

**UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**



**“CULTURA CORPORATIVA Y CLIMA LABORAL EN LA  
MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CAÑETE, 2021”**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADEMICO DE  
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

**PRESENTADA POR:**

**Bach. MARIA JESUS SANTOS ROMAN**

**Callao, 2022**

**PERÚ**



## HOJA DE REFERENCIA DEL JURADO Y APROBACIÓN

### MIEMBRO DEL JURADO DE SUSTENTACIÓN:

Mg. Constantino Miguel Nieves Barreto	Presidente
Mg. Maibi Ana Plasencia Alva	Secretario
Mg. Juan Carlos Santurio Ramirez	Vocal
Dr. Rufino Alejos Ipanaque	Suplente

### ASESOR: DR. EGARD ALAN PINTADO PASAPERA

N° de Libro:01

N° de Folio:09

N°. de Acta: 05

Fecha de aprobación de la tesis:

Bellavista, ...04 de AGOSTO 2022

Resolución del decanato

N° 101-2022-D-FCA-2022

## **DEDICATORIA**

Esta tesis, se la dedico a aquella mujer que hizo todo lo posible por verme realizada, a quien ha sido mi mayor motivación y apoyo a lo largo de mi vida y mi formación académica, a aquella mujer que nunca se amilanó ante las adversidades y con coraje, trabajo y perseverancia supo sacarme adelante, dedicada a mi madre OLINDA ROMAN CHAMBERGO. Gracias por todo.

Dedicada a mi padre HEMOGENES SANTOS TUPAC, por hacer de mí una mejor persona a través de sus consejos, enseñanzas y amor. Gracias por inculcarme valores y principios.

**María Santos**

## **AGRADECIMIENTOS**

Agradezco a Dios por darme salud, vida y permitirme culminar con éxito esta etapa de mi formación profesional.

A mi asesor, el DR. EGARD ALAN PINTADO PASAPERA, por su constante apoyo, dedicación y motivación para poder culminar con éxito el presente trabajo de investigación.

A la Municipalidad Provincial de Cañete en especial al alcalde C.P.C. SEGUNDO DÍAZ DE LA CRUZ, por brindarme las facilidades y las herramientas necesarias para poder realizar este trabajo de investigación. Asimismo, mi reconocimiento a los compañeros de trabajo que colaboraron de una u otra manera en la ejecución de esta investigación.

## ÍNDICE

DEDICATORIA.....	4
AGRADECIMIENTOS .....	5
ÍNDICE .....	6
TABLAS DE CONTENIDO .....	11
TABLA DE GRÁFICOS .....	13
RESUMEN .....	14
ABSTRACT .....	16
INTRODUCCIÓN .....	18
I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....	21
1.1. Descripción de la realidad problemática .....	21
1.2. Formulación del problema.....	22
1.2.1. Problema general .....	22
1.2.2. Problemas específicos.....	22
1.3. Objetivos .....	23
1.3.1. Objetivo general.....	23
1.3.2. Objetivos específicos.....	23
1.4. Limitantes de la investigación .....	24
1.4.1. Limitante teórica .....	24
1.4.2. Limitante temporal .....	24
1.4.3. Limitante espacial .....	24
II. MARCO TEÓRICO .....	25
2.1. Antecedentes de la Investigación.....	25
2.1.1. Internacionales .....	25

2.1.2. Nacionales.....	28
2.2. Bases teóricas.....	31
2.2.1. Gerencia y gestión estratégica conductiva .....	31
2.2.1.1. Definición.....	31
2.2.1.2. Gerencia y gestión estratégica conductiva .....	34
2.2.1.3. Gestión administrativa: principios básicos .....	36
2.2.1.4. Gestión de los servicios de calidad.....	37
2.2.1.5. Comportamiento del consumidor .....	39
2.2.1.6. Perfil del colaborador que ofrece el servicio de calidad.....	40
2.2.1.7. Gestión de personas: servicios de calidad: objetivos y características .....	41
2.2.1.8. Servicios de calidad y satisfacción del cliente o usuario.....	41
2.2.1.9. Empoderamiento y responsabilidad compartida .....	43
2.2.1.10. Administración del servicio de la calidad .....	45
2.2.1.11. Gestión de calidad e imagen institucional municipal.....	47
2.2.1.12. Ley Orgánica de Municipalidades N° 27972.....	48
2.2.1.13. Municipio, funciones y atribuciones .....	49
2.2.1.14. Gestión estratégica del desarrollo municipal .....	51
2.2.1.15. Perfil del servidor público: gestor municipal.....	53
2.2.1.16. Función ética de la función pública.....	55
2.2.1.17. Instrumento Elaborado Para Aplicación: Modelo Escala De Actitudes de Rensis Likert. ....	57
2.2.2. Conceptual .....	58
2.3. Definición de términos básicos.....	59

III. HIPÓTESIS Y VARIABLES.....	62
3.1. Hipótesis .....	62
3.1.1. Hipótesis general.....	62
3.1.2 Hipótesis específicas .....	62
3.2. Definición conceptual de las variables .....	62
3.3. Operacionalización de las variables.....	63
IV: DISEÑO METODOLÓGICO .....	66
4.1. Tipo y diseño de investigación .....	66
4.2. Método de investigación.....	66
4.3. Población y Muestra.....	66
4.4. Lugar de estudio y periodo de desarrollo .....	67
4.5. Técnicas e instrumentos para la recolección de la información .....	68
4.6. Tratamiento estadístico: análisis y procesamiento de datos .....	69
V: RESULTADOS .....	71
5.1. Validación y confiabilidad de los instrumentos .....	71
5.1.1. Validación de los instrumentos .....	71
5.1.2. Confiabilidad del instrumento .....	72
5.2. Presentación y Análisis de los Resultados.....	73
5.2.1. Análisis descriptivo .....	73
5.2.2. Análisis estadístico .....	73
5.2.2.1. Correlación de Variables: Puntuaciones estadísticas VI: Cultura Corporativa .....	76
5.2.2.2. Correlación de Variables: Puntuaciones estadísticas: VD: Clima Laboral.....	78

5.2.2.3. Correlación de puntuaciones de Ítems relevantes de la Variables: VI: Cultura Corporativa. Municipalidad Provincial de Cañete, 2021.....	81
5.2.2.4. Escala de Actitudes/opiniones Anónima: Correlación de puntuaciones de Ítems relevantes de la Variables: VD: Clima Laboral en la Municipalidad Provincial de Cañete-2021 .....	83
5.2.3. Análisis tratamiento inferencial: Prueba de normalidad .....	85
5.3. Discusión de Resultados.....	87
CONCLUSIONES .....	96
RECOMENDACIONES .....	98
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	100
ANEXOS .....	103
ANEXO N° 01.....	104
MATRIZ DE CONSISTENCIA.....	104
ANEXO N° 02.....	106
INSTRUMENTO DE APLICACIÓN ANÓNIMA.....	106
ANEXO N° 03.....	108
CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES.....	108
ANEXO N° 04.....	109
PRESUPUESTO: FINANCIAMIENTO, RECURSOS, COSTOS Y PRESUPUESTO (Proyecto-Tesis).....	109
ANEXO N° 05.....	110
OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES DE INVESTIGACIÓN .....	110
ANEXO N° 06.....	113

INSTRUMENTOS DE OPINIÓN DE EXPERTOS: CINCO (5) .....	113
ANEXO N° 07.....	118
AUTORIZACIÓN Y ACEPTACIÓN PARA LA APLICACIÓN DEL INSTRUMENTO EN LA MUNICIPALIDAD DE CAÑETE .....	118

## TABLAS DE CONTENIDO

Tabla 1 Universo Poblacional y Selección de la Muestra Representativa- Municipalidad Provincial de Cañete. 2021 .....	66
Tabla 2 Nivel de validez según el Juicio de Expertos .....	71
Tabla 3 Nivel cuantitativos y cualitativos de validez.....	72
Tabla 4 Estadística de confiabilidad Alfa de Cronbach de la variable Independiente: CULTURA CORPORATIVA.....	72
Tabla 5 Estadística de confiabilidad Alfa de Cronbach de la variable Dependiente: CLIMA LABORAL.....	73
Tabla 6 Medición y Correlación de variables de Investigación: Distribución de las puntuaciones: Cultura Corporativa – Clima laboral Municipalidad Provincial de Cañete, 2021 .....	74
Tabla 7 Medición y Correlación de variables. Puntuaciones estadísticas: VI: Cultura Corporativa - Municipalidad Provincial de Cañete, 2021 .....	76
Tabla 8 Medición de Correlación de variables. Puntuaciones estadísticas: VD: Clima Laboral - Municipalidad Provincial de Cañete, 2021 .....	78
Tabla 9 Correlación de puntuaciones de Ítem relevante (1) de la Variable: VI: Cultura Corporativa .....	81
Tabla 10 Correlación de puntuaciones de Ítem relevante (2) de la Variables: VI: Cultura Corporativa .....	82
Tabla 11 Correlación de puntuaciones de Ítem relevante (3) de la Variables: VI: Cultura Corporativa .....	82
Tabla 12 Correlación de puntuaciones de Ítem relevante (7) de la Variables: VI: Cultura Corporativa .....	82

Tabla 13 Correlación de puntuaciones de Ítem relevante (10) de la Variable: VI: Cultura Corporativa .....	83
Tabla 14 Correlación de puntuaciones de Ítem relevante (11) de la Variable: VD: .....	83
Tabla 15 Correlación de puntuaciones de Ítem relevante (14) de la Variable: VD: Clima Laboral .....	84
Tabla 16 Correlación de puntuaciones de Ítem relevante (16) de la Variable: VD: .....	84
Tabla 17 Correlación de puntuaciones de Ítem relevante (17) de la Variable: VD: .....	85
Tabla 18 Correlación de puntuaciones de Ítem relevante (20) de la Variable: VD: Clima Laboral .....	85
Tabla 19 Prueba de normalidad para los puntajes de las variables CULTURA CORPORATIVA y CLIMA LABORAL en la Municipalidad Provincial de Cañete 2021 .....	85
Tabla 20 Relación ligeramente significativa entre las VI – VD .....	86

## **TABLA DE GRÁFICOS**

Figura 1. Medición de Correlación de variables. Puntuaciones estadísticas:

VD: Cultura Corporativa - Municipalidad Provincial de Cañete, 2021.... 78

Figura 2. Medición de Correlación de variables. Puntuaciones estadísticas:

VD: Clima Laboral - Municipalidad Provincial de Cañete 2021..... 81

## RESUMEN

La presente investigación se titula: "Cultura Corporativa y Clima laboral en la Municipalidad Provincial de Cañete 2021". Presentada por la autora Bach. María Jesús Santos Román de la Escuela Profesional de Administración de la Facultad de Administración de la Universidad Nacional del Callao. Tiene por objetivo, a través del personal de la Municipalidad, conocer la relación existente entre las variables: CULTURA CORPORATIVA y CLIMA LABORAL, y proponer políticas de acción correctiva que permitan el cambio y mejoramiento en la atención personalizada y servicios de calidad a los usuarios de la comunidad Cañetana.

La población universal estuvo constituida por 402 trabajador sin distinción de la condición y jerarquía laboral, Para los efectos de la estimación estadística del tamaño de la muestra, se trabajó con el Muestreo Aleatorio Simple, aplicable para cuando el Universo Poblacional es Finito ( $Z = 1.96$ ;  $S^2 = 0,4$ ;  $E = 0,05$ ;  $UPF = 402$ ), constituyéndose la Muestra Poblacional en 152 trabajadores que vienen actualmente brindando servicios en la Municipalidad Provincial de Cañete. La cantidad de participantes en la muestra representativa se obtuvo a través de la fórmula para la Estimación estadística para muestras finitas.

Se elaboró y administró, a los miembros de la muestra poblacional, el instrumento denominado Escala de Actitudes/Opiniones Anónima, de tipo Rensis Likert, constituida por 20 ítems con cinco alternativas de respuesta que

van desde el Polo positivo hacia el Polo negativo: Totalmente de Acuerdo (TA), De Acuerdo (DA), Indecisión (I), En Desacuerdo (ED), y Totalmente en Desacuerdo (TD).

Los hallazgos encontrados, permiten demostrar que las puntuaciones de las actitudes de los miembros que conforman la muestra representativa, respecto a la Variable: Cultura Corporativa se ubican en los Polos Negativos (ED-TD): 482 (30.70 %), pues consideran que en la Municipalidad Provincial de Cañete no se aprecia una buena Cultura corporativa. En tanto, las puntuaciones actitudinales de la muestra, respecto de la Variable: CLIMA LABORAL, Podemos apreciar que estas se desplazan, igualmente hacia el Polo Negativo (ED-TD): 842 (55.30), consideran que no se aprecia un buen Clima Laboral.

La investigación se realizó de acuerdo a la sistematización metodológica establecida por la FCA-UNAC. Los hallazgos encontrados fueron concluyentes, la hipótesis general como las específicas fueron confirmadas en su nulidad (H<sub>0</sub>). Por tanto las autoridades de la Municipalidad Provincial de Cañete, a efecto de revertir tal situación, deben Gerenciarla y gestionarla con mayor seriedad, a fin de difundir, promover y fortalecer su Cultura corporativa, sobre la base de la Visión institucional y se logre mejorar el Clima laboral. Asimismo, es importante plantear políticas de acción correctiva para el mejoramiento y la optimización de la atención personalizada y el servicio de calidad a los usuarios.

## **ABSTRACT**

The present investigation is entitled: "Corporate Culture and Work Climate in the Provincial Municipality of Cañete-2021". Presented by the author Bach. Maria Jesus Santos Roman of the Professional School of Administration of the Faculty of Administration of the National University of Callao. Its objective, through the personnel of the Municipality, is to know the relationship between the variables: CORPORATE CULTURE and WORK ENVIRONMENT, and to propose corrective action policies that allow the change and improvement in personalized attention and quality services to users of the Cañetana community.

The universal population consisted of 402 workers without distinction of status and employment hierarchy. For the purposes of statistical estimation of the sample size, Simple Random Sampling was used, applicable for when the Population Universe is Finite ( $Z = 1.96$ ;  $S^2 = 0.4$ ;  $E = 0.05$ ;  $UPF = 402$ ), constituting the Population Sample in 152 workers who are currently providing services in the Provincial Municipality of Cañete. The number of participants in the representative sample was obtained through the Statistical Estimation for Finite Samples formula.

The members of the population sample were prepared and administered the instrument called Anonymous Attitudes/Opinions Scale, of the Rensis Likert type, consisting of 20 items with five response alternatives ranging from the

positive Pole to the negative Pole: Totally Agree (TA), Agree (A), Undecided (U), Disagree (D), and Totally Disagree (TD).

The findings found allow us to demonstrate that the scores of the attitudes of the members that make up the representative sample, with respect to the Variable: Corporate Culture, are located in the Negative Poles (D-TD): 482 (30.70%), since they consider that in the Provincial Municipality of Cañete does not appreciate a good corporate culture. Meanwhile, the attitudinal scores of the sample, regarding the Variable: WORK CLIMATE, We can see that these also move towards the Negative Pole (D-TD): 842 (55.30), they consider that a good Work Climate is not appreciated.

The investigation was carried out according to the methodological systematization established by the FCA-UNAC. The findings found were conclusive, the general hypothesis as well as the specific ones were confirmed in their nullity (H<sub>0</sub>). Therefore, the authorities of the Provincial Municipality of Cañete, in order to reverse such a situation, must Manage it and manage it more seriously, in order to spread, promote and strengthen its corporate Culture, based on the Institutional Vision and improve the Working environment. Likewise, it is important to propose corrective action policies for the improvement and optimization of personalized attention and quality service to users.

## INTRODUCCIÓN

Una organización sin alma, sin brújula es aquella que no cuenta con las herramientas fundamentales para el desarrollo organizacional: Visión, misión y filosofía; que no cuenta con las herramientas básicas de la gestión institucional: Manual de Organización y Funciones, Organigramas y flujogramas; que no cuenta con los documentos normativos y las herramientas aplicativas para la administración y conducción de las actividades claves de la gerencia del talento humano, que se descuida del fomento de la Cultura corporativa que es con la que se permitirá lograr el Clima laboral.

La gestión de la atención personalizada, la calidad en los servicios y la fidelidad del cliente es el norte de las organizaciones, que como, la Municipalidad Provincial de Cañete ofrecen servicios al usuario. La competencia debe ser su nueva filosofía que permite la supervivencia organizacional en el mundo globalizado. Constituye una prioridad gestionar integral y planificadamente los servicios de calidad y así lograr la inserción y fidelización del cliente. Las organizaciones, las Municipalidades deben contar con gerentes gestores líderes conductivos que prioritaria y exigentemente introyecten la visión institucional en los colaboradores, usuarios y, en todas las áreas involucrándolos como un todo holístico funcional. Un cliente satisfecho espera se le ofrezca todo lo que él esperaba encontrar y más.

Consideramos, una acertada decisión realizar esta investigación en la Municipalidad Provincial de Cañete, lograr hallazgos importantes, y fomentar políticas de acción correctiva en los diferentes sistemas, que permitan el mejoramiento en la atención personalizada y los servicios de calidad al usuario.

En este marco, la máxima autoridad requiere del apoyo de funcionarios y profesionales especializados y competentes en materia gubernamental, políticas públicas y de gestión y trámite administrativo, y en el nivel de los recursos humanos capacidad para identificar los talentos y competencias y ubicarlos en el puesto ideal.

En este marco, para el mejoramiento y el desarrollo de la Municipalidad debe a través de políticas estratégicas revertir los hallazgos encontrados, y buscar, en primer lugar, la mejora y el afianzamiento de su Cultura Corporativa ubicada en el Polo Negativo (ED-TD): 713 (30.667 %) del sistema actitudinal/opinión de sus trabajadores. El éxito logrado en este factor permitirá la aparición del buen Clima Laboral que también se ubica en el Polo Negativo (ED-TD): 842 (55.39), pues consideran que en la Municipalidad Provincial de Cañete no se aprecia una buena Cultura corporativa, Igualmente, las puntuaciones actitudinales de la muestra, respecto de la Variable: CLIMA LABORAL, éstas se desplazan, igualmente hacia el Polo Negativo (ED-TD): 842 (55.30), consideran que no se aprecia un buen Clima Laboral.

La presente investigación justifica plenamente su ejecución, pues detecta un problema situacional y a la misma vez posibilita sugerencias o políticas de acción correctiva para la mejor. La investigación se enmarca en la sistematización metodológica que va desde la: Información básica; Hipótesis y variables; Diseño metodológico, Planificación, Cronograma de actividades, Presupuesto, Referencias bibliográficas y sus respectivos anexos, etc.

# **I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

## **1.1. Descripción de la realidad problemática**

Las organizaciones, en general, y en particular la Municipalidad Provincial de Cañete, pese a la falta de presupuestos, correspondencia de la ciudadanía en el pago de sus impuestos y demás limitaciones, intenta cada vez, mejorar el servicio personalizado y el servicio de calidad en los servicios, actividades promocionales, y demás, tener una ciudad moderna, segura, altamente competitiva y con habitantes de excelente calidad de vida. Por ello el interés de realizar este tipo de investigación para detectar y definir a tiempo las variables que pudieran estar interfiriendo en ese objetivo. El fin último del alcalde de esta institución municipal es lograr que el personal en general introyecte y promueve la visión institucional y se fomente el fortalecimiento de la Cultura corporativa, y en este marco lograr en definitiva el buen Clima laboral, por ende, el mejoramiento de la Imagen institucional.

