



Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión

Escuela de Posgrado

Clima organizacional y gestión pública en la Municipalidad Distrital de Sayán

Tesis

Para optar el Grado Académico de Maestra en Gestión Pública

Autora

Wendy Gioconda Ines Paico Falero

Asesor

Dr. José Luis Ausejo Sánchez

Huacho – Perú

2024



Reconocimiento - No Comercial – Sin Derivadas - Sin restricciones adicionales

<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>

Reconocimiento: Debe otorgar el crédito correspondiente, proporcionar un enlace a la licencia e indicar si se realizaron cambios. Puede hacerlo de cualquier manera razonable, pero no de ninguna manera que sugiera que el licenciante lo respalda a usted o su uso. **No Comercial:** No puede utilizar el material con fines comerciales. **Sin Derivadas:** Si remezcla, transforma o construye sobre el material, no puede distribuir el material modificado. **Sin restricciones adicionales:** No puede aplicar términos legales o medidas tecnológicas que restrinjan legalmente a otros de hacer cualquier cosa que permita la licencia.



UNIVERSIDAD NACIONAL
JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN
LICENCIADA

(Resolución de Consejo Directivo N° 012-2020-SUNEDU/CD de fecha 27/01/2020)

ESCUELA DE POSGRADO

INFORMACIÓN

DATOS DEL AUTOR:		
NOMBRES Y APELLIDOS	DNI	FECHA DE SUSTENTACIÓN
Wendy Gioconda Ines Paico Falero	47687220	25/03/2024
DATOS DEL ASESOR:		
NOMBRES Y APELLIDOS	DNI	CÓDIGO ORCID
Dr. José Luis Ausejo Sánchez	45307125	0000-0003-4674-6150
DATOS DE LOS MIEMBROS DE JURADOS-POSGRADO-MAESTRÍA		
NOMBRES Y APELLIDOS	DNI	CODIGO ORCID
Dr. Santiago Ernesto Ramos y Yovera	15697556	0000-0003-3674-0302
M(o). Wilmer Huerta Hidalgo	46038002	0000-0002-8772-8672
M(o). Pedro Javier Yovera Rodríguez	15742103	0000-0002-2365-0175

CLIMA ORGANIZACIONAL Y GESTION PUBLICA EN LAMUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SAYAN

INFORME DE ORIGINALIDAD

19%	18%	4%	8%
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.unjfsc.edu.pe Fuente de Internet	4%
2	repositorio.upagu.edu.pe Fuente de Internet	4%
3	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	2%
4	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	1%
5	hdl.handle.net Fuente de Internet	1%
6	1library.co Fuente de Internet	1%
7	www.slideshare.net Fuente de Internet	1%
8	repositorio.uap.edu.pe Fuente de Internet	<1%
9	repositorio.upla.edu.pe Fuente de Internet	

TESIS

**CLIMA ORGANIZACIONAL Y GESTIÓN PÚBLICA EN LA
MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SAYÁN**

JURADO EVALUADOR

Dr. Santiago Ernesto Ramos y Yovera

PRESIDENTE

M(o). Wilmer Huerta Hidalgo

SECRETARIO

M(o). Pedro Javier Yovera Rodríguez

VOCAL

DEDICATORIA

Con admiración y respeto a mi familia que me ha apoyado a lo largo de mi carrera universitaria y durante todas las etapas de mi vida.

Gracias a las personas que me han acompañado y han contribuido en la consecución de mis propósitos profesionales.

Wendy Gioconda Inés Paico Falero

AGRADECIMIENTO

A Dios por permitirme día a día ver la vida y gozar de la paz celestial. Agradecer a mi asesor de tesis por su generoso asesoramiento y apoyo a esta investigación que me ha permitido recibir hoy este galardón profesional.

Wendy Gioconda Inés Paico Falero.

ÍNDICE

DEDICATORIA	vi
AGRADECIMIENTO.....	vii
ÍNDICE	viii
RESUMEN.....	xii
ABSTRACT	xiii
INTRODUCCION	xiv
CAPÍTULO I.....	1
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	1
1.1 Descripción de la realidad problemática.....	1
1.2 Formulación del problema	5
1.2.1 Problema general.....	5
1.2.2 Problemas específicos.....	5
1.3 Objetivos de la investigación	5
1.3.1 Objetivo general	5
1.3.2 Objetivos específicos	5
1.4 Justificación de la investigación.....	6
1.5 Delimitaciones del estudio	7
1.6 Viabilidad de estudio	8
CAPITULO II.....	9
MARCO TEORICO.....	9
2.1 Antecedentes de la investigación.....	9
2.1.1 Investigaciones internacionales	9
2.1.2 Investigaciones nacionales	11
2.2 Bases teóricas	13
2.3 Bases filosóficas	27
2.4 Definición de términos básicos	29
2.5 Hipótesis de la investigación.....	33
2.5.1 Hipótesis general	33
2.5.2 Hipótesis específicas.....	33
2.5.3 Operacionalización de variables.....	34
CAPITULO III.....	35
METODOLOGIA	35
3.1 Diseño metodológico	35
3.2 Población y muestra.....	35
3.2.1 Población	35

3.2.2	Muestra	36
3.3	Técnicas de recolección de datos	36
3.4	Técnicas para el procesamiento de la información.....	36
CAPITULO IV		37
RESULTADOS		37
4.1	Análisis de resultados	37
4.2	Contrastación de hipótesis	54
CAPITULO V.....		57
DISCUSIÓN.....		57
5.1	Discusión de resultados	57
CAPITULO VI		59
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES		59
6.1	Conclusiones	59
6.2	Recomendaciones	60
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS		61
ANEXOS.....		63

INDICE DE TABLAS

Tabla 1	¿Desempeña sus labores en ambiente de trabajo adecuado?	37
Tabla 2	¿La Municipalidad brinda facilidades para un buen trabajo?	38
Tabla 3	¿El trabajo en equipo es cohesionado para lograr objetivos?	39
Tabla 4	¿La Municipalidad cuenta con canales internos de comunicación?	40
Tabla 5	¿Se aplica parámetros de medición de eficacia y tiempo?	41
Tabla 6	¿La remuneración percibida cubre sus expectativas laborales?	42
Tabla 7	¿Cuenta con ambientes adecuados para desarrollar su trabajo?	43
Tabla 8	¿Los conflictos laborales se solucionan de inmediato?	44
Tabla 9	¿Los funcionarios trabajan bajo las normas del estado?	45
Tabla 10	¿Se hace seguimiento para implementar mejoras en la municipalidad?	46
Tabla 11	¿El personal dedica atención al usuario?	47
Tabla 12	¿Los trabajadores son especialistas en el puesto que desempeñan?	48
Tabla 13	¿Los trabajadores son transparente en las informaciones?	49
Tabla 14	¿El reclamo de los usuarios es atendido y solucionado por el personal a cargo?	50
Tabla 15	¿La actitud de los trabajadores transmiten confianza a los usuarios que atienden?	51
Tabla 16	¿La municipalidad cumple con aciertos su función de atención a los usuarios?	52
Tabla 17	Hipótesis general.	53
Tabla 18	Hipótesis Específica 1	54
Tabla 19	Hipótesis específica 2	55

INDICE DE FIGURAS

Figura 1	¿Desempeña sus labores en ambiente de trabajo adecuado?	37
Figura 2	¿La Municipalidad brinda facilidades para un buen trabajo?	38
Figura 3	¿El trabajo en equipo es cohesionado para lograr objetivos?	39
Figura 4	¿La Municipalidad cuenta con canales internos de comunicación?	40
Figura 5	¿Se aplica parámetros de medición de eficacia y tiempo?	41
Figura 6	¿La remuneración percibida cubre sus expectativas laborales?	42
Figura 7	¿Cuenta con ambientes adecuados para desarrollar su trabajo?	43
Figura 8	¿Los conflictos laborales se solucionan de inmediato?	44
Figura 9	¿Los funcionarios trabajan bajo las normas del estado?	45
Figura 10	¿Se hace seguimiento para implementar mejoras en la municipalidad?	46
Figura 11	¿El personal dedica atención al usuario?	47
Figura 12	¿Los trabajadores son especialistas en el puesto que desempeñan?	48
Figura 13	¿Los trabajadores son transparente en las informaciones?	49
Figura 14	¿El reclamo de los usuarios es atendido y solucionado por el personal a cargo?	50
Figura 15	¿La actitud de los trabajadores transmiten confianza a los usuarios que atienden?	51
Figura 16	¿La municipalidad cumple con aciertos su función de atención a los usuarios?	52

RESUMEN

La presente investigación titulado “Clima Organizacional y Gestión Pública en la municipalidad distrital de Sayán, tuvo como objetivo general establecer la relación entre el clima organizacional y la gestión pública en la municipalidad distrital de Sayán, asimismo, en cuanto al diseño metodológico. Se optó por un estudio descriptivo de diseño correlacional, sin componente experimental, que involucró entrevistar a 44 individuos a través de un cuestionario. Los hallazgos revelaron varios efectos: la falta de autonomía otorgada por los superiores inmediatos lleva a un entorno organizacional altamente formal; escasas recompensas se dan a los empleados según su rendimiento y se evita la comunicación para prevenir conflictos. Además, la planificación de metas para unidades municipales tiene bajos niveles de cumplimiento, la falta de establecimiento de objetivos institucionales es frecuente, y las organizaciones carecen de recursos para alcanzar sus objetivos. Los gerentes rara vez promueven el trabajo en equipo y la comunidad no ejemplifica a través de sus responsables, lo que limita las condiciones laborales para el desarrollo de actividades. En consecuencia, los municipios apenas establecen estándares o directrices para evaluar el desempeño de los funcionarios públicos. En resumen, se concluye que el clima organizacional guarda una relación significativa y relevante con la gestión pública.

Palabras clave: Clima organizacional, gestión pública, municipalidad.

ABSTRACT

A descriptive study with a correlational design was chosen, without an experimental component, which involved interviewing 44 individuals through a questionnaire. The findings revealed several effects: the lack of autonomy granted by immediate superiors leads to a highly formal organizational environment; Few rewards are given to employees based on their performance and communication is avoided to prevent conflicts. Furthermore, the planning of goals for municipal units has low levels of compliance, the lack of establishment of institutional objectives is frequent, and organizations lack the resources to achieve their objectives. Managers rarely promote teamwork and the community does not exemplify it through its managers, which limits the working conditions for the development of activities. Consequently, municipalities hardly establish standards or guidelines to evaluate the performance of public officials. In summary, it is concluded that the organizational climate has a significant and relevant relationship with public management.

Keywords: Organizational climate, public management, municipality.

INTRODUCCION

En psicología organizacional, se debaten dos factores clave que influyen en el rendimiento de los empleados en empresas o instituciones: el clima organizacional y la gestión pública. Cada organización se distingue por ciertas características que son moldeadas por sus empleados. El ambiente interno se constituye en base al sentimiento psicológico de los empleados, el cual no solo se basa en las particularidades individuales, sino también en la percepción del entorno laboral y los sistemas instaurados por la organización.

Estudios sobre el clima organizacional en diversas instituciones han demostrado que la percepción de los empleados respecto a su entorno laboral impacta directamente en la productividad, eficiencia y calidad del servicio (Bulnes et al., 2004). Esta percepción influye en las actitudes hacia la organización y sus miembros, manifestándose en la práctica laboral.

En el contexto peruano, la investigación sobre el clima organizacional se ha centrado en los avances y cambios en la gestión pública. Por lo tanto, se ha fortalecido el interés en comprender la relación entre el clima organizacional y los aspectos internos de los empleados en este país (León, Pejerrey, 1978).

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Descripción de la realidad problemática

Las sociedades con el tiempo evolucionan generando grandes cambios estructurales y nuevos desafíos en las entidades privadas y estatales, para su adaptación a las variaciones y responder a los grandes retos, intentan mejorar su desempeño laboral y un buen servicio a la población inmersa en esta actividad, para ello las entidades tienen conciencia de que solamente existe la posibilidad de lograr sus metas, considerando el fortalecimiento de un clima organizacional con el propósito de conceder un servicio adecuado a la gestión y de desarrollar una buena administración al servicio de los usuarios.

Una buena organización institucional orienta el comportamiento de los colaboradores que integran la institución, estableciendo mecanismos de gestión y organización necesarios para orientar las decisiones y acciones de los empleados hacia los objetivos que desea alcanzar la institución, el propósito es desarrollar un clima organizacional favorable que responda a los principios que la institución desea brindar a los usuarios.

Las instituciones miden y administran el desempeño de los empleados a través de capacitaciones, evaluaciones y apoyo, el objetivo es que los trabajadores consideren una perspectiva con claridad respecto a las competencias que se requiere para lograr el éxito organizacional y personal dentro de la institución, para ello se debe desarrollar un clima laboral y organizacional favorable que haga posible responder a las expectativas de atención al usuario, teniendo en cuenta que brindando una buena gestión pública permitirá que la empresa brinde un servicio adecuado a la población usuaria.

Según Bernal, Pedraza y Sánchez (2015) en su trabajo sobre "El clima organizacional y su relación con la calidad de los servicios públicos", destacan la

importancia de evaluar las percepciones tanto de los usuarios como de los empleados, considerándolo una necesidad fundamental y una oportunidad para la mejora continua.

En el contexto de la administración pública, los autores argumentan que comprender los resultados de la gestión no solo desde la perspectiva de los usuarios, sino también a través de las opiniones del personal, es crucial. El clima organizacional, que define el ambiente laboral de una organización y moldea comportamientos, relaciones y actitudes, se convierte en una herramienta estratégica para mejorar los servicios de la agencia. Identifica elementos que pueden mejorar la experiencia laboral de los empleados y, por ende, la calidad de los servicios públicos ofrecidos a los ciudadanos.

Este enfoque, según los autores, puede inspirar un mejor desempeño de los empleados y generar resultados significativos en términos de productividad, satisfacción, compromiso y calidad del trabajo, influyendo directamente en la percepción y satisfacción de los ciudadanos con los servicios públicos.

El propósito fundamental de esta actividad organizacional es alinear a los miembros de la agencia con las metas estratégicas, valores y comportamientos esperados, fomentando la cohesión grupal, el compromiso y el logro de los objetivos de la organización. Este enfoque busca desplegar el potencial de los empleados para ofrecer servicios de calidad a los usuarios.

