

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



TESIS

**“Cultura organizacional y satisfacción del cliente interno en la
Municipalidad Provincial de Leoncio Prado, 2024”**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN
ADMINISTRACION DE EMPRESAS**

AUTOR: Figueredo Luna, Cristian Santiago

ASESOR: Flores Lucero, Rapahel Juan

HUÁNUCO – PERÚ

2025

U

D

H



TIPO DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN:

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

LÍNEAS DE INVESTIGACIÓN: Gestión administrativa

AÑO DE LA LÍNEA DE INVESTIGACIÓN (2020)

CAMPO DE CONOCIMIENTO OCDE:

Área: Ciencias Sociales

Sub área: Economía, Negocios

Disciplina: Negocios, Administración

DATOS DEL PROGRAMA:

Nombre del Grado/Título a recibir: Título

Profesional de Licenciadp en Administración de Empresas

Código del Programa: P13

Tipo de Financiamiento:

- Propio (X)
- UDH ()
- Fondos Concursables ()

DATOS DEL AUTOR:

Documento Nacional de Identidad (DNI): 46513954

DATOS DEL ASESOR:

Documento Nacional de Identidad (DNI): 22486741

Grado/Título: Maestro en gestión y negocios, con mención en marketing

Código ORCID: 0009-0002-8837-579X

DATOS DE LOS JURADOS:

Nº	APELLIDOS Y NOMBRES	GRADO	DNI	Código ORCID
1	Huerto Orizano, Diana	Maestra en gestión y negocios, mención en gestión de proyectos	40530605	0000-0003-1634-6674
2	Callan Bacilio, Richard	Maestro en educación, mención: investigación y docencia superior	46825060	0000-0001-7959-403X
3	Muñoz Ordoñez, Gil Tony	Maestro en ciencias económicas, mención: proyectos de inversión	45433085	0000-0003-3753-1326



ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

En la ciudad de Tingo María, siendo las **9:00 horas del día 08 del mes de mayo del año 2025**, en el cumplimiento de lo señalado en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad de Huánuco, se reunió el Jurado Calificador integrado por los docentes:

Mtra. Diana Huerto Orizano
Mtro. Richard Callan Bacilio
Mtro. Gil Tony Muñoz Ordoñez

Presidente
Secretario
Vocal

Nombrados mediante la **RESOLUCIÓN N° 2034-2024-D-FCEMP-PAAE-UDH**, para evaluar la Tesis intitulada: **"CULTURA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN DEL CLIENTE INTERNO EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE LEONCIO PRADO, 2024"**, presentada por el Bachiller, **FIGUEREDO LUNA, Cristian Santiago**, para optar el título Profesional de Licenciado en Administración de Empresas.

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

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

Siendo las 9:40 horas del día **08 del mes de mayo del año 2025**, los miembros del Jurado Calificador firman la presente Acta en señal de conformidad.


Mtra. Diana Huerto Orizano
DNI: 40530605

Código ORCID: 0000-0003-1634-6674

PRESIDENTE


Mg. Richard Callan Bacilio
DNI: 46825060

Código ORCID: 0000-0001-7959-403X

SECRETARIO


Mtro. Gil Tony Muñoz Ordoñez
DNI: 45433085

Código ORCID: 0000-0003-3753-1326

VOCAL



UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO

CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD

El comité de integridad científica, realizó la revisión del trabajo de investigación del estudiante: CRISTIAN SANTIAGO FIGUEREDO LUNA, de la investigación titulada "Cultura organizacional y satisfacción del cliente interno en la Municipalidad Provincial de Leoncio Prado, 2024", con asesor(a) RAPHAEL JUAN FLORES LUCERO, designado(a) mediante documento: RESOLUCIÓN N° 1630-2024-D-FCOMP-PAAE-UDH del P. A. de ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS.

Puede constar que la misma tiene un índice de similitud del 22 % verificable en el reporte final del análisis de originalidad mediante el Software Turnitin.

Por lo que concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio y cumple con todas las normas de la Universidad de Huánuco.

Se expide la presente, a solicitud del interesado para los fines que estime conveniente.

Huánuco, 31 de marzo de 2025



RICHARD J. SOLIS TOLEDO
D.N.I.: 47074047
cod. ORCID: 0000-0002-7629-6421



FERNANDO F. SILVERIO BRAVO
D.N.I.: 40618286
cod. ORCID: 0009-0008-6777-3370

INFORME DE ORIGINALIDAD

22%

INDICE DE SIMILITUD

22%

FUENTES DE INTERNET

10%

PUBLICACIONES

13%

TRABAJOS DEL
ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1

repositorio.udh.edu.pe

Fuente de Internet

5%

2

hdl.handle.net

Fuente de Internet

2%

3

Submitted to Universidad de Huanuco

Trabajo del estudiante

2%

4

Submitted to Universidad Cesar Vallejo

Trabajo del estudiante

2%

5

repositorio.ucv.edu.pe

Fuente de Internet

1%



RICHARD J. SOLIS TOLEDO

D.N.I.: 47074047

cod. ORCID: 0000-0002-7629-6421



FERNANDO F. SILVERIO BRAVO

D.N.I.: 40618286

cod. ORCID: 0009-0008-6777-3370

DEDICATORIA

A mis padres, por su respaldo incondicional y por brindarme la motivación necesaria para avanzar siempre hacia adelante.

AGRADECIMIENTO

A Dios, por cada oportunidad y logro que me ha permitido alcanzar.

A mi Alma Mater, la Universidad de Huánuco, y a los docentes del Programa Académico Profesional de Administración.

A mi asesor, Mtro. Rapahel Juan Flores Lucero, por brindarme los conocimientos fundamentales que hicieron posible este estudio.

Al Municipio de la Provincial Leoncio Prado y a su equipo, por su valioso apoyo durante el trabajo de campo de esta investigación.

ÍNDICE

DEDICATORIA	II
AGRADECIMIENTO	III
ÍNDICE.....	IV
ÍNDICE DE TABLAS	VI
ÍNDICE DE FIGURAS.....	VII
RESUMEN	VIII
ABSTRACT	IX
INTRODUCCIÓN	X
CAPÍTULO I.....	11
PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	11
1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA.....	11
1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	12
1.2.1. PROBLEMA GENERAL.....	12
1.2.2. PROBLEMAS ESPECÍFICOS.....	12
1.3. OBJETIVOS.....	12
1.3.1. OBJETIVO GENERAL	12
1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	13
1.4. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN	13
1.4.1. JUSTIFICACIÓN TEÓRICA.....	13
1.4.2. JUSTIFICACIÓN PRÁCTICA.....	13
1.4.3. JUSTIFICACIÓN METODOLÓGICA.....	13
1.5. LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN	14
1.6. VIABILIDAD DE LA INVESTIGACIÓN.....	14
CAPÍTULO II.....	15
MARCO TEÓRICO	15
2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN	15
2.1.1. ANTECEDENTES INTERNACIONALES.....	15
2.1.2. ANTECEDENTES NACIONALES.....	15
2.1.3. ANTECEDENTES LOCALES	16
2.2. BASES TEÓRICAS	17
2.2.1. CULTURA ORGANIZACIONAL.....	17
2.2.2. SATISFACCIÓN DEL CLIENTE INTERNO	21

2.3. DEFINICIONES CONCEPTUALES	25
2.4. HIPÓTESIS.....	26
2.4.1. HIPÓTESIS GENERAL.....	26
2.4.2. HIPÓTESIS ESPECÍFICAS	27
2.5. VARIABLES.....	27
2.5.1. VARIABLE 1	27
2.5.2. VARIABLE 2	28
2.6. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES.....	29
CAPÍTULO III.....	30
METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	30
3.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN	30
3.1.1. ENFOQUE	30
3.1.2. ALCANCE O NIVEL.....	30
3.1.3. DISEÑO	30
3.2. POBLACIÓN Y MUESTRA	31
3.2.1. POBLACIÓN	31
3.2.2. MUESTRA	31
3.3. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS	32
3.4. TÉCNICAS PARA EL PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN	32
CAPÍTULO IV.....	33
RESULTADOS.....	33
4.1. PROCESAMIENTO DE DATOS	33
4.2. CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS.....	51
4.2.1. CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS GENERAL.....	54
4.2.2. CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS ESPECÍFICAS	55
CAPÍTULO V.....	59
DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....	59
CONCLUSIONES	62
RECOMENDACIONES.....	64
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	65
ANEXOS.....	69

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Operacionalización de las Variables	29
Tabla 2 Distribución del Personal de la MPLP	31
Tabla 3 Distribución de la Muestra.....	32
Tabla 4 Las Habilidades Interpersonales en la MPLP	33
Tabla 5 La Visión Estratégica en la MPLP	34
Tabla 6 La Adaptabilidad en la MPLP	35
Tabla 7 La Coordinación en la MPLP	36
Tabla 8 La Colaboración en la MPLP	37
Tabla 9 La Toma de Decisiones en la MPLP	38
Tabla 10 La Fidelidad en la MPLP	39
Tabla 11 El Vínculo en la MPLP	40
Tabla 12 La Disposición en la MPLP	41
Tabla 13 La Realización en la MPLP	42
Tabla 14 Los Logros en la MPLP	43
Tabla 15 Los Resultados en la MPLP	44
Tabla 16 El Ambiente en la MPLP	45
Tabla 17 La Comodidad en la MPLP	46
Tabla 18 La Disponibilidad en la MPLP	47
Tabla 19 La Remuneración en la MPLP	48
Tabla 20 El incentivo en la MPLP	49
Tabla 21 La Gratificación en la MPLP	50
Tabla 22 Prueba de normalidad.....	51
Tabla 23 Correlación de la Hipótesis General	54
Tabla 24 Correlación de la Hipótesis Específica 1.....	55
Tabla 25 Correlación de la Hipótesis Específica 2.....	56
Tabla 26 Correlación de la Hipótesis Específica 3.....	57

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Las Habilidades Interpersonales en la MPLP	33
Figura 2 La Visión Estratégica en la MPLP.....	34
Figura 3 La Adaptabilidad en la MPLP	35
Figura 4 La Coordinación en la MPLP	36
Figura 5 La Colaboración en la MPLP	37
Figura 6 La Toma de Decisiones en la MPLP	38
Figura 7 La Fidelidad en la MPLP	39
Figura 8 El Vínculo en la MPLP	40
Figura 9 La Disposición en la MPLP	41
Figura 10 La Realización en la MPLP	42
Figura 11 Los Logros en la MPLP.....	43
Figura 12 Los Resultados en la MPLP	44
Figura 13 El Ambiente en la MPLP	45
Figura 14 La Comodidad en la MPLP	46
Figura 15 La Disponibilidad en la MPLP	47
Figura 16 La Remuneración en la MPLP	48
Figura 17 El incentivo en la MPLP	49
Figura 18 La Gratificación en la MPLP	50

RESUMEN

La presente investigación intitulada: Cultura organizacional y satisfacción del cliente interno en la Municipalidad Provincial de Leoncio Prado, 2024, tuvo como objetivo determinar cómo la cultura organizacional se relaciona con la satisfacción del cliente interno en la Municipalidad Provincial de Leoncio Prado, 2024. La investigación fue del tipo aplicado, con perspectiva cuantitativa, alcance correlacional y diseño no experimental transversal, manejando un cuestionario anónimo para recoger datos de 178 colaboradores. Los resultados más destacados indican que el 61,80% de los trabajadores están de acuerdo con tener disposición para colaborar en proyectos adicionales cuando se requiere y el 58,43% de los trabajadores están de acuerdo con sentir que su trabajo tiene un impacto positivo en la institución. Se concluye demostrando que la cultura organizacional se relaciona significativamente con la satisfacción del cliente interno en la Municipalidad Provincial de Leoncio Prado, 2024. Esto se evidencia mediante un P-Valor de 0,000 y un Rho de 0,536, indicando una correlación positiva moderada.

Palabras Clave: Cultura organizacional, satisfacción laboral, liderazgo, compromiso organizacional, Municipalidades.

ABSTRACT

The present research entitled: Organizational culture and internal customer satisfaction in the Provincial Municipality of Leoncio Prado, 2024, aimed to determine how organizational culture relates to internal customer satisfaction in the Provincial Municipality of Leoncio Prado, 2024. The research was of the applied type, with a quantitative perspective, correlational scope and non-experimental cross-sectional design, using an anonymous questionnaire to collect data from 178 collaborators. The most outstanding results indicate that 61.80% of workers agree that they are willing to collaborate on additional projects when required and 58.43% of workers agree that they feel that their work has a positive impact on the institution. It is concluded by demonstrating that organizational culture is significantly related to internal customer satisfaction in the Provincial Municipality of Leoncio Prado, 2024. This is evidenced by a P-Value of 0.000 and a Rho of 0.536, indicating a moderate positive correlation.

Keywords: Organizational culture, job satisfaction, leadership, organizational commitment, Municipalities.

INTRODUCCIÓN

La presente tesis intitulada: Cultura organizacional y satisfacción del cliente interno en la Municipalidad Provincial de Leoncio Prado, 2024, tuvo como propósito determinar cómo la cultura organizacional se relaciona con la satisfacción del cliente interno en la Municipalidad Provincial de Leoncio Prado, 2024. Luego de comprobar la hipótesis, se concluye que existe una relación significativa entre las variables. Este informe de tesis está organizado de la siguiente forma:

Capítulo I: Demuestra el problema de investigación, incluyendo su descripción y formulación, los objetivos, así como la justificación, limitaciones y viabilidad del estudio.

Capítulo II: Desenvuelve el marco teórico, abarcando antecedentes de la investigación, bases teóricas, definiciones conceptuales, hipótesis y la operacionalización de variables.

Capítulo III: Puntualiza la metodología de la investigación, incluyendo el tipo de estudio, la población y muestra, así como las técnicas e instrumentos utilizados para la recolección de datos.

Capítulo IV: Presenta los resultados obtenidos, con el procesamiento de datos y la verificación de las hipótesis.

Capítulo V: Brinda la discusión de los resultados, comparándolos con los antecedentes de la investigación.

Finalmente, se presentan las conclusiones alcanzadas a partir de la investigación y las recomendaciones sugeridas para la municipalidad en estudio.

CAPÍTULO I

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

Hoy en día, la cultura organizacional se ha convertido en un elemento clave que impacta significativamente la satisfacción del cliente interno en organizaciones de todo el mundo, tanto públicas como privadas. Sin embargo, este concepto aún no se ha valorado adecuadamente como un tema crucial en el ámbito empresarial. A pesar de ser el contexto en el que cada organización funciona, así como de guiar los principios y prácticas que establece e implementa, y tener un efecto considerable en la motivación, el compromiso y la satisfacción de los colaboradores (Soria, 2023).

Actualmente, en las instituciones de nuestro país se ha descuidado la cultura organizacional y no se ha sabido aprovechar al máximo sus recursos humanos para lograr la satisfacción de sus empleados. En consecuencia, solo un número reducido de organizaciones implementa estos conceptos de manera efectiva, lo que lleva a que muchos trabajadores no experimenten un nivel adecuado de satisfacción. Esta satisfacción va más allá de la compensación económica; en muchos casos, el personal no busca salarios superiores a la media ni un trato deshumanizado en entornos estresantes, sino que anhela un trato que esté en consonancia con los servicios que brindan (Panduro, 2021).

En nuestra región, la gestión y el desarrollo del talento humano en las municipalidades se ha convertido en un aspecto fundamental. Sin embargo, los funcionarios de estas instituciones no han reconocido que la mejora en la calidad del servicio está relacionada con la comprensión de la cultura organizacional vigente. Como resultado, los trabajadores no se han sentido motivados para conocer y participar en esta cultura, lo que les ayudaría a mejorar sus aptitudes, actitudes, habilidades y conocimientos, afectando así su satisfacción laboral (Calderón, 2018).

En la Municipalidad Provincial de Leoncio Prado, se observan problemas relacionados con la satisfacción de sus clientes internos, también conocida

como satisfacción laboral. Estos problemas se manifiestan en la falta de significado en las tareas, malas condiciones laborales y beneficios económicos poco favorables. Se puede suponer que esta insatisfacción del cliente interno en la institución está vinculada a una cultura organizacional inadecuada, que se refleja en un liderazgo negativo, deficiente comunicación organizacional y bajo compromiso por parte de los empleados. Por lo tanto, nace la insuficiencia de esta indagación para establecer cómo la cultura organizacional se correlaciona con la satisfacción laboral en esta municipalidad que brinda valores estatales a su colectividad.