Se elaborará un instrumento de medición: Una Escala de tipo Likert, la que se aplicará a la muestra representativa conformada por veinte (20) ítems, con cinco (5) respuestas alternativas. Esta será administrada a los miembros conformantes de la muestra representativa. Por lo demás se trabajará en el marco de proceso y la sistematización metodológica que los protocolos exigen la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Nacional del Callao. En este marco de la búsqueda del mejoramiento institucional, formulamos el problema en los términos siguientes:

## **1.2. Formulación del problema**

El estudio guarda importancia y relevancia en cuanto que para el éxito en el desempeño productivo laboral del personal que conforman la Municipalidad de Cañete, es muy necesario conocer si el personal, en general, a introyectado claramente la Visión institucional, y en qué medida está fomenta una cultura corporativa que promueva la calidad de vida laboral. Y de ser posible identificar las variables que pudieran estar interfiriendo. Los hallazgos a los que arribemos, permitirán políticas de acción correctiva para el mejoramiento de la atención personalizada y los servicios de calidad que brinda a la ciudadanía la Municipalidad. Los investigadores planteamos nuestro problema de estudio en los términos siguientes:

### **1.2.1. Problema general**

¿Existe relación directamente significativa entre Cultura Corporativa y Clima Laboral en la Municipalidad Provincial de Cañete 2021?

### **1.2.2. Problemas específicos**

P<sub>1</sub>. ¿El personal de la Municipalidad Provincial de Cañete tiene muy en claro la Visión Institucional?

P<sub>2</sub>. ¿Existe una buena gestión municipal en beneficio de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Cañete?

P<sub>3</sub>. ¿La Municipalidad Provincial de Cañete realiza permanentemente actividades en beneficio de la comunidad?

P4. ¿La Municipalidad Provincial de Cañete se preocupa por el bienestar de la familia de los trabajadores?

P5. ¿La Municipalidad Provincial de Cañete promueve una buena imagen Institucional hacia la comunidad?

### **1.3. Objetivos**

#### **1.3.1. Objetivo general**

Determinar Sí existe relación directamente significativa entre Cultura Corporativa y Clima laboral en la Municipalidad de Cañete 2021.

#### **1.3.2. Objetivos específicos**

O<sub>1</sub>. Determinar si el personal de la Municipalidad Provincial de Cañete, tiene muy en claro la Visión Institucional.

O<sub>2</sub>. Definir si existe una buena gestión municipal en beneficio de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Cañete.

O<sub>3</sub>. Demostrar que la Municipalidad Provincial de Cañete realiza permanentemente actividades en beneficio de la Comunidad.

O<sub>4</sub>. Demostrar que la Municipalidad Provincial de Cañete Municipalidad Provincial de Cañete se preocupa por el bienestar de la familia de los trabajadores.

O<sub>5</sub>. Determinar que la Municipalidad Provincial de Cañete promueve una Imagen Institucional hacia la comunidad.

## **1.4. Limitantes de la investigación**

### **1.4.1. Limitante teórica**

Durante la elaboración de las bases teóricas no se encontró muchos antecedentes internacionales que se relacione con la cultura corporativa y el clima laboral con las limitaciones de información de páginas confiables y estudios previos relacionado a mi tema de investigación.

### **1.4.2. Limitante temporal**

En el tiempo que se realizó esta investigación a los trabajadores que vienen actualmente brindando servicios en la Municipalidad Provincial de Cañete.

### **1.4.3. Limitante espacial**

La investigación se realizó en la Municipalidad Provincial de Cañete.

## **II. MARCO TEÓRICO**

El marco teórico sustento de la presente investigación, se enmarca en dos importantes marcos: Cultura corporativa y Clima laboral.

Los especialistas que gestionen personal descubriendo y fortaleciendo sus talentos/competencias y ubicándoseles en el puesto ideal.

### **2.1. Antecedentes de la Investigación**

#### **2.1.1. Internacionales**

**Bossio, Angeles, y Trucio María Florencia (2015).** Universidad Argentina de la Empresa, Bs. Argentina. Facultad de Administración y Negocios. Licenciatura en Recursos Humanos. Tesis: "Administración pública: Motivación y clima laboral". Para optar el título de Licenciado en Recursos Humanos. De tipo descriptivo correlacional, de diseño no experimental transeccional. Muestra: 152 trabajadores. La Técnica de recolección de datos es la Encuesta de Actitudes u Opiniones Anónima de Tipo Likert. Concluyendo no cuenta con un modelo eficiente y lo hacen distorsionado. Los trabajadores muestran disconformidad con respecto de las relaciones sociales y los premios económicos. El ambiente de trabajo es adecuado. Falta programas económicos y motivacionales. El personal manifiesta que precisan del apoyo económico, de valoración personal que existe desmotivación y por ende el clima laboral no es el mejor. Esto redundando en el comportamiento socio personal y laboral, y por ende, en la baja del desempeño y la productividad laboral.

**Santamaría, Robles, Juan Gustavo, y Ojeda Flores, Hugo Fabricio (2020).** Universidad Andina “Simón Bolívar” - Sede Ecuador. Área de Gestión, Maestría en desarrollo del talento humano. Tesis: “Incidencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Data pro S.A.”. Para optar el Grado de Maestría en desarrollo del talento humano. De enfoque mixto: cuantitativo y cualitativo. De tipo: descriptivo, correlacional causal. De diseño: no experimental transeccional. Muestra: 106 participantes. Técnica de recolección de datos utilizada fue la encuesta, y el Instrumento de recolección de datos fue el cuestionario. Llegando a su conclusión el clima organizacional incidía en el desempeño laboral de los colaboradores. Factores del comportamiento humano afectan el desempeño laboral (falta de motivación, falta de compromiso falta de un desempeño básico cumplir, reticencia para el trabajo en equipo, incumplimiento9 con los estándares de calidad y eficacia falta de reconocimiento, inadecuadas remuneraciones, etc. Los climas organizacionales generan un impacto en el las comunicaciones interpersonales y laborales y el desempeño laboral. Se aprecia, en general, una inadecuada comunicación, afecta el trabajo en equipo, incertidumbre. No se aprecian coordinaciones entre jefes y subalternos, cada trabajador realiza de manera autónoma sus labores conflictúa el crecimiento personal y colectivo. Se necesita urgentemente un plan de mejora en el ámbito de las dos variables sujetas a estudio.

**Menéndez Recinos, Nery Eduardo (2014).** Universidad “Rafael Landívar-Guatemala.” Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales. Licenciatura

en Administración de Empresas. Tesis: “Clima organizacional en la Municipalidad del Progreso, Jutiapa” Para optar el título de Licenciado en Administración de Empresas. De tipo descriptivo explicativa, de diseño no experimental correlacional transeccional. Muestra: 145 personas. Instrumento de recolección de datos: Cuestionario. Concluyendo el espacio físico y las instalaciones son adecuados y suficientemente amplios, igualmente los recursos institucionales. Cuenta con la tecnología necesaria para el trabajador. Los colaboradores consideran del área administrativa indican que el puesto que ocupan les da la facultad, pero no la autoridad para tomar ciertas decisiones. No se tiene conocimiento claro y precisa respecto de la visión institucional y la cultura corporativa y la organizacional. Los trabajadores consideran que las autoridades deben propiciar programas de capacitación y desarrollo. No se realizan programas de reforzamiento al desempeño y la productividad, El personal considera deben evaluarse los programas de valuación del puesto que desempeñan. Finalmente, el clima organizacional no es tan bueno, pero el personal muestra inquietud y disposición para coadyuvar al mejoramiento en beneficio de la municipalidad.

**Wuiches Rubio, Niny Janneth (2018).** Universidad “Externado” de Colombia. Facultad de Ciencias Sociales y Humanas. Maestría en gestión Social Empresarial. Tesis: “Clima organizacional y Satisfacción laboral del clima organizacional Laboral del trabajador en la Empresa Minería Texas-Colombia”. Existe relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral., clima y productividad. La empresa cuenta con recursos institucionales que facilita el

desempeño, la satisfacción del trabajador y salvaguarda la salud orgánica y psicológica del mismo. El clima organizacional está directamente con el liderazgo y la participación, en tanto la satisfacción laboral se relaciona con la motivación e incentivos, la convivencia y las relaciones interpersonales. La empresa promueve programas de refuerzo motivacional al desempeño y la productividad, así como también programa eventos corporativos con la participación de la familia nuclear del trabajador. Se percibe un buen clima organizacional y laboral. La productividad está en directas relaciones con los programas motivacionales, sueldos incentivos, compensaciones, participación, las relaciones de convivencia y reciprocidad. Los trabajadores perciben en torno al clima y la imagen institucional. Se aprecia una buena comunicación y control de los conflictos, debido a la confianza, la autonomía y la responsabilidad que fomenta la organización. La gerencia gestión el empoderamiento, la participación en la planeación y el desarrollo funcional de la organización.

### **2.1.2. Nacionales**

**Gómez Giráldez, Fredy William (2013).** Universidad Nacional de Huancavelica, Perú. Facultad de Ciencias Empresariales. Escuela Académico Profesional de Administración. Tesis: "El Clima organizacional y su relación con el desempeño del personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Huancavelica". Línea de investigación: Recursos Humanos. Para optar el título Profesional de Licenciado en Administración, de tipo: descriptivo - correlacional causal, de diseño no experimental transeccional. Muestra representativa 303

trabajadores del universo población constituido por todos los trabajadores en general. La técnica de recolección de datos utilizada, fue la encuesta, y el instrumento de recolección de datos, la entrevista. Concluyendo que el clima organizacional, en general, es del nivel medio, ya que no existe satisfacción laboral necesaria para que el personal pueda desempeñarse laboralmente en un clima sólido y agradable. Asimismo, el personal considera que no hay retribución justa acorde a las actividades laborales que realizan. No existe una retribución equitativa de oportunidades, las promociones carecen de objetividad y, en fin, el personal que labora en la Municipalidad no se siente motivado para realizar su trabajo siendo el desempeño rutinario.

**Quispe Vargas, Edgar (2015).** Universidad Nacional “José María Arguedas, Perú”. Facultad de Ciencias Empresariales. Escuela Académico Profesional de Administración. Tesis: “Clima organizacional y desempeño laboral en la Municipalidad distrital de Pacucha, Andahuaylas, 2015”. Para optar el título Profesional de Licenciado en Administración de Empresas. De tipo: descriptivo, correlacional causal, de diseño no experimental transeccional. Muestra: 64 personas. Técnica de recolección de datos: Encuesta. Instrumento de recolección de datos. Cuestionario. Concluyendo que existe una relación directa, positiva y moderada entre la comunicación interpersonal y la productividad laboral. Existe una relación directa, positiva y débil entre la comunicación interpersonal y la eficacia en la productividad. En cuanto a la relación, comunicación interpersonal y la eficacia laboral se aprecia una relación directa, positiva y moderada.

**Abarca Espino, Yuleidiy Elena (2016).** Universidad Nacional “José Faustino Sánchez Carrión, Perú”. Facultad de Ciencias Empresariales. Escuela Académico Profesional de Administración. Tesis: “El Clima organizacional y su influencia en la satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad distrital de Huaura-2016”. Para optar el título profesional de Licenciado en Administración. Enfoque cualitativo - cuantitativo. De tipo: descriptivo, correlacional, de diseño no experimental transeccional. Muestra: 70 personas. Técnica de recolección de datos: Encuesta. Instrumento de recolección de datos. Cuestionario. Concluyendo que los comportamientos de los trabajadores influyen significativamente en la satisfacción laboral. La estructura organización influye significativamente en la satisfacción laboral de los trabajadores. El clima organizacional influye satisfactoriamente laboral.

**Jiménez Jiménez, Dina (2018).** Universidad Nacional del Altiplano, Perú. Facultad de Trabajo Social. Escuela Profesional de Trabajo Social. Tesis: “Cultura organizacional y desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Municipalidad distrital de Desaguadero, Chucuito, Puno, 2018”. Para optar el título profesional de Licenciado en Trabajo Social. De tipo: descriptivo, explicativa, de diseño no experimental transversal. Muestra: 32 trabajadores. Técnica de recolección de datos: Encuesta. Instrumento de recolección de datos. Cuestionario. Concluyendo que el liderazgo de los jefes influye en la productividad laboral. El 43.8 % de Los jefes inmediatos practican el estilo de liderazgo organizacional autoritario, por ende, la productividad es deficiente. Las relaciones interpersonales influyen significativamente en el

trabajo en equipo del personal, siendo deficiente. El 50.0% la relación con su jefe inmediato es desagradable. El 50.0% la relación laboral entre sus compañeros de la misma oficina es desagradable, por tanto, el trabajo en equipo es deficiente. La comunicación es inapropiada muy poco asertiva, expresiones negativas.

## **2.2. Bases teóricas**

### **2.2.1. Gerencia y gestión estratégica conductiva**

#### **2.2.1.1. Definición**

Las organizaciones exitosas cuentan entre su planilla jerárquica de puestos con personas especializadas en gerencia y gestión organizacional. Promueven el servicio enfocados en el cliente, por ende, es muy necesario empoderar al personal de primera línea. Quienes adecuan planificadamente la proyección de sus objetivos metas, valores y misiones compartidas en el marco de una cultura corporativa. La gerenciación con liderazgo conductivo transformador promueve la visión institucional y sobre esta desarrolla y fortalece la cultura corporativa en el marco de un funcional de un todo holístico funcional estratégico.

La formulación de la estrategia para el logro de la calidad en la gerencia y gestión pública debe medirse en función de la capacidad para satisfacer oportuna y adecuadamente las necesidades y expectativas de los ciudadanos, de acuerdo a metas preestablecidas alineadas con los fines y propósitos superiores de la Administración Pública y de acuerdo a los resultados

cuantificables que tengan en cuenta el interés y las necesidades de la sociedad. En este marco la Municipalidad Provincial de Cañete como organismo estatal gubernamental debe exigirse ofrecer una buena atención personalizada, y fundamentalmente, servicios públicos de calidad; contrariamente, solo se la dirige sin garantizar el éxito.

Walter Andía Valencia (2017), respecto de uno de los principios inspiradores de una gestión pública de calidad sostiene: “Las Administraciones Públicas Iberoamericanas están al servicio de los ciudadanos y en consecuencia, darán preferencia a la satisfacción de sus necesidades y expectativas, esto supone la creación del valor público para asegurar la máxima eficacia y efectividad de su desempeño, la consecución de sus objetivos de gobierno y su mejora continua” (p.30).

Los hombres definen el nivel y la categoría de una organización, por ende, se precisan de administradores especialistas y conocedores del comportamiento humano para gerenciar y gestionar el talento humano. Realizarán procesos de selección en las que se articule directamente los estándares, características y funciones del puesto con el perfil profesiográfico o profesiotécnico de quien lo ocupe. Es a partir de allí que se inicia la formación y posteriormente el valioso capital organizacional. Administrar requiere conocimiento de la administración científica, gestionar personas requiere de la psicología del comportamiento humano en la organización. Esto pasa por el empoderamiento y el culto a la autoestima personal. Las organizaciones, cualesquiera sean. Lograran el éxito

si sus miembros identifiquen e introyecten los objetivos-metas, la visión institucional, los motiva y apoya para alcanzarlos James R, E, y William M.L. (2014) consideran que “Las organizaciones enfocada en los clientes empoderan a su personal de primera línea para hacer lo necesario para satisfacer al cliente. Las relaciones con el cliente pueden fomentarse a través de sociedades estratégicas y alianzas, así como el uso de la tecnología para facilitar una mejor comunicación con los clientes y nexos con las operaciones internas” (p.128). Las personas se muestran más dispuestas y participativas y sobresalen más creativamente y le ponen valores agregados a lo que hacen cuando las actividades que realiza tienen directa relación con sus competencias y talentos. El gerente líder conductivo transformacional viene genéticamente diseñado, programado para realizar cambios trascendentales, sin temor ni miedo alguno en las personas y en el contexto; valiéndose para ello de los conocimientos y las aplicaciones prácticas de la neurociencia, la psicología organizacional, la ergonomía y demás. La Municipalidad de Cañete cuenta con un equipo especializado que, apuesta por el compromiso, la calidad y el permanente cambio.

La gerencia estratégica es la herramienta técnica administrativa a través de la que se mejoran y optimizan los procedimientos, procesos y toma de decisiones con liderazgo gerencial carismático transformacional en la vorágine drástica de los cambios permanentes en todo nivel organizacional. Este aplicativo permitirá la dinámica de la gestión estratégica que permita obtener resultados tangibles, por ende, es la herramienta técnica encargada de garantizar el logro de los

objetivos-metas a través de la planificación estratégica. Schermerhorn, John R; Hunt James G; y Osborn Richard N. (2005) “Los líderes carismáticos son líderes que, por la fuerza de sus aptitudes, son capaces de tener un efecto profundo y extraordinario en sus seguidores. Estos líderes tienen una alta necesidad de poder, un alto sentido de autoeficacia y una convicción en la rectitud moral de sus creencias” (p.306).

### ***2.2.1.2. Gerencia y gestión estratégica conductiva***

El gerente líder conductor transformacional debe constituirse en el marco de referencia a imitar por los recursos humanos. Gestionar personas significa Gestionar talento, comprender y entender a cada individuo en sus FODA personal, conociendo sus habilidades, destrezas, motivaciones, creatividad e innovación, capacidad para fomentar la cultura corporativa a través del trabajo en equipo con responsabilidad compartida. La Administración se hace efectiva a través del cumplimiento de las funciones gerenciales del planeamiento, organización, ejecución y control, estas, a su vez, deben estar debidamente interrelacionadas para lograr los objetivos de gestión institucional.

Rudy C. (2010). Sostiene: “La gestión gerencial trata en esencia de organizar y administrar mejor las actividades de la empresa, orientadas a la aceleración de su desarrollo económico, de asegurar el pleno aprovechamiento de las posibilidades materiales y humanas y de agrupar más estrechamente a todos los trabajadores en torno a metas establecidas. En otras palabras, llamamos gestión gerencial al proceso de toma de decisiones que deben realizar los

trabajadores con niveles de responsabilidades, para que la identidad cumpla así sus objetivos” (p.22).

Idalberto Chiavenato considera que; “hoy en día las personas constituyen un patrimonio invaluable para las organizaciones. Son su activo y su pasivo más importante” (p.76). De manera corporizada enfrentar los retos internos y externos de la organización.

La Municipalidad de Cañete para lograr la adaptación, la productividad y el desarrollo institucional realiza continuamente programas especiales para establecer e inculcar valores y patrones ético moral que junto a la visión se logre una fuerte cultura corporativa que desarrolle la institución. Prioriza y mantiene y enfatiza con exigencia la gestión de la calidad y la atención personalizada que permitirá ofrecer un conjunto de servicios y prestaciones que el cliente espera, claro, además como consecuencia de los valores agregados, atención personalidad, disposición, amabilidad, responsabilidad, trato personal, cordial y comprensivo en la solución a las demandas del usuario y, en fin, que demande garantía, imagen organizacional y lograr fundamentalmente la fidelidad de parte del cliente.

Justo Villafañe (2013) “La visión de una empresa es la meta que orienta su estrategia empresarial; meta a la que se supedita cualquier objetivo, por importante que esta pueda ser. La visión es la meta hacia donde nos dirigimos,

la misión es el modo en el que vamos a tratar de alcanzar nuestro destino, la meta contenida es la visión estratégica” (p.25).

### **2.2.1.3. Gestión administrativa: principios básicos**

Gestión administrativa es la forma en qué, cómo, por qué, para qué, cuándo, con qué y con quiénes se utilizan los recursos escasos para conseguir los objetivos respecto de una actividad planeada y debidamente programada, sobre la base de los cuatro procesos fundamentales de la administración científica: planeación, organización, dirección y control. En este marco, la evaluación final nos posibilitará formular políticas de acción correctiva para el mejoramiento y el desarrollo de la empresa.

