

UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAJAMARCA

ESCUELA DE POSGRADO



UNIDAD DE POSGRADO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS

ECONÓMICAS CONTABLES Y ADMINISTRATIVAS

PROGRAMA DE MAESTRÍA EN CIENCIAS

TESIS:

**INFLUENCIA DEL CLIMA LABORAL EN EL DESEMPEÑO DEL
TALENTO HUMANO EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE
HUALGAYOC - BAMBAMARCA 2021**

Para optar el Grado Académico de

MAESTRO EN CIENCIAS

MENCIÓN: ADMINISTRACIÓN Y GERENCIA PÚBLICA

Presentada por:

Bachiller: EDILBERTO GOICOCHEA SILVA

Asesor:

Dr. ALEJANDRO VÁSQUEZ RUIZ

Cajamarca, Perú

2023

COPYRIGHT © 2023 by
EDILBERTO GOICOCHEA SILVA
Todos los derechos reservados

UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAJAMARCA

ESCUELA DE POSGRADO



UNIDAD DE POSGRADO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS

ECONÓMICAS CONTABLES Y ADMINISTRATIVAS

PROGRAMA DE MAESTRÍA EN CIENCIAS

TESIS APROBADA:

**INFLUENCIA DEL CLIMA LABORAL EN EL DESEMPEÑO DEL
TALENTO HUMANO EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE
HUALGAYOC - BAMBAMARCA 2021**

Para optar el Grado Académico de

MAESTRO EN CIENCIAS

MENCIÓN: ADMINISTRACIÓN Y GERENCIA PÚBLICA

Presentada por:

Bachiller: EDILBERTO GOICOCHEA SILVA

JURADO EVALUADOR

Dr. Alejandro Vásquez Ruiz
Asesor

Dr. Héctor Leonardo Gamarra Ortiz
Jurado evaluador

Dra. Janeth Esther Nacarino Diaz
Jurado evaluador

Dra. Reyna López Díaz
Jurado evaluador

Cajamarca, Perú

2023



Universidad Nacional de Cajamarca
LICENCIADA CON RESOLUCIÓN DE CONSEJO DIRECTIVO N° 080-2018-SUNEDU/CD
Escuela de Posgrado
CAJAMARCA - PERU



PROGRAMA DE MAESTRÍA EN CIENCIAS

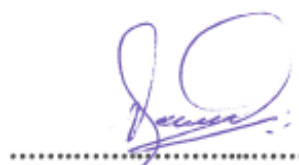
ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS


Siendo las 11:20 horas del día 28 de febrero de dos mil veintitres, reunidos en el Auditorio de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de Cajamarca, el Jurado Evaluador presidido por el **Dr. HECTOR LEONARDO GAMARRA ORTIZ**, **Dra. JANETH ESTHER NACARINO DIAZ**, **Dra. REYNA LOPEZ DIAZ**, y en calidad de Asesor el **Dr. ALEJANDRO VASQUEZ RUIZ**. Actuando de conformidad con el Reglamento Interno de la Escuela de Posgrado y la Directiva para la Sustentación de Proyectos de Tesis, Seminarios de Tesis, Sustentación de Tesis y Actualización de Marco Teórico de los Programas de Maestría y Doctorado, se dio inicio a la Sustentación de la Tesis titulada: **INFLUENCIA DEL CLIMA LABORAL EN EL DESEMPEÑO DEL TALENTO HUMANO EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUALGAYOC – BAMBAMARCA 2021**; presentada por el **Bach. en Agronegocios EDILBERTO GOICOCHEA SILVA**.


Realizada la exposición de la Tesis y absueltas las preguntas formuladas por el Jurado Evaluador, y luego de la deliberación, se acordó A.PROBSE con la calificación de QUINCE-15 (BUENO).....la mencionada Tesis; en tal virtud, el **Bach. en Agronegocios EDILBERTO GOICOCHEA SILVA**, está apto para recibir en ceremonia especial el Diploma que lo acredita como **MAESTRO EN CIENCIAS**, de la Unidad de Posgrado de la Facultad de Ciencias Económicas, Contables y Administrativas, con Mención en **ADMINISTRACIÓN Y GERENCIA PÚBLICA**.

Siendo las 12:40 horas del mismo día, se dio por concluido el acto.


.....
Dr. Alejandro Vásquez Ruiz
Asesor


.....
Dr. Héctor Leonardo Gamarra Ortiz
Jurado Evaluador


.....
Dra. Janeth Esther Nacarino Diaz
Jurado Evaluador


.....
Dra. Reyna López Diaz
Jurado Evaluador

Dedicatoria

Dedico este trabajo a mis hijas

Isabella y Dana Alizze, quienes posiblemente en este momento no entiendan mis palabras, pero cuando sean capaces, quiero que se den cuenta de lo que significan para mí, siendo la razón y motivo por lo que me levanté día a día, esforzándome por el presente y futuro.

Todo este trabajo ha sido posible gracias a ellas.

El autor

Agradecimiento

A Dios, por bendecirme con la salud y la vida y porque hizo realidad este sueño anhelado.

A la Universidad Nacional de Cajamarca en especial a la Escuela de Posgrado y docentes de la unidad de posgrado de la facultad de ciencias económicas contables y administrativas, por sus enseñanzas durante mi vida de maestrante.

A mi asesor de tesis: Dr. Alejandro Vásquez Ruíz, por su asesoramiento y apoyo durante la ejecución, procesamiento de datos y presentación del presente trabajo de investigación.

A mis padres, hermanas y hermanos, quienes con su apoyo incondicional y consejos han aportado y guiado para realizarme como M. Cs.

El autor

Epígrafe

*“El único conocimiento verdadero es
saber que no sabes nada”.*

Sócrates

ÍNDICE

Dedicatoria	v
Agradecimiento.....	vi
Epígrafe	vi
Índice de tablas	vi
Índice de figuras	vi
Resumen	xivi
Abstract	xvi
CAPÍTULO I	
INTRODUCCIÓN	1
1.1. Planteamiento del problema.....	1
1.2. Justificación e importancia	6
1.2.1. Justificación teórica – científica.....	6
1.2.2. Justificación técnica-práctica	6
1.2.3. Justificación institucional y personal	6
1.3. Delimitación de la investigación.....	7
1.3.1. Delimitación Espacial.....	7
1.3.2. Delimitación Temporal.....	7
1.3.3. Delimitación Temática	7
1.4. Objetivos de la Investigación.....	7
1.4.1. Objetivo General	7

1.4.2. Objetivos Específicos	7
------------------------------------	---

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO.....	8
2.1. Antecedentes de la investigación	8
2.1.1. Marco legal	8
2.1.2. Antecedentes de la investigación	9
2.2. Teorías.....	18
2.2.1 Teorías Científicas	18
2.3. Marco conceptual.....	22
2.3.1. Clima Laboral.....	22
A. Definiciones	22

CAPÍTULO III

PLANTEAMIENTO DE LA (S) HIPÓTESIS Y VARIABLES.....	31
3.1. Hipótesis	31
3.1.1. Hipótesis General	31
3.1.2. Hipótesis Específicas.....	31
3.2. Variables	31
3.3. Operacionalización de los componentes de la hipótesis.....	31

CAPÍTULO IV

MARCO METODOLÓGICO	33
4.1. Ubicación Geográfica	33

4.2.	Diseño de la Investigación	36
4.3.	Métodos de investigación	37
4.4.	Población, muestra, unidad de análisis y unidades de observación	38
4.5.	Técnicas e instrumentos de recopilación de información.....	39
4.6.	Técnicas para el procesamiento y análisis de la información	39
4.7.	Matriz de consistencia metodológica	39

CAPÍTULO V

	RESULTADOS Y DISCUSIÓN	41
5.1.	Presentación de resultados.....	41
5.2.	Análisis, interpretación y discusión de resultados	48

CAPÍTULO VI

	CONCLUSIONES	63
	RECOMENDACIONES Y/O SUGERENCIAS	80
	REFERENCIAS	630
	ANEXO.....	71
	Apéndice A.....	71
	Apéndice B	73
	Apéndice C.....	74

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	Operacionalización de las variables.....	32
Tabla 2	Operacionalización de las variables.....	40
Tabla 3	Fluidez de la comunicación de los funcionarios.....	41
Tabla 4	Fluidez de la comunicación de los subordinados.....	42
Tabla 5	Compañerismo.....	42
Tabla 6	Gestión de los conflictos laborales.....	43
Tabla 7	Mobiliario adecuado para el trabajo.....	44
Tabla 8	Infraestructura adecuada para el trabajo.....	44
Tabla 9	Uso adecuado de la infraestructura.....	45
Tabla 10	Uso adecuado de los recursos administrativos.....	45
Tabla 11	Esfuerzo permanente para lograr las metas.....	46
Tabla 12	Esfuerzo permanente para lograr las metas planificadas.....	46
Tabla 13	Esfuerzo para lograr los resultados.....	47
Tabla 14	Empleo adecuado de los recursos.....	47
Tabla 15	Tabla cruzada Clima laboral (Agrupada)*Desempeño del talento humano (Agrupada).....	56
Tabla 16	Coefficiente de correlación entre el clima laboral y el desempeño del talento humano.....	57
Tabla 17	Coefficiente de correlación entre la comunicación y el desempeño del talento humano.....	58
Tabla 18	Coefficiente de correlación entre el ambiente social y el desempeño del talento humano.....	59

Tabla 19	Coefficiente de correlación entre el ambiente físico y el desempeño del talento humano.....	60
Tabla 20	Tabla cruzada Clima laboral (Agrupada)*Desempeño del talento humano (Agrupada).....	61
Tabla 21	Prueba estadística de chi-cuadrado.....	61
Tabla 22	Prueba de normalidad.....	62
Tabla 23	Encuesta general.....	73
Tabla 24	Desempeño del talento humano.....	73
Tabla 25	Caracterización agrupada de identificación.....	74
Tabla 26	Según Nagelkerke.....	74
Tabla 27	El baremo.....	75

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1	Mapa político de Bambamarca.....	51
Figura 2	Valoración de la comunicación.....	63
Figura 3	Valoración del ambiente social.....	64
Figura 4	Valoración del ambiente físico.....	64
Figura 5	Valoración del clima laboral.....	65
Figura 6	Valoración de la eficiencia.....	66
Figura 7	Valoración de la eficacia.....	66
Figura 8	Valoración de la productividad.....	67
Figura 9	Valoración del desempeño del talento humano.....	67

RESUMEN

El objetivo general fue determinar la influencia del clima laboral en el desempeño del talento humano en la Municipalidad Provincial de Hualgayoc–Bambamarca, 2021. Se utilizó la siguiente metodología: El tipo de investigación es de nivel básico, desde un alcance correlacional, y un diseño no experimental transversal, la técnica que se utiliza es la encuesta para ambas variables y el instrumento es el cuestionario para ambas variables. La población se constituye por 94 trabajadores de la municipalidad y la muestra se constituye por la población censal, es decir 74 trabajadores. La conclusión principal fue, que los factores comunicación y el ambiente social, influyen de manera positiva, mientras que el factor ambiente físico lo debilita este último no influye en el desempeño del talento humano, puesto que los resultados de la investigación realizada a los colaboradores del régimen de contratación administrativa de servicios así lo determinan. Lo anterior permite desechar la hipótesis planteada, ya que el clima laboral si influye en el desempeño del talento humano y el desempeño de los colaboradores es bueno.

Palabras clave: Clima laboral, desempeño y talento humano

ABSTRACT

The general objective was to determine the influence of the work environment on the performance of human talent in the Provincial Municipality of Hualgayoc-Bambamarca, 2021. The following methodology was used: The type of research is basic level, from a correlational scope, and a design non-experimental cross-sectional, the technique used is the survey for both variables and the instrument is the questionnaire for both variables. The population is made up of 94 municipal workers and the sample is made up of the census population, that is, 74 workers. The main conclusion was that the communication factors and the social environment influence positively, while the physical environment factor weakens it, the latter does not influence the performance of human talent, since the results of the research carried out on the collaborators of the regime of administrative contracting of services so determine. The foregoing allows us to discard the proposed hypothesis, since the work environment does influence the performance of human talent and the performance of collaborators is good.

Keywords: Work environment, performance and human talent

CAPÍTULO I

INTRODUCCIÓN

1.1. Planteamiento del problema

1.1.1. Contextualización

En la actualidad, tenemos un mundo muy cambiante gracias al avance de las economías digitalizadas, el desempeño del talento humano es cada vez más importante para el desarrollo de una organización. De tal manera que, el tipo de colaborador que se contrata hoy en día el perfil es muy diferente al que se contrataba en lustros anteriores. Por esta razón en el sistema administrativo de Recursos Humanos se está dando la importancia necesaria a la modernización administrativa que cuenta con nuevas herramientas de gestión, de tal manera que las entidades se van dando cuenta que el talento humano es muy importante retenerlo, para poder lograr este objetivo se tiene que contar con un clima laboral saludable, de esta manera se logrará cumplir los objetivos y metas trazadas por la entidad de manera eficaz y eficiente.

Thunnissen (2017), afirman que, en Reino Unido, la emigración y migración de talento humano se da entre un 20% y un 25% porque las autoridades no cuentan con herramientas administrativas que incentiven el buen desempeño del talento humano para lograr mejores resultados, por esta razón no permiten que las empresas se desarrollen y que los colaboradores cuenten con mejores beneficios económicos.

Adecco (2019), de igual forma, afirma que el desempeño del talento humano en una simple gestión de personas, en estos tiempos el principal objetivo es hacer sentir a los colaboradores que todos son muy importantes, de esa manera sientan que son parte de la organización y piezas fundamentales del desarrollo. También en las últimas investigaciones se ha demostrado que cuando un colaborador se desempeña en un clima

laboral acogedor y cálido, y cuenta herramientas de gestión adecuadas, tendremos clientes satisfechos, demostrando así un mejor desempeño laboral.

Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI, 2021) población con empleo adecuado disminuyó en 11,1%, en el año móvil julio 2020-junio 2021, la población con empleo adecuado del país fue de 7 millones 315 mil 100 personas, que comparado con el año móvil anterior disminuyó en 11,1%, es decir, en 915 mil 100 personas. Por el contrario, la población ocupada subempleada a nivel nacional en el año móvil julio 2020-junio 2021 aumentó en 19,1% (1 millón 444 mil personas), al compararlo con el año móvil anterior.

Ruiz (2021), indica que, el clima laboral es un factor eminentemente que genera un espacio que posibilita una buena interacción entre los componentes de la institución y hace que sea factible una fluidez en las comunicaciones, en virtud de ello genera una estrecha colaboración. Cuando el clima laboral no es el adecuado los empleados no muestran resultados positivos en cuanto a la motivación y habilidades.

El clima laboral influye de manera directa en el buen desempeño del talento humano en las organizaciones, sin embargo, no se está dando la importancia adecuada, lo cual afecta considerablemente al desempeño individual, grupal e institucional.

Sanabria (2015), hace referencia que en Colombia existe problemas estructurales en la gestión humana, relativos a la debilidad en la formulación de la política pública, prácticas de gestión diseñadas y pensadas nacionalmente pero que no han sido adoptadas localmente, interferencias del quehacer político regional y local en las decisiones y el manejo de personal, manejo esencialmente operativo y con un claro énfasis laboral en las áreas de gestión estratégica del talento humano en el sector público, falta de medición de impacto de las prácticas y carencia de un sistema de referenciación de políticas e indicadores de gestión humana en las instituciones públicas, lo que trae consigo un ambiente laboral negativo para las instituciones, ya que existen inadecuadas condiciones ambientales y

físicas para el desarrollo de sus actividades laborales, no poseen autonomía que les permite tomar decisiones y además reportan que no sienten el respaldo de sus jefes.

Por lo tanto, Cadena (2016), en Ecuador concluye que es importante establecer acciones conducentes a obtener personal idóneo, capacitado, muy profesional, responsable, con valores éticos y morales en cada una de las áreas de trabajo, con la finalidad de obtener resultados de calidad a la sociedad. Cabe afirmar que el

talento humano es una de las herramientas productivas más importantes que tienen las empresas dentro del mundo económicamente globalizado.

Charry (2016), Señala que, en el Perú, la gestión pública se atribuye la existencia de micro climas laborales negativos que perturban el buen desempeño de los trabajadores y el desarrollo natural de la institución, ya que los indicadores: Bienestar, retribución al desempeño, y retroalimentación de desempeño, se ubican por debajo del promedio esperado.