Sin embargo, en la actualidad, la administración pública se encuentra en un proceso de modernización en el cual algunos sistemas carecen de una cultura organizacional clara basada en valores públicos. Esto se evidencia en el hecho de que las instituciones públicas siguen influenciadas por la política y los intereses personales, como señala la OCDE (2016):

"El servicio público continúa siendo utilizado como un recurso por parte de aquellos en el poder, quienes lo emplean para ofrecer oportunidades laborales a

miembros activos de su partido. Esto conduce a una sobre provisión en el servicio público, lo que resulta en que la selección de empleados no se base en la productividad o las calificaciones de estos". (OCDE, p.15)

En el contexto peruano, el concepto de calidad en los servicios públicos está integrado en la Política Nacional para la Modernización de la Administración Pública desde 2013. Esta política enfatiza múltiples aspectos para mejorar la administración pública en el país, incluyendo la eficiencia en la planificación, la vinculación con el presupuesto nacional, la optimización de las estructuras organizativas, mejoras en procesos, infraestructura física y técnica, gestión adecuada del personal, y la logística pertinente. Sin embargo, se señala una evaluación limitada de resultados e impactos, así como un seguimiento reducido de insumos y procesos. Además, se destaca la necesidad de fortalecer la comunicación entre niveles gubernamentales y departamentales para enfrentar los desafíos de modernizar la administración pública en todos los niveles.

En este contexto, es crucial para la administración pública comprender la relación entre la gestión y el clima organizacional dentro de una institución. Esto proporciona información sobre las causas que determinan los aspectos organizativos y permite implementar cambios planificados en acciones como motivación, rotación, capacitación, promoción, reconocimiento, mejora de equipos y herramientas, entre otros. Estos cambios pueden mejorar el comportamiento y modificar el estado actual de la organización, influyendo en las actitudes de sus miembros (De Souza, 2019).

El municipio de Sayán es una entidad local que ofrece servicios a los residentes de la zona. La actual administración, liderada por el alcalde Jesús Alejandro Torres Jara, se compromete a proporcionar una atención efectiva y de calidad, manteniendo una gestión transparente y responsable, y administrando los recursos públicos de manera participativa e inclusiva para promover el bienestar humano y el desarrollo sostenible.

A pesar de los esfuerzos realizados, la comunidad enfrenta desafíos en la gestión y atención al usuario. Los resultados muestran una brecha clara entre las múltiples responsabilidades del alcalde, quien asumió el cargo por un período corto, y la colaboración entre diferentes áreas. Existe una falta de comunicación entre los empleados. Por otra parte, algunos empleados carecían de los medios y recursos necesarios para llevar a cabo sus tareas asignadas, generando tensiones y un ambiente desfavorable debido a decisiones administrativas percibidas como deficientes. Además, se observa una falta de compromiso institucional y falta de conocimiento por parte de los funcionarios y empleados sobre los procedimientos administrativos. Esto hace que las actividades de recursos humanos sean menos efectivas y provoca una indiferencia hacia lo que sucede dentro de la institución, afectando principalmente a aquellos que interactúan directamente con los municipios y atienden las necesidades de los usuarios del servicio.

El derecho de los ciudadanos a recibir servicios de calidad es fundamental. Sin comprensión de esta premisa, su falta de entendimiento puede impactar negativamente en la satisfacción de los usuarios y en los problemas de acceso a los servicios públicos, como en el caso de la Municipalidad del Distrito de Sayán, donde los problemas de suministro no se resuelven oportunamente.

Este estudio tiene como objetivo analizar cómo el clima organizacional en las instituciones municipales afecta la administración pública. Busca entender cómo esto influye en la satisfacción de los ciudadanos del Municipio Distrital de Sayán. Con este fin, se busca informar, monitorear y evaluar a los empleados, funcionarios municipales y directivos para mejorar la gestión pública y, en última instancia, la satisfacción de los ciudadanos. Este enfoque busca beneficiar directamente a la comunidad, mejorando la calidad de los servicios que reciben.

1.2 Formulación del problema

1.2.1 Problema general

¿Cuál es la relación que existe entre el clima organizacional y la gestión pública en la municipalidad distrital de Sayán?

1.2.2 Problemas específicos

- ¿Cuál es la relación entre las dimensiones del clima organizacional y la gestión pública en la municipalidad distrital de Sayán?
- ¿Cuál es la relación entre las dimensiones de la gestión pública con el comportamiento organizacional en la municipalidad distrital de Sayán?

1.3 Objetivos de la investigación

1.3.1 Objetivo general

Establecer la relación entre el clima organizacional y la gestión pública en la municipalidad distrital de Sayán.

1.3.2 Objetivos específicos

- Identificar la relación entre las dimensiones del clima organizacional y la gestión pública en la municipalidad distrital de Sayán.
- Identificar la relación entre las dimensiones de la gestión pública y el comportamiento organizacional en la municipalidad distrital de Sayán.

1.4 Justificación de la investigación

Considero los siguientes aspectos a justificar:

Justificación teórica

Este estudio es crucial ya que busca establecer una relación más clara y consistente entre el clima organizacional, la administración pública y la satisfacción ciudadana en el distrito de Sayán. Determinar si esta relación es positiva o negativa puede proporcionar información valiosa sobre cómo el ambiente de trabajo en las instituciones municipales impacta directamente en la calidad de la gestión pública y, por ende, en la satisfacción de los ciudadanos. Esta comprensión más profunda puede ser fundamental para identificar áreas de mejora y desarrollar estrategias más efectivas para optimizar tanto el ambiente laboral como la prestación de servicios públicos, buscando siempre el bienestar y la satisfacción de la comunidad.

Justificación práctica

Los resultados de esta investigación serán fundamentales para identificar soluciones concretas a los problemas relacionados con el clima organizacional y la administración pública. El propósito primordial es mejorar la satisfacción de los usuarios del municipio del distrito de Sayán.

Durante el periodo de gestión, estos hallazgos permitirán proponer cambios específicos orientados a atender y satisfacer las expectativas de los ciudadanos que utilizan los servicios del Municipio Distrital de Sayán. Estas propuestas se basarán en los resultados del estudio y tendrán como objetivo abordar directamente las áreas de mejora identificadas, buscando siempre mejorar la calidad de los servicios públicos ofrecidos y así aumentar la satisfacción de la comunidad.

Justificación metodológica

El logro de los objetivos planteados en este estudio se llevará a cabo utilizando técnicas y herramientas de investigación, como cuestionarios, y su análisis mediante software especializado. Estas herramientas permitirán medir

la relación entre el clima organizacional y la administración pública en el distrito de Sayán de manera precisa y detallada.

Además, los resultados obtenidos en este estudio se respaldan en técnicas de investigación reconocidas por su validez en el medio. Esto garantiza la fiabilidad y la solidez de los datos recopilados, asegurando que las conclusiones extraídas estén fundamentadas en métodos de investigación robustos y confiables, lo que aporta credibilidad a los hallazgos del estudio

Justificación social

Los resultados obtenidos de este estudio proporcionarán al gobierno del distrito de Sayán información fundamental para introducir políticas y herramientas que fomenten un ambiente laboral más favorable. Con estos datos, se podrán implementar medidas específicas destinadas a gestionar eficazmente a las personas, aprovechando los recursos disponibles para alcanzar los resultados deseados en beneficio directo de la comunidad de Sayán.

El objetivo primordial será mejorar tanto el clima organizacional como la gestión pública, lo que, a su vez, generará un impacto positivo en la calidad de los servicios prestados a los ciudadanos. Esto no solo beneficia a los empleados al mejorar su ambiente laboral, sino que también repercute en la satisfacción y el bienestar de la población a la que sirven.

1.5 Delimitaciones del estudio

Delimitaciones temáticas

El estudio está delimitado en concordancia a los estudios que se han propuesto tendientes a la mejora de la gestión pública, aplicando estrategias organizacionales innovadoras en los colaboradores para lograr óptimos resultados en el servicio administrativo a favor de los usuarios.

Delimitaciones poblacionales

Está considerado todo el personal administrativo; jefes, colaboradores y otros que forman la administración en la municipalidad distrital de Sayán.

Delimitaciones temporales

El presente estudio ha sido ejecutado entre marzo y agosto de 2023.

Delimitación teórica.

Teóricamente, este estudio, se asocia respecto a las fundamentaciones que sustentan los principios básicos del clima organizacional y la gestión pública, ambas variables se enmarcan en la búsqueda de alternativas en lo referente a lograr un buen servicio a los usuarios de la municipalidad distrital de Sayán

1.6 Viabilidad de estudio

Este estudio cuenta con la viabilidad necesaria, toda vez que ha cumplido con la aprobación de las siguientes evaluaciones básicas:

Evaluación Técnica

Este estudio ha contado con todos los elementos que se han requerido y fueron desarrollados en concordancia a las disposiciones normadas por la entidad.

Evaluación presupuestaria

El estudio ha contado con el financiamiento de la misma investigadora.

Evaluación Socioeconómica

Este estudio resulta ser de mucha trascendencia y como toda investigación, necesita de grandes inversiones económicas, pese a ello, no se contó con apoyo financiero alguno, sino solamente con los que fueron cubiertos por la misma investigadora.

CAPITULO II

MARCO TEORICO

2.1 Antecedentes de la investigación

2.1.1 Investigaciones internacionales

Pinochet (2017), El trabajo de investigación se titula "Involucramiento de la Comunidad en la Gestión del Área Local: Un Análisis de Pudaville, Chile". Su propósito principal es examinar la situación actual y las características fundamentales del involucramiento de la población en la gestión pública local en Pudaville. En términos de metodología, se empleó un enfoque de investigación interpretativa con el objetivo de comprender los fenómenos y establecer relaciones causales entre diferentes variables, siendo este método de naturaleza cualitativa. Los hallazgos revelan un nivel de participación ciudadana de moderado a bajo en la administración local debido a la escasa implicación de los residentes, la prevalencia de mecanismos consultivos y un gobierno municipal centralizado, evidenciando una toma de decisiones con limitada apertura a la comunidad. Asimismo, se señala la falta de interés en la participación ciudadana por parte de cierto municipio en Pudaville.

Zans (2017), El análisis denominado "El Ambiente Laboral en el Colegio Multidisciplinario de la Universidad Nacional de Managua en la Región de Matagalpa y su Influencia en el Rendimiento de Administradores y Profesores en 2016" se publicó en la Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua. Su conclusión indicó que, a pesar de completarse las labores en el tiempo estipulado, se percibió un clima organizacional con aspectos tanto favorables como desfavorables, reflejados en porcentajes que mostraban una participación mínima y deficiente por parte de los gerentes de la institución, afectando el rendimiento laboral. Tanto el personal docente como la administración universitaria coinciden en que mejorar el entorno laboral puede fomentar actitudes más positivas hacia el trabajo entre los empleados. Este estudio contribuye al desarrollo de

una tabla que detalla las variables y sus respectivas categorías para futuras investigaciones.

León (2016), En su investigación bajo el título "Evaluación del Desempeño en el Sector Público: Mecanismos de Rendición de Cuentas y Prestación de Servicios Públicos de Calidad para Directivos en España", el objetivo principal es desarrollar métodos apropiados para evaluar el rendimiento de los empleados dentro del sector público español. En términos metodológicos, se empleó un enfoque transversal cuantitativo, utilizando una muestra completa previamente seleccionada. El estudio concluye con una evaluación del desempeño laboral de los empleados, observando su fortalecimiento progresivo y su función como base común para modelos de gestión futuros.

Se destaca la consideración de principios del derecho administrativo, como la eficiencia, eficacia y transparencia, en el proceso de evaluación del desempeño de los funcionarios. Los investigadores concluyen que la evaluación del rendimiento de los empleados logra su propósito al mejorar la eficiencia en la prestación de servicios, lo que lleva a las instituciones públicas a generar informes de gestión finales. Este enfoque contribuye a mejorar la calidad de los servicios públicos ofrecidos a los ciudadanos.

2.1.2 Investigaciones nacionales

Quispe (2015), En el estudio llamado "Análisis del Clima Organizacional y Rendimiento Laboral en la Región Andahuaylas Pacucha", el objetivo principal fue establecer la conexión entre el clima organizacional y el desempeño laboral, dividiendo estas variables en tres dimensiones: Efectividad, Eficiencia y Productividad de los empleados en la ciudad de Pachuca Andahuaylas. Los investigadores definieron el clima organizacional como un conjunto de percepciones compartidas sobre los procesos internos de una organización, abarcando aspectos como las políticas de recursos humanos, el liderazgo y las relaciones interpersonales. El método utilizado se enmarca en un enfoque correlacional, descriptivo y transversal, aplicando una encuesta a 64 colaboradores de la Municipalidad Distrital de Pacucha mediante un cuestionario. Los resultados revelaron un buen rendimiento laboral por parte de los colaboradores del gobierno local y sugirieron que la entidad podría mejorar aún más este desempeño a través de la implementación de capacitaciones y recomendaciones a largo plazo, posiblemente mediante acuerdos con otras organizaciones.

Gomes (2015), El título de su investigación es "Análisis del Clima Organizacional y su Impacto en el Desempeño del Personal Administrativo en la Provincia de Huancavelica". Este estudio evidenció que el clima organizacional influye significativamente en la percepción de los empleados sobre su entorno laboral, lo que a su vez incide en la calidad de su desempeño. Se destacó que la percepción mayoritaria entre los empleados, especialmente camareros, no reflejaba la imagen de un liderazgo participativo por parte de los gerentes en los establecimientos. Los gerentes, responsables de la productividad, calidad y eficiencia del servicio en la Provincia y el Municipio de Huancavelica, parecían carecer de un conocimiento real sobre la estructura organizativa y las nuevas técnicas de gestión. Esta falta de comprensión, como la claridad en los objetivos del área de trabajo y los sistemas de procesamiento, podría estar

contribuyendo negativamente al desempeño general de la organización. Los autores del estudio establecieron una conexión directa entre el rendimiento laboral de los funcionarios clave del gobierno local y el nivel de clima organizacional. Esto resaltó la importancia de una comprensión profunda de la estructura organizativa por parte de cada miembro de la agencia para un desempeño efectivo.

Villanueva (2015), El estudio titulado "Percepciones de Clima Organizacional y Satisfacción Laboral entre Empleados del Municipio de la Provincia de Cajamarca - 2013" revela que la percepción del clima organizacional entre los empleados de este municipio se sitúa entre niveles "buenos" y "promedio", al igual que la satisfacción laboral. En base a estos resultados, los autores sugieren la implementación de un programa de capacitación integral que abarque talleres y cursos específicos, buscando que cada empleado se comprometa con una actualización continua para cumplir con las tareas asignadas dentro de los horarios establecidos por la municipalidad. Se destaca la necesidad de establecer mecanismos que fomenten la identificación y el compromiso de los trabajadores con la institución, reconociendo que los beneficios actuales ofrecidos en el lugar de trabajo pueden no ser suficientes para este propósito. Se recomienda la creación de un plan que motive a los empleados a participar activamente en clases y talleres, ya sea mediante la asignación de responsabilidades individuales o mediante la programación de conferencias en fechas y horarios determinados por el departamento de recursos humanos del municipio. Esto busca fortalecer el compromiso y la asistencia de los empleados a estas actividades formativas.