La Administración es una disciplina científica, que cuenta con una excelente herramienta técnica para a través del proceso de racionalización, evaluar y analizar la utilización de los recursos institucionales (tangibles, intangibles y transformacionales) permitiendo el buen desempeño, con responsabilidad, de las funciones y actividades planeadas.

Una organización sin alma, sin brújula es aquella que no cuenta con las herramientas fundamentales para el desarrollo organizacional: Visión, misión y filosofía; que no cuenta con las herramientas básicas de la gestión institucional: Manual de Organización y Funciones, Organigramas y flujogramas; que no cuenta con los documentos normativos y las herramientas aplicativas para la

administración y conducción de las actividades claves de la gerencia del talento humano.

Harold Koontz y Heinz Weihrich (2004), con relación a la planificación, consideran "La planeación implica la selección de misiones y objetivos y de las acciones para cumplirlos se requiere de la toma de decisiones, es decir, de optar entre diferentes cursos de acción futuros" (p.122).

La planificación, un principio elemental de aplicabilidad absoluta que facilitará el control permanente, reduce el riesgo y la incertidumbre producto de los cambios vertiginosos dentro y fuera de la organización. Propiciar una operación económica: mayor rentabilidad reduciendo y controlando los costos de inversión.

#### ***2.2.1.4. Gestión de los servicios de calidad***

La gestión de la atención personalizada, la calidad en los servicios y la fidelidad del cliente hacia nuestra organización es la nueva filosofía de la competencia por la supervivencia organizacional en el mundo globalizado. Constituye una prioridad gestionar integral y planificadamente los servicios de calidad y así lograr la inserción y fidelización del cliente. Las organizaciones deben contar con gerentes líderes conductivos que prioritaria y exigentemente introyecten la visión institucional en los colaboradores, usuarios y, en todas las áreas involucrándolos como un todo holístico funcional. Un cliente satisfecho espera se le ofrezca todo lo que él esperaba encontrar y más. La filosofía del

Neuromarketing así lo exige, “satisfacer al cliente sin molestarlo, sin hacerle perder el tiempo, sin distraerlos”.

No olvidemos que, la calidad es ante todo satisfacción del cliente, y la satisfacción está ligada a las expectativas del cliente. La supervivencia y el desarrollo organizacional precisan del mejoramiento continuo de la calidad del producto y del servicio para competir, requiere del involucramiento total de las personas que forman parte de la organización, identificar en ellos sus talentos y competencias y colocarlo en el puesto ideal, entonces responderán, identificados, responsables y motivados, y apasionadas por la organización y por las actividades que realizan.

Pintado, E (2018), “El alma de la empresa es el cliente, a él se le debe solo agradecimiento por su existencia, su visita y su preferencia, por ende, le debemos las consideraciones y el mejor de los tratos, y la mayor atención personalizada” (p.486).

Para ofrecer servicios de calidad, debe analizar y evaluar los procesos mentales tanto del colaborador “servidor” como del cliente para con mayor decisión satisfacer sus necesidades y expectativas, y se forme una opinión positiva hasta lograr su fidelización. Para ello, se precisa indagar, investigar y disponer de información básica respecto de los procesos mentales, atributos, sentimientos, necesidades, condicionamientos deseos y decisiones para ofrecerle, con mínimo de error, la satisfacción de sus necesidades.

### **2.2.1.5. Comportamiento del consumidor**

Sin duda alguna, el usuario o consumidor siempre está en dónde se le ofrecen los productos o servicios de calidad y al alcance de sus preferencias y necesidades. Pero juega un papel de suma importancia la atención personalizada y los servicios de calidad que se le brinda. Los mejores bienes o servicios pueden fracasar si los consumidores no los conocen, y para hacerlo primero deben estar a la vista, expuestos. Los consumidores pueden estar expuestos a estímulos del marketing en cualquier etapa del proceso de toma de decisiones. No solo ubicar el objeto de compra o el servicio, sino que se le debe alcanzar y ligeramente describir y explicar las bondades del servicio.

El usuario o consumidor de los servicios que brinda la Municipalidad Provincial del Callao precisan conocer el servicio, el tipo, los procesos y procedimientos a realizar para su adquisición, igualmente, los usuarios quieren un buen servicio, pero también una atención personalizada, (cara a cara), garantía en el servicio, y servicios realmente de calidad y bien terminados. En suma, el consumidor adquiere los productos o servicios en el lugar que le brinde calidad, pues allí quiere llegar sin necesidad de buscar otro lugar. Es importante estudiar y abalzar las actitudes tanto ofertantes del servicio como del consumidor, porque 1) guían nuestros pensamientos (función cognitiva); 2) influyen en nuestros sentimientos (función afectiva) y 3) afectan nuestro comportamiento (función conativa), por ende, la Municipalidad debe estudiar, replantear o cambiar las actitudes para incluir en la toma de decisiones del consumidor y modificar sus comportamientos. El alma de la empresa es el cliente, a él se le debe solo

agradecimiento por su existencia, su visita y su preferencia, por ende, le debemos las consideraciones y el mejor de los tratos, y la mayor atención personalizada” (p.486).

#### ***2.2.1.6. Perfil del colaborador que ofrece el servicio de calidad***

Todos hombres son exitosos en la actividad o función que desempeñan, en tanto y cuanto, hayan previamente identificado sus FODA personal (talentos y competencias, ser reconocidos y aceptados tal cual. Lo importante es el conocimiento, la experiencia y el desarrollo personal. Nada está quieto, estático o inmóvil. Wayne Hoyer, Deborah Macinnis y Rik Pieters (2018), “La en que los consumidores consideran sus identidades sociales pueden ser determinantes en la formación de sus actitudes hacia, productos, servicios y marcas” (p.127). Las organizaciones existen y se mueven en la dinámica del cambio por las personas que las conforman. La gestión para el servicio de calidad requiere de personas talentosas, identificados pasionariamente con la tarea que realizan, cuyos talentos estén eslabonados directamente con el puesto, y lógicamente ofreciéndole programas de refuerzo motivacional al desempeño y la adaptación. Los perfiles de los hombres en una institución que presta servicios básicamente tenemos: habilidades, creatividad, innovación, competencias, comunicación, identificación, conocimientos, sensibilidad y sencillez en la atención, el servicio y los trámites para la atención al cliente; personalidad, presencia. Aseo y buenos modales; orden, organización y oportunidad en la asignación de reservas; disposición y oportunidad para atender respuestas,

quejas y reclamos; agilidad y dinamismo para la atención inmediata; Cooperación y buenas relaciones interpersonales y laborales.

#### **2.2.1.7. Gestión de personas: servicios de calidad: objetivos y características**

La calidad del servicio está en relación directa a los objetivos organizacionales.

Generalmente se consideran:

- Perfiles del puesto - Perfiles del hombre - Diseño del puesto, Introyección y difusión de la Visión institucional.
- Fomento de la Cultura corporativa, base del clima y la calidad de vida laboral.
- Diagnóstico de necesidades: servicio – cliente, usuario – consumidos.
- La satisfacción del cliente: Neuromarketing estratégico.
- Mejoramiento continuo del servicio, valores agregados y comerciales.
- Eficiencia en la prestación del servicio: Mejoramiento continuo.
- Proyección de nuevos productos y servicios proyectados al cliente.
- Identificación y fidelidad del cliente o usuario.
- Programas de Refuerzo Motivacional al Desempeño.

#### **2.2.1.8. Servicios de calidad y satisfacción del cliente o usuario**

Los especialistas en la gestión de la calidad en los servicios para la satisfacción y fidelización del cliente, consideran:

- a) Intangibilidad:** Los productos o servicios no se pueden ver, sentir ni oler antes de comprarlos.
- b) Inseparabilidad:** Los productos tienen un, un espacio y un tiempo mientras se consumen.
- c) Variabilidad:** El producto o servicio, cada cierto tiempo, debe ofrecer otros valores agregados que generen satisfacción al cliente.
- d) Carácter perecedero:** Los productos o servicios tiene una temporalidad para su uso o consumo.
- e) Ausencia de propiedad:** El cliente, usuario o consumidores adquieren un producto o servicio, adquieren un derecho más no la propiedad. Se paga por el servicio más no por la propiedad.
- f) Clasificación de los servicios:** Servicios genéricos adquiridos por la mayoría de usuarios o consumidores, y los servicios básicos: servicios mínimos que buscan los clientes o usuarios.
- g) Servicios aumentados:** Son servicios adicionales, valores agregados, oferta conjunta de servicios, denominados “servicios serviciales”.

**h) Servicios potenciales:** Son los servicios o productos, que a través de los procesos mentales del cliente o usuario debemos proyectar proponer para su satisfacción y actitud de compra.

#### ***2.2.1.9. Empoderamiento y responsabilidad compartida***

Empoderar “Conceder poder”. El Empowerment, es un aprendizaje, un proceso de preparación compartida y rotativa en la que el gerente gestione empodere y otorgue seguridad y valía a los colaboradores y puedan realizar con éxito las tareas delegadas. El objetivo fundamental del empoderamiento, generar responsabilidad compartida, afianzar la cultura corporativa, la toma de decisiones, dotando al personal de las herramientas necesarias para que puedan conseguir el fortalecimiento de su autonomía y disminuya así, su vulnerabilidad. En una empresa en donde más del 30 % de sus empleados tiene manifiestos problemas de autoestima, es una empresa paquidérmicamente enferma. En una empresa cuyos gerentes no empoderan y quiebran la autoestima de sus colaboradores, es porque no saben cómo hacerlo, o porque simplemente, en el fondo de sí, temen que el empoderado los supere.

El concepto de responsabilidad compartida es universal y se aplica a campos como de la política, la economía o el derecho. Manuel Guillén Parra (2006), consideraba que, la “Responsabilidad ética” se refiere a la capacidad del ser humano de responder a los actos que realiza y de las consecuencias de esos actos en su contenido ético”. (p.30)

A través del empoderamiento se puede otorgar poder y validar autoestima a efecto de maximizar la utilización de las diversas capacidades o competencias talentosas de los recursos humanos. Se puede trabajar en grupos afines, que acorde a sus competencias que les permitan realizar las actividades administrativas. Los estudios reeditan esta posición, el trabajo en equipo con habilidades y facultades afines favorece la comunicación interpersonal y laboral y, por ende, el mejor desempeño en la calidad de los servicios al usuario. El Empowerment precisa de un liderazgo eficaz y efectivo que sea capaz de conducir y gestionar a la gente en el sentido correcto introyectando los valores institucionales, y que esos seguidores se identifiquen, introyecten y se corporicen sobre la visión, la misión y los valores organizacionales.

El trabajo en equipo no es simplemente la suma de aportaciones individuales, implica un grupo de personas trabajando de manera coordinada en la ejecución de un proyecto. Las personas están deseosas de ingresar a las organizaciones para mostrar sus capacidades, sus talentos, pero fundamentalmente para sentirse dignos. Al respecto Idalberto Chiavenato (2017) sostiene: “las personas necesitan de las organizaciones para trabajar, colaborar, participar y ganarse la vida o para obtener productos, servicios, entretenimiento y mercancías. En tanto, las organizaciones dependen de las personas para operar y funcionar satisfactoriamente y para vender sus productos y servicios” (p.25).

Una de las dimensiones del Empowerment es la competencia. Al respecto Paul, M. Muchinsky (2007) consideraba que; “los individuos dotados de poder tienen una sensación de auto efectividad o competencia personal. Creen que no solo tienen las habilidades y capacidades necesarias sino también la confianza de que pueden desempeñarse en forma exitosa”. (p.274)

#### **2.2.1.10. Administración del servicio de la calidad**

**a) El servicio:** Es la prestación del producto o servicio de valor que se le otorga al cliente o usuario, con el propósito de satisfacer las necesidades a través de un servicio de calidad; eficiente accesible, adecuado, ágil, flexible, apreciable, útil, oportuno, seguro y confiable, aún bajo situaciones imprevistas o ante errores, de tal manera que, el cliente se sienta comprendido, atendido y servido personalmente, generando, en consecuencia, mayores rentabilidades a menores costos para la organización. Cuevas Rudy (2010) “Crear una cultura de la calidad, se refiere específicamente a la satisfacción del cliente, lo cual exige a la empresa adoptar una visión de futuro que haga de ella una empresa competitiva” (p.201). El servicio debe innovarse permanentemente para que se distinga de la competencia y presente un valor agregado convirtiéndolo en un “servicio servicial” que se distinga y diferencie de la competencia.

**b) La atención personalizada:** Atención asertiva y amable que implica un trato directo o personal entre un colaborador administrativo y un cliente o usuario, que se interesa en los procesos mentales del cliente; necesidades, gustos,

hábitos, condicionamientos, etc. El colaborador debe abrir “puertas” para así dejar que el cliente ingrese y tratarle con la valía y la importancia que se merece.

**c) Cliente o usuario:** Es la persona, empresa u organización que adquiere o compra, de forma voluntaria, productos o servicios que necesita para sí mismo. Es el motivo principal por el que se gestionan los productos y servicios en el marco de la calidad y la excelencia. La calidad no es un objetivo estático es una estrategia a largo plazo que permite obtener en forma sostenida una ventaja competitiva basada en la mejora continua de la calidad.

**d) Servicios de calidad:** Conjunto de propiedades, características que definen el perfil de un producto o servicio con el solo propósito satisfacer la necesidad del cliente o usuario, pues es éste quien decide y dice qué es lo que quiere, cómo lo quiere, cuándo quiere, y cuánto paga.

Philip Kotler (2013): “una empresa tiene que facilitar el acceso de sus clientes, bien telefónicamente, por fax, correo, e-mail, etc. Además, es importante que tenga un nivel de respuesta rápido. El coste de este nivel del servicio es pequeño comparado con el coste de perder clientes” (p.35).

### ***2.2.1.11. Gestión de calidad e imagen institucional municipal***

La gestión de calidad y la calidad del servicio constituye un factor determinante en la confianza, satisfacción y fidelización de los clientes que define la imagen corporativa de la Municipalidad de Cañete, el posicionamiento en el mercado, la fidelización del usuario y de la Imagen institucional hacia la comunidad. El Alcalde en su condición de gerente líder conductor se convierte en el facilitador de retos y oportunidades, descubriendo, desarrollando y fortaleciendo el talento y promoviendo y reforzando la creatividad e innovación. Mochón M. Sáez (2014): “en un entorno en continuo cambio, seguir una estrategia de innovación ha sido para muchas organizaciones una necesidad para poder sobrevivir y para otras, la clave de su éxito. La necesidad continua de incorporar nuevos productos y diseñar procesos innovadores, explica que muchas empresas, especialmente las de gran tamaño, solicitan de forma recurrente la colaboración de consultores de estrategia” (p.368).

La identidad, “personalidad” de la empresa, radica fundamentalmente en la fuerza de su "propia cultura", en su estilo de gerencia, gestión y liderazgo. Es este registro mental subconsciente, que le permite emitir su percepción a través de la opinión o actitud. La personalidad cambia y madura con los aprendizajes, los conocimientos y con la experiencia. En cuanto a las empresas u organismos del Estado éstas y sus funcionarios se rigen por el principio del Valor Público, es el valor creado por el Estado a través de los servicios, leyes, regulaciones y otras acciones. Pero también, se crea valor sobre todo a través de transacciones individuales con los ciudadanos garantizando sus derechos,

satisfaciendo sus demandas y, presentándoles ser vicios de calidad. A respecto Walter Andía V, entiende como valor público: “a la creación de condiciones objetivos (productos y servicios que cubran a toda la población que los requiere y que cumplan con altos criterios de calidad) y subjetivas (identidad institucional, confianza, apoyo y colaboración de los principales actores políticos). Por ello, los servicios públicos deben ser proveídos de manera eficiente, confiable y, principalmente, deben responder a los que el público necesita”.

El señor Alcalde, los regidores y sus ejecutivos son los primeros que deben conocer muy claramente e introyectar la visión municipal, los valores que la rigen y su cultura corporativa, puesto que constituyen la base para favorecer el mantenimiento, fortaleciendo y desarrollo municipal. No hacerlo podría considerarse como una falta de responsabilidad e identidad e identificación para con la institución y la ciudadanía en general.

#### ***2.2.1.12. Ley Orgánica de Municipalidades N° 27972***

La presente norma la naturaleza, finalidad, competencias, funciones, organización, recursos, patrimonio relaciones e instituciones de apoyo de las municipalidades del país, así como el régimen especial de la Capital de la República, conforme lo establece la Constitución Política del Estado.

Las municipalidades provinciales y distritales son los órganos de gobierno promotores del desarrollo local, con personería jurídica de derecho público y

plena capacidad para el cumplimiento de sus fines. Los gobiernos locales gozan de autonomía política, económica y administrativa en los asuntos de su competencia.

### **2.2.1.13. Municipio, funciones y atribuciones**

#### **a. La Municipalidad:**

La Municipalidad es un órgano de la Administración del Estado, el más cercano a la comunidad y el encargado de resolver sus necesidades más urgentes.

Conforme al artículo 1 de la Ley N°18.695 la Municipalidad es una corporación autónoma de derecho público, con personalidad jurídica y patrimonio propio, cuya finalidad es satisfacer las necesidades de la comunidad local y asegurar su participación en el progreso económico, social y cultural de las respectivas comunas.

Está conformada por el Alcalde, su máxima autoridad y regidores, encargados de hacer efectiva la participación de la comunidad local y de ejercer las atribuciones que señala esta ley.

#### **b. Funciones de la Municipalidad:**

La Municipalidad, se encarga de la administración local de la comuna y como órgano de la administración de Estado, tiene sus funciones determinadas expresamente en la ley. El Alcalde y los Regidores, por su parte, también tienen sus atribuciones y facultades definidas y no

pueden actuar, ni tomar decisiones fuera de los límites establecidos en la Ley.

Las funciones de la Municipalidad se pueden clasificar en:

Privativas, o Exclusivas de cada Municipalidad (art. 3°):

Elaborar, aprobar y modificar el plan comunal de desarrollo.

La planificación y regulación de la comuna y la confección del plan regulador comunal.

La promoción del desarrollo comunitario.

Aplicar las disposiciones sobre transporte y tránsito públicos, dentro de la comuna.

Aplicar las disposiciones sobre construcción y urbanización.

El aseo y ornato de la comuna.

Colaborativas, la Municipalidad puede solicitar colaboración a otros órganos de la Administración del estado (art. 4°):

La educación y la cultura.

La salud pública y la protección del medio ambiente.

La asistencia social y jurídica.

La capacitación, la promoción del empleo y el fomento productivo.

El turismo, el deporte y la recreación.

La urbanización y la vialidad urbana y rural.

La construcción de viviendas sociales e infraestructuras sanitarias.

El transporte y tránsito públicos.

La prevención de riesgos y la prestación de auxilio en situaciones de emergencia o catástrofes.

El desarrollo, implementación, evaluación, promoción, capacitación y apoyo de acciones de prevención social y situacional, la celebración de convenios con otras entidades públicas para la aplicación de planes de reinserción social y de asistencia a víctimas, así como también la adopción de medidas en el ámbito de la seguridad pública a nivel comunal.

La promoción de la igualdad de oportunidades entre hombres y mujeres

El desarrollo de actividades de interés común en el ámbito local.

Fundamentalmente, planificar y ejecutar las tareas de dirección y coordinación permanente de todas las unidades municipales y servicios municipalizados, de acuerdo a las instrucciones del Alcalde. Así mismo, adoptar las providencias necesarias para el adecuado cumplimiento de la gestión y ejecución técnica de las políticas, planes, programas y proyectos municipales, que se relacionen con la gestión interna del municipio.

