está vinculada con el soporte oportuno, con el nacimiento y sostenimiento de un espíritu de equipo en vías de lograr propósitos comunes relacionados a su vez, con los objetivos de la organización. (Málaga, 2019)

Responsabilidad

Es la obligación de cumplimiento de trabajos atribuidos. Por consiguiente, la responsabilidad en el trabajo es una cualidad ética que implica el cumplimiento de las actividades. Por otra parte, sostiene que la responsabilidad es una de las virtudes éticas elementales que debe poseer toda persona en los distintos ámbitos de su vida cotidiana. (Zaraza, 2017)

Canales de comunicación

Son el medio de transmisión de información, a través del cual se transmite la señal portadora de información entre el transmisor y el receptor, y posteriormente se envía al referente. Los canales habituales son el aire en la comunicación oral y el papel en la comunicación escrita. Además, se le reconoce a menudo como un canal de datos.(Calachua, 2018)

Cumplimiento de las metas

Depende enteramente de las acciones y responsabilidades de los trabajadores para lograr los objetivos de la organización. (Calachua, 2018)

Conocimiento del puesto de trabajo

Su objetivo es comprender con precisión la estructura de la organización, las organizaciones jerárquicas y sus correspondientes responsabilidades y dependencias, las tareas que se manejan en los diferentes elementos que componen la organización, y los

requisitos y responsabilidades necesarios para el pleno desempeño de estas tareas (Calachua, 2018)

Adaptabilidad

Se refiere a la capacidad de expresar sus ideas de manera eficaz en grupo o individualmente. La capacidad de adaptar el lenguaje o la terminología a las necesidades del destinatario. Utilice bien la gramática, la organización y la estructura en la comunicación (Ccallo, 2018)

Beneficios

Es el nivel de complacencia asociado con las recompensas financieras regulares o adicionales que se pagan por el trabajo que realiza. Tienden a sentirse satisfechos cuando consideran que el salario es justo en función de los requisitos del trabajo, los niveles de habilidades personales y los estándares de pago de la comunidad. (Carrión, 2018)

Calidad de trabajo

Ésta es una razón eficaz por la que el trabajador ejecuta con prontitud empleando los conocimientos, la capacidad, las habilidades y el buen juicio relacionados con las funciones de su cargo. (Potocino, 2018)

Organización

Consiste en ensamblar y coordinar los recursos humanos, económicos, físicos, de información y otros, que son imprescindibles para alcanzar a las metas establecidas, y en tareas que incluyan captar a gente a la organización, determinar las responsabilidades del puesto, agrupar actividades en unidades de trabajo, conducir y repartir recursos y originar condiciones para que los individuos y las cosas funcionen para lograr el máximo éxito. (Huaripoma y Rosado, 2018)

Cordialidad

Es el sentimiento general de compañerismo que predomina en un ambiente del grupo de trabajo; es el énfasis en lo que quiere cada uno; la permanencia de grupos sociales amistosos e informales. (De La Cruz y Huaman, 2016)

Disciplina

La disciplina se define como el resultado del respeto de los acuerdos determinados, obediencia y comportamiento. En el sentido de la disciplina laboral, converge el cumplimiento del código de conducta y ética, además el aprovechamiento de las horas de trabajo en el cumplimiento de sus funciones. (Puma, 2019).

Efectividad

Es la correlación del rendimiento y la productividad en la organización a través de la reacción en el logro de mayores y mejores productos sin importar el costo. Es la correlación entre los resultados logrados y los resultados propuestos, que permiten establecer el nivel y grado de cumplimiento de los objetivos planificados. (Melo, 2018)

Compromiso

Es el nivel en que el trabajador se involucra con su actividad principal, con objetivos y metas establecidas por la institución en otras palabras se interesan por su trabajo que realizan y se entregan a ella. (Ramirez, 2016)

Nivel de conocimiento

Se puede entender como el conocer y saber la información sobre los procedimientos para desarrollar una actividad o sobre las acciones estratégicas realizadas con un propósito.(Calachua, 2018).

2.3. HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN

2.3.1 HIPÓTESIS GENERAL

El clima organizacional incide de manera significativa en el desempeño laboral de los servidores de la Municipalidad Distrital de Pilcuyo en el periodo 2021

2.3.2 HIPÓTESIS ESPECÍFICOS

- El liderazgo influye de manera significativa en el desempeño laboral de los servidores de la Municipalidad Distrital de Pilcuyo en el periodo 2021.
- La comunicación afecta de manera significativa en el desempeño laboral de los servidores de la Municipalidad Distrital de Pilcuyo en el periodo 2021.
- La motivación incide de manera significativa en el desempeño laboral de los servidores de la Municipalidad Distrital de Pilcuyo en el periodo 2021.

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. ZONA DE ESTUDIO

La investigación se realizó en la Municipalidad Distrital de Pilcuyo, que se encuentra ubicada en el Jr. Alfonso Ugarte s/n (Plaza de Armas) del Distrito de Pilcuyo de la Provincia de El Collao del Departamento de Puno, es una institución pública que se encarga de brindar servicios de atención de necesidades y problemas de esta localidad.

3.2. TAMAÑO DE MUESTRA

3.2.1. Población y muestra

La población y la muestra fue constituida para la presente investigación por un total de 42 servidores que prestan servicios en la municipalidad Distrital de Pilcuyo durante el periodo 2021, los cuales vienen laborando en diferentes áreas y niveles de instrucción, profesionales, técnicos y entre otros.

3.3 METODOS Y TECNICAS

Para desarrollar el trabajo de investigación se empleó el enfoque cuantitativo, y el diseño de investigación no experimental, ya que este tipo de investigación consiste en observar los fenómenos tal como se dan en el contexto natural, para posteriormente realizar su análisis. Los métodos y técnicas que utilizaron en este proyecto son:

3.3.1. Método

Descriptivo: El método descriptivo tiene como propósito describir cómo se manifiesta el problema de investigación, teniendo en cuenta cada una de las dimensiones de las variables que se consideran para el estudio como son el clima organizacional y el desempeño laboral, lo que se aplica a todos los servidores de la municipalidad distrital de Pilcuyo.

Corte transversal: porque en la investigación se estudió a los sujetos en un mismo momento.

3.3.2. Técnica

Encuesta: Con esta técnica se buscó adquirir datos e información sobre la incidencia que existe entre el clima organizacional y el desempeño laboral de todos los servidores que vienen laborando en la Municipalidad Distrital de Pilcuyo.

Instrumento: Como instrumento de recolección de datos se realizó un cuestionario de preguntas cerradas donde los servidores de la municipalidad responden, para ello el instrumento es validado por los expertos o conocedores del tema y la confiabilidad se desarrolló con el alfa de Cronbach.

3.4. IDENTIFICACIÓN DE VARIABLES

Variable general

- variable independiente: Clima organizacional
- variable dependiente: Desempeño laboral

Variables específicas

- variable independiente: Liderazgo
- variable dependiente: Desempeño laboral
- variable independiente: Comunicación
- variable dependiente: Desempeño laboral
- variable independiente: Motivación
- variable dependiente: Desempeño laboral

3.4.1 Operacionalización de variables

VARIABLE	DEFINICIÓN	DIMENSIÓN	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
V. independient e	Percepciones que tienen los trabajadores de la	Liderazgo	<ul style="list-style-type: none"> ● Trabajo en equipo ● Cordialidad ● Disciplina 	
Clima organizacion al	Municipalidad Distrital de Pilcuyo sobre liderazgo, comunicación y motivación.	Comunicación	<ul style="list-style-type: none"> ● Relaciones interpersonales ● Canales de comunicación ● Información ● Organización 	Nunca Casi nunca A veces Casi Siempre Siempre
		Motivación	<ul style="list-style-type: none"> ● Remuneración ● Beneficios ● Incentivos 	

V. Dependiente	La manera que los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Pilcuyo gestionan con eficiencia, eficacia y productividad laboral el logro de metas, subyugado a las normas básicas concertadas con anterioridad.	Eficiencia	<ul style="list-style-type: none"> ● Efectividad ● Cumplimiento de metas 	Nunca
			<ul style="list-style-type: none"> ● Cooperación ● Conocimiento del puesto de trabajo 	
Desempeño laboral		Eficacia	<ul style="list-style-type: none"> ● Responsabilidad ● Calidad de trabajo ● Capacidad 	A veces
			<ul style="list-style-type: none"> ● Nivel de conocimiento ● Adaptabilidad ● Compromiso ● Optimización de recursos 	
		Productividad		Siempre

3.5 MÉTODO O DISEÑO ESTADÍSTICO

Luego de haber realizado la encuesta y recolectado los datos, se procedió a evaluar cada uno de los cuestionarios aplicados tanto para la variable independiente y dependiente. Seguidamente se ingresó los datos al paquete estadístico IBM SPSS statistics 25 con el objetivo de obtener estadígrafos de tendencia central, se analizó la normalidad de los datos, después se calcularon los estadígrafos de correlación y de determinación, lo que permitió hacer un análisis de información e interpretación de cada variable. Finalmente, se comprobó la hipótesis mediante el uso de la prueba chi cuadrado para determinar el efecto del clima organizacional en el desempeño laboral.

CAPÍTULO IV

EXPOSICIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

En el presente capítulo se da a conocer los resultados de la investigación en función a la información recogida de las variables en estudio: la primera de clima organizacional que se define como el ambiente específico de la organización, percibido y discernido por la persona de acuerdo a las situaciones que encuentra en su proceso de interacción social y en la estructura organizacional. La segunda del desempeño laboral que se define como la manera que los integrantes de la organización gestionan con eficacia, el logro de metas colectivas, subyugado a las normas básicas concertadas con anterioridad.

La información que se presenta fue obtenida de 42 trabajadores a través del cuestionario planteado.

Como primera parte se presenta la información de la estadística descriptiva mediante tablas de distribución de frecuencias y figuras, que da a conocer el comportamiento de las variables de estudio.

Como segunda parte se realizó la validación de las hipótesis a través de la prueba Chi cuadrado en el paquete estadístico IBM SPSS statistics 25.

Tabla 01. Género de los servidores de la Municipalidad Distrital de Pilcuyo

	Frecuencia	Porcentaje
Masculino	25	59.5%
Femenino	17	40.5%
Total	42	100.0%

Fuente: Cuestionario de investigación

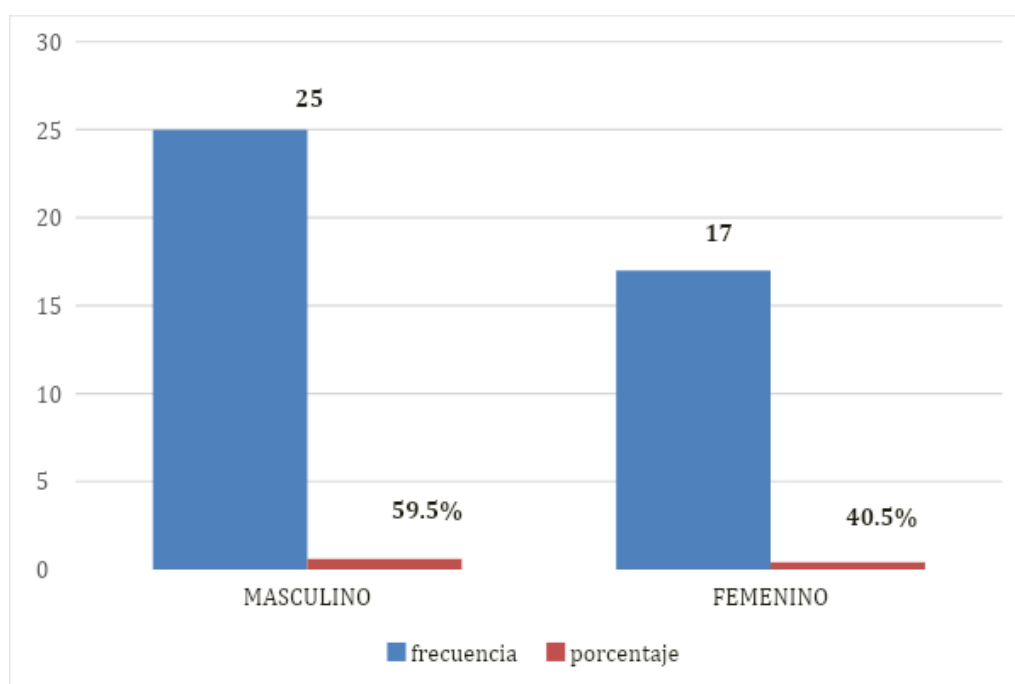


Figura 01. Género de los servidores de la Municipalidad Distrital de Pilcuyo

Observamos que, del total de servidores que ascienden a la cantidad de 42 encuestados, 25 servidores de la Municipalidad Distrital de Pilcuyo que representan el 59.5% del total, son de género masculino y 17 servidores que representan el 40.5% son de género femenino.