2.2 Bases teóricas

2.2.1 Clima Organizacional

Bordas (2016) resalta que se trata de cómo los empleados perciben el entorno laboral en el cual desempeñan sus funciones durante un período determinado. Este contexto puede generar condiciones propicias o desfavorables para el rendimiento laboral.

Quiñonez (2013) argumenta que el clima organizacional se basa en "la importancia de los roles de todos los empleados dentro de la organización, reflejados en su conducta, emociones y mentalidad, y, por consiguiente, en el estilo de vida institucional que se establece" (página 56). De esta forma, la motivación para analizar el clima organizacional radica en las percepciones individuales de los empleados respecto a su entorno laboral, las cuales varían entre cada persona. Estas percepciones influyen en las acciones de los individuos en la organización y tienen un impacto directo en su desempeño. Tanto individuos como grupos que forman parte de la organización se ven involucrados en este proceso.

Martín (2012) destaca que, junto con la innovación y el cambio, el clima organizacional en las instituciones públicas desempeña un papel crucial como determinante y facilitador de los procesos de gestión dentro de la organización (p. 23). Estos elementos son indicativos clave de la satisfacción y el rendimiento de los empleados, influyendo positiva o negativamente en el ambiente laboral en el que desarrollan sus tareas.

Por su parte, Menárguez (2014) sostiene que el clima organizacional refleja la percepción que tienen las personas sobre la organización y su entorno laboral, considerando en qué medida este ambiente resulta propicio o desfavorable para quienes forman parte de ella (p. 37). Estos conceptos conducen a otros aspectos igualmente relevantes, como la gestión de conflictos, el seguimiento constante, el control de procesos y

el liderazgo, elementos cruciales en cualquier tipo de organización. Además, señala que la influencia de la sociedad en el entorno laboral está en constante cambio debido al incremento del conocimiento, la diversidad en la fuerza laboral, los avances tecnológicos, las regulaciones laborales y gubernamentales, así como el crecimiento económico, impactando en diversas organizaciones a lo largo del tiempo.” (Menarguez, 2014, p.42).

2.2.2 Comportamiento Organizacional

Davis y Newton (2001) conceptualizan el comportamiento organizacional como el estudio y la aplicación de conocimientos pertinentes sobre cómo las personas se comportan dentro de las organizaciones. Destacan su utilidad como una herramienta humana que beneficia a la humanidad, aplicable de manera universal al comportamiento en diversos tipos de organizaciones (p. 267). Subrayan la importancia de comprender el comportamiento organizacional en cualquier entorno institucional.

Por otro lado, según Robbins (2004), el comportamiento organizacional es un campo de estudio centrado en analizar cómo individuos, grupos y estructuras influyen en las dinámicas dentro de las organizaciones. Su propósito principal radica en utilizar este conocimiento para mejorar la efectividad operativa de las organizaciones.” (p. 10).

2.2.3 Importancia del clima organizacional en las instituciones

Páramo (2016) postula que el clima organizacional representa la identidad de una institución y contribuye a la formación de la percepción que los miembros de la institución, así como el público externo, tienen de ella (p. 39). De esta manera, la interacción entre la dinámica interna de la organización y los elementos ambientales y humanos se ha

reconocido como elementos esenciales en la investigación del clima laboral institucional. Este enfoque refleja un proceso complejo.

En contextos urbanos, este tipo de estudio se vuelve crucial para comprender de manera científica y sistemática el entorno laboral, las condiciones en las que se desempeñan las labores y la importancia de aumentar el compromiso y la productividad de los empleados, también conocido como potencial humano. Esto se convierte en el punto de partida para diagnósticos y mediciones preliminares, permitiendo el desarrollo de planes de seguimiento y evaluación para valorar la efectividad de las intervenciones implementadas.

2.2.4 Tipos de clima organizacional

Parece que estás mencionando las ideas de dos autores diferentes sobre el clima organizacional. Likert (citado en Brunet, 1999) destaca que la interacción entre variables causales, intermedias y finales conduce a la identificación de dos tipos principales de clima organizacional y cuatro sistemas. Por otro lado, Barroso (2004) también alude de manera similar a la dependencia del tipo de clima organizacional que está presente en una organización.

a) Clima autoritario

El Sistema Autocrático Explotador I se define por una gestión que no otorga la confianza necesaria a sus colaboradores. En este ambiente laboral, prevalece el miedo, se recurre a castigos, amenazas y recompensas esporádicas, y las decisiones y metas son establecidas únicamente por la alta dirección. La satisfacción de las necesidades de los empleados se limita principalmente a los niveles psicológico y de seguridad. La interacción entre superiores y subordinados es mínima, generando un entorno laboral caracterizado por su estabilidad, pero también por su falta de cohesión y previsibilidad.

El **Sistema II** Autoritarismo Paternalista se caracteriza por existir cierto nivel de confianza entre la alta dirección y los empleados. Aunque la mayoría de las decisiones son tomadas por la alta dirección, se permite cierto margen para la toma de decisiones en niveles inferiores. Se emplean recompensas y castigos como formas de motivación para los empleados, y se gestiona un mecanismo de control que puede ser delegado a niveles medios e inferiores. Bajo esta dinámica, la dirección considera las necesidades sociales de los empleados. A pesar de ello, se percibe un ambiente laboral estable y estructurado; es posible que se formen grupos informales, aunque no siempre estén alineados con los objetivos de la organización.

b) Clima participativo

Sistema III Consultivo: se caracteriza por la confianza depositada por la alta dirección en sus subordinados. En este sistema, se permite a los empleados tomar decisiones específicas en niveles inferiores de la jerarquía para satisfacer las necesidades de prestigio y autoestima. Se aplican recompensas y castigos solo en ocasiones puntuales. La comunicación tiende a disminuir en este entorno.

Existe una interacción moderada entre la dirección y los empleados, a veces con un alto nivel de confianza. El control se delega de arriba hacia abajo, otorgando responsabilidad en niveles superiores e inferiores. Es probable que surjan grupos informales que pueden, en ciertas ocasiones, contradecir o mostrarse en desacuerdo con los objetivos de la organización. Este tipo de clima presenta dinamismo y la gestión se centra en metas específicas a alcanzar.

Sistema IV Participación en grupo: Este sistema se define por la plena confianza que la dirección deposita en sus empleados, distribuyendo la autoridad para tomar decisiones a lo largo de toda la

organización y fomentando la comunicación en todas las direcciones: ascendente, descendente y lateral. La motivación de los empleados se fundamenta en su implicación, participación y compromiso, estableciendo metas de rendimiento, mejorando los métodos de trabajo y evaluando el desempeño en relación con dichas metas.

La relación laboral entre supervisor y empleado se encuentra basada en la confianza, la amistad y la responsabilidad compartida. Además, tanto los grupos formales como los informales los cuales acostumbran a tener una integración fluida. En este sistema, el equipo de trabajo se destaca como un medio fundamental para conseguir sus metas mediante la participación estratégica de todos los implicados.

2.2.5 Teorías del clima organizacional

a) Teoría del clima organizacional planteada por Likert.

Quevedo (2013) sostiene que las acciones llevadas a cabo por los trabajadores están directamente influenciadas por las acciones administrativas y las condiciones percibidas en la organización, estableciendo que las respuestas de los empleados están determinadas por sus percepciones (p. 39). Basándose en la hipótesis de Likert, Quevedo (2013) identifica tres aspectos que afectan la percepción del clima laboral en una organización:

Variables causales: Estas actúan como guía y orientación para la organización en la consecución de sus objetivos. Ejemplos incluyen planes de gestión, estructuras organizativas, actitudes de los empleados y la capacidad de toma de decisiones dentro de la entidad.

Variables intermedias: Estos elementos miden aspectos internos de la organización, como el rendimiento, la toma de decisiones, la motivación

y la comunicación. Son esenciales ya que integran aspectos fundamentales de los procesos internos de la organización.

Variables finales: Emergen de la interacción entre las variables causales e intermedias, y ayudan a esclarecer aspectos clave como la productividad organizacional y otros resultados importantes en la entidad.

Likert (2012): Afirmó que “la interacción de estas variables lleva a la identificación de dos tipos principales de clima organizacional, a saber: clima autoritario y clima participativo” (p. 3).

b) Teoría del clima organizacional de Litwin y Stringer.

Quispe (2015) argumenta que el prototipo propuesto por Litwin y Stringer configura el clima organizacional como un rompecabezas, compuesto por los elementos motivacionales de los empleados, los impactos de cada microclima laboral y el diseño de mediciones válidas para estos microclimas. Estas tres claves representan partes esenciales de este mecanismo. Los autores mencionados definen el clima organizacional como la agrupación de peculiaridades del entorno interno de una unidad, las cuales, cuando son experimentadas por quienes forman parte de ella, generan cambios positivos o negativos que pueden ser cuantificados. Esta definición continúa siendo valiosa en la actualidad para reconocer y calcular los elementos asociados en el ambiente laboral de una entidad.

c) Teoría del clima organizacional según Chiavenato.

Chiavenato (2011) establece asociaciones directas entre el clima organizacional y la motivación o desmotivación de los trabajadores (p. 12). Según el modelo de motivación de Maslow, el clima laboral está

vinculado a la motivación de los trabajadores. Además, indica que la incapacidad para cubrir los requerimientos superiores, como la autoestima, la pertenecía y la autorrealización, puede generar una baja motivación, lo que a su vez impacta en el entorno laboral (p. 45).

Por otro lado, Sandoval (2014) señala que, en un entorno laboral con un clima deficiente, los empleados experimentan emociones negativas, hostilidad entre colegas, sus propias frustraciones y la falta de interés por parte de los supervisores hacia el éxito y los logros de los trabajadores. En contraste, describe que el mejor ambiente de trabajo se encuentra en empresas cuya cultura corporativa se centra en incrementar la motivación de los empleados, fomentar buenas relaciones interpersonales, desarrollar la preocupación por el bienestar de los colegas y promover la colaboración entre ellos para el desempeño de trabajos y la consecución de objetivos.

Silva (2013), tomándose la perspectiva de Chiavenato, argumenta que el ambiente organizacional se compone de atributos que las personas dentro de una unidad experimentan y que impactan en las interacciones que entablan con sus colegas. Estos atributos están estrechamente ligados a los elementos motivacionales y a la satisfacción de las necesidades dentro de la organización. Cuando estos factores son considerados dentro de una organización, el entorno laboral tiende a ser favorable; por el contrario, si no se toman en cuenta, el ambiente de trabajo tiende a volverse desfavorable.

2.2.6 Dimensiones del clima organizacional

Para evaluar el clima organizacional, es esencial comprender las diversas dimensiones desarrolladas por distintos expertos. Según Litwin y Stinger (1978), citados por Llaneza (2009), se han identificado nueve dimensiones que describen las características del ambiente laboral en una

empresa específica. Estas dimensiones se vinculan con ciertas propiedades de la organización, tales como:

1. Estructura: Esta dimensión refleja la percepción de los empleados respecto a las normativas, mecanismos y restricciones que afrontan en sus labores diarias. Se trata del énfasis que la organización coloca en la burocracia versus un entorno laboral más libre e informal.

2. Responsabilidad: Aquí se evalúa el grado de independencia que sienten los empleados al tomar determinaciones vinculadas con sus labores. Implica la forma de cómo se efectúa la supervisión la cual es general y no demasiado restrictiva, permitiendo a los trabajadores estar cómodos al igual que sus propios jefes.

3. Recompensa: Representa como los trabajadores pueden percibir la adecuación de los incentivos que se reciben como consecuencia de efectuar sus labores correctamente realizado. Refleja cómo la entidad emplea recompensas y castigos.

4. Relaciones: Se refiere a la percepción de los empleados respecto a la existencia de un ambiente laboral agradable y relaciones sociales positivas entre colegas y superiores.

5. Cooperación: Evalúa el sentimiento de ayuda mutua entre trabajadores y directivos dentro de la organización. Destaca el énfasis en el apoyo entre todos los niveles jerárquicos.

6. Estándares: Representa como los trabajadores perciben respecto a la trascendencia que la entidad otorga a los estándares de desempeño.

7. Conflictos: Implica el grado en que los empleados aceptan opiniones divergentes y no temen abordar y resolver problemas de manera inmediata para convertirlos en oportunidades de mejora.

8. Identidad: Evalúa el sentimiento de pertenencia a la organización y la trascendencia de compartir propósitos individuales con los objetivos de la entidad.

Estas dimensiones proporcionan una comprensión holística del clima organizacional y cómo estas percepciones influyen en las interacciones y el rendimiento dentro de la empresa.

Browsers & Taylor (1997) realizaron un estudio sobre las características del clima organizacional y propusieron cinco dimensiones principales que describen su funcionamiento:

1. Apertura al cambio tecnológico: Evalúa la disposición de la dirección para adoptar recursos o equipos innovadores que puedan brindar mejoras a las labores de los trabajadores mediante la tecnología.

2. Recursos humanos: Se refiere al nivel de preocupación de la dirección por el bienestar y las condiciones laborales de los trabajadores en el entorno laboral.

3. Comunicación: Esta dimensión evalúa la red que existe en la entidad para poder entablar la comunicación y la facilidad con la que los empleados pueden expresar sus inquietudes o quejas ante la dirección.

4. Motivación: Analiza las condiciones que influyen en la intensidad con la que los empleados trabajan en la organización, tomando en cuenta

los elementos motivacionales que se emplean en el entorno laboral.

5. Toma de decisiones: Evalúa el nivel de información utilizada en las etapas en que se adoptan las determinaciones al interior de la entidad y los niveles de participación de los empleados en esa etapa.

Bustos (2004, p. 81) argumenta que "Los elementos, tanto internos como externos, ejercen vínculos para mejorar el rendimiento de los integrantes de una entidad dando forma al contexto en el que la entidad lleva a cabo sus operaciones. Estos elementos no afectan directamente a la organización, sino que tienen impacto en la percepción que sus miembros tienen de ellos".

La administración pública se refiere al uso de estrategias para alcanzar metas comunes, involucrando la toma de decisiones para asignar los recursos públicos. Incluye la coordinación y motivación de los actores públicos, siendo un conjunto de herramientas y procesos utilizados por un Estado y sus unidades para cumplir sus objetivos. Esta labor gubernamental abarca la ejecución de políticas, está sujeta a la opinión pública y a los intereses ciudadanos.