Asimismo, Albán (2017), manifiesta que el desempeño laboral de los trabajadores está condicionado por las remuneraciones, el puesto que ocupan y el clima organizacional, que influye en el desempeño laboral de los trabajadores.

1.1.2. Descripción del problema

Gastelo (2021), en Cajamarca nos dice que el nivel de desempeño laboral en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de San Juan de Licupis - Cajamarca, es medio; por el cual se evidencia que los trabajadores presentan deficiencias en sus tareas y funciones que realizan, debido a diversos factores como es la falta de capacitación, la adaptabilidad, entre otros factores. Mediante el diseño de la propuesta, se ha determinado que estará basado en tres estrategias importantes, que ayudan a mejorar el desempeño laboral y estas son: Estrategias de motivación, comunicación interna y capacitación.

La Municipalidad Provincial de Hualgayoc – Bambamarca es una Institución Pública que brinda servicios a la comunidad, como en cualquier otra institución también cuenta con problemas en el talento humano del régimen Contratación Administrativa de Servicios (CAS), que labora en dicha entidad ya que no se encuentran debidamente preparados o el clima laboral no es el adecuado para desempeñar eficazmente la labor y lamentablemente no existe una adecuada comunicación laboral con los funcionarios públicos de los otros niveles lo cual altera el clima laboral y el desempeño del talento humano. La gestión de turno no le da la importancia necesaria para mejorar el desempeño y el servicio a la comuna provincial.

Mayormente los cargos CAS son ocupados por personas allegadas al alcalde de turno otorgado por favores políticos o afinidad entre otros, por estas razones no son las personas idóneas o es donde empieza a sesgarse el ambiente social con los colaboradores de los otros regímenes o personal estable, por otro lado algunos no cuentan con los conocimientos suficientes para el adecuado desenvolvimiento en la labor, se puede afirmar que en la Municipalidad Provincial de Hualgayoc - Bambamarca, no existe la incentivos económicos, escasa capacitación existe diferencias entre el personal técnico, profesional y los funcionarios de las diferentes áreas administrativas, el personal no logra alcanzar sus objetivos personales laborales.

Por todo lo mencionado anteriormente, considero la importancia del desarrollo de la presente tesis de investigación.

A pesar de que existe la Ley SERVIR, donde establece la gestión por competencias y diseña los perfiles profesionales para los cargos públicos, los integrantes de la comisión del proceso de selección de personal y los responsables del diseño del perfil profesional, lo realizan de manera errónea y manipulada con la finalidad de favorecer a los partidarios

políticos y recomendados, por tal sentido los profesionales que vienen laborando no están acorde con el perfil profesional y es mas no cuentan con la vocación de servicio.

Todas estas deficiencias se traducen en un clima laboral inadecuado, falta de compañerismo, trabajo en equipo, inadecuada comunicación, ambiente físico no apropiado que repercute en la productividad y atención al ciudadano. A esto habría que agregarle la ausencia de una política de promoción, motivación y retribución, inexistencia de un modelo de capacitación y evaluación del desempeño.

Estas son las razones por las cuales se plantea realizar el estudio, la problemática existente en el clima laboral y su influencia en el desempeño del talento humano en la Municipalidad Provincial de Hualgayoc - Bambamarca.

1.1.3. Formulación del problema

Pregunta principal

¿Cómo influye el clima laboral en el desempeño del talento humano en la Municipalidad Provincial de Hualgayoc - Bambamarca, 2021?

Preguntas auxiliares

- ¿De qué manera influye la comunicación en el desempeño del talento humano en la Municipalidad Provincial de Hualgayoc–Bambamarca 2021?
- ¿De qué manera influye el ambiente social en el desempeño del talento humano en la Municipalidad Provincial de Hualgayoc–Bambamarca 2021?
- ¿De qué manera influye el ambiente físico en el desempeño del talento humano en la Municipalidad Provincial de Hualgayoc–Bambamarca 2021?

1.2. Justificación e importancia

1.2.1. Justificación teórica – científica

El estudio contribuye al conocimiento científico sobre el clima laboral basado en las teorías de Likert, Litwin y Stinger y el desempeño del talento humano, basado en la teoría de las expectativas de Vroom y de Herzberg, busca precisar el marco teórico y mejorará la discusión de la comunidad científica.

Asimismo, esta investigación sirve para determinar la relación que existe entre clima laboral y el desempeño del talento humano en la entidad estudiada y sirve también como antecedente para futuras investigaciones relacionadas con la temática de esta investigación.

1.2.2. Justificación técnica-práctica

La investigación permite a los servidores responsables del área de recursos humanos contratar personal idóneo con buenos valores, conocimiento adecuado del área de trabajo, buena ética profesional, los cuales contribuyan con la mejora del clima laboral en la Municipalidad Provincial de Hualgayoc - Bambamarca, para mejorar el desempeño del talento humano.

1.2.3. Justificación institucional y personal

Los resultados de la investigación permiten a la Municipalidad Provincial de Hualgayoc - Bambamarca el cumplimiento de sus metas.

La investigación permite afianzar los conocimientos, mejorar la parte profesional y obtener el grado académico de Maestro en Ciencias en la mención de Administración y Gerencia Pública en la Universidad Nacional de Cajamarca.

1.3. Delimitación de la investigación

1.3.1. Delimitación Espacial

La investigación se realizó en la Municipalidad Provincial de Hualgayoc – Bambamarca, ubicada en el jirón Alfonso Ugarte N° 320 en la provincia de Hualgayoc distrito de Bambamarca departamento de Cajamarca.

1.3.2. Delimitación Temporal

El estudio se realizó durante el año 2021, la unidad de observación fueron los colaboradores del régimen laboral de Contrato Administrativo de Servicios (CAS), lo cual es la unidad de observación.

1.3.3. Delimitación Temática

La investigación se realizó sobre el clima laboral y el desempeño del talento humano de los trabajadores (unidad de observación) que estaban en el régimen laboral de Contrato Administrativo de Servicios (CAS).

1.4. Objetivos de la Investigación

1.4.1. Objetivo General

Determinar la influencia del clima laboral en el desempeño del talento humano en la Municipalidad Provincial de Hualgayoc–Bambamarca, 2021.

1.4.2. Objetivos Específicos

- Identificar el grado de influencia de la comunicación en el desempeño del talento humano en la Municipalidad Provincial de Hualgayoc – Bambamarca, 2021.
- Evaluar el grado de influencia del ambiente social en el desempeño del talento humano en la Municipalidad Provincial de Hualgayoc – Bambamarca, 2021.
- Evaluar el grado de influencia del ambiente físico en el desempeño del talento humano en la Municipalidad Provincial de Hualgayoc – Bambamarca, 2021.

•CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la investigación

2.1.1. Marco legal

Constitución Política del Perú (1993), “*Constitución Política del Perú*”

Ley N° 27972 (2003), “*Ley Orgánica de Municipalidades*”

Decreto Supremo N° 002-97-TR (1997) “*Ley de formación y promoción laboral*”

Decreto Supremo N° 003-97-TR (1997), “*Ley de productividad y competitividad laboral*”

Decreto Supremo N° 001-96-TR (1996), “*Reglamento de Ley de fomento al empleo*”

Ley N° 30036 (2013), “*Ley de Teletrabajo*”

Decreto Supremo N° 017-2015-TR (2015), “*Reglamento de la Ley N° 30036.*”

(Decreto Supremo N° 007-2002-TR (2002), “*Texto Único Ordenado de la Ley de jornada de trabajo, horario y trabajo en sobretiempo.*”

(Decreto Legislativo N° 1057 (2013), “*Ley de la Contratación Administrativa de Servicios*”

Ley del Servicio Civil Ley 30057 [actualizada] (2020)

2.1.2. Antecedentes de la investigación

A nivel internacional

Herrera (2019), *“Influencia del clima laboral en el desempeño de los servidores públicos de la Subdirección Nacional de Gestión de Talento Humano del IESS (Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social) ubicada en la ciudad de QUITO”*. (Tesis Maestría)

Universidad Andina Simón Bolívar. Establece que el clima laboral comprende un conjunto de percepciones de los individuos en relación al ambiente de trabajo en el que interactúan, combinando atributos personales y de grupo, que tienden a influir en el desempeño laboral de las personas dentro de las organizaciones. De este modo, el presente trabajo de investigación presenta un análisis respecto a la influencia del clima laboral en el desempeño de los servidores públicos de la Subdirección Nacional de Gestión de Talento Humano del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, ubicada en la ciudad de Quito, en donde no se ha llevado a cabo un estudio sobre la medición de clima laboral y su influencia. Los hallazgos evidencian una correlación baja entre las variables de estudio, por lo que se puede señalar que el clima laboral de la Subdirección Nacional de Gestión de Talento Humano del IESS no influye en el desempeño de los servidores públicos del área.

Hernández (2020), *“Relación de inclusión y clima laboral libre de discriminación en el desempeño del personal de un organismo público del estado de México: una propuesta de mejora en el clima organizacional”*. (Tesis Maestría) Universidad Autónoma del Estado de México. Tuvo como objetivo fundamental determinar en qué medida la inclusión y el clima laboral libre de discriminación afectan el buen desempeño laboral de los trabajadores, midiendo la percepción que ellos tienen sobre los aspectos que conforman su entorno laboral.

Se puede apreciar que el nivel de correlación existente entre el rendimiento laboral y el clima laboral del GAD Municipal del cantón Carlos Julio Arosemena Tola, es medio y positivo, con un índice de correlación de Pearson de 0,468 y una significancia de 0.000, misma que es menor a 0,05 lo cual lleva a concluir que es una correlación significativa; es decir, una correlación representativa para toda la población del estudio. Con estos resultados se puede aceptar la hipótesis planteada para la investigación concluyendo que el clima laboral se relaciona positivamente con el rendimiento de los trabajadores.

Meza (2018), “Clima organizacional y desempeño laboral en empleados de la Universidad Linda Vista, en Chiapas”. (Tesis Maestría). Universidad de Montemorelos. Establece que, la relación al clima laboral, el 86% refirió un clima positivo de trabajo. En cuanto a las áreas de trabajo, se observó que el Colegio Linda Vista refiere un mejor ambiente laboral ($M = 61.41$), mientras que la vicerrectoría estudiantil ($M = 54.71$) y académica ($M = 54.94$) reportaron el ambiente más bajo. Con respecto al grado de estudios, los doctores perciben un mejor ambiente laboral ($M = 59.00$), en tanto que los técnicos reportan el nivel más bajo ($M = 52.00$). Cuanto mayor es el grado de estudios, tanto mejor es la percepción del clima organizacional.

En lo referente al desempeño laboral, se encontró que más de la mitad percibe un desempeño laboral muy bueno (56.4%) y más de un tercio lo califica como bueno (35.1%). En cuanto a las áreas de trabajo, se encontró que existe una diferencia significativa ($p = .020$) entre el Colegio Linda Vista y la rectoría, teniendo el primero un nivel más alto. Para probar la hipótesis, se utilizó la prueba rho de Spearman. Se correlacionaron las variables clima organizacional y desempeño laboral y se encontró que existe una correlación positiva significativa entre ellas ($\rho = .583$, $p = 0.010$). Este resultado dio evidencia para rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis de investigación. La correlación encontrada permite

inferir que, cuanto mejor sea el clima organizacional de la Universidad Linda Vista, los empleados tendrán un mejor desempeño laboral.

A nivel nacional:

Cedeño (2020), *“La influencia del clima laboral en el desempeño del personal administrativo de la municipalidad distrital de La Esperanza – provincia de Trujillo – La Libertad – 2019”*. (Tesis Maestría) Universidad César Vallejo. Menciona que el objetivo de la presente investigación es: Determinar la influencia del clima laboral en el desempeño del personal administrativo de la Municipalidad Distrital de la Esperanza. La variable Clima Laboral se abordó las dimensiones puesto laboral, estructura organizacional, responsabilidad, recompensa e identidad; por otro lado, la variable Desempeño del Personal abordó las dimensiones eficiencia, eficacia y capacitación. El estudio de esta investigación se llevó a cabo en la Municipalidad Distrital de la Esperanza de la ciudad de Trujillo de la región La Libertad, obteniendo la percepción del personal administrativo de dicha institución con respecto al clima laboral y al desempeño del personal, para lo cual se utilizó cuestionarios que tuvieron la validación de expertos en el tema, que fueron aplicados a una población muestral de 42 trabajadores administrativos que laboran en dicha institución. A partir de los resultados obtenidos, la gerencia y los funcionarios tendrán la labor de mejorar el clima laboral existente en dicha institución porque el estudio determinó que si influye de manera positiva en el desempeño de su personal.

Orrillo (2019), *“Clima laboral y su relación con el desempeño de los trabajadores nombrados del Gobierno Regional de La Libertad – Sede Central 2017”*. (Tesis Maestría) Universidad Nacional de Trujillo. Menciona como analizar y determinar la relación que existe entre el clima laboral y el desempeño de los trabajadores nombrados del Gobierno

Regional de La Libertad Sede Central 2017, la metodología utilizada fue de diseño no experimental, transversal y correlacional, utilizando como técnica la encuesta y revisión documental, y como instrumento el cuestionario y la guía de análisis de documentos, por otro lado, la población objetivo estuvo formada por 221 trabajadores nombrados, del Gobierno Regional de la Libertad – sede central 2017.

Se concluye que el clima laboral se relaciona positivamente con el desempeño de los trabajadores nombrados del Gobierno Regional de la Libertad – sede central 2017, con una significancia muy alta de (Rho de Spearman que es 0,902).

El nivel del clima laboral de los trabajadores nombrados del Gobierno Regional de La Libertad – sede central 2017, es predominantemente medio bajo.

Valera (2019, *“Influencia del clima laboral en la productividad de la municipalidad distrital de Luyando”*). (Tesis de maestría) Universidad Nacional Agraria de la Selva. Menciona que el presente estudio evalúa la productividad laboral de la municipalidad distrital de Luyando y demostrar como causa principal el clima laboral. En los resultados, la prueba de Spearman revela que al 95% de confianza estadística existe influencia directa media de (0.501) y altamente significativa (0.00) entre el clima laboral y el nivel de productividad de los trabajadores de la municipalidad distrital de Luyando. Respecto al clima laboral, en promedio el 45.1% de los trabajadores percibe tener una calificación de siempre satisfecho en cuanto al clima laboral considerando las dimensiones de ambiente físico, características estructurales, ambiente social características personales y comportamiento organizacional. En cuanto a la productividad laboral, en promedio el 43.4% de los trabajadores percibe tener una calificación de siempre satisfecho considerando las dimensiones: factores blandos, ajustes estructurales, recursos naturales y administración pública e infraestructura.

Villanueva (2020), “Clima laboral y su relación en el desempeño de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Tomaykichwa - Ambo, periodo 2018 - 2019”. (Tesis de maestría) Universidad Nacional Hermilio Valdizán. Menciona, Cómo se relaciona el clima laboral con el desempeño de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Tomaykichwa – Ambo. En el presente trabajo se aplicó el nivel de investigación descriptivo/correlacional, porque se describió la relación que existe entre el clima laboral y el desempeño de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Tomaykichwa. El tipo de investigación que se utilizó fue aplicado, ya que estuvo encaminado a la identificación de las variables: clima laboral y desempeño. El objetivo principal del presente trabajo es determinar la relación que existe entre el clima laboral con el desempeño de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Tomaykichwa - Ambo; el mismo que se logró cumplir a través del desarrollo de nuestro trabajo ya que se determinó la relación positiva de estas variables. La conclusión general, es que, se logró determinar la relación positiva entre el clima laboral y el desempeño de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Tomaykichwa – Ambo 2018-2019.

Tello (2017), “Clima laboral y satisfacción laboral en administrativos de la Municipalidad Distrital de Moche 2019”. (Tesis Maestría) Universidad Cesar Vallejo. Indicó la necesidad de conocer el grado de relación existente entre clima laboral y satisfacción laboral en el personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Moche 2019. La población es de 104 trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Moche, provincia de Trujillo, departamento La Libertad, siendo 84 la muestra obtenida para la realización de la investigación. La investigación nos da a conocer que existe evidencia para afirmar que el clima laboral se relaciona significativamente con la satisfacción laboral, siendo una correlación entre las variables de $r = 0.716$. Por su valor numérico se considera una

correlación alta y por su nivel de significación es muy significativa ($p = 0.001 < 0.01$), es decir a mayor clima laboral será mayor satisfacción.