#### ***2.2.1.14. Gestión estratégica del desarrollo municipal***

Las Municipalidades fundamentan su existencia y desarrollo en el marco de la gerencia y gestión conductiva y de acuerdo a las atribuciones que corresponden en conformidad con la Ley Orgánica de las Municipalidades, sobre la base de dos objetivos fundamentales; satisfacer las necesidades de la comunidad local y asegurar su participación en el progreso económico, social y cultural de las respectivas comunas.

Invertir estratégicamente para rentabilizar y, en segundo lugar, contar con personal talentoso debidamente motivado para lograrlo. El desarrollo organizacional significa todo un proceso de cambio y maduración planificadamente funcional en todos los niveles para mejorar la tecnología, los procesos y procedimientos, el uso de los recursos utilizables (tangibles, intangibles y transformacionales), las comunicaciones y las relaciones internas y externas, la gestión del talento de las personas, y demás. El instrumento, a nuestro criterio, más importante para conocer la realidad situacional de la empresa es el FODA. Sabiendo cuáles son las fortalezas, podremos identificar las debilidades y terminar con las amenazas aprovechando las oportunidades para lograr planificadamente, a corto o largo plazo, el cambio efectivo para el fortalecimiento para el desarrollo organizacional.

El desarrollo Municipal para el cumplimiento de los objetivos fundamentales antes indicados, en el marco del enfoque inteligente busca personal especializado que gerencia, gestione y lidere con efectividad y eficiencia el comportamiento humano y la administración de la empresa. De esta forma, el desarrollo organizacional es considerado un proceso continuo para promover el cambio y el desarrollo en términos de actitudes de conducta, desempeño y productividad de los empleados.

Evaluar para mejorar, capacitar integralmente científica, tecnológica y humanísticamente al personal en cualquiera de los sus niveles ocupacionales

para promoverlos a ocupar puestos claves. En suma, busca dinamizar el desarrollo sistémico, holístico y funcional de la empresa.

#### ***2.2.1.15. Perfil del servidor público: gestor municipal***

La vocación de servicio es uno de los principios y valores fundamentales del Servidor Público, asimismo, la satisfacción y pasión por brindar la mejor atención y calidad de servicio, teniendo claro el rol como servidores públicos. El compromiso a “entender, atender y resolver” las necesidades de aquellos a los que servimos, orientándonos permanentemente a su satisfacción y a superar sus expectativas. Para ello se precisa capacitarlo en el manejo de la red virtual que potencialice la calidad de sus servicios.

Las personas que forman parte de una organización, mínimamente deben cumplir con ciertos perfiles, y de manera especial cuando se trata de instituciones que brindan servicios como las Municipalidades. La dinámica del accionar de éstas depende, en grado sumo, de los formales y exigentes procesos de selección de personal, en la que deben enfatizarse el eslabonamiento: Estándares de requerimiento del puesto (requisitos, funciones, características y condiciones) y, el perfil (talentos y competencias) de la persona que viene a ocupar ese puesto. Al respecto muchas organizaciones confabulan con este principio fundamental insertando personal sin proyección alguna. Estos pésimos gerentes de recursos humanos insertan personal a la organización, por cualquier otra demanda, razones o circunstancia, sin los requisitos mínimos, paquidérmicas y la convierten en un “elefante” blanco. En

éstos prima el amiguismo a las competencias. Las organizaciones existen y se mueven en la dinámica del cambio por las personas que las conforman. No hay nada en la empresa que no sea el hombre transformacional. Los gerentes gestores se rodean de gente talentosa, dinámica, activa y creativa, talentosas, desprendidas, honestas y moralmente dispuestas e identificados pasionariamente con la tarea servicial que realizan. Se enfatizan en proveer las remuneraciones dignas y programas de refuerzo al desempeño.

Generalmente, el “Servidor Público Municipal” es una persona orientada principalmente por el deseo de servir y atender las necesidades de los ciudadanos, poniendo a disposición de la nación sus capacidades y competencias, con el fin de contribuir al desarrollo de ésta y anteponiendo los máximos fines del Estado a cualquier propósito o interés particular. Ya depende de la gerencia gestionar en ellos la pasión por el servicio para fidelizar a los clientes o usuarios.

“La alta dirección o gerencia general de la empresa es la parte directiva de la inteligencia humana de la organización, es decir, del talento humano. En el gerente general, como cerebro de la organización empresarial, recae toda la responsabilidad operativa de la empresa” (Ibáñez Machicao, M., 2011, p.94).

El perfeccionamiento de los trabajadores se enmarca en dos factores fundamentales: ciencia y tecnología para mejorar su desempeño y productividad, y, por otro lado, formación humanista para mejorar el perfil y la

imagen personal del trabajador. Las buenas gerencias continuamente realizando programas de Capacitación, Entrenamiento y Habilitación (DITH), cierto constituye una inversión, pero se logra rentabilidad. Realiza programas de refuerzo motivacional al desempeño. Por el servicio que brindan las municipalidades, es conveniente programar cursos de Etiqueta social y protocolo, Oratoria y Relaciones, Atención personalizada y servicios de calidad, y otras actividades en donde se comprometa la participación de la familia nuclear del servido. Para que esto realmente tenga sentido se debe incorporar personas al servicio municipal, como dijimos antes, con ciertos criterios y perfiles profesiográficos y/o profesiotécnicos.

En este marco, la gestión municipal. Enfatiza, en sus servidores; atender con cordialidad, humanidad, rapidez y sentido de oportunidad a los planteamientos de las usuarias y los usuarios., valiéndose de herramientas tecnológicas para optimizar el servicio.

#### ***2.2.1.16. Función ética de la función pública***

“La función pública, es toda actividad temporal o permanentemente remunerada u honorarios realizada por una persona en nombre o al servicio de las entidades de la administración pública, en cualquiera de sus niveles jerárquicos. El fin primordial es el Servicio a la Nación, ofreciendo una buena atención y servicios de calidad y optimizando el uso de los recursos públicos. El Empleado Público es todo funcionario o servidor de las entidades de la Administración Pública en cualquiera de los niveles jerárquicos sea este

nombrado, contratado, designado, de confianza o electo que desempeñe actividades o funciones en nombre del servicio del Estado.

El Código de Ética de la Función Pública. Ley N° 27815 (14-04-2005) Ley del Código de Ética de la Función Pública. Ley N° 28496 Modifica la Ley N° 27815 (16-04-2005). Decreto Supremo N° 033-2005-PCM (16-04-2005).

Prohibiciones éticas de la Función Pública. El Servidor Público está prohibido;

1. Mantener Intereses de Conflicto. Sus intereses personales, laborales, económicos o financieros pudieran estar en conflicto con el cumplimiento de los deberes y funciones a su cargo.
2. Obtener ventajas indebidas para sí o para otros mediante el uso de su cargo, autoridad, influencia o apariencia de influencia.
3. Realizar actividades de Proselitismo Político., a través de la utilización de sus funciones, o por medio de la utilización de infraestructura, bienes o recursos públicos, ya sea a favor o en contra de partidos u organizaciones políticas o candidatos.
4. Hacer mal uso de Información Privilegiada. Participar en transacciones u operaciones financieras utilizando información privilegiada de la entidad a la que pertenece o que pudiera tener acceso a ella por su condición o ejercicio del cargo que desempeña, no debe permitir el uso impropio de dicha información para el beneficio de algún interés.
5. Presionar, amenazar y/o acosar. Ejercer presiones, amenazas o acoso sexual contra otros servidores públicos o subordinados que puedan afectar la

dignidad de la persona o inducir a la realización de acciones dolosas” (pp.18-19).

### ***2.2.1.17. Instrumento Elaborado Para Aplicación: Modelo Escala De Actitudes de Rensis Likert.***

Rensis Likert (1903-1981), educador y psicólogo organizacional norteamericano. Likert fundó el Instituto de Investigación Social de Michigan de la Universidad de Míchigan en 1946 y fue su director hasta 1970. Reconocido por sus estudios e investigaciones en los estilos de gestión, estudios de mercados, desarrollando su reconocida Escala de Actitudes u Opiniones de Likert y el modelo de vinculación.

La escala de Likert es una escala psicométrica que mide, analiza y evalúa el grado de conformidad de las opiniones y actitudes de los encuestados hacia determinados ítems (oración afirmativa o negativa). Likert distinguió entre una escala apropiada, la cual surge de las respuestas colectivas a un conjunto de ítems, y el respectivo formato fijo en el cual las respuestas son puntuadas en un rango de valores, que van desde un totalmente de acuerdo hacia un totalmente desacuerdo (TA-DA-I-ED-TD). Se considera un elemento neutral para aquellos encuestados que no están de des acuerdo ni en desacuerdo (I).

Para la presente investigación, considerando el modelo de escala de actitudes y opiniones de Rensis Likert, manteniendo el anonimato de los encuestados, a efecto de evitar barreras o limitantes al responderla. Se elaboró una Escala de

Actitudes/opiniones, conformada por veinte ítems y 2 ítems distractores corresponden 10 a la VI: Cultura Corporativa, y los otros 10 para medir las apreciaciones de los clientes respecto del Clima Laboral. Para los efectos de su validación y confiabilidad, se conformará un Comité Evaluador de Instrumento, el mismo que estará conformado por cinco (5) profesionales especializados en psicometría, quienes finalmente darán la correspondiente conformidad y visto bueno para su aplicación.

### **2.2.2. Conceptual**

Las organizaciones municipales crecen y se desarrollan, siendo su finalidad fundamentalmente, satisfacer las necesidades de la comunidad local y asegurar su participación en el progreso económico, social y cultural de las respectivas comunas.

Los alcaldes, regidores y funcionarios, saben muy bien que el cáncer que deteriora a las Organizaciones municipales y todas las demás; el desconocimiento y la falta de introyección de la Visión institucional, el poco fomento de la cultura corporativa, la incapacidad e inoperancia, las inconductas funcionales en cualquiera de sus formas, la inmoralidad y falta de la ética socio profesional, los conflictos y diatribas, el paquidermismo pernicioso, los informales procesos de selección de personal, la incorrecta ubicación de los hombres en los puestos, los inadecuados procesos de capacitación y la falta de introyección, identidad e identificación con la visión

institucional. Identificados estos problemas se pueden proponer políticas de acción correctiva para el mejoramiento.

### **2.3. Definición de términos básicos**

- **Administración de la calidad total (ACT):** Proceso que consiste en hacer que cada empleado, participe e interactúa en las diversas actividades para lograr el mejoramiento. Summer, Donna (2006).
- **Atención personalizada:** Es la atención especial, asertiva, amable y directa o personal entre el empleado y el cliente, y está atento a las necesidades, gustos y preferencias de este último. Evans James, R. (2008).
- **Compromiso organizacional:** Grado de identificación y participación activa y responsable del personal. Keith Davis – J. W. Newstrom. (1999).
- **Cultura corporativa:** Conjunto de valores, anécdotas, costumbres, hábitos y creencias y compartidas entre todos los miembros de la empresa, que los identifica y diferencia de otras. Stephen P. Robbins (2004).
- **Gestión administrativa de la calidad:** conjunto de procesos y normas interrelacionadas por las cuales se administra de forma ordenada la calidad en la búsqueda de la satisfacción de las necesidades y expectativas del cliente. H. Koontz, y H. Weihrich (2004)

- **Imagen corporativa:** Es la percepción, la imagen generalmente aceptada de lo que una institución “significa”. Aumenta la motivación entre el empleado y la institución, creando un sentimiento de identificación y de compromiso. Mocho, Sáenz. (2014).
- **Mejora continua:** Compromiso con el examen constante de procesos técnicos y administrativos buscando métodos mejores. Productividad con calidad y control Interno-Sedapal. (2012).
- **Servicios de calidad:** Conjunto de propiedades y características de un producto o servicio que le confiere su actitud para satisfacer las necesidades sentidas implícitamente o expresadas por el cliente. Rodríguez Estrada, M. (1996).
- **Servicios serviciales:** Valores agregados que potencializa el valor del producto o servicio, que potencia la satisfacción del cliente y nos coloca a la vanguardia de la competencia. Rodríguez Estrada, M. (1996).
- **Trabajo en equipo:** Situación que ocurre cuando los miembros conocen sus objetivos, contribuyen de manera responsable y entusiasta a la tarea y se apoyan entre sí. Kopelman, Richard (1990).

- **Ventaja competitiva:** Valor que una empresa es capaz de crear y utilizar frente a sus competidores, siendo ese valor mayor que el costo que implique el poseer dicha ventaja. E. Pintado (2018).

### **III. HIPÓTESIS Y VARIABLES**

#### **3.1. Hipótesis**

##### **3.1.1. Hipótesis general**

Si existe relación directamente significativa entre Cultura corporativa y Clima laboral en la Municipalidad Provincial de Cañete 2021.

##### **3.1.2 Hipótesis específicas**

H1: El personal de la Municipalidad Provincial de Cañete tiene muy en claro la Visión Institucional.

H2: Existe una buena gestión municipal en beneficio de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Cañete.

H3: La Municipalidad Provincial de Cañete realiza permanentemente actividades en beneficio de la comunidad.

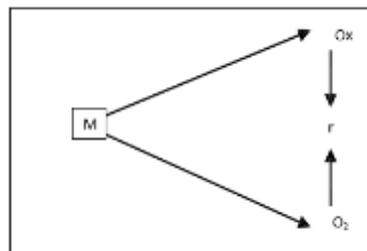
H4: La Municipalidad Provincial de Cañete se preocupa por el bienestar de la familia de los trabajadores.

H5: La Municipalidad Provincial de Cañete promueve una buena Imagen Institucional hacia la comunidad.

#### **3.2. Definición conceptual de las variables**

Existen diversas definiciones respecto de las variables, sin embargo, consideramos la de Hernández, Fernández y Baptista (2010) señalan que “una variable es una propiedad que puede variar y cuya variación es susceptible de

medirse u observarse. De manera que entendemos como cualesquiera característica, propiedad o cualidad que presenta un fenómeno que varía, en efecto puede ser medido o evaluado”. El propósito de nuestra investigación es, a través de las actitudes y opiniones del personal, en general, de la Municipalidad Provincial de Cañete conocer las implicancias de la Cultura corporativa en el Clima laboral y, por ende, en la Imagen institucional.



Dónde:

M = Muestra de estudio

Ox<sub>1</sub> = Variable Independiente

Oy = Variable Dependiente

R = Relación

### 3.3. Operacionalización de las variables

#### VARIABLE INDEPENDIENTE (X1)

(X1): Cultura Corporativa:

X1.1. Visión institucional.

X1.1.1. Indefinida

X1.1.2. Definida

X1.2. Cultura corporativa

X1.2.1. Débil

X1.2.2. Fuerte

X1.2.3. Compartida

X1.3. Gerenciación estratégica conductiva:

X1.3.1. Gerencia Líder

X1.3.2. Gerencia Reactiva

X1.3.3. Gerencia Pro activa

X1.4 Liderazgo conductivo:

X1.4.1. Liderazgo Transaccional.

X1.4.2. Liderazgo Transformacional

X1.4.3. Liderazgo Carismático

X1.4.4. Liderazgo Autocrático

## **VARIABLE DEPENDIENTE (Y1)**

(Y1): Clima Laboral:

Y1.1. Trabajo en equipo y Responsabilidad compartida.

Y1.1.1. Trabajo en grupo

Y1.1.2. Trabajo en equipo

Y1.1.3. Responsabilidad compartida.

Y1.1.4. Disposición, apoyo y cooperación

Y1.2. Relaciones interpersonales y Adaptación Laboral.

Y1.2.1. Comunicación asertiva

Y1.2.2. Comunicación interpersonal laboral

Y1.2.3. Comunicación en Feed back

Y1.2.4. Sistemas de recompensas.

Y1.3. Programas de refuerzo motivacional

Y1.3.1. Estrategias de refuerzo motivacional.

Y1.3.2. Sistemas de recompensas.

Y1.3.3. Desempeño y retroalimentación.

Y1.4. Imagen institucional:

Y1.4.1. Atención personalizada y Servicios de calidad.

Y1.4.2. Recursos institucionales de calidad.

Y1.4.3. Programas culturales, recreativos, deportivos y artísticos a la comunidad.

#### **VARIABLE CONTROL (Z1)**

Z1.: Tipo de Institución: Municipalidad Provincial de Cañete.

Z2. Muestra representativa: Trabajadores en general.

Z3. Marco geográfico: La Municipalidad Provincial de Cañete-Región

Sur de la ciudad de Lima Provincia.

**MÉTODO:** Hipotético - deductivo

**INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS:** Escala de actitudes de tipo Likert.

## **IV: DISEÑO METODOLÓGICO**

### **4.1. Tipo y diseño de investigación**

Tipo: Descriptivo, correlacional - Transversal

Diseño: No experimental transeccional de comparaciones

### **4.2. Método de investigación**

Hipotético - Deductivo

### **4.3. Población y Muestra**

La población universal está constituida por un universo poblacional de 402 trabajadores, constituyéndose la Muestra Poblacional de 152 trabajadores que vienen actualmente brindando servicios en la Municipalidad Provincial de Cañete. La cantidad de participantes en la muestra representativa se obtuvo a través de la fórmula para la Estimación estadística para muestras finitas.

Personal en general que conforma la Municipalidad Provincial de Cañete 2021.

#### **Tabla 1**

*Universo Poblacional y Selección de la Muestra Representativa-Municipalidad Provincial de Cañete. 2021*

N°	CARGOS	Personal
01	Alcalde Provincial	1
02	Regidores Provinciales	11
03	Funcionarios (D.L. 276)	20
04	Funcionarios CAS (D.L. 1057)	9
05	Empleados Contratados (D.L.276)	21
06	Empleados Permanentes (D.L.276)	33
07	Empleados (LEY N°24041).	19
08	Personal CAS (D.L.1057)	80
09	Obreros de Limpieza Pública (DL. 728)	107
10	Serenazgo (D.L.728)	80
11	Pensionistas (LEY N°20430)	21
	TOTAL	402

Nota: Dpto. de Personal: Municipalidad Provincial de Cañete, 2021.

Para los efectos de la estimación estadística del tamaño de la muestra, se trabajó con el Muestreo Aleatorio Simple, aplicable para cuando el Universo Poblacional es Finito ( $Z = 1.96$ ;  $S^2 = 0,4$ ;  $E = 0,05$ ;  $UPF = 402$ ).

Estimación estadística del tamaño de la muestra:

$$N = \frac{0.16}{\frac{0.00256}{3.84} + \frac{0.16}{402}} = 152$$

La muestra representativa de ese universo poblacional es de = 152 trabajadores.

#### 4.4. Lugar de estudio y periodo de desarrollo

La Municipalidad Provincial de Cañete se encuentra ubicado en Jr. Bolognesi N° 250 - San Vicente (Palacio Municipal - Plaza de Armas). Cuenta con un

promedio de 402 colaboradores en sus diversos niveles jerárquico administrativos en condición de nombrados y contratados de acuerdo al Cuadro Analítico de Personal (CAP).

Actualmente brinda diversos servicios a los usuarios sobre la base de dos objetivos fundamentales; satisfacer las necesidades de la comunidad local y velar por progreso económico, social y cultural de la comunidad de Cañete. Proyectándose a una serie de actividades técnicas conjuntas, de carácter funcional técnico y humanístico; contando para ello con especialistas en la materia. Este proceso igualmente se da con los colaboradores internos que conforman la municipalidad, proyectándose su culminación en un periodo de seis meses desde la ejecución de la misma.