Las administraciones gubernamentales, según Ortiz (2017), proveen bienes y servicios públicos que pueden impactar positiva o negativamente en los ciudadanos. Esto implica que todos tienen derecho a recibir servicios de calidad al interactuar con entidades estatales. La gestión administrativa, parte integral de la gestión pública, desempeña un papel crucial en la calidad del servicio brindado a los usuarios.

Para avanzar hacia una administración pública de alta calidad, es esencial establecer una evaluación constante por parte de los ciudadanos

y un seguimiento de los resultados administrativos para garantizar la transparencia operativa. La calidad de esta gestión se mide por su capacidad para satisfacer las necesidades de los usuarios, los objetivos establecidos por las entidades públicas y los resultados tangibles que consideren los intereses y necesidades de la sociedad en general.

2.2.7 Dimensiones de la Gestión Pública

Se plantea las siguientes dimensiones:

a) Plan Estratégico Institucional

En resumen, un plan estratégico es un documento que detalla la dirección estratégica de una institución pública, indicando quiénes lideran las acciones institucionales (Roncancio, 2018). Este plan es tanto estratégico como operativo y se basa en la gestión por objetivos. Sirve para brindar coherencia a las acciones gubernamentales, fundamentadas en los intereses públicos establecidos en la carta constitucional que une a los ciudadanos como nación.

Para Sánchez (2003, p. 8), la planificación estratégica es el instrumento de las sociedades civilizadas para definir el "mapa de navegación" nacional. Este enfoque define y prioriza los intereses públicos fundamentales en los cuales se basa la autoridad, delineando estrategias, directrices, metas y objetivos.

Briceño & Távara (2018, página 17) explican que la gestión estratégica de una ciudad busca fomentar y canalizar la colaboración entre los actores urbanos, con el objetivo de transformar la ciudad y establecer una estrategia común y sinérgica. Esto incluye impulsar la ejecución de proyectos que sean fundamentales para el desarrollo de la ciudad.

Mendoza (2013) destaca que los planes estratégicos son una guía fundamental para la gestión institucional de las entidades públicas, abarcando los siguientes elementos:

Misión: Representa la esencia y propósito de una entidad, delineando lo que realiza, por qué se esfuerza y cómo se diferencia de otros (Taylor, 2010).

Visión: Define la posición futura que se aspira alcanzar a largo plazo, actuando como una fuente de inspiración para todos los miembros de la entidad u organización (Taylor, 2010).

Objetivos Estratégicos: Son los resultados específicos que la organización busca alcanzar en consonancia con su misión principal.

Metas Estratégicas: Estos son los objetivos establecidos a nivel estratégico que la organización planea lograr dentro de un marco de tiempo determinado. Dichas metas definen qué aspectos son realmente cruciales en la estrategia organizativa (Rocancio, 2018).

Política de Calidad: Busca fomentar la iniciativa individual y el trabajo en equipo entre directivos y empleados para coordinar sus esfuerzos hacia metas unificadas. Este aspecto es crucial para alcanzar los objetivos propuestos por la administración. (Sotomayor, 2006, pág. 5)

2.2.8 Plan Operativo Institucional

Es una herramienta de gestión que incluye la planificación de actividades a corto plazo para diversas agencias gubernamentales nacionales, regionales y locales.

Para Alvarado (2018), en el contexto jurídico local peruano, el Plan Operativo Institucional (POI) es una herramienta de planificación anual que desglosa el Plan de Desarrollo Institucional (PDI) o el Plan Estratégico Institucional (PEI) para implementar operaciones, dividido en planes, actividades, objetivos y proyectos con base en los objetivos estratégicos y políticas que establezca el gobierno local en el ámbito de sus competencias. Este instrumento de gestión municipal se complementa con el presupuesto municipal.

Según Pérez & Gardey (2013), un plan operativo es una herramienta que documenta los pasos que dará una empresa y también identifica las acciones que deben tomar las personas involucradas en las actividades de producción y venta de servicios, y cualesquiera que sean los objetivos que se persigan. Lo que queremos lograr en un determinado momento se logra al final. El mismo paso consta de varios pasos:

La planificación comprende una secuencia de pasos dirigidos a alcanzar metas y una variedad de propósitos. Por otro lado, la programación implica una serie de acciones en diversas actividades para garantizar que todos los involucrados conozcan sus responsabilidades. Además, el seguimiento y la evaluación permiten analizar el desempeño de los agentes involucrados en la producción, maximizando así el uso de recursos y restaurándolos cuando sea necesario.

Para que un plan operativo sea eficaz, es esencial que todas las partes cumplan con cinco estándares: efectividad (realizar lo esperado correctamente), eficiencia (desarrollar su trabajo adecuadamente), responsabilidad (cumplir con las tareas con total responsabilidad), puntualidad (realizar el trabajo en el tiempo estipulado) y rentabilidad (producir al máximo con los recursos proporcionados, obteniendo una rentabilidad óptima).

En cuanto al presupuesto público, es el principal instrumento de gestión estatal que define e implementa políticas públicas anualmente, determinando la intervención estatal en la sociedad. Este presupuesto distribuye los recursos financieros que la sociedad transfiere al estado a través del sistema tributario. Según Rodríguez & Arturo (2018), el presupuesto público está estrechamente relacionado con la política y el poder, siendo crucial para la gestión de los recursos públicos.

El presupuesto público se caracteriza por su función de control, planificación, ordenación y evaluación de la gestión, satisfaciendo las necesidades de los usuarios. Es el instrumento que estima los ingresos a generar y permite realizar gastos basados en la política gubernamental. Además, es esencial para la toma de decisiones de los gobiernos territoriales y el cumplimiento de programas estatales y metas de desarrollo para satisfacer las necesidades básicas de la población.

2.2.9 Modelo de nueva gestión pública

El reciente enfoque de gestión pública aspira a lograr una gestión transparente y fomentar la participación ciudadana. Su objetivo es impulsar acciones eficientes y efectivas, ofreciendo servicios de mayor calidad que satisfagan de manera minuciosa las necesidades de los ciudadanos (Zúñiga, 2015). Este nuevo paradigma busca construir una administración que sea tanto eficiente como eficaz, es decir, una gestión que responda de manera óptima a las necesidades de los ciudadanos al menor costo posible. Además, destaca la importancia de una total transparencia en los procesos, planes, programas, proyectos y resultados, así como el impulso a la participación ciudadana (García, 2007).

Este enfoque emergente promueve la transformación de la administración pública, enfocándose en la comprensión de que los gestores públicos deben priorizar la eficacia de su gestión, no solo

cumplir con el marco regulatorio existente (Pro-descentralización, 2010). En síntesis, según Tello (2009), la nueva administración pública se fundamenta en el desarrollo de estrategias como guía para la gestión general, la progresiva eliminación del modelo burocrático basado en resultados, la creación de valor público, la reorganización estructural y la mejora en aspectos macroeconómicos y de justicia.

2.2.10 Gobiernos locales y la gestión pública

Los gobiernos locales, como los municipios en provincias y distritos electorales, tienen como objetivos principales promover el desarrollo económico a nivel local y proveer servicios públicos dentro de su área de responsabilidad. Estos municipios operan de acuerdo con las políticas y planes de desarrollo establecidos a nivel nacional y regional. Su actuación se rige por la Constitución Política del Perú, la Ley N° 27972, el Código de Organización Municipal y la Ley N° 27783, que es la Ley Orgánica de Descentralización (Valera, 2018).

2.3 Bases filosóficas

Los autores Litwin y Stringer, en 1968, analizaron el clima organizacional como una estructura integral que permite comprender los determinantes que afectan las motivaciones y comportamientos individuales en entornos laborales. En su enfoque, el clima organizacional se percibe subjetivamente por los miembros de la organización, considerándolo una herramienta para entender las complejidades sociales que influyen en la conducta motivacional.

Su modelo de clima organizacional simplifica la medición de los factores situacionales y ofrece una visión global de los impactos ambientales en diversos entornos. Además, sugieren que elementos como las tradiciones históricas o los estilos de liderazgo ejercen influencia en las motivaciones y conductas individuales a través del clima percibido. Establecen que este clima puede afectar aspectos irracionales desconocidos para los individuos, y que tiene una

naturaleza cambiante, sujeta a variaciones temporales y ciclos básicos.

El modelo de Litwin y Stringer utiliza niveles de análisis que permiten describir el clima en organizaciones grandes sin la necesidad de manejar grandes volúmenes de datos. Esto asume que existen múltiples formas de modificar el ambiente laboral. Además, sugieren que las teorías de motivación basadas en la investigación pueden enriquecer la comprensión del desarrollo organizacional. En años recientes, se han logrado avances notables en el estudio sistemático de la motivación humana y en la creación de herramientas de medición para estas variables, lo que ha contribuido significativamente a la comprensión de los factores que influyen en el comportamiento individual en el contexto laboral.

McClelland de la Universidad de Harvard y Atkinson de la Universidad de Michigan, citados por De Freitas en 1993, realizaron un trabajo fundamental en el desarrollo de la motivación, según lo señalado por Litwin y Stringer. Estos investigadores desarrollaron lo que se conoce como una "teoría científica de la motivación", la cual tuvo aplicaciones exitosas en campos como la ingeniería, los negocios y las áreas técnicas de las organizaciones.

En su trabajo, se centraron en tres motivaciones intrínsecas cruciales que influyen significativamente en el comportamiento laboral: la necesidad de poder y la necesidad de pertenencia. Litwin y Stringer adaptaron y simplificaron la teoría de la motivación humana de McClelland y Atkinson para hacerla más aplicable en investigaciones empíricas, facilitando la medición y validación de sus conceptos, lo que permitió la formulación de hipótesis.

El aporte clave de Litwin y Stringer fue la proposición de tres tipos distintos de climas laborales, cada uno fomentando un tipo específico de motivación. Según su enfoque, cada subsistema de la organización estaría asociado con uno de estos tipos de clima, de manera que solo uno de ellos predominaría en cada

área, dependiendo del tipo de motivación que se busca impulsar en esa sección específica de la organización.

2.4 Definición de términos básicos

Clima organizacional

Se refiere al entorno psicológico y emocional que se percibe y experimenta en una organización. Es la suma de las percepciones, actitudes y sentimientos compartidos por los individuos dentro de una empresa o entidad, influenciados por factores como la cultura corporativa, las políticas de gestión, y las prácticas de comunicación. Este clima puede impactar en la motivación, el compromiso, la satisfacción laboral y, en última instancia, en el rendimiento y la productividad de los trabajadores en el entorno laboral. (Eder y García, 2007).

Comportamiento organizacional

Esta referido al entorno o ambiente emocional y psicológico que se percibe y se vive dentro de una entidad. Se trata de la atmósfera general que se experimenta en un lugar de trabajo, que incluye las actitudes, las creencias, los valores, y todos esos aspectos que tienen que ver con la cultura de la empresa. Un clima organizacional positivo suele fomentar la satisfacción laboral, la motivación, la colaboración entre empleados y la responsabilidad con los propósitos de la entidad. Por otro lado, un clima negativo puede generar descontento, falta de motivación, conflictos interpersonales y un bajo rendimiento laboral.

El clima organizacional puede ser influenciado por diversos factores, como el estilo de liderazgo, las políticas de la empresa, las relaciones entre compañeros, las oportunidades de desarrollo profesional, entre otros aspectos. Es importante para las organizaciones prestar atención a su clima organizacional ya que puede tener un impacto significativo en el desempeño y bienestar de los empleados. Robbins (2004)

Gestión administrativa

Abarca una serie de procesos y actividades dentro de una organización que se enfocan en aplicar todas las etapas de la administración, para poder cumplir con los propósitos determinados por la entidad. Esta área de gestión se ocupa de diversas tareas, como:

Planificación: Consiste en definir metas, objetivos y estrategias para alcanzarlos, considerando los recursos disponibles y los plazos necesarios.

Organización: Implica estructurar los recursos financieros, materiales humanos y tecnológicos de la empresa para brindar una eficiente ejecución de las tareas.

Dirección: Incluye liderar y motivar a los empleados, coordinar equipos de trabajo, tomar decisiones, comunicar eficazmente y resolver conflictos dentro de la organización.

Control: Se refiere a supervisar y evaluar el desempeño para asegurarse de que las actividades se estén desarrollando de acuerdo con los planes establecidos y corregir desviaciones si es necesario.

La gestión administrativa es esencial en toda entidad, por cuanto contribuye a optimizar los recursos disponibles y a optimización de los propósitos establecidos. Este campo abarca áreas como recursos humanos, finanzas, operaciones, logística, entre otros, y su correcta aplicación puede ser determinante para el éxito de una empresa. Merchan-Jacome, 2017.

Estrategia organizacional

Esta referido a la agrupación de las determinaciones y acciones a largo plazo que una empresa o entidad implementa para lograr sus objetivos y metas. Esta estrategia se basa en la misión y la visión de la organización, considerando tanto sus recursos internos como el entorno externo en el que opera.

Algunos puntos clave de la estrategia organizacional son:

Análisis del entorno: Entender el ámbito en el cual la entidad efectúa sus actividades, incluyendo algunos elementos como tendencias y competencias del

mercado, variaciones económicas, políticos, sociales y tecnológicos.

Definición de objetivos: Establecer metas claras y alcanzables que la organización desea lograr a largo plazo.

Desarrollo de planes de acción: Diseñar planes detallados que permitan alcanzar los objetivos estratégicos, asignando recursos, tiempos y responsabilidades.

Implementación: Poner en práctica los planes estratégicos, adaptándolos si es necesario a medida que se avanza y se reciben retroalimentaciones.

Evaluación y ajuste: Medir el progreso hacia los propósitos, analizar los resultados y efectuar ajustes en la estrategia si es necesario para mejorar el rendimiento. La estrategia organizacional puede abarcar diferentes áreas de la empresa, como estrategias de crecimiento, de mercado, de innovación, de recursos humanos, entre otras. Una estrategia efectiva es fundamental para el éxito a largo plazo de una organización, ya que proporciona dirección, cohesión y un marco para la toma de decisiones en todos los niveles. (Mendoza, 2017).

Gestión pública

Esta referido a la administración, coordinación, planificación y ejecución de políticas, servicios y programas por parte de entidades gubernamentales. Está orientada a cubrir los requerimientos de la población y el interés público. En general, abarca una serie de actividades y procesos cuyo esencial propósito es mejorar la calidad de vida de la población y promover el bien común.