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.2.1. PROBLEMA GENERAL

¿Cómo la cultura organizacional se relaciona con la satisfacción del cliente interno en la Municipalidad Provincial de Leoncio Prado, 2024?

1.2.2. PROBLEMAS ESPECÍFICOS

¿Cómo el liderazgo organizacional se relaciona con la satisfacción del cliente interno en la Municipalidad Provincial de Leoncio Prado, 2024?

¿Cómo la comunicación organizacional se relaciona con la satisfacción del cliente interno en la Municipalidad Provincial de Leoncio Prado, 2024?

¿Cómo el compromiso organizacional se relaciona con la satisfacción del cliente interno en la Municipalidad Provincial de Leoncio Prado, 2024?

1.3. OBJETIVOS

1.3.1. OBJETIVO GENERAL

Determinar cómo la cultura organizacional se relaciona con la satisfacción del cliente interno en la Municipalidad Provincial de Leoncio Prado, 2024.

1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

Determinar cómo el liderazgo organizacional se relaciona con la satisfacción del cliente interno en la Municipalidad Provincial de Leoncio Prado, 2024.

Determinar cómo la comunicación organizacional se relaciona con la satisfacción del cliente interno en la Municipalidad Provincial de Leoncio Prado, 2024.

Determinar cómo el compromiso organizacional se relaciona con la satisfacción del cliente interno en la Municipalidad Provincial de Leoncio Prado, 2024.

1.4. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

1.4.1. JUSTIFICACIÓN TEÓRICA

Esta tesis se justifica teóricamente porque presenta las teorías y conceptos que respaldan la investigación, asimismo contribuye con sus resultados a incrementar los conocimientos en saberes administrativos con relación a la cultura organizacional y su correspondencia con la satisfacción laboral en instituciones estatales.

1.4.2. JUSTIFICACIÓN PRÁCTICA

Esta tesis se evidencia prácticamente porque los hallazgos encontrados aportaran datos relevantes a las autoridades del municipio en estudio para optimizar la relación existente entre la cultura organizacional y la satisfacción laboral de sus servidores públicos.

1.4.3. JUSTIFICACIÓN METODOLÓGICA

Esta publicación es pertinente porque su diseño y los instrumentos utilizados podrán servir como ejemplos o modelos para investigaciones futuras.

1.5. LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN

La presente investigación no presentó limitaciones durante su ejecución.

1.6. VIABILIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

Esta publicación fue viable porque contó con el personal adecuado para su ejecución, así como con el financiamiento necesario y los recursos tecnológicos requeridos para su desarrollo integral.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

2.1.1. ANTECEDENTES INTERNACIONALES

Mayorga y Núñez (2022) afirmaron que el propósito de su estudio fue analizar el impacto de la cultura organizacional en la satisfacción laboral de los empleados de Avícola Guadalupe S.A. en la ciudad de Pelileo. La metodología empleada se fundamentó en un enfoque cuantitativo. A través del análisis estadístico de Chi cuadrado, se concluyó que, con un valor crítico de 16,919 y un valor calculado de 45,342, se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alternativa, confirmando así la influencia de la cultura organizacional en la satisfacción laboral.

Gallardo y Sánchez (2022) señalaron en su estudio que su objetivo fue analizar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los empleados de la Dirección Zonal 8 Napo del Ministerio del Ambiente, Agua y Transición Ecológica. La investigación adoptó un enfoque cuantitativo, con un diseño bibliográfico y de campo, y un nivel descriptivo y correlacional. A través del coeficiente de correlación de Spearman, se determinó una relación positiva y significativa entre ambas variables, obteniendo un valor de 0.756 y un p-valor < 0.05 , lo que confirma estadísticamente dicha asociación.

2.1.2. ANTECEDENTES NACIONALES

Nina (2022) afirmó que su estudio tuvo por propósito analizar la cultura organizacional y su impacto en la satisfacción laboral del personal administrativo del Distrito Fiscal de Puno durante el periodo 2016-2017. El estudio adoptó un enfoque cuantitativo, con un alcance correlacional descriptivo y un diseño no experimental transversal. Se utilizó un muestreo censal no probabilístico, con una muestra de 148 personas.

Los resultados indican una correlación fuerte y significativa entre las variables, con un coeficiente de Pearson de 0.884 y un p-valor de 0.000, lo que confirma que la cultura organizacional se relaciona directamente y de manera significativa con la satisfacción laboral del personal administrativo.

Flores (2022) señaló en su investigación que su objetivo fue evaluar la influencia de la cultura organizacional en la satisfacción laboral. La metodología empleada fue de tipo aplicada, con un nivel descriptivo y correlacional, un enfoque cuantitativo y un diseño no experimental transversal. La muestra estuvo compuesta por 185 servidores de una población total de 358 servidores públicos, utilizando el cuestionario como instrumento de recolección de datos. Se concluyó que la cultura organizacional tiene una influencia positiva en la satisfacción laboral de los servidores públicos del Gobierno Regional de Huancavelica, sede central.

Ordinola (2022) estableció como objetivo de su investigación identificar la relación entre la satisfacción laboral y la cultura organizacional en la Municipalidad Distrital de Pimentel, Lambayeque, en el 2022. El estudio fue básico, descriptivo y correlacional, con diseño no experimental y transversal. Utilizando un cuestionario como instrumento de recolección de datos, aplicándose a una muestra de 71 trabajadores administrativos. En conclusión, no se descubrió correlación significativa entre las variables estudiadas, ya que p fue 0.288, superior a 0.05, lo que llevó a aceptar la hipótesis nula y rechazar la hipótesis alternativa.

2.1.3. ANTECEDENTES LOCALES

Baldeón (2023) indicó en su estudio que su propósito fue determinar la relación entre la cultura organizacional y el desempeño laboral de los asesores de clientes en el Banco de Crédito del Perú, Plaza Huánuco, durante el periodo 2023. La investigación se desarrolló bajo un enfoque cualitativo de tipo descriptivo y con un nivel descriptivo

correlacional. La población estuvo compuesta por 1 gerente y 17 asesores de clientes, y al tratarse de un grupo menor a 50 personas, se optó por un muestreo no probabilístico, haciendo que la muestra fuera igual a la población. Se concluyó que existe una relación entre la cultura organizacional y el desempeño laboral, respaldada por un coeficiente de Spearman de 0,600 y una significancia menor a 0,05.

Bedoya (2023) afirmó que su investigación tuvo como objetivo principal determinar la forma en que la satisfacción laboral se vincula con el compromiso organizacional en la Municipalidad Distrital de Luyando. El estudio fue cuantitativo, correlacional y con diseño no experimental transversal, aplicándose un cuestionario a 65 colaboradores para la recolección de datos. Como resultado, se concluyó que existe una asociación significativa entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional en dicha municipalidad, evidenciada por un p-valor de 0,030 y un Rho de 0,269, mostrando una correlación positiva baja.

De la Mata (2022) indicó que su estudio se propuso determinar si existe una relación significativa entre la cultura organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la institución. La investigación, de carácter aplicado, se llevó a cabo mediante un diseño no experimental y transversal, contando con una muestra de 60 trabajadores. Los resultados revelaron que la cultura organizacional se relaciona significativamente con la satisfacción laboral, presentando un coeficiente de correlación de 0.597, lo que se interpreta como una correlación moderadamente positiva. Además, al encontrarse el nivel de significancia por debajo de 0.05 ($p=0.001$), se confirma la existencia de dicha relación.

2.2. BASES TEÓRICAS

2.2.1. CULTURA ORGANIZACIONAL

Desde los años 70 y 80, la cultura organizacional ha sido reconocida por su gran importancia. Es fundamental que cada organización la incorpore, ya que esta permite evaluar el desempeño

tanto individual como colectivo de sus empleados (Robbins, 2005).

Chiavenato (2009) destaca que, al igual que cada trabajador posee una cultura única, tanto las organizaciones públicas como privadas cuentan con culturas corporativas específicas. Por ello, para distinguir una entidad de otra resulta esencial comprender su cultura organizacional. Además, se enfatiza que la cultura corporativa no es algo tangible, sino que se evalúa a partir de las dinámicas internas de la organización. En este sentido, se la compara con un iceberg, en el que la parte visible representa los aspectos físicos, mientras que la parte oculta abarca los procesos mentales, el comportamiento de los empleados y los elementos sociológicos que configuran la cultura organizacional.

Por su parte, Robbins (2004) conceptualiza la cultura organizacional como un conjunto de significados compartidos entre los miembros de una empresa, lo cual la distingue de otras organizaciones. Aunque este conjunto es intangible, es comprendido y asimilado por todos los integrantes. Se manifiesta en premisas, entendimientos y normas implícitas que orientan el comportamiento cotidiano dentro de la empresa, estableciendo directrices claras sobre lo que se debe y no se debe hacer, lo que influye en decisiones como ascensos y sanciones.

Según Llanos (2016), la cultura organizacional se entiende como los rasgos distintivos que confieren a una entidad una identidad propia, permitiéndole diferenciarse de otras. Además, señala que las características de personalidad de los individuos, que pueden verse como fortalezas o debilidades, si no se gestionan adecuadamente, pueden influir en las relaciones interpersonales dentro de la organización (p. 6). Este concepto es fundamental en el ámbito empresarial, ya que representa una variable esencial que configura los valores de la empresa y, en muchos casos, se convierte en un elemento de ventaja competitiva.

Krieger y Franklin (2011) sostienen que es fundamental que los líderes gestionen adecuadamente la cultura organizacional para

garantizar que los empleados dispongan de un entorno propicio para realizar sus tareas. Según estos autores, la cultura organizacional se compone de tres dimensiones clave: liderazgo organizacional, comunicación organizacional y compromiso organizacional.

2.2.1.1. LIDERAZGO ORGANIZACIONAL

El liderazgo organizacional implica la capacidad de influir y orientar a los equipos para alcanzar metas compartidas dentro de una entidad. Esto requiere el uso de habilidades interpersonales, una visión estratégica y la capacidad de adaptarse a desafíos en constante cambio, factores que determinan en gran medida el éxito o fracaso de la organización (Krieger y Franklin, 2011).

2.2.1.1.1. HABILIDADES INTERPERSONALES

Según Krieger y Franklin (2011), las habilidades interpersonales comprenden el conjunto de competencias que facilitan una interacción eficaz y constructiva con los demás, e incluyen aspectos como la empatía, la escucha activa, la resolución de conflictos y la colaboración.

2.2.1.1.2. VISIÓN ESTRATÉGICA

Según Krieger y Franklin (2011) la visión estratégica se define como la capacidad de formular y articular un futuro deseado para una organización, permitiéndole alinearse y movilizar sus recursos de manera efectiva para lograr sus metas.

2.2.1.1.3. ADAPTABILIDAD

De acuerdo con Krieger y Franklin (2011), la adaptabilidad se define como la capacidad para ajustarse y responder eficazmente a los cambios del entorno. Esta habilidad implica ser flexible, estar abierto a nuevas situaciones y aprender de las experiencias emergentes.

2.2.1.2. COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL

La comunicación organizacional actúa como el mecanismo esencial que une a todos los integrantes de una entidad, facilitando un flujo de información y comprensión eficientes. Es crucial para lograr la coordinación, la colaboración y la toma de decisiones en cualquier organización, y su calidad influye directamente en el desempeño y la salud organizativa (Krieger y Franklin, 2011).

2.2.1.2.1. COORDINACIÓN

Según Krieger y Franklin (2011) la coordinación se define como el proceso de organizar y armonizar esfuerzos y recursos de diferentes partes de una organización o grupo para alcanzar objetivos comunes, integrando actividades y alineando acciones entre los miembros del equipo.

2.2.1.2.2. COLABORACIÓN

Según Krieger y Franklin (2011) la colaboración se define como el proceso mediante el cual individuos o grupos trabajan juntos de manera cooperativa para alcanzar objetivos comunes con confianza mutua y el intercambio de ideas y recursos.

2.2.1.2.3. TOMA DE DECISIONES

Según Krieger y Franklin (2011), la toma de decisiones es el proceso mediante el cual se selecciona la opción más adecuada entre diversas alternativas para resolver un problema o alcanzar un objetivo, lo que implica evaluar información relevante, analizar las posibles consecuencias y tener en cuenta los factores contextuales.

2.2.1.3. COMPROMISO ORGANIZACIONAL

Se entiende como el grado de lealtad y conexión emocional

que un trabajador establece con su entidad. Este compromiso es un indicador fundamental de la motivación y la predisposición del empleado para contribuir al éxito de la organización, y puede impactar significativamente tanto en la productividad como en la retención del talento (Krieger y Franklin, 2011).

2.2.1.3.1. FIDELIDAD

Según Krieger y Franklin (2011) la fidelidad se define como la lealtad hacia una organización con un sentido de responsabilidad y confianza que se traduce en el cumplimiento de promesas y la alineación con los valores y objetivos.

2.2.1.3.2. VÍNCULO

Según Krieger y Franklin (2011) el vínculo se define como la conexión emocional y relacional que se establece entre individuos o grupos. Este vínculo puede ser resultado de interacciones significativas, experiencias compartidas y la confianza mutua.

2.2.1.3.3. DISPOSICIÓN

Según Krieger y Franklin (2011) la disposición se refiere a la actitud o inclinación hacia ciertas acciones, ideas o comportamientos, influyendo en la forma en la nos enfrentamos a situaciones, colaboramos con otros y tomamos decisiones.

2.2.2. SATISFACCIÓN DEL CLIENTE INTERNO

Boada y Tous (1993) indican que la satisfacción del cliente interno o también llamado satisfacción laboral es el bienestar de un empleado en sus funciones laborales, y se considera un factor crucial, el cual puede convertirse en un problema significativo para las organizaciones. En sus inicios, destacaron tres aspectos fundamentales que representan esta

noción, un enfoque cognitivo, un enfoque social y un enfoque personal.

Según Chiavenato (2007), la satisfacción laboral se entiende como la actitud general que surge cuando las personas, a través de su trabajo, logran cumplir con sus expectativas, siendo influenciada por factores intrínsecos. Por otro lado, la insatisfacción laboral se asocia a factores extrínsecos.

Robbins y Judge (2010) definen la satisfacción laboral como la percepción positiva que los individuos tienen de su trabajo, resultado de evaluar sus características. En consecuencia, una persona satisfecha experimenta emociones favorables en relación a sus labores, mientras que quien se siente insatisfecho tiende a manifestar sentimientos negativos. Por ello, al analizar las actitudes de los empleados, se suele considerar su nivel de satisfacción en el trabajo.

De acuerdo con Davis y Newstrom (2013), la satisfacción laboral se origina en las características inherentes del puesto, las cuales cumplen con las necesidades motivacionales de los empleados. Además, subrayan la importancia de considerar el papel de las emociones, puesto que estas configuran la experiencia laboral de cada individuo.

Según Palma (2005), la satisfacción laboral se define como la actitud positiva que adopta un empleado hacia su trabajo, fundamentada en creencias y valores positivos. En este sentido, se refleja en cómo el trabajador valora su labor, influenciado por factores como las oportunidades de desarrollo personal, las condiciones laborales y remunerativas, las políticas internas de la organización, las relaciones interpersonales y el ambiente físico y material que favorece el desempeño de sus funciones. Además, se consideran elementos como la importancia asignada a las tareas, las condiciones del entorno laboral y los incentivos económicos.

2.2.2.1. SIGNIFICACIÓN DE LA TAREA

Palma (2005) define la significación de la tarea como la inclinación hacia el trabajo que se fundamenta en atribuciones que confieren sentido al esfuerzo personal, permitiendo que este se perciba como una fuente de realización, equidad o aporte material.

2.2.2.1.1. REALIZACIÓN

Palma (2005) afirma que la realización se refiere al proceso de llevar a cabo un objetivo, transformando ideas y planes en acciones concretas, reflejándose en la satisfacción que se obtiene al cumplir con las expectativas establecidas.

2.2.2.1.2. LOGROS

Palma (2005) señala que los logros son resultados concretos y positivos que se obtienen como consecuencia del esfuerzo y la dedicación en la realización de objetivos, implicando en la satisfacción que se experimenta al alcanzar hitos significativos.

2.2.2.1.3. RESULTADOS

Palma (2005) sostiene que los resultados son las consecuencias que derivan de las acciones y decisiones tomadas, que son medidas y evaluadas en relación con los objetivos establecidos.

2.2.2.2. CONDICIONES LABORALES

Según Palma (2005), las condiciones laborales se refieren a la valoración del trabajo basada en la existencia o accesibilidad de recursos y normativas que regulan la actividad laboral.

