



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

El liderazgo y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores de la Gerencia de Servicios Públicos Locales de la Municipalidad Distrital de Castilla- 2018

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciada en Administración

AUTORA:

Br. Elias Sojo, Miriam Judith (ORCID: 0000-0002-9994-3628)

ASESOR:

Dr. Castillo Palacios, Freddy William (ORCID: 0000-0001-5815-6559)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

PIURA – PERÚ

2019

Dedicatoria

A mis padres, Víctor Elías y Teresa Sojo, por sus consejos que me han ayudado a ser mejor cada día y por su apoyo incondicional durante mi carrera Universitaria, con el único propósito de que logre ser una buena profesional.

A mis hermanos por su apoyo, cariño y comprensión.

A la persona más especial mi hijo, Alan Rafael por ser mi mayor fuente de motivación que me impulsa día a día a vencer cualquier obstáculo y así lograr ser un ejemplo para él.

A Alan por su cariño, y apoyo en esta etapa de mi vida.

Agradecimiento

A Dios por permitirme disfrutar cada día de este camino llamado vida, por ser mi guía, y darme la sabiduría y fortaleza necesaria para culminar con éxito una de mis metas propuestas.

Página del Jurado

Declaratoria de autenticidad

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, Miriam Judith Elias Sojo con DNI N° 42962191, a efectos de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de grados y títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela de Administración declaró bajo juramento que toda documentación que adjunto es veraz y auténtica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Piura, diciembre del 2019


.....
Miriam Judith Elias Sojo
DNI N°42962191

ÍNDICE

Carátula.....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Página del Jurado.....	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Índice.....	vi
Índice de tablas.....	ix
RESUMEN.....	x
ABSTRACT.....	xi
I. INTRODUCCIÓN	1
1.1 Realidad Problemática.....	1
1.2 Trabajos Previos	3
1.2.1 Antecedentes internacionales	3
1.2.2 Antecedentes nacionales	3
1.2.3 Antecedentes locales	5
1.3 Teorías relacionadas al tema	6
1.3.1 Marco Teórico.....	6
1.4 Formulación del problema	14
1.4.1 Pregunta general.....	14
1.4.2 Preguntas específicas	14
1.5 Justificación del estudio	15
1.6 Hipótesis.....	16
1.6.1 Hipótesis general.....	16
1.6.2 Hipótesis específica.....	16
1.7 Objetivo.....	17
1.7.1 Objetivo general.....	17
1.7.2 Objetivos específicos	17
II. MÉTODO.....	18
2.1. Tipo y diseño de investigación.....	18
2.2. Variables, operacionalización	19
2.2.1. Liderazgo	19
2.2.2 Desempeño Laboral	19
2.2.3 Matriz de operacionalización de variables.....	20

2.3 Población y muestra	21
2.3.1 Población.....	21
2.3.2 Muestra.....	21
2.3.3 Criterios de selección.....	22
2.4. Técnicas, instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	23
2.4.1 Técnicas.....	23
2.4.2 Instrumentos.....	23
2.4.3 Validez	24
2.4.4 Confiabilidad.....	24
2.5 Método de análisis de datos	24
2.6 Aspectos éticos	25
III. RESULTADOS.....	26
3.1. Relación entre la autoconciencia y el desempeño laboral de los trabajadores de la Gerencia de servicios Públicos Locales.....	29
3.2. Relación entre el autocontrol y el desempeño laboral de los trabajadores de la Gerencia de Servicios Públicos Locales.....	30
3.3. Relación entre la motivación al logro y el desempeño laboral de los trabajadores de la Gerencia de Servicios Públicos Locales..	31
3.4. Relación entre la empatía y el desempeño laboral de los trabajadores de la Gerencia de Servicios Públicos Locales.....	32
3.5. Relación entre las habilidades sociales y el desempeño laboral de los trabajadores de la Gerencia de Servicios Públicos Locales.....	32
3.6. Relación entre el liderazgo y el desempeño laboral de los trabajadores de la Gerencia de Servicios Públicos Locales de la Municipalidad Distrital de Castilla – 2018.....	33
IV. DISCUSIÓN	34
V. CONCLUSIONES.....	43
VI. RECOMENDACIONES.....	44
REFERENCIAS	45
ANEXOS.....	48
Anexo 1 instrumento A Cuestionario aplicado a trabajadores de la Gerencia de Servicios Públicos Locales.....	49
Anexo 2 Instrumento B Guía de entrevista aplicada a jefes de la Gerencia de Servicios Públicos Locales	51

Anexo 3 Instrumento B informe de resultados de la Guía de entrevista aplicada a los jefes de la Gerencia de Servicios Públicos Locales.....	62
Anexo 4 Instrumento C Guía de Observación aplicado a jefes y trabajadores de la Gerencia de Servicios Públicos Locales.....	64
Anexo 5 Instrumento C informe de resultados de la Guía de observación.....	65
Anexo 06: Validación	66
Anexo 07 Confiabilidad	75
Anexo 08: Resultados complementarios.....	77
Anexo 09: Matriz de consistencia	81
Anexo 10: Matriz de instrumentos A	82
Anexo 11: Matriz de instrumentos B	84
Anexo 12: Matriz de instrumentos C	86
Anexo 13: Evidencias de las encuestas realizadas a trabajadores	88
Anexo 14: Evidencias de las entrevistas realizadas a jefes.....	90
Anexo 15 Propuesta.....	92
Anexo 16 Pantallazo de originalidad de Turnitin.....	106
Anexo 17: Acta de originalidad de Turnitin.....	107
Anexo 18: Autorización para la publicación de tesis.....	108
Anexo 19: Autorización de Versión final de trabajo de investigación.....	109

Índice de Tablas

Tabla 1. Descripción del liderazgo de los trabajadores de la Gerencia de Servicios Públicos Locales de la Municipalidad Distrital de Castilla 2018.....	27
Tabla 2. Descripción del desempeño laboral de los trabajadores de la Gerencia de Servicios Públicos Locales de la Municipalidad Distrital de Castilla – 2018...	28
Tabla 3. Nivel de desempeño laboral en relación a la autoconciencia.....	29
Tabla 4. Nivel de desempeño laboral en relación al autocontrol.....	30
Tabla 5. Nivel de desempeño laboral en relación a la motivación al logro.....	31
Tabla 6. Nivel de desempeño laboral en relación a la empatía.....	32
Tabla 7. Nivel de desempeño laboral en relación a las habilidades sociales.....	32
Tabla 8. Nivel de desempeño laboral en relación al liderazgo.....	33
Tabla 9. Correlación entre la autoconciencia y el desempeño laboral.....	77
Tabla 10. Correlación entre el autocontrol y el desempeño laboral.....	77
Tabla 11. Correlación entre la auto motivación al logro y el desempeño laboral.....	78
Tabla 12. Correlación entre la empatía y el desempeño laboral.....	79
Tabla 13. Correlación entre las habilidades sociales y el desempeño laboral.....	79
Tabla 14. Correlación entre el liderazgo y el desempeño laboral.....	80
Tabla 15. Matriz FODA.....	95

Resumen

La presente investigación titulada: “El liderazgo y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores de la Gerencia de Servicios Públicos Locales de la Municipalidad Distrital de Castilla-2018”, tuvo como objetivo general evaluar la relación entre el liderazgo y el desempeño laboral de los trabajadores de la Gerencia de Servicios Públicos Locales de la Municipalidad Distrital de Castilla-2018. La investigación se enmarca dentro del diseño no experimental, transversal, cuantitativa, basada en una correlación entre las variables. La población estuvo conformada por 322 trabajadores, utilizando una muestra de 175 trabajadores y el muestreo fue probabilístico aleatorio simple. Las técnicas de recolección de datos utilizadas fueron, la encuesta para los colaboradores con un cuestionario el cual incluyó 29 preguntas en la escala de Likert del 1 al 5, la entrevista a cuatro colaboradores pertenecientes a las jefaturas que integran la Gerencia en estudio y observación para conocer la realidad de la Gerencia. Se concluyó, que el liderazgo se relaciona de manera significativa y positiva con el desempeño laboral, debido a que el P – valor es menor al 5%, por lo que se recomienda fortalecer las competencias del personal a través de capacitaciones en las cuales se utilicen técnicas que permitan al personal conocer sus emociones y mejorarlas para lograr un buen desempeño laboral.

Palabras claves: liderazgo, comunicación, desempeño laboral.

Abstract

The current investigation entitled: "The leadership and its relation with the labor performance of the workers of the Management of Local Public Services of the District Municipality of Castilla-2018", had as a general objective to evaluate the relation between the leadership and the labor performance of the workers of the Local Public Services Management of the District Municipality of Castilla-2018. The research is framed within the non-experimental, transversal, quantitative design, based on a correlation between the variables. The population consisted of 322 workers, using a sample of 175 workers and the sampling was simple random probabilistic. The data collection techniques used were the survey for the collaborators with a questionnaire which included 29 questions on the Likert scale from 1 to 5, the interview with four collaborators belonging to the heads that make up the Management in study and observation to know the reality of Management. It was concluded that leadership is significantly and positively related to job performance, because the P - value is less than 5%, so it is recommended to strengthen the skills of staff through training in which they use techniques that allow staff to know their emotions and improve them to achieve a good job performance.

Keywords: leadership, communication, work performance

I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad Problemática

El mundo actual está en constante cambio, y por ello las organizaciones buscan adaptarse a este mundo globalizado con el único propósito de lograr las metas establecidas. Las grandes empresas han considerado en los últimos años que el Liderazgo juega un papel importante y esta importancia radica en la facilidad que debe tener un jefe para orientar, guiar e influenciar a los colaboradores al logro de las metas establecidas. (Robbins y Coulter, 2014, p.536).

Para permanecer competitivo se debe aceptar los cambios y disponer el establecimiento de relaciones modernas que permitan potencializar el talento humano, por tal razón Chiavenato (2009, p.4) manifiesta que es mejor invertir en las personas que hacerlo directamente en productos y servicio debido a que en la actualidad las personas son pieza fundamental para el éxito de la empresa. La gestión empresarial en las empresas tanto públicas como privadas requieren el uso de nuevas herramientas que permitan realizar evaluaciones de desempeño laboral de tal manera que se logre conocer el valor del rendimiento de los trabajadores en cada uno de sus puestos asignados. (Chamorro y Tato, 2005).

La realidad que actualmente se tiene en el Sector Público en el Perú según un artículo de R&C Consulting (2015) indica que hay un parecido similar a las grandes empresas y organizaciones al hacer magnos esfuerzos por cambiar aspectos delicados de sus prácticas de gestión, debido a que es clásico encontrar en la Gestión Pública jefes con un modelo de liderazgo que da órdenes, modelo que hoy en día ha sido reemplazado por un liderazgo que ayuda a los trabajadores a que se comprometan con lo que realizan. Así mismo, un artículo de conexionesan, (2018) da a conocer que existe un elevado índice de rotación de personal lo cual genera inconvenientes en el cumplimiento de metas, esto ha generado que La autoridad Nacional del Servicio Civil (SERVIR) implemente un modelo de Gestión por rendimiento, el cual permite medir y evaluar el rendimiento de los trabajadores, a través de esta herramienta se pretende

contribuir a optimizar el desempeño de los servidores civiles de tal manera que se pueda identificar y reconocer sus aportes teniendo en cuenta los objetivos de la institución y plantear mejoras de acuerdo a su necesidades.

La Municipalidad Distrital de Castilla, no es indiferente a esta realidad, por ser una entidad pública y encontrarse personal nombrado y contratado, esta institución cuenta con 8 Gerencias siendo una de ellas la Gerencia de Servicios Públicos Locales cuya función según el MOF (2012) es la gestión ejecutiva de dirección del Servicio de Limpieza Pública, ornato y mantenimiento de Parques y Áreas Verdes; promoción de la conservación del medio ambiente; y, Administración del Terminal Terrestre y control del Transporte Urbano, en esta área se ha podido conocer que la mayor parte del personal no tiene los recursos adecuados para el buen desarrollo de sus funciones, tampoco existe identificación ni compromiso con la institución, debido a que el nivel remunerativo es bajo, a esto se suma las deficientes condiciones laborales que se les brinda para el desarrollo de sus funciones diarias; afectando de una u otra manera el logro de los objetivos. De continuar con esta situación se tendrían serios inconvenientes para cumplir con los servicios que Institución Municipal brinda a la población del distrito de Castilla, debido a que el entorno laboral en el cual cumplen sus funciones los trabajadores juega un papel fundamental para lograr el desarrollo personal y profesional.

En tal sentido, se ha considerado conveniente realizar la presente investigación, con la finalidad de definir la relación que existe entre el Liderazgo y el desempeño laboral de los Trabajadores de la Gerencia de Servicios Públicos Locales de la Municipalidad Distrital de Castilla. De igual manera se busca establecer estrategias de mejora con el propósito de que el trabajo no se vuelva rutinario e incómodo, al contrario se busca que el personal trabaje en equipo y se logre las metas establecidas.

1.2. Trabajos Previos

1.2.1. Antecedentes internacionales

Da Silva y Rodríguez (2010). “Relación entre el Liderazgo y Desempeño de Tareas”. Tesis para optar el título profesional de Licenciado en Relaciones Industriales, Universidad Católica Andrés Bello. Caracas-Venezuela. El objetivo de esta investigación es conocer la relación que hay entre la percepción de los subordinados sobre el liderazgo de los gerentes de ventas y el desempeño de tareas de dichos subordinados. El tipo de investigación es correlacional, no experimental transversal. La muestra de estudio fue de 127 diadas. Dentro de las conclusiones se tiene que la relación entre el liderazgo transformacional, transaccional, laissez faire y el desempeño de tareas es no significativa.

Ayoub (2010). “Estilos de liderazgo y sus efectos en el desempeño de la administración pública Mexicana”. Facultad de Derecho, Universidad Autónoma de Madrid. El objetivo de la investigación cuantitativa es conocer cuáles son los estilos de liderazgo que ejercen los funcionarios federales en la administración pública centralizada de México. La muestra es de 8,961 funcionarios. Entre las conclusiones se pudo conocer que el liderazgo es un fenómeno presente en el sector público, siendo el estilo transformacional el más utilizado por los funcionarios federales. Los análisis de correlación y regresión lineal simple certifican de forma significativa que los comportamientos transformacionales, más que los transaccionales, incrementan el desempeño de los funcionarios. El análisis de regresión múltiple comprueba que utilizar comportamientos transformacionales aumenta 34% más el esfuerzo extra y la eficacia percibida por los funcionarios.

1.2.2. Antecedentes nacionales

Ortiz y Repuello (2015) “Estilos de Liderazgo y desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Acoria durante el año 2015”. Tesis para optar el título profesional de Licenciado en Administración, Universidad Nacional de Huancavelica. El objetivo es determinar la relación que existe entre los estilos de liderazgo y el desempeño laboral de los trabajadores en

la Municipalidad distrital de Acoria durante el año 2015. Investigación descriptiva y correlacional con una muestra no probabilística de 58 trabajadores. Entre las conclusiones se determinó que los estilos de liderazgo se relacionan de forma directa y significativamente (nivel de correlación: buena) con el desempeño laboral.

Hernández (2016). “La Cultura Organizacional y su relación con el desempeño laboral en el área de Cirugía del Hospital I Naylamp- Chiclayo”. Facultad de Ciencias Empresariales, Universidad Señor de Sipán, Pimentel. El objetivo de la investigación es determinar la relación que existe entre la cultura organizacional y el desempeño laboral en el área de cirugía del Hospital I Naylamp. El método utilizado fue de tipo descriptivo correlación. con una muestra de 70 personas. Entre las conclusiones más resaltantes se estableció que las variables cultura organizacional y desempeño laboral en el Hospital I Naylamp se encuentran estrechamente relacionadas.

Fajardo (2017). ”La inteligencia emocional y desempeño laboral de las teleoperadoras de EsSalud en línea Lima- 2017” Tesis de Maestría en Gestión Pública, Universidad César Vallejo, Lima. El objetivo es determinar cómo se relaciona la variable inteligencia emocional y la variable desempeño laboral en las teleoperadoras de EsSalud en Línea Lima-2017.. La investigación de tipo correlacional y el método de investigación empleado es cuantitativo con una muestra a 120 teleoperadoras. Entre las conclusiones se tiene que la inteligencia emocional se relaciona directa, alta y significativamente con el desempeño laboral del personal de Es Salud en línea Lima, 2017.

Castro y Chávez (2017) “Asociación del liderazgo en el desempeño laboral de los Colaboradores administrativos de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones–San Martín-2017”. Tesis para optar el título profesional de Licenciadas en administración. Facultad de Ciencias Empresariales, Universidad Peruana Unión. Tarapoto. El objetivo de la investigación es determinar la asociación significativa entre ambas variables. El diseño de estudio es correlacional descriptiva no experimental.

La muestra es 66 servidores públicos. Entre las conclusiones se tiene que el liderazgo que posee un jefe se asocia con el desempeño laboral de los colaboradores.

1.2.3. Antecedentes locales

Pingo (2016). “Estilo de liderazgo y satisfacción laboral caso agencia Paita Caja Piura, año 2016”. Tesis para optar el título profesional de Licenciado en Ciencias Administrativas, Facultad de Ciencias Administrativas, Universidad Nacional de Piura. La investigación tiene como objetivo determinar la correlación existente entre el estilo de liderazgo y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Agencia Paita Caja Piura, año 2016. La metodología usada fue: Descriptiva, Cualitativa, Cuantitativa, Correlacional, Transversal. Entre las conclusiones se tiene que hay correlación del tipo positiva y estadísticamente significativa entre ambas variables. De mejorar el estilo liderazgo se espera que la satisfacción laboral aumente.

Posadas (2015). “El liderazgo gerencial y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad distrital de Castilla - Piura 2015”. Facultad de Ciencias Económicas, Universidad Nacional de Trujillo – La Libertad. El objetivo de la investigación es determinar cómo el liderazgo gerencial influye en el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Castilla – Periodo 2015. La investigación utilizó el diseño descriptivo transaccional, estadístico. La muestra es de 60 personas. Entre las conclusiones se resalta que el liderazgo gerencial influye de manera favorable en el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Castilla.

1.3. Teorías relacionadas al tema

1.3.1. Marco Teórico

1.3.1.1. Liderazgo:

Es la capacidad que tiene un individuo para conseguir que sus seguidores se involucren en el cumplimiento de los objetivos establecidos, motivándolos y haciéndolos responsables por su desempeño.