Orrillo (2019), “*Influencia del clima laboral en el desarrollo del talento humano del personal administrativo CAS de la municipalidad distrital de El Porvenir, 2018*”. (Tesis Maestría) Universidad Nacional de Trujillo. Determinó si el clima laboral influye en el desarrollo del talento humano del personal administrativo del CAS de la Municipalidad Distrital de El Porvenir. Concluyendo que el clima laboral influye en el desarrollo del talento humano del personal administrativo del CAS; Asimismo, se determinó que existe una relación positiva (directa) y altamente significativa entre el clima laboral y el desarrollo del talento humano del personal administrativo del CAS de la Municipalidad Distrital de El Porvenir, durante el año 2018.

Quicaño (2021), “*Relación entre el clima laboral y el desempeño laboral de los trabajadores del comedor universitario de la UNSA Arequipa 2020*”. (Tesis de maestría) Universidad Nacional de San Agustín. Determinó la relación entre el clima laboral y el desempeño laboral de los trabajadores del comedor universitario de la Universidad Nacional de San Agustín - Arequipa 2020. La muestra empleada fue de 44 trabajadores del comedor universitario de la Universidad Nacional de San Agustín. Los resultados arrojaron que el clima laboral presentó puntuaciones altas y muy altas, lo mismo ocurrió con la variable desempeño laboral. Finalmente, solo la dimensión beneficios laborales del desempeño laboral presentó puntuaciones medias. Las correlaciones encontraron que existe una relación significativa, moderada y directamente proporcional entre el Clima laboral y el Desempeño laboral.

Mamani (2019), *“Clima Laboral y su Relación con el Desempeño Docente y el Rendimiento Académico de los Estudiantes del COAR Puno”*. (Tesis de doctorado) Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle. Mencionó la relación que existe entre el clima laboral, el desempeño docente y el rendimiento académico de los estudiantes del Colegio de Alto Rendimiento Puno, COAR Puno, para ello se planteó el siguiente objetivo general: En la investigación, se ha encontrado un coeficiente de correlación de $r = 0,702$ lo cual significa que existe una correlación positiva media, entre las variables Clima laboral, Desempeño docente y Rendimiento académico.

A nivel local:

Idrogo (2018), *“El Clima Laboral y su Influencia en el Desempeño Laboral del Personal Administrativo de la Universidad Nacional Autónoma de Chota – 2016”*. (Tesis Maestría) Universidad Nacional de Cajamarca. Mencionó que, a través de los resultados obtenidos mediante el análisis de la correlación de Pearson, donde nos indica lo siguiente: Acepta la hipótesis general, como también se aceptan las hipótesis específicas, pues se encuentra que el coeficiente de correlación es positiva de 0.869, existiendo una relación directa y un nivel de significancia de 0.01, por tal motivo se acepta la hipótesis. También podemos describir los factores que caracterizan al clima laboral en la Universidad Nacional Autónoma de Chota: La comunicación, coordinación, liderazgo, motivación y el reconocimiento, de los cuales con ayuda de la Prueba “Z”, podemos determinar que son aceptadas y nos sirvió de apoyo para verificar si los indicadores relacionados a estas dimensiones son fortalezas o debilidades para la universidad y así poder plantear una propuesta a través de estrategias ya estudiadas por otros autores.

Livaque (2017), “*El clima laboral y su relación con el desempeño docente en la escuela académico profesional de Obstetricia de la Universidad Nacional de Cajamarca 2015-2016*”. (Tesis Maestría) Universidad Nacional de Cajamarca. Mencionó que el objetivo es establecer la relación entre el clima laboral y el desempeño docente de los Docentes de la Escuela Académico Profesional de Obstetricia de la Universidad Nacional de Cajamarca en el Año 2015 – 2016 con el propósito de diseñar estrategias de mejora. Donde se concluye que, para el caso de la Escuela Académico Profesional de Obstetricia de la Universidad nacional de Cajamarca 2015-2016, que entre el clima laboral y desempeño docente existe una relación muy alta. Existe una relación significativa entre el clima laboral y el desempeño docente en la Escuela Académico Profesional de Obstetricia, obteniendo un valor $r = 0.980$ que nos indica que existe una correlación positiva muy alta. Las dimensiones del Clima Laboral determinaron que la calificación es Muy Alta, siendo los porcentajes: Comunicación (16.27), Motivación (16.73), Confianza (15.92) y Participación (15.63).

Gastelo (2021), “*Gestión por competencia y desempeño laboral de la Municipalidad Distrital de San Juan de Licupis - Cajamarca*”. (Tesis Maestría). Universidad Cesar Vallejo. Indicó que el estudio se realizó para, crear estrategias para mejorar el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad de San Juan de Licupis - Cajamarca, comprendidos en el período 2020. Se determinó que los colaboradores tienen un nivel de desempeño medio, mediante el estudio identifico que tienen deficiencias al momento de realizar sus tareas y funciones debido a la falta de preparación y adiestramiento del personal, para mejorar estas deficiencias se tiene que tomar mayor énfasis en la comunicación interna capacitación en estrategias de motivación.

Asencio (2020), *“Influencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los colaboradores de una institución pública de Cajamarca en la unidad de administración y finanzas, 2018.”* (Tesis Maestría) Universidad Privada del Norte. En la presente investigación se acepta la hipótesis formulada “El clima organizacional influye significativamente en el desempeño laboral de los colaboradores de una Institución Pública de Cajamarca en la Unidad de Administración y Finanzas” por cuanto el resultado de la aplicación de la prueba estadística Chi-cuadrado, donde P valúe alcanzó un valor de 0.000 el cual es menor que el 0.05 por lo tanto se demuestra que existe una influencia positiva y significativa entre las variables clima organizacional y el desempeño laboral. Respecto al tercer objetivo el cual es el de correlacionar las dos variables, de la correlación de Pearson se obtuvo como resultado que el coeficiente de correlación es de (0.602), el cual indica que existe una correlación positiva y moderada entre el clima organizacional y el desempeño laboral, es decir, que ambas variables presentan una relación directamente proporcional; esto indica que a medida que se incrementa la relación en un mismo sentido, crece para ambas variables.

Roncal (2018), *“El Clima Laboral y su incidencia en el Desarrollo Organizacional de AFP Horizonte - Cajamarca, periodo 2013”*. (Tesis Maestría) Universidad Nacional de Cajamarca. Mencionó sobre el clima laboral y su incidencia en el desarrollo organizacional de AFP Horizonte-Cajamarca; Los resultados obtenidos en campo reflejan que el clima laboral en AFP Horizonte es regular dificultando un eficiente desarrollo organizacional en la empresa. Por tanto, existe una asociación entre ambas variables. A partir de la información obtenida se presenta una propuesta para mejorar el clima laboral y lograr una incidencia positiva en el desarrollo organizacional de la empresa.

2.2. Teorías

2.2.1 Teorías Científicas

A. Teoría del clima organizacional de Likert

La teoría de clima organizacional de Likert, establece que el comportamiento asumido por los subordinados depende del comportamiento de los administrativos y las condiciones que la organización brinda, es lo más cercano que ellos aprecian, por esta razón, se afirma que la reacción estará determinada por la percepción. Likert establece tres tipos de variables que definen las características propias de una organización y que influyen en la percepción individual del clima que son las siguientes:

Variables causales: Definidas como variables independientes, las cuales están orientadas a indicar el sentido en el que una organización evoluciona y obtiene resultados.

Variables Intermedias: Este tipo de variables están orientadas a medir el estado interno de la empresa, reflejado en aspectos tales como: motivación, rendimiento, comunicación y toma de decisiones.

Variables finales. Estas variables surgen como resultado del efecto de las variables causales y las intermedias referidas con anterioridad, están orientadas a establecer los resultados obtenidos por la organización tales como productividad, ganancia y pérdida. Según Likert no hay una relación de dependencia directa (causa-efecto) entre una variable causal y una variable de resultado final, sino que deben tomarse en cuenta las variables intervinientes. Likert propone que la evaluación del comportamiento humano es muy importante en la organización.

La teoría de Litwin y Stringer

Litwin y Stringer (1968), Muestran los aspectos más resaltantes de la conducta de los seres humanos en las organizaciones sobre clima laboral y motivación. Los autores utilizan una forma de medición de acuerdo a lo que ellos perciben el clima laboral.

Este modelo se percibe como un engranaje en una organización: a) analizar los factores que determinan la conducta en situaciones actuales, con cierta complejidad social; b) simplificar los problemas de medición de los determinantes situacionales; c) hacer posible la caracterización de la influencia ambiental total de varios ambientes. Este modelo tiene las siguientes características; sugiere que las influencias ambientales organizacionales son generales, además señala que ciertos factores tales como la historia y la tradición, el estilo de liderazgo, influyen por medio del clima en la motivación y conducta del individuo; que el clima puede tener muchos elementos no racionales, por tanto los individuos, pueden ser completamente inconscientes del efecto que el clima está teniendo sobre ellos y los otros; que las condiciones del clima (se asume que demuestran propiedades de cambio cíclico) decaen con el tiempo y sufren cambios temporales ciertamente rápidos, con retorno a niveles y patrones cíclicos básicos; el modelo de clima utiliza un nivel de análisis molar que permite describir el clima en una gran organización, sin el manejo de un elevado número de datos y se asume un rango amplio de enfoques alternativos para cambiar el clima laboral. También consideran los autores que una teoría de la motivación basada en la investigación puede aumentar significativamente la comprensión del desarrollo de las organizaciones. En los últimos años, se han dado avances significativos en el estudio sistemático de la motivación humana, así como en la construcción de instrumentos que miden esta variable, por lo que actualmente es posible hablar de una ciencia de la motivación.

De acuerdo con el tipo de motivación que se propicie proponen tres tipos de climas laborales diferentes: sólo uno de ellos estará presente en cada subsistema de la organización. Las tres clases de clima son:

Clima autoritario: Caracterizado por una alta necesidad de poder, actitudes negativas hacia el grupo, baja productividad y baja satisfacción.

Clima amistoso: Alto nivel de motivación de afiliación, alta satisfacción en el trabajo, actitudes positivas hacia el grupo de desempeño.

Clima de logro: Alto nivel de motivación al logro, alta satisfacción en el trabajo, actitudes positivas hacia el grupo, alta productividad. Estos tipos de clima coexisten y pueden estar presentes en cada uno de las áreas de la organización en estudio y ejercer un impacto conjunto sobre los resultados y el clima global de una organización.

Este modelo parte del supuesto de que las percepciones de los individuos son el producto de una serie de factores los cuales en conjunto conforman el clima de la organización. Con base en esto el clima organizacional es un concepto global que integra todos los componentes de una organización.

B. Teorías del desempeño laboral.

Herzberg (1959), establece que, en el desempeño laboral, es muy relevante la motivación que se sustenta en lo siguiente: Teoría de Higiene-Motivacional o Teoría de los dos Factores; la actividad más importante de una persona es su trabajo, concebida como una actividad eminentemente social, en la cual pueden presentarse o no oportunidades para satisfacer necesidades sociales de todo tipo como la de autoestima, la de capacitación, etc., esta teoría demuestra que la presencia de ciertos factores está asociada con la satisfacción laboral y la ausencia de otros con la insatisfacción laboral.

Los factores presentes, que son fuentes de satisfacción, se denominan factores motivacionales y son intrínsecos al trabajo (logro, reconocimiento del logro, el trabajo en sí, responsabilidad y crecimiento o avance). Por otro lado, los factores ausentes, que son fuente de insatisfacción, se catalogan como factores de higiene y son extrínsecos al trabajo (políticas de la compañía y administración, supervisión, relaciones interpersonales, condiciones laborales, salario, estatus y seguridad).

Teoría de la Motivación de McClelland

McClelland, Atkinson, y Clerk Maxwell (1953), la base de la motivación no está en un impulso, sino en el restablecimiento de un cambio en la situación afectiva actual. No es la satisfacción de una necesidad biológica lo que determina nuestro comportamiento inicial, porque dicha satisfacción no es suficiente como activador del comportamiento. Lo que da dirección a la conducta es la búsqueda de la confirmación de si se ha dado o no un cambio efectivo. En cuanto se inicia dicha conducta, se establece una secuencia conductual que implica ir hacia o alejarse de una situación. Ahora bien, todas las tendencias de evitación y acercamiento son aprendidas. El sujeto aprende a acercarse cuando determinada clave desencadena una anticipación de que se dará un efecto positivo en la situación anunciada por la clave y lo contrario sucede en la evitación. Lo importante de esta teoría, respecto a las necesidades sociales, es que concede un lugar fundamental a las relaciones con otros, y de allí que sus autores desarrollen un sistema de medición de las necesidades de logro y afiliación, necesidades que, dependen para su satisfacción del contacto con otros y, según McClelland, de los estímulos recibidos en edad temprana. sostiene que la motivación es el resultado de una asociación afectiva que se manifiesta como conducta intencionista, determinada por la vinculación previa de señales, el placer y el dolor, asegura que las motivaciones sociales son las asociaciones de pensamiento, matizados afectivamente alrededor de metas sociales relevantes, lo que repercute directamente en la actuación del individuo y en las acciones derivadas de esa conducta. Señala también que existen tres variantes, las cuales denomina: motivación al logro, motivación al poder y motivación a la afiliación, en tal sentido, depende del tipo de motivación que guíe la conducta del sujeto y su fuerza, indicaría en un momento determinado su rendimiento en una organización, y que podría ser medido a través de evaluación de desempeño.

2.3. Marco conceptual

2.3.1. Clima Laboral

A. Definiciones

Herzberg (1959), en su teoría demuestra que, la presencia de ciertos factores está asociada con la satisfacción laboral y la ausencia de otros con la insatisfacción laboral en una organización. Los factores presentes, que son fuentes de satisfacción, se denominan factores motivacionales y son intrínsecos al trabajo (logro, reconocimiento del logro, el trabajo en sí, responsabilidad y crecimiento o avance). Por otro lado, los factores ausentes, que son fuente de insatisfacción, se catalogan como factores de higiene y son extrínsecos al trabajo (políticas de la compañía y administración, supervisión, relaciones interpersonales, condiciones laborales, salario, estatus, trabajo en equipo y seguridad).

Chiavenato (2007), asegura que, el clima laboral se refiere al ambiente interno existente entre los miembros de la organización, está estrechamente ligado al grado de motivación de los empleados e indica de manera específica las propiedades motivacionales del ambiente organizacional. El clima laboral es un conjunto de factores que influye de manera positiva o negativa en el comportamiento de las personas, depende de ello el estado de ánimo que van a presentar cada uno de los miembros. En la actualidad es importante que todas las instituciones mantengan un clima favorable, si existe un excelente clima laboral van a poder desempeñarse mejor y por ende tendrán una calidad de vida favorable en lo personal, y así, aportar lo mejor de sí, para el logro de objetivos de la organización, de esa forma diferenciarse de las demás.

Por último, Mendez y Alvarez (2020), puntualiza que el clima organizacional como el ambiente propio de la organización, producido y percibido por el individuo de acuerdo a las condiciones 21 que encuentra en su proceso de interacción social y en la estructura organizacional que se expresa por variables (objetivos, motivación, liderazgo, control, toma de decisiones, relaciones interpersonales y cooperación) que orientan su creencia, percepción, grado de participación y actitud; determinando su comportamiento, satisfacción y nivel de eficiencia en el trabajo.

En resumen, teniendo en cuenta las definiciones de los autores, se puede definir al clima laboral como las percepciones compartidas observables por todos los colaboradores con respecto al sistema administrativo, los procesos, el trato entre personas, las políticas de la organización, el liderazgo, la remuneración, los incentivos, ambiente físico adecuado, dotación de herramientas, entre otras. Tenemos que tener en cuenta que para cada trabajador la percepción es distinta, cada uno viene de realidades diferentes y con problemas personales distintos los cuales determinan el comportamiento en el desempeño laboral que varía de una organización a otra.

B. Características del clima laboral

Según, Litwin y Stringer (1968), las personas de la organización perciben los procesos, como la cantidad de reglas, procedimientos, trámites, etc. además de las limitaciones y frustraciones para alcanzar sus metas. Algunos de estos factores son muy notorios, por ejemplo, la burocracia o los procesos cerrados, que comparados contra ambientes de “libertad” impactan directamente en el quehacer del día a día.