#### **4.5. Técnicas e instrumentos para la recolección de la información**

Se elaborará una Escala de tipo Rensis Likert para conocer las actitudes/opiniones de los trabajadores/colaboradores que conforman laboralmente la Municipalidad Provincial de Cañete. Dicho instrumento, Escala de Opinión constará de 20 ítems, 10 ítems por cada variable Cultura corporativa y Clima laboral, por ende, conoceremos el nivel de aceptación respecto de la Imagen institucional. Por cada ítem se han considerado 5 alternativas de respuesta: TA (5) - DA (4) - I (3) - ED (2) - TD (1). Además, que, para este caso, se consideraron dos (2) ítems distractores 1 por cada variable. La unidad de análisis que responde a la Escala marcará el grado de aceptación o rechazo hacia la proposición expresada en el ítem. Posteriormente de

acuerdo a los hallazgos encontrados se efectuará el correspondiente tratamiento y el análisis estadístico. Considerado en el Anexo N° 2.

Para alcanzar el grado de validez y confiabilidad del instrumento, se procederá convocar un Comité Evaluador conformado por 5 profesionales especialistas en la materia. Y la confiabilidad a través del Coeficiente Alfa de Cronbach

#### **4.6. Tratamiento estadístico: análisis y procesamiento de datos**

Se trabajará con los estadísticos: Coeficiente Alfa de Cronbach, y con el coeficiente de Correlación de Spearman.

Detallamos el procedimiento estadístico seguido para determinar la validación y confiabilidad del instrumento (escala de actitudes/opiniones): Excel, Chi Cuadrado-SPSS-Word.

Considerando que la investigación pretende analizar la correlación existente entre las variables, se utilizará los estadísticos: La prueba del Chi-Cuadrado de Pearson, el Coeficiente Alfa de Cronbach para medir la confiabilidad de la escala, y según sea el caso, se procederá al análisis de correlación simple.

Estadísticas de indicadores sociales y educacionales. Relacionados con los datos cuantitativos existentes en la Municipalidad Provincial de Cañete relacionados a la situación problemática a analizar. Se utilizará el análisis de

correlación simple para medir el grado de relación existente entre las variables:  
Cultura Corporativa y Clima Laboral.

## V: RESULTADOS

### 5.1. Validación y confiabilidad de los instrumentos

#### 5.1.1. Validación de los instrumentos

Selección: Se aplicó una Escala de Actitudes/Opiniones de tipo Rensis Likert-Anónima. Conformada por 20 ítems (10 ítems por cada variable= 20). Diez alternativas de respuestas por ítems: Totalmente de Acuerdo (TA), De Acuerdo (DA), Indeciso (I), En Desacuerdo (ED), Totalmente en Desacuerdo TD).

La validez del instrumento se realizó a través del Comité de Evaluación quienes evaluaron, analizaron y dieron su conformidad respecto de la estructura y aplicación del instrumento.

Dicho Comité evaluador estuvo integrado por cinco (5) de docentes del más alto nivel académico de la Escuela de Posgrado de la UNAC; otorgándole un puntaje cuantitativo de 80 - Muy Bueno.

#### Tabla 2

*Nivel de validez según el Juicio de Expertos*

<b>Evaluación de los Instrumentos: Validación y Confiabilidad</b>		
<b>Evaluadores</b>	<b>Puntaje de valoración</b>	
	<b>Cuantitativo</b>	<b>Cualitativo</b>
Dr. Hernán Ávila Morales	78	
Dr. Luis A. Chunga Olivares	80	
Mg. Jorge Guerra Reyes	85	
Mg. Juan Santurio Ramírez	80	
Mg. Alejandro Díaz Gonzáles	75	
Promedio	80	Muy Bueno

**Tabla 3***Nivel cuantitativo y cualitativo de validez*

<b>Valores</b>	<b>Niveles de validez</b>
91-100	Excelente
81-90	Muy Bueno
71-80	Bueno
61-70	Regular
51-60	Deficiente

**5.1.2. Confiabilidad del instrumento**

Respecto de la Confiabilidad/Consistencia interna de Cronbach para el Instrumento: Escala de Actitud y Opinión Anónima, relacionadas con los ítems de la Variable Independiente: Cultura Corporativa (10 ítems), Clima Laboral (10 ítems), se obtuvo, para la primera Variable, la Variable Independiente (VI): Cultura Corporativa, una alta confiabilidad: 0,759. Y para la segunda Variable, la Variable Dependiente (VD) Clima Laboral, igualmente, se obtuvo una alta confiabilidad: 0,813. En consecuencia, el instrumento: Escala de actitudes/Opiniones anónimas se ubica en un rango alto de Confiabilidad.

**Tabla 4**

*Estadística de confiabilidad Alfa de Cronbach de la variable Independiente: CULTURA CORPORATIVA*

<b>V1. Cultura Corporativa</b>	
Alfa de Cronbach	N° de elementos
0,759	10
Alta Confiabilidad	

**Tabla 5**

*Estadística de confiabilidad Alfa de Cronbach de la variable Dependiente: CLIMA LABORAL*

<b>VD. Clima Laboral</b>	
Alfa de Cronbach	N° de elementos
0,813	10
Alta Confiabilidad	

## **5.2. Presentación y Análisis de los Resultados**

### **5.2.1. Análisis descriptivo**

Las respuestas codificadas de los ítems fueron sumadas para obtenerse puntajes totales por variable; posteriormente esto se transformó a percentiles y se establecieron los niveles porcentuales de las alternativas de respuestas (5): Totalmente de Acuerdo (TA/5), De Acuerdo (DA/4), Indeciso (I/3), En Desacuerdo (ED/2), y Totalmente en Desacuerdo (TD/1).

La unidad de análisis que responde a la Escala marcará el grado de aceptación o rechazo hacia la proposición expresada en el ítem. Posteriormente, de acuerdo a los hallazgos encontrados se efectuará el correspondiente tratamiento estadístico: análisis e interpretación estadística.

### **5.2.2. Análisis estadístico**

Correlación de Variables: Cultura Corporativa (VI) y Clima Laboral (VD).

**Tabla 6**

*Medición y Correlación de variables de Investigación: Distribución de las puntuaciones: Cultura Corporativa – Clima laboral Municipalidad Provincial de Cañete, 2021*

Instrucciones: Agradecemos responder, con una de las cinco alternativas, a cada uno de los ítems de la presente Escala que mide Cultura corporativa y Clima Laboral

Área laboral	
Género Masculino ( )-Femenino ( ) Edad: ( ) Estado Civil:	
Condición labora:    Nombrado ( )       Contratada ( )	

<b>Escala Actitudinal de R. Likert</b>				
1	2	3	4	5
Totalmente de Acuerdo	De Acuerdo	Indeciso (no opino)	En Desacuerdo	Totalmente en Desacuerdo

N°	Ítems	Alternativas de Respuestas					Sub. Tot.
		TA	DA	I	ED	TD	
<b>VI</b>	<b>CULTURA CORPORATIVA</b>						
1	El personal, en general, comprende claramente la visión institucional	17	31	27	64	13	152
2	El personal muestra compañerismo y corporatividad.	10	50	29	41	22	152
3	La autoridad municipal viene gerenciando actuando y gestionado de manera responsable y eficientemente.	18	38	28	48	20	152
4	La autoridad municipal demuestra confianza y Liderazgo carismático	15	19	40	45	33	152
5	Los usuarios, muestran satisfacción por los servicios que brinda la Municipalidad.	20	29	20	50	33	152
6	El personal, en general, cumple a cabalidad las funciones que demanda su puesto de trabajo.	9	39	17	66	21	152
7	La Municipalidad permanentemente realiza actividades en benéfico de la comunidad.	15	40	22	54	21	152

8	Existen buenas relaciones interpersonales y laborales entre los Jefes y los subordinados.	15	38	30	49	20	152
9	Los usuarios se sienten satisfechos con el trato personalizado del alcalde de la Municipalidad.	15	36	27	49	25	152
10	La autoridad municipal se preocupa por el bienestar de la familia del trabajador.	15	13	25	73	26	152
<b>VD CLIMA LABORAL</b>							
11	Se aprecia en el personal, en general, buenas relaciones interpersonales y laborales	11	58	24	36	23	152
12	El personal está ubicado en los puestos de acuerdo a su especialidad y talento.	10	22	20	71	29	152
13	El personal trabaja en equipo y con responsabilidad compartida	15	33	26	58	20	152
14	La Municipalidad brinda, a los usuarios, servicios de Calidad.	10	38	22	74	28	152
15	Los clientes o usuarios cuentan con servicios de atención personalizada	13	27	20	67	25	152
16	El personal ofrece al usuario una buena atención personalizada.	15	35	20	49	33	152
17	La Municipalidad promueve Programas de Refuerzo Motivacional al desempeño laboral.	10	20	22	75	25	152
18	En general, la comunicación trabajadores-usuarios es activa, asertiva y comprensiva.	12	32	22	63	23	152
19	En general, se aprecia, muy poco, el Conflicto interpersonal y laboral.	15	37	20	61	19	152
20	La Municipalidad muestra una reconocida Imagen Institucional.	18	40	13	65	16	152

### 5.2.2.1. Correlación de Variables: Puntuaciones estadísticas VI:

#### Cultura Corporativa

**Tabla 7**

Medición y Correlación de variables. Puntuaciones estadísticas: VI: Cultura Corporativa - Municipalidad Provincial de Cañete, 2021

N°	Ítems	Alternativas de Respuestas					Sub. Tot.
		TA	DA	I	ED	TD	
<b>VI</b>	<b>CULTURA CORPORATIVA</b>						
1	El personal, en general, comprende claramente la visión institucional	17	31	27	64	13	152
2	El personal muestra compañerismo y corporatividad.	10	50	29	41	22	152
3	La autoridad municipal viene gerenciando y gestionando de manera responsable y eficientemente.	18	38	28	48	20	152
4	La autoridad municipal muestra confianza y Liderazgo carismático	15	19	40	45	33	152
5	Los usuarios, se muestran satisfechos por los servicios que brinda la Municipalidad.	20	29	20	50	33	152
6	El personal, en general, cumple a cabalidad las funciones que demanda el puesto de trabajo.	9	39	17	66	21	152
7	La Municipalidad permanentemente realiza actividades en benéfico de la comunidad.	15	40	22	54	21	152
8	Existen buenas relaciones interpersonales y laborales entre los Jefes y los subordinados.	15	38	30	49	20	152
9	Los usuarios se sienten satisfechos con el trato personalizado del alcalde de la Municipalidad.	15	36	27	49	25	152
10	La autoridad municipal se preocupa por el bienestar de la familia del trabajador.	15	13	25	73	26	152
	<b>TOTAL</b>	149	333	265	539	234	1520
	<b>%</b>	9.8	21.9	17.4	35.4	15.3	100.0

### ***Análisis estadístico***

Como podemos apreciar, considerando que el Universo Poblacional de la Municipalidad Provincial está constituida por 402 trabajadores en sus diversos niveles o condiciones laborales. Y que habiéndose aplicado la Formula para muestra Infinitas, se obtuvo la muestra representativa, conformada por 152 trabajadores.

Podemos apreciar las puntuaciones de las actitudes de los miembros que conforman la muestra representativa se ubican en los Polos Negativos (ED-TD):

P+ = DA: 333 (21.90 %). TA: 149 (9.80 %) = 482 (30.70 %)

P- = ED: 539 (35.40 %). TD: 234 (15.30 %) = 773 (50.8)

Indecisión: 265 (17.40 %)

### ***Interpretación estadística***

Las apreciaciones de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Cañete se ubican ligeramente hacia el Polo Negativo (PNE) (P-= 773 (50.8 %)). Por ende, los trabajadores muestran su descontento, considerándola no estar de acuerdo, que la CULTURA CORPORATIVA actualmente en la Municipalidad Provincial de Cañete NO es BUENA, no es la más adecuada. Para los efectos del cambio, se precisa las autoridades de la Municipalidad deben replantear las estrategias que posibiliten activamente el fomento de la Cultura Corporativa, promoviendo, introyectando e interiorizando la VISIÓN institucional, el trabajo

en equipo que favorezca el buen Clima laboral, por ende, el mejoramiento de la Imagen institucional.

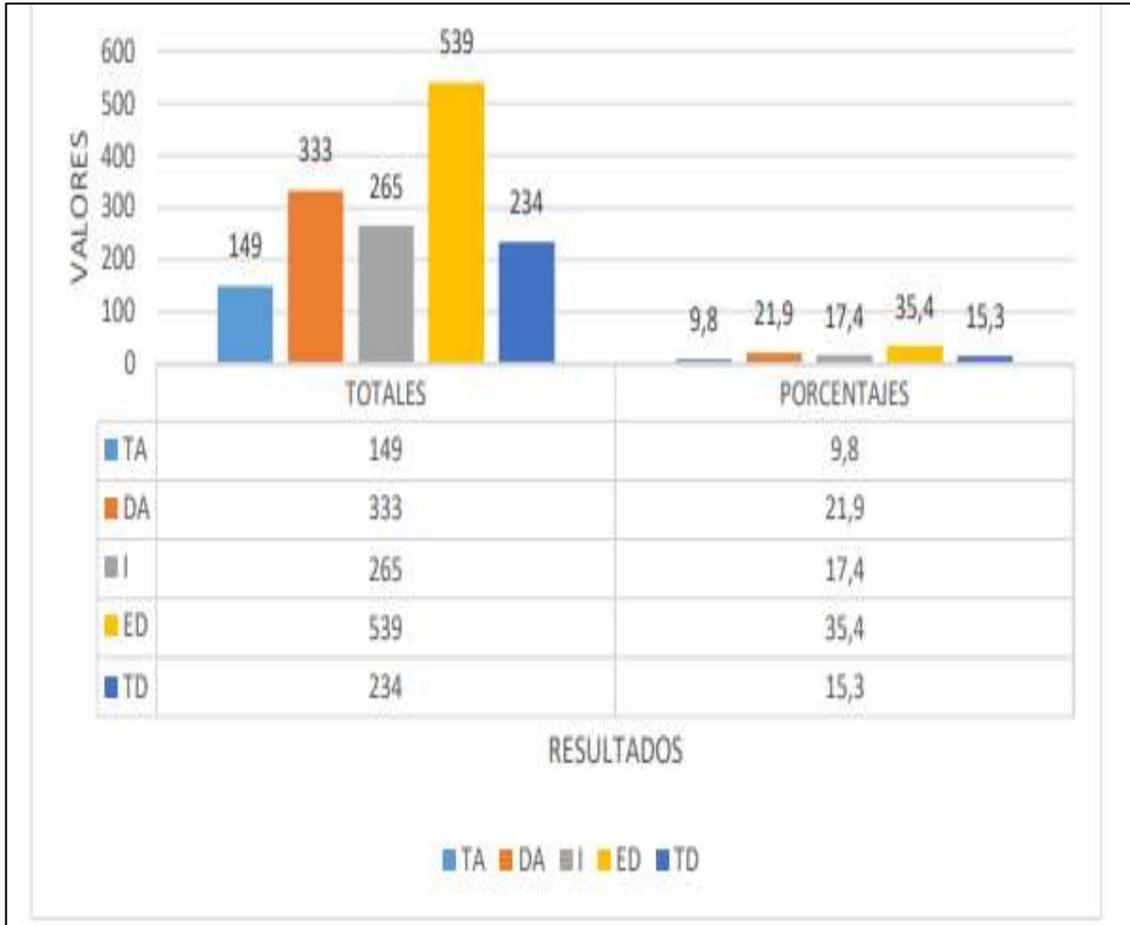


Figura 1. Medición de Correlación de variables. Puntuaciones estadísticas: VD: Cultura Corporativa - Municipalidad Provincial de Cañete, 2021.

**5.2.2.2. Correlación de Variables: Puntuaciones estadísticas: VD:  
Clima Laboral**

**Tabla 8**

Medición de Correlación de variables. Puntuaciones estadísticas: VD: Clima Laboral - Municipalidad Provincial de Cañete, 2021

VD	CLIMA LABORAL	TA	DA	I	ED	TD	Sub Tot.
11	Se aprecia en el personal, en general, buenas relaciones interpersonales y laborales	11	58	24	36	23	152
12	El personal está ubicado en los puestos de acuerdo a su especialidad y talento.	10	22	20	71	29	152
13	El personal trabaja en equipo y con responsabilidad compartida	15	33	26	58	20	152
14	La Municipalidad brinda, a los usuarios, servicios de Calidad.	10	38	20	60	24	152
15	Los clientes o usuarios cuentan con servicios de atención personalizada	13	27	20	67	25	152
16	El personal ofrece al usuario un buen trato y atención personalizada.	15	35	20	49	33	152
17	La Municipalidad promueve Programas de Refuerzo Motivacional al desempeño laboral.	10	20	22	75	25	152
18	En general, la comunicación trabajadores-usuarios es activa, asertiva y comprensiva.	12	32	22	63	23	152
19	En general, se aprecia, muy poco, el Conflicto interpersonal y laboral.	15	37	20	61	19	152
20	La Municipalidad muestra una reconocida Imagen Institucional hacia la comunidad hacia la comunidad.	18	40	13	65	16	152
	<b>TOTAL</b>	129	342	207	605	237	1520
	<b>%</b>	8.4	22.5	13.6	39.8	15.5	100.0

### **Análisis estadístico**

En cuanto a las puntuaciones de los 152 trabajadores de la Municipalidad Provincial de Cañete, respecto de la Variable: CLIMA LABORAL, Podemos apreciar que estas se desplazan, igualmente hacia el Polo Negativo (ED-TD):

$$P- = ED: 605 (39.80 \%) . TD: 237 (15.5 \%) = 842 (55.30)$$

P+ = DA: 342: 342 (22.5 %). TA: 129 (8.40 %) = 471 (30.90 %)

Indeciso: 207 (13.6)

### ***Interpretación estadístico***

Las apreciaciones de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Cañete, igualmente se ubican ligeramente hacia el Polo Negativo (PNE) (P-= 842 (55.30 %)). Por ende, los trabajadores muestran su descontento, considerándola no estar de acuerdo en que haya un buen CLIMA LABORAL INSTITUCIONAL, Consideran el CLIMA LABORA en la Municipalidad Provincial de Cañete no es BUENA, no es la más adecuada. Para los efectos del cambio, se precisa las autoridades de la Municipalidad deben replantear las estrategias que promuevan activamente el fomento de la Cultura Corporativa que coadyuve al fomento y fortalecimiento del buen Clima Laboral, a través de la mejora comunicacional entre funcionarios y trabajadores, la reubicación de puestos sobre la base de estándares profesiográficos (conocimiento y talento), programas de reforzamiento motivacional al desempeño, promover programas preventivos de salud orgánico mental a la familia el trabajador. Incorporar a la familia del trabajador en actividades en la que participen la familia del trabajador, y fundamentalmente la Municipalidad debe realizar programas y actividades en beneficio de la comunidad, entre otras.

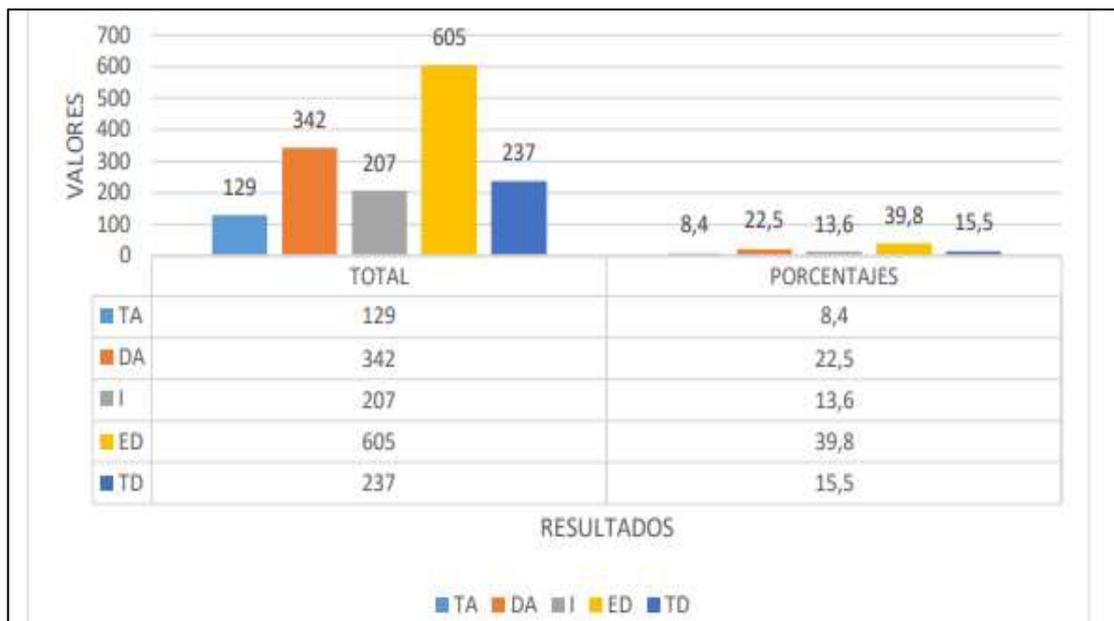


Figura 2. Medición de Correlación de variables. Puntuaciones estadísticas: VD: Clima Laboral - Municipalidad Provincial de Cañete, 2021.