A estos conocimientos le sumaremos las definiciones de diferentes autores tales como: Robbins y Coulter (2014; pp.536, 537) manifiestan que el liderazgo es el proceso mediante el cual tienen la facilidad para guiar a un grupo y apoyarlo al cumplimiento de metas, así mismo detallan 8 rasgos asociados al liderazgo:

1. **Dinamismo:** Los líderes tienen un elevado deseo de logro, son persistentes en el cumplimiento de sus actividades.
2. **Deseo de dirigir:** Los líderes están dispuestos a asumir responsabilidades, así como dirigir e influenciar en los miembros de la organización.
3. **Honestidad e integridad:** El líder genera confianza demostrando un elevado nivel de coherencia entre lo que dice y lo que hace.
4. **Confianza en sí mismos:** Los líderes muestran seguridad en sí mismos, esto les permitirá enfrentarse a diversas situaciones sin miedos sin dudas.
5. **Inteligencia:** Los líderes deben tener un alto nivel de inteligencia, lo cual le permitirá captar e interpretar información y así establecer nuevas visiones, dar solución a los inconvenientes que se presenten y tomar la decisión más adecuada.
6. **Conocimientos importantes para el puesto:** Los líderes que tienen amplios conocimientos de la empresa, tendrán mayor facilidad de tomar decisiones acertadas.
7. **Extroversión:** Los líderes son sociables, afectivos esto les permitirá relacionarse con los demás.
8. **Propensión a la culpa:** Genera un amplio sentido de responsabilidad por los demás.

Por otro lado Bonifaz (2012) conceptualiza al liderazgo como la capacidad de motivar e impulsar al resto de personas a conseguir los objetivos tanto de la empresa como los personales. También indica que la verdadera esencia empieza a forjarse a partir de una persona que anhela modificar y renovar lo que ve en su entorno y que, cuenta con habilidades, influencia y carisma para cambiar, impulsar e inculcar a otros a cumplir con los fines establecidos.

Importancia del Liderazgo

En la actualidad las organizaciones con o sin fines de lucro necesitan de un líder para lograr las metas establecidas así como el éxito de las mismas. He aquí la importancia del liderazgo (Fischman 2012):

- Es importante debido a que es la habilidad de un directivo para orientar y guiar.
- La empresa a pesar de tener una adecuada organización, planificación y control necesita de un buen líder para mantenerse en el mercado.
- Es vital para el éxito de cualquier empresa.

Tipos de Liderazgo

El trabajo que se desarrolla día a día en las organizaciones, así como conocer el tipo de liderazgo que posee el jefe, supervisor y personal es de suma importancia, debido a que puede influir de forma positiva o negativa en el rendimiento de los colaboradores. En tal sentido Fischman (2012) menciona 5 clases de liderazgo:

- **El líder Ausente:** Es un líder que está presente físicamente en la empresa pero no se relaciona con el personal, no toma decisiones ni dirige, solo se preocupa por cumplir sus metas personales.
- **Líder Transaccional:** Este Líder busca su propio beneficio, se relaciona con el personal pero sólo porque necesita de ellos para cumplir con las metas trazadas, los motiva a través de recompensas.
- **Líder Transformador:** Es un Líder que se preocupa por lograr su desarrollo y del personal que lo acompaña, es por ello que da prioridad a las

necesidades de los trabajadores a pesar de sus propias necesidades.
(D`Alessio, 2017)

- **Líder sin Autoridad:** Es aquel que no necesariamente se da en los jefes pero si en ambientes en los que en ciertas oportunidades los jefes se ven vencidos por los diferentes problemas que se presentan.
- **Seudo Líder:** Es una apersona egocéntrica que busca el poder para beneficio personal, no demuestra con sus acciones las ideas que promueve.

El liderazgo en el desempeño del talento humano

Kotter citado por (Santos, 2011) considera que el liderazgo permite influir en las personas para que de forma voluntaria se esfuercen en cumplir objetivos del grupo, para ello es importante tener una visión de lo que debe ser la empresa. Esto permitirá que se pueda crear y generar las acciones que se requieran para llevarla a cabo, mediante la unión y apoyo del recurso humano que se encuentre motivado y comprometido para lograr que esa visión se convierta en realidad.

Para Goleman, Boyatzis y McKee (2016) el liderazgo es la capacidad que tiene un individuo para inspirar en otros energía, pasión y entusiasmo con el único propósito de ayudar a las personas a obtener y mantener el estado óptimo para el rendimiento, logro de los objetivos y éxito de la organización. Así mismo, manifiesta que la inteligencia emocional, es la base principal del liderazgo y considera las siguientes dimensiones:

- **Autoconciencia:** Es tener un profundo conocimiento sobre cuáles son nuestras emociones, fortalezas, debilidades, necesidades e impulsos. Así mismo implica ser sincero con uno mismo y con el resto de personas.
- **Autocontrol:** Capacidad que se tiene para saber dominar sus impulsos y emociones, a fin de crear un ambiente basado en la confianza e igualdad hacia los integrantes de la organización.
- **Motivación al logro:** Es la predisposición que se tiene para laborar por motivos que van más allá del dinero y del status, así como el interés a lograr metas con voluntad y perseverancia.

- **Empatía:** Es la capacidad de ponerse en el lugar de otros, permite percibir y comprender las emociones de los demás. Esta dimensión es importante en la retención del talento humano.
- **Habilidades sociales:** Es la capacidad clave del liderazgo que permite realizar el trabajo con el apoyo de los demás integrantes de la organización.

D'Alessio (2017) manifiesta que la inteligencia emocional es primordial para saber liderar de forma adecuada, debido a que permite percibir, comprender y manejar las diferentes emociones, así mismo el líder necesita mostrar una personalidad que logre que los seguidores lo acompañen por su carisma, credibilidad y visión de futuro triunfador para lograr transformar a corto plazo las organizaciones, y así demostrar que *“un liderazgo sin resultados no es un liderazgo”*.

1.3.1.2. Desempeño Laboral

Es el nivel de rendimiento laboral que un trabajador demuestra al cumplir con las labores que el cargo asignado exige. Para tener un concepto preciso sobre el tema a continuación se detalla algunos autores:

Para Chiavenato (2011) el desempeño laboral: Es una interacción que se da entre el empleado y la empresa; pues la empresa otorga al trabajador una remuneración y le da seguridad, a lo cual el empleado responde trabajando y cumpliendo con las tareas asignadas. (p.68)

En este sentido Pedraza, Amaya y Conde (2010) definen el desempeño laboral como un conjunto de actitudes o conductas que los empleados manifiestan y que son importantes para cumplir con las metas de la empresa, así mismo dan a conocer que la evaluación del desempeño le permitirá a la organización identificar, medir y administrar de manera correcta el desempeño que tiene cada uno de los miembros de la empresa:

- La identificación: Permite determinar las áreas de trabajo a las cuales se les realizara la evaluación.

- La medición: Componente principal de la técnica de evaluación que permite confrontar el desempeño de los trabajadores con ciertos estándares.

En el desempeño Laboral, están inmersos diversos factores, como las aptitudes o cualidades las cuales pertenecen a los conocimientos, capacidades y destrezas que la organización busca que el trabajador ponga en práctica al desarrollar su trabajo, en tal sentido Chiavenato (2011) señala 6 factores que afectan el desempeño en el puesto:

- ✓ Capacidad individual
- ✓ Desempeño en el puesto
- ✓ Percepciones de la función
- ✓ Valor de las recompensas
- ✓ Esfuerzo individual
- ✓ Comprender que todo esfuerzo merece una recompensa

Para Robbins y Judge (2013):

El desempeño laboral es el reflejo de la interacción de la eficiencia y la eficacia en el cumplimiento de las obligaciones y responsabilidades que se tienen del puesto dentro de la organización, las mismas que contribuyen en el logro de los objetivos.

Por tal motivo, señalan tres dimensiones del desempeño laboral.

- **Desempeño de tareas:** Se refiere al desarrollo planificado y organizado de las tareas, así como a cumplir con obligaciones y responsabilidades que se tiene dentro de la organización.
- **Civismo:** Son las acciones que favorecen el ambiente psicológico de la empresa, dentro de las cuales se tiene brindar ayuda a los demás, respaldar los objetivos de la organización, mantener el respeto entre compañeros y hacer sugerencias positivas para bien de la organización.
- **Productividad:** Considerada como la combinación de la eficiencia con la eficacia en el logro de las metas de una organización.

Para Sánchez y Bustamante citado por (Sánchez y Calderón, 2012) indican que las empresas requieren saber de qué manera los trabajadores están desempeñando las labores estipuladas, con el propósito de determinar cuáles son los empleados que se encuentran involucrados en lograr el éxito de la organización y quiénes no. Por tal razón es que se realiza la evaluación del desempeño laboral ya que permite asignar la calificación más adecuada a cada empleado de tal manera que permita conocer las diferencias que existen entre el trabajador eficiente e ineficiente.

Alles (2011) manifiesta que para alcanzar un desempeño laboral exitoso en los diferentes puestos de trabajo se debe asignar personal con las competencias que el puesto exige, de tal manera que se tenga personal idóneo para cada puesto. Las empresas deben tener en cuenta que no solo es suficiente asignar el recurso humano sino que hay que motivarlo y capacitarlo de manera constante de tal forma que tengan nuevos conocimientos que les permitan incrementar la productividad para bien de la empresa.

Según Chiavenato (2009): La evaluación del desempeño es una valoración ordenada, que permite conocer cómo se desempeña cada persona de acuerdo a sus actividades asignadas, para alcanzar los objetivos y los resultados propuestos. Es una técnica que sirve para conocer o estimar el valor, cualidades y las competencias de una persona. (p.202)

Razones para evaluar el desempeño laboral

Chiavenato (2009) indica lo necesario que es realizar evaluaciones de desempeño laboral a fin de que la organización conozca como se viene desempeñando cada persona según el puesto de trabajo asignado en la organización. Esta evaluación ofrecerá a la empresa la oportunidad de conocer las falencias que viene presentando y así poder tomar medidas correspondientes.

Aamodt (2010) explica que para realizar una evaluación de desempeño en la organización primero se debe establecer cuáles son las razones que impulsan a realizarla. Esta decisión es fundamental ya que los diferentes métodos de valor del desempeño son apropiados para algunos fines, pero no para todos.

Beneficios de la evaluación de desempeño laboral

A pesar que existen varios usos y metas para la evaluación del desempeño, las más comunes proporcionan realimentación y capacitación, así mismo determinan los incrementos salariales, toma decisiones de promoción y realizan investigación de personal.

- **Proporcionar capacitación y realimentación a los empleados:** Permite conocer del trabajador sus fortalezas y debilidades.
- **Determinar los incrementos salariales:** La evaluación permite asignar de manera justa los incrementos salariales debido a que proporcionará información sobre el desempeño laboral de cada trabajador.
- **Toma de decisiones para ascenso:** Permitirá determinar qué trabajadores tienen la capacidad para lograr un ascenso pues no solo se debe ascender al más antiguo ya que hay colaboradores que se desempeñan mejor.
- **Toma de decisiones para despido:** la información obtenida permite conocer si hay mejoría en el desempeño laboral del trabajador o si existe o no una disminución de actos de disciplina.
- **Importancia de realizar investigación de personal:** permite validar las pruebas laborales que se realizan, así como determinar la efectividad de las capacitaciones que se otorgan a los trabajadores.

¿Quién debe evaluar el desempeño laboral?

Para Chiavenato (2011) los que deben evaluar el desempeño laboral de los colaboradores dentro de la institución son:

- **Gerente:** En las empresas actuales los gerentes o supervisores son los que evalúan el desempeño de los trabajadores asignados. Evaluación que es realizada con el apoyo correspondiente del área de personal.
- **El propio Individuo:** Es el propio trabajador el que autoevalúa su trabajo desarrollado a través de indicadores proporcionados por el Gerente.
- **El trabajador y el jefe:** El jefe es utilizado como guía en tanto el trabajador evalúa su desempeño, teniendo en cuenta la retroalimentación que el jefe realiza.
- **Equipo de trabajo:** El equipo asume la responsabilidad de evaluar a los integrantes, a fin de que se proyecte con cada uno las disposiciones que permitan mejorar el trabajo que se realiza.
- **Comisión de evaluación del desempeño:** Compuesta por el jefe directo del trabajador, y otros tres o cuatro jefes, permite que diferentes personas observen las facetas del desempeño que tiene un trabajador. Dessler y Varela (2011, p.228)
- **Área de recursos humanos:** Es la responsable de realizar la evaluación a todo el personal de la organización obteniendo información proporcionada por cada gerente.

Métodos de evaluación de desempeño:

Snell y Bohlander (2016) manifiesta que los métodos de evaluación de desempeño son los siguientes:

- Método de características: Permite evaluar hasta donde un trabajador tiene alguno rasgos que le permitan cumplir con las labores del puesto asignado
- Método de comportamiento: Describe las acciones que deberían mostrarse o no en el puesto de trabajo
- Método de resultados: Evalúa los logros que se han obtenido a través del trabajo realizado por los empleados es decir la productividad y las ventas registradas.
- Evaluación de 360°: Conocida como 360° feedback es una técnica más perfeccionada de evaluación que facilita la obtención de información sobre el desempeño laboral desde diferentes ángulos como son supervisores compañeros, subordinados y clientes internos. (Alles,2010).

1.4. Formulación del Problema

1.4.1. Pregunta general

¿Qué relación existe entre el liderazgo y el desempeño laboral de los trabajadores de la Gerencia de servicios Públicos Locales de la Municipalidad Distrital de Castilla – 2018?

1.4.2 Preguntas Específicas

¿Qué relación existe entre la autoconciencia y el desempeño laboral de los trabajadores de la Gerencia de Servicios Públicos Locales?

¿Cuál es la relación entre el autocontrol y el desempeño laboral de los trabajadores de la Gerencia de Servicios Públicos Locales?

¿Qué relación existe entre la motivación al logro y el desempeño laboral de los trabajadores de la Gerencia de Servicios Públicos Locales?

¿Cuál es la relación entre la empatía y el desempeño laboral de los trabajadores de la Gerencia de Servicios Públicos Locales?

¿Cuál es la relación entre las habilidades sociales y el desempeño laboral de los trabajadores de la Gerencia de Servicios Públicos Locales?

1.5. Justificación del estudio

El presente estudio tiene una relevancia social y se justifica teniendo en cuenta que conforme pasan los años las instituciones se ven influidas por la globalización y los requerimientos de los clientes. Por tal razón no deben dejar de tener los instrumentos que les será de utilidad para lograr cumplir sus metas establecidas.

El recurso humano es primordial para lograr el éxito de las empresas. En este sentido la finalidad de la presente investigación es buscar y ampliar los conocimientos en cuanto al liderazgo y desempeño laboral, a fin de conocer la importancia de la relación de estas variables frente a los trabajadores que laboran en la Gerencia de Servicios Públicos Locales de la Municipalidad Distrital de Castilla.

La presente investigación permitirá aportar información valiosa que servirá de reflexión y acción a los jefes del área. Dicha información debe aprovecharse pues permitirá reforzar diversos elementos que no están coadyuvando a la obtención de resultados positivos a esta Gerencia. El presente estudio tiene como fin mostrar de forma clara y puntual la importancia de la relación entre el liderazgo y el desempeño laboral para poder aplicar estrategias de mejora continua.

Esta investigación no solo será de utilidad para el área de la institución en estudio. Sino que aportará información que servirá de base para futuras investigaciones sobre el tema.

1.6. Hipótesis

1.6.1. Hipótesis general

Existe relación entre el liderazgo y el desempeño laboral de los trabajadores de la Gerencia de Servicios Públicos Locales de la Municipalidad Distrital de Castilla – 2018.

1.6.2. Hipótesis específicas

La autoconciencia está relacionada con el desempeño laboral de los trabajadores de la Gerencia de Servicios Públicos Locales.

Existe relación entre el autocontrol y el desempeño laboral de los trabajadores de la Gerencia de Servicios Públicos Locales.

La motivación al logro tiene relación con el desempeño laboral de los trabajadores de la Gerencia de Servicios Públicos Locales.

Hay relación entre la empatía y el desempeño laboral de los trabajadores de la Gerencia de Servicios Públicos Locales.

Las habilidades sociales tienen relación con el desempeño laboral de los trabajadores de la Gerencia de Servicios Públicos Locales.

1.7. Objetivo

1.7.1. Objetivo general

Evaluar la relación entre el liderazgo y el desempeño laboral de los trabajadores de la Gerencia de servicios públicos Locales de la Municipalidad Distrital de Castilla- 2018

1.7.2. Objetivos específicos

Establecer la relación entre la autoconciencia y el desempeño laboral de los trabajadores de la Gerencia de Servicios Públicos Locales.

Definir la relación entre el autocontrol y el desempeño laboral de los trabajadores de la Gerencia de Servicios Públicos Locales.

Evaluar la relación entre la motivación al logro y el desempeño laboral de los trabajadores de la Gerencia de Servicios Públicos Locales.

Establecer la relación entre la empatía y el desempeño laboral de los trabajadores de la Gerencia de Servicios Públicos Locales.

Analizar la relación entre las habilidades sociales y el desempeño laboral de los trabajadores de la Gerencia de Servicios Públicos Locales.

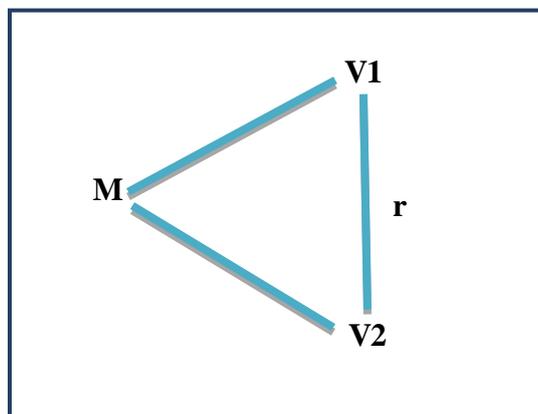
II. MÉTODO

2.1. Tipo y diseño de investigación

La presente investigación está enmarcada dentro del tipo de diseño no experimental, debido a que no se efectúa ningún tipo de manipulación de las variables. Este trabajo tiene como propósito describir las características de ambas variables.

Según Hernández, Fernández y Baptista (2010) es de corte transversal-correlacional puesto que los datos han sido recogidos en una sola etapa y describen relaciones entre dos o más variables, también es descriptivo debido a que busca describir las características y propiedades del fenómeno materia de estudio

Esquema Diseño de estudio



Fuente: Elaboración propia

Dónde:

M: Funcionarios y servidores públicos de la Gerencia de Servicios Públicos Locales de la Municipalidad Distrital de Castilla.