Facultad de empoderamiento, se refiere más que nada a la libertad de las personas de crecer, de ser autónomos, de tener voz y voto para la toma de decisiones relacionadas a su trabajo.

Recompensa, es la percepción de los miembros sobre la adecuación de la recompensa recibida por el trabajo bien hecho, también se dice que es la medida en que la organización utiliza más el premio que el castigo.

Desafío, es el sentimiento que tienen los miembros de la organización acerca de los desafíos que impone el trabajo. Es la medida en que la organización promueve la aceptación de riesgos calculados a fin de lograr los objetivos propuestos.

Relaciones, es la percepción por parte de los miembros de la empresa acerca de la existencia de un ambiente de trabajo grato y de buenas relaciones sociales tanto entre jefes y subordinados.

Trabajo en equipo, Se refiere al sentimiento de los miembros de la empresa sobre la existencia de un espíritu de ayuda de parte de los directivos, y de otros empleados del grupo. El énfasis está puesto en el apoyo mutuo, tanto de niveles superiores como inferiores.

Conflictos, es el sentimiento del grado en que los miembros de la organización, tanto subordinados como superiores, aceptan las opiniones discrepantes y no temen enfrentar y solucionar los problemas tan pronto surjan.

Identidad, es el sentimiento de pertenencia a la organización y que es un elemento importante y valioso dentro del grupo de trabajo.

Conocer y entender el Clima laboral proporciona retroalimentación acerca de los procesos que determinan los comportamientos organizacionales, permitiendo, introducir cambios planificados, tanto en las actitudes y conductas de los miembros, como en la estructura organizacional o en uno o más de los subsistemas que la componen. La importancia de esta información se basa en la comprobación de que el Clima laboral influye en el comportamiento manifiesto de los miembros, a través de percepciones estabilizadas que

filtran la realidad y condicionan los niveles de motivación laboral y rendimiento profesional, entre otros.

2.3.2. Desempeño Laboral

Por su parte, Paez (2010), sostiene que la influencia del desempeño en la satisfacción laboral de los empleados es una revisión teórica desde una perspectiva multinivel, en su tesis de maestría de la Universidad Externado de Colombia, menciona que el desempeño laboral ha sido asociado en la literatura con la satisfacción laboral además de importantes resultados individuales y organizacionales. A nivel individual, se ha encontrado que la satisfacción afecta actitudes y comportamientos en el trabajo, tales como el compromiso organizacional.

De igual manera, propone un sistema para evaluación de desempeño laboral en una empresa manufacturera, Santa Fe de México. Define al desempeño como aquellas acciones o comportamientos observados en los empleados que son relevantes para los objetivos de la organización, y que pueden ser medidos en términos de las competencias de cada individuo y su nivel de contribución a la empresa.

Evaluación de desempeño, para la evaluación de desempeño se cuenta con varios objetivos, siendo uno de ellos la observación que ayuda en la dirección en la toma de decisiones, sobre asensos, transferencias y despidos, las observaciones también detectan las necesidades de capacitación y desarrollo ya que identifican con precisión las habilidades y competencias de los trabajadores para los cuales se pueden desarrollar programas correctivos.

¿Qué se evalúa?

Los criterios más importantes para evaluar el desempeño de los colaboradores son:

Resultados de las tareas individuales, estos fines son más importantes que los medios, entonces debería evaluar la administración los resultados de las actividades del empleado

tales como la cantidad producida por el colaborador los desperdicios generados y el costo por unidad de producción en el caso de un gerente de planta. La combinación de eficacia eficiencia al realizar las tareas fundamentales del puesto.

Comunicación, en algunos contextos es difícil atribuir resultados específicos a las acciones y las conductas de los individuos que tienen puestos de asesoría o apoyo, o que desempeñan cargos cuyas tareas laborales llegan a formar parte de un esfuerzo de grupo, en ocasiones es difícil identificar la atribución de cada uno de sus miembros, entonces se evalúa la conducta del empleado. Aquellas conductas que se evalúan no necesariamente se limitan a las que están directamente relacionadas con la productividad individual.

Rasgos del comportamiento, los rasgos de cada individuo son los que menos tienen relación con el desempeño laboral, por lo general tener una buena actitud puede mostrar en los colaboradores confianza en sí mismos y así demostrar que pueden ser confiables, dentro de su área de trabajo, demostrar dentro de la organización, experiencia ya que podría relacionarse o no con los resultados positivos de la tarea, pero sería incorrecto ignorar el hecho de que las empresas aun utilizan este tipo de rasgos para evaluar el desempeño laboral.

¿Quién realiza la evaluación de desempeño?

Desler y Varela (2011), muestran que las evaluaciones de los supervisores inmediatos todavía es la parte esencial de la mayoría de los procesos de la evaluación. Conseguir la evaluación de un supervisor es relativamente directo y también cuenta con mucho sentido, el supervisor debería estar en la mejor posición para observar y evaluar el desempeño de sus colaboradores, la mayoría de las evaluaciones las realiza el supervisor inmediato del empleado. Por costumbre, la tarea de la evaluación ha recaído en los gerentes, ya que se les consideran responsables del desempeño de sus subalternos, puesto que muchas de las

organizaciones actualmente utilizan equipos autodirigidos, trabajo a distancia y herramientas de la organización que alejan a los jefes de los empleados es posible que el supervisor inmediato no sea el mediador más confiable del desempeño de un trabajador, con frecuencia se les solicita a los compañeros e incluso a los subalternos, que formen parte del proceso.

Tipos de evaluación de Desempeño

Evaluación por parte de los colegas (pares), Se realiza la evaluación de un trabajador por parte de los colegas (pares) gana más prestigio. Un empleado que es seleccionado para una evaluación anual elige a una autoridad evaluadora. Entonces esta designada a un supervisor. Los estudios indican que las evaluaciones de los pares suelen ser más efectivas y eficaces, un estudio que se realizó colocó a estudiantes en grupo de trabajo autoadministrados. Los investigadores descubrieron que las evaluaciones por parte de los colegas tenían un impacto positivo inmediato sobre la apreciación de la comunicación abierta, las motivaciones en las tareas de los empleados tienen como resultado la apatía, social viabilidad grupal, cohesión y satisfacción.

Comités evaluadores, algunas de las empresas usan comités evaluadores, por lo general están compuestos del supervisor inmediato del trabajador, y unos tres o cuatro supervisores. Usar múltiples evaluadores resulta ser positivo puede ayudar a resolver obstáculos como el prejuicio por parte de evaluadores individuales. Ya que también llega a ofrecer un recurso para introducir en la evaluación las diferentes facetas del desempeño de un trabajador que observan diferentes personas.

Autoevaluación, se utiliza las autoevaluaciones del desempeño del personal de una organización, por lo común junto con las calificaciones de los supervisores. El problema esencial con las autoevaluaciones es que los empleados usualmente se califican a sí mismos más alto que como califican sus supervisores o sus colegas.

Evaluación por parte del personal subalterno, en ciertas empresas permiten que los subalternos evalúen el desempeño de sus supervisores, un proceso que muchos denominan retroalimentación ascendente. Tal procedimiento ayuda a la alta gerencia a comprender los estilos administrativos de sus subalternos y a identificar problemas potenciales con los individuos y a tomar las medidas correctivas con cada gerente, según se requiere.

Evaluación de 360° grados, denominada también evaluación integral, es una de las más utilizada hoy en días por las organizaciones, ya que la información del desempeño se recopila completamente alrededor de un trabajador, desde sus supervisores, subalternos, colegas, y clientes internos o externos. Usualmente esto se realiza con propósitos de desarrollo en vez de que sea para aumentos de salario.

El crecimiento común consiste en conseguir que quienes califican llenen las encuestas de evaluaciones en línea acerca de quiénes van a calificar. Luego se reúne toda esta retroalimentación y se realizan reportes individualizados que llegan a los trabajadores evaluados. Entonces el empleado puede reunirse con su superior para desarrollar un plan de mejoría.

2.3.3. Definición de términos básicos

Clima laboral

Es el ambiente que nos engloba dentro de la organización y como el colaborador percibe esa energía para sentirse bien o incomodo con los valores y cultura de la entidad.

Autoevaluación

Viene a ser la técnica que consiste en dar valor uno mismo el desempeño de su capacidad para desarrollar una tarea específica en el trabajo administrativo.

Capacitación

Es el proceso de actualización de los conocimientos en una materia específica que contribuye a la mejora del profesionalismo y creación de nuevas habilidades con enfoques diferentes basados en la mejora continua, se reflejan en el mejor desempeño laboral.

Comunicación

La comunicación en el ambiente laboral, en el intercambio de mensajes verbal o escrito de manera clara y precisa, ya sea de una persona a otra o de una persona a un conjunto de personas o viceversa.

Régimen laboral

El régimen laboral es una distinción de Ley que regula a los colaboradores de una organización, a través de ella se regula las condiciones laborales entre el empleado y el empleador, dentro del sector público tenemos varias Leyes Laborales, así como: CAS confianza, CAS de reemplazo CAS de emergencia, 728, Locación de servicios, etc.

Conflicto laboral

Son las diferencias de pensamiento que existe entre personas que genera descontento, enfrentamientos, pugnas, discrepancias, hasta agresiones verbales y físicas, en los diferentes niveles jerárquicos.

Equipo

Es la unión de dos o más personas que se agrupan detrás de un objetivo común, generando mayor concentración de ideas y fuerza

Evaluación de desempeño

Es un proceso sistemático y periódico de estimación cuantitativa y cualitativa del grado de eficacia con el que las personas llevan a cabo las actividades y responsabilidades de los puestos que desarrollan.

Condición de régimen laboral

Este término se utiliza en la investigación para referirse a las diferentes formas contractuales laborales en la entidad, que varía en la escala salarial y derechos laborales de los funcionarios, administrativos (CAS) y obreros del sector público.

Cultura

La cultura es lo que a través del tiempo se viene realizando y que genera un conocimiento con valores y experiencias.

Desempeño personal

Es la capacidad de desenvolvimiento para realizar las tareas de la mejor manera con efectividad.

CAPÍTULO III

PLANTEAMIENTO DE LA (S) HIPÓTESIS Y VARIABLES

3.1. Hipótesis

3.1.1. Hipótesis General

El clima laboral influye en el desempeño del talento humano en la Municipalidad Provincial de Hualgayoc – Bambamarca, 2021.

3.1.2. Hipótesis Específicas

- La comunicación influye significativamente en el desempeño del talento humano en la Municipalidad Provincial de Hualgayoc–Bambamarca 2021.
- El ambiente social influye significativamente en el desempeño del talento humano en la Municipalidad Provincial de Hualgayoc– Bambamarca 2021.
- El ambiente físico influye significativamente en el desempeño del talento humano en la Municipalidad Provincial de Hualgayoc – Bambamarca 2021.

3.2. Variables

Variable X

Clima laboral

Variable Y

Desempeño del talento humano

3.3. Operacionalización de los componentes de la hipótesis.

Tabla 1

Operacionalización de las variables

Título: Influencia del clima laboral en el desempeño del talento humano en la Municipalidad Provincial de Hualgayoc - Bambamarca, 2021.					
Hipótesis	Definición conceptual	Definición operacional de las variables			Instrumentos de recolección de datos
		Variables	Dimensiones	Indicadores	
Hipótesis general	El clima laboral se refiere al ambiente interno que existe entre los miembros de la organización y está íntimamente relacionado con el grado de motivación de sus integrantes. El término clima organizacional se refiere específicamente a las propiedades motivacionales del ambiente institucional Chiavenato (2007)	Variable X Clima laboral	Comunicación	Ascendente	Instrumento: Cuestionario de preguntas
El clima laboral influye en el desempeño del talento humano en la Municipalidad Provincial de Hualgayoc - Bambamarca, 2021.			Ambiente social	Descendente	
Hipótesis específicas	El desempeño es el proceso de revisar la actividad productiva anterior con el objeto de evaluar qué tanto contribuyeron los individuos a que se alcanzaran los objetivos del sistema administrativo Chiavenato I. (2009)	Variable Y Desempeño del talento humano	Ambiente físico	Ergonomía	Técnica: Encuesta
La comunicación influye significativamente en el desempeño del talento humano en la Municipalidad Provincial de Hualgayoc – Bambamarca, 2021.			Infraestructura	Elementos de trabajo	El instrumento y la técnica se utilizó para las dos variables.
El ambiente social influye significativamente en el desempeño del talento humano en la Municipalidad Provincial de Hualgayoc – Bambamarca, 2021.			Recursos administrativos	Metas alcanzadas	
El ambiente físico influye significativamente en el desempeño del talento humano en la Municipalidad Provincial de Hualgayoc – Bambamarca, 2021.			Eficacia	Metas planificadas	
			Productividad	Logro de resultados	
				Recursos empleados	

CAPÍTULO IV

MARCO METODOLÓGICO

4.1. Ubicación Geográfica

Provincia Hualgayoc - Bambamarca

La provincia de Hualgayoc fue creada por Ley del 24 de agosto de 1870, en el gobierno del presidente José Balta. Su territorio se extendía por lo que actualmente son las provincias de su nombre, San Miguel y Santa Cruz, excepto los distritos de Chancaybaños, La Esperanza, Secsi y Uticyacu.

La capital provincial fue la ciudad minera de Hualgayoc, trasladándose a la de Bambamarca, a partir del 10 de marzo de 1950 por ley 11297 del gobierno militar de Odría. La ciudad de Bambamarca está situada en las orillas izquierda y derecha de los ríos Llaucano y Maygasbamba respectivamente, 2.526 m s.n.m. 6° 40' 32" de latitud S. y 78° 30' 54" de longitud occidental. Dista 117 y 33 km de Cajamarca y Chota, respectivamente. Bambamarca que es una palabra aimara que significa " PUEBLO EN LA LLANURA". Pero en la época Pre- Inca fue llamado "COREMARCA" o "Q'ORI - MARCA". Q'Orí = Oro (quechua) y Marca = Región (aymara), que significa "Región de Oro".

No hay acta de fundación. Tampoco el informe del obispo de Trujillo al Virrey Teodoro de Croix, fechado en Trujillo el 29 de mayo de 1786, hace referencia al acto de fundación de Bambamarca. Pero sí el primer inciso de los acuerdos de los 33 mineros del Cerro Hualgayoc, reunidos el 28 de octubre de 1783 en el ingenio de Chala, es el de trasladar las poblaciones de Micuypampa y purgatorio a la pampa de Bambamarca o Pencaspampa. “y que en ella se establezca el real de minas de Hualgayoc con el nombre de los dos Carlos; comprándose el terreno a justa tasación a sus dueños.” Este acuerdo de los mineros en cierto modo coincide con la sugerencia que hace el obispo a los habitantes de la estancia de Bambamarca para edificar una capilla, “al mismo tiempo a que en las inmediaciones de

dicha capilla fabricase cada uno de dichos vecinos un rancho en que se pudiese hospedar con su familia en vísperas y días festivos” Los cinco grandes mineros de Hualgayoc, residentes en Cajamarca discrepaban de estos planteamientos, sosteniendo la alternativa de trasladar las tugurizadas poblaciones de Micuypampa y purgatorio a Yanacocha. En consecuencia, el pueblo de Bambamarca nace como materialización de las aspiraciones de crear un centro poblado de campesinos y otros sectores sociales, “Bambamarca fue fundada con grupos de población criolla desclasada, provenientes de los pueblos circundantes; con mestizos asentados en la zona y con algunos indígenas que vivían dispersos.” Asimismo, caracterizan su nacimiento los efectos del levantamiento campesino de Túpac Amaru, que sacudió duramente la sociedad colonial. En la actualidad, la ciudad de Bambamarca, ha crecido, excediendo a la pequeña planicie triangular bordeada por el Maygasbamba Y Llaucano; sus calles y casas trepan por las laderas de los cerros adyacentes, manteniendo la rectitud del trazo y aventajando a la ciudad de Cajamarca en este aspecto.

Geografía Física

Relieve y Regiones Naturales. El territorio distrital, de 451.38 Km², el 58,1 % del total provincial, tiene una topografía variada, en cierto modo compleja. Las formas de su suelo la constituyen los lados derecho e izquierdo del gran Callejón por cuyo fondo corre el río Llaucano, grandes laderas de suaves o gran pendiente, cortes verticales profundos, cañones, cerros, pequeñas pampas y valles.