### 5.2.2.3. Correlación de puntuaciones de Ítems relevantes de la Variables: VI: Cultura Corporativa. Municipalidad Provincial de Cañete, 2021

Tabla 9

Correlación de puntuaciones de Ítem relevante (1) de la Variable: VI: Cultura Corporativa

N°	Ítems	Rpta.		Pje. Tot.	%
		Alternativa Puntaje			
1	El personal, en general, comprende e introyecta claramente la VISIÓN institucional.	ED	TD	77	50.65
		64	13		

**Análisis estadístico:**

Como podemos apreciar el 50.65 % de encuestados puntúan sus respuestas hacia el Polo -. En cuanto al Polo + DA= 31, TA: 17 =48 (31.57). Indecisión: 27 (17.76).

**Interpretación estadística.**

Los trabajadores no están de acuerdo con el planteamiento del ítem, puesto que no reflejan la realidad. La autoridad y sus funcionarios deben plantearse estrategias que permitan el fomento y la internalización de la visión en el cerebro del trabajador.

**Tabla 10**

*Correlación de puntuaciones de Ítem relevante (2) de la Variables: VI: Cultura Corporativa*

N°	Ítems	Rpta.		Pje. Tot.	%
2	El personal, muestra COMPAÑERISMO, GRUPALIDAD Y CORPORATIVIDAD.	<b>Alternativa</b>		63	41.44
		<b>Puntaje</b>			
		ED	TD		
		41	22		

**Análisis estadístico:**

Podemos apreciar que el 41.44 de encuestados puntúan sus respuestas, ligeramente hacia el Polo -. En cuanto al Polo + DA= 50, TA: 10 = 60 (39.47). Indecisión: 29 (19.07).

**Interpretación estadística.** El personal se muestra reacio y desconfiado para entablar una comunicación asertivamente positiva. La autoridad debe promover programas especiales para corporizar a los trabajadores y la familia.

**Tabla 11**

*Correlación de puntuaciones de Ítem relevante (3) de la Variables: VI: Cultura Corporativa*

N°	Ítems	Rpta.		Pje. Tot.	%
3	La autoridad municipal actúa y GESTIONA de manera RESPONSABLE Y EFICIENTE.	<b>Alternativa</b>		68	44.73
		<b>Puntaje</b>			
		ED	TD		
		48	20		

**Análisis estadístico:**

Como podemos apreciar el 44.73 % de encuestados puntúan sus respuestas hacia el Polo -. En cuanto al Polo + DA= 38, TA: 18 = 56 (36.84). Indecisión: 28 (18.42).

**Interpretación estadística.**

Los trabajadores no están de acuerdo con el planteamiento del ítem, puesto que la autoridad municipal viene cumpliendo medianamente con la gestión institucional. La autoridad debe replantear su direccionalidad a través de una Gerencia y Gestión estratégica que le permita planificada mejorar sus actividades.

**Tabla 12**

*Correlación de puntuaciones de Ítem relevante (7) de la Variables: VI: Cultura Corporativa*

N°	Ítems	Rpta.		Pje. Tot.	%
7	La Municipalidad realiza ACTIVIDADES en beneficio de la COMUNIDAD.	<b>Alternativa</b>		75	49.34
		<b>Puntaje</b>			
		ED	TD		
		54	21		

---

**Análisis estadístico:**

Como podemos apreciar el 49.34 % de encuestados puntúan sus respuestas hacia el Polo –. En cuanto al Polo + DA= 40, TA: 15 = 55 (36.84). Indecisión: 22 (14.47).

**Interpretación estadística.**

Los trabajadores no están de acuerdo con el planteamiento del ítem, puesto la Municipalidad no viene realizando actividades permanentes en beneficio de la comunidad. La autoridad municipal debe replantear y reprogramar los planes y proyectos para realizar actividades conjuntas con la comunidad.

---

**Tabla 13**

*Correlación de puntuaciones de Ítem relevante (10) de la Variable: VI: Cultura Corporativa*

---

N°	Ítems	Rpta.		Pje. Tot.	%
10	La autoridad Municipal se preocupa por el BIENESTAR DE LA FAMILIA del trabajador.	<b>Alternativa Puntaje</b>		99	65.13
		ED	TD		
		73	26		

---

**Análisis estadístico:**

Como podemos apreciar el 65.13 % de encuestados puntúan sus respuestas hacia el Polo –. En cuanto al Polo + DA= 13, TA: 15 = 28 (18.42). Indecisión: 25 (16.44).

**Interpretación estadística.**

Los trabajadores no están de acuerdo con el planteamiento del ítem, puesto que la autoridad municipal no viene cumpliendo a cabalidad por el bienestar de la familia de los trabajadores. La autoridad a través de sus Asistente Social y/o la Oficina de Personal deben replantear y proponer programas participativos de la familia de los trabajadores. Esa integración fortalece la Cultura corporativa institucional.

---

**5.2.2.4. Escala de Actitudes/opiniones Anónima: Correlación de puntuaciones de Ítems relevantes de la Variables: VD: Clima Laboral en la Municipalidad Provincial de Cañete-2021**

**Tabla 14**

*Correlación de puntuaciones de Ítem relevante (11) de la Variable: VD: Clima Laboral*

---

N°	Ítems	Rpta.		Pje. Tot.	%
11	Se aprecia en el personal, en general, buenas RELACIONES INTERPERSONALES Y LABORALES.	<b>Alternativa Puntaje</b>		69	45.39
		ED	TD		
		11	58		

---

**Análisis estadístico:**

Como podemos apreciar el 45.39 % de encuestados puntúan sus respuestas hacia el Polo –. En cuanto al Polo + DA= 58, TA: 11 = 69 (45.39). Indecisión: 24 (15.78).

---

---

**Interpretación estadística.**

Los trabajadores no están de acuerdo con el planteamiento del ítem, puesto que las relaciones interpersonales y laborales no son de las mejores. Existe desconfianza y no hay facilidad en el intercambio comunicacional. La autoridad debe promover programas y dinámicas de grupo que integren a los trabajadores en el marco de la visión institucional y promover la Cultura Corporativa.

---

**Tabla 15**

*Correlación de puntuaciones de Ítem relevante (14) de la Variable: VD: Clima Laboral*

---

N°	Ítems	Rpta. Alternativa Puntaje		Pje. Tot.	%
14	La Municipalidad, brinda a sus usuarios SERVICIOS DE CALIDAD.	ED	TD	84	52.26
		60	24		

---

**Análisis estadístico:**

Como podemos apreciar el 52.26 % de encuestados puntúan sus respuestas hacia el Polo -. En cuanto al Polo + DA= 38, TA: 10 = 48 (31.57 %). Indecisión: 20 (13.15).

**Interpretación estadística.**

Los trabajadores no están de acuerdo con el planteamiento del ítem, puesto que consideran que, la Municipalidad no está brindando una adecuada atención personalizada ni servicios realmente de calidad. La autoridad debe realizar un estudio profundo respecto de la ubicación del personal en los puestos laborales. Asimismo, plantear estrategias motivacionales en favor de los trabajadores y de los puestos de trabajo.

---

**Tabla 16**

*Correlación de puntuaciones de Ítem relevante (16) de la Variable: VD:*

*Clima Laboral*

---

N°	Ítems	Rpta. Alternativa Puntaje		Pje. Tot.	%
16	El personal ofrece al usuario BUEN TRATO y ATENCIÓN PERSONALIZADA.	ED	TD	82	53.94
		49	33		

---

**Análisis estadístico:**

Como podemos apreciar el 53.94 % de encuestados puntúan sus respuestas hacia el Polo -. En cuanto al Polo + DA= 35, TA: 15 = 50 (32.89). Indecisión: 20 (13.80).

**Interpretación estadística.**

Los trabajadores no están de acuerdo con el planteamiento del ítem, pues el personal de la Municipalidad no viene ofreciendo un buen trato personalizado, y una atención personalizada. La autoridad municipal debe promover cursos técnicos especiales en trato personal calidad en el servicio y etiqueta social y protocolo.

---

**Tabla 17**

Correlación de puntuaciones de Ítem relevante (17) de la Variable: VD:

*Clima Laboral*

N°	Ítems	Rpta.		Pje. Tot.	%
17	La Municipalidad promueve Programas de REFORZAMIENTO MOTIVACIONAL AL DESEMPEÑO.	Alternativa Puntaje		100	65.78
		ED	TD		
		75	25		

**Análisis estadístico:**

Como podemos apreciar el 65.78 % de encuestados puntúan sus respuestas hacia el Polo -. En cuanto al Polo + DA= 20, TA: 10 = 30 (19.73). Indecisión: 22 (14.47).

**Interpretación estadística.**

Los trabajadores no están de acuerdo con el planteamiento del ítem, pues la Municipalidad no planifica actividades o Programas de reforzamiento motivacional al Desempeño en beneficio del personal, en general. Es muy necesario promover este tipo de programas, motivan a l personal a desempeñarse y a adaptarse mejor a sus actividades laborales y organizacionales.

**Tabla 18**

Correlación de puntuaciones de Ítem relevante (20) de la Variable: VD: *Clima Laboral*

N°	Ítems	Rpta.		Pje. Tot.	%
20	La Municipalidad muestra una RECONOCIDA IMAGEN INSTITUCIONAL	Alternativa Puntaje		81	53.28
		ED	TD		
		65	16		

**Análisis estadístico:**

Como podemos apreciar el 53.28 % de encuestados puntúan sus respuestas hacia el Polo -. En cuanto al Polo + DA= 40, TA: 18 = 58 (38.15). Indecisión: 13(8.55).

**Interpretación estadística.**

Los trabajadores no están de acuerdo con el planteamiento del ítem, pues consideran que la Imagen Institucional no es de la mejor. Se precisa que la autoridad tanto como los funcionarios deben actuar en el marco de la gerencia y la gestión estratégica, asimismo deben exigirse promover acciones en beneficio del personal de la institución, del puesto de trabajo, pero también en beneficio de la comunidad.

### 5.2.3. Análisis tratamiento inferencial: Prueba de normalidad

**Tabla 19**

Prueba de normalidad para los puntajes de las variables CULTURA CORPORATIVA y CLIMA LABORAL en la Municipalidad Provincial de Cañete 2021

Kolmogórov-Smirnov			
Variables	Estadístico	GI	Sig.
Cultura Corporativa	0.90	.201	.000
Clima laboral	0.103	209	.000

Como podemos apreciar los resultados de la prueba de normalidad mediante el estadístico de Kolmogorf-Smirnof. En el caso de los puntajes de Cultura Corporativa y Clima Laboral el estadístico es 0.091, y su y su Grado de libertad es de 201 y su significancia es de  $0.000 > 0.05$ ; por lo tanto, los puntajes de ambas variables no tienen distribución normal. Por ende, existe relación mínimamente significativa entre ambas variables, implicando en grado mínimo la percepción respecto de que la institución no promueve adecuadamente la imagen institucional de la Municipalidad Provincial de Cañete, lo que queda demostrado en la tabla siguiente:

**Tabla 20**

*Relación ligeramente significativa entre las VI – VD*

Variables	PUNTUACIONES				Sub	
	ED	%	TD	%	Tot.	%
Cultura corporativa	539	35.4	234	15.3	773	50.7
Clima laboral	605	39.8	237	15.5	842	55.3

1. Respecto de la Hipótesis General - Afirmativa (H1). Esta queda validada, puesto que si existe relación estadísticamente significativa entre Cultura corporativa (ED-TD: 50.7 %) y Clima laboral (DA-TA: 55.3 %) EN La Municipalidad Provincial de Cañete.2021. Se desecha la Hipótesis Nula (H0).

2. En cuanto a la Hipótesis Específica 2, Se valida la Hipótesis Nula (H0), pues el personal de la Municipalidad Provincial de Cañete, en general, no comprende ni introyecta claramente la Visión institucional. (ED/TD: 50.65 %).
3. Hipótesis 3. Se valida la Hipótesis Nula (H0). De acuerdo a las actitudes de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Cañete, Consideran no se viene realizando una buena gestión municipal en beneficio de los usuarios. (ED/TD: 44.73 %)
4. Respecto a la Hipótesis Específica 5. Se valida la Hipótesis Nula (H0), pues consideran que la Municipalidad Provincial de Cañete muy pocas veces realiza actividades en beneficio de la comunidad. (ED/TD: 49.34 %)
5. En cuanto a la Hipótesis Específica 5. Se valida la Hipótesis Nula (H0), pues consideran que la Municipalidad Provincial de Cañete no viene promoviendo adecuadamente la Imagen Institucional. (ED/TD): 53.28 %)
6. En cuanto a la Hipótesis Específica 6. Igualmente se valida la Hipótesis Nula (H0). Pues el personal de la Municipalidad Provincial de Cañete, considera que, ésta no se preocupa por el bienestar de la familia del trabajador. (ED/TD: 65.13 %)

### **5.3. Discusión de Resultados**

En la tabla 3, se observa que para los 10 ítems de la variable CULTURA CORPORATIVA, el coeficiente Alfa de Cronbach es de 0,759 el cual se encuentra en el rango 0.61 -0.80, entonces, el instrumento tiene alta confiabilidad para medir dicha variable. En la Tabla 4, respecto del Clima Laboral el coeficiente es 0.813, por lo tanto, también se observa que el

instrumento tiene alta confiabilidad para esta variable. El instrumento conformado por un total de 20 ítems obtuvo un coeficiente de 0.50, considerándose que el instrumento tiene muy alta confiabilidad.

En primer lugar, la confiabilidad del Instrumento se logró a través del Coeficiente Alfa de Cronbach. Los criterios interpretativos de confiabilidad están dados por los siguientes valores, considerando la muestra representativa del estudio y los 20 ítems del instrumento se encontraron los siguientes resultados generales:

En la tabla 5, se observa que para los 10 ítems de la variable Cultura Corporativa, el Coeficiente Alfa de Cronbach es 0.759 se encuentra en entre el rango 0.61 - 0.80, entonces, la Escala de Actitudes muestra alta confiabilidad para medir dicha variable; en el caso de servicios de calidad el coeficiente es 0.813, por lo tanto, tanto, también se observa que el instrumento tiene alta confiabilidad para esta variable.

En esta Tabla 6, las distribuciones de los puntajes de las actitudes de los trabajadores de la Municipalidad, respecto de la CULTURA CORPORATIVA, apreciamos que estas puntuaciones se ubican en el Polo Negativo el Polo de la Escala: P-: ED: 35.4 % y TD: 15.3 % = 50.7 %. En tanto que en el Polo Positivo: P+: DA: 21.9 y TA: 9.8 = 31.7 %. No opinan 17.4 %. El 50.7 % en contra del 31.7 % consideran en la Municipalidad no se aprecia una adecuada Cultura.

En cuanto a los resultados específicos que remarcan confiabilidad en los resultados del instrumento, tenemos:

En la Tabla 7, apreciamos las puntuaciones de los trabajadores de la Municipalidad, en cuanto a la variable CLIMA LABORAL, estas, igualmente, se ubican en el Polo Negativo de la Escala: P-: ED: 39.8 % y TD: 15.5 % = 55.3 %. En tanto que en el Polo Positivo: P+: DA: 22.5 y TA: 8.4 = 30.9 %. No opinan 13.6 %. El 55.3 % en contra del 30,9 % consideran en la Municipalidad no se aprecia un adecuado Clima Laboral.

Las autoridades de la Municipalidad Provincial de Cañete, a efectos de revertir dicha situación institucional, debe planificar proyectos estratégicos de acción en el marco de la gobernabilidad, la gerencia y la gestión dinámica, proactiva y corporativa.

En cuanto a las puntuaciones estadísticas y la Correlación de ítems específicos de las Variables CULTURA CORPORATIVA, tenemos los resultados siguientes:

En la Tabla 8. Ítems 1: (comprensión e introyección de la Visión institucional); los Puntajes de respuestas sesgadas hacia el Polo Negativo: ED: 64, TD: 13 = 77 (50.65). El personal, en general, de la Institución no comprende ni introyecta la Visión institucional”.

En la Tabla 9. Ítems 2. Respecto del ítems 2: (“compañerismo, grupalidad y corporatividad”) los Puntajes de las respuestas se sesgan hacia el Polo Negativo: ED: 41 y TD: 22 = 63 (41.44). Los trabajadores consideran una buena comunicación interpersonal y laboral entre los trabajadores de la Institución. Se precisan de programas especiales para afianzar la comunicación, la participación y el compañerismo interpersonal, social y laboral.

En la Tabla 10. Ítems 3: (“gestión municipal; responsable y eficiente”) los Puntajes de las respuestas se sesgan hacia el Polo Negativo: ED: 48 y TD: 20 = 68 (44.73). Los trabajadores, en general, consideran que la gestión municipal no es de calidad, poca responsabilidad y eficiencia. Se precisan de programas especiales para afianzar la comunicación, la participación y el compañerismo interpersonal, social y laboral. Fomentar la confianza y el trabajo en equipo.

En la Tabla 11. Ítems 7: (“Actividades en beneficio de la comunidad”) los Puntajes de las respuestas se sesgan hacia el Polo Negativo: ED: 54 y TD: 21 = 75 (49.34). Los trabajadores consideran que la Municipalidad no viene realizando actividades de calidad en beneficio de la comunidad. La autoridad debe planificar eventos estratégicos a realizarlos conjuntamente con la comunidad, a efecto de fomentar y fortalecer la cultura corporativa y la Imagen institucional.

En la Tabla 12. Ítems 10: (“Bienestar de la familia del trabajador). Los Puntajes de las respuestas, igualmente se sesgan hacia el Polo Negativo: ED: 73 y TD: 26 = 99 (65.13). Los trabajadores consideran que la Municipalidad no se preocupa por la salud del trabajador y su familia nuclear. La Municipalidad a través de la Oficina de personal, Bienestar social y el Servicio médico debe planificar actividades y programas activos para el bienestar del trabajador y su familia.

En cuanto a las puntuaciones estadísticas y la Correlación de ítems específicos de las Variables Clima Laboral, tenemos los resultados siguientes:

En la Tabla 13. Ítems 11: (“Relaciones interpersonales y Laborales”). Los Puntajes de las respuestas, igualmente se sesgan hacia el Polo Negativo: ED: 11 y TD: 58 = 69 (45.39). Los trabajadores consideran que en la Municipalidad no se aprecian buenas relaciones interpersonales y laborales entre los trabajadores. La Institución debe promover programa comunicacionales y dinámicas de grupo socializadoras que promuevan la cultura corporativa.