V1: Liderazgo

V2: Desempeño laboral

r : Relación de variables

2.2. Variables, operacionalización

2.2.1. Liderazgo

“Capacidad que tiene un individuo para inspirar en otros energía, pasión y entusiasmo con el único propósito de ayudar a las personas a obtener y mantener el estado óptimo para el rendimiento, logro de los objetivos y éxito de la organización”. (Goleman, Boyatzis y McKee, 2016)

Dimensiones:

- Autoconciencia
- Autocontrol
- Motivación al logro
- Empatía
- Habilidades sociales

2.2.2. Desempeño Laboral

“El desempeño laboral es el reflejo de la interacción de la eficiencia y la eficacia en el cumplimiento de las obligaciones y responsabilidades que se tienen del puesto dentro de la organización, las mismas que contribuyen en el logro de los objetivos”. (Robbins y Judge, 2013)

Dimensiones:

- Desempeño de Tareas
- Civismo
- Productividad.

2.2.3. Matriz de Operacionalización de variables

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	DEFINICIÓN OPERACIONAL	INDICADORES	ES CALA
Liderazgo	<i>“Capacidad que tiene un individuo para inspirar en otros energía, pasión y entusiasmo con el único propósito de ayudar a las personas a obtener y mantener el estado óptimo para el rendimiento, logro de los objetivos y éxito de la organización”.</i> (Goleman, Boyatzis y McKee, 2016)	Autoconciencia	Se evaluará la capacidad para reconocer y entender los propios valores y metas mediante un cuestionario, entrevista y observación	- Auto Confianza	Ordinal
				- Autoconocimiento	Ordinal
		Autocontrol	Se evaluará la capacidad para el manejo adecuado de sus emociones mediante un cuestionario entrevista y observación	- Responsabilidad	Ordinal
				- Adaptabilidad	Ordinal
		Motivación al Logro	Se evaluará la habilidad para superar obstáculos y persistir en el logro de los objetivos mediante un cuestionario, entrevista y observación.	- Compromiso	Ordinal
				- Optimismo	Ordinal
		Empatía	Se evaluará la habilidad para entender las emociones de los demás mediante un cuestionario, entrevista y observación	- Orientación al Servicio	Ordinal
				- Comprensión por los demás	Ordinal
		Habilidades Sociales	Se evaluará la capacidad para desarrollar el trabajo con el apoyo de los demás, mediante un cuestionario, entrevista y observación.	- Influencia	Ordinal
				- Trabajo en equipo	Ordinal
Desempeño Laboral	<i>“El desempeño laboral es el reflejo de la interacción de la eficiencia y la eficacia en el cumplimiento de las obligaciones y responsabilidades que se tienen del puesto dentro de la organización, las mismas que contribuyen en el logro de los objetivos”.</i> (Robbins y Judge, 2013)	Desempeño de tareas	Se evaluará el cumplimiento de las tareas dentro de la organización, mediante un cuestionario, entrevista y observación.	- Planificación	Ordinal
				- Orientación a resultados	Ordinal
				- Priorización	Ordinal
		Civismo	Se evaluará el nivel de civismo que los trabajadores tienen en la consecución de los objetivos mediante un cuestionario, entrevista y observación	- Iniciativa y mejora continua	Ordinal
				- Comunicación	Ordinal
		Productividad	Se evaluará la capacidad para cumplir con las labores asignadas dentro de la institución, mediante un cuestionario, entrevista y observación	- Eficacia	Ordinal
- Eficiencia	Ordinal				

2.3. Población y muestra

2.3.1. Población

Está conformada por el conjunto de personas y/o elementos los mismos que puedan presentar determinadas características susceptibles de ser estudiadas. (Hernández, Fernández, y Batista, 2010)

Teniendo en cuenta lo antes indicado, la población del presente trabajo de investigación está integrada por 322 trabajadores entre hombres y mujeres, los cuales se encuentran laborando en la Gerencia de Servicios Públicos Locales de la Municipalidad Distrital de Castilla 2018, la misma que está sub dividida en Sub Gerencia de Salud, Gestión Ambiental y Población Biodiversidad, limpieza pública y ornato y maestranza, Sub Gerencia de Transportes tránsito y vialidad. Tal como se detalla a continuación:

Población	
Gerencia de Servicios Públicos Locales	
Despacho de Gerencia	5
Sub Gerencia de Salud, Gest. Amb. Y P. Biodiv, limpieza pública y ornato y maestranza	295
Sub Gerencia de Transporte Tránsito y Vialidad	22
Total	322

Gráfico N° 1. Número de Trabajadores

Fuente: Gerencia de Servicios Públicos Locales

Elaboración propia.

2.3.2. Muestra

Es un sub grupo de personas y/o elementos pertenecientes a la población, los cuales han sido seleccionados a partir de algún determinado proceso a fin de realizar su estudio o medición directa. (Hernández, Fernández, y Baptista,2010)

$$n = \frac{Z^2 * p * q * N}{e^2 (N - 1) + Z^2 * p * q}$$

Dónde:

n = tamaño de la muestra

N= población

Z = nivel de confianza (tabla de distribución normal)

e = error muestral (en este caso 5%)

p = Proporción de personas con la conducta esperada (0.5)

q = Proporción de personas con la conducta no esperada (0.5)

Para la presente investigación se hizo uso de un muestreo probabilístico aleatorio simple. Así mismo se hará uso de la fórmula para población finita:

$$n = \frac{1.96^2 * 0.5 * 0.5 * 322}{0.05^2 (322 - 1) + 1.96^2 * 0.5 * 0.5}$$

n= 175.

2.3.3. Criterios de Selección

a) Criterios de inclusión:

- Trabajadores nombrados que poseen como mínimo 3 meses laborando en la Gerencia de Servicios Públicos Locales.
- Personal contratado que tenga como mínimo tres meses trabajando en la Gerencia de Servicios Públicos Locales.
- Personal con disposición para el desarrollo del cuestionario.

b) Criterios de Exclusión:

- Personal que se encuentre de licencia con goce y sin goce de haber.
- Personal que se encuentre de vacaciones.
- Personal que carezca de disposición para el desarrollo del cuestionario

2.4. Técnicas, instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

2.4.1. Técnicas

Las técnicas que se utilizaron en la presente investigación son las siguientes:

- **Encuesta:** La cual permite obtener información de manera sistemática, de un grupo o muestra de personas. Esta técnica permite conocer la opinión de los encuestados a fin de poder dar solución al problema en estudio. (Arias, 2012)
- **Entrevista:** Técnica orientada al recojo de información a través del diálogo directo entre el entrevistado y el entrevistador basado en un cuestionario flexible el cual permite profundizar el problema materia de investigación. (Bernal, 2010).
- **Observación:** Técnica que permite la obtención de información a través de lo observado, ya sean conductas, hechos sucesos que tienen relación con el problema materia de investigación. (Hernández, Fernández y Baptista, 2014)

2.4.2. Instrumentos

- **El cuestionario:** Definido como el conjunto de preguntas, las cuales se aplicarán a los colaboradores de la Gerencia de Servicios Públicos Locales de la Municipalidad Distrital de Castilla, a fin de recolectar información requerida de las variables objeto de estudio. (Hernández, Fernández y Baptista, 2010)
- **Guía de entrevista:** Conjunto de preguntas dirigidas a jefes de las diferentes áreas que pertenecen a la Gerencia de servicios Públicos Locales que brindan la posibilidad de profundizar y ampliar determinados aspectos, obteniendo información suficiente que permitan establecer las medidas correspondientes de la problemática en estudio.
- **Guía de Observación:** Información obtenida a través de la observación a los colaboradores y jefes de la Gerencia de Servicios Públicos Locales, con el propósito de conocer aspectos importantes que permitan dar respuesta a las incógnitas de la presente investigación.

2.4.3. Validez

Es el grado en que un determinado instrumento podrá medir las variables en estudio. Las interrogantes realizadas son coherentes y válidas para la muestra. Cabe indicar que la selección, planteamiento y redacción adecuada contribuyen en la validación de las preguntas. En el presente estudio de investigación la validez de contenido se determinó a través de la opinión de 3 expertos relacionados al tema, quienes respaldarán que los ítems se adapten a las dimensiones, variables e hipótesis y que sean pertinentes al tipo y naturaleza de la investigación. Para la evaluación de los instrumentos hicieron uso de la técnica estadística coeficiente de proporción de rangos examinando de forma sistemática los ítems de los instrumentos.

2.4.4. Confiabilidad

A través de la confiabilidad se logró conocer el grado en que el instrumento utilizado dio resultados consistentes y coherentes a la realidad en estudio. Para el cuestionario dirigido a los trabajadores de la Gerencia de Servicios Públicos Locales de la Municipalidad Distrital de Castilla Se utilizó el coeficiente de Alpha de Cronbach, para lo cual se aplicó una prueba piloto al 10% de la muestra estudiada, obteniendo 0,8000 para la variable liderazgo y 0,724 para la variable desempeño laboral, ello demostró que el instrumento es confiable.

2.5. Método de análisis de datos

La información estadística recopilada en esta investigación se ha presentado teniendo en cuenta el tipo de instrumento aplicado. En el caso del instrumento cuantitativo (cuestionario), el mismo que estuvo dirigido a los trabajadores de la Gerencia de Servicios Públicos Locales de la Municipalidad Distrital de Castilla, ha sido procesado a través del paquete estadístico SPSS versión 24.0, permitiendo así que los resultados se presenten mediante tablas para facilitar su entendimiento. Para el análisis de los resultados se ha hecho uso de elementos de la estadística descriptiva como lo es promedios y desviaciones estándar. En el caso de los instrumentos cualitativos (guía de entrevista) la información fue analizada de forma literal, puesto que el principal objetivo fue evaluar la relación entre el liderazgo y el desempeño laboral.

2.6. Aspectos éticos

Los principios éticos que se han considerado son los siguientes:

- Respeto por información de otros autores que ha sido tomada para la fundamentación del presente estudio, así mismo se cita de acuerdo a la norma APA.
- Respetar normas y procesos de la Gerencia de Servicios Públicos Locales de la Municipalidad Distrital de Castilla.
- Respeto a los trabajadores de Gerencia de Servicios Públicos Locales, dando a conocer la finalidad que tiene la investigación,
- Respeto por la libre elección de participar de la presente investigación.
- Privacidad y anonimato del personal que ha sido participe del estudio.
- Honestidad con información obtenida.

III. RESULTADOS

Para evaluar la relación entre el liderazgo y el desempeño laboral de los trabajadores de la Gerencia de Servicios Públicos Locales de la Municipalidad Distrital de Castilla, que además constituye el objetivo de la investigación, se aplicaron tres instrumentos que recogen información sobre las variables involucradas: un cuestionario, una guía de entrevista y una guía de observación.

El cuestionario estuvo dirigido a los trabajadores de la Gerencia de Servicios Públicos Locales de la Municipalidad Distrital de Castilla con la finalidad de conocer la relación entre el liderazgo y el desempeño laboral, así como aspectos que de una u otra forma intervienen en el desarrollo de los colaboradores. La estructura se realizó en escalas de Likert, con un total de cinco alternativas de respuesta, que van desde nunca has siempre, asignándoles valores desde el 1 hasta el 5. Se tomó en cuenta que el promedio de dicha escala es de 3 puntos, por lo que cualquier valoración que supere dicho valor implica una apreciación favorable sobre lo evaluado, en tanto si la valoración es igual o inferior a dicho promedio, la valoración es desfavorable.

En el estudio se consideró que los aspectos que necesitan mejorar a través del liderazgo son aquellos que reciben una valoración por debajo de los 3 puntos, y que como consecuencia es donde se debe poner mayor énfasis. La guía de entrevista fue aplicada a 4 jefes que integran la Gerencia de Servicios Públicos Locales con el propósito de de conocer la relación entre el liderazgo y el desempeño laboral.

A través de la guía de observación se obtuvo datos de la realidad de la Gerencia de servicios Públicos Locales de la Municipalidad Distrital de Castilla en lo que se refiera al liderazgo y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores. Es preciso indicar que los resultados de la presente investigación, se detallan dependiendo de los objetivos planteados.

Tabla 1. Descripción del liderazgo de los trabajadores de la Gerencia de Servicios Públicos Locales de la Municipalidad Distrital de Castilla- 2018

Aspectos	Media	Desviación estándar
Autoconciencia	4.38	.51
Autocontrol	4.32	.53
Motivación al logro	4.65	.45
Empatía	4.56	.44
Habilidades sociales	4.30	.58
Liderazgo	4.44	.35

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores

Teniendo en cuenta que el valor óptimo de la escala utilizada es de 5 puntos, los promedios de alrededor de 4 puntos evidencian un buen nivel de liderazgo en los trabajadores de la Gerencia de Servicios Públicos Locales de la Municipalidad Distrital de Castilla; este nivel se refleja en la mayoría de aspectos del liderazgo; vale decir, en lo relacionado a la autoconciencia, autocontrol y habilidades sociales; en cambio, en lo relacionado a la motivación al logro y empatía, los promedios se acercan al valor óptimo de la escala, dejando en claro que éstos aspectos, son los que más han desarrollado los trabajadores.

El buen nivel de autoconciencia indica que en general, los trabajadores conocen sus emociones, así como sus fortalezas y debilidades, sin embargo, aún deben mejorar estos aspectos para acercarse al control total de dichos aspectos. Algo similar ocurre con el autocontrol; los trabajadores también evidencian tener una buena capacidad para dominar sus impulsos y emociones, así como para generar un ambiente de armonía con los integrantes de la organización, sin embargo, aún deben mejorar más para alcanzar un control total de dichos aspectos. El nivel alcanzado en habilidades sociales, también indica que los investigados cuentan con una buena capacidad para realizar sus tareas en armonía con el resto de trabajadores, pero éstas aún deben potenciarse más, para alcanzar el nivel óptimo.

La motivación al logro, está mucho más cerca del nivel óptimo, lo que indica que el grupo de investigados tienen la mayor predisposición para laborar y lograr las metas que se trazan, incluso, más allá del dinero y el status que pueden lograr dentro de la organización. También se encontró un nivel parecido en lo relacionado a la empatía, lo que implica que los trabajadores comprenden bien las emociones de los demás, con los cuáles mantienen excelentes relaciones.

Los diferentes aspectos que forman parte del liderazgo son de suma importancia para lograr que una organización ya sea pública o privada logre cumplir sus objetivos y metas; si las personas no cuentan con los aspectos necesarios que un buen liderazgo requiere esto limita la capacidad productiva. Si bien es cierto hay presencia fuerte de ciertos aspectos de liderazgo, sin embargo hay otros en los que se debe trabajar para fortalecer y así lograr que el personal de la Gerencia de Servicios Públicos Locales cuente con un liderazgo óptimo.

Tabla 2. Descripción del desempeño laboral de los trabajadores de la Gerencia de Servicios Públicos Locales de la Municipalidad Distrital de Castilla – 2018

Aspectos	Media	Desviación estándar
Desempeño de tareas	4.64	.45
Civismo	4.56	.42
Productividad	4.49	.44
Desempeño laboral	4.55	.32

Fuente: Cuestionario aplicado a colaboradores

El estudio reveló así mismo que el desempeño laboral de los trabajadores es bastante bueno, acercándose al nivel óptimo, de acuerdo a los promedios que se acercan a los 5 puntos en la mayoría de aspectos, incluyendo el desempeño de tareas y civismo; estos resultados indican que los trabajadores desarrollan sus tareas en forma planificada y organizada, lo que les permite cumplir con sus obligaciones y responsabilidades

dentro de la Gerencia de Servicios Públicos Locales de la Municipalidad distrital de Castilla.

Los hallazgos también indicaron que los investigados actúan con civismo, es decir, realizan acciones que favorecen el ambiente psicológico de la municipalidad, se llevan bien con sus compañeros, respetándolos y ayudándolos a lograr los objetivos de la organización. La productividad, con un promedio cercano a los 4 puntos, deja en claro que los trabajadores han logrado una buena combinación de la eficiencia con la eficacia, a fin de alcanzar las metas de la organización. Si bien los aspectos evaluados están cercanos al nivel óptimo, sin embargo, aún se deben mejorar, sobre todo los aspectos relacionados a la productividad ya que este juega un papel importante en el éxito de la organización; para ello se debe tener en cuenta que es primordial brindar a los trabajadores un ambiente adecuado y los recursos necesarios que faciliten el cumplimiento de las tareas asignadas.

3.1. Relación entre la autoconciencia y el desempeño laboral de los trabajadores de la Gerencia de Servicios Públicos Locales.

Tabla 3. Nivel de desempeño laboral en relación a la autoconciencia

Autoconciencia	Desempeño laboral				Total	
	Bueno		Muy bueno		N°	%
	N°	%	N°	%		
Regular	4	50.0%	4	50.0%	8	100.0%
Bueno	35	39.3%	54	60.7%	89	100.0%
Muy bueno	16	20.5%	62	79.5%	78	100.0%
Total	55	31.4%	120	68.6%	175	100.0%

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores

Al relacionar el desempeño laboral con la autoconciencia, el estudio indicó que el buen desempeño laboral de los trabajadores se refleja más en los que evidencian un nivel regular de autoconciencia, según se evidencia en el 50%; luego esta cifra va disminuyendo a 39.3% y 20.5%, en los trabajadores que evidencian un buen o muy buen nivel de autoconciencia; por el contrario, el nivel muy bueno de desempeño laboral, que se refleja en el 50% de trabajadores con un nivel regular de autoconciencia, va en aumento, en la medida que el nivel de autoconciencia mejora a un nivel bueno o muy bueno, según se observa en el 60.7% y 79.5%.

Este resultado indicó que el personal de la Gerencia de Servicios Públicos Locales tiene indicios claros que al mejorar el nivel de autoconciencia que tiene cada trabajador, éste se verá reflejado en la mejora de su desempeño laboral, por tal motivo la gerencia debe poner énfasis en que el personal mejore su nivel de autoconciencia de tal manera que el desempeño laboral sea el más óptimo para cumplir con las metas establecidas.

3.2. Relación entre el autocontrol y el desempeño laboral de los trabajadores de la Gerencia de Servicios Públicos Locales.

Tabla 4. Nivel de desempeño laboral en relación al autocontrol.