2.2.2.2.1. AMBIENTE

Palma (2005) indica que el ambiente se refiere al

conjunto de condiciones y factores que rodean al personal, los cuales van a influir constantemente en su desarrollo y el cumplimiento de sus funciones.

2.2.2.2.2. COMODIDAD

Palma (2005) dice que la comodidad se refiere al estado de bienestar y satisfacción que experimenta una persona en su entorno físico y emocional, contando con un ambiente que favorezca el descanso, la concentración y el desarrollo personal.

2.2.2.2.3. DISPONIBILIDAD

Palma (2005) sostiene que la disponibilidad implica la capacidad de la organización para generar un entorno propicio que favorezca tanto el desempeño como el bienestar de sus empleados, creando así un ambiente laboral que incentive la colaboración y la comunicación.

2.2.2.3. BENEFICIOS ECÓNICOS

Según Palma (2005) la predisposición al trabajo se vincula con la obtención de beneficios económicos, ya que estos representan incentivos y remuneraciones que surgen como resultado del esfuerzo invertido en la tarea asignada.

2.2.2.3.1. REMUNERACIÓN

Palma (2005) señala que la remuneración se define como la compensación económica que recibe un trabajador a cambio de su labor a una organización y refleja el valor que la empresa otorga al trabajo realizado.

2.2.2.3.2. INCENTIVO

Palma (2005) indica que un incentivo se refiere a cualquier beneficio o recompensa adicional que se ofrece a

los trabajadores para motivarlos, fomentar su rendimiento y contribuir al logro de los objetivos empresariales.

2.2.2.3.3. GRATIFICACIÓN

Palma (2005) sostiene que la gratificación se refiere a una recompensa o reconocimiento que se otorga a los empleados por su desempeño sobresaliente o por alcanzar metas específicas.

2.3. DEFINICIONES CONCEPTUALES

➤ CLIENTE INTERNO

Se define como aquella persona que está vinculada a una empresa, pudiendo ser o no parte de su plantilla de trabajadores. (Cárdenas, 2004).

➤ CULTURA

La cultura representa el modo de vida de una sociedad, abarcando desde normas de comportamiento, estilos de vestimenta, idioma y religión, hasta rituales, manifestaciones artísticas y otros aspectos (Cárdenas, 2004).

➤ COMPROMISO

El compromiso se puede definir como un acuerdo en el que las partes asumen obligaciones específicas, lo que podría interpretarse como un contrato tácito (Robbins y Judge, 2017).

➤ COMUNICACIÓN

Cárdenas (2004) describe la comunicación como el proceso por el cual se comparten e intercambian información, ideas, pensamientos y sentimientos entre los miembros o grupos que conforman una organización.

➤ LIDERAZGO

El liderazgo consiste en la habilidad de influenciar e inspirar a un grupo de personas para dirigir las hacia el logro de metas y objetivos compartidos (Robbins y Judge, 2017).

➤ **MOTIVACIÓN**

Robbins y Judge (2017) definen la motivación como el conjunto de impulsos, deseos y necesidades que incitan a una persona a emprender una acción o alcanzar una meta.

➤ **MUNICIPALIDAD**

Según Soria (2011) una municipalidad es una entidad administrativa que desempeña diversas funciones y asume múltiples responsabilidades, siendo esencial para asegurar la prosperidad y la buena disposición de existencia de sus pobladores.

➤ **ORGANIZACIÓN**

Una organización es un conjunto estructurado de personas que se coordinan y colaboran para alcanzar objetivos y metas específicas Según Robbins y Judge (2017).

➤ **SATISFACCIÓN**

La satisfacción es el acto de compensar una necesidad, un deseo o un apetito, o la sensación que se obtiene al satisfacerlo con un bien o un servicio (Cárdenas, 2004).

➤ **SERVICIO PÚBLICO**

El servicio público es cualquier actividad destinada a satisfacer necesidades de la comunidad, en la cual el Estado ejerce un control sobre dicha actividad (Soria, 2011).

2.4. HIPÓTESIS

2.4.1. HIPÓTESIS GENERAL

H₁: La cultura organizacional se relaciona significativamente con la satisfacción del cliente interno en la Municipalidad Provincial de Leoncio Prado, 2024.

H₀: La cultura organizacional no se relaciona significativamente con la satisfacción del cliente interno en la Municipalidad Provincial de Leoncio Prado, 2024.

2.4.2. HIPÓTESIS ESPECÍFICAS

H₁: El liderazgo organizacional se relaciona significativamente con la satisfacción del cliente interno en la Municipalidad Provincial de Leoncio Prado, 2024.

H₀. El liderazgo organizacional no se relaciona significativamente con la satisfacción del cliente interno en la Municipalidad Provincial de Leoncio Prado, 2024.

H₁: La comunicación organizacional se relaciona significativamente con la satisfacción del cliente interno en la Municipalidad Provincial de Leoncio Prado, 2024.

H₀. La comunicación organizacional no se relaciona significativamente con la satisfacción del cliente interno en la Municipalidad Provincial de Leoncio Prado, 2024.

H₁: El compromiso organizacional se relaciona significativamente con la satisfacción del cliente interno en la Municipalidad Provincial de Leoncio Prado, 2024.

H₀. El compromiso organizacional no se relaciona significativamente con la satisfacción del cliente interno en la Municipalidad Provincial de Leoncio Prado, 2024.

2.5. VARIABLES

2.5.1. VARIABLE 1

Cultura organizacional

DIMENSIONES:

- Liderazgo organizacional
- Comunicación organizacional
- Compromiso organizacional

2.5.2. VARIABLE 2

Satisfacción laboral

DIMENSIONES:

- Significación de la tarea
- Condiciones laborales
- Beneficios económicos

2.6. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Tabla 1

Operacionalización de las Variables

Variables	Dimensiones	Indicadores	Ítems
Cultura organizacional	Liderazgo organizacional	Habilidades interpersonales	Siente que sus compañeros muestran apoyo cuando enfrenta desafíos personales o profesionales en esta municipalidad.
		Visión estratégica	La municipalidad tiene una visión clara que guía sus actividades diarias.
		Adaptabilidad	Se siente cómodo adaptándose a cambios en su trabajo en esta municipalidad.
	Comunicación organizacional	Coordinación,	Hay una buena coordinación entre las diferentes oficinas para lograr objetivos comunes en esta municipalidad
		Colaboración	El trabajo en equipo es valorado y fomentado constantemente en esta municipalidad.
		Toma de decisiones	Posee la posibilidad de involucrarse en el proceso de toma de decisiones que afectan su labor en esta municipalidad.
Satisfacción del cliente interno	Compromiso organizacional	Fidelidad	Se siente comprometido con los valores y objetivos de esta municipalidad.
		Vínculo	Existen buenas relaciones interpersonales entre los compañeros de trabajo en esta municipalidad.
		Disposición	Está dispuesto a colaborar en proyectos adicionales cuando se requiere en esta municipalidad.
	Significación de la tarea	Realización	Siente que su trabajo tiene un impacto positivo en esta municipalidad.
		Logros	Los logros individuales y de equipo son reconocidos adecuadamente en esta municipalidad.
		Resultados	La municipalidad cumple con los objetivos establecidos y eso le motiva frecuentemente.
	Condiciones laborales	Ambiente	El clima laboral en esta municipalidad es positivo y motivador.
		Comodidad	Las condiciones físicas del entorno laboral son adecuadas para desempeñar sus funciones en esta municipalidad.
		Disponibilidad	Tiene acceso a los recursos necesarios para realizar su trabajo de manera efectiva en esta municipalidad.
	Beneficios económicos	Remuneración	Está satisfecho con la compensación económica que recibe por su trabajo en esta municipalidad.
		Incentivo	Los incentivos ofrecidos por esta municipalidad son efectivos para mantenerse motivado
		Gratificación	Se siento valorado por su trabajo y contribuciones a esta municipalidad.

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN

El estudio se catalogó como aplicado, puesto que se orientó en resolver de manera práctica los problemas identificados (Hernández et al., 2014).

3.1.1. ENFOQUE

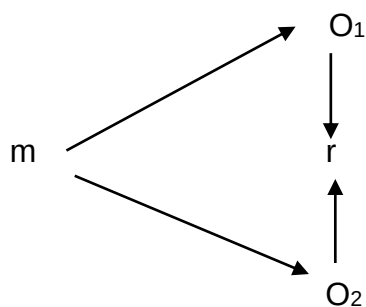
Este estudio adoptó lo cuantitativo, centrado en la recaudación de información no sistematizada para corroborar conjeturas mediante cálculos numéricos y análisis estadístico, con la finalidad de construir modelos de conducta y evaluar presunciones (Hernández et al., 2014).

3.1.2. ALCANCE O NIVEL

Este estudio llegó a un nivel correlacional, orientado a identificar las relaciones entre variables utilizando un criterio predictivo aplicado a una cantidad poblacional específica (Hernández et al., 2014).

3.1.3. DISEÑO

El estudio adoptó un diseño no experimental, lo que implica que no se manipuló intencionalmente ninguna variable, sino que se observaron los fenómenos en su entorno natural para su análisis. Además, fue de tipo transversal, ya que la recolección de datos se realizó en un único momento o durante un periodo específico (Hernández et al., 2014). El esquema del diseño para este estudio fue el subsiguiente:



Donde:

m: Muestra.

O₁: Cultura organizacional.

r: Relación de las variables.

O₂: Satisfacción laboral.

3.2. POBLACIÓN Y MUESTRA

3.2.1. POBLACIÓN

La población estuvo compuesta por el personal la Municipalidad Provincial de Leoncio Prado (MPLP).

Tabla 2

Distribución del Personal de la MPLP

REGIMEN LABORAL	CANTIDAD
Régimen DL 276	85
Régimen DL 728	81
Régimen DL 1057	166
TOTAL	332

3.2.2. MUESTRA

Para deducir la cantidad de la muestra se definió n como el número de individuos a encuestar y N como el total de trabajadores. Se asumió una probabilidad de éxito (p) del 50% y una de fracaso (q) también del 50%. Con un margen de error (e) del 5% y un nivel de significancia del 95% ($Z = 1.96$), al sustituir estos valores en la fórmula estadística se obtuvo:

$$n = \frac{(Z)^2 (p) (q) (N)}{(E)^2 (N-1) + (Z)^2 (p) (q)}$$
$$n = \frac{(1.96)^2 (0.50) (0.50) (332)}{(0.05)^2 (331) + (1.96)^2 (0.50) (0.50)}$$

$$n = 178$$

Por lo tanto, el tamaño de la muestra para esta investigación fue de 178 colaboradores permanentes, los cuales estuvieron distribuidos estratificadamente, es decir, para llevar a cabo la distribución de la muestra, se empleó el criterio de selección proporcional en función del tamaño de cada estrato. En este sentido, se calculó la razón de muestreo r y el número de elementos de cada estrato n_i , permitiendo así la formación de una muestra estratificada representativa.

$$r = n/N$$

$$r = 178/332$$

$$r = 0,5361445783$$

$$n_i = n * r$$

Tabla 3

Distribución de la Muestra

Régimen laboral	Cantidad	r	Muestra estratificada (n_i)
Régimen DL 276	85	0,5361445783	46
Régimen DL 728	81	0,5361445783	43
Régimen DL 1057	166	0,5361445783	89
TOTAL	332		178

3.3. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

El estudio utilizó la encuesta como método de recolección de datos, aplicando un cuestionario para recopilar información acerca de la cultura organizacional y su vínculo con la satisfacción del cliente interno en la Municipalidad Provincial de Leoncio Prado.

3.4. TÉCNICAS PARA EL PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN

La investigación aplicó técnicas de estadística básica para el procesamiento y análisis de los datos, utilizando los programas EXCEL y SPSS como herramientas de apoyo.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

4.1. PROCESAMIENTO DE DATOS

- CULTURA ORGANIZACIONAL
- LIDERAZGO ORGANIZACIONAL

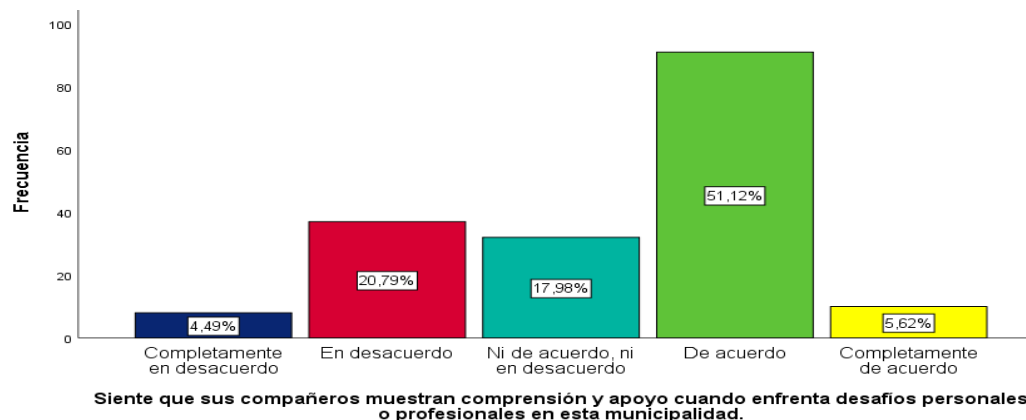
Tabla 4

Las Habilidades Interpersonales en la MPLP

Opción	Periodicidad	Proporción
Completamente en desacorde	8	4,49
En desacorde	37	20,79
Ni de acorde, ni en desacorde	32	17,98
De acorde	91	51,12
Completamente de acorde	10	5,62
Total	178	100,00

Figura 1

Las Habilidades Interpersonales en la MPLP



Análisis

En la Fig. 1, se aprecia que más de la mitad de los colaboradores (51,12%) en la MPLP perciben un nivel adecuado de apoyo por parte de sus compañeros ante desafíos personales o profesionales. Sin embargo, un porcentaje significativo (20,79%) expresa desacuerdo, lo que sugiere la existencia de una diferencia de opiniones sobre la colaboración entre los empleados. Además, un 17,98% se muestra neutral, indicando que no tienen una postura clara sobre el tema. Por otro lado, un 5,62% se muestra

completamente de acuerdo con la afirmación, mientras que un 4,49% se opone rotundamente, reflejando una ligera polarización en las percepciones de apoyo dentro del equipo.

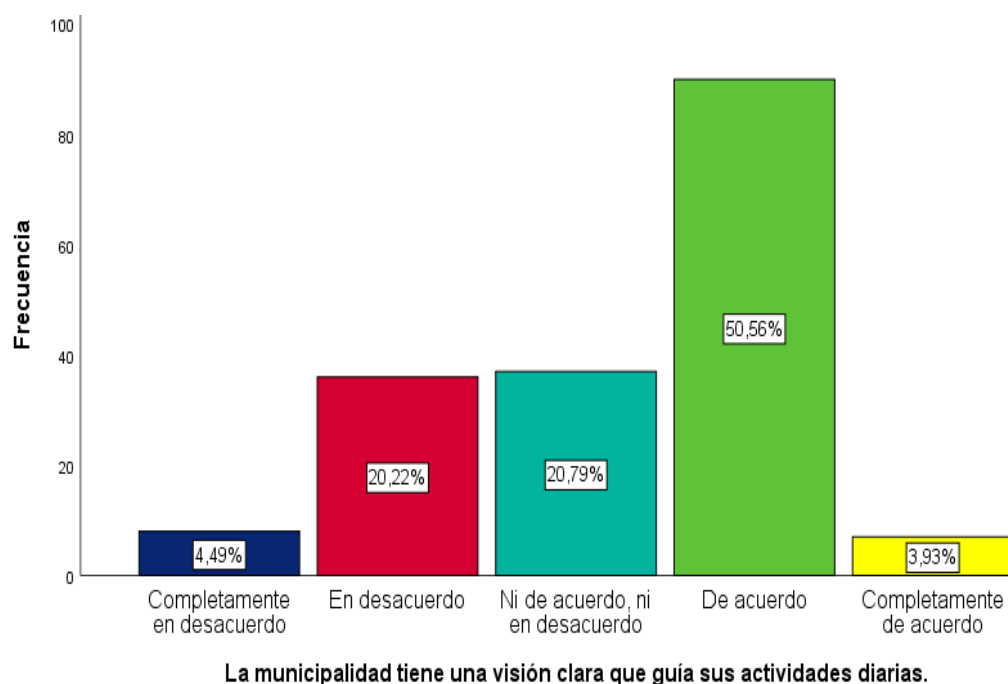
Tabla 5

La Visión Estratégica en la MPLP

Opción	Periodicidad	Proporción
Completamente en desacorde	8	4,49
En desacorde	36	20,22
Ni de acorde, ni en desacorde	37	20,79
De acorde	90	50,56
Completamente de acorde	7	3,93
Total	178	100,00

Figura 2

La Visión Estratégica en la MPLP



Análisis

En la Fig. 2, se aprecia que el 50,56% del personal de la Municipalidad Provincial de Leoncio Prado cree que la municipalidad tiene una visión clara que orienta sus actividades diarias, lo que indica una percepción mayoritaria de alineación con los objetivos y directrices de la institución. Sin embargo, un porcentaje considerable (20,79%) se mantiene neutral, sin expresar una opinión definida sobre la claridad de la visión. Por otro lado, un 20,22%

muestra desacuerdo con esta afirmación, lo que sugiere que una parte del personal percibe deficiencias en la dirección o enfoque institucional. Además, un 4,49% está completamente en desacuerdo, y un 3,93% está completamente de acuerdo, lo que refleja una ligera polarización, aunque la mayoría se encuentra a favor de la idea de una visión clara en la municipalidad.