Algunas características y áreas clave de la gestión pública incluyen:

Formulación de políticas: Desarrollo y diseño de políticas públicas que aborden problemas sociales, económicos, ambientales o de otra índole para el beneficio de la comunidad.

Planificación estratégica: Establecimiento de objetivos a largo plazo y desarrollo de estrategias para alcanzarlos, teniendo en cuenta los recursos disponibles y las necesidades de la población.

Ejecución de programas y servicios: Implementación de programas y

servicios que respondan a las políticas establecidas, como educación, salud, seguridad, infraestructura, entre otros.

Transparencia y rendición de cuentas: Garantizar que las acciones del gobierno sean transparentes y que exista un mecanismo para que los ciudadanos conozcan y evalúen cómo se utilizan los recursos públicos.

Eficiencia y eficacia: Buscar la optimización de los recursos disponibles para lograr los mejores resultados posibles en la prestación de servicios y el cumplimiento de los objetivos planteados.

La gestión pública es fundamental para el buen funcionamiento de una sociedad, ya que influye directamente en el desarrollo y bienestar de sus ciudadanos. En muchos casos, la calidad de la gestión pública determina la confianza de la población en sus instituciones y en la capacidad del gobierno para abordar los desafíos y satisfacer las necesidades de la sociedad. Ortiz (2017)

Municipalidad

También conocidas como municipios o gobiernos locales, son entidades gubernamentales a nivel local encargadas de gestionar y administrar los asuntos públicos de una ciudad o un área geográfica específica. Su propósito más esencial es cubrir los requerimientos de la sociedad mejorando de esta forma la calidad de vida de los pobladores.

Las funciones de una municipalidad pueden variar dependiendo del país y su estructura gubernamental, pero generalmente incluyen:

Servicios básicos: Provisión de servicios esenciales como agua potable, saneamiento, alumbrado público, recolección de basura, mantenimiento de calles y parques, entre otros.

Planificación urbana: Regulación y planificación del uso del suelo, emisión de permisos de construcción, gestión del crecimiento urbano y desarrollo sostenible.

Educación y cultura: Apoyo a la educación local, gestión de escuelas

municipales, promoción de actividades culturales y deportivas.

Salud y bienestar social: Programas de salud pública, centros de atención primaria, servicios sociales y programas de asistencia a grupos vulnerables.

Seguridad y orden público: Colaboración con fuerzas policiales locales para mantener la seguridad ciudadana, gestión de emergencias y prevención del crimen.

Las municipalidades suelen ser administradas por un alcalde o intendente, junto con un cuerpo de concejales o regidores que representan a la comunidad. Estos gobiernos locales tienen la responsabilidad de recaudar impuestos locales para financiar sus operaciones y servicios, desarrollan roles esenciales en la vida diaria de las personas, ya que son la primera instancia de gobierno con la que los ciudadanos interactúan directamente para abordar sus necesidades locales específicas.

2.5 Hipótesis de la investigación

2.5.1 Hipótesis general

El clima organizacional se relaciona significativamente con la gestión pública en la Municipalidad Distrital de Sayán.

2.5.2 Hipótesis específicas

- Las dimensiones del clima organizacional se relacionan significativamente con la gestión pública en la municipalidad distrital de Sayán.
- Las dimensiones de la gestión pública se relacionan significativamente con el comportamiento organizacional en la municipalidad distrital de Sayán.

2.5.3 Operacionalización de variables

Variables	Dimensiones	Indicadores
<p style="text-align: center;">Clima Organizacional</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Liderazgo • Reciprocidad • Participación • Motivación 	<ul style="list-style-type: none"> • Comunicación • Confianza • Empatía • Características del puesto • Seguridad • Aportación
<p style="text-align: center;">Gestión Pública</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Plan estratégico institucional • Plan operativo institucional • Presupuesto público 	<ul style="list-style-type: none"> • Misión • Visión • Objetivos estratégicos • Normas • Planificación • Programación de tiempo • Seguimiento

CAPITULO III

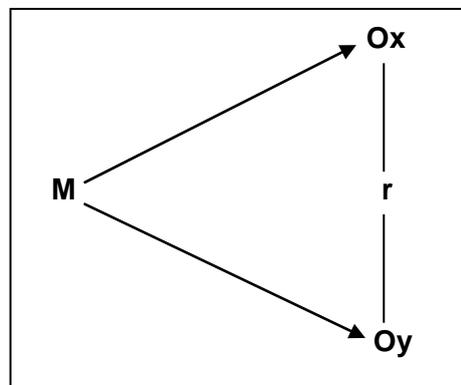
METODOLOGIA

3.1 Diseño metodológico

Este análisis se enfocó en la investigación de tipos sustantivos y descriptivos, dirigida a abordar cuestiones teóricas y ofrecer una visión detallada de la realidad (Sánchez y Reyes, 2003). En este contexto, se exploró el impacto del clima organizacional en la gestión de entidades públicas.

El método de investigación adoptado se identificó como correlacional, el cual busca determinar vínculos entre distintos elementos del estudio a partir del análisis de los datos recabados mediante la medición de variables. (Sánchez y Reyes, 2003).

Seguidamente se presenta el diagrama que lo representa:



M: Muestra de estudio

O_x: Observación de la gestión pública.

O_y: Observación de la enseñanza

r: Vínculos entre las variables

3.2 Población y muestra

3.2.1 Población

Al respecto, la han integrado los servidores administrativos entre

nombrados y contratados siendo un total de 44 colaboradores entre ellos gerentes, subgerentes y administrativos:

3.2.2 Muestra

Como fue una población pequeña se tomó a todos los servidores administrativos entre jerárquicos y servidores.

PERSONAL ADMINSTRATIVO	H	M
NOMBRADOS	12	6
CONTRATADOS	13	5
RESPUESTO JUDICIAL	6	2
Total	44	

3.3 Técnicas de recolección de datos

Dentro del marco del programa en cuestión, se emplearon las siguientes técnicas:

- Envío de encuestas al servidor de gestión.
- Aplicación de cuestionarios sobre clima organizacional y gestión pública.
- Utilización de tablas de estadísticas técnicas.
- Mantenimiento de registros a lo largo de la investigación, incluyendo análisis de bibliografía y documentos pertinentes.

3.4 Técnicas para el procesamiento de la información

- Se ha utilizado el software "SPSS versión 17" para el procesamiento de datos.
- Realicé el análisis e interpretación de datos.
- Efectué la prueba de hipótesis mediante la Prueba de Chi-cuadrado para aspectos cualitativos.

En cuanto a consideraciones éticas:

Todos los procedimientos y resultados se fundamentaron en las realidades investigadas.

CAPITULO IV RESULTADOS

4.1 Análisis de resultados

Variable: Clima Organizacional

Tabla 1: ¿Desempeña sus labores en ambiente de trabajo adecuado?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	CASI NUNCA	15	34,0	34,0	34,0
	NUNCA	16	36,0	36,0	70,0
	A VECES	8	20,0	20,0	90,0
	CASI SIEMPRE	3	6,0	6,0	96,0
	SIEMPRE	2	4,0	4,0	100,0
Total		44	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta sobre Clima Organizacional.

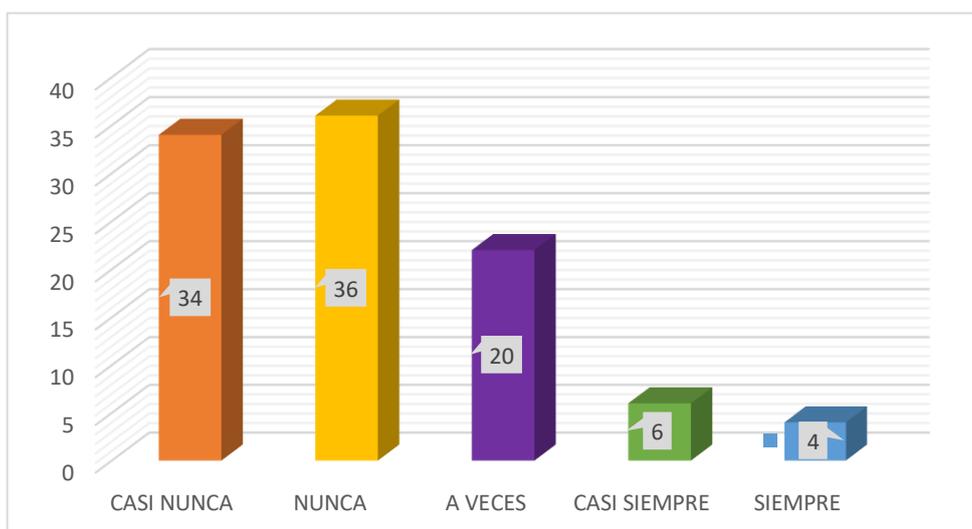


Figura 1 ¿Desempeña sus labores en ambiente de trabajo adecuado?

Tabla 2: ¿La Municipalidad brinda facilidades para un buen trabajo?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	CASI NUNCA	12	28,0	28,0	28,0
	NUNCA	16	36,0	36,0	64,0
	A VECES	11	26,0	26,0	90,0
	CASI SIEMPRE	2	4,0	4,0	94,0
	SIEMPRE	3	6,0	6,0	100,0
	Total	44	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta sobre Clima Organizacional.

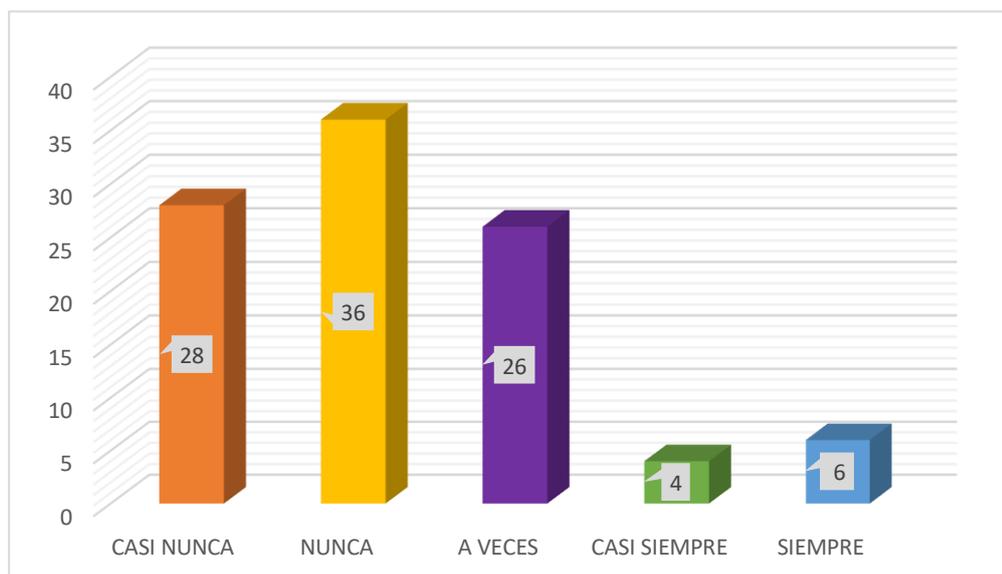


Figura 2: ¿La Municipalidad brinda facilidades para un buen trabajo?

Tabla 3: ¿El trabajo en equipo es cohesionado para lograr objetivos?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	CASI NUNCA	17	38,0	38,0	38,0
	NUNCA	11	26,0	26,0	64,0
	A VECES	11	26,0	26,0	90,0
	CASI SIEMPRE	2	4,0	4,0	94,0
	SIEMPRE	3	6,0	6,0	100,0
	Total	44	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta sobre Clima Organizacional.

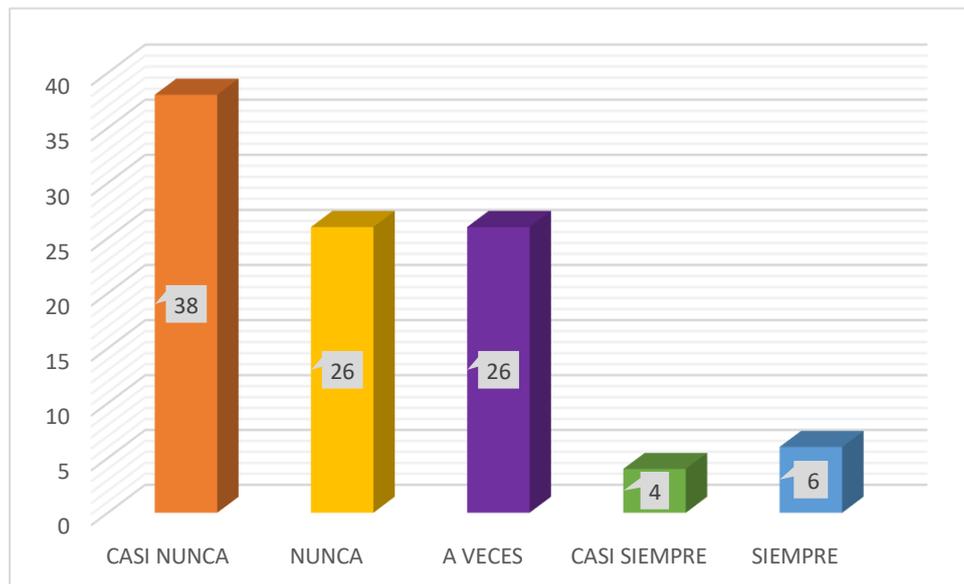


Figura 3: ¿El trabajo en equipo es cohesionado para lograr objetivos?

Tabla 4: ¿La Municipalidad cuenta con canales internos de comunicación?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	CASI NUNCA	16	36,0	36,0	36,0
	NUNCA	14	32,0	32,0	68,0
	A VECES	9	22,0	22,0	90,0
	CASI SIEMPRE	3	6,0	6,0	96,0
	SIEMPRE	2	4,0	4,0	100,0
	Total	44	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta sobre Clima Organizacional.