Autocontrol	Desempeño laboral				Total	
	Bueno		Muy bueno		N°	%
	N°	%	N°	%		
Deficiente	1	100.0%	0	.0%	1	100.0%
Regular	7	63.6%	4	36.4%	11	100.0%
Bueno	33	33.0%	67	67.0%	100	100.0%
Muy bueno	14	22.2%	49	77.8%	63	100.0%
Total	55	31.4%	120	68.6%	175	100.0%

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores

Al relacionar el autocontrol con el desempeño laboral, el estudio indicó que el buen desempeño laboral se refleja más en los trabajadores que evidencian un nivel deficiente y regular en autocontrol, según se observa en el 100% y 63.6%; luego la cifra de trabajadores con dicho nivel de desempeño va disminuyendo a 33% y 22.2%, en los que reflejan un buen o muy buen nivel de autocontrol. Por el contrario, la cifra de trabajadores con un nivel de desempeño muy bueno va aumentando a medida que el nivel de autocontrol mejora de regular a muy bueno, pasando de 36.4% a 77.8%.

En este caso, también se observó que en la medida que el personal mejora el nivel de autocontrol, es decir es responsable y tiene facilidad de adaptarse a los diferentes cambios de funciones sin ningún tipo de inconvenientes en la organización, también mejora el desempeño laboral de los trabajadores lo cual permitirá coadyuvar al logro de las metas establecidas de la organización.

3.3. Relación entre la motivación al logro y el desempeño laboral de los Trabajadores de la Gerencia de Servicios Públicos Locales.

Tabla 5. Nivel de desempeño laboral en relación a la motivación al logro

Motivación al logro	Desempeño laboral				Total	
	Bueno		Muy bueno		N°	%
	N°	%	N°	%		
Regular	1	50.0%	1	50.0%	2	100.00%
Bueno	29	61.7%	18	38.3%	47	100.0%
Muy bueno	25	19.8%	101	80.2%	126	100.0%
Total	55	31.4%	120	68.6%	175	100.0%

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores

Los resultados de la tabla anterior dejaron en evidencia que el buen desempeño laboral, se refleja en un trabajador que evidencia un nivel regular de motivación al logro y en el 61.7% de los que muestran un buen nivel en este aspecto; luego la cifra disminuye a 19.8% en los que muestran un nivel muy bueno en dicha motivación. En cambio, el nivel muy bueno que también se refleja en un trabajador con una motivación al logro regular, se refleja además en el 38.3% de trabajadores con un buen nivel en dicha motivación y en el 80.2%, de los que evidencian un muy buen nivel.

También en este caso se observó que en la medida que mejora la motivación al logro, los trabajadores mejoran su desempeño laboral. En tal sentido, el estudio dejó en evidencia que la motivación al logro en los trabajadores de la Gerencia de Servicios Públicos Locales de la Municipalidad Distrital de castilla es un aspecto del liderazgo que está desarrollado, pero que no se debe descuidar su potencialización ya que actúa como una fuerza que impulsa al trabajador a mejorar su desempeño en la organización.

Las organizaciones deben tener presente que un aspecto importante para mantener al recurso humano motivado, es el reconocimiento por su trabajo realizado lo cual conlleva a una satisfacción personal.

3.4 Relación entre la empatía y el desempeño laboral de los trabajadores de la Gerencia de Servicios Públicos Locales.

Tabla 6. Nivel de desempeño laboral en relación a la empatía

Empatía	Desempeño laboral				Total	
	Bueno		Muy bueno		N°	%
	N°	%	N°	%		
Regular	2	100.0%	0	.0%	2	100.0%
Bueno	28	56.0%	22	44.0%	50	100.0%
Muy bueno	25	20.3%	98	79.7%	123	100.0%
Total	55	31.4%	120	68.6%	175	100.0%

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores

Los resultados muestran el desempeño laboral según el nivel de empatía del trabajador; el buen desempeño laboral del trabajador se refleja más en los que muestran un nivel de empatía regular, según se observa en el 100% y 56%; luego la cifra disminuye a un 20.3% en los que muestran evidencian un muy buen nivel de empatía.

Lo contrario sucede con el nivel muy bueno de desempeño laboral, que se refleja en el 44% de trabajadores con un buen nivel de empatía, aumentando a 79.7% en los que tienen un muy buen nivel. En este caso se observó que el desempeño laboral tiende a mejorar en la medida que mejora el nivel de empatía. Los resultados dejaron claro que los trabajadores han desarrollado bien este aspecto, pues saben comprender las emociones y opiniones de otras personas, muestran respeto por ello y ayudan a resolver necesidades de los usuarios.

3.5. Relación entre las habilidades sociales y el desempeño laboral de los trabajadores de la Gerencia de Servicios Públicos Locales.

Tabla 7. Nivel de desempeño laboral en relación a las habilidades sociales

Habilidades sociales	Desempeño laboral				Total	
	Bueno		Muy bueno		N°	%
	N°	%	N°	%		
Regular	11	100.0%	0	.0%	11	100.0%
Bueno	30	40.5%	44	59.5%	74	100.0%
Muy bueno	14	15.6%	76	84.4%	90	100.0%
Total	55	31.4%	120	68.6%	175	100.0%

Fuente cuestionario aplicado a los colaboradores

En los resultados que muestra la tabla indican que el buen nivel de desempeño se evidencia más en el 100% de los trabajadores que muestran un nivel regular en las habilidades sociales; luego esta cifra disminuye a 40.5% y 15.6% en los trabajadores que muestran un buen o muy buen nivel en habilidades sociales. Lo contrario sucede en los colaboradores con un muy buen nivel de desempeño laboral, que de 59.5% pasa a 84.4%, en los trabajadores que muestran dichos niveles de habilidades sociales.

En este caso se observa que el desempeño laboral tiende a mejorar en la medida que mejora el nivel de habilidades sociales. Se debe tener presente que realizar el trabajo en equipo permite cumplir con los objetivos propuestos así como lograr que todo el personal participe de las labores programadas.

3.6. Relación entre el liderazgo y el desempeño laboral de los trabajadores de la Gerencia de Servicios Públicos Locales de la Municipalidad Distrital de Castilla- 2018

Tabla 8. Nivel de desempeño laboral en relación al liderazgo

Liderazgo	Desempeño laboral				Total	
	Bueno		Muy bueno		N°	%
	N°	%	N°	%		
Regular	1	100.0%	0	.0%	1	100.0%
Bueno	47	53.4%	41	46.6%	88	100.0%
Muy bueno	7	8.1%	79	91.9%	86	100.0%
Total	55	31.4%	120	68.6%	175	100.0%

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores

Al relacionara el liderazgo con el desempeño laboral, los resultados muestran que el buen nivel de desempeño laboral, se refleja más en los trabajadores con un liderazgo regular o bueno, según se observa en el 100% y 53.4%; la cifra disminuye a sólo 8.1% en los que evidencian un muy buen nivel de liderazgo. Lo contrario sucede con el desempeño muy bueno que aumenta de 46.6% en los que también reflejan dicho nivel de liderazgo, a 91.9%, en los que muestran un muy buen nivel de liderazgo.

Claramente se aprecia que en la medida que mejora el liderazgo en el trabajador, mejorará su desempeño laboral. En tal sentido la municipalidad debe fortalecer los diferentes aspectos del liderazgo con la finalidad de que se mejore el desempeño laboral lo cual contribuye en el cumplimiento de los objetivos de la empresa.

IV. DISCUSIÓN

El estudio tuvo como objetivo principal evaluar la relación entre el liderazgo y el desempeño laboral de los trabajadores de la Gerencia de Servicios Públicos Locales de la Municipalidad Distrital de Castilla- 2018, para ello se hizo uso de tres instrumentos de recolección de datos. El cuestionario que permitió recoger datos sobre los aspectos del liderazgo con los que cuentan los trabajadores de la entidad, la relación que ay entre la autoconciencia, autocontrol, motivación al logro empatía y habilidades sociales. En cuanto al desempeño laboral se recogió información sobre el desempeño de tareas, el civismo y la productividad que tiene cada trabajador dentro de la organización.

Por su parte, la guía de entrevista que fue dirigida a los jefes de las áreas que integran a la Gerencia de Servicios públicos Locales, tuvo la finalidad de conocer las condiciones en las que los trabajadores desempeñan sus actividades de manera diaria, la forma en la que se les motiva a cumplir los objetivos y la manera en la que se les hace participes en el cumplimiento de los mismos. Por último, la guía de observación recogió información de manera más clara sobre un conjunto de aspectos relacionados al liderazgo y al desempeño laboral del personal que labora en la Gerencia investigada

El objetivo específico 1: Establecer la relación entre la autoconciencia y el desempeño laboral de los trabajadores de la Gerencia de Servicios Públicos Locales. Goleman Boyatzis y Mckee (2016), manifiesta que la autoconciencia es la capacidad de conocer las emociones, fortalezas y debilidades que tienen cada

Establecer la relación entre la autoconciencia y el desempeño laboral de los trabajadores de la Gerencia de Servicios Públicos Locales. Goleman, Boyatzis y McKee (2016), manifiesta que la autoconciencia es la capacidad de conocer las emociones, fortalezas y debilidades que tiene cada uno Fajardo (2017) llegó a la conclusión que si hay relación directa, muy alta y significativa entre el desempeño laboral y la dimensión autoconciencia de la variable inteligencia emocional del personal tele operador de EsSalud en línea – Lima 2017

En los resultados que se han obtenido de la investigación se ha podido conocer que el buen desempeño laboral de los trabajadores se ve reflejado más en aquellos que tienen un nivel regular de autoconciencia según se evidencia en el 50%; así mismo el nivel muy bueno de desempeño laboral, se refleja en el 50% de trabajadores con un nivel regular de autoconciencia, este aumenta, en la medida que el nivel de autoconciencia mejora, según se aprecia en el 60.7% y 79.5%. Claro está que a medida que los trabajadores mejoren su autoconciencia es decir que sepan cuáles son emociones, sus fortalezas y debilidades permitirá que cumplan con sus labores asignadas, las cuales están orientadas al logro de los objetivos.

De acuerdo a la entrevista realizada a los jefes de las áreas que integran la Gerencia señalaron que son conscientes de los riesgos que implica cada puesto y que existen posibilidades y restricciones que tiene el personal al momento de cumplir sus labores pero que desconocen en su totalidad de ellas, debido a que el personal no las da conocer. Esta situación se relaciona con los datos obtenidos de los encuestados pues la autoconciencia es un aspecto del liderazgo que si bien es cierto está desarrollada aún falta por mejorarla. La guía de observación ratificó que los trabajadores que laboran en la Gerencia tienen un nivel de autoconciencia casi desarrollado, lo cual implica que se debe fortalecer para bien de la institución.

Cabe precisar que si existe diferencia entre los resultados obtenidos de la investigación realizada en la Gerencia de Servicios Públicos Locales y los hallazgos del trabajo realizado con el personal tele operador de EsSalud en Línea Lima. El autor manifestó que la relación es directa, muy alta y significativa respecto a la relación significativa obtenida en la gerencia en estudio.

En tal sentido, la hipótesis específica uno H1: La autoconciencia está relacionada con el desempeño laboral de los trabajadores de la Gerencia de Servicios Públicos Locales se acepta, pues es importante que el personal se conozca así mismo para poder relacionarse con los demás.

El objetivo específico 2: Definir la relación entre el autocontrol y el desempeño laboral de los trabajadores de la Gerencia de Servicios Públicos Locales. D'Alessio (2017) da a conocer que la inteligencia emocional es de suma importancia para liderar

de forma correcta, debido a que permite comprender y manejar sus emociones para lograr que sus seguidores lo acompañen. Posadas (2015) en su estudio realizado en la Municipalidad Distrital de Castilla, indicó que el liderazgo Gerencial influye de manera favorable en el desempeño laboral de los trabajadores, ya que una participación constante permite establecer las acciones y decisiones a tomar, lo cual contribuye a que los trabajadores puedan resolver cualquier problema para bien de la institución.

Los resultados obtenidos en la investigación muestran que el 100% y 63% de trabajadores con un buen desempeño laboral tienen un nivel deficiente y regular en autocontrol, así mismo se aprecia que la cifra de trabajadores con dicho nivel de desempeño disminuye a 33% y 22.2%, en los que reflejan un buen o muy buen nivel de autocontrol. Respecto a los trabajadores con un nivel de desempeño muy bueno aumenta a medida que el nivel de autocontrol mejora de regular con 36.4% a muy bueno con 77.8%. Es preciso señalar que hay evidencias que los trabajadores tienen buena capacidad para dominar sus impulsos y emociones, así serán responsables y tendrán facilidad para adaptarse a los diferentes cambios de funciones sin ningún inconveniente, generando un ambiente de armonía y de buenas relaciones con los demás integrantes del área. Esto a su vez logrará que el desempeño laboral mejore coadyuvando así a alcanzar metas y objetivos planteados.

La entrevista a los jefes de las áreas que integran la Gerencia se pudo conocer, que a pesar que hay factores que afectan el buen desempeño laboral de los trabajadores estos cumplen sus labores de forma proactiva, no en su totalidad pero si la mayor parte de personal. Se trata de que exista una buena relación entre jefe y personal, es por tal razón que se les brinda la confianza necesaria para que den a conocer sus opiniones y sugerencias, de tal manera que se busque una adecuada solución a los inconvenientes que día a día se presentan y que interfieren en el logro de los objetivos, así mismo se busca brindar un servicio adecuado a la población. La guía de observación ratifica que el personal que labora en la Gerencia tiene un nivel de autocontrol casi desarrollado, aunque no todo el personal ha logrado desarrollarlo, por lo que se debe poner énfasis para que el nivel del aspecto antes mencionado sea el más óptimo.

Se puede afirmar, que existe coincidencia entre los resultados de la investigación realizada en la Gerencia de Servicios Públicos Locales de la Municipalidad Distrital de

Castilla y los resultados del trabajo realizado por Posadas (2016) en la misma institución. La investigadora encontró que en la Municipalidad de Castilla el liderazgo influye de forma favorable en el desempeño laboral de los trabajadores, mientras que en la Gerencia en estudio el autocontrol esta casi desarrollado, esto quiere decir que al mejorar el autocontrol mejorará el desempeño laboral.

En tal sentido, la hipótesis específica dos H₂: existe relación entre el autocontrol y el desempeño laboral de los trabajadores de la Gerencia de Servicios Públicos Locales se acepta, debido a que saber dominar sus impulsos y emociones les facilitará al personal relacionarse de forma adecuada para generar un ambiente en el cual logren desempeñarse de forma armoniosa.

El tercer objetivo: Evaluar la relación entre la motivación al logro y el desempeño laboral de los trabajadores de la Gerencia de Servicios Públicos Locales. Bonifaz (2012) indicó que el liderazgo es la facultad y habilidad para motivar e impulsar a otras personas al logro de los objetivos propuestos y que se da en personas que desean realizar cambios y renovar lo que hay en su entorno. Ayoub (2010) con la investigación titulada “Estilos de liderazgo y sus efectos en el desempeño de la administración Pública Mexicana” manifiesta que el estilo transformacional junto al comportamiento estimulación intelectual son los más utilizadas en la administración mexicana, ya que se interesan por que los colaboradores analicen los problemas de diferentes ángulos antes de tomar una decisión definitiva, así mismo indica, que el uso de comportamientos transformacionales permite que los seguidores se sientan impulsados, incrementando así el desempeño laboral y a su vez incrementa la satisfacción de los usuarios.

Los resultados dejan evidencia que hay 61.7% de los trabajadores que tienen un nivel regular de motivación al logro pero con un buen desempeño laboral; así mismo se tiene que el 80.2%, de los trabajadores con muy buen desempeño laboral son aquellos que tienen un nivel de motivación al logro muy bueno, dejando claro que cuanto más motivados se encuentren los colaboradores mejor será su desempeño dentro de la organización, es por ello que mantener al personal motivado de una u otra forma juega un papel importante ya que los trabajadores son pieza fundamental para que las organizaciones logren el éxito.

En tal sentido se debe establecer políticas de mejora en cuanto a motivación debido a que es un aspecto que está desarrollado en los trabajadores pero que se no se debe descuidar más bien se debe fortalecer para mantenerlo en un nivel elevado que les permita sentirse comprometidos e identificados con la institución. Se corrobora con lo que Chiavenato (2011) dice que el desempeño laboral es un proceso de reciprocidad entre organización y trabajador, es decir así como se le exige al trabajador que cumpla con las labores asignadas la institución debe hacer su parte realizando el pago de sus remuneraciones brindándole todas las facilidades para que desarrollen sus trabajo sin ningún inconveniente. Esto permitirá que el personal se sienta comprometido con la institución.

En la entrevista se pudo tomar conocimiento que la institución no cuenta con políticas de motivación lo cual genera inconvenientes para lograr que el personal se sienta comprometido con el trabajo que realiza diario, a pesar de ello los jefes hacen magnos esfuerzos para que eso no afecte a los trabajadores de la Gerencia, por ello tratan de llegar a acuerdos informales con el único propósito de que los trabajadores sientan que son importantes para la institución y así cumplan con el trabajo asignado, para evitar quejas de la población. En la guía de observación se corrobore los datos manifestados por los jefes, pues para ellos mantener al talento humano motivado es primordial para cumplir las metas establecidas.

Cabe precisar que los resultados obtenidos no guardan relación con lo manifestado con Ayoub (2010) al manifestar en su investigación que al personal se les da toda la facilidad para ver soluciones de diferentes maneras, algo que no sucede en la Municipalidad pues la motivación solo se da de manera informal, cuando lo más correcto sería que existan políticas de motivación.

En tal sentido, la hipótesis específica tres H₃: La motivación al logro tiene relación con el desempeño laboral de los trabajadores de la Gerencia deservicios Públicos Locales se acepta, pues mantener a los colaboradores motivados coadyuvará al buen rendimiento laboral y a mantener el interés por cumplir las metas planteadas.

El cuarto objetivo: Establecer la relación entre la empatía y el desempeño laboral de los trabajadores de la Gerencia de Servicios Públicos Locales. Robbins y Coulter (2014)

sustentaron que el liderazgo es un proceso de guiar a un grupo y de apoyarlos de tal manera que alcancen sus metas, detallan rasgos asociados al liderazgo como confianza en sí mismos, honestidad e integridad, extroversión. Castro y Chávez (2017) hicieron de conocimiento que los problemas que presenta actualmente la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones se debe a la ausencia de los rasgo de un buen liderazgo en los jefes, por lo que buscan que esta situación mejore a fin de conseguir líderes capaces de generar un cambio de forma positiva en los colaboradores administrativos.

Los resultados obtenidos muestran que el 100% de trabajadores con un nivel de desempeño bueno poseen un nivel de empatía regular. Sucede lo contrario con los trabajadores que tienen un muy buen nivel desempeño laboral pues del 44% de trabajadores que tienen un buen nivel de empatía este aumenta a 79.7% cuando tienen un muy buen nivel de empatía. En la entrevista se pudo conocer que los jefes hacen todo lo que está a su alcance para mantener una buena comunicación con el personal, es por tal razón que se les brinda la confianza para que puedan expresar sus opiniones, sugerencias e inconvenientes que pudieran tener durante el desarrollo de labores. La Guía de observación permitió conocer que los jefes consideran que la comunicación tanto horizontal como vertical es de suma importancia para el logro de las metas por lo que fomentarla es un reto, pues no todo el personal se expresa con facilidad cuando lo ideal sería que todos participen de tal manera que permita concretar una adecuada solución a los problemas que se presentan.