Tabla 02. Ocupación de los servidores de la Municipalidad Distrital de Pilcuyo

	frecuencia	porcentaje
Profesional	19	45.2%
Técnico	12	28.6%
Otros	11	26.2%
Total	42	100.0%

Fuente: Cuestionario de investigación

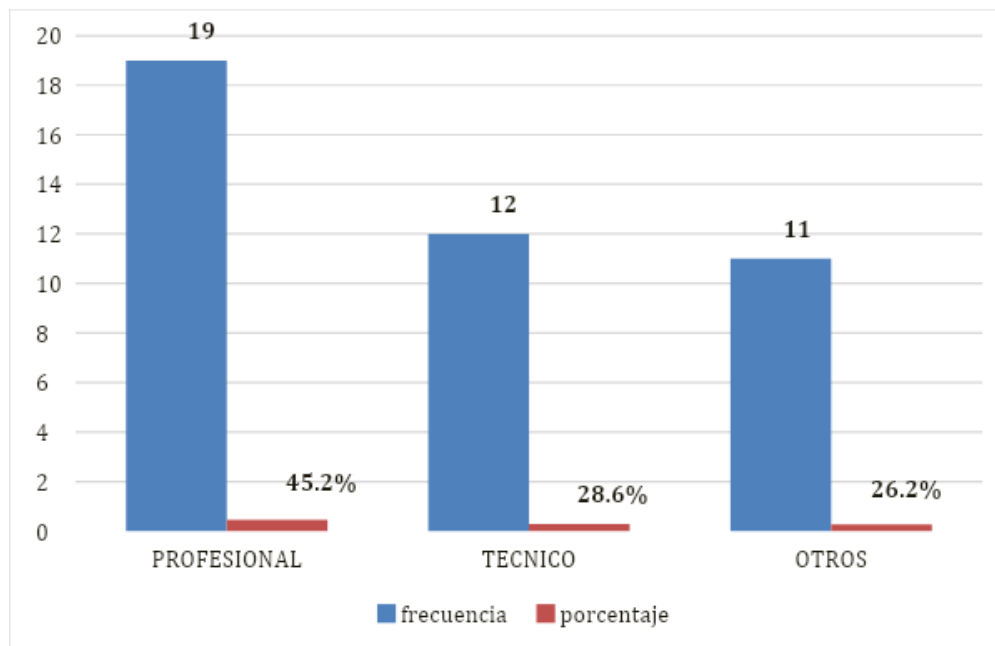


Figura 02. Ocupación de los servidores de la Municipalidad Distrital de Pilcuyo

Podemos apreciar del total de encuestados, que 19 servidores de la Municipalidad Distrital de Pilcuyo que representan el 45.2% son de ocupación profesional, 12

servidores que representan el 28.6% son de ocupación técnicos y 11 servidores que representa el 26.2% son de otra ocupación.

Tabla 03. El alcalde promueve un buen liderazgo con los servidores de la municipalidad

	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	11	26.2%
Casi Siempre	13	31.0%
A veces	9	21.4%
Casi Nunca	6	14.3%
Nunca	3	7.1%
Total	42	100.0%

Fuente: Cuestionario de investigación

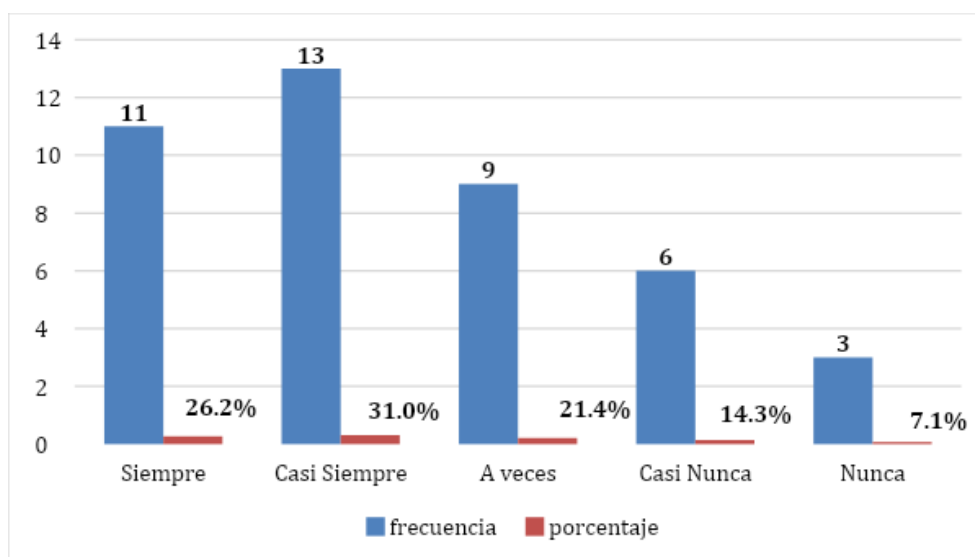


Figura 03. El alcalde promueve un buen liderazgo con los servidores

Se observa que, del total de encuestados, 11 servidores que representan el 26.2% manifiestan que el alcalde siempre promueve un buen liderazgo, 13 funcionarios que

representan el 31.0% lo consideran casi siempre, 9 funcionarios que representan el 21.4% lo considera a veces, 6 funcionarios que representa el 14.3% considera casi nunca y 3 funcionarios que representa el 7.1% considera que nunca lo hace.

Tabla 04. Dimensión Liderazgo

	Frecuencia	Porcentaje
Muy favorable	14	33.3%
Favorable	15	35.7%
Regular	8	19.0%
Desfavorable	5	11.9%
Muy desfavorable	0	0.0%
Total	42	100.0%

Fuente: Cuestionario de investigación

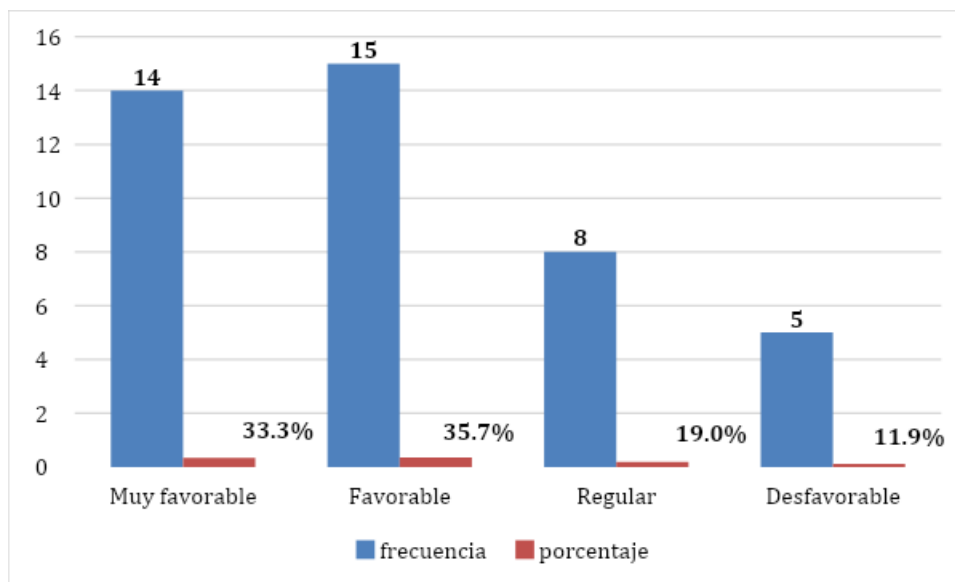


Figura 04. Dimensión Liderazgo

Podemos apreciar que, del total de encuestados, 14 servidores que representan el 33.3% consideran que el liderazgo es muy favorable, 15 servidores que representan el

35.7% lo consideran como favorable, 8 servidores que representan el 19.0% lo considera como regular y 5 servidores que representan el 11.9% lo consideran desfavorable el liderazgo en la municipalidad.

Tabla 05. Considera que existe una relación interpersonal apropiada entre sus compañeros de trabajo

	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	9	21.4%
Casi Siempre	18	42.9%
A veces	10	23.8%
Casi Nunca	4	9.5%
Nunca	1	2.4%
Total	42	100.0%

Fuente: Cuestionario de investigación

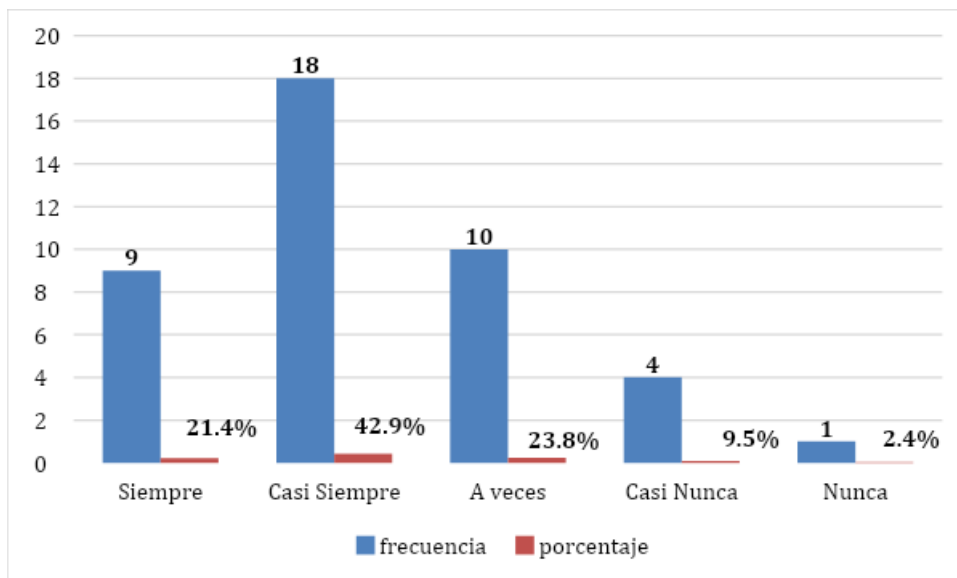


Figura 05. Considera que existe una relación interpersonal apropiada entre sus compañeros de trabajo

Podemos apreciar que, del total de encuestados, 9 servidores que representan el 21.4%

consideran que siempre existe una relación interpersonal apropiada entre compañeros, 18 servidores que representa el 42.9% lo consideran como casi siempre, 10 servidores que representan el 23.8% lo a veces, 4 servidores que representan el 9.5% lo considera casi nunca y 1 servidores que representan el 2.4% lo consideran que nunca.