En la Tabla 14. Ítems 14: (“La municipalidad brinda servicios de calidad”). Los Puntajes de las respuestas, igualmente se sesgan hacia el Polo Negativo: ED: 60 y TD: 24 = 84 (52.26). Los trabajadores consideran que la Municipalidad no viene brindando servicios de calidad. Las autoridades a efecto de revertir esta situación deben realizar una evaluación de puestos para reubicar a l personal

de acuerdo a sus perfiles. Además, se precisan cursos relacionados con relaciones públicas, oratoria y etiqueta social y protocolo.

En la Tabla 15. Ítems 16: (“Buen trato personalizado y Servicios de calidad al usuario”). Los Puntajes de las respuestas, igualmente se sesgan hacia el Polo Negativo: ED: 49 y TD: 33 = 82 (53.94). Los trabajadores consideran que existe mucho personal sin los perfiles y la mística mínimos para ocupar puestos y, por ende, no responden a demostrar calidad en el servicio que ofrecen. Los procesos de selección deben estar a cargo por personal especializado en la materia.

En la Tabla 16. Ítems 17: (“Programas de Refuerzo Motivacional al Desempeño”). Los Puntajes de las respuestas, igualmente se sesgan hacia el Polo Negativo: ED: 75 y TD: 25 = 100 (65.78). Los trabajadores consideran que la Municipalidad no realiza Programas de refuerzo motivacional el desempeño. Estos programas son muy necesarios porque posibilitan diagnósticos que permiten identificar variables que interfieren en productividad y el desempeño productivo laboral.

En la Tabla 17. Ítems 20: (“Reconocimiento de la Imagen institucional”). Los Puntajes de las respuestas, igualmente se sesgan hacia el Polo Negativo: ED: 65 y TD: 16 = 81 (53.28). Los trabajadores consideran que la Municipalidad Provincial de Cañete no cuenta con una buena Imagen Institucional. Para promoverla contrariamente, se debe atender personalmente, ofrecer

servicios de calidad, contar con personal idóneo para el puesto, realizar actividades conjuntas con la comunidad, atender los requerimientos de la comunidad.

### ***Contrastación de las hipótesis***

1. Hipótesis General - Afirmativa (H1). Esta queda validada, puesto que si existe relación estadísticamente significativa entre Cultura corporativa (ED-TD: 50.7 %) y Clima laboral (DA-TA: 55.3 %). Se desecha la Hipótesis Nula (H0).
2. En cuanto a la Hipótesis Específica H2. Se valida la Hipótesis Nula, pues el personal, en general, no comprende ni introyecta claramente la Visión institucional. (ED/TD: 50.65 %).
3. Hipótesis Específica H3. Se valida la Hipótesis Nula, pues los trabajadores de la Municipalidad consideran no se viene realizando una buena gestión municipal en beneficio de los usuarios. (ED/TD: 44.73 %)
4. Hipótesis Específica H4. Se valida la Hipótesis Nula (H0), Los trabajadores consideran que la Municipalidad Provincial de Cañete muy pocas veces realiza actividades en beneficio de la comunidad. (ED/TD: 49.34 %)
5. Hipótesis Específica H5. Se valida la Hipótesis Nula (H0), los trabajadores consideran que la Municipalidad no viene promoviendo adecuadamente su Imagen Institucional. (ED/TD): 53.28 %)
6. Hipótesis Específica H6. Se valida la Hipótesis Nula (H0). Pues el personal considera que, la Municipalidad no se preocupa por el bienestar de la familia del trabajador. (ED/TD: 65.13 %)

### ***Contrastación de los resultados con otros estudios similares.***

Considerando, como antecedentes las investigaciones nacionales e internacionales citadas, se podría afirmar, que, en la generalidad, las instituciones que cuentan con débiles culturas corporativas se están negando la posibilidad de instaurar, promover y fortalecer un buen Clima laboral. Sin éstas es imposible desarrollar personas y desarrollar organizaciones. Las organizaciones en general y en particular la Municipalidad Provincial de Cañete, para desarrollarse y trascender deben moverse en el cambio y para ello, debe fomentar políticas de acción correctiva científicas y morales que le permitan perfilarse como un buen gestor y gestor organizacional. Debe contar con funcionarios y con empleados realmente talentosos y con perfiles profesiotécnicos y profesiográficos bien ubicados en el puesto de trabajo ideal, por ende, ofrecer una atención personalizada y servicios realmente de calidad.

### ***Responsabilidad ética***

Las organizaciones paquidérmicas se resisten al cambio, muestran compulsiva lentitud. La comunidad, en razón del trato y del tipo de servicios que recibe, es que le otorga valía y reconocimiento que merece. Los pésimos funcionarios que las dirigen ni las gerencian ni la gestión, las llevan al caos de la ineficiencia, la incapacidad y la inmoralidad. Los hallazgos, en la presente, investigación, exigen a los funcionarios de la Municipalidad Provincial de Cañete asuman un rol protagónico y asuman que la es fundamental la gestión de la calidad en la atención personalizada al cliente y fundamentalmente otorgarle los servicios realmente de calidad. Es esto lo que finalmente constituye un factor

determinante en la confianza, satisfacción y fidelización de los clientes que define la imagen corporativa de la Municipalidad de Cañete. El posicionamiento en el mercado, la fidelización del usuario y de la Imagen institucional hacia la comunidad. El Alcalde en su condición de gerente líder conductor debe convertirse en el líder facilitador de los retos y oportunidades, descubriendo, desarrollando y fortaleciendo el talento y promoviendo y reforzando la creatividad e innovación. Y estos propósitos solo podrá lograrlos imprimiendo a su gestión, gerencia y gestión estrategia, y fundamentalmente una buena dosis de ética y deontología profesional que lo lleve a contar con personal de primera fruto de una selección técnica científica. De sus recursos humanos, contrariamente no trascenderá en los tiempos y en la comunidad usuaria. Finalmente, el éxito es lograr la fidelización del usuario y convertirlo en el capital humano institucional.

## CONCLUSIONES

1. Los hallazgos encontrados, en la presente investigación, en la Municipalidad Provincial de Cañete, no obstante, al interés de sus autoridades y personal en general por desarrollarla ofreciendo una atención personalizada y servicios de calidad, muestran que sí existe relación estadística, ligeramente significativa/REGULAR, entre Cultura corporativa y Clima laboral.
2. El personal, en general, de la Municipalidad Provincial de Cañete, no comprenden, ni introyectan claramente la Visión institucional, por ende, no tiene idea clara del perfil del servidor y de las funciones éticas del empleado Municipal.
3. El personal, en general, no disponga en su favor las Herramientas Fundamentales del Desarrollo Organizacional (HFDO) Visión, Misión y Valores. Las Herramientas Básicas de la Gestión Institucional –HBGI: Manuales, Organigramas y Flujogramas. También los Documentos de Gestión y Trámite Documentario: DGTD. Asimismo, los Documentos de Normativos de Gestión Institucional: DNGI D:L: 276, Ley de las Municipalidades, etc. Sin estos el personal no tiene idea hacia dónde ir ni de los códigos y funciones éticas y morales del empleado Municipal.

4. El personal de la Municipalidad Provincial de Cañete, consideran, las autoridades no vienen cumpliendo una buena/adecuada gestión municipal en beneficio de los usuarios.
  
5. El personal que labora en la Municipalidad Provincial de Cañete considera que, la Institución muy pocas veces realiza actividades en beneficio de la comunidad.
  
6. El personal, en general, consideran que la Municipalidad Provincial de Cañete no viene promoviendo adecuadamente la Imagen Institucional ante la comunidad Cañetana.

## RECOMENDACIONES

1. A efecto de promover y desarrollar el mejoramiento de la Cultura Corporativa, y por ende fomentar y fortalecer el Clima laboral, la autoridad Municipal debe establecer mecanismos estratégicos para promover, difundir e introyectar la visión institucional, las buenas relaciones interpersonales, el trabajo en equipo y la responsabilidad compartida.
2. Las autoridades deben activarse y establecer políticas de acción correctiva que promuevan e introyecten en sus trabajadores el objetivo fundamental de la institución. Elaborar estrategias de acción que posibiliten los Programas de Reforzamiento motivacional que la identifiquen.
3. Constituye una exigencia, la autoridad Municipalidad, disponga en favor de los trabajadores, las Herramientas Fundamentales del Desarrollo Organizacional (HFDO) Visión, Misión y Valores. Las Herramientas Básicas de la Gestión Institucional - HBGI: Manuales, Organigramas y Flujogramas. También los Documentos de Gestión y Trámite Documentario: DGTD. Asimismo, los Documentos de Normativos de Gestión Institucional: DNGI D:L: 276, Ley de las Municipalidades, etc. Sin estos el personal no tiene idea hacia dónde ir ni de los códigos y funciones éticas y morales del empleado Municipal.

4. La autoridad y sus funcionarios, deben exigirse el establecimiento de políticas de acción y cambio correctivo funcional, que les permita con seriedad y objetividad no dirigir, sino gerenciar y gestionar estratégicamente la organización municipal que finalmente beneficie a los usuarios en los servicios de calidad.
  
5. Debe existir, como exigencia, una relación funcional: Municipalidad-comunidad. Establecer permanentemente una serie de planes y programas estratégicos que le permitan a la Municipalidad realizar una serie de eventos en favor de la comunidad. Esto permitirá la fidelización del usuario a los servicios que ofrece, lo que posibilitará la mejora la imagen institucional.
  
6. Para que la Municipalidad Provincial de Cañete mejore su imagen, es importante, promover actividades conjuntas con la comunidad, promover programas de mejora en el comportamiento de sus trabajadores a través de la etiqueta social y el protocolo, la oratoria, las relaciones públicas, la atención personalizada y servicios que garanticen la calidad. Mantener una abierta y permanente relación con la comunidad a efecto de ofrecerle una atención personalizada y servicios de calidad.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Andía, W. (2017). *Manual de Gestión Pública: Pautas para la aplicación de los Sistemas Administrativos*. 7° Edic, Editorial "Arte y Pluma". Edit. "Colecciones Jovic". Lima, Perú.
- Abarca, Y. (2016). Universidad Nacional "José Faustino Sánchez Carrión, Perú". Facultad de Ciencias Empresariales. Escuela Académico Profesional de Administración. Tesis: "*El Clima organizacional y su influencia en la satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad distrital de Huaura-2016*".
- Bossio, A. y Trucio, M. (2015). Universidad Argentina de la Empresa, Bs. Bs. Argentina. Facultad de Administración y Negocios. Licenciatura en Recursos Humanos. Tesis: "*Administración pública: Motivación y clima laboral*".
- Cuevas, R. (2010). *Gerencia, gestión y liderazgo conductivo*. 1 edición. Editorial San Marcos. Lima, Perú.
- Chiavenato, I. (2017). *Comportamiento organizacional la dinámica del éxito en las organizaciones*. 3° edición. Editorial McGraw-Hill Interamericana Editores, S.A. de C.V. México.
- Guillén, M. (2006). *Ética en las Organizaciones: Construyendo confianza*. 4° Edit. Pearson Educación, S.A, Impreso en España.
- Gómez, F. (2023). Universidad Nacional de Huancavelica, Perú. Facultad de Ciencias Empresariales. Escuela Académico Profesional de Administración. Tesis: "*El Clima organizacional y su relación con el*".

*desempeño del personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Huancavelica*".

Holler, D., Macinnis, D. y Rik, P. (2028). Comportamiento del Consumidor. Séptima edición. Edit. Cengage Learningg Editores S. A de C.V, México.

Harold, H. (2004). *Administración: Una perspectiva global*. 12° edición. Editorial McGraw-Hill Interamericana Editores, S.A. de C.V. México.

Ibáñez, M. (2011). *Gestión del talento humano en la empresa*. Edición 1°. Editorial San Marcos E.I.R.L., editor. Lima, Perú.

Jiménez, D. (2018). Universidad Nacional del Altiplano, Perú. Facultad de Trabajo Social. Escuela Profesional de Trabajo Social. Tesis: "*Cultura organizacional y desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Municipalidad distrital de Desaguadero, Chucuito, Puno, 2018*"

Menéndez, N. (2014). Universidad "Rafael Landívar-Guatemala." Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales. Licenciatura en Administración de Empresas. Tesis: "*Clima organizacional en la Municipalidad del Progreso, Jutiapa*"

Mochón, M. (2014). *Administración: enfoque de competencias con casos latinoamericanos*. Editorial Alfaomega Grupo Editor S.A. Edición 1° México.

Muchinsky, P. (2007). *Psicología aplicada al trabajo*. 8° edición. Editorial Internacional Thomson Editores, S.A. de C.V. México.

- Pintado, E. (2018). *Comportamiento organizacional: Gerenciación y liderazgo conductivo del talento humano*. 1° reimpresión- 4° Edición. Editora Morzán. Perú.
- Quispe, E. (2015). Universidad Nacional "José María Arguedas, Perú". Facultad de Ciencias Empresariales. Escuela Académico Profesional de Administración. Tesis: "*Clima organizacional y desempeño laboral en la Municipalidad distrital de Pacucha, Andahuaylas, 2015*".
- Rodríguez, D. (2009). *Comunicaciones de la Organización*. 1° edición. Editorial Limusa, S.A. de C.V. Grupo Noriega editores. México.
- Schermerhorn, J., Hunt, J. y Osborn, R. (2005). *Comportamiento Organizacional*. 1° edición. Editorial Limusa, S.A. de C.V. Grupo Noriega editores. México.
- Santamaría, Robles, Juan Gustavo, y Ojeda Flores, Hugo Fabricio (2020). Universidad Andina "Simón Bolívar" –Sede Ecuador. Área de Gestión, Maestría en desarrollo del talento humano. Tesis: "*Incidencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Data pro S.A.*"
- Villafañe, J. (2013). *La Buena empresa: Propuesta para una teoría de la reputación corporativa*. 1° edición. Pearson Educación S.A. España.
- Wuiches, N. (2018). Universidad "Externado" de Colombia. Facultad de Ciencias Sociales y Humanas. Maestría en gestión Social Empresarial. Tesis: "*Clima organizacional y Satisfacción laboral del clima organizacional Laboral del trabajador en la Empresa Minería Texas-Colombia*".

## **ANEXOS**

## ANEXO N° 01

### MATRIZ DE CONSISTENCIA

#### “CULTURA CORPORATIVA Y CLIMA LABORA EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CAÑETE 2021”

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	METODOLOGÍA											
<p>1. Problema General:</p> <p>1.1. ¿Existe relación directamente significativa entre Cultura Corporativa y Clima Laboral en la Municipalidad Provincial de Cañete 2021?</p> <p>2. Problemas específicos</p> <p>2.1. ¿El personal de la Municipalidad Provincial de Cañete, tiene muy en claro la Visión Institucional?</p> <p>2.2. ¿Existe una buena gestión municipal en beneficio de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Cañete?</p> <p>2.3. ¿La Municipalidad Provincial de Cañete realiza permanentemente</p>	<p>1. Objetivo General:</p> <p>1.1. Determinar si existe relación directamente significativa entre Cultura Corporativa y Clima Laboral en la Municipalidad Provincial de Cañete 2021.</p> <p>2. Objetivos específicos</p> <p>2.1. Determinar si el personal de la Municipalidad Provincial de Cañete, tiene muy en claro la Visión Institucional.</p> <p>2.2. Definir si existe una buena gestión municipal en beneficio de los usuarios de la Municipalidad de Cañete.</p> <p>2.3. Demostrar que la Municipalidad Provincial de Cañete realiza permanentemente</p>	<p>1. Hipótesis General:</p> <p>1.1. Sí existe relación directamente significativa entre Cultura Corporativa y Clima Laboral en la Municipalidad Provincial de Cañete 2021.</p> <p>2. Hipótesis específicos</p> <p>2.1. El personal de la Municipalidad Provincial de Cañete, tiene muy en claro la Visión Institucional.</p> <p>2.2. Existe una buena gestión municipal en beneficio de los usuarios.</p> <p>2.3. La Municipalidad Provincial de Cañete realiza permanentemente actividades en beneficio de la Comunidad.</p>	<p><b><u>VI (X1): CULTURA CORPORATIVA:</u></b></p> <p>X1.1. Visión institucional. X1.1.1 Indefinida. X1.1.2 Definida</p> <p>X1.2. Cultura corporativa. X1.2.1 Débil. X1.2.2 Fuerte X1.2.3 Compartida</p> <p>X1.3. Gerenciación estratégica X1.3.1. Gerencia Líder. X1.3.2. Gerencia reactiva X1.3.3. Gerencia proactiva X1.3.4 Liderazgo autocrático</p> <p>X1.4. Liderazgo conductivo. X1.4.1 Liderazgo transaccional X1.4.2 Transaccional. X1.4.3 Transformacionales X1.4.4 Liderazgo carismático. X1.4.5. Liderazgo autocrático.</p> <p><b><u>VD (Y1): CLIMA LABORAL:</u></b></p> <p>Y1.1. Trabajo en equipo y Responsabilidad compartida Y1.1.1. Trabajo en grupo.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Método: Hipotético deductivo</li> <li>❖ Tipo: Descriptivo. Correlacional transversal</li> <li>❖ Diseño: No experimental, transeccional de comparaciones. <u>Muestra poblacional representativa:</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Universo Poblacional (UP) = 400</li> <li>• Muestra Representativa (MR) = 150</li> </ul> </li> </ul> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; margin-top: 10px;"> <tr> <td colspan="3" style="text-align: center;">ESCALA ACTITUDINAL: (Tipo Likert) Personal en general</td> </tr> <tr> <td rowspan="2" style="width: 5%; text-align: center; vertical-align: middle;">CAL</td> <td colspan="2" style="text-align: center;">Respuestas de valoración</td> </tr> <tr> <td style="width: 15%; text-align: center;">Cualitativos</td> <td style="width: 15%; text-align: center;">Cuantitativos</td> </tr> <tr> <td></td> <td style="vertical-align: top;">TA: Totalmente de acuerdo DA: De acuerdo I: indecisión ED: En desacuerdo TD: Totalmente en desacuerdo</td> <td style="vertical-align: top; text-align: center;">5, 4, 3, 2, 1</td> </tr> </table>	ESCALA ACTITUDINAL: (Tipo Likert) Personal en general			CAL	Respuestas de valoración		Cualitativos	Cuantitativos		TA: Totalmente de acuerdo DA: De acuerdo I: indecisión ED: En desacuerdo TD: Totalmente en desacuerdo	5, 4, 3, 2, 1
ESCALA ACTITUDINAL: (Tipo Likert) Personal en general															
CAL	Respuestas de valoración														
	Cualitativos	Cuantitativos													
	TA: Totalmente de acuerdo DA: De acuerdo I: indecisión ED: En desacuerdo TD: Totalmente en desacuerdo	5, 4, 3, 2, 1													