Geografía provincial.

Las regiones naturales son: la YUNGA FLUVIAL, a orillas del río Llaucano, desde km arriba de la afluencia del Chonta, hasta el límite con Chota, más conocido como el Tuco, la KECHWA o QUINCHUA, más extensa, poblada y de mejores condiciones agrícolas y

ganaderas y la JALCA, que se encuentra en la parte dominante, sobre los 3.500 msnm y es la región de los pastos naturales fundamentalmente.

Clima.

Es variado y sano.

Hidrografía.

Comparativamente a Hualgayoc y Chugur, el distrito de Bambamarca tiene mayor volumen de aguas superficiales. Su principal río es el Llaucano, que nace en la Encañada y cruza el territorio distrital de SO a NE. Sus principales afluentes por la margen izquierda son el Arascorgue y el Maygasbamba, que nace en el distrito de Hualgayoc; por la derecha tributan el río Tambillo, que nace en Celendín y sirve de límite con Encañada, el Ñunnún o Pomagón y el Chonta. Otros menores son las tres quebradas, Paraguarán, Chala y Alán. Lagunas: Huangacocha, La Laguna, Larga, Carachilla, Alforja Cocha, Quilaga y otras al E. del Llaucano. En el distrito están las aguas termales del Cumbe, Piñipata y Chanta.

Recursos Naturales.

Tiene el privilegio de tener el 59,8 y 72,2 % de las tierras de uso agrícola y pastos naturales de la provincia, 14,281 y 42,789 Hectáreas respectivamente, aunque este hectareaje parece sobrestimado. Sus aguas son usadas intensamente en la parte de Llaucán, las del Maygasbamba y Llaucano a partir de la afluencia del Arascorgue o río Hualgayoc, están contaminadas por lo que no se usan con fines agrícolas ni domésticos. En pequeña escala se explotan las minas de carbón de Piñipata, calizas de Apan Bajo y las arcillas de Frutillo y Agomarca, entre otras.

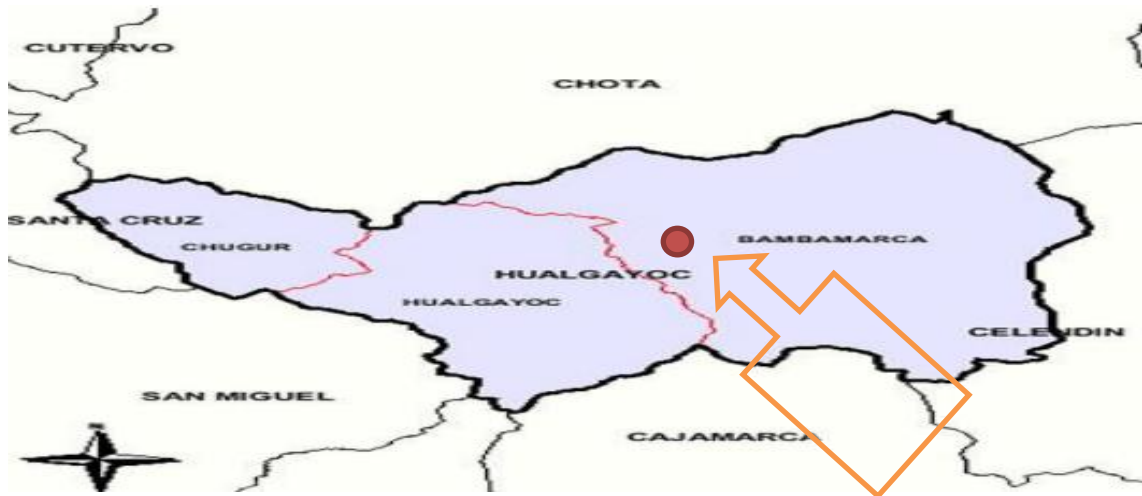
Lugares turísticos

Museo de antropología e historia: El museo exhibe bienes culturales prehispánicos donados por los pobladores, como cerámica, restos humanos, metales, textiles y minerales; así como una colección de fotografías y obras del artista Glicerio Villanueva Medina. Lun

a sábado de 9 a. m. a 5 p. m. jr. Jaime de Martínez 460. Las ventanillas: Son agujeros contruidos en cerros, que fueron contruidos por las personas antiguas que habitaban allí, en esos agujeros ponían a sus difuntas familias, en donde ellos creían que para el futuro iban a regresar a la vida, y por esa razón esos agujeros no las tapaban; en esos agujeros también se le ponían ofrendas, como vasijas, platos de oro, flores, etc. El Bosque de Piedras: Es un lugar que queda cerca a Bambamarca, está conformado por una ciudad de piedras, en donde cada piedra tiene una figura diferente, cuenta la leyenda que esas piedras era una ciudad en donde habitaban personas, luego de varias peleas, ellos se convirtieron en piedra por un problema que hubo. El Rostro o Perfil de Cristo: Es un cerro con forma de un rostro, parecido a Jesús, todos lo conocen como Rostro de Cristo o Perfil de cristo.

Figura 1

Mapa político de Bambamarca



Fuente: Municipalidad Provincial de Hualgayoc - Bambamarca

4.2. Diseño de la Investigación

Descriptiva

Porque, se determinó el objeto de estudio, influencia del clima laboral en el desempeño del talento humano, teniendo en cuenta siempre que como y cuando se a va medir, Del Cid, Méndez y Sandoval (2007).

Correlacional

Porque, las variables clima laboral y desempeño del talento humano analizadas se correlacionan mediante el coeficiente de correlación de Tau-b de Kendall, para indicar el signo del coeficiente la dirección de la relación y su valor absoluto indica la fuerza de la relación. los valores mayores indican que la relación es más estrecha. Hernández y Mendoza (2018).

No experimental

Porque los datos recopilados no se manipularon, solo se observaron en su contexto natural Hernández y Mendoza (2018).

Transversal

Porque, se determinó en un momento determinado de tiempo año 2021. (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018).

4.3. Métodos de investigación

Deductivo - Inductivo, porque la investigación en base al marco teórico existente se esquematizó sus dimensiones e indicadores de su clima laboral y desempeño del talento humano, Hernández, Sampieri y Mendoza (2018).

porque en base a los resultados encontrados se elaboró las conclusiones de la investigación Hernández, Sampieri y Mendoza (2018), Medible, dándole una escala de valor a las alternativas del cuestionario.

Analítico-Sintético, porque se cuantificó los datos cualitativos asignándole números o códigos para poder medirlos, para registrar su incidencia y luego se describió y analizó los datos estadísticos en frecuencias Hernández (2014).

4.4. Población, muestra, unidad de análisis y unidades de observación

4.4.1. Población.

Personal contratado mediante el régimen laboral de Contratación Administrativa de Servicios CAS funcionarios y administrativos, de la Municipalidad Provincial de Hualgayoc – Bambamarca, que en total son 94.

4.4.2. Muestra

Utilice el método estadístico para determinar la muestra en universos grandes del Departamento de Aseguramiento de la Calidad de la Contraloría General de la Republica.

Margen de error (común en auditoria) 5,0%

Tamaño de la población 91

Nivel de confianza (común en auditoría) 95%

Valores Z (valor del nivel de confianza) 90% 95% 97% 98% 99%

Varianza (valor para reemplazar en la fórmula) 1,645 1,960 2,170 2,326 2,576

$$\text{Tamaño de la muestra} = \frac{N * (\alpha_c * 0,5)^2}{1 + (e^2 * (N - 1))} = 74$$

Donde:

α_c = Valor del nivel de confianza (varianza)

Nivel de confianza, es el riesgo que aceptamos de equivocarnos al presentar nuestros resultados (también se puede denominar grado o nivel de seguridad), el nivel habitual de confianza es del 95%.

e = Margen de error

Margen de error, es el error que estamos dispuestos a aceptar de equivocarnos al seleccionar nuestra muestra; este margen de error suele ponerse en torno a un 3%.

N = Tamaño Población (universo)

Mediante este proceso y teniendo el número de la población que es 94 se determinó la muestra que fue 74 personas CAS, se aplicó la encuesta a los administrativos del régimen CAS del 2021.

4.4.3. Unidad de análisis

La investigación tuvo como unidad de análisis la Municipalidad Provincial de Hualgayoc – Bambamarca 2021.

4.4.4. Unidad de observación

La unidad de observación fueron los trabajadores del régimen laboral Contratación Administrativa de Servicios CAS, de la Municipalidad Provincial de Hualgayoc– Bambamarca 2021, a quienes se investigó en función de los indicadores de las dimensiones de cada variable.

4.5. Técnicas e instrumentos de recopilación de información

4.5.1. Técnica

La investigación tuvo como técnica para el recojo de información, la encuesta con preguntas cerradas, que se aplicó por herramientas tecnológicas a través de las redes sociales, contó con 5 alternativas, aplicando la escala de Likert.

4.5.2. Instrumento

Cuestionario de preguntas.

4.6. Técnicas para el procesamiento y análisis de la información

La información recopilada se procesó utilizando el Excel 2016, SPSS 25 y se analizó e interpretó mediante el coeficiente de correlación Tau-b de Kendall, medida no paramétrica de la correlación para variables ordinales o de rangos que tiene en consideración los empates. También se utilizó para la evaluación lo siguiente.

4.7. Matriz de consistencia metodológica

Tabla 2

Operacionalización de las variables

Título: Influencia del clima laboral en el desempeño del talento humano de la Municipalidad Provincial de Hualgayoc - Bambamarca, 2021.								
Formulación del Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Dimensiones	Indicadores	Instrumento de recolección	Metodología	Población y Muestra
Pregunta principal ¿Cómo influye el clima laboral en el desempeño del talento humano en la Municipalidad Provincial de Hualgayoc - Bambamarca, 2021?	Objetivo general Determinar la influencia del clima laboral en el desempeño del talento humano en la Municipalidad Provincial de Hualgayoc – Bambamarca, 2021.	Hipótesis general El clima laboral influye en el desempeño del talento humano en la Municipalidad Provincial de Hualgayoc – Bambamarca, 2021.	Variable X: Clima laboral	Comunicación Ambiente social Ambiente físico	Ascendente Descendente Compañerismo Conflictos Ergonomía Infraestructura adecuada	Instrumento: Cuestionario de preguntas Técnica: Encuesta	La metodología fue de tipo aplicada de nivel descriptivo correlacional y de diseño no experimental y transversal.	La población es los colaboradores CAS de la Municipalidad Provincial de Hualgayoc - Bambamarca y la muestra fue de 74 de los cuales son funcionarios y administrativos.
Preguntas auxiliares - ¿De qué manera influye la comunicación en el desempeño del talento humano en la Municipalidad Provincial de Hualgayoc – Bambamarca, 2021? - ¿De qué manera influye el ambiente social en el desempeño del talento humano en la Municipalidad Provincial de Hualgayoc – Bambamarca, 2021? - ¿De qué manera influye el ambiente físico en el desempeño del talento humano en la Municipalidad Provincial de Hualgayoc – Bambamarca, 2021?	Objetivos Específicos -Identificar el grado de influencia de la comunicación en el desempeño del talento humano en la Municipalidad Provincial de Hualgayoc – Bambamarca, 2021. -Evaluar el grado de influencia del ambiente social en el desempeño del talento humano en la Municipalidad Provincial de Hualgayoc – Bambamarca, 2021. -Evaluar el grado de influencia del ambiente físico en el desempeño del talento humano en la Municipalidad Provincial de Hualgayoc – Bambamarca, 2021.	Hipótesis específicas -La comunicación influye significativamente en el desempeño del talento humano en la Municipalidad Provincial de Hualgayoc – Bambamarca, 2021. -El ambiente social influye significativamente en el desempeño del talento humano en la Municipalidad Provincial de Hualgayoc – Bambamarca, 2021. -El ambiente físico influye significativamente en el desempeño del talento humano en la Municipalidad Provincial de Hualgayoc – Bambamarca, 2021.	Variable Y: Desempeño del talento humano	Eficiencia Eficacia Productividad	Elementos de trabajo Recursos administrativos Metas alcanzadas Metas planificadas Logro de resultados Recursos empleados	El instrumento y la técnica se utilizó para las dos variables.		

CAPÍTULO V

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

5.1. Presentación de resultados

5.1.1. Clima laboral

En esta investigación los resultados fueron obtenidos teniendo una valoración en la escala de Likert, con la siguiente valoración: 1 muy en desacuerdo, 2 en desacuerdo, 3 ni de acuerdo, ni en desacuerdo, 4 de acuerdo y 5 muy de acuerdo, se consideró las percepciones de los encuestados que plasmaron en el cuestionario.

Tendencia por indicador

Comunicación

Tabla 3

Fluidez de la comunicación de los funcionarios

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy en desacuerdo	4	5,4	5,4	5,4
	En desacuerdo	9	12,2	12,2	17,6
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	18	24,3	24,3	41,9
	De acuerdo	33	44,6	44,6	86,5
	Muy de acuerdo	10	13,5	13,5	100,0
Total		74	100,0	100,0	

Con respecto a la comunicación de los niveles jerárquicos de arriba hacia abajo (jefe/empleador), se da de manera clara en un 44% de los colaboradores indicando, que están de acuerdo que existe una comunicación fluida de los funcionarios con relación a los subordinados, en menor porcentaje (24%) no están ni de acuerdo, ni en desacuerdo que la comunicación sea fluida, un 13% indican estar de muy acuerdo con una buena comunicación, un 12% están en desacuerdo que la comunicación sea fluida y un 5% están muy en desacuerdo que exista una comunicación fluida con los subordinados.

Tabla 4*Fluidez de la comunicación de los subordinados*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy en desacuerdo	3	4,1	4,1	4,1
	En desacuerdo	14	18,9	18,9	23,0
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	21	28,4	28,4	51,4
	De acuerdo	26	35,1	35,1	86,5
	Muy de acuerdo	10	13,5	13,5	100,0
	Total	74	100,0	100,0	

Con respecto a la comunicación de los niveles jerárquicos de abajo hacia arriba (empleado/jefe), se da de manera clara en un 35% de los colaboradores indicando, que están de acuerdo que existe una comunicación fluida de los colaboradores con relación a los jefes, en menor porcentaje (28%) no están ni de acuerdo, ni en desacuerdo, un 13% están muy de acuerdo que existe una comunicación fluida, un 19% indican que están en desacuerdo que exista una comunicación fluida y 4% están muy en desacuerdo que exista una comunicación fluida con los jefes.

Ambiente Social**Tabla 5***Compañerismo*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy en desacuerdo	4	5,4	5,5	5,5
	En desacuerdo	11	14,9	15,1	20,5
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	18	24,3	24,7	45,2
	De acuerdo	30	40,5	41,1	86,3
	Muy de acuerdo	10	13,5	13,7	100,0
	Total	73	98,6	100,0	
Perdidos	Sistema	1	1,4		
	Total	74	100,0		

En tal sentido, un alto porcentaje (40%) está de acuerdo que existe compañerismo en la institución, así como también en menor cantidad (24%) no están ni de acuerdo, ni en desacuerdo que exista compañerismo, un 13% están muy de acuerdo que existe compañerismo, un 15% están en desacuerdo que exista compañerismo y en menor porcentaje 5% están muy en desacuerdo que exista compañerismo en la organización.

Tabla 6

Gestión de los conflictos laborales

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy en desacuerdo	7	9,5	9,5	9,5
	En desacuerdo	11	14,9	14,9	24,3
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	17	23,0	23,0	47,3
	De acuerdo	29	39,2	39,2	86,5
	Muy de acuerdo	10	13,5	13,5	100,0
	Total	74	100,0	100,0	

En la gestión de conflictos laborales un 39% indicó que están de acuerdo con una buena gestión de los conflictos y un porcentaje menor 23% no están de acuerdo ni en desacuerdo, un 13% están muy de acuerdo que existe una gestión de los conflictos laborales, un 15% están en desacuerdo que existe una gestión de conflictos laborales y un 9% están muy de acuerdo que se gestionan los conflictos laborales.