Tabla 06. Dimensión Comunicación

	frecuencia	porcentaje
Muy favorable	7	16.7%
Favorable	19	45.2%
Regular	10	23.8%
Desfavorable	5	11.9%
Muy desfavorable	1	2.4%
Total	42	100.0%

Fuente: Cuestionario de investigación

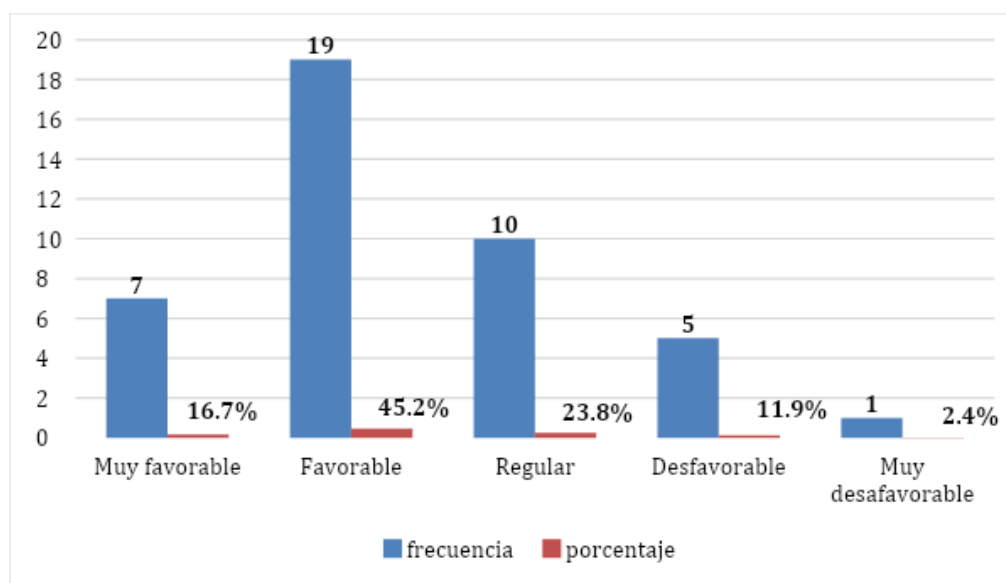


Figura 06. Dimensión Comunicación

Podemos apreciar que, del total de encuestados, 7 servidores que representan el 16.7% consideran la comunicación muy favorable, 19 servidores que representan el

45.2% lo consideran como favorable, 10 servidores que representan el 23.8% lo considera como regular, 5 servidores que representan el 11.9% lo consideran desfavorable y 1 servidor considera muy desfavorable la comunicación en la municipalidad.

Tabla 07. Está de acuerdo con el sueldo que percibe

	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	5	11.9%
Casi Siempre	11	26.2%
A veces	8	19.0%
Casi Nunca	6	14.3%
Nunca	12	28.6%
Total	42	100.0%

Fuente: Cuestionario de investigación

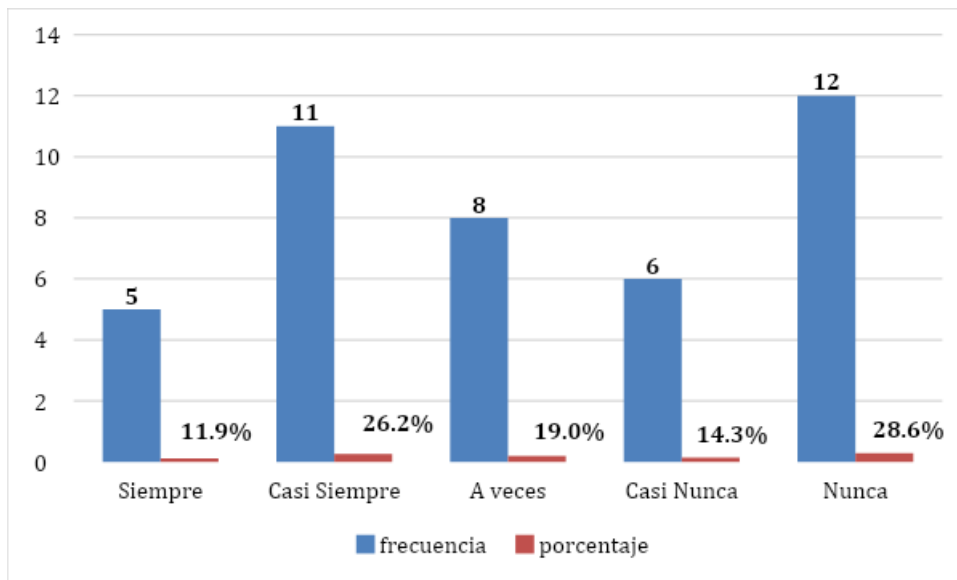


Figura 07. Está de acuerdo con el sueldo que percibe

Podemos apreciar que, del total de encuestados, 5 servidores que representan el 11.9% consideran que siempre se encuentra de acuerdo con el sueldo que perciben,

11 servidores que representa el 26.2 % lo consideran como casi siempre, 8 servidores que representan el 19.0 % lo considera a veces, 6 servidores que representan el 14.3% lo considera casi nunca y 12 servidores que representan el 28.6% consideran nunca estar de acuerdo con el sueldo percibido.

Tabla 08. Dimensión Motivación

	frecuencia	porcentaje
Muy favorable	0	0.0%
Favorable	5	11.9%
Regular	14	33.3%
Desfavorable	16	38.1%
Muy desfavorable	7	16.7%
Total	42	100.0%

Fuente: Cuestionario de investigación

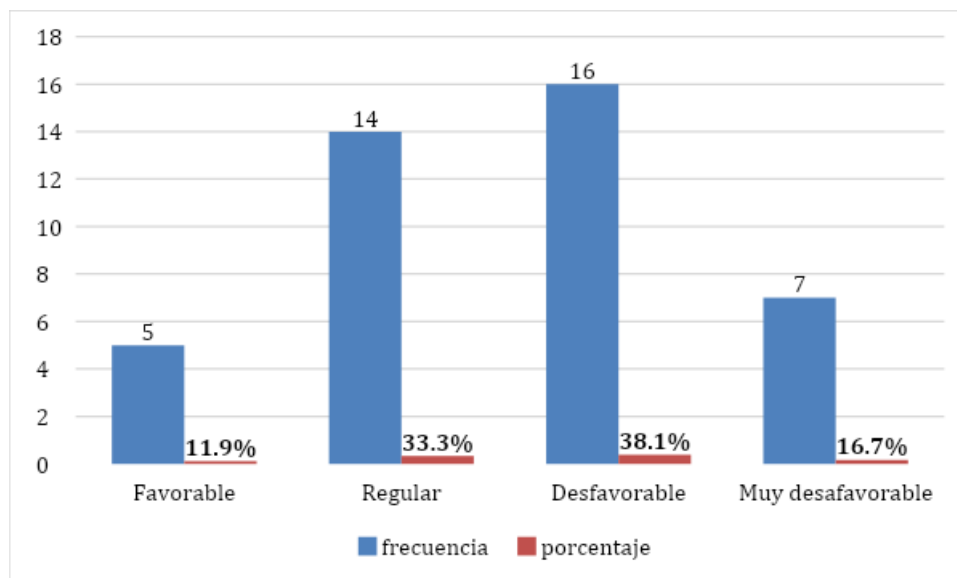


Figura 08. Dimensión Motivación

Podemos apreciar que, del total de encuestados, 5 servidores que representan el 11.9% consideran la motivación favorable, 14 servidores que representan el 33.3% lo

considera como regular, 16 servidores que representan el 38.1% lo consideran desfavorable y 7 servidor considera muy desfavorable la motivación que brinda la municipalidad distrital de Pilcuyo.

Tabla 09. CLIMA ORGANIZACIONAL

	frecuencia	porcentaje
Muy favorable	3	7.1%
Favorable	17	40.5%
Regular	14	33.3%
Desfavorable	8	19.0%
Muy desfavorable	0	0.0%
Total	42	100.0%

Fuente: Cuestionario de investigación

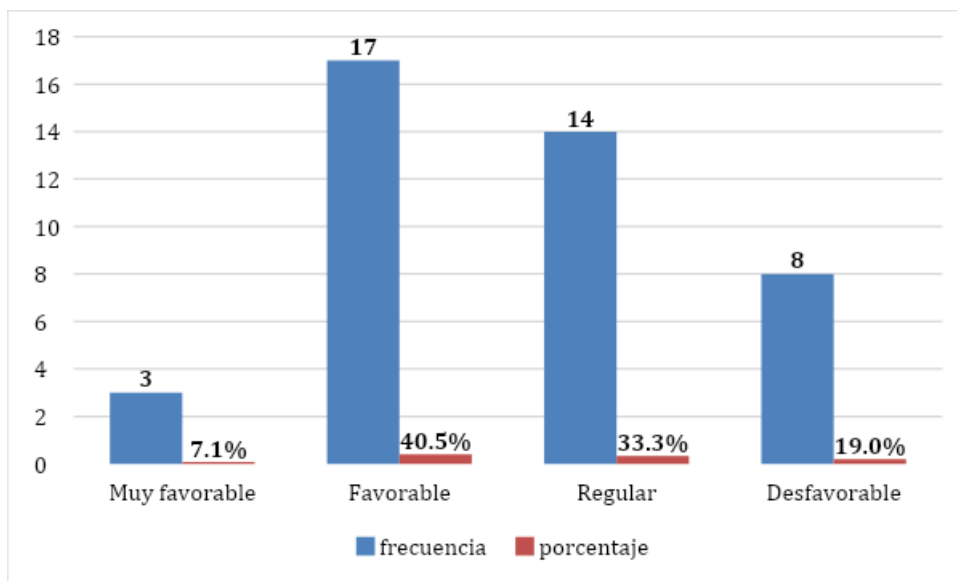


Figura 09. CLIMA ORGANIZACIONAL

Podemos apreciar que, del total de encuestados, 3 servidores que representan el 7.1% consideran muy favorable el clima organizacional en la municipalidad, 17 servidores

que representan el 40.5% consideran como favorable, 14 servidores que representan el 33.3% lo considera como regular y solo 8 servidores que representan el 19.0% lo consideran como desfavorable el clima organizacional de la municipalidad distrital de Pilcuyo.

Tabla 10. Logra realizar con efectividad las tareas asignadas

	frecuencia	porcentaje
Siempre	22	52.4%
Casi Siempre	18	42.9%
A veces	2	4.8%
Casi Nunca	0	0.0%
Nunca	0	0.0%
Total	42	100.0%

Fuente: Cuestionario de investigación

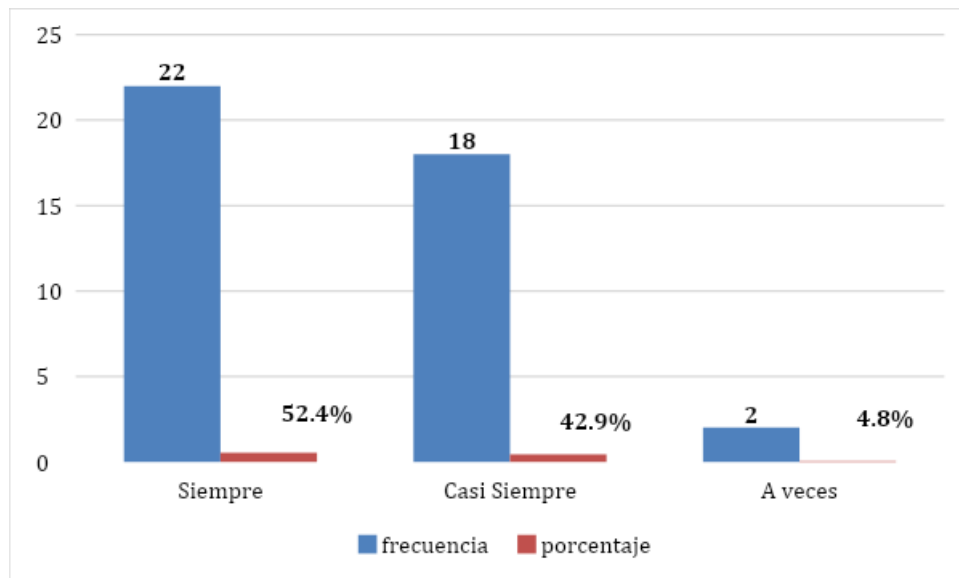


Figura 10. Logra realizar con efectividad las tareas asignadas

Del total de encuestados observamos que, 22 servidores que representan el 52.4% manifiestan que siempre logran realizar con efectividad las tareas asignadas, 18

servidores que representa el 42.9 % lo hace casi casi siempre y 2 servidores que representan el 4.8% lo realiza a veces con efectividad las tareas asignadas.