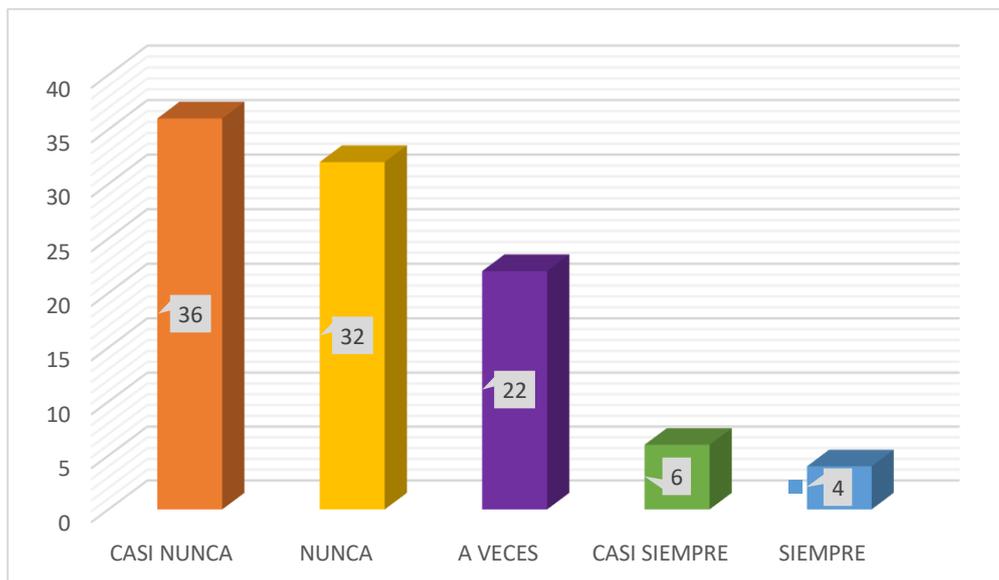


Figura 4: ¿La Municipalidad cuenta con canales internos de comunicación?

Tabla 5: ¿Se aplica parámetros de medición de eficacia y tiempo?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	CASI NUNCA	12	28,0	28,0	28,0
	NUNCA	16	36,0	36,0	64,0
	A VECES	9	26,0	26,0	90,0
	CASI SIEMPRE	2	4,0	4,0	94,0
	SIEMPRE	3	6,0	6,0	100,0
	Total	44	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta sobre Clima Organizacional.

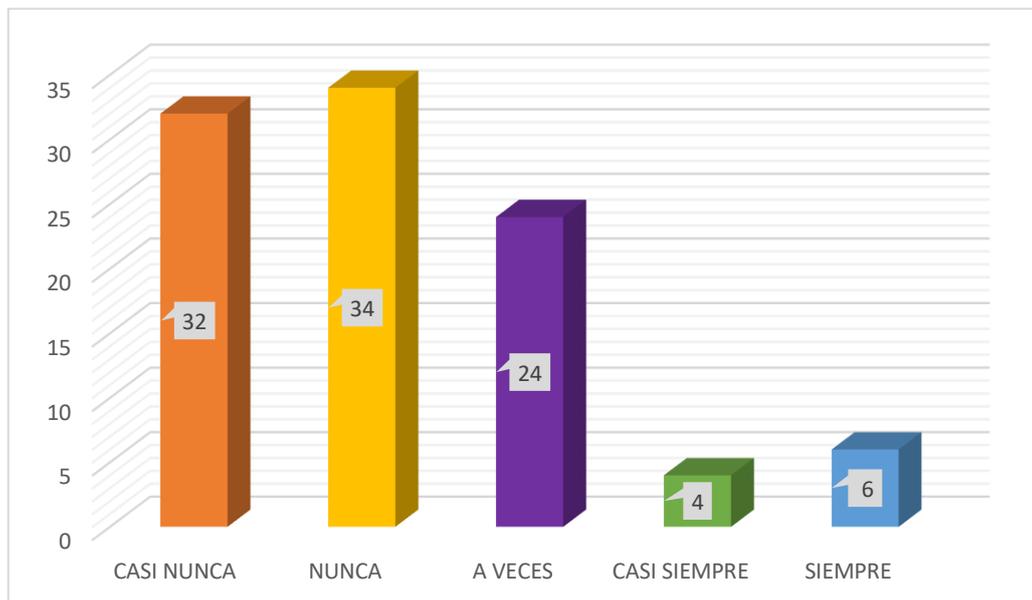


Figura 5: ¿Se aplica parámetros de medición de eficacia y tiempo?

Tabla 6: ¿La remuneración percibida cubre sus expectativas laborales?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	CASI NUNCA	12	28,0	28,0	28,0
	NUNCA	9	22,0	22,0	50,0
	A VECES	14	32,0	32,0	82,0
	CASI SIEMPRE	4	8,0	8,0	90,0
	SIEMPRE	5	10,0	10,0	100,0
	Total	44	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta sobre Clima Organizacional.

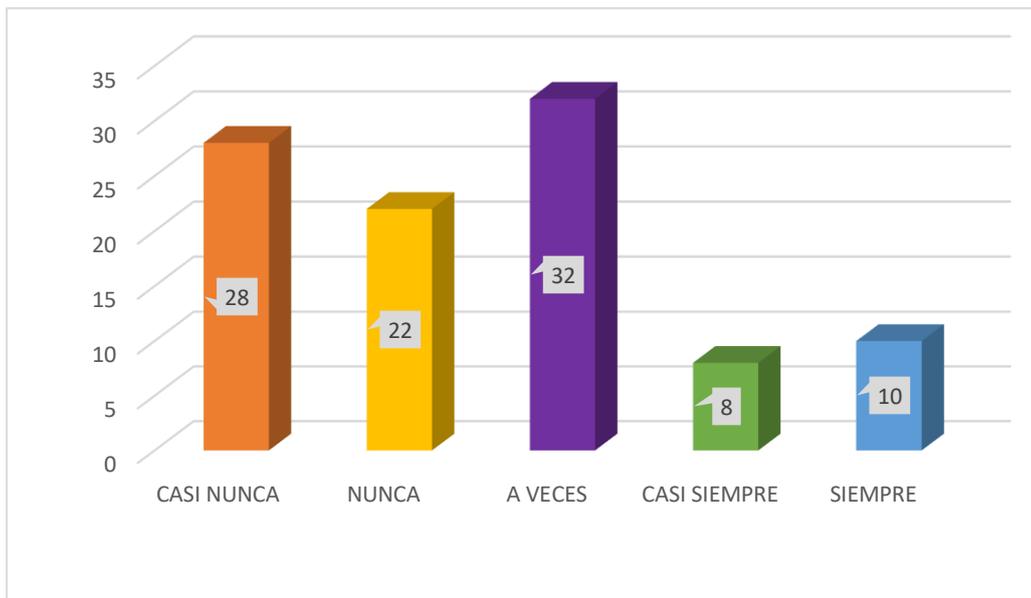


Figura 6: ¿La remuneración percibida cubre sus expectativas laborales?

Tabla 7: ¿Cuenta con ambientes adecuados para desarrollar su trabajo?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	16	36,0	36,0	36,0
	A VECES	19	44,0	44,0	82,0
	CASI SIEMPRE	4	8,0	8,0	90,0
	SIEMPRE	5	10,0	10,0	100,0
	Total	44	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta sobre Clima Organizacional.

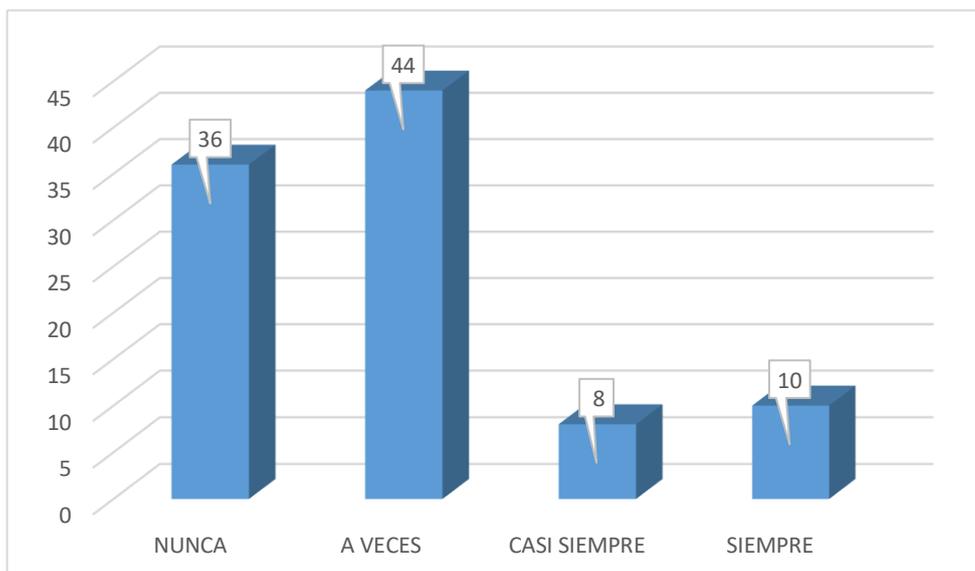


Figura 7: ¿Cuenta con ambientes adecuados para desarrollar su trabajo?

Tabla 8: ¿Los conflictos laborales se solucionan de inmediato?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	26	58,0	58,0	58,0
	A VECES	9	22,0	22,0	80,0
	CASI SIEMPRE	6	14,0	14,0	94,0
	SIEMPRE	3	6,0	6,0	100,0
	Total	44	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta sobre Clima Organizacional.

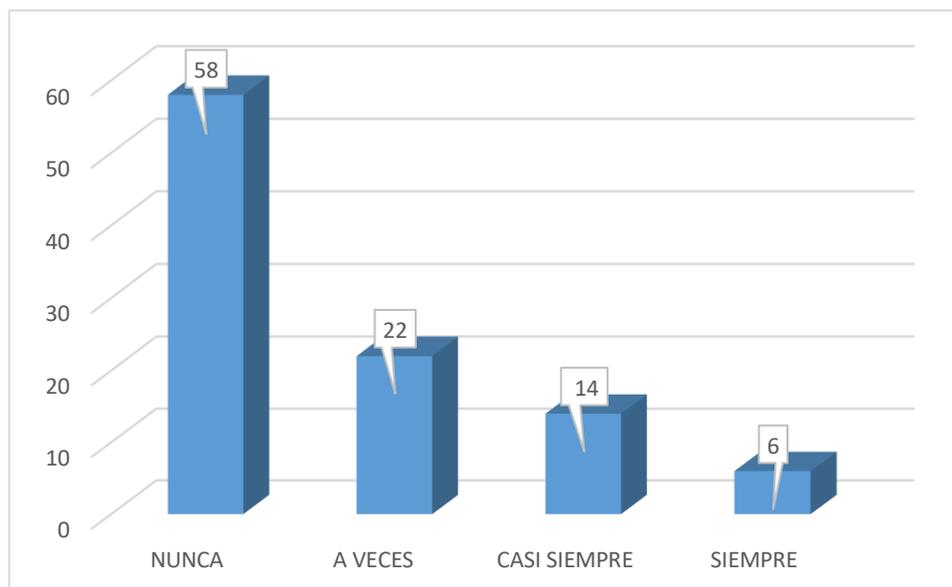


Figura 8: ¿Los conflictos laborales se solucionan de inmediato?

Tabla 9: ¿Los funcionarios trabajan bajo las normas del estado?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	CASI NUNCA	15	34,0	34,0	34,0
	NUNCA	17	40,0	40,0	74,0
	A VECES	7	16,0	16,0	90,0
	CASI SIEMPRE	3	6,0	6,0	96,0
	SIEMPRE	2	4,0	4,0	100,0
	Total	44	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario sobre Gestión Pública.

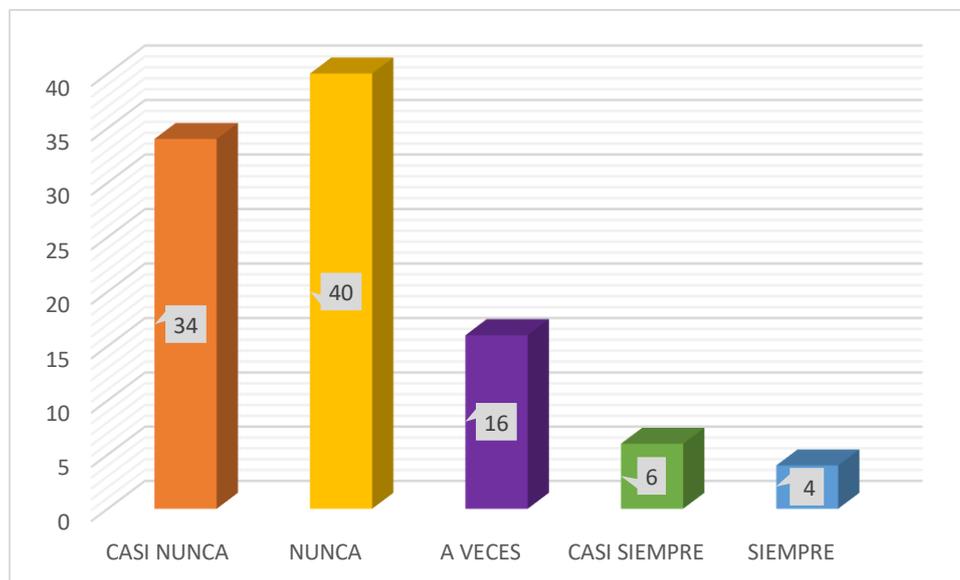


Figura 9: ¿Los funcionarios trabajan bajo las normas del estado?

Tabla 10: ¿Se hace seguimiento para implementar mejoras en la municipalidad?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	CASI NUNCA	14	32,0	32,0	32,0
	NUNCA	15	34,0	34,0	66,0
	A VECES	10	24,0	24,0	90,0
	CASI SIEMPRE	4	8,0	8,0	98,0
	SIEMPRE	1	2,0	2,0	100,0
	Total	44	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario sobre Gestión Pública.

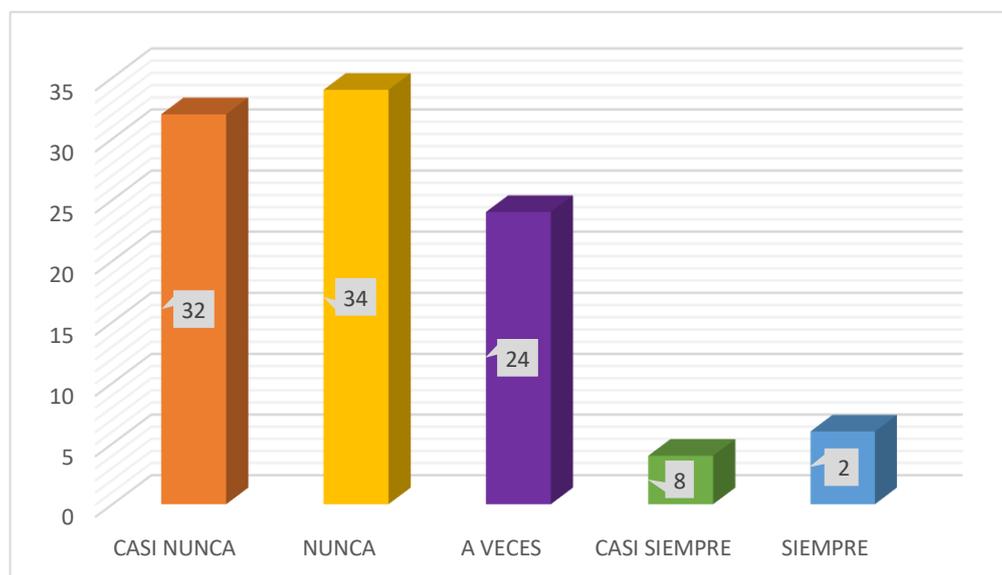


Figura 10: ¿Se hace seguimiento para implementar mejoras en la municipalidad?