Los resultados obtenidos no se relacionan con lo manifestado por Castro y Chávez (2017) por cuanto no cuenta con líderes capaces de lograr cambios positivos, mientras en la Gerencia en estudio si cuenta con líderes que se esfuerzan día a día por lograr que el personal cumpla las labores asignadas a pesar de múltiples factores que afectan su buen desempeño, para ellos es fundamental saber escuchar y comprender a los demás, es la única manera de generar un adecuado ambiente de trabajo.

En tal sentido, la hipótesis específica cuatro H4: Hay relación entre la empatía y el desempeño laboral de los trabajadores de la Gerencia de Servicios Públicos Locales se acepta, ya que los resultado dejan claro que este aspecto del liderazgo se relaciona de manera significativa con el desempeño laboral.

El quinto objetivo está orientado a analizar la relación entre las habilidades sociales y el desempeño laboral de los trabajadores de la Gerencia de Servicios Públicos Locales. Kotter citado por (Santos, 2011) consideró que el liderazgo es la capacidad para poder influir en las personas a que se esfuercen en el logro de los objetivos de forma voluntaria con unión y apoyo del recurso humano. Gracias al trabajo en equipo y liderazgo de los trabajadores se logra un buen desempeño del área así lo manifiesto Hernández (2016) en su estudio realizado en el área de cirugía del Hospital I Naylamp aquí los trabajadores tienen la capacidad de colaborar con los demás y de operar como equipo en su área/grupo. En los resultados de la investigación se tiene que el 100% de trabajadores con un nivel regular de habilidades sociales tienen un buen desempeño laboral, claro está que en la Gerencia de Servicios Públicos Locales el personal no ha desarrollado por completo el brindar ayuda a los demás ni trabajar en equipo.

En la entrevista se pudo conocer que lo manifestado por los trabajadores a través de la encuesta se corrobora con lo indicado por los jefes, debido a que en la administración pública es un poco difícil lograr que todo el personal se apoye mutuamente, a pesar de ello los jefes asignan tareas para que sean ejecutadas de forma grupal y pueda desarrollar esa ayuda mutua que es necesaria para cumplir con los objetivos. Esto sucede por el régimen laboral en que cada trabajador se encuentra pues hay contratados y nombrados y son los nombrados los que en muchas oportunidad se resisten a los diferentes cambios que se dan en las organizaciones, cambios que buscan mejorar el ambiente en el cual desarrollan sus labores.

En la guía de observación se pudo conocer que los colaboradores deben aprender a trabajar en equipo de tal manera que se logren fortalecer lazos de confraternidad para que se genere un excelente ambiente de trabajo, no es correcto que colaboren porque existe presión, lo ideal es que lo realicen de manera espontánea, para ello se les brinda una comunicación abierta para que den sugerencias con las cuales ellos se sientan a gusto para desarrollar su trabajo.

En ese sentido, la hipótesis cinco H5: Las habilidades sociales tiene relación con el desempeño laboral de los trabajadores de la Gerencia de Servicios Públicos Locales de la Municipalidad Distrital de Castilla – 2018 se acepta, debido a que hay personal que

tiene la capacidad para integrarse con los demás y apoyarse de manera mutua, pero aún falta por fortalecerla para cumplir de manera exitosa las labores asignadas.

El objetivo general: Evaluar la relación entre el liderazgo y el desempeño laboral de los trabajadores de la Gerencia de Servicios Públicos Locales de la Municipalidad Distrital de Castilla – 2018. Para Fischman (2012) el liderazgo es la capacidad que tiene una persona para influir ya sea de manera positiva o negativa en el desempeño laboral de los trabajadores, ya que este es el reflejo de la eficiencia y la eficacia en el cumplimiento de las labores, así lo manifiesta Robbins y Judge (2013). Ortiz y Repuello (2015) indica que se debería desarrollar un plan de fortalecimiento de capacidades y/o habilidades gerenciales, con el propósito de ver mejoras en la capacidad de liderazgo y conseguir buenos resultados en la consecución de los objetivos de la institución. Se debe tener en cuenta que trabajadores motivados por sus éxitos laborales contribuyen al logro de los objetivos organizacionales, el autor manifiesta que se determinó que los estilos de liderazgo se relacionan de forma directa y significativamente (nivel de correlación: buena) con el desempeño laboral. En la presente investigación los resultados mostraron que el 46% de trabajadores con un muy buen desempeño laboral tienen un nivel de liderazgo bueno, claro está que en la Gerencia en estudio a medida que mejora el liderazgo en los trabajadores mejorará el desempeño laboral.

El estudio dejó claro que en dicha institución no hay políticas de motivación, tampoco hay un trabajo en equipo sólido, existe falta de asignación de recursos que permitan otorgarles al personal un adecuado ambiente de trabajo e instrumentaria necesaria para el correcto desarrollo de sus labores, esta situación es corroborada en la guía de entrevista y en la guía de observación se pudo conocer que los jefes hacen lo posible por que esta situación cambie ya que consideran que factores como la autoconciencia, el autocontrol, motivación al logro, empatía y habilidades sociales deben estar en un nivel óptimo para la consecución de los objetivos propuestos.

Los resultados obtenidos en la investigación al personal de la Gerencia de Servicios Públicos Locales de la Municipalidad Distrital de Castilla tienen similitud con los hallazgos del trabajo realizado por los autores Ortiz y Repuello (2015) en la existencia de una relación significativa entre el liderazgo y el desempeño laboral.

En tal sentido, la hipótesis general H: Existe relación entre el liderazgo y el desempeño laboral de los trabajadores de la Gerencia de Servicios Públicos Locales de la Municipalidad Distrital de Castilla -2018 se acepta, debido a que un buen liderazgo se da cuando manejan de forma adecuada su inteligencia emocional influyendo así en los colaboradores para que mejoren su desempeño laboral.

V. CONCLUSIONES

1. De acuerdo a la correlación de Spearman encontrada entre la autoconciencia y el desempeño laboral donde el coeficiente de relación es 0.368 y el sig. (bilateral) 0.000 debido a que el P – valor es menor al 5% si existe relación entre la autoconciencia y el desempeño laboral.
2. Se evidenció una correlación positiva entre autocontrol y la variable desempeño laboral determinada por el coeficiente Rho de Spearman = 0.367 con un nivel de significancia de 0.000 y un P valor menor a 5%. Los resultados muestran que los trabajadores tienen la capacidad para controlar sus impulsos y emociones lo cual les permitirá generar un ambiente de armonía.
3. Se evidencio una correlación de Spearman de 0.515 con un nivel de sig. (bilateral) 0.000 debido a que el P – valor es menor al 5%. si existe relación entre la motivación al logro y el desempeño laboral, es decir que los trabajadores cuentan con la mayor predisposición para laborar y lograr las metas trazadas.
4. De acuerdo a la correlación de Spearman encontrada entre la empatía y desempeño laboral indica que el coeficiente de relación es 0.521 y el sig. (bilateral) 0.000 debido a que el P – valor es menor del 5%., en tal sentido si existe relación entre la empatía y el desempeño laboral. La investigación deja en evidencia que este aspecto del liderazgo esta desarrollado en el personal pero que se debe trabajar para fortalecerlo.
5. Los resultados indican que hay una correlación positiva entre las habilidades sociales y el variable desempeño laboral, pues el personal tiene disposición para coadyuvar a cumplir las metas. Así mismo se tiene una correlación de Spearman de 0.562 y el sig. (bilateral) 0.000 debido a que el P – valor es menor del 5%.
6. La investigación deja en evidencia que la variable liderazgo se relaciona de manera significativa y positiva con la variable desempeño laboral. Demostrando que es importante contar con un buen liderazgo para alcanzar un mejor desempeño laboral. Así mismo se tiene una correlación de Spearman de 0.687 y el sig. (bilateral) 0.000 debido a que el P – valor es menor al 5%.

VI. RECOMENDACIONES

1. A la Gerencia de servicios Públicos Locales de la Municipalidad Distrital de Castilla fortalecer las competencias del personal a través de capacitaciones en las cuales se utilicen técnicas que permitan al personal conocer sus emociones y mejorarlas para lograr un buen desempeño laboral.
2. Ejecutar planes de capacitación orientadas a temas relacionados a la inteligencia emocional en el trabajo, de tal manera que permita mejorar el control de las emociones de los trabajadores las cuales en algunas oportunidades se ven afectadas por el estrés de situaciones incómodas, o rotaciones constantes de personal dentro de la institución.
3. A la Municipalidad Distrital de Castilla realizar capacitaciones sobre motivación laboral con el propósito de fomentar actitudes positivas que impulsen al personal a alcanzar los objetivos y metas tanto personal, laboral e institucional, permitiendo así brindar un servicio adecuado a la población.
4. Promover capacitaciones que brinden las herramientas necesarias para lograr que el personal sea más empático y puedan compartir sus opiniones y sugerencias sin temor alguno para dar una solución adecuada a los inconvenientes que se presenten en el desarrollo de sus labores.
5. Brindar capacitaciones al personal en temas de habilidades sociales con la finalidad que adquieran las herramientas necesarias para que se puedan relacionar con los demás y así lograr un buen trabajo en equipo que no solo los beneficia a ellos, sino también a la institución y a la población.
6. A la Gerencia de servicios Públicos Locales establecer un plan de capacitación en temas de liderazgo y desempeño laboral con la finalidad de que el personal pueda fortalecer aspectos del liderazgo que no han logrado desarrollar en un nivel óptimo lo cual influye en el logro de objetivos.

Referencias

- Aamodt, M. G. (2010). *Psicología industrial organizacional* (6 ed.). México: Cengage Learning.
- Alles, Martha (2010). *Dirección Estratégica de Recursos Humanos –Gestión por competencias*. Buenos Aires: Ediciones Grania S.A
- Arias, F. G. (2012). *El proyecto de la investigación: Introducción a la metodología científica* (6 ed.). Caracas: Episteme C.A. Obtenido de <https://ebevidencia.com/wp-content/uploads/2014/12/EL-PROYECTO-DE-INVESTIGACION-6ta-Ed.-FIDIAS-G.-ARIAS.pdf>
- Ayoub, J. L. (2010). *Estilos de Liderazgo y sus efectos en el desempeño de la administración pública mexicana*. México. Obtenido de https://repositorio.uam.es/bitstream/handle/10486/662373/ayoub_perez_jose_luis.pdf
- Bernal, C. A. (Metodología de la investigación). Colombia: Pearson educación.
- Bonifaz, C. J. (2012). *Desarrollo de habilidades directivas*. México: Red tercer milenio S.C. Obtenido de: http://www.aliat.org.mx/BibliotecasDigitales/economico_administrativo/Liderazgo_empresarial.pdf
- Castro G., C. F., y Chávez C., L. J. (2017). *Asociación del liderazgo en el desempeño laboral de los colaboradores administrativos de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones*. San Martín, Tarapoto. Obtenido de http://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/UPEU/889/Cyndi_tesis_Bachiller_2017.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Chamorro M., A., y Tato J., J. L. (2005). *Globalización y competitividad en las empresas: Los recursos humanos*. Redalyc .org. Obtenido de <http://www.redalyc.org/html/413/41304308/>
- Chiavenato, I. (2009). *Gestión del talento humano* (3 ed.). México: McGraw-Hill.
- Chiavenato, I. (2011). *Administración de recursos humanos* (9 ed.). México: McGraw - Hill. Obtenido de: https://educacionparatodalavida.files.wordpress.com/2016/05/administracion_de_recursos_humanos_9na_e.pdf
- Consulting, R. &C. (2015). *¿Cómo mejorar el liderazgo en el sector público?* Obtenido de <http://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/8024>

- D'Alessio Fernando (2017). Liderazgo y Atributos Gerenciales: Una visión global y estratégica (2 ed.). México: Pearson Educación.
- Da Silva P., J. J., y Rodríguez P., F. S. (2010). Relación entre liderazgo y desempeño de tareas. Tesis, Universidad Católica Andrés Bello, Caracas. Obtenido de <http://biblioteca2.ucab.edu.ve/anexos/biblioteca/marc/texto/AAS0011.pdf>
- Dessler, G., y Varela, R. (2011). Administración de recursos humanos (5 ed.). México: Pearson educación.
- ESAN, (2018). Artículo "Las metodologías que evalúan el desempeño de una empresa" Obtenido de <https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2018/04/las-metodologias-que-evaluan-el-desempeno-de-una-empresa/>
- Fischman, D. (2012). Liderazgo en práctica. Video. Obtenido de https://www.youtube.com/watch?v=QIW_KOR_IWo
- Goleman, D., Boyatziz, R., y Mckee, A. (2016). El líder resonante crea más. España: Debolsillo. Obtenido de https://books.google.com.pe/books?id=dfjeCwAAQBAJ&pg=PT4&hl=es&source=gbs_toc_r&cad=2#v=onepage&q&f=false
- Fajardo, P. R, (2017). "La inteligencia emocional y desempeño laboral de las teleoperadoras de EsSalud en línea Lima- 2017" Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo, Lima. Obtenido de: http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/10847/Fajardo_PR.PDF?sequence=1&isAllowed=y
- Hernández, R., Fernández, C., y Batista, P. (2010). Metodología de la investigación (5ta ed). México: McGraw-Hill.
- Hernández, R., Fernández, C., y Batista, P. (2014). Metodología de la investigación (6ta ed.) México: McGraw-Hill.
- Hernández, Z. M. (2016). La cultura organizacional y su relación con el desempeño laboral en el área de cirugía del Hospital I Naylamp - Chiclayo. Tesis, Universidad Señor de Sipán, Chiclayo, Pimentel. Obtenido de <http://docplayer.es/62717662-La-cultura-organizacional-y-su-relacion-con-el-desempeno-laboral-en-el-area-de-cirugia-del-hospital-i-naylamp-chiclayo.html>
- Ortiz, L. A., y Repuello, J. M. (2015). Estilos de liderazgo y desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Acoria durante el año 2015. Tesis, Universidad Nacional de Huancavelica, Huancavelica. Obtenido de <http://repositorio.unh.edu.pe/handle/UNH/1134>

- Pedraza, E., Amaya, G., y Conde, M. (2010). Desempeño laboral y estabilidad del personal administrativo contratado de la Facultad de medicina de la Universidad del Zulia. *Revista de ciencias sociales (RCS)*, 16, 495. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3600963>
- Pingo, G. S. (2016). *Estilo de liderazgo y satisfacción laboral. Caso: Agencia Paita*, año 2016. Tesis, Universidad Nacional de Piura, Piura, Piura. Obtenido de <http://repositorio.unp.edu.pe/bitstream/handle/UNP/1083/ADM-PIN-QUI-17.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Posadas, D. C. (2015). *El liderazgo Gerencial y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad distrital de Castilla - Piura 2015*. Tesis, Universidad Nacional de Trujillo, Trujillo. Obtenido de <http://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/8024>
- Robbins, S. P., y Coulter, M. (2014). *Administración* (12 ed.). México: Pearson. Obtenido de <https://es.slideshare.net/DianaBuitron/libro-administracin-stephen-robbins-2014>
- Robbins, S. P., y Judge, T. A. (2013). *Comportamiento Organizacional* (15 ed.). México: Pearson. Obtenido de: <http://es.slideshare.net/jorgeadriandj/comportamiento-organizacional-edicin-15>
- Sánchez, J., y Calderón, V. (2012). *Diseño del proceso de evaluación del desempeño del personal y las principales tendencias que afectan su auditoría*. *Pensamiento & Gestión*(32). Obtenido de <http://www.redalyc.org/comocitar.oa?id=64623932004>
- Santos C., J. C. (2011). *Liderazgo*. Obtenido de: <http://liredazgo.blogspot.com/2011/01/john-kotter-cambio-y-liderazgo.html>
- Snell, S., y Bohlander, G. (2016). *Administración de recursos humanos* (16 ed.). México: Cengage Learning.
- Servir (2015). *Gestión del rendimiento* obtenido de: <http://www.servir.gob.pe/servir-inicia-implementacion-de-un-nuevo-modelo-en-la-gestion-del-rendimiento-en-el-sector-publico/>

ANEXOS

Anexo 01 Instrumento A:
Cuestionario aplicado a trabajadores



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ENCUESTA APLICADA A TRABAJADORES

Cordiales saludos: solicito su colaboración para la realización de la presente encuesta, por lo que se le agradece complete todo el cuestionario el cual tiene un carácter confidencial. Este cuestionario está destinado a recopilar información que será necesaria como sustento de la investigación "El Liderazgo y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores de la Gerencia de Servicios Públicos Locales de la Municipalidad Distrital de Castilla 2018". Lea cuidadosamente cada pregunta y marque con un aspa (x) la alternativa que Ud. crea conveniente según la escala que se presenta a continuación. Muchas gracias

(5) SIEMPRE - (4) CASI SIEMPRE - (3) A VECES - (2) RARA VEZ - (1) NUNCA

Liderazgo		ESCALA				
Autoconciencia		5	4	3	2	1
		SIEMPRE	CASI SIEMPRE	A VECES	RARA VEZ	NUNCA
1	Se siente capaz de asumir riesgos					
2	Es consciente de sus posibilidades y limitaciones para desarrollar el trabajo					
3	Admite sus errores y se disculpa					
Autocontrol						
4	Controla sus estados de ánimo					
5	Responde a las tareas asignadas con pro actividad					
6	Expresa sus ideas sin temor					
Motivación al logro						
7	Se esfuerza de manera constante por mejorar su trabajo					
8	Es perseverante en el logro de objetivos a pesar de los inconvenientes que se puedan presentar					
9	Se siente motivado para cumplir con el trabajo asignado					
Empatía						
10	Ayuda a resolver las necesidades de los usuarios a pesar que no es su responsabilidad hacerlo					
11	Es capaz de comprender las emociones y opiniones de otras personas mostrando interés por sus inquietudes					
12	Tiene facilidad de relacionarse con sus compañeros					
13	Muestra respeto por las opiniones de sus compañeros					