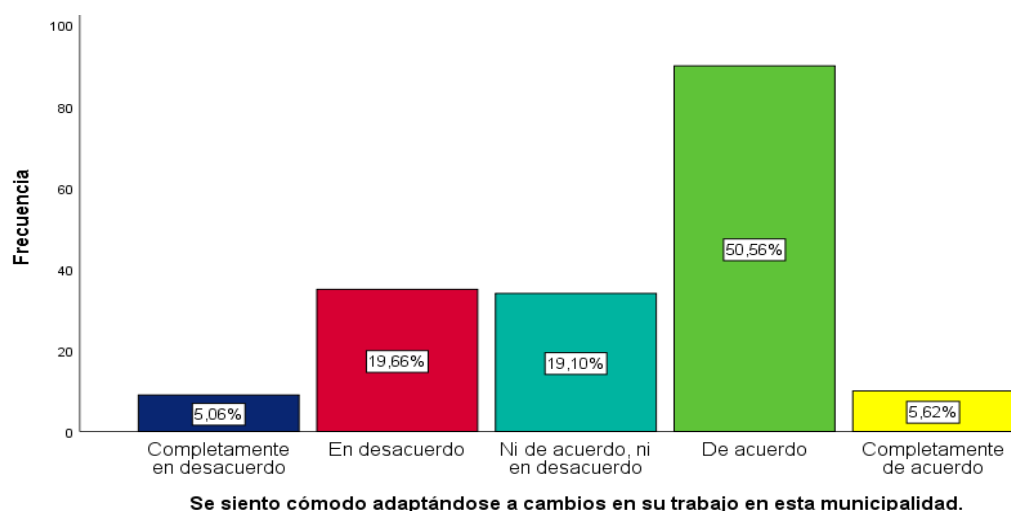
Tabla 6

La Adaptabilidad en la MPLP

Opción	Periodicidad	Proporción
Completamente en desacorde	9	5,06
En desacorde	35	19,66
Ni de acorde, ni en desacorde	34	19,10
De acorde	90	50,56
Completamente de acorde	10	5,62
Total	178	100,00

Figura 3

La Adaptabilidad en la MPLP



Análisis

En la Fig. 3, se aprecia que el 50,56% de los empleados de la Municipalidad Provincial de Leoncio Prado se sienten cómodos adaptándose a los cambios en su trabajo, lo que indica una actitud positiva y flexible frente a las transformaciones dentro de la institución. Sin embargo, un 19,66% muestra desacuerdo con esta afirmación, lo que sugiere que una parte significativa del personal podría experimentar dificultades o resistencia ante

los cambios. Un 19,10% se mantiene neutral, sin una postura clara sobre el tema. Además, un 5,62% se muestra completamente de acuerdo, destacando un pequeño grupo con una fuerte adaptación, mientras que un 5,06% está completamente en desacuerdo, reflejando un pequeño porcentaje que rechaza rotundamente la idea de sentirse cómodo con los cambios. Estos datos muestran una tendencia general a la adaptación, pero también evidencian áreas de mejora en la gestión de cambios dentro de la municipalidad.

- **COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL**

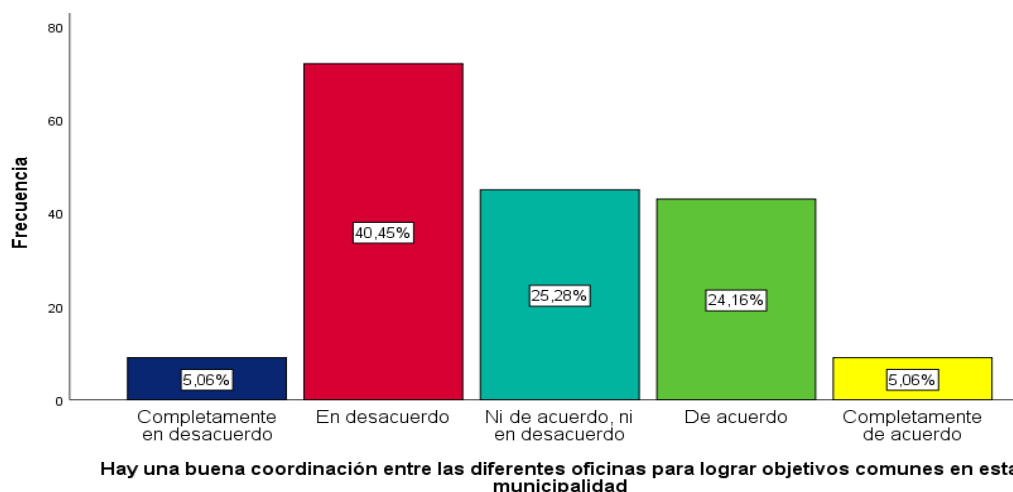
Tabla 7

La Coordinación en la MPLP

Opción	Periodicidad	Proporción
Completamente en desacorde	9	5,06
En desacorde	72	40,45
Ni de acorde, ni en desacorde	45	25,28
De acorde	43	24,16
Completamente de acorde	9	5,06
Total	178	100,00

Figura 4

La Coordinación en la MPLP



Análisis

En la Fig. 4, se aprecia que el 40,45% del personal de la MPLP no perciben una buena coordinación entre las diferentes oficinas para alcanzar objetivos comunes, lo que señala una preocupación significativa sobre la colaboración interdepartamental. Un 25,28% se muestra neutral, sin expresar

una opinión clara sobre el nivel de coordinación, mientras que un 24,16% está de acuerdo con la afirmación, sugiriendo que una parte del personal sí percibe una coordinación efectiva. Finalmente, un 5,06% se posiciona en los extremos, tanto completamente en desacuerdo como completamente de acuerdo, lo que indica una ligera polarización en las percepciones de la coordinación interna. Estos resultados evidencian la necesidad de mejorar la comunicación y colaboración entre las oficinas de la municipalidad para lograr una mayor eficacia en el trabajo conjunto.

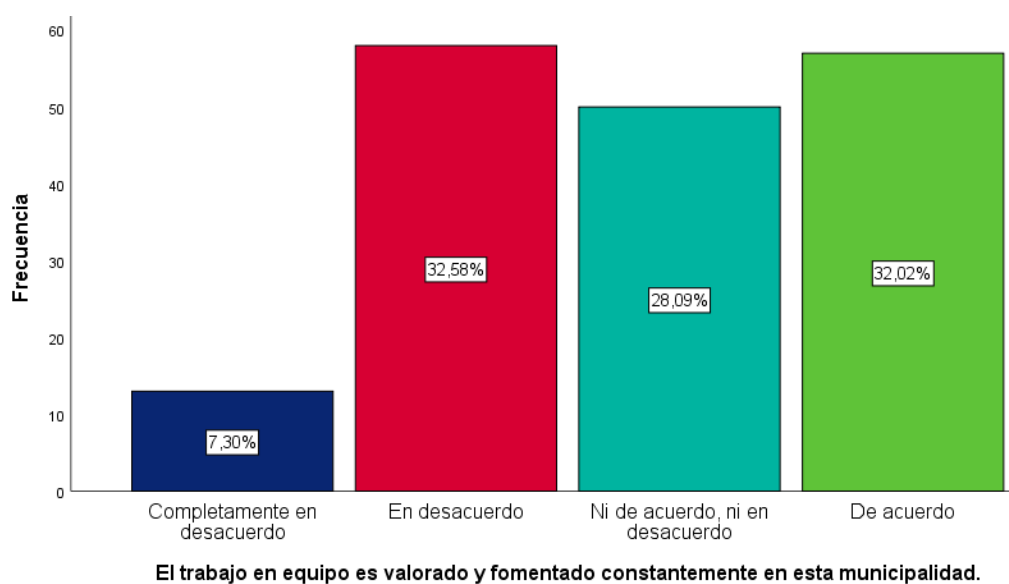
Tabla 8

La Colaboración en la MPLP

Opción	Periodicidad	Proporción
Completamente en desacorde	13	7,30
En desacorde	58	32,58
Ni de acorde, ni en desacorde	50	28,09
De acorde	57	32,02
Total	178	100,00

Figura 5

La Colaboración en la MPLP



Análisis

En la Fig. 5, se aprecia que una parte significativa de los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Leoncio Prado (32,58%) no perciben que el trabajo en equipo sea valorado ni fomentado de manera constante dentro de la institución. A esto se suma un 32,02% que también está en desacuerdo con

la afirmación, lo que resalta una percepción generalizada de deficiencia en la promoción del trabajo colaborativo. Un 28,09% se mantiene neutral, sin una postura definida, mientras que un 7,30% está completamente en desacuerdo, reflejando una fuerte desaprobación. Estos datos sugieren que, aunque hay una ligera división de opiniones, la mayoría de los colaboradores considera que el trabajo en equipo no recibe el impulso adecuado dentro de la municipalidad, lo que podría indicar áreas de mejora en la cultura organizacional y la gestión del trabajo colectivo.

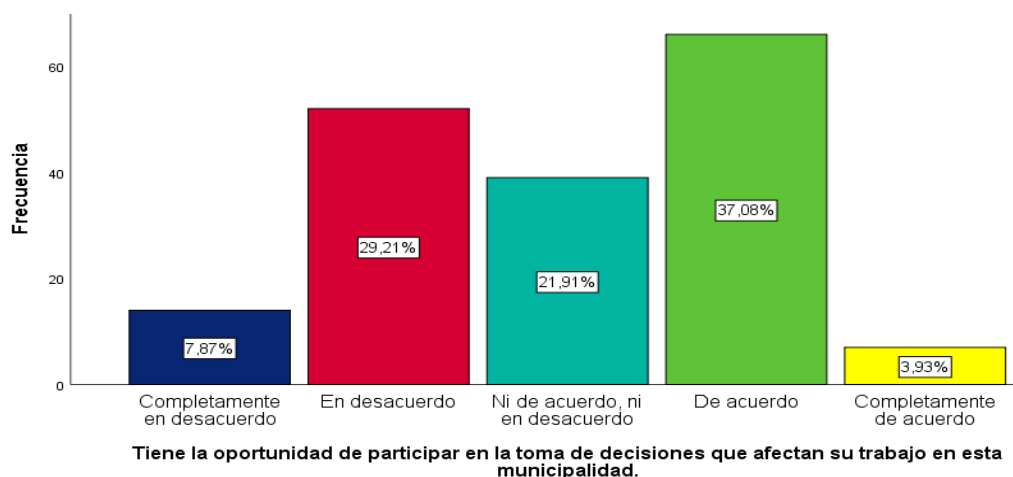
Tabla 9

La Toma de Decisiones en la MPLP

Opción	Periodicidad	Proporción
Completamente en desacorde	14	7,87
En desacorde	52	29,21
Ni de acorde, ni en desacorde	39	21,91
De acorde	66	37,08
Completamente de acorde	7	3,93
Total	178	100,00

Figura 6

La Toma de Decisiones en la MPLP



Análisis

En la Fig. 6, se aprecia que el 37,08% del personal de la MPLP perciben que tienen la oportunidad de participar en la toma de decisiones que afectan su trabajo, lo que indica una percepción positiva, aunque no mayoritaria, sobre la inclusión en los procesos de decisiones. Un 29,21% está en desacuerdo, lo que sugiere que una parte considerable del personal no siente que se les

involucre adecuadamente en dichas decisiones. Además, un 21,91% se mantiene neutral, sin una postura clara al respecto. Un 7,87% está completamente en desacuerdo, lo que refleja un porcentaje de empleados que rechazan de manera enfática la idea de participación en la toma de decisiones. Por último, un 3,93% está completamente de acuerdo, destacando un pequeño grupo que valora positivamente su inclusión. Estos datos revelan una disparidad en la percepción de la participación en la toma de decisiones, sugiriendo que hay margen para mejorar la involucración y comunicación con el personal en los procesos de decisión.

- **COMPROMISO ORGANIZACIONAL**

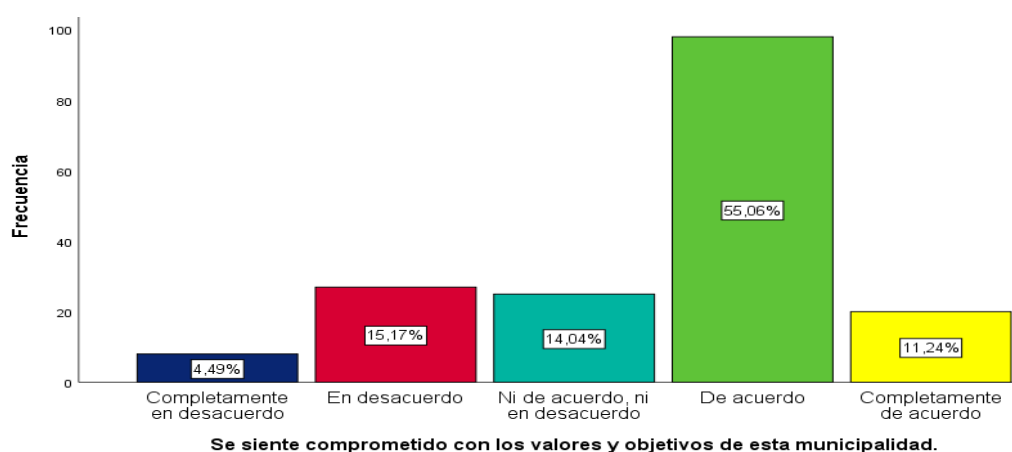
Tabla 10

La Fidelidad en la MPLP

Opción	Periodicidad	Proporción
Completamente en desacorde	8	4,49
En desacorde	27	15,17
Ni de acorde, ni en desacorde	25	14,04
De acorde	98	55,06
Completamente de acorde	20	11,24
Total	178	100,00

Figura 7

La Fidelidad en la MPLP



Análisis e interpretación

En la Fig. 7, se aprecia que una mayoría significativa del 55,06% de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Leoncio Prado se siente comprometida con los valores y objetivos de la institución, lo que refleja una percepción positiva hacia la alineación de los empleados con la misión

organizacional. Un 15,17% está en desacuerdo, lo que señala una preocupación sobre la falta de identificación o compromiso de una parte del personal. Además, un 14,04% se mantiene neutral, sin una postura definida respecto a este compromiso. Un 11,24% está completamente de acuerdo, destacando un grupo que expresa un fuerte sentido de identificación con los valores y objetivos de la municipalidad, mientras que un 4,49% está completamente en desacuerdo, lo que señala una pequeña porción de empleados que rechazan esta conexión. En general, estos datos sugieren que, aunque la mayoría muestra un compromiso favorable, existen áreas de mejora en la integración de todos los trabajadores con la visión y misión institucional.