Ambiente físico

Tabla 7

Mobiliario adecuado para el trabajo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy en desacuerdo	3	4,1	4,1	4,1
	En desacuerdo	6	8,1	8,1	12,2
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	12	16,2	16,2	28,4
	De acuerdo	34	45,9	45,9	74,3
	Muy de acuerdo	19	25,7	25,7	100,0
	Total	74	100,0	100,0	

En la institución un 46% de los colaboradores están de acuerdo que el mobiliario es el adecuado para realizar sus labores, un 26% están muy de acuerdo que el mobiliario es el adecuado para el trabajo, en menor porcentaje 16% opinan no estar ni de acuerdo, ni en desacuerdo, un 8% está en desacuerdo que el mobiliario sea el adecuado y 4% indican estar muy en desacuerdo que el mobiliario sea el adecuado para el trabajo.

Tabla 8

Infraestructura adecuada para el trabajo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy en desacuerdo	3	4,1	4,1	4,1
	En desacuerdo	8	10,8	10,8	14,9
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	12	16,2	16,2	31,1
	De acuerdo	31	41,9	41,9	73,0
	Muy de acuerdo	20	27,0	27,0	100,0
	Total	74	100,0	100,0	

Un alto porcentaje 41% de los colaboradores indican estar de acuerdo que la infraestructura es la adecuada para el desarrollo de sus funciones, un 27% están muy de acuerdo que la infraestructura es la adecuada, pero también existe un 16% no están ni de acuerdo, ni en

desacuerdo, un 11% están en desacuerdo que la infraestructura sea la adecuada y 4% están muy en desacuerdo que la infraestructura sea la adecuada para el trabajo.

5.1.2. Desempeño del talento humano

Eficiencia

Tabla 9

Uso adecuado de la infraestructura

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy en desacuerdo	3	4,1	4,1	4,1
	En desacuerdo	7	9,5	9,5	13,5
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	21	28,4	28,4	41,9
	De acuerdo	35	47,3	47,3	89,2
	Muy de acuerdo	8	10,8	10,8	100,0
	Total	74	100,0	100,0	

La presente tabla muestra que un 47% está de acuerdo que el uso de la infraestructura es el adecuado y un 28 indica no estar ni de acuerdo, ni en desacuerdo, 11% están muy de acuerdo, un 10% están en desacuerdo y un 4% están muy en desacuerdo que la infraestructura sea usada de manera adecuada.

Tabla 10

Uso adecuado de los recursos administrativos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy en desacuerdo	7	9,5	9,5	9,5
	En desacuerdo	19	25,7	25,7	35,1
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	15	20,3	20,3	55,4
	De acuerdo	26	35,1	35,1	90,5
	Muy de acuerdo	7	9,5	9,5	100,0
	Total	74	100,0	100,0	

Esta tabla nos muestra que un 35% están de acuerdo que el uso de los recursos administrativos es el adecuados, un 26% están en desacuerdo que el uso de los recursos administrativos es el adecuados, un 20% están ni de acuerdo ni en desacuerdo, un 10% están muy de acuerdo y otro 10% están muy en desacuerdo que el uso de los recursos administrativos sean los adecuados.

Eficiencia

Tabla 11

Esfuerzo permanente para lograr las metas

		Porcentaje			
		Frecuencia	Porcentaje	válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy en desacuerdo	6	8,1	8,1	8,1
	En desacuerdo	15	20,3	20,3	28,4
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	17	23,0	23,0	51,4
	De acuerdo	27	36,5	36,5	87,8
	Muy de acuerdo	9	12,2	12,2	100,0
Total		74	100,0	100,0	

El esfuerzo permanente para lograr las metas, se refleja en un 37% que están de acuerdo, un 23% están ni de acuerdo ni en desacuerdo, además el 20% están en desacuerdo, 12% están muy de acuerdo y 8% están muy en desacuerdo que exista un esfuerzo para lograr las metas.

Tabla 12

Esfuerzo permanente para lograr las metas planificadas

		Porcentaje			
		Frecuencia	Porcentaje	válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy en desacuerdo	3	4,1	4,1	4,1
	En desacuerdo	11	14,9	14,9	18,9
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	15	20,3	20,3	39,2
	De acuerdo	31	41,9	41,9	81,1
	Muy de acuerdo	14	18,9	18,9	100,0
Total		74	100,0	100,0	

Para lograr las metas planificadas existe un esfuerzo permanente de 42% que dicen estar de acuerdo, un 20% están ni de acuerdo ni en desacuerdo, un 15% están en desacuerdo, un 19% muy de acuerdo y un 4% están muy en desacuerdo de que existe un esfuerzo permanente para lograr las metas planificadas.

Productividad

Tabla 13

Esfuerzo para lograr los resultados

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy en desacuerdo	6	8,1	8,1	8,1
	En desacuerdo	12	16,2	16,2	24,3
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	15	20,3	20,3	44,6
	De acuerdo	35	47,3	47,3	91,9
	Muy de acuerdo	6	8,1	8,1	100,0
	Total	74	100,0	100,0	

La tabla muestra que están de acuerdo un 47% que se esfuerzan para lograr los resultados de la productividad (buen desempeño laboral, para el cumplimiento de metas). Por otro lado, el 20% de los colaboradores no están de acuerdo ni en desacuerdo que exista tal esfuerzo para lograr los resultados, un 16% están en desacuerdo, 8% están muy de acuerdo y otro 8% están muy en desacuerdo que exista un esfuerzo para lograr las metas trazadas por la organización.

Tabla 14

Empleo adecuado de los recursos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy en desacuerdo	4	5,4	5,4	5,4
	En desacuerdo	19	25,7	25,7	31,1
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	13	17,6	17,6	48,6
	De acuerdo	29	39,2	39,2	87,8
	Muy de acuerdo	9	12,2	12,2	100,0
	Total	74	100,0	100,0	

Un 39% están de acuerdo que existe un empleo adecuado de los recursos para lograr la productividad, un 26% están en desacuerdo, un 18% ni de acuerdo ni en desacuerdo, un 12% están muy de acuerdo y un 5% están muy en desacuerdo que el empleo de los recursos sea el adecuado para optimizar y lograr una buena productividad en la organización.

5.2. Análisis, interpretación y discusión de resultados

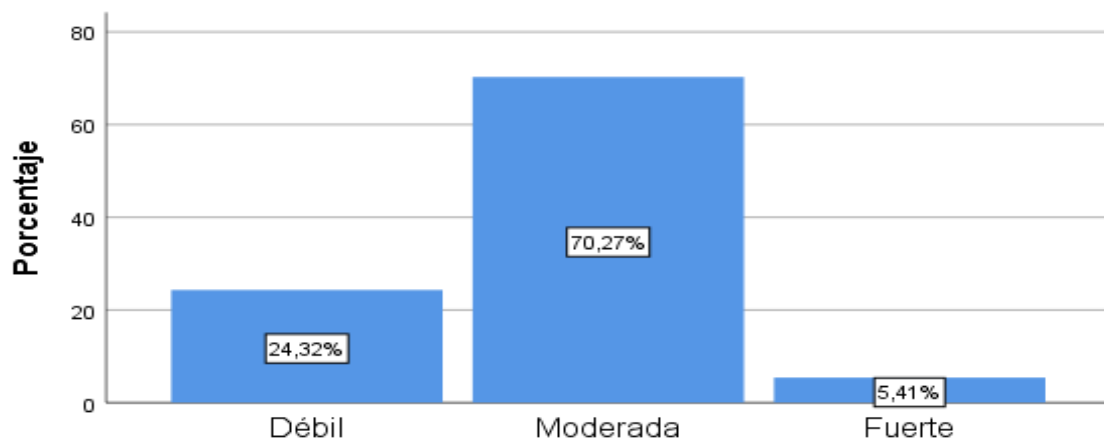
5.2.1 Análisis e interpretación

Para llegar a la categorización se usó la escala de Likert, demostrado en la tabla N° 28 el baremo, se encuentra en el apéndice C.

A. Clima Laboral

Figura 2

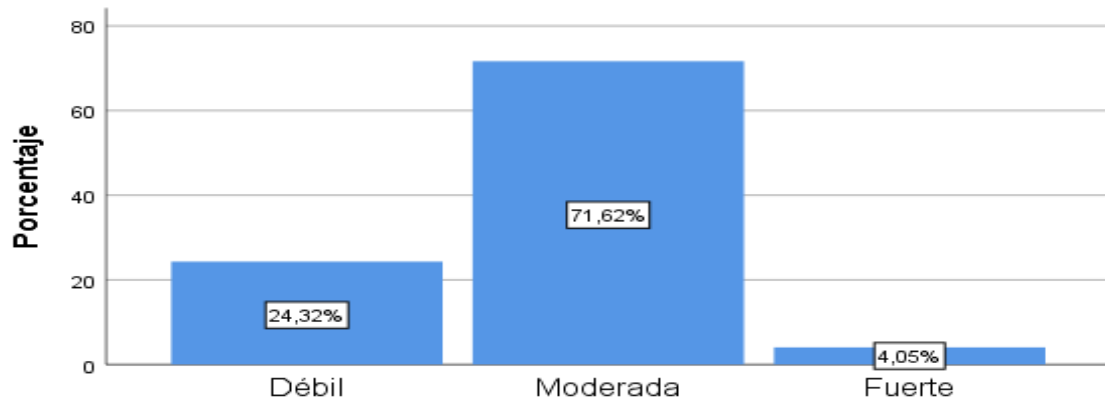
Valoración de la comunicación



En la institución, los colaboradores estudiados califican a la dimensión comunicación del clima laboral, en términos generales valorada como moderada por un 70%, débil por un 24% y fuerte solo por un 5% de los encuestados.

Figura 3

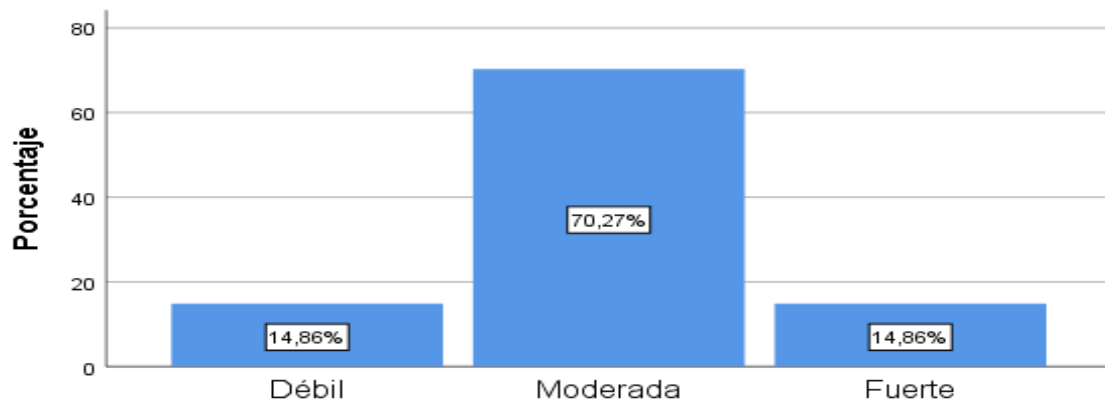
Valoración del ambiente social



En la institución, los colaboradores estudiados califican a la dimensión ambiente social del clima laboral, en términos generales valorada como moderada por un 72%, el 24/ lo valora como débil y el 4% valora al ambiente social como fuerte.

Figura 4

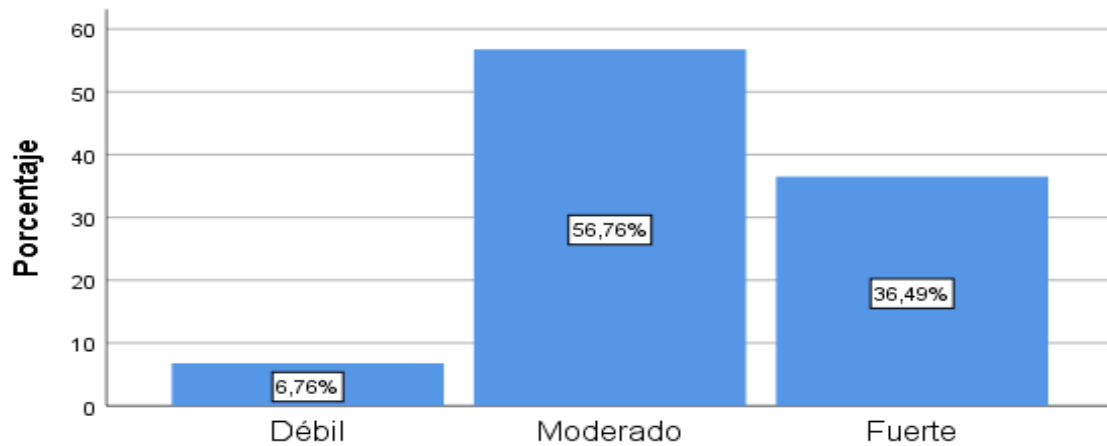
Valoración del ambiente físico



En la institución, los colaboradores estudiados califican a la dimensión ambiente físico del clima laboral, en términos generales valorada como moderada por el 70%, el 15 valora como débil y otro 15% lo valora como fuerte.

Figura 5

Valoración del clima laboral



En la institución, los colaboradores estudiados valoran, el clima laboral, en términos generales como moderado, por un 57% que viene a ser la mayoría de los contratados a través del régimen CAS de la Municipalidad Provincial de Hualgayoc-Bambamarca; contribuyen a esta valoración tanto la dimensión comunicación, que tiene que ver con el clima laboral de los colaboradores de la institución, así como las dimensiones ambiente social y ambiente físico, que tiene que ver con el clima laboral de los colaboradores del régimen CAS.

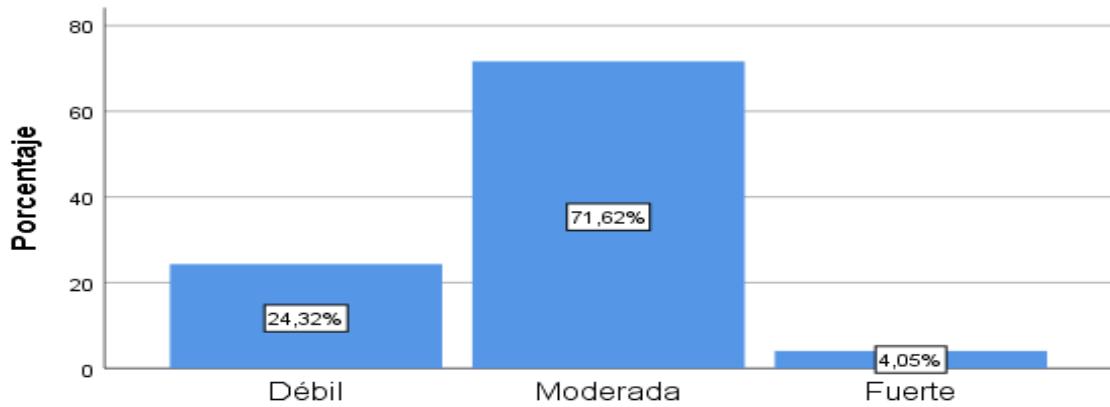
También un 37% valora al clima laboral como fuerte y un 7% valora al clima laboral como débil.

Se puede destacar algunos indicadores que muestran una mayor presencia de la comunicación fluida y adecuada en un ambiente social de compañerismo, manifestándose la ausencia de una gestión adecuada y oportuna de los conflictos laborales.

B. Desempeño del talento humano

Figura 6

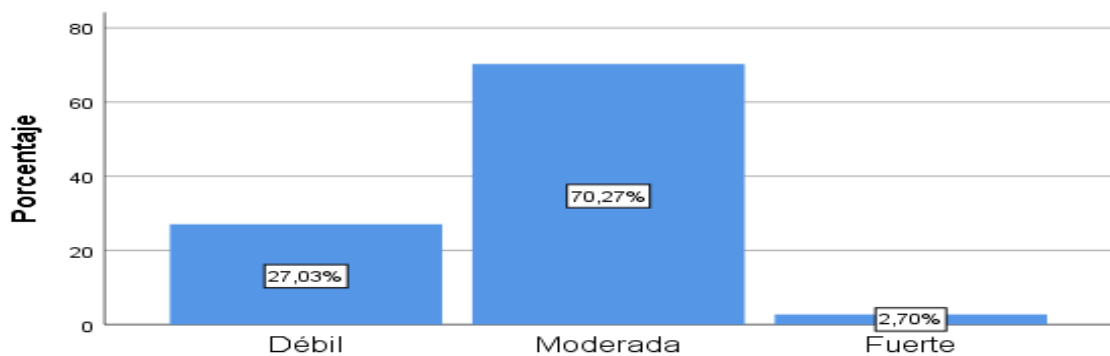
Valoración de la eficiencia



En la institución, los colaboradores estudiados califican a la dimensión eficiencia del desempeño del talento humano, en términos generales valorada como moderada por el 72%, un 24% valora a la eficiencia como débil y el 4% valora a la eficiencia como fuerte.