		ESCALA				
		5 SIEMPRE	4 CASI SIEMPRE	3 A VECES	2 RARA VEZ	1 NUNCA
Habilidades sociales						
14	Tiene capacidad para iniciar o dirigir cambios					
15	Promueve la participación grupal para lograr metas colectivas.					
16	Se identifica con facilidad con los objetivos del equipo.					
17	Existe integración y apoyo entre los trabajadores para el cumplimiento de tareas.					
Desempeño de tareas						
18	Planifica su tiempo para cumplir con las labores asignadas.					
19	Tiene la capacidad de adaptarse al cambio de sus funciones con el propósito de lograr los objetivos.					
20	Prioriza las labores que debe cumplir.					
Civismo						
21	Suele aportar ideas o soluciones que beneficien a la institución.					
22	Trabaja sin necesidad de supervisión.					
23	Existe una comunicación fluida con jefes.					
24	Utiliza un lenguaje claro cuando se dirige a sus compañeros.					
Productividad						
25	Se concentra en su trabajo para no cometer errores.					
26	Demuestra dedicación y concentración en el trabajo que realiza.					
27	Cumple con la labor asignada antes del tiempo estipulado					
28	Sus compañeros aceptan ayudarlo para culminar el trabajo asignado					
29	Aprovecha al máximo los recursos asignados					
DATOS GENERALES						
1. Edad : _____ 2. Sexo : Masculino <input type="checkbox"/> Femenino <input type="checkbox"/> 3. Estado civil : _____ 4. Función : _____ Fecha: _____						

Anexo 02. Instrumento B

Guía de entrevista

 UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN	
GUÍA DE ENTREVISTA APLICADA A SUB GERENTES Y JEFES DE LA GERENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS LOCALES DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CASTILLA	
Aplicado a : C.P.C OSCAR NEPTALI CORTEZ CALLE Gerente de Servicios Públicos Locales	
Liderazgo	
Autoconciencia	
1	¿Se siente con la capacidad para asumir los riesgos que el puesto requiere?
Tengo la capacidad para asumir los riesgos que la gerencia exige como es la contaminación ambiental y el adecuado manejo de la flota vehicular asignado al recojo de residuos sólidos.	
2	¿Conoce las posibilidades y restricciones que tiene el personal en el cumplimiento de las labores asignadas? Especifique
Se conoce algunas no en su totalidad pero las que más destacan son la falta de indumentaria adecuada, material y accesorios para poder trabajar y adecuadas condiciones laborales debido a que no todos están con contrato.	
Autocontrol	
3	¿Considera que el personal cumple las labores asignadas de forma pro activa?
El personal si cumple con las labores, a ellos se les asigna funciones específicas que deben de cumplirlas las cuales son supervisadas para verificar su adecuado desarrollo.	
4	¿Brinda la confianza necesaria para que los trabajadores den a conocer sus ideas sin temor?
Si existe un dialogo abierto con los trabajadores, la comunicación es constante para conocer los errores que se cometen y poder dar soluciones de manera inmediata de tal forma que se puedan cumplir todas las actividades programadas.	
Motivación al logro	
5	¿Suele consultar a sus trabajadores acerca de los inconvenientes que se presentan durante el desarrollo de sus labores?
Lamentablemente y debido a que el tiempo se hace tan corto durante las labores no se logra establecer una comunicación personalizada con cada trabajador para conocer las necesidades que tienen durante el desarrollo de sus labores, pues son 322 trabajadores en el área divididos en turnos diferentes y asignados a puestos como son guardianes, choferes, obreros, personal administrativo. A pesar de ello se les brinda la confianza para que puedan comunicarnos sus inconvenientes. Pero no todo el personal comunica sus inquietudes, son algunos los que siempre brindan esa información.	

6	¿Con que frecuencia se reúne con los trabajadores? ¿Cuál es la finalidad de dichas reuniones?
Las reuniones como Gerencia se realizan de manera semanal con todo el personal con el propósito de escuchar sus inquietudes para poder mejorar cada día. Así mismo, se reúne a todos los supervisores para coordinar los trabajos a ejecutar durante la semana esto permite conocer que es lo que hace falta para que el personal cumpla con sus labores asignadas, si falta o no personal para cubrir las diferentes zonas del Distrito.	
7	¿De qué manera motiva a los trabajadores al logro de los objetivos?
Lamentablemente la Municipalidad no cuenta con políticas de motivación hacia el personal. Como Gerencia se les motiva escuchando sus opiniones, sugerencias, brindando un trato adecuado y un horario familiar tratando siempre de hacer mejoras en las condiciones laborales.	
Empatía	
8	¿Brinda la ayuda necesaria a los trabajadores cuando estos lo requieren?
Se trata en lo posible de hacerlo, debido a que el personal es pieza fundamental para el cumplimiento de las metas.	
9	¿Respeto las opiniones de todos los trabajadores con el propósito de cumplir los objetivos?
Las opiniones son bien recibidas ya que son críticas constructivas para mejorar la función como Gerente. Pero hay que tener presente que se depende de otras áreas las cuales muchas veces asignan lo que se debe hacer para cumplir los objetivos.	
Habilidades Sociales	
10	¿Toma en cuenta las opiniones de los trabajadores para el cumplimiento de los objetivos?
En muchas oportunidades si se toman en cuenta, eso nos ayuda a mejorar y a ser cuidadosos en la toma de decisiones pues no se puede tomar una decisión por hacerlo hay que tener en cuenta ciertos criterios y uno de ellos es conocer las opiniones de todos.	
11	¿Promueve la integración y el apoyo entre los trabajadores?
En la administración pública es un poco difícil que todo el personal se ayude de manera mutua, pero se trata de integrar a todos; por tal motivo se asignan labores en grupo de tal manera que logren trabajar en equipo.	
Desempeño laboral	
Desempeño de tareas	
12	¿Toma en cuenta las habilidades del personal para el cambio de funciones?
A pesar que el personal asignado por recursos humanos no cumple con los requisitos requeridos se busca la manera de asignar las labores teniendo en cuenta las habilidades de cada trabajador, esto nos permitirá evitar cualquier inconveniente y lograr los objetivos.	
Civismo	
13	¿Supervisa de manera constante a los trabajadores para que cumplan sus labores asignadas?
La supervisión se realiza de manera diaria, debido a que son servicios que se brindan a la población y el supervisar los trabajos permiten conocer de cerca si se cumple o no con la labor asignada para evitar quejas de la población que afecten la imagen de la institución.	

14	¿Considera importante la comunicación con sus colaboradores?
Es importante que todo el personal tenga una buena comunicación entre sí y no solo entre ellos sino con los jefes, supervisores esto permitirá solucionar diversos problemas y sobre todo generar el compañerismo entre el recurso humano.	
Productividad	
15	¿La institución brinda los recursos necesarios para el cumplimiento de las labores?
Se trata de asignar los recursos más importantes, pues no se cuenta con el suficiente presupuesto para asignarle a cada personal los recursos indispensables para que desarrollen sus funciones con total normalidad.	
16	¿Se cuenta con el apoyo del personal para cumplir los objetivos propuestos
En su totalidad no todos quieren apoyar debido a que la institución no cumple con hacer efectivo sus pagos. Pero a pesar de ello el personal que apoya lo hace inclusive los fines de semana y feriados.	



ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN
GUÍA DE ENTREVISTA APLICADA A SUB GERENTES Y JEFES DE LA GERENCIA
DE SERVICIOS PÚBLICOS LOCALES DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE
CASTILLA

Aplicado a : ING. MANUEL ARICA DUARD

Sub Gerente de Salud, Gestión Ambiental y Población Biodiversidad, limpieza pública y ornato y maestranza

Liderazgo

Autoconciencia

1 ¿Se siente con la capacidad para asumir los riesgos que el puesto requiere?

Si me siento con esa capacidad para lograr disminuir la acumulación de residuos sólidos que son los que conllevan a la proliferación de roedores los cuales perjudican la salud de la población.

2 ¿Conoce las posibilidades y restricciones que tiene el personal en el cumplimiento de las labores asignadas? Especifique

Se toma conocimiento durante las reuniones que se tienen de manera diaria pero hay que tener en cuenta que todo el personal no se logra expresar de igual manera.

Autocontrol

3 ¿Considera que el personal cumple las labores asignadas de forma pro activa?

Como Sub Gerente considero que el personal no cumple en su totalidad con las labores asignadas debido a que hay desmotivación por parte de la institución por la falta de pago de remuneración correspondiente a 3 meses.

4 ¿Brinda la confianza necesaria para que los trabajadores den a conocer sus ideas sin temor?

La confianza se brinda pero existe personal que no tiene esa facilidad de comunicarse, debido a que tienen temor de expresar sus ideas.

Motivación al logro

5 ¿Suele consultar a sus trabajadores acerca de los inconvenientes que se presentan durante el desarrollo de sus labores?

Claro por qué es a través del personal que se conoce la problemática que hay y nos permite tomar las medidas correspondientes para el cumplimiento de los objetivos.

6 ¿Con que frecuencia se reúne con los trabajadores? ¿Cuál es la finalidad de dichas reuniones?

Las reuniones se realizan de forma diaria, con la finalidad de conocer las necesidades del personal, así como los inconvenientes que se presentan durante el desarrollo de sus actividades. Así mismo mantenerse en constante comunicación con el personal permite generar la mayor confianza posible entre jefe y trabajador.

7 ¿De qué manera motiva a los trabajadores al logro de los objetivos?

Los trabajadores son pieza fundamental en el logro de los objetivos, por tal motivo es importante mantenerlos motivados, lamentablemente por parte de la institución no hay motivación. De forma interna e informal se trata en lo posible de llegar a acuerdos ya que muchas veces apoyan en operativos de limpieza que se realizan fuera de los horarios establecidos o días feriados, por lo que se les otorga un día de descanso entre semana y en otras oportunidades se les considera cuando necesitan permisos a ello le sumamos el buen trato que se les brinda.

Empatía	
8	¿Brinda la ayuda necesaria a los trabajadores cuando estos lo requieren?
Por supuesto tanto en lo personal como en lo laboral dentro de las posibilidades que se tiene.	
9	¿Respeto las opiniones de todos los trabajadores con el propósito de cumplir los objetivos?
El respeto es lo primordial entre todos los trabajadores jefes y supervisores del área. Es importante tomar en cuenta todas las opiniones porque así nos facilitará concretar una solución adecuada.	
Habilidades Sociales	
10	¿Toma en cuenta las opiniones de los trabajadores para el cumplimiento de los objetivos?
Si se toma en cuenta las opiniones de los trabajadores porque son los que nos brindan la información necesaria para conocer los problemas, inconvenientes y errores que por alguna circunstancia se pueden cometer.	
11	¿Promueve la integración y el apoyo entre los trabajadores?
Como jefe me gusta que todos nos apoyemos unos a otros, pues es la forma en la que todo se puede lograr pero no todos lo cumplen.	
Desempeño laboral	
Desempeño de tareas	
12	¿Toma en cuenta las habilidades del personal para el cambio de funciones?
Es fundamental que cada puesto de trabajo se le asigne el personal idóneo lamentablemente el área no es la encargada de hacer contratación y selección del personal de acuerdo a las capacidades y habilidades que se requieren a pesar de ello se trata de ubicar al recurso humano asignado de acuerdo a sus habilidades a fin de que se cumplan las labores.	
Civismo	
13	¿Supervisa de manera constante a los trabajadores para que cumplan sus labores asignadas?
Esta Sub Gerencia se caracteriza por el cuidado de la Salud, medio ambiente, Población Biodiversidad, limpieza pública y ornato y maestranza por tal razón es necesario realizar la supervisión de manera constante, por ello se mantiene supervisado al personal de manera diaria con el propósito de que se brinde un servicio adecuado a la población.	
14	¿Considera importante la comunicación con sus colaboradores?
La comunicación con los colaboradores definitivamente es de suma importancia, es la manera a través de la cual uno como jefe puede conocer la problemática que hay durante el desarrollo de sus funciones y así dar la debida solución para evitar quejas de los usuarios por el servicio que se brinda.	
Productividad	
15	¿La institución brinda los recursos necesarios para el cumplimiento de las labores?
La Municipalidad Distrital de Castilla brinda en un 75% los recursos necesarios debido a múltiples factores como son la falta de presupuesto para la contratación de personal idóneo para las labores que se realizan en la Sub Gerencia.	
16	¿Se cuenta con el apoyo del personal para cumplir los objetivos propuestos
En un 90% se cuenta con el apoyo del personal debido a que hay desmotivación por la falta de pago de remuneraciones las cuales ascienden a 3 meses generando inconvenientes en el cumplimiento de labores.	



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

GUÍA DE ENTREVISTA APLICADA A SUB GERENTES Y JEFES DE LA GERENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS LOCALES DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CASTILLA

Aplicado a : MÁXIMO ROLANDO GARCÍA CASTILLO
Sub Gerente de Transportes Tránsito y Vialidad

Liderazgo

Autoconciencia

1 ¿Se siente con la capacidad para asumir los riesgos que el puesto requiere?

Por supuesto, con los años de experiencia se aprende a planificar las situaciones que se presentan. Es por tal motivo que, me siento con la capacidad de asumir retos, que el puesto a cargo requiere ejecutando las ideas que estime conveniente y de esta manera reducir los riesgos para un buen funcionamiento del área.

2 ¿Conoce las posibilidades y restricciones que tiene el personal en el cumplimiento de las labores asignadas? Especifique

Los Trabajadores Municipales para realizar sus labores, tienen que tener en cuenta sus obligaciones, deberes y derechos que se encuentran en la Ley 276. En la Sub Gerencia de Transportes se tiene las siguientes posibilidades y restricciones:

- La restricción de recursos: Acceso a materiales y herramientas es limitada ya que no se cuenta con una camionetas asignada al área, falta de Inspectores y personal técnico para la señalización de forma vertical y horizontal.
- Las posibilidades para que el personal cumpla con lo que se le asigna, es mediante una buena capacitación de las tareas que se le asignarán, la buena relación entre jefe y trabajador.

Autocontrol

3 ¿Considera que el personal cumple las labores asignadas de forma pro activa?

No, porque las constantes rotaciones que se han venido realizando al personal, es difícil adaptarse rápidamente y que cumplan sus labores de forma proactiva, en la cual considero que un trabajador tiene que tener un periodo de prueba donde se medirá el progreso y se tomarán alternativas para que mejore en caso lo requiera.

4 ¿Brinda la confianza necesaria para que los trabajadores den a conocer sus ideas sin temor?

Sí, uno tiene sus conocimientos, pero siempre es bueno escuchar aportaciones de los trabajadores ya que te aclaran situaciones en las que de repente uno puede estar errado.

Motivación al logro

5 ¿Suele consultar a sus trabajadores acerca de los inconvenientes que se presentan durante el desarrollo de sus labores

Sí, en el área de transportes existen una gran variedad de problemas como: Congestionamiento vehicular, paraderos a vehículos menores (mototaxis), instalación de rompemuelleres, tranqueras, etc. En la cual, como jefe tengo la responsabilidad de verificar como vienen realizando sus labores, los inconvenientes que han tenido y como se puede mejorar para no cometer los mismos errores.

6	¿Con que frecuencia se reúne con los trabajadores? ¿Cuál es la finalidad de dichas reuniones?
Las reuniones se realizan semanalmente, ya que la Sub Gerencia de Transportes, tiene a cargo la Administración del Terminal, Depósito Municipal Vehicular y la problemática de la misma área sobre Asociaciones de Transportadores. En la cual, tengo que estar monitoreando como van avanzando, viendo los problemas e inconvenientes que han tenido durante la semana y conjuntamente con el personal ver las alternativas y soluciones que vamos a realizar.	
7	¿De qué manera motiva a los trabajadores al logro de los objetivos?
Siempre se tiene presente, que tenemos que ser diferentes a los anteriores jefes de área, dejando algo bueno, por lo que, debemos dar lo mejor para la entidad. En la cual, como Sub Gerente reconozco a la persona si ha realizado bien su trabajo motivándolo y dándole la confianza para que se sienta cómodo donde viene trabajando.	
Empatía	
8	¿Brinda la ayuda necesaria a los trabajadores cuando estos lo requieren?
Si, en ocasiones se dan casos de trabajadores con problemas de salud, familiares u otros motivos. En tal sentido como jefe uno no puede ser ajeno a eso y les brinda las facilidades para que puedan resolver sus problemas siempre y cuando no afecten la eficiencia de su trabajo.	
9	¿Respeto las opiniones de todos los trabajadores con el propósito de cumplir los objetivos?
Sí, todo trabajador es libre de opinar y como Jefe respeto sus ideas siempre y cuando sus aportaciones sean para beneficio del área, se le hace ver al trabajador lo bueno y lo malo que puede llevar sus ideas.	
Habilidades Sociales	
10	¿Toma en cuenta las opiniones de los trabajadores para el cumplimiento de los objetivos?
Si se toma en cuenta al momento de realizar un Plan de Trabajo, donde se recibe aportaciones de los trabajadores y de las ideas que realizan se toman las mejores para poder cumplir con los objetivos.	
11	¿Promueve la integración y el apoyo entre los trabajadores?
Si, ante cualquier situación que se presente en el trabajo, los trabajadores se apoyan, tenemos el caso de los trabajadores del Terminal Terrestre, hay personal que por motivos personales faltan y lo que se hace es dar facilidades en un turno que sea más factible y de esta manera se sientan motivados y se logra mayor productividad.	
Desempeño laboral	
Desempeño de tareas	
12	¿Toma en cuenta las habilidades del personal para el cambio de funciones?
Sí, es mejor un trabajador que le guste hacer lo que hace, ya que se lograra mejores resultados en el trabajo.	
Civismo	
13	¿Supervisa de manera constante a los trabajadores para que cumplan sus labores asignadas?
Si, se viene supervisando a los trabajadores que cumplan con los que se les asigna, en los plazos y horarios establecidos.	

14	¿Considera importante la comunicación con sus colaboradores?
Si, en el área de Transportes se trabaja aproximadamente con 22 trabajadores, en la cual se tiene que motivar a los trabajadores para que sientan confianza y puedan realizar bien sus labores esto a su vez permitirá facilitar el logro de los objetivos.	
Productividad	
15	¿La institución brinda los recursos necesarios para el cumplimiento de las labores?
No, actualmente el personal de ésta área, le faltan implementación de materiales y herramientas para que sea más eficiente como tenemos en las Oficinas del Terminal Terrestre y de Transportes, no cuentan con impresoras, los uniformes del personal de limpieza no es el adecuado. Asimismo es necesario que se implementen herramientas y materiales que permitan mejorar la calidad de atención como tenemos en el Terminal Terrestre le falta mejorar la infraestructura, Depósito Municipal Vehicular no cuenta con un techo para el resguardo de vehículos.	
16	¿Se cuenta con el apoyo del personal para cumplir los objetivos propuestos
Con los pocos recursos que se tienen, se hace todo lo posible para que el personal se sienta motivado a realizar sus labores de la mejor manera, a pesar de las restricciones que se tienen y siempre tratan de apoyar con los pocos recursos que se brinda al área.	