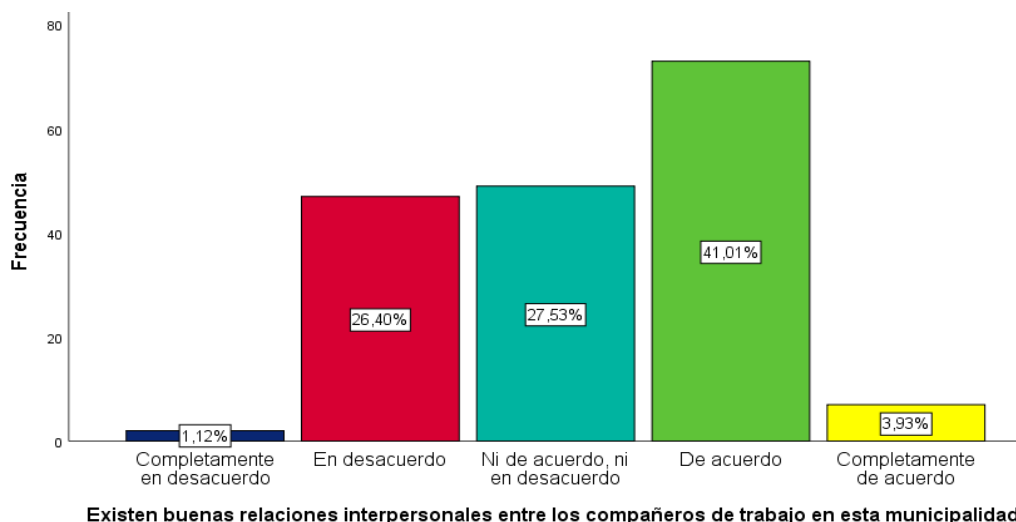
Tabla 11

El Vínculo en la MPLP

Opción	Periodicidad	Proporción
En desacorde	8	20,00
Ni de acorde, ni en desacorde	16	40,00
De acorde	9	22,50
Completamente de acorde	7	17,50
Total	40	100,00

Figura 8

El Vínculo en la MPLP



Análisis

En la Fig. 8, se aprecia que el 41,01% de los empleados de la MPLP perciben que existen buenas relaciones interpersonales entre sus

compañeros de trabajo, lo que sugiere una percepción favorable sobre el ambiente laboral. Sin embargo, un 26,40% está en desacuerdo, lo que indica que una parte significativa del personal no percibe un clima de buenas relaciones. Un 27,53% se mantiene neutral, sin tomar una postura clara. Un 3,93% está completamente de acuerdo, lo que resalta a un pequeño grupo con una visión altamente positiva sobre las relaciones interpersonales, mientras que un 1,12% está completamente en desacuerdo, reflejando una percepción extremadamente negativa. En conjunto, estos resultados apuntan a una percepción dividida sobre el ambiente laboral, con una necesidad de atención en las relaciones interpersonales dentro de la municipalidad para mejorar el clima organizacional.

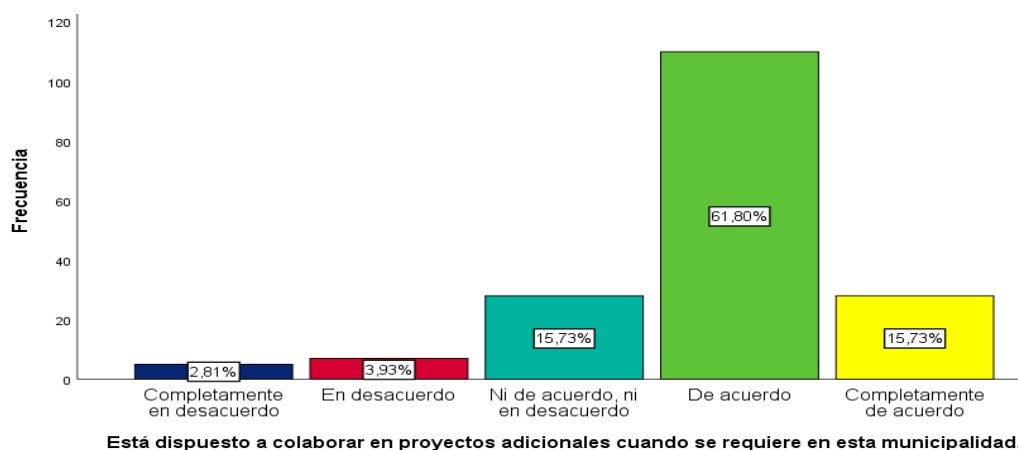
Tabla 12

La Disposición en la MPLP

Opción	Periodicidad	Proporción
Completamente en desacorde	5	2,81
En desacorde	7	3,93
Ni de acorde, ni en desacorde	28	15,73
De acorde	110	61,80
Completamente de acorde	28	15,73
Total	178	100,00

Figura 9

La Disposición en la MPLP



Análisis

En la Fig. 9, se aprecia que una gran mayoría del 61,80% de los jefes de la MPLP están dispuestos a colaborar en proyectos adicionales cuando se les requiere, lo que refleja una actitud positiva y proactiva hacia el trabajo en

equipo y la disposición para asumir responsabilidades adicionales. Un 15,73% se mantiene neutral, sin tomar una postura clara sobre su disposición a colaborar. Por otro lado, un 3,93% está en desacuerdo, sugiriendo que una pequeña parte de los jefes no está tan dispuesta a participar en proyectos adicionales, mientras que un 2,81% está completamente en desacuerdo, lo que indica una mínima resistencia a asumir estas tareas. Estos datos destacan una disposición general favorable hacia la colaboración, aunque también revelan que existen áreas donde se podría mejorar la implicación en proyectos adicionales.

- **SATISFACCIÓN DEL CLIENTE INTERNO**
- **SATISFACCIÓN DE LA TAREA**

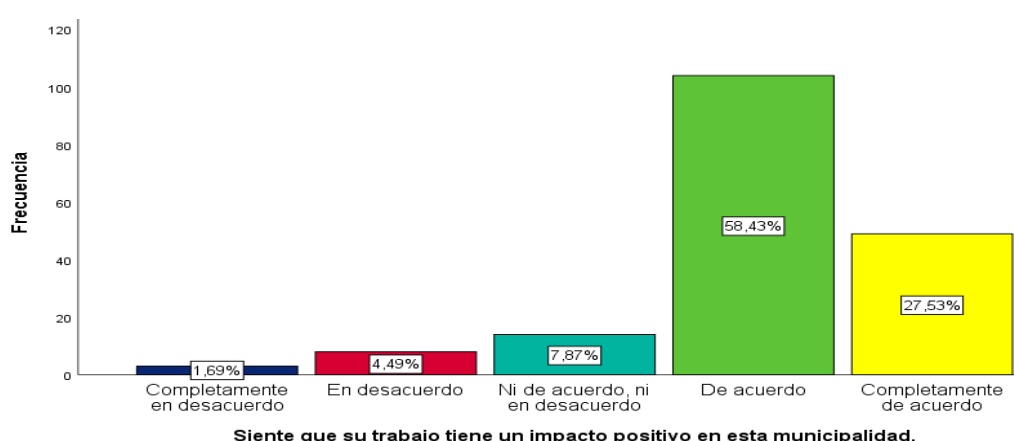
Tabla 13

La Realización en la MPLP

Opción	Periodicidad	Proporción
Completamente en desacorde	3	1,69
En desacorde	8	4,49
Ni de acorde, ni en desacorde	14	7,87
De acorde	104	58,43
Completamente de acorde	49	27,53
Total	178	100,00

Figura 10

La Realización en la MPLP



Análisis

En la Fig. 10, se aprecia que una mayoría significativa del 58,43% de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Leoncio Prado siente que su

trabajo tiene un impacto positivo en la institución, lo que refleja una percepción favorable de su contribución a la organización. Un 27,53% está completamente de acuerdo, lo que señala un fuerte sentido de eficacia y relevancia en sus roles. Por otro lado, un 7,87% se mantiene neutral, sin expresar una postura definida, mientras que un 4,49% está en desacuerdo, y un 1,69% está completamente en desacuerdo, lo que refleja un pequeño porcentaje de empleados que no perciben el impacto positivo de su trabajo. En conjunto, estos datos sugieren que la mayoría de los empleados se sienten motivados y valiosos en su rol, aunque hay un pequeño porcentaje que podría experimentar desmotivación o falta de reconocimiento.

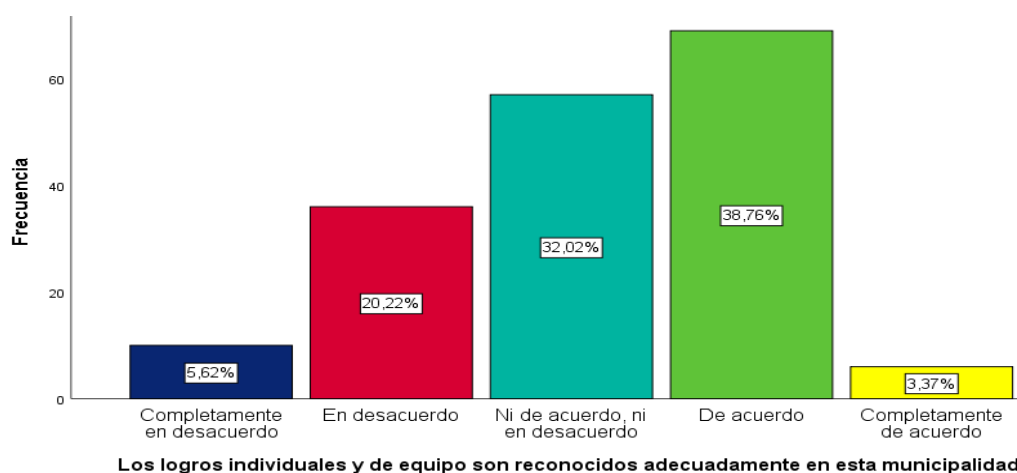
Tabla 14

Los Logros en la MPLP

Opción	Periodicidad	Proporción
Completamente en desacorde	10	5,62
En desacorde	36	20,22
Ni de acorde, ni en desacorde	57	32,02
De acorde	69	38,76
Completamente de acorde	6	3,37
Total	178	100,00

Figura 11

Los Logros en la MPLP



Análisis

En la Fig. 11, se aprecia que el 38,76% de los colaboradores de la MPLP consideran que los logros individuales y de equipo son reconocidos adecuadamente, lo que indica una percepción positiva sobre el

reconocimiento en la institución. Un 32,02% se mantiene neutral, sin una postura definida, lo que sugiere incertidumbre o falta de claridad sobre cómo se gestionan los reconocimientos. Un 20,22% está en desacuerdo, lo que refleja que una parte del personal no percibe que sus logros sean suficientemente reconocidos. Un 5,62% está completamente en desacuerdo, y un 3,37% está completamente de acuerdo, lo que señala una ligera polarización en las opiniones sobre el reconocimiento de logros. En general, estos datos sugieren que, aunque una parte del personal valora el reconocimiento, hay áreas que requieren atención para mejorar el reconocimiento de los esfuerzos tanto individuales como grupales.

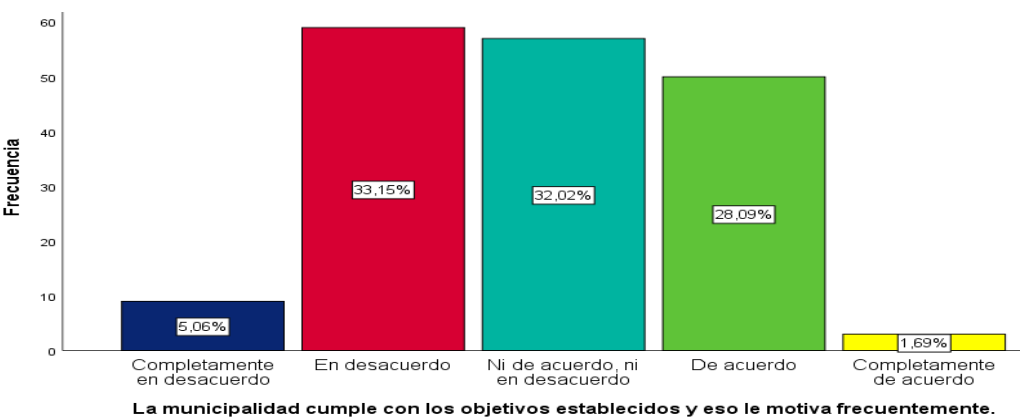
Tabla 15

Los Resultados en la MPLP

Opción	Periodicidad	Proporción
Completamente en desacorde	9	5,06
En desacorde	59	33,15
Ni de acorde, ni en desacorde	57	32,02
De acorde	50	28,09
Completamente de acorde	3	1,69
Total	178	100,00

Figura 12

Los Resultados en la MPLP



Análisis

En la Fig. 12, se aprecia que el 33,15% de los colaboradores de la MPLP no perciben que la municipalidad cumpla con los objetivos establecidos de manera que les motive frecuentemente, lo que indica una preocupación sobre la falta de alineación entre los objetivos institucionales y la motivación del

personal. Un 32,02% se mantiene neutral, sin una postura definida, lo que podría reflejar incertidumbre o falta de claridad respecto al cumplimiento de los objetivos. Un 28,09% está de acuerdo con la afirmación, lo que sugiere que una parte del personal sí percibe un cumplimiento de los objetivos que les impulsa en su trabajo. Por otro lado, un 5,06% está completamente en desacuerdo y un 1,69% está completamente de acuerdo, reflejando una ligera polarización en las percepciones sobre la relación entre el cumplimiento de objetivos y la motivación laboral. En conjunto, estos datos indican que, aunque existe alineación y motivación, aún hay trabajadores que no perciben una conexión clara entre los objetivos institucionales y su motivación personal.

• CONDICIONES LABORALES

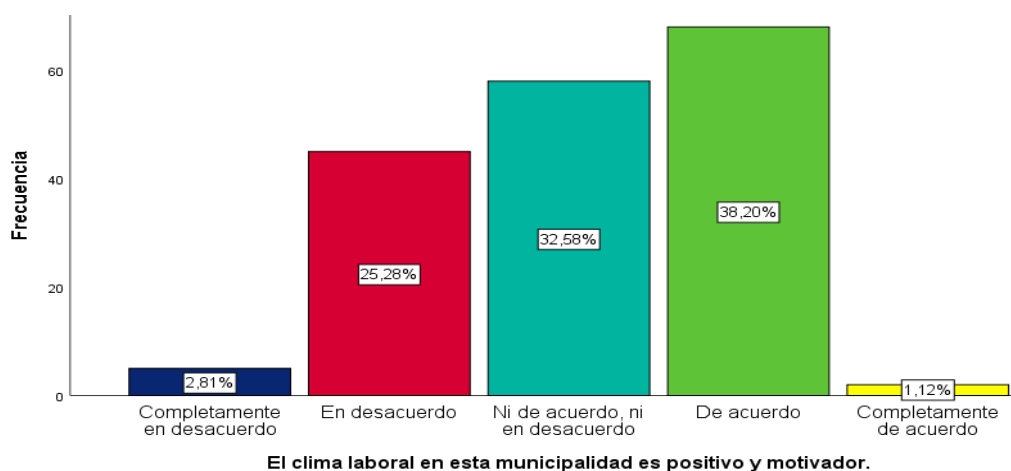
Tabla 16

El Ambiente en la MPLP

Opción	Periodicidad	Proporción
Completamente en desacorde	5	2,81
En desacorde	45	25,28
Ni de acorde, ni en desacorde	58	32,58
De acorde	68	38,20
Completamente de acorde	2	1,12
Total	178	100,00

Figura 13

El Ambiente en la MPLP



Análisis

En la Fig. 13, se aprecia que el 38,20% de los colaboradores de la MPLP perciben un clima laboral positivo y motivador, lo que refleja una evaluación favorable del ambiente de trabajo. Sin embargo, un 32,58% se mantiene

neutral, sin expresar una opinión definida, lo que podría indicar falta de claridad o inconsistencia en las percepciones sobre el clima laboral. Un 25,28% está en desacuerdo, sugiriendo que una parte significativa del personal no considera que el ambiente de trabajo sea lo suficientemente motivador. Un 2,81% está completamente en desacuerdo, y un 1,12% está completamente de acuerdo, lo que refleja una ligera polarización en las percepciones del clima laboral. En conjunto, estos resultados indican que, aunque existe un clima laboral positivo percibido por una parte de los trabajadores, hay áreas que requieren atención para mejorar la motivación y el ambiente general dentro de la municipalidad.