Tabla 11. Dimensión Productividad

	frecuencia	porcentaje
Muy alto	25	59.5%
Alto	17	40.5%
regular	0	0.0%
Bajo	0	0.0%
Muy bajo	0	0.0%
Total	42	100.0%

Fuente: Cuestionario de investigación

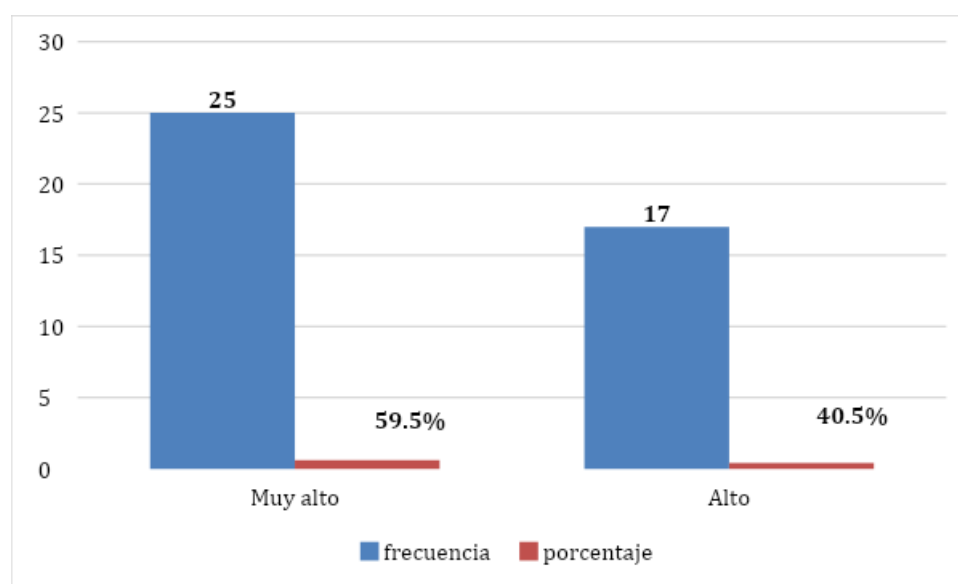


Figura 11. Dimensión productividad

Del total de encuestados observamos que, 25 servidores que representan el 59.5% manifiestan que la productividad de en el desempeño laboral es Muy alta y 17

servidores que representan el 40.5% manifiestan que la productividad en el desempeño laboral es Alto en la Municipalidad Distrital de Pilcuyo

Tabla 12. Cumple con las actividades dentro del cronograma establecido

	frecuencia	porcentaje
Siempre	20	47.6%
Casi Siempre	17	40.5%
A veces	4	9.5%
Casi Nunca	1	2.4%
Nunca	0	0.0%
Total	42	100.0%

Fuente: Cuestionario de investigación

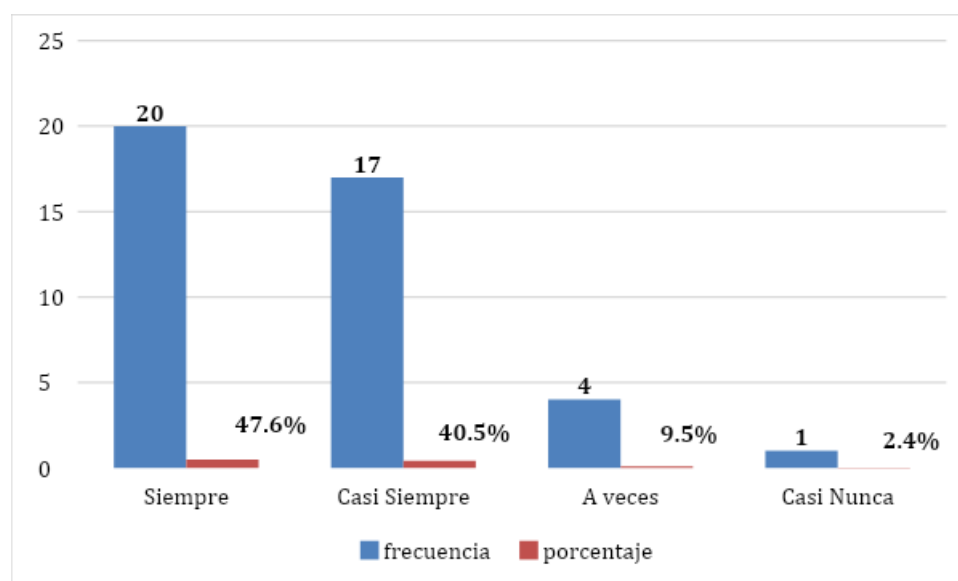


Figura 12. Cumple con las actividades dentro del cronograma establecido

Del total de encuestados observamos que, 20 servidores que representan el 47.6% manifiestan que siempre cumplen las actividades dentro del cronograma establecido,

17 servidores que representa el 40.5% cumplen casi siempre, 4 servidores que representan el 9.5% lo cumple y solo 1 servidor manifiesta que casi nunca lo cumple.

Tabla 13. Dimensión Eficacia

	frecuencia	porcentaje
Muy alto	28	66.7%
Alto	13	31.0%
regular	1	2.4%
Bajo	0	0.0%
Muy bajo	0	0.0%
Total	42	100.0%

Fuente: Cuestionario de investigación

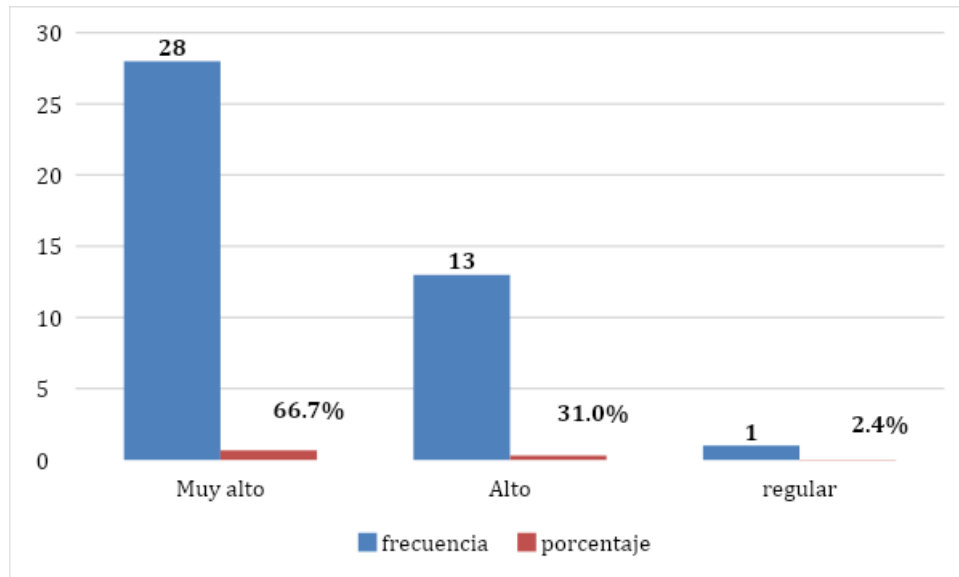


Figura 13. Dimensión Eficacia

Del total de encuestados, 28 servidores que representan el 66.7% manifiestan que su eficacia en el desempeño laboral es Muy alta, 13 servidores que representan el 31.0%

manifiestan que su eficacia en el desempeño laboral es Alto y solo 1 servidor manifiesta que su eficacia es regular en la Municipalidad Distrital de Pilcuyo

Tabla 14. El nivel de conocimiento que posee le permite su desenvolvimiento en su puesto de trabajo

	frecuencia	porcentaje
Siempre	20	47.6%
Casi Siempre	16	38.1%
A veces	5	11.9%
Casi Nunca	1	2.4%
Nunca	0	0.0%
Total	42	100.0%

Fuente: Cuestionario de investigación

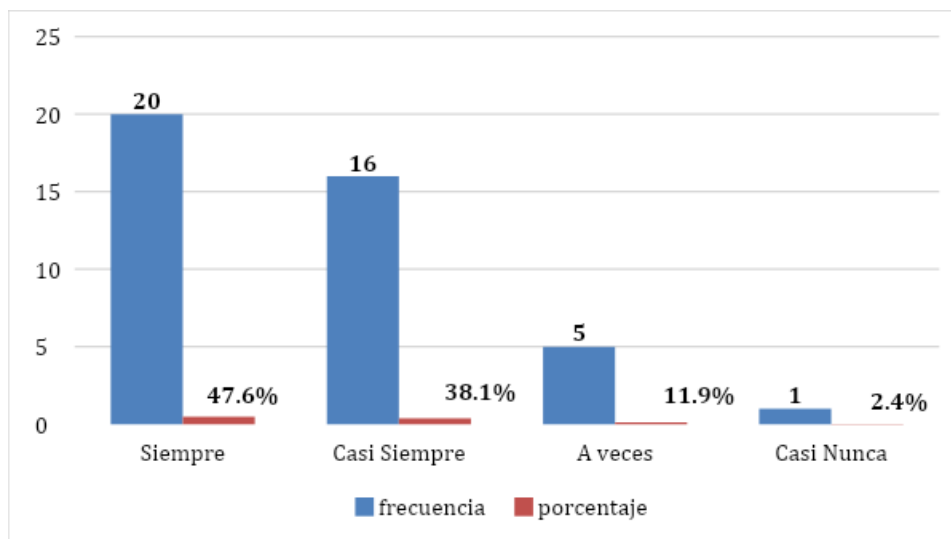


Figura 14. El nivel de conocimiento que posee le permite su desenvolvimiento en su puesto de trabajo

Del total de encuestados observamos que, 20 servidores que representan el 47.6% manifiestan que siempre logran el desenvolvimiento en su puesto de trabajo gracias a su

conocimiento, 16 servidores que representa el 38.1% lo hacen casi siempre, 5 servidores que representan el 11.9% lo hacen a veces y solo 1 servidor manifiesta que casi nunca lo hace.