Tabla 11: ¿El personal dedica atención al usuario?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	CASI NUNCA	17	40,0	40,0	40,0
	NUNCA	12	30,0	30,0	70,0
	A VECES	6	12,0	12,0	82,0
	CASI SIEMPRE	5	10,0	10,0	92,0
	SIEMPRE	4	8,0	8,0	100,0
	Total		44	100,0	100,0

Fuente: Cuestionario sobre Gestión Pública.

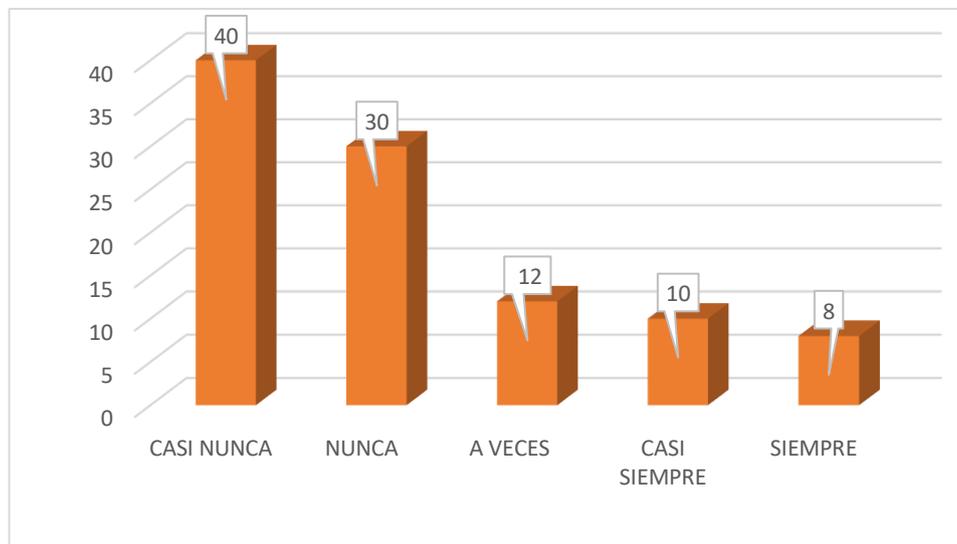


Figura 11: ¿El personal dedica atención al usuario?

Tabla 12: ¿Los trabajadores son especialistas en el puesto que desempeñan?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	CASI NUNCA	12	28,0	28,0	28,0
	NUNCA	8	20,0	20,0	48,0
	A VECES	15	34,0	34,0	82,0
	CASI SIEMPRE	5	10,0	10,0	92,0
	SIEMPRE	4	8,0	8,0	100,0
	Total	44	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario sobre Gestión Pública.

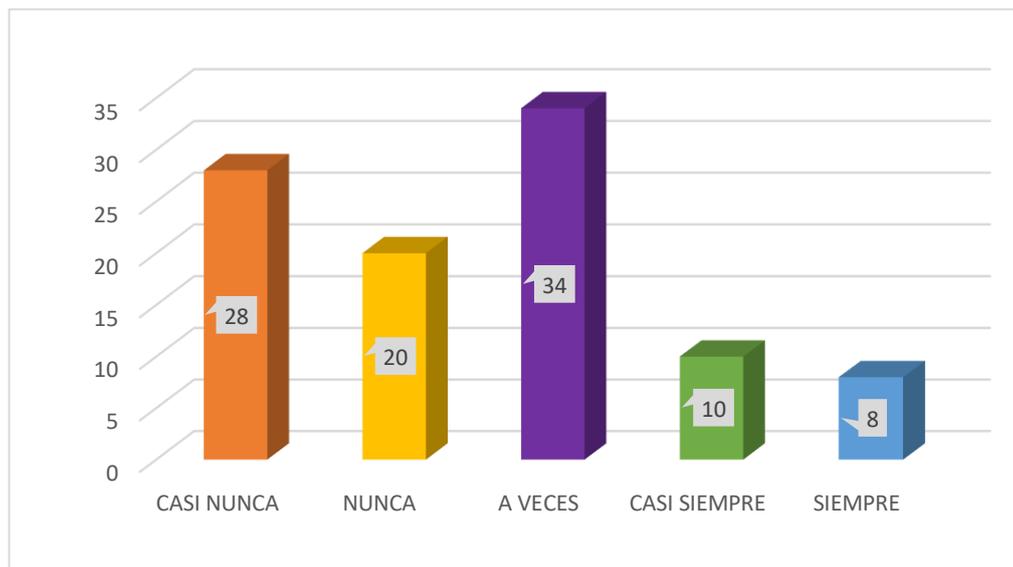


Figura 12: ¿Los trabajadores son especialistas en el puesto que desempeñan?

Tabla 13: ¿Los trabajadores son transparente en las informaciones?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	CASI NUNCA	4	8,0	8,0	8,0
	NUNCA	18	42,0	42,0	50,0
	A VECES	13	32,0	32,0	82,0
	CASI SIEMPRE	5	10,0	10,0	92,0
	SIEMPRE	4	8,0	8,0	100,0
	Total		44	100,0	100,0

Fuente: Cuestionario sobre Gestión Pública.

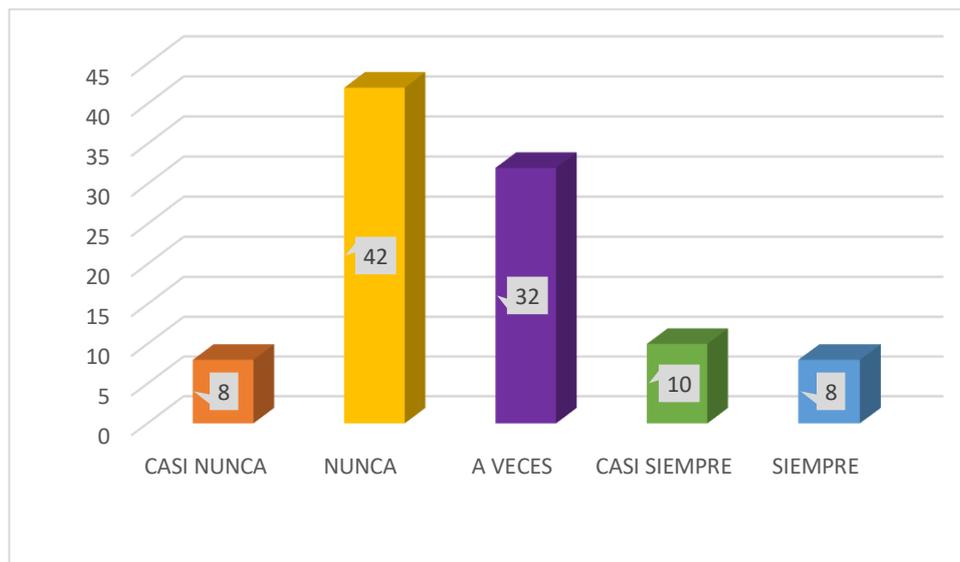


Figura 13: ¿Los trabajadores son transparente en las informaciones?

Tabla 14: ¿El reclamo de los usuarios es atendido y solucionado por el personal a cargo?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	16	38,0	38,0	38,0
	A VECES	19	44,0	44,0	82,0
	CASI SIEMPRE	4	8,0	8,0	90,0
	SIEMPRE	5	10,0	10,0	100,0
	Total	44	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario sobre Gestión Pública.

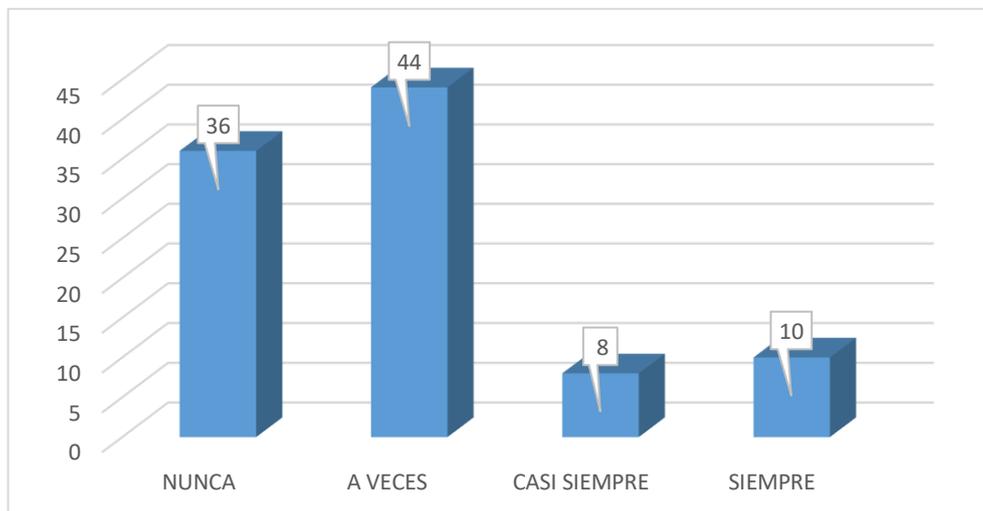


Figura 14: ¿El reclamo de los usuarios es atendido y solucionado por el personal a cargo?

Tabla 15: ¿La actitud de los trabajadores transmiten confianza a los usuarios que atienden?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	CASI NUNCA	12	28,0	28,0	28,0
	NUNCA	8	20,0	20,0	48,0
	A VECES	15	34,0	34,0	82,0
	CASI SIEMPRE	6	12,0	12,0	94,0
	SIEMPRE	3	6,0	6,0	100,0
	Total	44	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario sobre Gestión Pública.

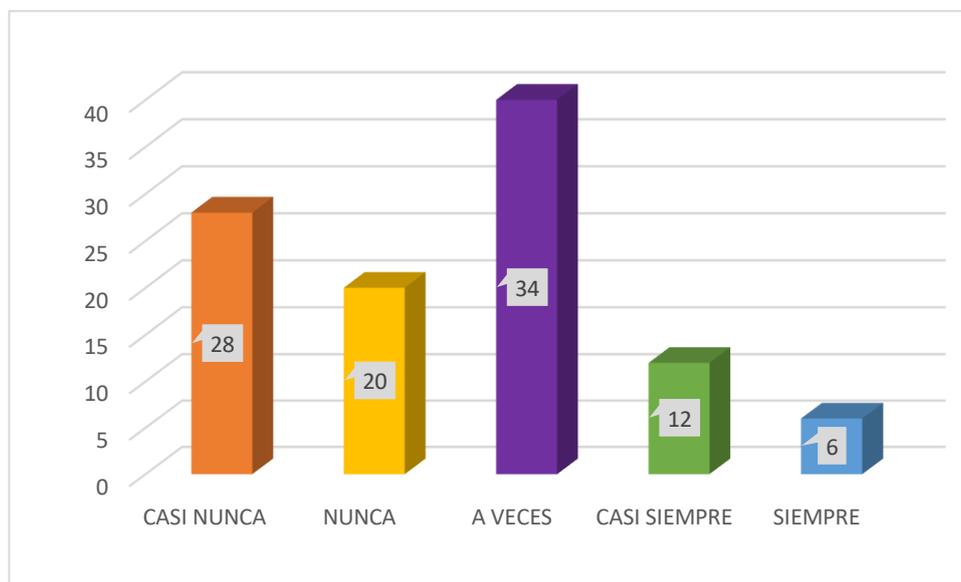


Figura 15: ¿La actitud de los trabajadores transmiten confianza a los usuarios que atienden?

Tabla 16: ¿La municipalidad cumple con aciertos su función de atención a los usuarios?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	CASI NUNCA	2	4,0	4,0	4,0
	NUNCA	21	48,0	48,0	52,0
	A VECES	12	30,0	30,0	82,0
	CASI SIEMPRE	7	14,0	14,0	96,0
	SIEMPRE	2	4,0	4,0	100,0
	Total	44	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario sobre Gestión Pública.

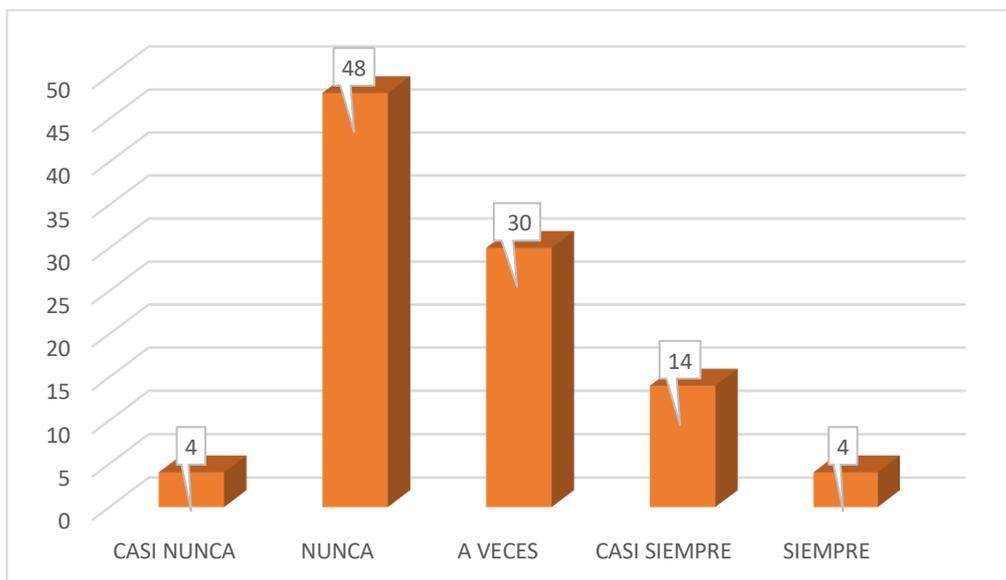


Figura 16: ¿La municipalidad cumple con aciertos su función de atención a los usuarios?