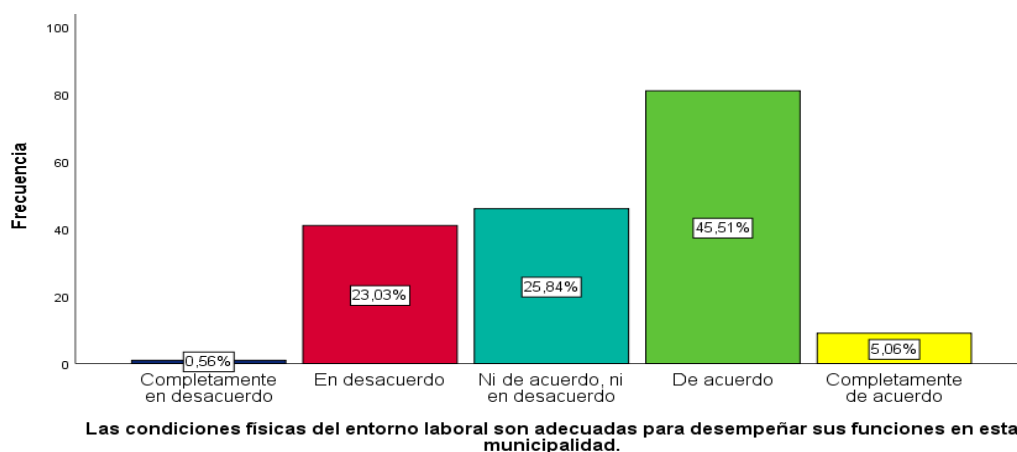
Tabla 17

La Comodidad en la MPLP

Opción	Periodicidad	Proporción
Completamente en desacorde	1	0,56
En desacorde	41	23,0
Ni de acorde, ni en desacorde	46	25,84
De acorde	81	45,51
Completamente de acorde	9	5,06
Total	178	100,00

Figura 14

La Comodidad en la MPLP



Análisis

En la Fig. 14, se aprecia que el 45,51% de los colaboradores de la MPLP consideran que las condiciones físicas del entorno laboral son adecuadas para desempeñar sus funciones. Un 25,84% se mantiene neutral, sin expresar una postura definida, lo que podría indicar una falta de claridad o indiferencia

sobre este aspecto. Un 23,03% está en desacuerdo, sugiriendo que una parte importante del personal considera que las condiciones físicas del entorno laboral no son adecuadas. Un 5,06% está completamente de acuerdo, mientras que un 0,56% está completamente en desacuerdo, indicando una mínima porción de trabajadores que rechazan rotundamente las condiciones laborales. En general, estos resultados sugieren que, aunque la mayoría de los empleados valora las condiciones físicas del entorno, existen áreas que podrían necesitar mejoras para garantizar un ambiente de trabajo más adecuado y satisfactorio para todos.

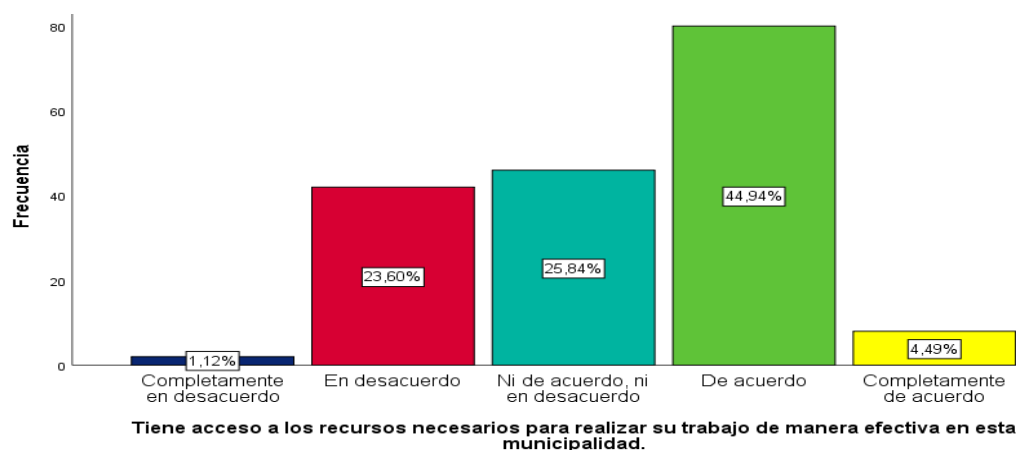
Tabla 18

La Disponibilidad en la MPLP

Opción	Periodicidad	Proporción
Completamente en desacorde	2	1,12
En desacorde	42	23,60
Ni de acorde, ni en desacorde	46	25,84
De acorde	80	44,94
Completamente de acorde	8	4,49
Total	178	100,00

Figura 15

La Disponibilidad en la MPLP



Análisis

En la Fig. 15, se aprecia que el 44,94% de los colaboradores de la MPLP perciben que tienen acceso a los recursos necesarios para realizar su trabajo de manera efectiva. Un 25,84% se mantiene neutral, sin una postura definida sobre este aspecto, lo que podría reflejar falta de claridad o indiferencia respecto al acceso a recursos. Un 23,60% está en desacuerdo, sugiriendo

que una parte significativa del personal considera que los recursos disponibles no son adecuados para realizar sus tareas de manera eficiente. Un 4,49% está completamente en desacuerdo, lo que señala una pequeña porción de empleados con una postura muy negativa al respecto. En conjunto, estos resultados indican que, aunque la mayoría de los trabajadores tiene una visión favorable sobre el acceso a recursos, existe un porcentaje considerable que percibe deficiencias en este aspecto, lo que podría requerir atención para mejorar los recursos disponibles y garantizar una mayor eficacia en el desempeño laboral.

• LOS BENEFICIOS ECONÓMICOS

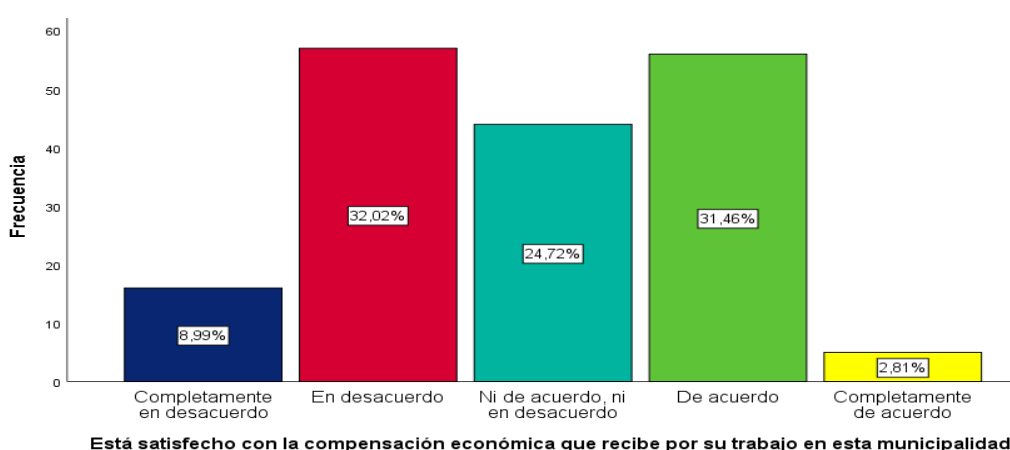
Tabla 19

La Remuneración en la MPLP

Opción	Periodicidad	Proporción
Completamente en desacorde	16	8,99
En desacorde	57	32,02
Ni de acorde, ni en desacorde	44	24,72
De acorde	56	31,46
Completamente de acorde	5	2,81
Total	178	100,00

Figura 16

La Remuneración en la MPLP



Análisis

En la Fig. 16, se aprecia que el 32,02% de los colaboradores de la MPLP no están satisfechos con la compensación económica que reciben por su trabajo, lo que refleja una percepción negativa sobre los salarios o beneficios

ofrecidos. Un 31,46% está de acuerdo con la compensación. Un 24,72% se mantiene neutral, sin tomar una postura clara sobre su satisfacción con la compensación. Además, un 8,99% está completamente en desacuerdo, lo que resalta una insatisfacción más profunda en una porción del personal. Por último, un 2,81% está completamente de acuerdo, lo que refleja una pequeña fracción que se siente plenamente satisfecha con su compensación económica. En conjunto, estos datos indican que existe una considerable insatisfacción en relación con la compensación económica, lo que podría ser un área clave para mejorar la motivación y el bienestar de los empleados en la municipalidad.

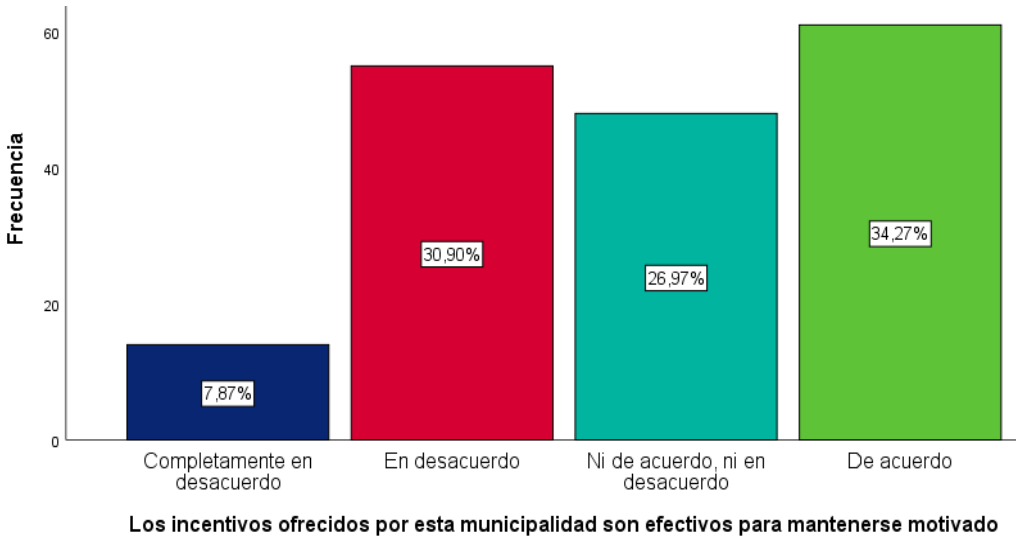
Tabla 20

El incentivo en la MPLP

Opción	Periodicidad	Proporción
Completamente en desacorde	14	7,87
En desacorde	55	30,90
Ni de acorde, ni en desacorde	48	26,97
De acorde	61	34,27
Total	178	100,00

Figura 17

El incentivo en la MPLP



Análisis

En la Fig. 17, se aprecia que el 34,27% de los colaboradores de la MPLP consideran que los incentivos ofrecidos son efectivos para mantenerlos motivados, lo que indica una evaluación positiva sobre las estrategias de

motivación implementadas. Sin embargo, un 30,90% está en desacuerdo. Un 26,97% se mantiene neutral, lo que podría sugerir que no tienen una opinión clara sobre los incentivos, ya sea por falta de experiencia o desconocimiento sobre los mismos. Por otro lado, un 7,87% está completamente en desacuerdo, lo que indica un pequeño grupo que percibe que los incentivos no tienen ningún impacto en su motivación. En conjunto, estos datos sugieren que aunque una parte de los trabajadores valora los incentivos, hay un porcentaje significativo que no los percibe como efectivos, lo que podría señalar una oportunidad para mejorar o diversificar las estrategias de motivación en la municipalidad.

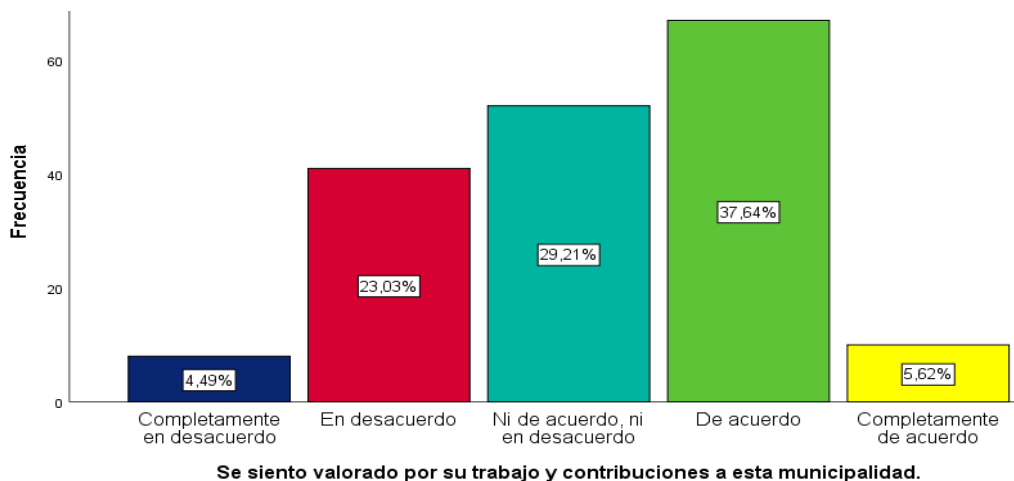
Tabla 21

La Gratificación en la MPLP

Opción	Periodicidad	Proporción
Completamente en desacorde	8	4,49
En desacorde	41	23,03
Ni de acorde, ni en desacorde	52	29,21
De acorde	67	37,64
Completamente de acorde	10	5,62
Total	178	100,00

Figura 18

La Gratificación en la MPLP



Análisis e interpretación

En la Fig. 18, se aprecia que el 37,64% de los colaboradores de la MPLP sienten que su trabajo y contribuciones son valorados, lo que refleja una percepción positiva de reconocimiento dentro de la institución. Sin embargo,

un 29,21% se mantiene neutral. Un 23,03% está en desacuerdo, lo que sugiere que una parte significativa de los empleados no siente que su trabajo sea debidamente valorado. Además, un 5,62% está completamente de acuerdo, lo que indica un pequeño grupo que se siente altamente reconocido por sus aportes, mientras que un 4,49% está completamente en desacuerdo, lo que señala un pequeño porcentaje de trabajadores que no perciben ningún tipo de valoración. En conjunto, estos resultados sugieren que, aunque la mayoría de los trabajadores se siente valorada, hay una porción considerable de empleados que no percibe esta valoración, lo que podría requerir atención para mejorar las estrategias de reconocimiento en la municipalidad.

4.2. CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS

Tabla 22

Prueba de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Cultura organizacional	,098	178	,000	,958	178	,000
Satisfacción del cliente interno	,077	178	,011	,967	178	,000

Análisis e interpretación

En la tabla 22, se muestra el resultado de la prueba de normalidad para las dos variables de la presente investigación: cultura organizacional y satisfacción del cliente interno. Se ha tomado los resultados de Kolmogorov-Smirnov, porque la muestra fue de 178 unidades, obteniéndose un nivel de significancia (Sig.) de 0,000 para cultura organizacional y un nivel de significancia (Sig.) de 0,011 para satisfacción del cliente interno, deduciéndose que el valor de significancia (Sig.) para ambas variables es menor a 0,05, lo que indica que para ninguna de las dos variables los datos presentan una distribución normal. Dado que los resultados de la prueba de normalidad demuestran que ambas variables no siguen una distribución normal, entonces, la mejor elección para determinar la relación entre estas variables es el coeficiente de correlación de Spearman, ya que este

coeficiente es adecuado para datos que no cumplen con la normalidad.

Para la correlación de las hipótesis en la presente investigación, se utilizó el coeficiente de correlación por rangos de Spearman y, de acuerdo con Anderson et al. (1999), este coeficiente se utiliza cuando las variables en estudio poseen una escala de medición ordinal, lo que implica que sus valores representan posiciones dentro de un orden, asimismo, mide la asociación entre variables mediante el uso de rangos, asignando a cada observación un número de orden dentro del conjunto de datos y comparando dichos rangos entre sí, además, para su cálculo es necesario convertir los datos en rangos, asignando el valor 1 al puntaje más alto, el valor 2 al siguiente, y así sucesivamente, pero, en caso de que existan valores repetidos, se asigna el promedio de los rangos correspondientes; finalmente, este coeficiente se obtiene aplicando la siguiente fórmula:

$$r_s = 1 - \frac{6 \sum di^2}{n(n^2 - 1)}$$

Donde:

r_s = Coeficiente de correlación por rangos de Spearman

$d_i = x_i - y_i$ (diferencia entre los rangos de X e Y)

x_i = el rango de sujetos i con respecto a una variable

y_i = el rango de sujetos i con respecto a una segunda variable

n = la cantidad de sujetos que se clasifican

El coeficiente de correlación por rangos de Spearman varía en un rango de -1.0 a +1.0 y su interpretación depende de la proximidad a estos valores extremos. Un coeficiente cercano a +1.0 indica una relación positiva significativa entre las variables, lo que implica que, a medida que aumenta un rango, el otro también lo hace. Por el contrario, un valor cercano a -1.0 refleja una fuerte relación negativa, donde el incremento en un rango se relaciona con la disminución en el otro. Si el coeficiente es 0,0, significa que no existe relación entre las variables (Anderson et al., 1999).