Tabla 15. Dimensión Eficiencia

	frecuencia	porcentaje
Muy alto	23	54.8%
Alto	18	42.9%
regular	1	2.4%
Bajo	0	0.0%
Muy bajo	0	0.0%
Total	42	100.0%

Fuente: Cuestionario de investigación

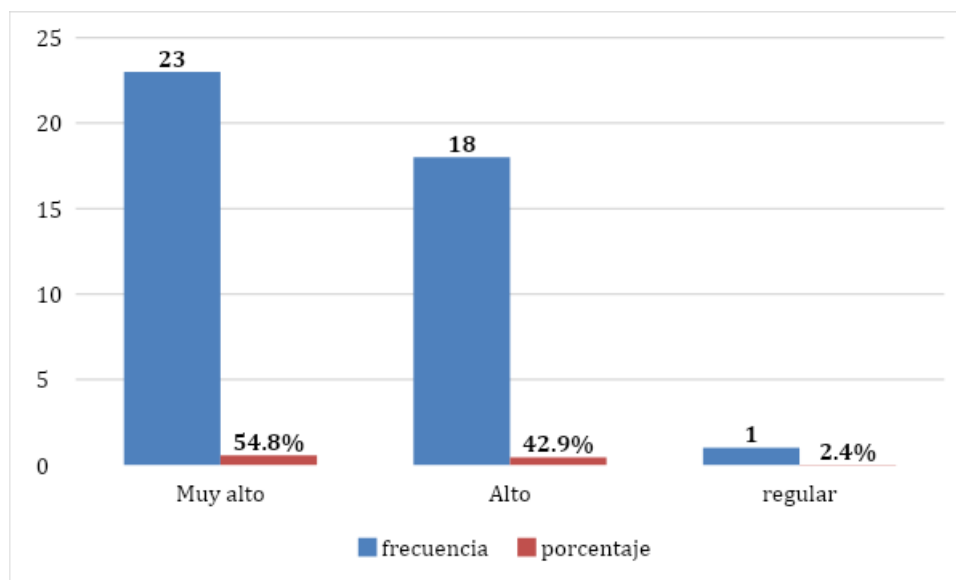


Figura 15. Dimensión Eficiencia

Del total de encuestados, 23 servidores que representan el 54.8% manifiestan que su eficiencia en el desempeño laboral es Muy alta, 18 servidores que representan el

42.9% manifiestan que su eficiencia en el desempeño laboral es Alto y solo 1 servidor manifiesta que su eficiencia es regular en la Municipalidad Distrital de Pilcuyo

Tabla 16. DESEMPEÑO LABORAL

	frecuencia	porcentaje
Muy alto	31	73.8%
Alto	11	26.2%
regular	0	0.0%
Bajo	0	0.0%
Muy bajo	0	0.0%
Total	42	100.0%

Fuente: Cuestionario de investigación

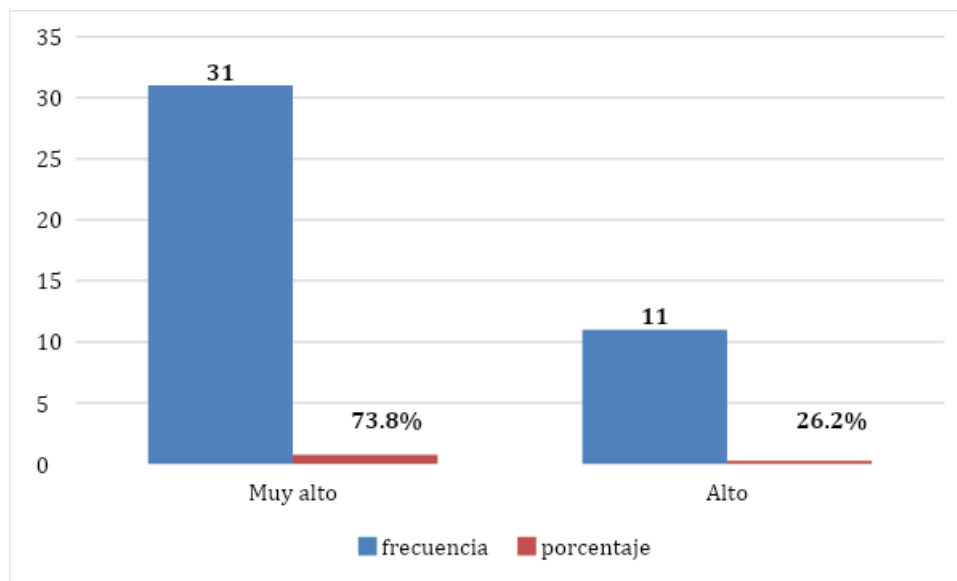


Figura 16. DESEMPEÑO LABORAL

Del total de encuestados, 31 servidores que representan el 73.8% manifiestan que su desempeño laboral es muy Alto, 11 servidores que representan el 26.2% manifiestan que su desempeño laboral es Alto en la Municipalidad Distrital de Pilcuyo

4.1. CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS

Se presenta la contrastación de hipótesis a través de la distribución CHI CUADRADO con nivel de significancia del 5%.

4.1.1. Contrastación de la hipótesis general

Ho: El clima organizacional no incide de manera significativa en el desempeño laboral de los servidores de la Municipalidad Distrital de Pilcuyo en el periodo 2021

Ha: El clima organizacional incide de manera significativa en el desempeño laboral de los servidores de la Municipalidad Distrital de Pilcuyo en el periodo 2021

Regla de decisión

Si Valor $p > 0.05$, se acepta la Hipótesis Nula (H_0)

Si Valor $p < 0.05$, se rechaza la Hipótesis Nula (H_0). Y, se acepta H_a

Realizado el en Programa Estadístico SPSS obtenemos

Tabla 17. Prueba Chi-Cuadrado – Hipótesis General

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	85,770 ^a	8	,000
Razón de verosimilitud	79,462	8	,000
Asociación lineal por lineal	31,496	1	,000
N de casos válidos	291		

El grado de significación es 0.000 (también llamado p), este es menor que el $\alpha=0.05$ establecido; por lo tanto, se concluye: que estadísticamente hay evidencia para “rechazar H_0 , y se ACEPTA la H_a ”, en otras palabras, H_a : El clima organizacional incide de manera

significativa en el desempeño laboral de los servidores de la Municipalidad Distrital de Pilcuyo en el periodo 2021

4.1.2. Contrastación de la hipótesis Específica 1

Ho: El liderazgo no influye de manera significativa en el desempeño laboral de los servidores de la Municipalidad Distrital de Pilcuyo en el periodo 2021

Ha: El liderazgo influye de manera significativa en el desempeño laboral de los servidores de la Municipalidad Distrital de Pilcuyo en el periodo 2021

Regla de decisión

Si Valor p > 0.05, se acepta la Hipótesis Nula (Ho)

Si Valor p < 0.05, se rechaza la Hipótesis Nula (Ho). Y, se acepta Ha

Realizado el en Programa Estadístico SPSS obtenemos

Tabla 18. Prueba Chi-Cuadrado – Hipótesis Específica 1

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	111,685 ^a	8	,000
Razón de verosimilitud	54,315	8	,000
Asociación lineal por lineal	17,427	1	,000
N de casos válidos	291		

El grado de significación es 0.000 (también llamado p), este es menor que el $\alpha=0.05$ establecido; por lo tanto, se concluye: que estadísticamente hay evidencia para “rechazar Ho, y se ACEPTA la Ha”, en otras palabras, Ha: El liderazgo influye de manera significativa en el desempeño laboral de los servidores de la Municipalidad Distrital de Pilcuyo en el periodo 2021.

4.1.3. Contrastación de la hipótesis Específica 2

Ho: La comunicación no afecta de manera significativa en el desempeño laboral de los servidores de la Municipalidad Distrital de Pilcuyo en el periodo 2021

Ha: La comunicación afecta de manera significativa en el desempeño laboral de los servidores de la Municipalidad Distrital de Pilcuyo en el periodo 2021

Regla de decisión

Si Valor $p > 0.05$, se acepta la Hipótesis Nula (Ho)

Si Valor $p < 0.05$, se rechaza la Hipótesis Nula (Ho). Y, se acepta Ha

Realizado el en Programa Estadístico SPSS obtenemos

Tabla 19. Prueba Chi-Cuadrado – Hipótesis Específica 2

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	76,523 ^a	8	,000
Razón de verosimilitud	71,712	8	,000
Asociación lineal por lineal	26,419	1	,000
N de casos válidos	291		

El grado de significación es 0.000 (también llamado p), este es menor que el $\alpha=0.05$ establecido; por lo tanto, se concluye: que estadísticamente hay evidencia para “rechazar Ho, y se ACEPTA la Ha”, en otras palabras, Ha La comunicación afecta de manera significativa en el desempeño laboral de los servidores de la Municipalidad Distrital de Pilcuyo en el periodo 2021.

4.1.4. Contrastación de la hipótesis Específica 3

Ho: La motivación no incide de manera significativa en el desempeño laboral de los servidores de la Municipalidad Distrital de Pilcuyo en el periodo 2021

Ha: La motivación incide de manera significativa en el desempeño laboral de los servidores de la Municipalidad Distrital de Pilcuyo en el periodo 2021

Regla de decisión

Si Valor $p > 0.05$, se acepta la Hipótesis Nula (H_0)

Si Valor $p < 0.05$, se rechaza la Hipótesis Nula (H_0). Y, se acepta H_a

Realizado el en Programa Estadístico SPSS obtenemos

Tabla 20. Prueba Chi-Cuadrado – Hipótesis Específica 3

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	142,993 ^a	8	,000
Razón de verosimilitud	117,827	8	,000
Asociación lineal por lineal	54,970	1	,000
N de casos válidos	291		

El grado de significación es 0.000 (también llamado p), este es menor que el $\alpha=0.05$ establecido; por lo tanto, se concluye: que estadísticamente hay evidencia para “rechazar H_0 , y se ACEPTA la H_a ”, en otras palabras, H_a : La motivación incide de manera significativa en el desempeño laboral de los servidores de la Municipalidad Distrital de Pilcuyo en el periodo 2021

4.2. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Realizando un análisis en base a la investigación de Chagua en el año 2018 planteó como objetivo determinar la influencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores de SERPAR en la ciudad de Lima, la cual fue desarrollada en una muestra de 306 personas, logrando demostrar que el clima organizacional se relaciona de manera positiva con el desempeño laboral, lo que en comparación a la presente investigación se puede indicar que los resultados fueron similares por lo que el clima

organizacional en los trabajadores de la municipalidad distrital de Pilcuyo incide de manera significativa en su desempeño laboral, siendo de forma positiva puesto que el 47.6% de la muestra manifiesta tener un clima organizacional favorable y muy favorable, y el 33% manifiesta tener un clima organizacional regular; en consecuencia el desempeño laboral muestra ser en un 73.8% Muy alto y en un 26.2% Alto.

En comparación a la investigación de Ccallo en el año 2018, en el cual hace un análisis del clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad de El Collao llave, investigación que fue desarrollada con 92 trabajadores como muestra de un total de 189 trabajadores, concluye que el 60.9% del total de los encuestados manifiestan que el clima institucional es bueno y favorable por lo que los trabajadores se desempeñan eficientemente en la Municipalidad. Dicha investigación en relación a la investigación desarrollada en la Municipalidad Distrital de Pilcuyo muestran similares resultados los cuales manifiestan que también se encontró incidencia significativa entre ambas variables de forma positiva al encontrarse niveles y muy favorables en el clima organizacional y en consecuencia el resultado del desempeño laboral fue Alto y Muy Alto.

En el trabajo de investigación de Calsin (2018) en cual plantea establecer la relación entre el clima institucional y el desempeño laboral en los trabajadores de la Dirección Regional Agraria de Puno. La cual fue aplicada a una muestra de 135 trabajadores, arribando de la misma manera a la conclusión que existe una relación positiva entre el clima institucional y el desempeño laboral, siendo los resultados similares a los expuesto en la presente investigación en donde el Clima institucional incide de manera significativa en el desempeño de los trabajadores encontrando un favorable clima institucional y un alto desempeño laboral, resultados siendo importantes para las actividades y funciones desarrolladas dentro de la Institución en beneficio de la población a la que atiende.