Tabla 17: Hipótesis General

		Clima Organizacional	de	Gestión Pública
Clima Organizacional	Coefficiente de correlación		1,000	,914**
	Sig. (bilateral)		.	,000
	N		44	44
Gestión Pública	Coefficiente de correlación		,914**	1,000
	Sig. (bilateral)		,000	.
	N		44	44

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

Interpretación

Conforme con la tabla 17, el Coeficiente de Correlación es 0.914, por lo existente una relación directa entre el Clima Organizacional y la Gestión Pública, y el valor p (nivel de significancia) es 0.000 valor que es menor a 0.05. en ese sentido: es rechazada la Hipótesis Nula (H_0) y es aceptada la Hipótesis alterna (H_1), con un nivel de significancia del 5% y un grado de confianza del 95%.

4.2 Contrastación de hipótesis

Hipótesis General

H₀. El clima organizacional no se relaciona significativamente con la gestión pública en la Municipalidad Distrital de Sayán.

H₁. El clima organizacional se relaciona significativamente con la gestión pública en la Municipalidad Distrital de Sayán.

Hipótesis específica 1.

H₀: Las dimensiones del clima organizacional no se relacionan significativamente con la gestión pública en la municipalidad distrital de Sayán.

H₁: Las dimensiones del clima organizacional se relacionan significativamente con la gestión pública en la municipalidad distrital de Sayán.

Tabla 18: Hipótesis Especifica 1

		Dimensiones Clima Organizacional		Gestión Pública		
Rho	de	Dimensiones	Coeficiente	de	1,000	,892**
Spearman			correlación			
			Sig. (bilateral)		.	,000
			N		44	44
		Gestión			,892**	1,000
		Pública				
			Sig. (bilateral)		,000	.
			N		44	44

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

Interpretación

De acuerdo con el Cuadro 18, se identifica un coeficiente de correlación de 0.914, lo cual presenta una asociación directa entre las dimensiones del clima organizacional y la gestión pública. El valor de p (nivel de significancia) es 0.000, menor a 0.05. Por consiguiente: la hipótesis nula (H_0) es rechazada y es aceptada la hipótesis alternativa (H_1) con un nivel de significancia del 5% y un nivel de confianza del 95%.

Hipótesis específica 2.

H₀: Las dimensiones de la gestión pública no se relacionan significativamente con el comportamiento organizacional en la municipalidad distrital de Sayán.

H₁: Las dimensiones de la gestión pública se relacionan significativamente con el comportamiento organizacional en la municipalidad distrital de Sayán.

Tabla 19: Hipótesis Específica 2

				Dimensiones de	Comportamien
				Gestión Pública	Organizacion
Rho de Spearman	Dimensiones de Gestión Publica	Coeficiente de correlación	1,000	,885**	
		Sig. (bilateral)	.	,000	
		N	44	44	
	Comportamiento Organizacional	Coeficiente de correlación	,885**	1,000	
		Sig. (bilateral)	,000	.	
		N	44	44	

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

Interpretación

De acuerdo con los datos del Cuadro 19, se observa un coeficiente de correlación de 0.885, lo que indica una relación directa entre las dimensiones de gestión pública y comportamiento organizacional. El valor de p (nivel de significancia) es 0.000, inferior a 0.05. Por ende: la hipótesis nula (H_0) es rechazada, y se acepta la hipótesis alternativa (H_1) con un nivel de significancia del 5% y un nivel de confianza del 95%.

CAPITULO V

DISCUSIÓN

5.1 Discusión de resultados

En este estudio, se plantea la hipótesis general de una relación significativa entre el clima organizacional y la gestión pública. Los resultados derivados de la prueba de Spearman Rho revelan un alto grado de correlación positiva, representado por un coeficiente de correlación ($r = 0.914$). Asimismo, el valor de $p = 0.000$, menor que $\alpha = 0.05$, evidencia una correlación significativa al 95%, lo que implica haberse rechazado la hipótesis nula (H_0). Estos hallazgos respaldan la idea de una conexión importante entre el clima organizacional y la administración pública en el municipio de Sayán.

Se establece una similitud con el estudio de Villanueva (2015) titulado “Percepciones de los empleados sobre el clima organizacional y la satisfacción laboral en la provincia y municipio de Cajamarca – 2013”. Dicho estudio mostró que tanto el clima organizacional como la satisfacción laboral de los empleados en la provincia y municipio de Cajamarca recibieron una calificación entre buena y media.

Los autores de esta investigación proponen la implementación de un programa de capacitación integral que incluya talleres y cursos específicos, centrándose en la responsabilidad individual de cada trabajador y su compromiso con la actualización continua. Esto les permitiría cumplir con sus responsabilidades dentro de los horarios y plazos establecidos por la organización municipal. Además, sugieren establecer mecanismos para fomentar la identificación y el compromiso de los empleados con la entidad, considerando insuficientes los beneficios proporcionados en el entorno laboral.

Además, proponen desarrollar un plan que motive a los empleados a

participar en clases, talleres y conferencias programadas por el departamento de recursos humanos de la ciudad en fechas específicas.

La Hipótesis Específica 1 planteaba una relación significativa entre el clima organizacional y las dimensiones de la administración pública en el Distrito de Sayán. Los resultados de la prueba de rho de Spearman muestran un coeficiente de correlación ($r = 0.914$), indicando una correlación positiva alta. Además, el valor de $p = 0.000$, inferior a $\alpha = 0.05$, confirma la relación significativa al 95%, llevando al rechazo de la hipótesis nula (H_0). Esta evidencia respalda la existencia de una relación significativa entre el clima organizacional y las dimensiones hipotetizadas de la administración pública en el distrito de Sayán.

Esto se asemeja a un estudio realizado por Gomes (2015) titulado “El clima organizacional y su relación con el desempeño administrativo en la provincia de Huancavelica”. Dicho estudio concluyó que el clima organizacional, evaluado a través de la percepción de los empleados sobre el entorno laboral, influye en el buen desempeño laboral. Se destacó que la mayoría de los empleados no percibían un liderazgo participativo en el establecimiento, lo que impactaba en la productividad, calidad y eficiencia del servicio en la Provincia y Municipio de Huancavelica. La falta de comprensión de la estructura organizacional y de las nuevas técnicas de gestión, como los objetivos del área de trabajo y los sistemas de procesamiento, llevaba a un desempeño deficiente en la organización.

Los autores de este estudio establecieron una relación entre el rendimiento laboral de los empleados municipales y el nivel de clima organizacional, enfatizando la importancia de la estructura organizativa y la comprensión que cada empleado debe tener sobre la agencia en la que trabajan.

CAPITULO VI

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1 Conclusiones

- La administración pública en entidades gubernamentales, especialmente en los gobiernos locales, enfrenta en la actualidad una crisis administrativa que repercute notablemente en los empleados a nivel municipal y provincial. Es evidente que estos trabajadores no experimentan un entorno laboral adecuado y manifiestan insatisfacción en su trabajo debido a incumplimientos y falta de seguridad en sus condiciones contractuales.
- A diferencia de las compañías privadas, donde los empleados se benefician de una estructura sólida, metas claras, liderazgo, formación y requisitos que contribuyen a un entorno laboral favorable, en el sector público se observa carencia en estos aspectos.
- Según mi investigación, se observa una relación moderadamente positiva entre las variables "clima organizacional" y "gestión pública". No obstante, al analizar las dimensiones de clima organizacional y administración pública, se revela una correlación muy alta negativa, lo que señala un ambiente laboral desfavorable para los empleados de la municipalidad distrital de Sayán en términos de clima organizacional y administración pública.
- En cuanto a las dimensiones de clima y comportamiento organizacionales, particularmente la satisfacción laboral, se concluye que los empleados no tienen una interacción confiable entre sí.

6.2 Recomendaciones

En concordancia a los hallazgos del estudio, se proponen las siguientes recomendaciones:

- La gerencia debería organizar talleres que fomenten un enfoque de trabajo más decidido y centrado, además de comprender la relevancia del clima organizacional en el bienestar de los líderes y su efectividad en el desempeño de sus roles.
- Las áreas mencionadas previamente necesitan una planificación estratégica, supervisada por la dirección, para alcanzar las metas y objetivos de la empresa. El compromiso y la vinculación con la institución son esenciales para impulsar acciones que impulsen el progreso de la organización.
- Se sugiere que las empresas ofrezcan formación continua en todos los aspectos. El propósito es establecer una estructura organizativa cohesiva que conecte cada departamento con las políticas, estándares y procedimientos internos.
- Es recomendable capacitar al personal de la agencia para implementar estrategias de control participativo y así desplegar todo su potencial al servicio de los ciudadanos.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Aguilar, J. y. (2013). Análisis de la relación del clima organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad distrital de Pucará. Obtenido de <https://repositorios.uncps.edu.pe/bitstreams/handle/UNCP/>
- Alles, M. (2014). Performancer byr competenties. (5th ed.). . Buenos Aires: Gracita Edittions.
- Alves, J. (2012). Leadership and organizattional climatte. . Int Sportts Psychology magazine, 2 (9). pp. 123-133.
- Arias, F. y. (2014). Humane resources management for high performance. . (6th ed.). México: Thresholder.
- Bañón, R. y. (2017). The new public administration. . (5th ed.). Spain: Editorial Aliante.
- Bernal, C. (2010). Investigations methodology. México: Pearson.
- Briceño, G. &. (2018). Plan estratégico para la mejora de la gestión pública de la Municipalidad Provincial de Cajabamba. Obtenido de <https://reposittorio.ucvs.edus.pes/bitstreamer/handdles/>
- Briceño, V. (2016). Gestión Municipal y Calidad de Servicio Pública en la Municipalidad Distrital de Chugay, Universidad Nacional de Trujillo, Trujillo. Universidad Nacional de Trujillo,
- Brunet, L. (2011). The work climate int organizations. Mexico: Thresholds.
- Carrillo, F. (2015). Population and sampled. Mexico. Obtained from ris.uaemex.mx.
- Castillón, A. ., (2014). Quality of Servite tend customer satisfaction. companies edits.
- Cazau, P. (2006). Introduction to research. Buenos Aires.
- Cazau, p. (2006). Introduction to research int that social sciences. Buenos Aires.
- Ganga, C. A. (2019). Measutting servitte quality through the SERVQUAL model: the cate of the Guarantee Court of the city.
- Ganga, C. F., Alarcón, H. N., & Pedraja, R. L. (2019). Measutting s Puerto Montt -. Chilean engineering magazine. Ets sporttes. Comies.

- García, I. (14 de Noviembre de 2017). Definition to efficiently. <https://www.economiassimple.net/glosarios/eficacias>
- Hernández, M. (2004). Quality and satisfaction in Services: conceptualization. *Et sports. Com.*
- Hinojosa, D. (2015). The Relationship to Resident Satisfaction with the Administrative Management to the District Municipality to Cajat Espiritu. *sports.: National University of Central*
- INEI. (2017). XII de Población, VII de Vivienda y III de Comunidades Indígenas. Lima.
- Iñigo, C. &. (2010). Guides for project development . *Basque*
- Jaime, R. (2017). Effectiveness, efficiency and efficiency in work teams. *Spaceships 0798.*
- Rodríguez, D. (2001). Organizational diagnosis. Seventh ed. Mexico: Alfaomega.
- Saldaña, J. (2011). Analyzes to the Organizational Climate in the levels to Job Satisfaction to the workers to the Cinerama company, Obtention de <https://es.linkedin.com/in/juans-manuel-saldaña-spajares-6b322276s>
- Salkind, N. (1998). "Research Methods. Prentice Hall, Mexico.
- Silva, M. (1998). The climate in organizations. Theory, method and intervention.

ANEXOS

UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN

ESCALA DE LIKERT

VARIABLE A MEDIR : CLIMA ORGANIZACIONAL

INSTRUCCIONES: queridos amigos seguidamente le presentamos una serie de interrogantes referente al CLIMA ORGANIZACIONAL, se les solicita su amabilidad para que puedan resolverlas con veracidad y precisión. De antemano quedo de ustedes muy agradecida

	CLIMA ORGANIZACIONAL	Nunca Casi	Nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1	¿Desempeña sus labores en ambiente de trabajo adecuado?					
2	¿La Municipalidad brinda facilidades para un buen trabajo?					
3	¿El trabajo en equipo es cohesionado para lograr objetivos?					
4	¿La Municipalidad cuenta con canales internos de comunicación?					
5	¿Se aplica parámetros de medición de eficacia y tiempo?					
6	¿La remuneración percibida cubre sus expectativas laborales?					
7	¿Cuenta con ambientes adecuados para desarrollar su trabajo?					
8	¿Los conflictos laborales se solucionan de inmediato?					

9	¿Los funcionarios trabajan bajo las normas del estado?					
10	¿Se hace seguimiento para implementar mejoras en la municipalidad?					
11	¿El personal dedica atención al usuario?					
12	¿Los trabajadores son especialistas en el puesto que desempeñan?					
13	¿Los trabajadores son transparente en las informaciones?					
14	¿El reclamo de los usuarios es atendido y solucionado por el personal a cargo?					
15	¿La actitud de los trabajadores transmiten confianza a los usuarios que atienden?					
16	¿La municipalidad cumple con aciertos su función de atención a los usuarios?					

La investigadora.

UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN

ESCALA DE LIKERT

VARIABLE A MEDIR: GESTION PUBLICA

INSTRUCCIONES: Queridos participantes, seguidamente les presento una serie de interrogantes respecto a la GESTION PUBLICA, se requiere los resuelva con veracidad y precisión. anticipa mente les expreso mi eterno agradecimiento por su colaboración

	GESTION PUBLICA	Nunca	Casi	Nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1	¿Los empleados del sector público comunican la misión de la Municipalidad?						
2	¿Los empleados del sector público informan sobre la visión de la Municipalidad?						
3	¿Los empleados del sector público comunican los objetivos estratégicos?						
4	¿La Municipalidad opera de acuerdo con las regulaciones estatales establecidas?						
5	¿Se cumplen las actividades planificadas a lo largo del año?						
6	¿Los proyectos se desarrollan dentro del tiempo programado?						
7	¿Hay algún funcionario encargado de monitorear el progreso de las actividades planificadas?						
8	¿Se toman en consideración los resultados del seguimiento para implementar mejoras?						

9	¿La elaboración del presupuesto público ha sido adecuada?					
10	¿Se ejecuta el presupuesto de manera adecuada?					
11	¿Los funcionarios públicos comunican la visión de la Municipalidad?					
12	¿Existe un control sobre el presupuesto público utilizado por la Municipalidad?					
13	¿La inversión del presupuesto público en proyectos asignados por la Municipalidad se realiza de manera efectiva?					
14	¿Los empleados del sector público comunican la misión de la Municipalidad?					
15	¿Los empleados del sector público informan sobre la visión de la Municipalidad?					

La investigadora.

FOTOS DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SAYAN