El uso del software Microsoft Excel como herramienta de procesamiento de datos, facilitó la organización y clasificación de estos, posibilitando la transformación de los valores originales en rangos y, posteriormente, el cálculo de la suma de los cuadrados de las diferencias de rangos ($\sum di^2$), un componente clave de la fórmula de Spearman.

Para llevar a cabo el cálculo del coeficiente de correlación de Spearman en el marco de la presente investigación, se ha empleado un conjunto de datos procesados y extraídos a través del software Microsoft Excel, los cuales constituyen la base numérica sobre la cual se aplica la fórmula estadística correspondiente y son:

$$n = 178$$

$$\sum di^2 = 433861.5$$

Reemplazando los datos respectivos en la fórmula del coeficiente de correlación por rangos de Spearman se obtuvo lo siguiente:

$$r_s = 1 - \frac{6 \sum di^2}{n(n^2 - 1)}$$

$$r_s = 1 - \frac{6 * 433861.5}{178 (178^2 - 1)}$$

$$r_s = 1 - \frac{2603169}{178 (31683)}$$

$$r_s = 1 - \frac{2603169}{5639574}$$

$$r_s = 1 - 0.461589652$$

$$r_s = 0.538410348$$

De acuerdo al resultado obtenido, el coeficiente de correlación de

Spearman para esta investigación fue 0,538410348, confirmando que existe una relación positiva moderada entre la cultura organizacional y la satisfacción del cliente interno en la Municipalidad Provincial de Leoncio Prado.

De esta forma el cálculo del coeficiente de correlación por rangos de Spearman coinciden con los resultados obtenidos utilizando el software SPSS, los cuales se muestran en las tablas posteriores.

4.2.1. CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS GENERAL

HIPOTESIS GENERAL

H₁: La cultura organizacional se relaciona significativamente con la satisfacción del cliente interno en la Municipalidad Provincial de Leoncio Prado, 2024.

H₀. La cultura organizacional no se relaciona significativamente con la satisfacción del cliente interno en la Municipalidad Provincial de Leoncio Prado, 2024.

Tabla 23

Correlación de la Hipótesis General

		Cultura organizacional	Satisfacción del cliente interno
Cultura organizacional	Correlación de Spearman	1	,536
	Sig. (bilateral)		,000
	N	178	178
Satisfacción del cliente interno	Correlación de Spearman	,536	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	178	178

Análisis e interpretación

Los resultados estadísticos indican que la relación entre la cultura organizacional y la satisfacción del cliente interno en la Municipalidad Provincial de Leoncio Prado es significativa, dado que el p-valor de 0.000 es menor a 0.05. Esto permite rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alternativa, confirmando que existe una relación significativa entre ambas variables. Además, la correlación positiva moderada (Rho = 0.536) indica que a medida que mejora la cultura organizacional,

también tiende a mejorar la satisfacción laboral, aunque con una fuerza de relación moderada. Esto implica que, aunque hay una influencia importante, otros factores también podrían estar interviniendo en la satisfacción laboral. En resumen, la cultura organizacional es un factor relevante para la satisfacción del cliente interno en la municipalidad, y su mejora podría contribuir a un mayor nivel de satisfacción entre los empleados.

4.2.2. CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS ESPECÍFICAS

HIPÓTESIS ESPECÍFICA 1

H₁: El liderazgo organizacional se relaciona significativamente con la satisfacción del cliente interno en la Municipalidad Provincial de Leoncio Prado, 2024.

H₀. El liderazgo organizacional no se relaciona significativamente con la satisfacción del cliente interno en la Municipalidad Provincial de Leoncio Prado, 2024.

Tabla 24

Correlación de la Hipótesis Específica 1

		Liderazgo organizacional	Satisfacción del cliente interno
Liderazgo organizacional	Correlación de Spearman	1	,400
	Sig. (bilateral)		,000
	N	178	178
Satisfacción del cliente interno	Correlación de Spearman	,400	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	178	178

Análisis e interpretación

Los resultados estadísticos muestran que la relación entre el liderazgo organizacional y la satisfacción del cliente interno en la Municipalidad Provincial de Leoncio Prado es significativa, dado que el p-valor de 0.000 es menor a 0.05. Esto permite aceptar la hipótesis alterna, concluyendo que efectivamente existe una relación significativa entre ambas variables. Además, la correlación positiva baja ($Rho = 0.400$) indica que, aunque existe una relación positiva entre el liderazgo

organizacional y la satisfacción del cliente interno, la fuerza de esta relación es moderada. Es decir, si bien un buen liderazgo puede influir en la satisfacción laboral, otros factores también podrían jugar un papel importante en el nivel de satisfacción de los empleados. En resumen, el liderazgo organizacional tiene un impacto en la satisfacción del cliente interno, pero su atribución es moderada y se ve acompañada de otros posibles factores determinantes.

HIPÓTESIS ESPECÍFICA 2

H₁: La comunicación organizacional se relaciona significativamente con la satisfacción del cliente interno en la Municipalidad Provincial de Leoncio Prado, 2024.

H₀. La comunicación organizacional no se relaciona significativamente con la satisfacción del cliente interno en la Municipalidad Provincial de Leoncio Prado, 2024.

Tabla 25

Correlación de la Hipótesis Específica 2

		Comunicación organizacional	Satisfacción del cliente interno
Comunicación organizacional	Correlación de Spearman	1	,495
	Sig. (bilateral)		,000
	N	178	178
Satisfacción del cliente interno	Correlación de Spearman	,495	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	178	178

Análisis e interpretación

Los resultados estadísticos muestran una significancia bilateral con un p-valor de 0.000, lo que indica que la relación entre la comunicación organizacional y la satisfacción del cliente interno en la Municipalidad Provincial de Leoncio Prado es estadísticamente significativa, ya que el p-valor es menor a 0.05. Esto permite aceptar la hipótesis alterna, confirmando que ambas variables están relacionadas. Además, la correlación positiva moderada ($Rho = 0.495$) indica que existe una relación directa, aunque de intensidad moderada, entre la calidad de la

comunicación organizacional y el nivel de satisfacción laboral. En otras palabras, una mejora en la comunicación dentro de la organización tiende a estar asociada con un aumento en la satisfacción laboral, aunque esta relación no es tan fuerte como para considerarse determinante por sí sola.

HIPÓTESIS ESPECÍFICA 3

H₁: El compromiso organizacional se relaciona significativamente con la satisfacción del cliente interno en la Municipalidad Provincial de Leoncio Prado, 2024.

H₀: El compromiso organizacional no se relaciona significativamente con la satisfacción del cliente interno en la Municipalidad Provincial de Leoncio Prado, 2024.

Tabla 26

Correlación de la Hipótesis Específica 3

		Compromiso organizacional	Satisfacción del cliente interno
Compromiso organizacional	Correlación de Spearman	1	,346
	Sig. (bilateral)		,000
	N	178	178
Satisfacción del cliente interno	Correlación de Spearman	,346	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	178	178

Análisis e interpretación

Los resultados estadísticos muestran una significancia bilateral con un p-valor de 0.000, lo que indica que la relación entre el compromiso organizacional y la satisfacción del cliente interno en la Municipalidad Provincial de Leoncio Prado es significativa, dado que el p-valor es menor a 0.05. Esto permite aceptar la hipótesis alterna, confirmando que ambas variables están relacionadas de manera significativa. Además, la correlación positiva baja ($Rho = 0.416$) señala que existe una relación directa, pero baja entre el compromiso organizacional y la satisfacción del cliente interno. Esto implica que, a medida que el compromiso organizacional de los empleados aumenta, también tiende a mejorar la

satisfacción de los mismos. Aunque la relación es baja, es lo suficientemente significativa como para indicar que el compromiso de los empleados tiene un impacto importante en su satisfacción en el contexto organizacional.

CAPÍTULO V

DISCUSIÓN DE RESULTADOS

5.1. CONTRASTACIÓN DE LOS RESULTADOS DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

La hipótesis general propuso que la cultura organizacional se relaciona de manera significativa con la satisfacción del cliente interno en la Municipalidad Provincial de Leoncio Prado, 2024, y los resultados obtenidos respaldan esta hipótesis, ya que se observó una correspondencia demostrativa entre ambas variables, con un valor de p de 0,000 y un coeficiente de correlación de Spearman de 0,536, lo que indica una correlación positiva moderada. Este hallazgo coincide con el estudio realizado por Nina (2022), quien también encontró que la cultura organizacional se relaciona significativamente con la satisfacción laboral en el personal administrativo del Distrito Fiscal de Puno, durante el periodo 2016-2017, reportando una correlación de Pearson de 0,884 y un valor de $P = 0,000$. Este análisis sugiere que tanto en el contexto de la Municipalidad Provincial de Leoncio Prado como en el estudio de Nina (2022), la cultura organizacional influye de manera importante en la satisfacción de los empleados, lo que refuerza la validez de la relación entre estas variables en diferentes entornos organizacionales.

La hipótesis específica 1 propuso que el liderazgo organizacional se relaciona significativamente con la satisfacción del cliente interno en la Municipalidad Provincial de Leoncio Prado, 2024, y los resultados obtenidos confirmaron esta hipótesis, evidenciando una relación significativa entre ambas variables, con un valor de p de 0,000 y un coeficiente de correlación de Spearman de 0,400, lo cual sugiere una correlación positiva moderada. Este hallazgo es consistente con lo señalado por Flores (2022), quien destacó que el liderazgo organizacional influye de manera positiva en la satisfacción laboral de los servidores públicos del Gobierno Regional de Huancavelica Sede Central. Aunque el estudio de Flores (2022) se enfoca en la relación entre liderazgo y satisfacción laboral, los resultados coinciden en la relevancia

del liderazgo como factor determinante en el bienestar y desempeño de los empleados, lo que refuerza la validez de la conexión observada entre liderazgo y satisfacción en el contexto de la Municipalidad Provincial de Leoncio Prado. Este análisis sugiere que, en diversos contextos organizacionales, el liderazgo ejerce significativamente sobre la satisfacción laboral, lo cual es fundamental para fortalecer las relaciones laborales en las instituciones públicas.

La hipótesis específica 2 propuso que la comunicación organizacional se relaciona significativamente con la satisfacción del cliente interno en la Municipalidad Provincial de Leoncio Prado, 2024, y los resultados obtenidos confirmaron esta hipótesis, mostrando una relación significativa entre ambas variables, con un valor de p de 0,000 y un coeficiente de correlación de Spearman de 0,495, lo que indica una correlación positiva moderada. Sin embargo, este resultado no coincide con los encontrados por Ordinola (2022), quien afirmó que no existe una correlación significativa entre la satisfacción laboral y la cultura organizacional en la Municipalidad Distrital de Pimentel, 2022 (Sig. = 0,288). La discrepancia entre los resultados puede explicarse por diferencias en los contextos organizacionales, los enfoques metodológicos o las características específicas de las instituciones estudiadas, lo que resalta la importancia de considerar el entorno y las particularidades de cada organización al evaluar la relación entre la comunicación organizacional y la satisfacción laboral.

La hipótesis específica 3 postuló que el compromiso organizacional se relaciona significativamente con la satisfacción del cliente interno en la Municipalidad Provincial de Leoncio Prado, 2024, y los resultados obtenidos respaldaron esta hipótesis, al mostrar una relación significativa entre ambas variables, con un valor de p de 0,000 y un coeficiente de correlación de Spearman de 0,346, lo que indica una correlación positiva baja. Este hallazgo es coherente con los resultados de Bedoya (2023), quien determinó que la relación entre la satisfacción en el trabajo y el compromiso con la organización es notable en la MDL, reportando un valor de P de 0,030 y un coeficiente rho de 0,269, lo que también sugiere una correspondencia real desestimada. Ambos estudios coinciden en que el compromiso organizacional influye de

manera positiva, aunque moderada, en la satisfacción laboral. Esta relación, aunque débil, resalta la importancia de fomentar el compromiso organizacional como un factor clave para mejorar el bienestar y desempeño de los empleados en entornos organizacionales del sector público.

CONCLUSIONES

- 1) Se concluyó que la cultura organizacional se relaciona significativamente con la satisfacción del cliente interno en la Municipalidad Provincial de Leoncio Prado, 2024. Este hallazgo se respalda por una significancia bilateral con un valor de p de 0,000 y un coeficiente de correlación de Spearman de 0,536, lo que indica una correlación positiva de intensidad moderada (Tabla 23). Los resultados sugieren que, conforme avanza la cultura dentro de la organización, suele observarse un aumento en la satisfacción de los empleados, aunque esta relación se presenta con una fuerza moderada. Este estudio sugiere que, aunque la cultura dentro de la organización influye de manera favorable en la satisfacción laboral, el nivel de esta influencia es moderado. Esto resalta la necesidad de continuar promoviendo una cultura organizacional robusta para elevar el bienestar de los empleados en el contexto específico de la Municipalidad Provincial de Leoncio Prado.
- 2) Se determinó que el liderazgo organizacional se relaciona significativamente con la satisfacción del cliente interno en la Municipalidad Provincial de Leoncio Prado, 2024. Este hallazgo se respalda por una significancia bilateral con un valor de p de 0,000 y un Rho de 0,400, señalando una correlación positiva módica (Tabla 24). Además, el 51,12% del personal expresó sentirse apoyado por sus compañeros ante desafíos personales o profesionales (Tabla 4), y el 58,43% indicó que percibe su trabajo como teniendo un impacto positivo en la institución (Tabla 13). Estos resultados sugieren que el liderazgo, al fomentar el apoyo mutuo y la percepción de impacto positivo, contribuye significativamente a la satisfacción del cliente interno en la institución.
- 3) Se determinó que la comunicación organizacional se relaciona significativamente con la satisfacción del cliente interno en la Municipalidad Provincial de Leoncio Prado, 2024. Este resultado se respalda por una significancia bilateral con un valor de p de 0,000 y un coeficiente de correlación de Spearman de 0,495, lo que indica una correlación positiva moderada (Tabla 25). Este hallazgo se complementa

con el 40,45% de los trabajadores que expresaron su desacuerdo sobre la buena coordinación entre las oficinas para alcanzar objetivos comunes (Tabla 7), así como con el 45,51% que considera adecuadas las condiciones físicas del entorno laboral para desempeñar sus funciones (Tabla 17). Estos datos sugieren que, a pesar de la percepción moderada de la comunicación organizacional, aún existen áreas de mejora en la coordinación y condiciones laborales que podrían potenciar aún más la satisfacción del cliente interno.

- 4) Se determinó que el compromiso organizacional se relaciona significativamente con la satisfacción del cliente interno en la Municipalidad Provincial de Leoncio Prado, 2024. Este resultado se evidencia por una significancia bilateral con un valor de p de 0,000 y un coeficiente de correlación de Spearman de 0,346, lo que indica una correlación positiva baja (Tabla 26). Este hallazgo se apoya en el 61,80% de los trabajadores que manifestaron su disposición para colaborar en proyectos adicionales cuando se requiere (Tabla 12), así como en el 37,64% que se sienten valorados por su trabajo y contribuciones a la institución (Tabla 21). Estos datos sugieren que, aunque el compromiso organizacional influye en la satisfacción del cliente interno, la relación es moderada, y existen áreas de oportunidad para fortalecer la percepción de los empleados sobre el valor de su trabajo.