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

GUÍA DE ENTREVISTA APLICADA A SUB GERENTES Y JEFES DE LA GERENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS LOCALES DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CASTILLA

Aplicado a : JOAO NÚÑEZ CHÁVEZ
Jefe del Terminal Terrestre de Castilla

Liderazgo

Autoconciencia

1 ¿Se siente con la capacidad para asumir los riesgos que el puesto requiere?

La jefatura del terminal Terrestre de Castilla a diario se tiene que enfrentar a diferentes problemas con las empresas de transportes, así mismo asumir los riesgos que el puesto requiere es asumir un compromiso con la población para brindarles un servicio adecuado; es por tal motivo que si tengo la capacidad para asumir los riesgos.

2 ¿Conoce las posibilidades y restricciones que tiene el personal en el cumplimiento de las labores asignadas? Especifique

Si a pesar que la institución no cumple con los pagos de sus remuneraciones los trabajadores realizan sus labores con total normalidad.

Autocontrol

3 ¿Considera que el personal cumple las labores asignadas de forma pro activa?

Si a pesar que la institución no cumple con los pagos de sus remuneraciones los trabajadores realizan sus labores con total normalidad.

4 ¿Brinda la confianza necesaria para que los trabajadores den a conocer sus ideas sin temor?

Brindar la confianza a los trabajadores es primordial de esa manera se logra conocer inconvenientes, errores, necesidades e ideas para mejorar el trabajo que se realiza. A pesar de ello hay personal que tiene un poco de temor en expresarse.

Motivación al logro

5 ¿Suele consultar a sus trabajadores acerca de los inconvenientes que se presentan durante el desarrollo de sus labores

En las reuniones que se tienen con el personal se aprovecha para realizar las consultas correspondientes, así mismo se pide sugerencias para mejorar el trabajo.

6 ¿Con que frecuencia se reúne con los trabajadores? ¿Cuál es la finalidad de dichas reuniones?

Las reuniones con el personal asignado se realizan cada 10 días, debido a la gran afluencia de usuarios que no permite realizar reuniones más continuas. Estas reuniones se dan con el objetivo de buscar mejoras en el servicio que se brinda al público y tomar conocimiento de las falencias e inquietudes de los trabajadores.

7	¿De qué manera motiva a los trabajadores al logro de los objetivos?
Como institución no hay políticas para motivar a los trabajadores, el área no cuenta con el suficiente presupuesto para brindarles un incentivo pero como jefe se les felicita y agradece durante las reuniones de trabajo.	
Empatía	
8	¿Brinda la ayuda necesaria a los trabajadores cuando estos lo requieren?
Sí, porque de esa manera se podrá brindar un servicio adecuado a la población, si no se ayuda al personal cuando lo requieren no se puede exigir un buen trabajo.	
9	¿Respetar las opiniones de todos los trabajadores con el propósito de cumplir los objetivos?
Todas las opiniones se respetan y se toman en cuenta para su posterior análisis, claro que no todas son las elegidas pero contribuyen a mejorar el trabajo.	
Habilidades Sociales	
10	¿Toma en cuenta las opiniones de los trabajadores para el cumplimiento de los objetivos?
Hacer partícipe a los trabajadores para el logro de objetivos facilita el trabajo, quien más que ellos que a diario están en contacto con la población para darnos a conocer que mejoras se deben implementar que permitan cumplir los objetivos y metas.	
11	¿Promueve la integración y el apoyo entre los trabajadores?
En las reuniones se trata de que todo el personal participe, así mismo que se conozcan y que compartan ideas, lograr que todo el personal se integre y apoye mutuamente no es fácil pero se trata de mantener unidos a todos para lograr los objetivos.	
Desempeño laboral	
Desempeño de tareas	
12	¿Toma en cuenta las habilidades del personal para el cambio de funciones?
Lo correcto sería que se tomen en cuenta pero en la administración pública no siempre se cumple, a pesar de ello la mayor parte de trabajadores tratan de aprender y cumplir con el trabajo.	
Civismo	
13	¿Supervisa de manera constante a los trabajadores para que cumplan sus labores asignadas?
No se realiza una supervisión de manera constante, debido a que cada quien sabe lo que tiene que hacer y eso se ve reflejado en los ingresos que se tienen de manera diaria. Lo que si se realiza es un seguimiento donde se requiere.	
14	¿Considera importante la comunicación con sus colaboradores?
Es importante mantener una buena comunicación tanto entre trabajadores como con los jefes, la comunicación es primordial para que se logre un trabajo en equipo.	

Productividad	
15	¿La institución brinda los recursos necesarios para el cumplimiento de las labores?
Hay carencia de recursos que nos limita a cumplir con las labores, pero a pesar de ello se busca la manera de cumplirlas.	
16	¿ Se cuenta con el apoyo del personal para cumplir los objetivos propuestos
A pesar que se tiene poco personal, ellos se sienten comprometidos con los objetivos a cumplir.	

Anexo 3. Instrumento B

INFORME DE RESULTADO DE LA GUÍA DE ENTREVISTA APLICADO A JEFES DE LA GERENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS LOCALES DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CASTILLA

La entrevista realizada se aplicó a 4 colaboradores que asumen jefaturas en la Gerencia de Servicios Públicos Locales de la Municipalidad Distrital de Castilla, la cual estuvo constituida por el Gerente del área en estudio, Sub Gerente de Salud, Gestión Ambiental y Población Biodiversidad, limpieza pública y ornato y maestranza, Sub Gerente de Transportes Tránsito y Vialidad y por último el jefe del Terminal Terrestre de Castilla con la finalidad de evaluar la relación entre el liderazgo y el desempeño laboral de los trabajadores.

Los jefes son conscientes de los diferentes riesgos que implican cada puesto, así mismo manifiestan que cuentan con la capacidad para asumirlos para ello se debe tener presente que en las diferentes áreas que integran la gerencia existen posibilidades y restricciones que tiene el personal para el cumplimiento de las labores, razón por la cual estas se conocen durante las reuniones que se tienen, pero a pesar que se les brinda la confianza para que manifiesten sus ideas, inquietudes y sugerencias hay personal que no logra expresarse, una de las restricciones que se tiene es la falta de pagos de remuneraciones, falta de indumentaria, accesorios y adecuada condiciones laborales lo cual incide de una u otra forma en el desempeño laboral del personal asignado.

En la Gerencia de Servicios Públicos el personal cumple sus labores de forma proactiva claro que no en su totalidad, pues hay factores que influyen en su adecuado desempeño laboral. Brindarles la confianza necesaria es fundamental si se quiere lograr los objetivos, así mismo conocer sus impulsos y emociones facilitan el trabajo que se debe cumplir, a pesar de ello no todo el personal da a conocer sus opiniones en muchas ocasiones por temor o vergüenza algo en lo que la institución debe poner énfasis para fortalecer debido a que través de la confianza se logra conocer los errores que se cometen y poder dar solución de forma inmediata.

El Gerente de Servicios Públicos Locales manifestó que no se logra tener una comunicación personalizada con todo el personal, pero como gerencia se les brinda la

confianza para que puedan comunicar cualquier inconvenientes que se les presente; por el contrario las diferentes áreas que la integran reúnen al personal de manera diaria o cada ciertos días con el propósito de conocer sus inquietudes. Es importante tener en cuenta que los trabajadores son pieza fundamental en el logro de los objetivos, en tal sentido y a pesar que la institución no tiene políticas de motivación hacia el personal, el área trata en lo posible de mantener al personal motivado ya sea realizando acuerdos de manera interna con el propósito de cumplir los objetivos.

Las diferentes organizaciones buscan mejorar cada vez el trabajo que se realiza y la forma de hacerlo es teniendo en cuenta las opiniones del personal de tal manera que facilite tomar una adecuada decisión. Respetar las opiniones de los trabajadores es primordial si se quiere conseguir una buena comunicación la cual permitirá tener un excelente ambiente de trabajo y concretar soluciones adecuadas que ayuden a mejorar el servicio que se brinda a la población. En la administración pública no es fácil que todo el personal se apoye de manera mutua pero se establecen tareas para ser desarrolladas en grupo. Se busca que el personal participe, y se conozca de tal forma que compartan opiniones y se integren, así el trabajo en equipo se verá fortalecido.

El desempeño adecuado de tareas en una institución pública es importante por ende se debe tomar en cuenta las habilidades que tiene cada trabajador para asignarles funciones, lamentablemente el área de Recursos Humanos no cumple con una adecuada selección de personal para que sean asignados a la Gerencia de Servicios Públicos locales, a pesar de ello se busca la manera de asignar funciones de acuerdo a sus habilidades obteniendo por parte del personal esmero por aprender y así cumplir el trabajo. Si bien es cierto los trabajadores ponen su mayor esfuerzo en el cumplimiento de las labores se supervisa de manera diaria en algunas áreas y en otras se solo se hace seguimiento donde se requiere, la supervisión permite verificar si se cumple o no con la labor para evitar quejas de la población y así brindar un servicio adecuado; así mismo permite mantener una comunicación directa entre trabajadores y jefes. La Gerencia no cuenta con el presupuesto necesario para cubrir las diferentes necesidades que se tienen, esto genera limitaciones para cumplir las labores sin embargo se busca la manera de asignarle al personal los recursos básicos para el cumplimiento de las tareas y así lograr los objetivos y metas establecidas.

Anexo 4. Instrumento C

Guía de Observación

 UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN GUÍA DE OBSERVACIÓN APLICADO A JEFES Y TRABAJADORES DE LA GERENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS LOCALES DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CASTILLA-2018				
NOMBRE DEL OBSERVADOR: MIRIAM JUDITH ELIAS SOJO.				
FECHA: 05/10/2018				
			SI	NO
LIDERAZGO	1.- El líder tiene capacidad para asumir riesgos a pesar de sus posibilidades y limitaciones	X		
	2.- El líder pide disculpas cuando comete algún error	X		
	3.- El líder promueve el desarrollo de tareas asignadas a los trabajadores de manera pro activa	X		
	4.- El líder da a conocer sus ideas sin ningún inconveniente	X		
	5.- El líder se esfuerza para que el trabajo sea mejor cada día	X		
	6.- El líder motiva efectivamente sus trabajadores	X		
	7.- El líder fomenta la comprensión y respeto entre los trabajadores	X		
	8.- El líder promueve la participación y apoyo de todo el personal de la Gerencia.	X		
DESEMPEÑO LABORAL	9.- Los trabajadores distribuyen su tiempo de manera adecuada para cumplir con las labores asignadas			X
	10.- Los trabajadores tienen facilidad para adaptarse al cambio de funciones			X
	11.- Los trabajadores cumplen con el trabajo asignado sin necesidad de supervisión.	X		
	12.- Existe una buena comunicación entre trabajadores y jefe inmediato superior			X
	13.- Los trabajadores muestran dedicación y concentración en el trabajo a desarrollar			X
	14.- Hay compañerismo en el cumplimiento de labores			X
	15.- Los trabajadores hacen uso adecuado de los recursos asignados para el desempeño de sus tareas.	X		

Anexo 5. Instrumento C

INFORME DE RESULTADO DE LA GUÍA DE OBSERVACIÓN

El presente método de observación fue aplicado en la Gerencia de Servicios Públicos de la Municipalidad Distrital de Castilla, basado principalmente en evaluar la relación entre el liderazgo y el desempeño laboral de los trabajadores de la gerencia antes mencionada, con la finalidad de recabar información del problema materia de investigación.

El Liderazgo

Para liderar de forma adecuada es primordial manejar la inteligencia emocional. En la Gerencia de Servicios Públicos Locales los jefes se sienten con la capacidad para asumir los riesgos que el puesto requiere, no conocen en su totalidad los inconvenientes, las posibilidades y restricciones que tiene el personal en el desarrollo de sus labores pero tratan en lo posible de conocerlas a través de las reuniones que se realizan ya que se les brinda la confianza para que los trabajadores den a conocer sus opiniones, inquietudes y sugerencias. La municipalidad no cuenta con políticas de motivación al personal lo cual genera inconveniente en el cumplimiento de objetivos pero los jefes motivan al personal de forma informal. Se promueve la participación y apoyo del personal aunque es un poco difícil lograr que todos se ayuden debido a que el personal nombrado no siempre apoya.

Desempeño laboral

Una adecuada planificación permite que el trabajo se desarrolle de forma organizada y en tiempos estipulados para lograr cumplir todas las labores. El personal de la Gerencia en muchas ocasiones no distribuye su tiempo de forma adecuada pero a pesar de ello cumplen con la labor asignada. Asimismo los constantes cambios de funciones debido a la falta de personal genera incomodidad en los trabajadores teniendo estos que adaptarse a esos cambios a pesar que no es la forma correcta. La supervisión se realiza con el propósito de constatar si se cumple o no con el trabajo asignado demostrando que con o sin supervisión realizan sus labores, a su vez estas ocasionan un poco de desconcentración en el desarrollo de las tareas. No todos se apoyan pero la mayoría lo realiza aprovechando al máximo los escasos recursos que se les asignan.

Anexo 06: Validación



CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo Freddy Castillo Palacios con DNI N° 02842237 DR
 en Ciencias Administrativas
 N° ANR: A202528 de profesión Lic. en Administración
 desempeñándome actualmente como Docente
 en U.C.V. Piura.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación los instrumentos:

Cuestionario.

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

Cuestionario para trabajadores de la Gerencia de Servicios Públicos Locales de la Municipalidad Distrital de Castilla – 2018	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad					✓
2. Objetividad					✓
3. Actualidad					✓
4. Organización					✓
5. Suficiencia					✓
6. Intencionalidad					✓
7. Consistencia					✓
8. Coherencia					✓
9. Metodología					✓

En señal de conformidad firmo la presente en la ciudad de Piura a los 17 días del mes de Septiembre del Dos mil Dieciocho.

DR. : Freddy Castillo Palacios
 DNI : 02842237
 Especialidad : Administración / Investigador
 E-mail : fcastillo30@gmail.com

“LIDERAZGO Y SU RELACION CON EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA GERENCIA DE SERVICIOS PUBLICOS LOCALES DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CASTILLA- 2018”

FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 - 20					Regular 21 - 40					Buena 41 - 60					Muy Buena 61 - 80					Excelente 81 - 100					OBSERVACIONES
		0	5	10	15	20	21	25	30	35	40	41	45	50	55	60	61	65	70	75	80	81	85	90	95	100	
ASPECTOS DE VALIDACION																											
1. Claridad	Esta formulado con un lenguaje apropiado																										88
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables																										88
3. Actualidad	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación																										88
4. Organización	Existe una organización lógica entre sus ítems																										88
5. Suficiencia	Comprende los aspectos necesarios en cantidad y calidad.																										88





CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, MERCEDES R. PALACIOS DE BRICEÑO con DNI N° 02845588 DRA
 en CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
 N° ANR: de profesión LIC. EN A.D.
 desempeñándome actualmente como DOCENTE
 en U.C.V.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación los instrumentos:

Cuestionario.

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

Cuestionario para trabajadores de la Gerencia de Servicios Públicos Locales de la Municipalidad Distrital de Castilla -2018	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad					✓
2. Objetividad					✓
3. Actualidad					✓
4. Organización					✓
5. Suficiencia					✓
6. Intencionalidad					✓
7. Consistencia					✓
8. Coherencia					✓
9. Metodología					✓

En señal de conformidad firmo la presente en la ciudad de Piura a los 17 días del mes de Septiembre del Dos mil Dieciocho.

DRA. : MERCEDES R. PALACIOS DE BRICEÑO
 DNI : 02845588
 Especialidad : LIC EN A.D.
 E-mail : mercedes@yahoo.es

“EL LIDERAZGO Y SU RELACION CON EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA GERENCIA DE SERVICIOS PUBLICOS LOCALES DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CASTILLA - 2018”

FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 - 20					Regular 21 - 40					Buena 41 - 60					Muy Buena 61 - 80					Excelente 81 - 100					OBSERVACIONES
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96						
ASPECTOS DE VALIDACION		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96						
1. Claridad	Esta formulado con un lenguaje apropiado	5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100						
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables																					86					
3. Actualidad	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación																					86					
4. Organización	Existe una organización lógica entre sus ítems																					91					
5. Suficiencia	Comprende los aspectos necesarios en cantidad y calidad.																					81					

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo José Martín Lazo Sánchez con DNI N° 02778943 DR
 en Lic. Ciencias Administrativas
 N° ANR:, de profesión Administrador
 desempeñándome actualmente como Docente
 en Escuela de Administración - UCV Piura

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación los instrumentos:

Cuestionario.

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

Cuestionario para trabajadores de la Gerencia de Servicios Públicos Locales de la Municipalidad Distrital de Castilla - 2018	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad				✓	
2. Objetividad					✓
3. Actualidad					✓
4. Organización					✓
5. Suficiencia					✓
6. Intencionalidad					✓
7. Consistencia					✓
8. Coherencia					✓
9. Metodología				✓	

En señal de conformidad firmo la presente en la ciudad de Piura a los 17 días del mes de Septiembre del Dos mil Dieciocho.