CONCLUSIONES

Primera: De acuerdo al objetivo general y a la prueba chi-cuadrado, según la significación bilateral de 0.000 (también llamado p) siendo este menor que el $\alpha=0.05$ establecido; nos permite determinar que el clima organizacional incide de manera significativa en el desempeño laboral de los servidores de la Municipalidad Distrital de Pilcuyo en el periodo 2021

Segundo: De acuerdo al primer objetivo específico y la prueba chi-cuadrado, según la significación bilateral de 0.000 (también llamado p) siendo este menor que el $\alpha=0.05$ establecido; nos permite determinar que el liderazgo influye de manera significativa en el desempeño laboral de los servidores de la Municipalidad Distrital de Pilcuyo en el periodo 2021

Tercero: De acuerdo al segundo objetivo específico y la prueba chi-cuadrado, según la significación bilateral de 0.000 (también llamado p) siendo este menor que el $\alpha=0.05$ establecido; nos permite determinar que la comunicación afecta de manera significativa en el desempeño laboral de los servidores de la Municipalidad Distrital de Pilcuyo en el periodo 2021

Cuarto: De acuerdo al tercer objetivo específico y la prueba chi – cuadrado, según la significación bilateral de 0.000 (también llamado p) siendo este menor que el $\alpha=0.05$ establecido; nos permite determinar que la motivación incide de manera significativa en el desempeño laboral de los servidores de la Municipalidad Distrital de Pilcuyo en el periodo 2021

RECOMENDACIONES

- Primera:** A las autoridades de Municipalidad Distrital de Pilcuyo, promover acciones de liderazgo entre sus servidores y brindar mayor capacitación en temas de trabajo en equipo para de esta manera se pueda consolidar el buen desarrollo de la institución a través de un excelente clima organizacional por parte de todos los trabajadores de la entidad.
- Segunda:** A los servidores de la Municipalidad, contar con mayor predisposición a desarrollar trabajos en equipo con un trato cordial entre compañeros logrando de esta manera un trabajo conjunto y disciplinado en beneficio de la Municipalidad Distrital de Pilcuyo.
- Tercera:** A los servidores y autoridades de la municipalidad Distrital de Pilcuyo fortalecer las relaciones interpersonales entre compañeros de trabajo y autoridades, implementando y mejorando los canales de comunicación entre las diferentes oficinas y áreas de la entidad.
- Cuarta:** A las autoridades de la municipalidad distrital de Pilcuyo, brindar incentivos y beneficios a los servidores por el buen trabajo realizado, con el propósito de

motivarlos para un mejor desempeño laboral en beneficio del desarrollo de la entidad.

BIBLIOGRAFÍA

- Andrade, J. (2019). Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores del Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Napo [Phd Thesis, Universidad Tecnica de Ambato].
<https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/30216/1/0925451833%20Johnny%20Ayrton%20Andrade%20Monteros.pdf>
- Banchon, T., & Jordan, L. (2019). El clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de la compañía «RENESA S.A» de la ciudad de Guayaquil [Phd Thesis, Universidad de Guayaquil].
<http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/38354/1/TRABAJO%20DE%20TITULACION-%20BANCHON%20THALIA%20JORDAN%20LAIZ.pdf>
- Bardales, V. (2016). Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local – Mariscal Cáceres – Juanjui. Año 2015 [Phd Thesis]. Universidad César Vallejo.
- Bello, P. (2017). Influencia de la comunicación interna en el clima laboral del personal de la gerencia de operaciones aeroportuarias [Phd Thesis, Universidad San Ignacio de Loyola].
http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/3574/1/2017_Bello-Jimenez.pdf
- Calachua, N. (2018). Influencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Laberinto—2018 [Phd Thesis, Universidad Nacional Amazónica Madre de Dios].
<http://repositorio.unamad.edu.pe/bitstream/handle/UNAMAD/381/004-3-10-008.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Calsin, M. (2018). El clima institucional y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores de la Dirección Regional Agraria de Puno periodo 2016 [Phd Thesis,

- Universidad Privada San Carlos].
http://repositorio.upsc.edu.pe/bitstream/handle/UPSC/4470/Martha_Iris_CALSIN_CALSIN.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Carrion, B. (2018). Relación entre clima organizacional y satisfacción laboral en los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Zaña Región Lambayeque año 2018 [Phd Thesis, Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo].
<https://repositorio.unprg.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12893/7754/BC-2640%20CARRION%20COLCHADO.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Caycho, F. (2017). Liderazgo y clima laboral de los colaboradores de una empresa dedicada a la cobranza en Lima, 2016 [Phd Thesis, Universidad César Vallejo].
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/8582/Salvador_ERA.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Ccallo, M. (2018). Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de El Collao llave—2017—2018 [Phd Thesis, Universidad Nacional del Altiplano].
http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/9865/Ccallo_Maquera_Mariabel.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Cevallos, C., & Lucin, J. (2015). El clima organizacional y su relación con el desempeño laboral en los trabajadores de la empresa INSERCO S.A [Phd Thesis, Universidad de Guayaquil].
<http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/47228/1/tesis%20completa%20Gabriel%20Lucin.pdf>
- Chagua, F. (2018). El clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores de SERPAR - Servicio de Parques de Lima [Phd Thesis, Universidad Nacional Federico Villarreal].
http://repositorio.unfv.edu.pe/bitstream/handle/UNFV/2863/UNFV_Chagua_Roden

- as_Felipe_Arturo_Titulo_Profesional_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Chavez, R. (2017). Clima organizacional y desempeño organizacional del Fondo de Empleados de la SUNAT, Lima, 2017 [Phd Thesis, Universidad César Vallejo].
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/15755/Chavez_VRM.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Coaquira, E. (2018). Clima organizacional y desempeño laboral de los servidores de la Municipalidad Distrital de Coyllurqui, Provincia de Cotabambas, Apurímac 2017 [Phd Thesis]. Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac.
- Cotrina, O. (2017). Influencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores del molino agroindustrias «NUEVO HORIZONTE S.R.L.» San José, 2017 [Phd Thesis, Universidad Nacional de Trujillo].
http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/12243/cotrinaperez_oscar.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- De La Cruz, E., & Huaman, A. (2016). Clima organizacional y desempeño laboral en el personal del programa nacional Cuna Más en la Provincia de Huancavelica – 2015 [Phd Thesis, Universidad Nacional de Huancavelica].
<https://repositorio.unh.edu.pe/bitstream/handle/UNH/1029/TP-UNH.ADMIN.00110.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Espinosa, J. (2016). El clima organizacional y el desempeño laboral en la oficina distrital 05D01 Latacunga Educación [Phd Thesis, Universidad Técnica de Ambato].
<https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/24549/1/Espinosa%20Karolis%20Jonathan%20Marcelo.pdf>
- Flores, M. (2020). Clima Organizacional en una entidad de servicios en la ciudad de Quito [Phd Thesis, Universidad Central del Ecuador].
<http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/20735/1/T-UCE-0007-CPS-236.pdf>
- Goicochea, D. (2018). El clima organizacional y su relación con el desempeño laboral del

- personal del área de recursos humanos de un OUTOSURCING Internacional en el año 2017 [Phd Thesis, Universidad Ricardo Palma].
<https://repositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle/URP/1653/Tesis%20Clima%20organizacional%20y%20desempe%C3%B1o%20laboral.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Huaripoma, M., & Rosado, P. (2018). Relación entre el clima laboral y el desempeño laboral de los trabajadores de contrato administrativo de servicios en una entidad pública del Cercado de Lima 2017. [Phd Thesis, Universidad San Ignacio de Loyola].
http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/3731/1/2018_Huaripoma-Coronado.pdf
- Málaga, A. (2019). Clima organizacional y su relación con el desempeño laboral del personal docente y administrativo de la Institución Educativa Privada Andrés Avelino Cáceres Puno—2018 [Phd Thesis, Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez].
http://repositorio.uancv.edu.pe/bitstream/handle/UANCV/4670/T036_23946270_M.pdf?sequence=3&isAllowed=y
- Melo, R. (2018). Clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral del personal administrativo del Área de Seguridad , Guardianía y Limpieza de la UNA Puno 2017 [Phd Thesis, Universidad Nacional del Altiplano].
http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/7952/Melo_Zamata_Roxana.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Miranda, F., & Pastor, P. (2015). Comunicación organizacional y clima social en los trabajadores de una Municipalidad del Departamento de Lambayeque – 2015 [Phd Thesis, Universidad Señor de Sipán].
<https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/827/MIRANDA%20UBAS%2c%20FRANCISCO%20HUMBERTO%20y%20PASTOR%20NANFU%2c>

- [%91AY%2c%20PAOLA%20DEL%20MILAGRO.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/UPEU/1281/Richard_tesis_Bachiller_1-2018.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Muñoz, M. (2018). Relación del clima organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa constructora inmobiliaria Rio Huallaga S.A.C [Phd Thesis, Universidad Peruana Unión]. https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/UPEU/1281/Richard_tesis_Bachiller_1-2018.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Palomino, C. (2018). Relación entre el clima organizacional y desempeño laboral de los colaboradores de la cooperativa de ahorro y crédito Credicoop Arequipa, 2018 [Phd Thesis, Universidad Peruana Unión]. https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/UPEU/1583/Clis_Tesis_Licenciatura_2018.pdf?sequence=3&isAllowed=y
- Palomino, M., & Peña, R. (2016). El clima organizacional y su relación con el desempeño laboral de los empleados de la empresa Distribuidora y Papelería Venoplast LTDA [Phd Thesis, Universidad de Cartagena]. <https://repositorio.unicartagena.edu.co/bitstream/handle/11227/3991/CLIMA%20ORGANIZACIONAL-%20MIRYAM%20PALOMINO%20Y%20RAFAEL%20PE%2c%91A.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Palomino, P., Retamozo, R. (2016). Clima organizacional y desempeño laboral en la Municipalidad Provincial de Huanta—2015 [Phd Thesis, Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga]. <http://repositorio.unsch.edu.pe/handle/UNSCH/1677>
- Peñaloza, S. (2018). El clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral de los colaboradores de una mediana empresa de telecomunicaciones para llegar al éxito global [Phd Thesis, Universidad Ricardo Palma]. <https://repositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle/URP/1660/Sharon%20Pe%2c%b1a%20loza%20L%2c%b3pez.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Potocino, G. (2018). Clima organizacional y su relación con el desempeño laboral de los

- colaboradores del Programa Generación de Suelo Urbano del Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento, Lima—2017 [Phd Thesis, Universidad Tecnológica del Perú].
http://repositorio.utp.edu.pe/bitstream/UTP/1219/1/Gilberta%20Potocino_Tesis_Titulo%20Profesional_2018.pdf
- Puma, Y. (2019). Relación del Clima Organizacional con el Desempeño Laboral Administrativo en el Nivel Central de la Facultad de Medicina de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, 2018 [Phd Thesis, Universidad Tecnológica del Perú].
http://repositorio.utp.edu.pe/bitstream/UTP/1904/1/Yuli%20Puma_Tesis_Titulo%20Profesional_2019.pdf
- Quispe, E. (2015). Clima organizacional y desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Pacucha, Andahuaylas, 2015. [Phd Thesis, Universidad Nacional José María Arguedas]. <https://repositorio.unajma.edu.pe/handle/123456789/230>
- Ramirez, D. (2016). Clima organizacional en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa TAURUS GROUP Lima-Perú [Phd Thesis, Universidad Inca Garcilaso de la Vega].
http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/1239/T_MAESTRIA%20EN%20GERENCIA%20SOCIAL%20Y%20RRHH_07625272_RAMIREZ_RODRIGUEZ_DANIEL%20IVAN.pdf?sequence=2&isAllowed=y
- Rivas, L. (2018). Clima organizacional en la satisfacción laboral y desempeño docente del DAE. Facultad de Medicina. UNMSM 2015 [Phd Thesis, Universidad Nacional Mayor de San Marcos].
https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/8215/Rivas_dl.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Ruiz, W. (2019). Estilos de Liderazgo y su relación con el clima organizacional en la