Figura 7

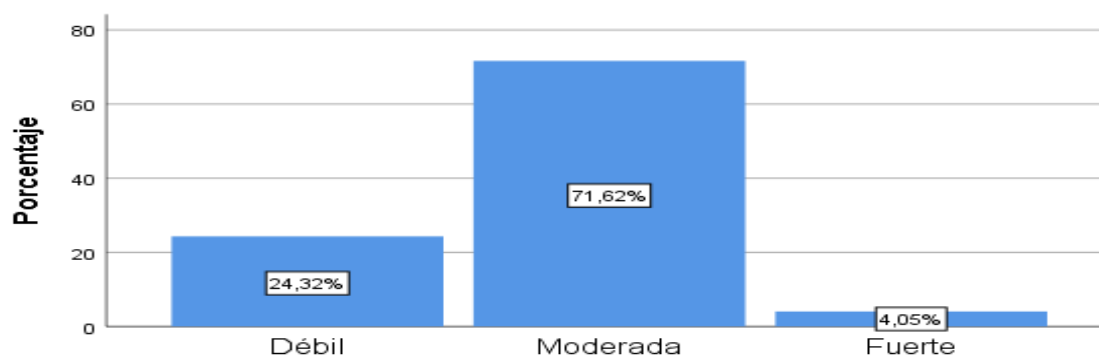
Valoración de la eficacia



En la institución, los colaboradores estudiados califican a la dimensión eficacia del desempeño del talento humano, en términos generales valorada como moderada por el 70%, el 27% valora a la eficacia como débil y el 3% valora como fuerte.

Figura 8

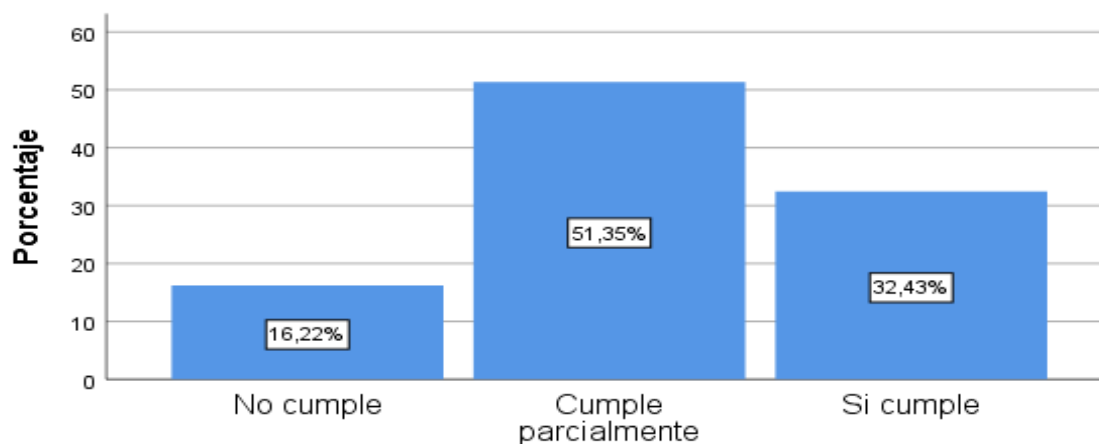
Valoración de la productividad



En la institución, los colaboradores estudiados califican a la dimensión productividad del desempeño del talento humano, en términos generales valorada como moderada por 72%, el 24% valora la productividad como débil y el 4% valora como fuerte.

Figura 9

Valoración del desempeño del talento humano



En la institución, las personas encuestadas del régimen CAS de la Municipalidad Provincial de Hualgayoc-Bambamarca, el 32% si cumple, el 16% no cumple y se evidencia que en términos generales se cumple parcialmente 51% con el desempeño del talento

humano, por la mayoría de los colaboradores encuestados; contribuye a esta valoración la dimensión eficiencia y eficacia, es decir con la intención del deber laboral, mientras que la dimensión productividad contribuye en menor porcentaje.

Se puede destacar algunos indicadores que muestran una mayor presencia en el cumplimiento del desempeño del talento humano como eficacia y eficiencia, pero no se esfuerzan por el logro de resultados y emplean los recursos de la municipalidad de una manera poco adecuada.

5.2.2. Discusión de resultados

Esta investigación buscó determinar la influencia del clima laboral en el desempeño del talento humano en la Municipalidad Provincial de Hualgayoc-Bambamarca año 2021, de los colaboradores del régimen CAS, según la tabla N° 15 Tabla cruzada Clima laboral (Agrupada)*Desempeño del talento humano (Agrupada), se pudo comprobar que, un 57% señalan que el clima laboral influye de manera moderada, nos indica también que el 42% cumplen parcialmente su desempeño el talento humano, mientras que el 8% no cumple su desempeño laboral.

El 36%, encuentra un clima laboral fuerte, un 25% cumplen su desempeño laboral y tan solo el 9% cumplen parcialmente su desempeño el talento humano.

Existe una relación directa y significativa entre el clima laboral y el desempeño del talento humano, moderada a alta, contradiciendo la hipótesis planteada.

De acuerdo, Hernández (2020), en su estudio realizado a nivel general, la única correlación significativa con el desempeño laboral fue con corresponsabilidad en la vida laboral, familiar y personal, pero es una correlación muy débil, sin encontrar tampoco ninguna correlación altamente significativa.

Por el contrario, Herrera (2019), en su estudio influencia del clima laboral en el desempeño de los servidores públicos, menciona hallazgos que evidencian una correlación baja entre las variables de estudio, por lo que se puede señalar que el clima laboral no influye en el desempeño de los servidores públicos.

Al respecto González (2019), en su estudio sobre el clima laboral, la variable comunicación relacionada con el ambiente, trato, procesos y competencias, las mismas que en cierta medida afectan al clima laboral. Se puede observar que el clima laboral tiene incidencia en el desempeño.

De la misma manera Orrillo (2019), en su investigación sobre clima laboral y su relación con el desempeño de los trabajadores, Se concluye que el clima laboral se relaciona positivamente con el desempeño de los trabajadores.

El nivel del clima laboral de los trabajadores, es predominantemente medio bajo.

El nivel de desempeño laboral de los trabajadores, es predominantemente medio bajo.

Por otro lado, Villanueva (2020), en su estudio del clima laboral y su relación con el desempeño de los trabajadores, se logró determinar que existe una relación positiva entre el clima laboral y el desempeño de los trabajadores.

Por su parte Tello (2017), en su investigación sobre clima laboral y satisfacción laboral, concluye que la investigación nos da a conocer que existe evidencia suficiente para afirmar que el clima laboral se relaciona significativamente con la satisfacción laboral.

En tal sentido Orrillo (2019), en su estudio sobre influencia del clima laboral en el desarrollo del talento humano, concluye que el clima laboral influye en el desarrollo del talento humano; Asimismo, se determinó que existe una relación positiva (directa) y altamente significativa entre el clima laboral y el desarrollo del talento humano.

De la misma manera Livaque (2017), en su investigación sobre el clima laboral, concluye que, entre el clima laboral y desempeño existe una relación muy alta y las dimensiones del clima laboral determinaron que la calificación sea muy alta, de igual manera las dimensiones del desempeño laboral arrojaron una calificación muy alta.

Por su parte Gastelo (2021, en su estudio sobre el desempeño laboral, encuentra que los colaboradores tienen un nivel de desempeño medio, mediante el estudio identifico que tienen deficiencias al momento de realizar sus tareas y funciones debido a la falta de preparación.

De manera contraria Córdor (2018), en su estudio sobre desempeño laboral, ha determinado que, el nivel del desempeño laboral en los colaboradores necesita ser mejorado, puesto, que en cuanto al factor eficiencia es bajo, asume casi inexistente, en lo referente a la eficacia, también es bajo y se concentra en un nivel casi inexistente.

5.2.3 Tablas cruzadas y correlación

Tabla 15

*Tabla cruzada Clima laboral (Agrupada)*Desempeño del talento humano (Agrupada)*

				Desempeño del talento humano (Agrupada)			
				No cumple	Cumple parcialmente	Si cumple	Total
Clima laboral (Agrupada)	Débil	Recuento	5	0	0	5	
		% del total	6,8%	0,0%	0,0%	6,8%	
	Moderado	Recuento	6	31	5	42	
		% del total	8,1%	41,9%	6,8%	56,8%	
	Fuerte	Recuento	1	7	19	27	
		% del total	1,4%	9,5%	25,7%	36,5%	
Total		Recuento	12	38	24	74	
		% del total	16,2%	51,4%	32,4%	100,0%	

Un 56% de los colaboradores del régimen CAS de la Municipalidad Provincial de Hualgayoc-Bambamarca, señalan que el clima laboral es moderado y el 41% cumplen parcialmente su desempeño el talento humano, mientras que el 8% no cumple su desempeño el talento humano.

El 36% de los colaboradores del régimen CAS de la Municipalidad Provincial de Hualgayoc-Bambamarca, en los que se encuentra un clima laboral fuerte, un 25% cumplen su desempeño el talento humano y tan solo el 9% cumplen parcialmente su desempeño el talento humano.

En tal sentido se evidencia la existencia de una asociación entre las variables.

Tabla 16*Coefficiente de correlación entre el clima laboral y el desempeño del talento humano*

			Clima laboral (Agrupada)	Desempeño del talento humano (Agrupada)
Tau_b de Kendall	Clima laboral (Agrupada)	Coefficiente de correlación	1,000	,629**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	74	74
	Desempeño del talento humano (Agrupada)	Coefficiente de correlación	,629**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	74	74

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

Utilizó Tau b de Kendall, porque la tabla cruzada de correlación es cuadrada.

Existe una correlación directa y significativa entre el clima laboral y el desempeño del talento humano, moderada a alta (0,629).

Por su parte Gualli (2021), mediante el estudio sobre clima y desempeño laboral, menciona también sobre la relación que existe entre las dos variables, confirmando que existe una relación estrecha que influye directamente el clima laboral en el desempeño del talento humano, se utilizó la prueba de Roo de Sperman. Se correlacionaron las variables clima organizacional y desempeño laboral y se encontró que existe una correlación positiva significativa entre ellas ($\rho = .583$, $p = 0.010$).

Por otro lado, Orrillo (2019), en su investigación sobre clima laboral y su relación con el desempeño de los trabajadores, concluye que el clima laboral se relaciona positivamente con el desempeño de los trabajadores, con una significancia muy alta de (Rho de Spearman que es 0,902).

Tabla 17*Coefficiente de correlación entre la comunicación y el desempeño del talento humano*

		Comunicación		Desempeño del talento humano
Tau_b	de Comunicación	Coefficiente de correlación	de 1,000	,499**
Kendall		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	74	74
	Desempeño del talento humano	Coefficiente de correlación	de ,499**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	74	74

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

Existe una correlación significativa y directa entre la comunicación y el desempeño del talento humano, con una asociación moderada – alta. (Tau b de kendall 0,499).

Ruiz (2021), indica que, el clima laboral es un factor que genera un espacio que posibilita una buena interacción entre los componentes de la institución y hace que sea factible una fluidez en las comunicaciones, en virtud de ello genera una estrecha colaboración.

Gastelo (2021), en Cajamarca nos dice que el nivel de desempeño laboral en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de San Juan de Licupis - Cajamarca, es medio; por el cual se evidencia que los trabajadores presentan deficiencias en sus tareas y funciones que realizan, debido a diversos factores como es la falta de capacitación, la adaptabilidad, entre otros factores. Mediante el diseño de la propuesta, se ha determinado que estará basado en tres estrategias importantes, que ayudan a mejorar el desempeño laboral y estas son: Estrategias de motivación, comunicación interna y capacitación.

Tabla 18*Coefficiente de correlación entre el ambiente social y el desempeño del talento humano*

		Ambiente social		Desempeño del talento humano	
Tau_b de Kendall	Ambiente social	Coefficiente de correlación	de 1,000		,427**
		Sig. (bilateral)	.		,000
		N	74		74
	Desempeño del talento humano	Coefficiente de correlación	de ,427**		1,000
		Sig. (bilateral)	,000		.
		N	74		74

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

Existe una correlación significativa y directa entre el ambiente social y el desempeño del talento humano, con una asociación moderada – alta. (Tau b de kendall 0,427).

Charry (2016), Señala que, en el Perú, la gestión pública se atribuye la existencia de micro climas en el ambiente social negativos que perturban el buen desempeño de los trabajadores y el desarrollo natural de la institución, ya que los indicadores: Bienestar, retribución al desempeño, microclimas del ambiente laboral y retroalimentación de desempeño, se ubican por debajo del promedio esperado.

Meza (2018), Establece que, la relación al clima laboral, el 86% refirió un clima positivo de trabajo. En cuanto a las áreas de trabajo, se observó que el Colegio Linda Vista refiere un mejor ambiente laboral (M = 61.41), mientras que la vicerrectoría estudiantil (M = 54.71) y académica (M = 54.94) reportaron el ambiente más bajo. Con respecto al grado de estudios, los doctores perciben un mejor ambiente laboral (M = 59.00), en tanto que los técnicos reportan el nivel más bajo (M = 52.00). Cuanto mayor es el grado de estudios, tanto mejor es la percepción del clima laboral.

Tabla 19*Coeficiente de correlación entre el ambiente físico y el desempeño del talento humano*

			Ambiente físico	Desempeño del talento humano
Tau_b Kendall	de Ambiente físico	Coeficiente de correlación	de 1,000	,440**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	74	74
	Desempeño del talento humano	Coeficiente de correlación	de ,440**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	74	74

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

Existe una correlación significativa y directa entre el ambiente físico y el desempeño del talento humano, con una asociación moderada – alta. (Tau b de kendall 0,440).

Meza (2018), en lo referente al desempeño laboral, se encontró que más de la mitad percibe un desempeño laboral muy bueno (56.4%) y más de un tercio lo califica como bueno (35.1%). En cuanto a las áreas de trabajo o ambiente físico, se encontró que existe una diferencia significativa ($p = .020$) entre el Colegio Linda Vista y la rectoría, teniendo el primero un nivel más alto.

Valera (2019), respecto al clima laboral, en promedio el 45.1% de los trabajadores percibe tener una calificación de siempre satisfecho en cuanto al clima laboral considerando las dimensiones de ambiente físico, características estructurales, ambiente social características personales y comportamiento organizacional.

5.3. Contrastación de hipótesis

Hipótesis nula H₀: El clima laboral influye de manera directa en el desempeño del talento humano de la Municipalidad Provincial de Hualgayoc-Bambamarca.

Hipótesis alterna H₁: El clima laboral **no** influye de manera directa en el desempeño del talento humano de la Municipalidad Provincial de Hualgayoc-Bambamarca.

Tabla 20

*Tabla cruzada Clima laboral (Agrupada)*Desempeño del talento humano (Agrupada)*

				Desempeño del talento humano (Agrupada)			
				No cumple	Cumple parcialmente	Si cumple	Total
Clima laboral (Agrupada)	Débil	Recuento	5	0	0	5	
		Recuento esperado	,8	2,6	1,6	5,0	
	Moderado	Recuento	6	31	5	42	
		Recuento esperado	6,8	21,6	13,6	42,0	
	Fuerte	Recuento	1	7	19	27	
		Recuento esperado	4,4	13,9	8,8	27,0	
Total	Recuento	12	38	24	74		
	Recuento esperado	12,0	38,0	24,0	74,0		

Tabla 21

Prueba estadística de chi-cuadrado

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	53,500 ^a	4	,000
Razón de verosimilitud	46,055	4	,000
Asociación lineal por lineal	31,795	1	,000
N de casos válidos	74		

- a. 4 casillas (44,4%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,81.

El chi calculado de 53,500 es > al chi tabulado con (4 grados de libertad) 9,487 por lo tanto existe una relación entre el clima laboral y el desempeño del talento humano, y p valor

(significación asintótica) 0,000 es < a 0,05 por lo tanto existe evidencia para rechazar la hipótesis nula H0.