RECOMENDACIONES

- 1) Se sugiere al Subgerente de Recursos Humanos de la MPLP, impulsar una favorable cultura organizacional, orientándose en el liderazgo organizacional, la comunicación organizacional y el compromiso organizacional de los servidores públicos dentro de la institución, con la finalidad de mantener un adecuado nivel de satisfacción del cliente interno en este municipio que se encarga de prestar servicios públicos a la comunidad en general
- 2) Se sugiere Subgerente de Recursos Humanos de la MPLP, fortalecer el liderazgo organizacional, promoviendo un estilo de liderazgo participativo y empático, en el que los líderes escuchen activamente las necesidades y sugerencias de los colaboradores, fomenten la colaboración y brinden reconocimiento a los logros, para mejorar la satisfacción laboral del personal. dentro de la institución.
- 3) Se sugiere al Subgerente de Recursos Humanos de la MPLP, mejorar la comunicación organizacional, estableciendo canales de comunicación claros y accesibles, donde los colaboradores puedan expresar sus inquietudes, ideas y recibir información relevante de manera oportuna, contribuyendo a una mayor cohesión entre el personal y mejorando el nivel de su satisfacción laboral.
- 4) Se sugiere al Subgerente de Recursos Humanos de la MPLP, fomentar el adecuado compromiso organizacional, promoviendo una cultura de pertenencia, en la que los empleados se sientan valorados, conectados con los objetivos institucionales y entusiasmados por contribuir al éxito de la organización, para mejorar su satisfacción laboral dentro del municipio.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Anderson, D., Sweeney, D. y Williams, T. (1999). *Estadística para administración y economía*. International Thomson Editores.
<https://www.studocu.com/es-mx/document/universidad-univarmilenium/metrologia/dialnet-uso-de-la-correlacion-de-spearman-en-un-estudio-de-intervenc-5156978/61074272>
- Baldeón, L. (2023). *Cultura organizacional y desempeño laboral de los asesores de clientes del Banco de Crédito del Perú, Plaza Huánuco – periodo 2023* [Tesis de pregrado, Universidad de Huánuco]. Repositorio Universidad de Huánuco.
<http://repositorio.udh.edu.pe/20.500.14257/4664>
- Bedoya, M. (2023). *La satisfacción laboral y el compromiso organizacional en la Municipalidad Distrital de Luyando, 2022* [Tesis de pregrado, Universidad de Huánuco]. Repositorio Universidad de Huánuco.
<http://repositorio.udh.edu.pe/20.500.14257/4017>
- Calderón, A. (2018). *Cultura organizacional y satisfacción laboral en el personal administrativo de la Universidad Nacional de Tumbes, 2018* [Tesis de pregrado, Universidad Nacional de Tumbes]. Repositorio Universidad Nacional de Tumbes.
https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/14893/2/IV_FCE_317_TE_Yupanqui_Porras_2024.pdf
- Chiavenato I., (2007). *Administración de recursos humanos: El capital humano de las organizaciones* (8a ed.). McGraw-Hill Interamericana.
<https://clea.edu.mx/biblioteca/files/original/550fe4eb12c34ed49b9b0b6760f5a289.pdf>
- Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento organizacional*. McGraw-Hill Interamericana.
https://www.academia.edu/36439074/Comportamiento_Organizacional_Idalberto_Chiavenato_McGrawhill_2da_Edicion

- Davis, K. y Newstrom, J. (2013). *Comportamiento Humano en el Trabajo*. Pretince-Hall Hispanoamericana. https://uachatec.com.mx/wp-content/uploads/2019/11/Comportamiento_humano_en_el_trabajo.pdf
- De la Mata, A. (2022). *Cultura organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores de la Región de Sanidad Policial Huánuco, 2021* [Tesis de pregrado, Universidad de Huánuco]. Repositorio Universidad de Huánuco. <http://repositorio.udh.edu.pe/123456789/3256>
- Flores, N (2022). *La cultura organizacional y su influencia en la satisfacción laboral de los servidores públicos del Gobierno Regional de Huancavelica sede Central, 2019* [Tesis de pregrado, Universidad Inca Garcilaso de la Vega]. Repositorio Universidad Inca Garcilaso de la Vega. <http://repositorio.uigv.edu.pe/handle/20.500.11818/6255>
- Gallardo, W. y Sánchez, H. (2022). *Clima organizacional y satisfacción laboral en el Ministerio del Ambiente, Agua y Transición Ecológica* [Tesis de posgrado, Universidad Técnica de Ambato]. Repositorio Institucional Universidad Técnica de Ambato. <https://repositorio.uta.edu.ec/jspui/handle/123456789/35278>
- Hernández, R; Fernández, C. y Baptista, M. (2014). *Metodología de la investigación*. (6. a. ed.). McGraw-Hill. <https://www.esup.edu.pe/wp-content/uploads/2020/12/2.%20Hernandez,%20Fernandez%20y%20Baptista-Metodolog%C3%ADa%20Investigacion%20Cientifica%206ta%20ed.pdf>
- Krieger, E. y Franklin, J. (2011). *Comportamiento organizacional. Enfoque para América Latina*. Primera edición. Pearson Educación de México, S.A. de C.V. <https://ozkarinconsultor.wordpress.com/wp-content/uploads/2019/02/comportamiento-organizacional.pdf>
- Llanos, M. (2016). *La cultura organizacional - Eje de acción de la gestión humana*. Departamento de Publicaciones ECOTEC. <https://ecotec.edu.ec/content/uploads/investigacion/libros/cultura-organizacional.pdf>

- Mayorga, M. y Núñez, F. (2022). *Cultura organizacional y satisfacción laboral dentro de la Avícola Guadalupe S.A en la Ciudad de Pelileo, Provincia de Tungurahua* [Tesis de pregrado, Universidad Técnica de Ambato]. Repositorio Institucional Universidad Técnica de Ambato. <https://repositorio.uta.edu.ec/jspui/handle/123456789/37035>
- Mejía, A. y Morales, D. (2023). *Análisis de la incidencia de la cultura organizacional en la satisfacción laboral del personal operativo de una industria gráfica ubicada en la ciudad de Quito – Ecuador* [Tesis de posgrado, Universidad Católica de Santiago de Guayaquil]. Repositorio Universidad Católica de Santiago de Guayaquil. <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/21382>
- Nina, M (2022). *Análisis de la cultura organizacional y su incidencia en la satisfacción laboral de los servidores administrativos del Distrito Fiscal de Puno, periodo 2016-2017* [Tesis de posgrado, Universidad Nacional del Altiplano]. Repositorio Universidad Nacional del Altiplano. <http://repositorio.unap.edu.pe/handle/20.500.14082/18769>
- Ordinola, D. (2022). *La satisfacción laboral y la cultura organizacional en la Municipalidad Distrital de Pimentel, Lambayeque – 2022* [Tesis de posgrado, Universidad César Vallejo]. Repositorio Universidad César Vallejo. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/120751>
- Palma, S. (2005). *Escala de satisfacción laboral (SL-SPC) Manual*. Editora y Comercializadora CARTOLAN EIRL. https://www.academia.edu/7596386/ESCALA_CLIMA_LABORAL_CL_SPC_Manual_1o_Edici%C3%B3n
- Panduro, R. (2021). *Gestión de cultura organizacional y la satisfacción laboral en organizaciones privadas del sector comercio en la ciudad de Pucallpa* [Tesis de posgrado, Universidad Nacional de Ucayali]. Repositorio Universidad Nacional de Ucayali. <https://repositorio.unu.edu.pe/items/d7d67004-7f61-4750-9be9-04ac9c872ffa>
- Robbins, S. y Judge, T. (2010). *Comportamiento Organizacional*. (13ª ed.). Pearson Educación. <https://www.pucesa.edu.ec/wp->

content/uploads/2019/11/2_Comportamiento_Organizacional_13_edicion.pdf

Robbins, S., y Judge, T. (2017). *Comportamiento organizacional*. Pearson Educación S.A. de C.V. https://www.academia.edu/114086005/Comportamiento_organizacion_al_17a_edici%C3%B3n

Soria, B. (2011). *Diccionario municipal peruano*. Segunda edición. Ediciones Nova Print S.A.C. <https://andrescusiarrredondo.wordpress.com/wp-content/uploads/2024/03/diccionario-municipal-peruano.pdf>

Soria, L. (2023). *Cultura organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Abancay – 2022* [Tesis de pregrado, Universidad Continental]. Repositorio Universidad Continental. https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/14911/1/IV_FCE_315_TE_Soria_Ccarhuas_2023.pdf

COMO CITAR ESTE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

Figueredo Luna, C. (2025). *Cultura organizacional y satisfacción del cliente interno en la Municipalidad Provincial de Leoncio Prado, 2024* [Tesis de pregrado, Universidad de Huánuco]. Repositorio Institucional UDH. <http://...>

ANEXOS

ANEXO 1

MATRIZ DE CONSISTENCIA

TITULO: CULTURA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN DEL CLIENTE INTERNO EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE LEONCIO PRADO, 2024

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	MÉTODOLOGÍA
General: ¿Cómo la cultura organizacional se relaciona con la satisfacción del cliente interno en la Municipalidad Provincial de Leoncio Prado, 2024?	General: Determinar cómo la cultura organizacional se relaciona con la satisfacción del cliente interno en la Municipalidad Provincial de Leoncio Prado, 2024.	General: La cultura organizacional se relaciona significativamente con la satisfacción del cliente interno en la Municipalidad Provincial de Leoncio Prado, 2024.	Variable 1: Cultura organizacional	Tipo de Investigación: Aplicado
Específicos ¿Cómo el liderazgo organizacional se relaciona con la satisfacción del cliente interno en la Municipalidad Provincial de Leoncio Prado, 2024?	Específicos Determinar cómo el liderazgo organizacional se relaciona con la satisfacción del cliente interno en la Municipalidad Provincial de Leoncio Prado, 2024.	Específicas: El liderazgo organizacional se relaciona con la satisfacción del cliente interno en la Municipalidad Provincial de Leoncio Prado, 2024.	Dimensiones: Liderazgo organizacional Comunicación organizacional Compromiso organizacional	Enfoque: Cuantitativo.
¿Cómo la comunicación organizacional se relaciona con la satisfacción del cliente interno en la Municipalidad Provincial de Leoncio Prado, 2024?	Determinar cómo la comunicación organizacional se relaciona con la satisfacción del cliente interno en la Municipalidad Provincial de Leoncio Prado, 2024.	La comunicación organizacional se relaciona significativamente con la satisfacción del cliente interno en la Municipalidad Provincial de Leoncio Prado, 2024.	Variable 2: Satisfacción del cliente interno	Diseño: No experimental - transversal
¿Cómo el compromiso organizacional se relaciona con la satisfacción del cliente interno en la Municipalidad Provincial de Leoncio Prado, 2024?	Determinar cómo el compromiso organizacional se relaciona con la satisfacción del cliente interno en la Municipalidad Provincial de Leoncio Prado, 2024.	El compromiso organizacional se relaciona significativamente con la satisfacción del cliente interno en la Municipalidad Provincial de Leoncio Prado, 2024.	Dimensiones: Significación de la tarea Condiciones laborales Beneficios económicos	Población: Personal: 322 Muestra: Personal: 178
				Técnica para recolección de datos: Encuesta.
				Técnica para procesamiento y análisis de datos: Estadística básica

ANEXO 2

INSTRUMENTO

Señor(a) colaborador(a), el presente cuestionario, forma parte de la investigación: **Cultura organizacional y satisfacción del cliente interno en la Municipalidad Provincial de Leoncio Prado, 2024**, la que tiene por finalidad determinar de qué manera la cultura organizacional se relaciona con la satisfacción laboral en esta municipalidad. Le recordamos que esta información es completamente anónima, por lo que se le solicita responder las preguntas con la mayor paciencia y sinceridad posible de acuerdo a su punto de vista.

Marque con un aspa (X) el número que mejor le identifica.

CATEGORÍAS				
1	2	3	4	5
Completamente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	De acuerdo	Completamente de acuerdo

CULTURA ORGANIZACIONAL		CATEGORÍAS				
		1	2	3	4	5
01	Siente que sus compañeros muestran comprensión y apoyo cuando enfrenta desafíos personales o profesionales en esta municipalidad.					
02	La municipalidad tiene una visión clara que guía sus actividades diarias.					
03	Se siento cómodo adaptándose a cambios en su trabajo en esta municipalidad.					
04	Hay una buena coordinación entre las diferentes oficinas para lograr objetivos comunes en esta municipalidad					
05	El trabajo en equipo es valorado y fomentado constantemente en esta municipalidad.					
06	Posee la posibilidad de involucrarse en el proceso de toma de decisiones que afectan su labor en esta municipalidad					
07	Se siente comprometido con los valores y objetivos de esta municipalidad.					
08	Existen buenas relaciones interpersonales entre los compañeros de trabajo en esta municipalidad.					
09	Está dispuesto a colaborar en proyectos adicionales cuando se requiere en esta municipalidad.					
SATISFACCIÓN DEL CLIENTE INTERNO						
		1	2	3	4	5
01	Siente que su trabajo tiene un impacto positivo en esta municipalidad.					
02	Los logros individuales y de equipo son reconocidos adecuadamente en esta municipalidad.					
03	La municipalidad cumple con los objetivos establecidos y eso le motiva frecuentemente.					
04	El clima laboral en esta municipalidad es positivo y motivador.					
05	Las condiciones físicas del entorno laboral son adecuadas para desempeñar sus funciones en esta municipalidad.					
06	Tiene acceso a los recursos necesarios para realizar su trabajo de manera efectiva en esta municipalidad.					
07	Está satisfecho con la compensación económica que recibe por su trabajo en esta municipalidad.					
08	Los incentivos ofrecidos por esta municipalidad son efectivos para mantenerse motivado					
09	Se siento valorado por su trabajo y contribuciones a esta municipalidad.					

ANEXO 3

PERMISO INSTITUCIONAL

“Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho”

Tingo Maria, 09 de Setiembre del 2024

Sres:
UNIVERSIDAD DE HUANUCO

Asunto: Autorización de desarrollo de Tesis

Por medio de la presente comunico a Usted que el alumno **FIGUEREDO LUNA, CRISTIAN SANTIAGO** de la Facultad de Ciencias Empresariales del Programa Académica de Administración de Empresas ha sido aceptado en esta edil entidad a fin de que realice con fines académicos el desarrollo de la investigación de Tesis denominada: **“CULTURA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO INTERNO EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE LEONCIO PRADO, 2024”**.

Sin otro en particular reciba un cordial saludo.

Atentamente;



MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE LEONCIO PRADO
TINGO MARIA

CPC. Joseph A. Qullicae Uplachhu
OFICINA GENERAL DE ADMINISTRACION
GERENTE

ANEXO 4

BASES DE DATOS

BASE DE DATOS - FIGUERO LUNA - Excel

Archivo Inicio Insertar Diseño de página Fórmulas Datos Revisar Vista Nitro Pro Acrobat ¿Qué desea hacer? Compartir

Calibri 11 A A

General

Formato condicional Dar formato como tabla Estilos de celda Eliminar Formato

Ordenar y filtrar Buscar y seleccionar Crear un PDF y compartir vínculo Adobe Acrobat

Portapapeles Fuente Alineación Número Estilos Celdas

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y	Z	AA	AB	AC
1																													
2																													
3																													
4																													
5																													
6																													
7																													
8																													
9																													
10																													
11																													
12																													
13																													
14																													
15																													
16																													
17																													
18																													
19																													
20																													
21																													
22																													
23																													
24																													
25																													
26																													
27																													
28																													
29																													
30																													
31																													
32																													
33																													
34																													
35																													
36																													
37																													
38																													
39																													
40																													
41																													
42																													
43																													
44																													
45																													
46																													
47																													

Hoja1

Listo

BASE DE DATOS - FIGUERO LUNA.sav [ConjuntoDatos] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Visible: 23 de 23 variables

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15
19	4	4	3	3	3	2	4	4	5	4	3	3	4	4	4
20	4	5	4	5	3	5	4	4	5	2	2	2	4	3	2
21	2	2	4	4	2	2	3	4	4	4	5	3	3	3	4
22	1	1	1	1	2	3	1	2	1	4	3	3	2	4	4
23	3	4	4	3	4	4	3	3	4	5	4	4	3	3	3
24	4	3	4	2	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	3
25	4	4	2	3	3	4	5	4	4	4	2	2	3	3	4
26	4	2	2	2	2	4	4	3	3	4	4	2	4	3	2
27	4	4	4	2	2	2	4	3	3	4	4	3	3	2	2
28	4	5	4	2	3	4	4	2	4	4	4	2	2	4	5
29	4	4	4	2	4	2	2	4	4	4	4	3	2	2	2
30	3	4	4	3	4	5	3	3	4	2	2	3	2	4	3
31	4	5	4	5	4	1	4	4	4	4	2	2	4	2	4
32	4	4	4	2	4	2	4	4	4	5	4	3	2	2	3
33	4	4	3	2	2	2	4	2	4	5	4	4	4	4	4
34	2	2	2	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4
35	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	2	2	2	2
36	4	4	4	2	2	2	4	2	4	5	4	2	2	3	2
37	4	4	4	5	4	3	4	4	4	5	4	4	4	4	3
38	1	1	1	2	2	3	2	2	3	4	4	4	3	3	2
39	4	4	4	2	2	2	4	4	4	4	4	2	4	3	3
40	2	4	4	2	4	2	4	4	4	4	4	2	3	4	4
41	4	4	5	4	3	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3
42	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
43	2	2	2	2	2	4	3	3	4	2	5	4	2	2	2
44	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4

Vista de datos Vista de variables

ANEXO 5

GALERÍA FOTOGRÁFICA