- Asociación de Bienestar Social Seis de Agosto, Lima 2019 [Phd Thesis, Universidad Peruana de las Américas].
<http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/bitstream/handle/upa/888/Tesis.%20Ruiz%20Chumpitaz.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Trujillo, L. (2017). Influencia de la comunicación interna en el clima organizacional de los empleados de las instituciones públicas descentralizadas del sector energía y minas; 2017 [Phd Thesis, Universidad Inca Garcilaso de la Vega].
<http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/2193/TESIS%20DE%20TRUJILLO%20MARI%C3%91O%20LUPE%20KARIN.pdf>
- Tuesta, E., & García, R. (2019). Clima organizacional y su relación con el desempeño laboral en los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Jepelacio, año 2019 [Phd Thesis, Universidad Peruana Unión].
https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/UPEU/1996/Elvis_Tesis_Licenciatura_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Zans, A. (2017). Clima Organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos y docentes de la Facultad Regional Multidisciplinaria de Matagalpa, UNAN – Managua en el período 2016 [Phd Thesis, Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua].
<https://repositorio.unan.edu.ni/4744/1/5805.pdf>
- Zaraza, Y. (2017). Clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral del personal de la compañía de Seguros PROSEGUR S.A - Juliaca 2016 [Phd Thesis, Universidad Nacional del Altiplano].
http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/6895/Zaraza_Colque_Yanet_Giovana.pdf?sequence=1&isAllowed=y

ANEXOS

ANEXO 01 : Matriz de consistencia

TÍTULO : CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU EFECTO EN EL DESEMPEÑO DE LOS SERVIDORES DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE PILCUYO
PERIODO 2021

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	METODOLOGÍA	POBLACIÓN
<p>Problema General ¿De qué manera el clima organizacional incide en el desempeño laboral de los servidores de la Municipalidad Distrital de Pilcuyo, periodo 2021?</p>	<p>Objetivo General Determinar de qué manera el clima organizacional incide en el desempeño laboral de los servidores de la Municipalidad Distrital de Pilcuyo, periodo 2021.</p>	<p>Hipótesis General El clima organizacional incide de manera significativa en el desempeño laboral de los servidores de la Municipalidad Distrital de Pilcuyo en el periodo 2021</p>	<p>Variable independiente Clima organizacional</p>	<p>Tipo de Investigación:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Descriptivo y de corte transversal <p>Diseño de Investigación:</p> <ul style="list-style-type: none"> • No experimental 	<p>Población Está constituida por un total de 42 trabajadores que prestan servicios en la municipalidad Distrital de Pilcuyo</p> <p>Muestra Se considerará como muestra a toda la población, aplicando la encuesta a cada uno de los 42 servidores de la municipalidad Distrital de Pilcuyo.</p>
<p>Problema Específico ¿De qué manera el liderazgo influye en el desempeño laboral de los servidores de la Municipalidad Distrital de Pilcuyo, periodo 2021?</p>	<p>Objetivo Específico Determinar de qué manera el liderazgo influye en el desempeño laboral de los servidores de la Municipalidad Distrital de Pilcuyo, periodo 2021.</p>	<p>Hipótesis Específicas El liderazgo influye de manera significativa en el desempeño laboral de los servidores de la Municipalidad Distrital de Pilcuyo en el periodo 2021.</p>	<p>Variable dependiente Desempeño</p>	<p>Diseño de Investigación:</p> <ul style="list-style-type: none"> • No experimental 	<p>Muestra Se considerará como muestra a toda la población, aplicando la encuesta a cada uno de los 42 servidores de la municipalidad Distrital de Pilcuyo.</p>
<p>¿De qué manera la comunicación afecta en el desempeño laboral de los servidores de la Municipalidad Distrital de Pilcuyo, periodo 2021?</p>	<p>Determinar de qué manera la comunicación afecta en el desempeño laboral de los servidores de la Municipalidad Distrital de Pilcuyo, periodo 2021.</p>	<p>La comunicación afecta de manera significativa en el desempeño laboral de los servidores de la Municipalidad Distrital de Pilcuyo en el periodo 2021.</p>			
<p>¿De qué manera la motivación incide en el desempeño laboral de los servidores de la Municipalidad Distrital de Pilcuyo, periodo 2021?</p>	<p>Determinar de qué manera la motivación incide en el desempeño laboral de los servidores de la Municipalidad Distrital de Pilcuyo, periodo 2021.</p>	<p>La motivación incide de manera significativa en el desempeño laboral de los servidores de la Municipalidad Distrital de Pilcuyo en el periodo 2021.</p>			

ANEXO 02: Instrumento de recolección de datos



UNIVERSIDAD PRIVADA SAN CARLOS
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD Y FINANZAS

CUESTIONARIO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Distinguido Colaborador:

El presente cuestionario es parte de la investigación, que tiene por finalidad evaluar el efecto que existe entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los servidores en la municipalidad Distrital de Pilcuyo - 2021. La encuesta es totalmente confidencial y anónima, le agradecemos ser lo más sincera posible.

Datos

Edad () sexo ()

Ocupación: 1. Profesional () 2. Técnico () 3. Otros ()

Para evaluar las variables, marca con una (x) en el casillero correspondiente según la siguiente escala.

Nunca	Casi nunca	A veces	Casi Siempre	Siempre
1	2	3	4	5

Nº	ITEMS	1	2	3	4	5
	VARIABLE: CLIMA ORGANIZACIONAL					
	Liderazgo	1	2	3	4	5
1	¿El alcalde promueve un buen liderazgo con los servidores de la municipalidad?					
2	¿Su jefe fomenta el trabajo en equipo dentro de la organización?					
3	¿Práctica un trato cordial con sus compañeros de trabajo?					
4	¿Su jefe promueve la disciplina en la oficina donde labora?					

Comunicación		1	2	3	4	5
5	¿Usted considera que existe una relación interpersonal apropiada entre sus compañeros de trabajo?					
6	¿Usted cree que los canales de comunicación son suficientes para comunicarse en el municipio?					
7	¿La información se distribuye adecuadamente dentro de la municipalidad?					
8	¿Usted considera que el organigrama de la institución le permite tener mayor interrelación con otras áreas del Municipio?					
Motivación		1	2	3	4	5
9	¿Usted está de acuerdo con el sueldo que percibe?					
10	¿Usted percibe algún incentivo al cumplir con sus actividades laborales?					
11	¿Usted cree que los beneficios que le brinda la Municipalidad son adecuados?					
12	¿El tiempo de vacaciones que le dan por su trabajo es suficiente para usted?					
VARIABLE: DESEMPEÑO LABORAL						
productividad		1	2	3	4	5
13	¿Logra realizar con efectividad las tareas asignadas?					
14	¿Cumple con las metas establecidas por el municipio?					
15	¿Al realizar una actividad se practica la cooperación con los compañeros de trabajo?					
16	¿Usted conoce las funciones que se realizan en su puesto de trabajo?					
Eficacia		1	2	3	4	5
17	¿Usted cumple con las actividades dentro del					

	cronograma establecido?					
18	¿Usted logra desarrollar su trabajo con calidad?					
19	¿El trabajo que realiza le permite desarrollar sus capacidades?					
Eficiencia		1	2	3	4	5
20	¿El nivel de conocimiento que posee le permite su desenvolvimiento en su puesto de trabajo?					
21	¿Logra adaptarse con prontitud a los cambios que se generan en su entorno?					
22	¿Usted cumple en un tiempo adecuado las actividades laborales?					
23	¿Optimiza los recursos que el municipio le asigna?					

ANEXO 03: Solicitud de autorización para aplicar la encuesta

"AÑO DEL BICENTENARIO DEL PERU: 200 AÑOS DE INDEPENDENCIA"

SOLICITO: Autorización para aplicar la encuesta

SEÑOR ALCALDE DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE PILCUYO



Yo, Nancy Catachura Chino identificada con DNI N° 71039490 con domicilio en la comunidad de Caña Maquera del distrito de Pilcuyo provincia de El Collao departamento de Puno. Ante usted me presento muy respetuosamente y expongo:

Que siendo bachiller en la Escuela Profesional de Contabilidad y Finanzas de la Universidad Privada San Carlos Puno, poniendo en su conocimiento que mi persona viene realizando la implementación del informe final de tesis titulado "**Clima organizacional y su efecto en el desempeño laboral de los servidores de la Municipalidad Distrital de Pilcuyo periodo 2021**", cabe mencionar que la población y muestra del estudio está conformada por los trabajadores de la institución, en tal sentido **solicito se me otorgué la autorización para realizar la encuesta** para la recolección de datos.

ADJUNTO:

- MEMORANDO MÚLTIPLE N° 584-2021-UPSC-DUI/CIFC

POR LO EXPUESTO

Pido a usted acceder a mi solicitud por ser de justicia y ley

Pilcuyo, 14 de octubre del 2021

Nancy Catachura Chino
DNI N° 71039490

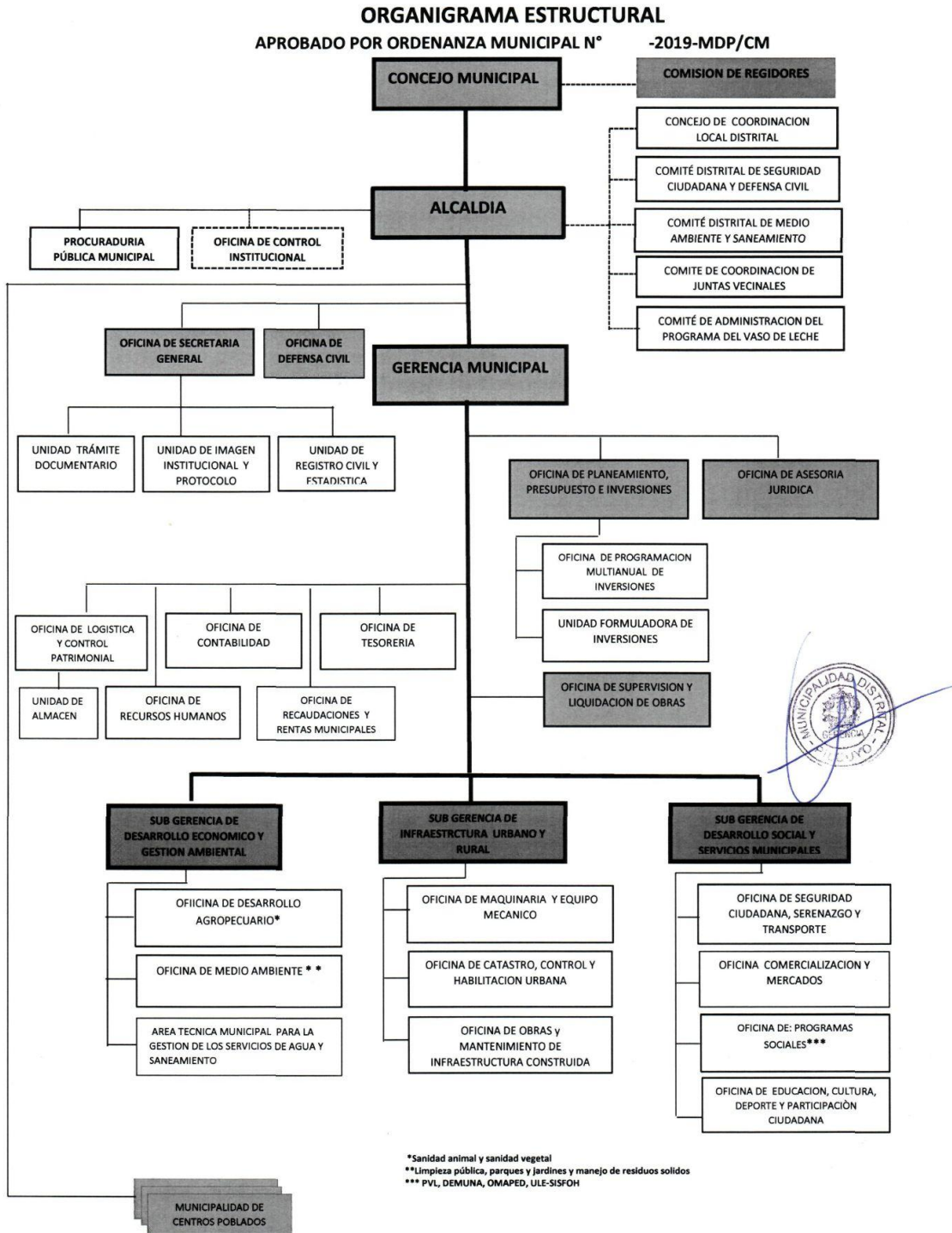
ANEXO 04: Base de datos

		CANTIDAD DE ENCUESTADOS																																											
		E1	E2	E3	E4	E5	E6	E7	E8	E9	E10	E11	E12	E13	E14	E15	E16	E17	E18	E19	E20	E21	E22	E23	E24	E25	E26	E27	E28	E29	E30	E31	E32	E33	E34	E35	E36	E37	E38	E39	E40	E41	FA2		
		DATOS																																											
	24	59	40	28	33	31	28	65	30	22	23	30	33	40	35	24	38	31	31	34	27	28	63	40	61	29	43	54	35	24	30	24	27	26	23	68	36	27	42	30	45	29			
	M	M	F	F	F	F	F	M	M	F	F	F	F	M	M	F	M	M	F	M	M	M	M	M	M	M	F	M	M	F	M	F	F	F	F	M	F	M	M	M	M	M	M		
		OCUPACION																																											
	1						1	1	1		1	1	1	1	1		1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1																	
			2							2			2				2				2		2		2				2	2										2	2		2	2	
	3		3			3	3																									3	3					3	3	3		3	3	3	
		CLIMA ORGANIZACIONAL																																											
ITEM																																													
1	5	4	4	4	1	4	4	5	4	3	4	2	5	4	5	5	5	2	3	4	3	2	3	1	3	3	3	5	3	5	4	5	3	5	4	4	4	5	2	2	1	3	2		
2	5	3	3	4	3	4	4	5	5	3	3	3	5	4	5	3	4	1	3	5	4	3	4	3	3	3	3	5	2	5	5	3	1	5	5	4	4	4	4	1	3	3	3		
3	5	5	3	4	5	5	5	5	5	4	5	3	5	4	5	5	3	5	3	5	4	2	3	2	2	2	5	5	5	5	4	5	5	3	5	5	5	5	3	5	5	4	4	4	
4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	3	5	2	5	3	5	4	4	2	3	5	1	2	3	3	3	4	4	3	5	4	3	2	5	2	4	5	3	3	5	2	5	3	3		
5	4	5	2	4	4	2	4	4	5	4	3	3	3	3	5	4	5	3	5	1	4	5	5	3	3	3	4	5	4	4	4	4	4	3	2	4	4	3	4	5	2	4	3		
6	5	3	3	4	1	3	3	4	4	2	4	2	3	4	3	3	3	4	4	1	4	5	3	2	2	3	3	4	2	4	2	3	4	4	5	4	3	4	4	3	4	1	2	2	

7	5	3	4	4	3	5	4	5	4	4	3	5	2	5	4	4	4	4	1	3	2	5	4	4	3	1	3	4	4	2	5	3	3	3	3	3									
8	5	4	3	5	4	4	5	5	5	3	4	3	5	4	5	4	5	5	5	2	5	4	5	4	1	1	3	5	1	4	4	3	4	2	5	5	5	5	4	3	3				
9	5	4	1	5	4	1	4	4	4	1	3	3	5	4	3	2	4	4	4	1	1	1	3	1	2	1	1	2	5	1	1	3	3	2	3	5	2	4	2	3	4	4	1	1	
10	2	2	3	1	3	4	3	4	1	1	1	1	1	3	1	2	4	3	1	1	1	5	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	3	1	2	1	1	3	2	3	3	1	1		
11	5	3	2	4	4	3	3	3	4	2	2	2	4	3	4	3	3	2	1	3	3	5	3	1	3	2	5	2	1	1	3	1	3	1	3	2	3	3	2	4	2	2			
12	2	4	1	3	2	4	5	3	1	3	1	2	3	3	2	1	2	2	1	2	1	1	1	1	1	2	5	2	2	3	1	1	3	5	1	5	2	4	2	2	3	3			
DESEMPEÑO LABORAL																																													
13	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	4	5	5	5	4	3	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4			
14	5	4	5	5	5	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	5	3	4	3	5	3	5	4	4	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	4	4	3	4	4	5	4	4			
15	5	4	5	5	4	4	4	5	4	3	3	4	5	4	5	5	3	4	4	5	4	3	3	5	3	5	3	5	4	5	3	5	4	4	5	3	4	4	4	4	3	3	3		
16	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4		
17	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	4	5	3	5	5	4	3	4	4	4	4	5	4	3	5	5	2	4	5	5	5	4	4	5	4	4	3	5	4	4	4	4		
18	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	4	4		
19	5	3	4	3	4	5	4	5	4	5	3	5	5	4	4	3	4	4	4	4	5	3	3	5	4	3	5	5	5	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	5	5		
20	5	4	3	5	5	5	5	5	4	2	5	5	5	4	5	3	4	4	4	4	5	4	4	4	3	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4		
21	5	5	4	4	4	5	4	5	5	4	5	5	4	4	4	3	4	4	4	5	4	3	3	4	4	3	4	4	4	5	4	4	5	3	3	4	4	4	4	4	4	4	5		
22	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	3	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	
23	5	5	5	4	5	5	5	5	5	3	4	5	5	4	5	5	3	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	3	5	4	5	5	4	5	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	5

Fuente: Encuesta a servidores de la municipalidad distrital de pilcuyo -2021

ANEXO 05: Organigrama



Fuente: Municipalidad Distrital de Pilcuyo

ANEXO 06: Relación de trabajadores



Municipalidad Distrital de Pilsuyo
PROVINCIA "EL COLLAO" - REGION PUNO



DIRECTORIO MDP - 2021

Diciembre

OFICINA	DIRECTOR	TEMPERATURA				
		L/	M/	M/1	J/ 2	V/3
ALCALDE	LIC. ELMER ROLANDO CALLIRI CHURA			-	-	-
Asistente	Frehial Apaza Vilca			-	-	-
Secretaria General	Abog. EDWIN MACHACA MAMANI			35.2	-	-
Gerencia Municipal	Tito Temistocles Mamani Bailon			36.0	36.0	35.1
Secretaria	Stoyanova Lupaca Quispe			36.0	35.1	36.0
Planificacion y Presupuesto	Ing. David Eliseo Mamani Quisocala			35.1	36.3	36.2
Asesoría Legal				-	35.1	-
Procuraduría	Abog. Orlando Frank Camacho Espinosa			36.0	-	36.0
Gerencia de Infraestructura	Ing. Hugo Anchapuri zapata			35.2	-	35.2
Asesoría de infraestructura	CAMILA LOPEZ VILCA			34.0	36.0	35.6
Gerencia de Desarrollo Social	Prof. Ronald Y. Ramirez Anahua			36.0	36.0	35.9
Asistente de desarrollo social	SUSAN NOHELY CONDORI CALSINA			34.0	36.0	36.0
Gerencia de Desarrollo Economico	Ing. Dario Maquera Maquera			35.1	35.2	36.1
Asesoría Formadora	Ing. Adan Percy Flores Mamani			35.2	36.0	36.0
RR.HH.	Heberli Mamani Copaticona			36.0	35.6	35.1
APOYO PATRIMONIO	Evelio anahua canqui			36.0	-	34.0
IMAGEN INSTITUCIONAL	Salvador cutipa ccama			35.6	36.0	34.6
LOGISTICA	Yohana vega tristan			36.0	35.1	36.0
ASISTENTE LOGISTICA	Edwin Efrain Calisaya Pacohuanaco			36.0	36.0	35.0
COTIZADOR/ALMACEN CENTRAL				35.6	35.1	35.0
(e) DEFENSA CIVIL				36.6	36.0	36.0
CONTABILIDAD	CPC. Isabel Alanoca Gutierrez			36.1	35.2	34.5
TESORERIA				35.6	36.1	35.6
RENTAS	Walter Lupaca Muñiz			35.6	36.1	36.0
ENCARGADO DE CAJA	Luz Abigail Onofre Cervantes			36.5	35.1	-
REGISTRO CIVIL	Celedonio Caxi Maquera			35.2	36.0	34.9
REGISTRO CIVIL	Victor Escobar Gil			36.1	35.1	35.4
MEDIO AMBIENTE	Calixto Pilcomamani Mamani			-	-	-
TECNICO INSEMINADOR				35.2	35.2	36.0
PVL	Nilo Ortega Contreras			36.0	34.8	35.6
SISFOH	Juan carlos yapurasi quille			36.0	36.0	35.6
DMAPED	Alodio gil Mamani Mamani			35.1	35.2	36.0
TRAMITE DOCUMENTARIO				35.2	36.0	34.1

[Signature]
77691572
Lupe Santos Cabrera





Municipalidad Distrital de Pilcuyo
PROVINCIA "EL COLLAO" - REGION PUNO



DIRECTORIO MDP - 2021						
OFICINA	DIRECTOR	TEMPERATURA				
		L/	M/	M/1	J/ 2	V/ 3
	BETO SABET ACERO ROJAS			35.2	36.0	34.0
	SUSY ROXANA LUPACA PILCOMAMANI			36.0	35.2	36.0
	Wilmer Huaycani Copaja			35.9	36.2	35.8
	JESUS JAVIER QUISPE PARI			36.0	35.2	36.0
	JESUS JAVIER QUISPE PARI			35.2	35.5	36.0
DEMUNA	YESICA ARIAS LUPACA			35.2	36.1	35.2
	ROXANA FERNANDEZ HUANACUNI			36.1	34.2	36.0
	JUDITH GLADIS VILCA CCALLI			35.2	35.6	35.1
	GRISelda ESTER CONDOR CONSTANCIO			35.6	36.0	36.0
	RENE WILFREDO CASTILLO AROCUTIPA			36.1	35.6	35.2
	URIEL LAVI CHECANI			35.2	36.0	34.0
	LUZ LINA MAMANI MAMANI			35.2	36.1	35.2
	RAMON GUEVARA MAMANI			35.2	35.6	35.2
ASISTENTE DE RENTAS	LUZ LINA MAMANI MAMANI			36.1	35.2	36.0
GUARDIAN	RAMON GUEVARA MAMANI			35.0	36.0	35.1
ASISTETE UF	ELENY DUEÑAS LUPACA			35.2	35.0	34.9
MESA DE PARTES	LEYDY GOMEZ MAQUERA			35.1	36.0	35.2
				36.0	35.2	36.0
				35.6	34.5	36.0



[Handwritten Signature]
77691572
Luz Santos Cabrera

Fuente: Municipalidad Distrital de Pilcuyo - 2021