Análisis de influencia teórica

Influencia del clima laboral en el desempeño del talento humano de la Municipalidad Provincial de Hualgayoc – Bambamarca.

Tabla 22

Prueba de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	Gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Clima laboral	,130	74	,003	,944	74	,003
Desempeño del Talento Humano	,135	74	,002	,930	74	,001

a. Corrección de significación de Lilliefors

Como mi muestra es considerada grande, porque tiene más de 35 o 50 unidades de análisis utilizó Kolmorov-Smirnov.

Las variables no tienen distribución normal utilizó estadística no paramétrica.

CAPÍTULO VI

CONCLUSIONES

- La investigación realizada en el desempeño del talento humano en la Municipalidad Provincial de Hualgayoc – Bambamarca, 2021, determina que los factores comunicación y el ambiente social, influyen de manera positiva, mientras que el factor ambiente físico lo debilita este último no influye en el desempeño del talento humano, puesto que los resultados de la investigación a los colaboradores del régimen CAS así lo determina. Lo anterior permite desechar la hipótesis planteada, ya que el clima laboral si influye en el desempeño del talento humano en la Municipalidad Provincial de Hualgayoc – Bambamarca, 2021 y el desempeño de los colaboradores es bueno.

- En esta tesis se determinó la influencia del clima laboral en el desempeño del talento humano en la Municipalidad Provincial de Hualgayoc–Bambamarca, 2021; a los colaboradores del régimen de Contratación Administrativa de Servicios. Con respecto a las variables demográficas se puede observar que la mayoría son adultos y existe una pequeña diferencia que son más de sexo masculino y no se encontró personas de otra identidad de género, lo cual indica que tienen gran responsabilidad y seriedad para realizar sus labores en el aspecto que tiene mayor discordancia es con el ambiente físico ya que los ambientes físicos no son adecuados para oficinas, el estudio se realizó a 74 colaboradores.

- En lo que se refiere al clima laboral, se observó que la comunicación entre los colaboradores del régimen CAS consideran como moderada por un poco más de la mitad, se puede destacar algunos indicadores que muestran una mayor presencia de la comunicación fluida y adecuada en un ambiente social de compañerismo, manifestándose la ausencia de una gestión adecuada y oportuna de los conflictos laborales.

- Con respecto al desempeño del talento humano, se observó que el ambiente social entre los colaboradores del régimen CAS consideran que cumplen parcialmente más de la mitad de colaboradores indican que contribuye a esta valoración la dimensión eficiencia y eficacia, es decir con la intención del deber laboral, mientras que la dimensión productividad contribuye en menor porcentaje, un poco menos de la mitad de colaboradores no se esfuerzan por el logro de resultados y emplean los recursos de la municipalidad de una manera poco adecuada.
- En cuanto al desempeño del talento humano, se observó que el ambiente físico de los colaboradores del régimen CAS la mayoría si cuenta con un ambiente adecuado, pero existe un pequeño porcentaje que no tienen ambientes exclusivos para oficina, sino que son ambientes viejos en mal estado lo cual dificulta el buen desenvolvimiento de las labores, existe un desinterés por la gestión de turno de mejorar el ambiente físico de los colaboradores en la municipalidad provincial de Hualgayoc.

RECOMENDACIONES Y/O SUGERENCIAS

- Se recomienda a los directivos desarrollar reuniones de 10 minutos con los colaboradores de cada área ya que la comunicación y el ambiente social son muy importantes en las relaciones interpersonales, así escuchar las sugerencias y propuestas de cada uno, para saber lo que sucede en el desarrollo del trabajo durante la semana, la relación y la comunicación será más fluida, y servirá para toma de decisiones.
- Se sugiere que para que las propuestas presentadas salgan a flote, es indispensable realizar una reunión con las áreas involucradas considerando planificación y presupuesto, para elaborar un plan dirigido a capacitación del personal CAS.
- Para la capacitación se puede coordinar con la oficina de Recursos Humanos, con SERVIR, CONECTAMEF e incluso con personal que tiene experiencia a través de una consultoría, para que se pueda desarrollar capacitaciones de manera gratuita.

REFERENCIAS

- Adecco . (2019). *Oferta y Demanda de Empleo en España*. Madrid: Dhe Adecco Group.
- Albán. (2017). *Incidencia del plan de desarrollo de capacidades en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos, Municipalidad Provincial de Chota, 2017*. Chota,.
- Apaza. (2019). *Influencia de la Gestion del Talento Humano en el Desempeño Laboral de los Trabajadores de la Municipalidad Deitrital de Socabaya año 2029*. Arequipa.
- Asencio. (2020). *Influencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los colaboradores de una institución pública de Cajamarca en la unidad de administración y finanzas, 2018*. Cajamarca.
- Barrantes. (2021). *El clima laboral y su incidencia en el desarrollo organizacional en el sub sector construcción en la ciudad de Cajamarca: 2021* . Cajamarca - Perú.
- Cadena. (2016). La administración del talento humano en las empresas del sector público. *Dominio de las ciencias*, 01-13.
- Cedeño. (2020). *La influencia del clima laboral en el desempeño del personal administrativo de la municipalidad distrital de La Esperanza – provincia de Trujillo – La Libertad – 2019*. Trujillo - Perú.
- Charry. (2016). La gestión de la comunicación interna y el clima organizacional en el sector público. *scielo.org.pe*, 7- 8.
- Chiavenato. (2007). *Administracion de recursos humanos*. México, D.F.: Mcgraw-hill/interamericana editores, s.a. de c.v.
- Chiavenato. (2007). *Administración de recursos humanos*. México, D.F.: Mcgraw-hill/interamericana editores, s.a. de c.v.
- Chiavenato I. (2009). *Gestion del Talento Humano*. México, D. F.: Mcgraw-hill/interamericana editores, s.a. de c.v.

- Cóndor. (2018). *La Gestión del talento humano y el desempeño laboral en el Programa Nacional Cuna Más, Cajamarca*. Cajamarca - Perú.
- Constitución Política del Perú. (1993). Constitución Política del Perú.
- Decreto Legislativo N° 1057. (2013). *Ley de la Contratación Administrativa de Servicios*. Lima: Congreso de la República.
- Decreto Supremo N° 001-96-TR. (1996). Reglamento de Ley de fomento al empleo.
- Decreto Supremo N° 002-97-TR. (1997). Ley de formación y promoción laboral.
- Decreto Supremo N° 003-97-TR. (1997). Ley de productividad y competitividad laboral.
- Decreto Supremo N° 007-2002-TR. (2002). Texto Único Ordenado de la Ley de jornada de trabajo, horario y trabajo en sobretiempo.
- Decreto Supremo N° 017-2015-TR. (2015). Reglamento de la Ley N° 30036.
- Del Cid, Méndez y Sandoval. (2007). *Investigación. Fundamentos y metodología*. México D.F.: Pearson Educación de México, S.A. de C.V.
- Desler, G., & Varela, J. (2011). *Administración de recursos humanos*. México: Prentice Hall es una marca registrada de Pearson Educación de México, S.A.
- Fayol, H. (1916). *Administration industrielle et générale*. París - Francia.
- Gastelo. (2021). *Gestión por competencia y desempeño laboral de la Municipalidad Distrital de San Juan de Licupis - Cajamarca*. Cajamarca.
- Gastelo. (2021). *Gestión por competencia y desempeño laboral de la Municipalidad Distrital de San Juan de Licupis - Cajamarca*. Chiclayo - Perú.
- González. (2019). *Evaluación del clima laboral y su incidencia en el desempeño de los docentes en las unidades educativas privadas de la ciudad de Guayaquil*. Guayaquil - Ecuador.
- Gualli. (2021). *Clima organizacional y desempeño laboral del personal en los gobiernos autónomos descentralizados municipales*. Ambato - Ecuador.

- H. Litwin, G., & A. Stringer, R. (1968). *Motivation and Organizational Climate*. Cambridge: Division of Research, Graduate School of Business Administration, Harvard University.
- Hernández. (2014). *Metodología de la investigación*. México D.F.: McGraw-hill / interamericana editores, s.a. De c.v.
- Hernández. (2020). *Relación de inclusión y clima laboral libre de discriminación en el desempeño del personal de un organismo público del estado de México: Una propuesta de mejora en el clima organizacional*. Ciudad de México - México.
- Hernández y Mendoza. (2018). *Metodología de la investigación científica*. Colombia: McGraw Hill.
- Hernández-Sampieri y Mendoza. (2018). *Metodología de la Investigación*. México: MacGraw Hill.
- Herrera. (2019). *Influencia del clima laboral en el desempeño de los servidores públicos de la Subdirección Nacional de Gestión de Talento Humano del IESS (Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social)*. Quito - Ecuador.
- Herzberg, f. I. (1959). *One More Time, How Do You Motivate Employees*. Cambridge: Harvard Business Review Press.
- Idrogo. (2018). *El Clima Laboral y su Influencia en el Desempeño Laboral del Personal Administrativo de la Universidad Nacional Autónoma de Chota – 2016*. Chota - Perú
- Instituto Nacional de Estadística e Informática. (2021). *Ocupados a nivel nacional alcanza 16 millones 848 mil 600 personas en el II trimestre de 2021*. Lima.
- Jara et al., 2. (2018). Gestión del talento humano como factor de mejoramiento de la gestión pública y desempeño laboral. *Revista venezolana de Gerencia*.
- Ley N° 27972. (2003). Ley Orgánica de Municipalidades .
- Ley N° 30036. (2013). Ley de Teletrabajo.

- Livaque. (2017). *El clima laboral y su relación con el desempeño docente en la escuela académica profesional de obstetricia de la universidad nacional de Cajamarca 2015-2016* . Cajamarca - Perú.
- Mamani. (2019). *Clima Laboral y su Relación con el Desempeño Docente y el Rendimiento Académico de los Estudiantes del COAR Puno* . Puno - Perú.
- McClelland, D., Atkinson, R. S., & Clerk Maxwell, J. (1953). *The Achievement Motive*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Mendez Alvarez, C. E. (2020). *Diseño y desarrollo del proceso de investigación en Ciencias empresariales*. Cali: Alfaomega Colombiana S.A.
- Meza. (2018). *Clima organizacional y desempeño laboral en empleados de la universidad linda vista*. Chiapas - México.
- Orrillo. (2019). *Clima laboral y su relación con el desempeño de los trabajadores nombrados del Gobierno Regional de La Libertad – Sede Central 2017* . Trujillo - Perú.
- Paez, I. (2010). *La influencia del desempeño social corporativo en la satisfacción laboral de los empleados*. Rosario: Estudios Gerenciales.
- Quicaño. (2021). *Relación entre el clima laboral y el desempeño laboral de los trabajadores del comedor universitario de la UNSA Arequipa 2020*. Arequipa - Perú.
- Real Academia Española. (2020). *Diccionario de la lengua española*. Obtenido de influir: <https://dle.rae.es/influir>
- Roncal. (2018). *El Clima Laboral y su incidencia en el Desarrollo Organizacional de AFP Horizonte - Cajamarca, periodo 2013* . Cajamarca - Perú.
- Ruiz . (2021). *CLIMA LABORAL Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO DE*. Lima.
- Sanabria. (2015). *Gestión estratégica del talento humano en el sector público*. Bogotá, D. C., Colombia: Editorial Kimpres S. A. S.

- Tello. (2017). *Clima laboral y satisfacción laboral en administrativos de la Municipalidad Distrital de Moche 2019*. Perú.
- Thunnissen, B. y. (2017). *Talent management in the public sector*. Oxfordshire: Managing tensions and dualities.
- Valera. (2019). *Influencia del clima laboral en la productividad de la municipalidad distrital de Luyando*. Luyando - Perú.
- Villanueva. (2020). *Clima laboral y su relación en el desempeño de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Tomaykichwa - Ambo, periodo 2018 - 2019*. Huánuco - Perú .

ANEXO

Apéndice A

Apéndice 1. Cuestionario sobre clima laboral y desempeño del talento humano

UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAJAMARCA
ESCUELA DE POSGRADO



ENCUESTA DIRIGIDA AL PERSONAL DEL REGIMEN CONTRATO ADMINISTRATIVO DE SERVICIOS (CAS) DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUALGAYOC-BAMBAMARCA (MPHB)

Instrucciones: En las siguientes proposiciones sobre clima laboral y desempeño del talento humano, marque con un aspa (X), la alternativa que Ud. considere correcta:

Escala de Likert de referencia:

- 5 Muy de acuerdo
- 4 De acuerdo
- 3 Ni de acuerdo, ni en desacuerdo
- 2 En desacuerdo
- 1 Muy en desacuerdo

Caracterización:

Sexo:

- 1 Masculino
- 2 Femenino
- 3 LGTBTT

V.1. "X": Clima laboral	5-Muy de acuerdo	4-De acuerdo	3-Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	2-En desacuerdo	1-Muy en desacuerdo
Dimensión 1: Comunicación					
Indicador 1: Ascendente					
1. En la MPHB existe comunicación fluida y adecuada con los funcionarios					
Indicador 2: Descendente					
2. En la MPHB existe comunicación fluida y adecuada con sus subordinados					
Dimensión 2: Ambiente social					
Indicador 1: Compañerismo					
3. En la MPHB existe compañerismo					

Indicador 2: Conflictos					
4. En la MPH B se gestiona de manera adecuadas y oportuna los conflictos laborales					
Dimensión 3: Ambiente físico					
Indicador 1: Ergonomía					
5. La MPH B cuenta con mobiliario adecuado para el trabajo					
Indicador 2: Infraestructura adecuada					
6. La MPH B cuenta con la infraestructura adecuada para el trabajo					
V.2. "Y": Desempeño del talento humano					
Dimensión 1: Eficiencia					
Indicador 1: Infraestructura					
7. Los colaboradores de la MPH B usan adecuadamente la infraestructura					
Indicador 2: Elementos de trabajo recursos administrativos					
8. Los colaboradores de la MPH B usan adecuadamente los recursos administrativos					
Dimensión 2: Eficacia					
Indicador 1: Metas alcanzadas					
9. Los colaboradores de la MPH B se esfuerzan permanentemente por lograr las metas					
Indicador 2: Metas planificadas					
10. Los colaboradores de la MPH B se esfuerzan permanentemente por lograr las metas planificadas					
Dimensión 3: Productividad					
Indicador 1: Logro de resultados					
11. Los colaboradores de la MPH B se esfuerzan por el logro de resultados					
Indicador 2: Recursos empleados					
12. Los colaboradores de la MPH B emplean adecuadamente los recursos					



Dr. Alejandro Vásquez Ruíz



Dr. Marco Antonio Pajares Arana

Apéndice B

Fiabilidad del instrumento.

Tabla 23

Encuesta general

Alfa de Cronbach	N de elementos
,897	12

Tabla 1

Clima laboral

Alfa de Cronbach	N de elementos
,797	6

Tabla 24

Desempeño del talento humano

Alfa de Cronbach	N de elementos
,835	6

El Alfa Cronbach, tanto de las variables como de la encuesta general oscila entre el 0,797 y 0,897 considerando que tiene una alta fiabilidad.

Apéndice C

Caracterización de la muestra.

Tabla 25

Caracterización agrupada de identificación

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Masculino	41	55,4	55,4	55,4
	Femenino	33	44,6	44,6	100,0
	Total	74	100,0	100,0	

En el presente estudio la unidad de análisis el 55% son de sexo masculino, el 44% femenino y no se encontró personas con otra identidad de género.

Tabla 26

Según Nagelkerke

Pseudo R cuadrado	
Cox y Snell	,469
Nagelkerke	,542

Las variaciones del clima laboral explican en 46% y 54% las variaciones en el desempeño del talento humano.

Tabla 27*El baremo*

Clima laboral		
6	30	24
Rango		8
6	14	Débil
15	23	Moderado
24	30	Fuerte
Comunicación, ambiente social y ambiente físico		
2	10	8
Rango		3
2	5	Débil
6	9	Moderado
10	10	Fuerte
Desempeño del talento humano		
6	30	24
Rango		8
6	14	Débil
15	23	Moderado
24	30	Fuerte
Eficiencia, eficacia y productividad		
2	10	8
Rango		3
2	5	Débil
6	9	Moderado
10	10	Fuerte