<p>actividades en beneficio de la Comunidad?</p> <p>2.4. ¿La Municipalidad Provincial de Cañete se preocupa por el bienestar de la familia de los trabajadores?</p> <p>2.5. ¿La Municipalidad Provincial de Cañete promueve una Imagen Institucional hacia la comunidad?</p>	<p>actividades en beneficio de la Comunidad.</p> <p>2.4. Demostrar que la Municipalidad Provincial de Cañete se preocupa por el bienestar de la familia de los trabajadores.</p> <p>2.5. Determinar que la Municipalidad Provincial de Cañete promueve una Imagen Institucional hacia la comunidad</p>	<p>2.4. La Municipalidad Provincial de Cañete se preocupa por el bienestar de la familia de los trabajadores.</p> <p>2.5. La Municipalidad Provincial de Cañete promueve una Imagen Institucional hacia la comunidad.</p>	<p>Y1.1.2 Trato en equipo. Y1.1.3 Responsabilidad compartida Y1.1.4 Disposición apoyo y cooperación.</p> <p>Y1.2. Relaciones interpersonales y laborales. Y1.2.1. Comunicación asertiva. Y1.2.2 Comunicación interpersonal y laboral. Y1.2.3 Comunicación en Feed Back. Y1.2.4 Sistemas de recompensas.</p> <p>Y1.3. Programas de refuerzo motivacional al desempeño. Y1.3.1. Sistemas de recompensas. Y1.3.2 Desempeño y retroalimentación.</p> <p><b><u>Z1. (VC)-Variable Control</u></b> Z1.1 Tipo de Institución: Municipalidad de Cañete. Z1.2 Muestra representativa: Trabajadores en general. Z1.4 Marco geográfico: Provincia de Cañete. Sur de Lima, Perú.</p>	<table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="2"></th> <th colspan="2">Indicadores / respuestas</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="2"><b>ITEMS</b></td> <td>Cultura corporativa.</td> <td colspan="2">10 ítems</td> </tr> <tr> <td>Clima Laboral- (Imagen institucional)</td> <td colspan="2">10 ítems</td> </tr> <tr> <td></td> <td><b>Total</b></td> <td colspan="2"><b>20 ítems</b></td> </tr> </tbody> </table>			Indicadores / respuestas		<b>ITEMS</b>	Cultura corporativa.	10 ítems		Clima Laboral- (Imagen institucional)	10 ítems			<b>Total</b>	<b>20 ítems</b>	
		Indicadores / respuestas																	
<b>ITEMS</b>	Cultura corporativa.	10 ítems																	
	Clima Laboral- (Imagen institucional)	10 ítems																	
	<b>Total</b>	<b>20 ítems</b>																	

## ANEXO N° 02

### INSTRUMENTO DE APLICACIÓN ANÓNIMA

#### ESCALA DE ACTITUDES / Opinión Anónima

Medición de Correlación de variables de Investigación: Cultura Corporativa -  
Clima laboral Municipalidad Provincial de Cañete 2021

Instrucciones: Agradecemos responder, con una de las cinco alternativas, a cada uno de los ítems de la presente Escala que mide Cultura corporativa y Clima Laboral

Área laboral	
Género Masculino ( ) Femenino ( ) Edad: ( ) Estado Civil:	
Condición laboral:      Nombrado ( )      Contratada ( )	

Escala de Likert				
1	2	3	4	5
Totalmente de Acuerdo	De Acuerdo	Indeciso (no opino)	En Desacuerdo	Totalmente en Desacuerdo

N°	Ítems	Alternativas de Respuestas					Sub. Tot.
		1	2	3	4	5	
<b>VI CULTURA CORPORATIVA</b>							
1	El personal, en general, comprende claramente la visión institucional.						
2	El personal muestra Compañerismo, grupalidad y corporatividad.						
3	La autoridad municipal viene gerenciando y gestionado con responsable y eficiencia.						
4	La autoridad municipal muestra confianza y Liderazgo carismático.						
5	Los usuarios, se muestran satisfechos de los servicios que brinda la municipalidad.						
6	El personal, en general, cumple a cabalidad las funciones que demanda su trabajo.						

7	La municipalidad realiza actividades en beneficio de la comunidad.						
8	Existen buenas relaciones laborales entre los jefes y los subordinados.						
9	Los usuarios se sienten satisfechos con el trato personalizado del alcalde.						
10	La autoridad municipal se preocupa por el bienestar de la familia del trabajador.						
*	¿El COVID 19 nos enseña a estar preparados para cualquier otro evento?						
<b>TOTAL</b>							
<b>VD CLIMA LABORAL</b>							
11	Se aprecia en el personal buenas relaciones Interpersonales y laborales.						
12	El personal está ubicado en los puestos de acuerdo a su especialidad y talento.						
13	El personal trabaja en equipo y con responsabilidad compartida						
14	La municipalidad brinda a los usuarios, servicios de Calidad.						
15	Los clientes o usuarios cuentan con servicios de atención personalizada.						
16	El personal ofrece al usuario un buen trato y atención personalizada.						
17	La municipalidad promueve programas de refuerzo motivacional al desempeño.						
18	En general, la comunicación trabajadores-usuarios es activa y comprensiva.						
19	En general, se aprecia muy poco, el Conflicto interpersonal y laboral.						
20	La municipalidad muestra una reconocida Imagen Institucional.						
<b>TOTAL</b>							

## ANEXO N° 03

### CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

<b>ACTIVIDADES</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>
Diseño y Formulación del Proyecto	x					
Organización, coordinaciones e Implementación del Proyecto		x	x			
Ejecución Antecedentes teóricos			x	x		
Clasificación de material bibliográfico.			x			
Instrumento: Elaboración y aplicación.				x	x	x
Elaboración de cuadros estadísticos: Análisis e Interpretación.				x	x	x
Correlación de Hipótesis						x
Discusión de resultados						x
Estructura del Informe						x
Redacción/mecanografiado-APA						x
Presentación del Informe Final y Sustentación.						x

## ANEXO N° 04

### PRESUPUESTO: FINANCIAMIENTO, RECURSOS, COSTOS Y

#### PRESUPUESTO (Proyecto-Tesis)

<b>ESPECIFICACIONES</b>	<b>IMPORTE (moneda nacional)</b>
Alimentos, transporte, medios y materiales, anillados, fotocopias, etc.	1,000.00
Pagos totales por derechos: CTT - FCA UNAC, otros.	1,000.00
Tesis: gastos por asesorías extra, estadístico, encuestadores, impresiones, empastes, otros.	4,000.00
<b>TOTAL (100 %)</b>	<b>6,000.00</b>
En dólares americanos (Perú):            3.88	1,545.60

**ANEXO N° 05**

**OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES DE**

**INVESTIGACIÓN**

**VARIABLE INDEPENDIENTE (X1)**

(X1): Cultura Corporativa:

X1.1. Visión institucional:

X1.1.1. Indefinida

X1.1.2. Definida

X1.2. Cultura corporativa:

X1.2.1. Débil

X1.2.2. Fuerte

X1.2.3. Compartida

X1.3. Gerenciación estratégica conductiva:

X1.3.1. Gerencia Líder

X1.3.2. Gerencia Reactiva

X1.3.3. Gerencia Pro activa

X1.4 Liderazgo conductivo:

X1.4.1. Liderazgo Transaccional.

X1.4.2. Liderazgo Transformacional

X1.4.3. Liderazgo Carismático

X1.4.4. Liderazgo Autocrático

## **VARIABLE DEPENDIENTE (Y1)**

(Y1): Clima Laboral:

Y1.1. Trabajo en equipo y Responsabilidad compartida:

Y1.1.1. Trabajo en grupo

Y1.1.2. Trabajo en equipo

Y1.1.3. Responsabilidad compartida.

Y1.1.4. Disposición, apoyo y cooperación

Y1.2. Relaciones interpersonales y Adaptación Laboral:

Y1.2.1. Comunicación asertiva

Y1.2.2. Comunicación interpersonal laboral

Y1.2.3. Comunicación en Feed back

Y1.2.4. Sistemas de recompensas.

Y1.3. Programas de refuerzo motivacional:

Y1.3.1. Estrategias de refuerzo motivacional.

Y1.3.2. Sistemas de recompensas.

Y1.3.3. Desempeño y retroalimentación.

Y1.4. Imagen institucional:

Y1.4.1. Atención personalizada y Servicios de calidad.

Y1.4.2. Recursos institucionales de calidad.

Y1.4.3. Programas culturales, recreativos, deportivos y artísticos a la comunidad.

### **VARIABLE CONTROL (Z1)**

Z1.: Tipo de Institución: Municipalidad Provincial de Cañete.

Z2. Muestra representativa: Trabajadores en general.

Z3. Marco geográfico: La Municipalidad Provincial de Cañete - Región Sur de la ciudad de Lima Provincia.

## ANEXO N° 06

### INSTRUMENTOS DE OPINIÓN DE EXPERTOS: CINCO (5)

#### INSTRUMENTO DE OPINION DE EXPERTOS

**DATOS GENERALES:**

Apellidos y Nombres del Informante	Cargo e institución donde labora	Nombre del instrumento	Autor (a) (res) del instrumento
Díaz González Alejandro	Docente F.R.	ESCALA ACTIT.	MARIA SANDOS R.
Título del estudio: Cultura Corporativa, Clínica Laboral, Municipalidad de Cañete-2021			

**ASPECTO DE VALIDACION:**

Coloque X el porcentaje, según intervalo

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente	Regular	Buena	Muy buena	Excelente	SUB TOTAL	
		00 - 20	21 - 40	41 - 60	61 - 80	81 - 100		
		0	1	2	3	4		5
1 CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado				X			
2 OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas o actividades observables en una organización				X			
3 ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología				X			
4 ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica coherente				X			
5 SUFICIENCIA	Comprende los aspectos indicadores, sub ítems, dimensiones, en cantidad y calidad				X			
6 INTENCIONALIDAD	Adecuado para verificar la influencia de la VI en la VD o la relación entre ambas, con determinados sujetos y contextos				X			
7 CONSISTENCIA	Basados en aspectos técnicos - científicos				X			
8 COHERENCIA	Entre los ítems, indicadores y las dimensiones				X			
9 METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito de diagnóstico				X			
PROMEDIO							BUENA →	75

Procede su aplicación

**OPINIÓN DE APLICABILIDAD:**

Procede su aplicación previo levantamiento de las observaciones que se le adjunta  
No procede su aplicación

X

25-04-2022	10193466		999384050
Lugar y fecha	DNI/N°	Firma del experto	Celular

# INSTRUMENTO DE OPINION DE EXPERTOS

## DATOS GENERALES:

Apellidos y Nombres del Informante	Cargo e institución donde labora	Nombre del instrumento	Autor (a) (res) del instrumento
Santuro Ramirez Juan Carlos	Docente Univ. Nac. del Callao	Likert-Anónima	Marcos Santa R
Título del estudio: <i>Maestría en Administración Estratégica de Empresa</i> <i>Cult. la prof. y Opinión de Expertos - Muestra a Casos - 2021.</i>			

## ASPECTO DE VALIDACION:

Coloque X el porcentaje según intervalo

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente		Regular			Buena			Muy buena			Excelente			SUB TOTAL				
		00 - 20		21 - 40			41 - 60			61 - 80			81 - 100							
		0	5	1	2	3	4	5	6	7	8	9	0	1	2		3	4	5	
1 CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado																			
2 OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas o actividades observables en una organización																			
3 ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología																			
4 ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica coherente																			
5 JURIDICIA	Comprende los aspectos indicadores, sus escalas dimensionales, en cantidad y medida																			
6 INTENCIONALIDAD	Adecuado para verificar la influencia de la VI en la VD o la relación entre ambas, con determinados sujetos y contexto																			
7 CONSISTENCIA	Basado en aspectos técnicos - científicos																			
8 COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones																			
9 METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico																			
PROMEDIO <b>MUY BUENA</b>																				
<b>80</b>																				

Proceda su aplicación.

**OPINION DE APLICABILIDAD:**

Proceda su aplicación previo levantamiento de las observaciones que se le adjunta  
No procede su aplicación.

X

Callao marzo 12 de 2022	25838289		992212302
Lugar y fecha	DNI N°	Firma del experto	N° Celular

# INSTRUMENTO DE OPINION DE EXPERTOS

## DATOS GENERALES:

Apellidos y Nombres del Informante	Cargo e institución donde labora	Nombre del instrumento	Autor (a) (res) del instrumento
<i>Guerra Rojas Jorge</i>	<i>Docente</i>	<i>Escuela del Técnico María Santos Rosales</i>	
Título del estudio:			

## ASPECTO DE VALIDACION:

Coloque X el porcentaje, según intervalo

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente		Regular			Buena			Muy buena			Excelente			SUB TOTAL
		00 - 20		21 - 40			41 - 60			61 - 80			81 - 100			
		0	5	1	2	3	4	5	6	7	8	9	0	5	10	
1 CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado											X				
2 OBJETIVIDAD	Esta expresado en conductas o actividades observables en una organización												X			
3 ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología													X		
4 ORGANIZACION	Existe una organización lógica coherente											X				
5 ADECUACION	Comprende los aspectos indicadores sus escalas dimensiones, en cantidad y calidad													X		
6 INTENCIONALIDAD	Adecuado para visualizar la influencia de la VI en la VD o la relación entre ambas con determinados sujetos y contextos.													X		
7 CONSISTENCIA	Basado en aspectos técnicos - científicos													X		
8 COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones												X			
9 METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito de diagnóstico													X		
PROMEDIO															<i>Excelente</i>	<b>85</b>

OPINION DE APLICABILIDAD:  Procede su aplicación.  
 Procede su aplicación previo levantamiento de las observaciones que se le adjunta.  
 No procede su aplicación.

<i>26-04-22</i>	<i>10047251</i>		<i>SBCC1219</i>
Lugar y fecha	DNI N°	Firma del experto	Código

# INSTRUMENTO DE OPINION DE EXPERTOS

## DATOS GENERALES:

Apellidos y Nombres del Informante	Cargo e institución donde labora	Nombre del instrumento	Autor (al) (es) del instrumento
Juan Alberto Colunga C.	Dr. Univ. Esc. de Letras	Maneja	Maneja
Título del estudio			
Cult. Urbana, Univ. Inel. Universidad La Cumbre - 2021			

## ASPECTO DE VALIDACION:

Coloque X el porcentaje, según intervalo

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente		Regular			Buena			Muy buena			Excelente			SUB TOTAL			
		00 - 20		21 - 40			41 - 60			61 - 80			81 - 100						
		0	5	1	2	3	4	5	6	7	8	9	0	5	1		6	2	100
1 CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado																		
2 OBJETIVIDAD	Esta expresado en conductas o actividades observables en una organización																		
3 ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología																		
4 ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica coherente																		
5 SUFFICIENCIA	Comprende los aspectos indicadores sub escalas dimensiones en cantidad y calidad																		
6 INTENCIONALIDAD	Adecuado para verificar la influencia de la VI en la VD o la relación entre ambas con determinados sueros y contexto																		
7 CONSISTENCIA	Basados en aspectos técnicos - científicos																		
8 COHERENCIA	Entre los índices indicadores y las afirmaciones																		
9 METODOLOGIA	La estrategia responde a propósito de diagnóstico																		
<div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <span>PROMEDIO</span> <span>Muy BUENA</span> <span>80</span> </div>																			

Procede su aplicación

**OPINION DE APLICABILIDAD:**

Procede su aplicación previo levantamiento de las observaciones que se le adjunta.  
No procede su aplicación.

X

Callao 03/03/22 25601933 <small>Lugar y fecha</small>	 DELLUS A. CHUNGA GUVARES <small>Administración de Empresas</small>	995958543 <small>Código</small>
----------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------	------------------------------------

# INSTRUMENTO DE OPINION DE EXPERTOS

## DATOS GENERALES:

Apellidos y Nombres del Informante	Cargo e institución donde labora	Nombre del instrumento	Autor (a) (ras) del instrumento
AVILA MORALES HERNAIZ	FCA - UNAC	ESCALA ACTIVA	S/A: SANTOS ROMÁN
Título del estudio: CULTIVA COOPERATIVA Y CANTA LABORES EN LA MUNICIPALIDAD DE CAÑETE-2021			

## ASPECTO DE VALIDACION:

Coloque X el porcentaje, según intervalo

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente		Regular		Buena		Muy buena		Excelente		SUB TOTAL
		00 - 20		21 - 40		41 - 60		61 - 80		81 - 100		
		0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	
1 CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje sencillo								X			
2 OBJETIVIDAD	Esta expresado en conductas o actividades observables en una organización									X		
3 ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología									X		
4 ORGANIZACION	Existe una organización lógica coherente									X		
5 JURDENCIA	Comprende los aspectos indicadores sus rasgos dimensionales en cantidad y calidad								X			
6 INTENCIONALIDAD	Adecuado para verificar la influencia de la VI en la VO o la relación entre ambas con determinados sujetos y contextos									X		
7 CONSISTENCIA	Basados en aspectos técnicos - científicos									X		
8 COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y sus dimensiones								X			
9 METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito de diagnóstico								X			
PROMEDIO											MUY BUENA	78

Procede su aplicación:

**OPINION DE APLICABILIDAD:**

Procede su aplicación previo levantamiento de las observaciones que se le adjunta  
No procede su aplicación

26-04-2022	06727350		999026618
Lugar y fecha	DNI/Nº	Firma del experto	Nº Celular

**ANEXO N° 07**

**AUTORIZACIÓN Y ACEPTACIÓN PARA LA APLICACIÓN DEL INSTRUMENTO EN LA MUNICIPALIDAD DE CAÑETE**



**CPC SEGUNDO CONSTANTINO DIAZ DE LA CRUZ**

**ALCALDE DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CAÑETE**

**ASUNTO: EL QUE SE INDICA**

MEDIANTE EL PRESENTE DOCUMENTO, TENGO A BIEN DIRIGIRME A USTED PARA EXPRESARLE MI CORDIAL SALUDO, A LA VEZ SOLICITARLE LO SIGUIENTE: QUE HABIENDO CULMINADO MIS ESTUDIOS UNIVERSITARIOS EN LA UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO, FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS CON EL GRADO DE BACHILLER QUE ES ACTUALMENTE, PARA LOS EFECTOS DE LOGRAR MI LICENCIATURA, DEBO REALIZAR MI TRABAJO DE INVESTIGACIÓN "CULTURA CORPORATIVA Y CLIMA LABORAL EN LA MUNICIPALIDAD DE LA PROVINCIA DE CAÑETE 2021". Y PARA ELLO HE ELABORADO UN INSTRUMENTO: ESCALA ACTITUDINAL ANÓNIMA A SER ADMINISTRADA AZAROSAMENTE AL PERSONAL DE LA INSTITUCIÓN.

AGRADECERÉ ME CONCEDA SU GENTILEZA Y ME PERMITA PROCEDER A LA ADMINISTRACIÓN DEL INDICADO INSTRUMENTO, PUES ELLO ME PERMITIRÁ LOGRAR CON ÉXITO LO QUE PERSIGO.

**ATENTAMENTE,**

**MARIA JESUS SANTOS ROMAN**

**DNI: 77248158**

**CEL.: 921170005**



Municipalidad  
Provincial de  
Cañete

## GERENCIA DE ADMINISTRACION Y FINANZAS

"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

**CARTA N°033-2022/GAF/MPC**

Cañete, 9 de mayo del 2022

Señor(a):

MARIA JESUS SANTOS ROMAN  
AV. LA MAR 854 IMPERIAL CAÑETE

**ASUNTO** : ACCESO PARA REALIZAR TRABAJO DE INVESTIGACIÓN,

**REFERENCIA** : INFORME N°490-2022-SGRRHH-MPC.

De nuestra consideración:

Por medio del presente es grato saludarlos en nombre del Señor Alcalde y a la vez hacer de su conocimiento que visto el **INFORME N°0490-2022-SGRRHH-MPC**, de fecha 18 de abril del 2022, de la Sub Gerencia de Recursos Humanos de la MPC, SE DISPONGA LAS FACILIDADES PARA REALIZAR LA INVESTIGACIÓN TITULADA: "CULTURA CORPORATIVA Y CLIMA LABORAL EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CAÑETE 2021".

Antes de acceder de manera presencial a las instalaciones de la Municipalidad Provincial de Cañete, cumplir con las medidas sanitarias respectivas, asimismo coordinar con la Sub Gerencia de Recursos Humanos para que se le brinde las facilidades correspondientes para el uso de las instalaciones municipales.

Sin otro particular, aprovecho la ocasión para expresarle las muestras de mi especial consideración.

Atentamente:

Econ. Luis Roberto Vergara Gabriel  
Gerente de Administración y Finanzas de la MPC