DR. : José Martín Lazo Sánchez
 DNI : 02778943
 Especialidad : Administración
 E-mail : milazo@hotmail.com

“LIDERAZGO Y SU RELACION CON EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA GERENCIA DE SERVICIOS PUBLICOS LOCALES DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CASTILLA- 2018”

FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 - 20					Regular 21 - 40					Buena 41 - 60					Muy Buena 61 - 80					Excelente 81 - 100					OBSERVACIONES
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96						
ASPECTOS DE VALIDACION		0	6	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100					
1. Claridad	Esta formulado con un lenguaje apropiado																80										
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables																				95						
3. Actualidad	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación																				95						
4. Organización	Existe una organización lógica entre sus ítems																				95						
5. Suficiencia	Comprende los aspectos necesarios en cantidad y calidad.																				95						

Anexo 7. Confiabilidad

 UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO	FORMATO DE REGISTRO DE CONFIABILIDAD DE INSTRUMENTO	ÁREA DE INVESTIGACIÓN
---	--	-----------------------

I. DATOS INFORMATIVOS

1.1. ESTUDIANTES	:	Mirian Judith Elias Sojo
1.2. TÍTULO DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN	:	El liderazgo y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores de la Gerencia de Servicios Públicos Locales de la Municipalidad Distrital de Castilla - 2018
1.3. ESCUELA PROFESIONAL	:	Escuela profesional de Administración
1.4. TIPO DE INSTRUMENTO (adjuntar)	:	Cuestionario de Liderazgo
1.5. COEFICIENTE DE CONFIABILIDAD EMPLEADO	:	<i>KR-20 kuder Richardson</i> ()
		<i>Alfa de Cronbach.</i> (X)
1.6. FECHA DE APLICACIÓN	:	24-09-2018
1.7. MUESTRA APLICADA	:	17

II. CONFIABILIDAD

ÍNDICE DE CONFIABILIDAD ALCANZADO:	0.800
---	--------------

III. DESCRIPCIÓN BREVE DEL PROCESO (*ítems iniciales, ítems mejorados, eliminados, etc.*)

Número de ítems iniciales: 17 Número de ítems iniciales: 17 El valor encontrado cae en un rango de confiabilidad alta, lo que garantiza la aplicabilidad del instrumento
--


 Estudiante: Mirian Judith Elias Sojo
 DNI : 42962191

Docente


 LEMIN ABANTO CERNA
 LIC. EN ESTADÍSTICA
 CCESPE 506

 UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	FORMATO DE REGISTRO DE CONFIABILIDAD DE INSTRUMENTO	ÁREA DE INVESTIGACIÓN
---	--	-----------------------

I. DATOS INFORMATIVOS

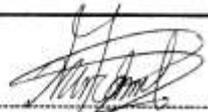
3.1. ESTUDIANTES	: Mirian Judith Elias Sojo
3.2. TÍTULO DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN	: El liderazgo y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores de la Gerencia de Servicios Públicos Locales de la Municipalidad Distrital de Castilla - 2018
3.3. ESCUELA PROFESIONAL	: Escuela profesional de Administración
3.4. TIPO DE INSTRUMENTO (adjuntar)	: Cuestionario de Desempeño Laboral
3.5. COEFICIENTE DE CONFIABILIDAD EMPLEADO	: <i>KR-20 kuder Richardson</i> () <i>Alfa de Cronbach.</i> (X)
3.6. FECHA DE APLICACIÓN	: 24-09-2018
3.7. MUESTRA APLICADA	: 12

IV. CONFIABILIDAD

ÍNDICE DE CONFIABILIDAD ALCANZADO:	0.724
---	--------------

V. DESCRIPCIÓN BREVE DEL PROCESO (ítems iniciales, ítems mejorados, eliminados, etc.)

<p>Número de ítems iniciales: 12</p> <p>Número de ítems iniciales: 12</p> <p>El valor encontrado cae en un rango de confiabilidad aceptable, lo que garantiza la aplicabilidad del instrumento</p>
--


 Estudiante: Mirian Judith Elias Sojo
 DNI : 42962191

Docente


 LEMÍN ABANTO CERNA
 LIC. EN ESTADÍSTICA
 COESPE 506

Anexo 08: Resultados complementarios

Contraste de la hipótesis específica 1:

La autoconciencia está relacionada con el desempeño laboral de los trabajadores de la Gerencia de Servicios Públicos Locales.

Tabla 9. Correlación entre la autoconciencia y el desempeño laboral

	Spearman	Desempeño laboral
Autoconciencia	R	.368(**)
	Sig. (bilateral)	.000
	N	175

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores

El análisis de correlación indica que la autoconciencia se relaciona en forma significativa (Sig.<0.05) con el desempeño laboral, resultado que aporta evidencias que permiten aceptar la hipótesis de investigación.

La correlación positiva confirma además que en la medida que mejora el nivel de autoconciencia, mejora el desempeño laboral del trabajador; este resultado deja en claro la importancia que tiene para el desempeño laboral, el hecho de que los trabajadores tengan un profundo conocimiento de sus fortalezas y debilidades, así como de sus emociones y de sus impulsos, en otras palabras, que se conozcan asimismo.

Contraste de la hipótesis específica 2:

Existe relación entre el autocontrol y el desempeño laboral de los trabajadores de la Gerencia de Servicios Públicos Locales.

Tabla 10. Correlación entre el autocontrol y el desempeño laboral

	Spearman	Desempeño laboral
Autocontrol	R	.367(**)
	Sig. (bilateral)	.000
	N	175

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores

En análisis de correlación indica que el autocontrol se encuentra significativamente (Sig.<0.05) relacionado con el desempeño laboral, lo que conduce a aceptar la hipótesis de investigación.

La correlación positiva en este caso indica que en la medida que el trabajador tenga un mejor autocontrol, es decir que domine sus impulsos y emociones, mejorará su desempeño laboral.

Contraste de la hipótesis específica 3:

La motivación al logro tiene relación con el desempeño laboral de los trabajadores de la Gerencia de Servicios Públicos Locales.

Tabla 11. Correlación entre la motivación al logro y el desempeño laboral

	Spearman	Desempeño laboral
Auto motivación al logro	R	.515(**)
	Sig. (bilateral)	.000
	N	175

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores

De acuerdo a los resultados del análisis de correlación, la auto motivación al logro evidencia una relación significativa (Sig.<0.05) con el desempeño laboral, resultado que conduce a aceptar la hipótesis de investigación.

En este caso, la correlación positiva confirma que en la medida que la motivación al logro mejore, mejorará el desempeño laboral del trabajador. Este resultado destaca la importancia que tiene en el buen rendimiento del trabajador, su predisposición para el trabajo y el interés en lograr las metas con perseverancia.

Contraste de la hipótesis específica 4:

Hay relación entre la empatía y el desempeño laboral de los trabajadores de la Gerencia de Servicios Públicos Locales.

Tabla 12. Correlación entre la empatía y el desempeño laboral

	Spearman	Desempeño laboral
Empatía	R	.521(**)
	Sig. (bilateral)	.000
	N	175

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores

El análisis de correlación deja en evidencia que la empatía es otro de los aspectos del liderazgo que se relacionan en forma significativa (Sig.<0.05) con el desempeño laboral del trabajador; este resultado conduce a aceptar la hipótesis de investigación.

La correlación significativa y positiva deja en claro que en la medida que mejora la empatía del trabajador, mejorará su desempeño laboral; es importante para ello que los trabajadores tengan la capacidad de entender las emociones de sus compañeros, apoyándolos a lograr los objetivos institucionales.

Contraste de la hipótesis específica 5:

Las habilidades sociales tienen relación con el desempeño laboral de los trabajadores de la Gerencia de Servicios Públicos Locales

Tabla 13. Correlación entre las habilidades sociales y el desempeño laboral

	Spearman	Desempeño laboral
Habilidades sociales	R	.562(**)
	Sig. (bilateral)	.000
	N	175

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores

El análisis de correlación indica que las habilidades sociales se relacionan en forma significativa (Sig.<0.05) con el desempeño laboral, lo que conduce a aceptar la hipótesis de investigación.

Los resultados evidencian una correlación significativa y positiva, indicando que en la medida que mejoran las habilidades sociales de los trabajadores, va mejorando su

desempeño laboral; este resultado deja en evidencia la importancia que tiene en dicho desempeño, el hecho que el trabajador cuente con la capacidad de integrarse con los demás trabajadores y apoyarse mutuamente.

Contrastación de la hipótesis general

Existe relación entre el liderazgo y el desempeño laboral de los trabajadores de la Gerencia de Servicios Públicos Locales de la Municipalidad Distrital de Castilla – 2018

Tabla 14. Correlación entre el liderazgo y el desempeño laboral

	Spearman	Desempeño laboral
Liderazgo	R	.687(**)
	Sig. (bilateral)	.000
	N	41

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores

El análisis de correlación indica que el liderazgo se relaciona en forma significativa (Sig.<0.05) con el desempeño laboral, resultado que aporta evidencias suficientes para aceptar la hipótesis de investigación.

La correlación significativa y positiva, muestra la importancia de contar con un buen liderazgo para alcanzar un mejor desempeño laboral. Ése es una consecuencia directa de la capacidad que tiene el trabajador para mantener un estado óptimo de energía y entusiasmo en el trabajo.

Anexo 09: Matriz de consistencia

TEMA	PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN	OBJETIVOS DE LAS INVESTIGACIÓN	HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN	MÉTODO
<p align="center">“EL LIDERAZGO Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA GERENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS LOCALES DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CASTILLA - 2018”</p>	<p>Problema General:</p> <p>¿Qué relación existe entre el liderazgo y el desempeño laboral de los trabajadores de la Gerencia de servicios Públicos Locales de la Municipalidad Distrital de Castilla – 2018?</p>	<p>Objetivo general:</p> <p>Evaluar la relación entre el liderazgo y el desempeño laboral de los trabajadores de la Gerencia de Servicios Públicos Locales de la Municipalidad Distrital de Castilla – 2018.</p>	<p>Hipótesis general</p> <p>Existe relación entre el liderazgo y el desempeño laboral de los trabajadores de la Gerencia de Servicios Públicos Locales de la Municipalidad Distrital de Castilla – 2018</p>	<p>-Diseño de la Inv.</p> <p>No experimental</p> <p>-Tipo de Investigación:</p> <p>Transversal, correlacional</p>
	<p>Problemas específicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - ¿Qué relación existe entre la autoconciencia y el desempeño laboral de los trabajadores de la Gerencia de Servicios Públicos Locales? - ¿Cuál es la relación entre el autocontrol y el desempeño laboral de los trabajadores de la Gerencia de Servicios Públicos Locales? - ¿Qué relación existe entre la motivación al logro y el desempeño laboral de los trabajadores de la Gerencia de Servicios Públicos Locales? - ¿Cuál es la relación entre la empatía y el desempeño laboral de los trabajadores de la Gerencia de Servicios Públicos Locales? - ¿Cuál es la relación entre las habilidades sociales y el desempeño laboral de los trabajadores de la Gerencia de Servicios Públicos Locales? 	<p>Objetivos específicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Establecer la relación entre la autoconciencia y el desempeño laboral de los trabajadores de la Gerencia de servicios Públicos Locales. - Definir la relación entre el autocontrol y el desempeño laboral de los trabajadores de la Gerencia de Servicios Públicos Locales. - Evaluar la relación entre la motivación al logro y el desempeño laboral de los trabajadores de la Gerencia de Servicios Públicos Locales. - Establecer la relación entre la empatía y el desempeño laboral de los trabajadores de la Gerencia de Servicios Públicos Locales. - Analizar la relación entre las habilidades sociales y el desempeño laboral de los trabajadores de la Gerencia de Servicios Públicos Locales. 	<p>Hipótesis específicas:</p> <ul style="list-style-type: none"> - La autoconciencia está relacionada con el desempeño laboral de los trabajadores de la Gerencia de Servicios Públicos Locales. - Existe relación entre el autocontrol y el desempeño laboral de los trabajadores de la Gerencia de Servicios Públicos Locales - La motivación al logro tiene relación con el desempeño laboral de los trabajadores de la Gerencia de Servicios Públicos Locales. - Hay relación entre la empatía y el desempeño laboral de los trabajadores de la Gerencia de Servicios Públicos Locales. - Las habilidades sociales tienen relación con el desempeño laboral de los trabajadores de la Gerencia de Servicios Públicos Locales. 	<p>-Población: 322</p> <p>-Muestra: 175</p> <p>-Técnica:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Encuesta - Entrevista - Observación <p>-Instrumentos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Cuestionario escala de Likert - Guía de Entrevista - Guía de observación <p>-Método de análisis</p> <p>Descriptivo, tablas de frecuencia,</p>

Anexo 10: Matriz de instrumentos

Cuestionario aplicado a los colaboradores de la Gerencia de Servicios Públicos Locales de la Municipalidad Distrital de Castilla

Problema	Objetivo	Hipótesis	Variables	Indicadores	Técnica / Instrumento	INSTRUMENTO A		
						N° de ítems	Ítems	
¿Qué relación existe entre el liderazgo y el desempeño laboral de los trabajadores de la Gerencia de servicios Públicos Locales de la Municipalidad Distrital de Castilla – 2018?	Evaluar la relación entre el liderazgo y el desempeño laboral de los trabajadores de la Gerencia de Servicios Públicos Locales de la Municipalidad Distrital de Castilla – 2018.	Existe relación entre el liderazgo y el desempeño laboral de los trabajadores de la Gerencia de Servicios Públicos de la Municipalidad Distrital de Castilla- 2018	X: El Liderazgo	X 1.1	Autoconfianza	Encuesta / cuestionario	1	Se siente capaz de asumir riesgos
				X 1.2	Autoconocimiento		1	Es consciente de sus posibilidades y limitaciones para desarrollar el trabajo
				X 1.3	Responsabilidad		2	Admite sus errores y se disculpa
				X 1.4	Adaptabilidad		1	Controla sus estados de ánimo
				X 1.5	Compromiso		2	Responde a las tareas asignadas con pro actividad
				X 1.6	Optimismo		1	Expresa sus ideas sin temor
				X 1.7	Orientación al servicio		1	Se esfuerza de manera constante por mejorar su trabajo
				X 1.8	Comprensión por los demás		1	Es perseverante en el logro de objetivos a pesar de los inconvenientes que se puedan presentar
						1	Ayuda a resolver las necesidades de los usuarios a pesar que no es su responsabilidad hacerlo	
						2	Es capaz de comprender las emociones y opiniones de otras personas mostrando interés por sus inquietudes	
						1	Tiene facilidad de relacionarse con sus compañeros	

				X 1.9	Influencia		1	Muestra respeto por las opiniones de sus compañeros
							2	Tiene capacidad para iniciar o dirigir cambios
							3	Promueve la participación grupal para lograr metas colectivas
				X 1.10	Trabajo en equipo		1	Se identifica con facilidad con los objetivos del equipo
							2	Existe integración y apoyo entre los trabajadores para el cumplimiento de tareas
			Y: Desempeño laboral	Y 1.1	Planificación		1	Planificas tu tiempo para cumplir con la labor asignada.
				Y 1.2	Orientación a resultados		1	Tiene la capacidad de adaptarse al cambio de sus con el propósito de lograr los objetivos
				Y 1.3	Priorización		1	Prioriza las labores que debe cumplir.
				Y 1.4	Iniciativa y mejora continua		1	Suele aportar ideas o soluciones que beneficien a la institución
							2	Trabaja sin necesidad de supervisión
				Y 1.5	Comunicación		1	Existe una comunicación fluida con jefes
							2	Utiliza un lenguaje claro cuando se dirige a sus compañeros
				Y 1.6	Eficacia		1	Se concentra en su trabajo para no cometer errores
							2	Demuestra dedicación y concentración en el trabajo que realiza.
			Y 1.7	Eficiencia		1	Cumple con la labor asignada antes del tiempo estipulado	
						2	Sus compañeros aceptan ayudarlo para culminar el trabajo asignado	
						3	Aprovecha al máximo los recursos que le han asignado	

Anexo 11: Matriz de instrumentos

Guía de entrevista al Gerente, Sub Gerente y Jefes de la Gerencia de Servicios Públicos Locales de la Municipalidad Distrital de Castilla

Problema	Objetivo	Hipótesis	Variables	Indicadores	Técnica / Instrumento	INSTRUMENTO B		
						Nº de ítems	Ítems	
¿Qué relación existe entre el liderazgo y el desempeño laboral de los trabajadores de la Gerencia de Servicios Públicos Locales de la Municipalidad Distrital de Castilla – 2018?	Evaluar la relación entre el liderazgo y el desempeño laboral de los trabajadores de la Gerencia de Servicios Públicos Locales de la Municipalidad Distrital de Castilla – 2018.	Existe relación entre el liderazgo y el desempeño laboral de los trabajadores de la Gerencia de Servicios Públicos de la Municipalidad Distrital de Castilla- 2018	X: El Liderazgo	X 1.1	Autoconfianza	Entrevista / Guía de entrevista	1	Se siente con la capacidad para asumir los riesgos que el puesto requiere
				X 1.2	Autoconocimiento		1	Conoce las posibilidades y restricciones que tiene el personal en el cumplimiento de las labores asignadas
				X 1.3	Responsabilidad		1	Considera que el personal cumple las labores asignadas de forma pro activa
				X 1.4	Adaptabilidad		1	Brinda la confianza necesaria para que los trabajadores den a conocer sus ideas sin temor
				X 1.5	Compromiso		1	Suele consultar a sus trabajadores acerca de los inconvenientes que se presentan durante el desarrollo de sus labores
				X 1.6	Optimismo		2	Con que frecuencia se reúne con los trabajadores.Cuál es la finalidad de dichas reuniones.
				X 1.7	Orientación al servicio		1	Brinda la ayuda necesaria a los trabajadores cuando estos lo requieren
				X 1.8	Comprensión por los demás		1	Respeto las opiniones de todos los trabajadores con el propósito de cumplir los objetivos

				X 1.9	Influencia		1	Toma en cuenta las opiniones de los trabajadores para el cumplimiento de los objetivos
				X 1.10	Trabajo en equipo		1	Promueve la integración y el apoyo entre los trabajadores
			Y: Desempeño laboral	Y 1.1	Orientación a resultados		1	Toma en cuenta las habilidades del personal para el cambio de funciones
				Y 1.2	Iniciativa y mejora continua		1	Supervisa de manera constante a los trabajadores para que cumplan sus labores asignadas
				Y 1.3	Comunicación		1	Considera importante la comunicación con sus colaboradores
				Y 1.4	Eficacia		1	La institución brinda los recursos necesarios para el cumplimiento de las labores
				Y 1.5	Eficiencia		1	Se cuenta con el apoyo del personal para cumplir los objetivos propuestos

Anexo 12: Matriz de instrumentos

Guía de observación aplicado a jefes y personal de la Gerencia de Servicios Públicos Locales de la Municipalidad Distrital de Castilla

						INSTRUMENTO C		
Problema	Objetivo	Hipótesis	Variables	Indicadores		Técnica / Instrumento	N° de ítems	Ítems
¿Qué relación existe entre el liderazgo y el desempeño laboral de los trabajadores de la Gerencia de servicios Públicos Locales de la Municipalidad Distrital de Castilla – 2018?	Evaluar la relación entre el liderazgo y el desempeño laboral de los trabajadores de la Gerencia de Servicios Públicos Locales de la Municipalidad Distrital de Castilla – 2018.	Existe relación entre el liderazgo y el desempeño laboral de los trabajadores de la Gerencia de Servicios Públicos de la Municipalidad Distrital de Castilla- 2018	X: El Liderazgo	X 1.1	Autoconfianza	Encuesta / cuestionario	1	El líder tiene capacidad para asumir riesgos a pesar de sus posibilidades y limitaciones
				X 1.2	Autoconocimiento		1	El líder pide disculpas cuando comete algún error
				X 1.3	Responsabilidad		1	El líder promueve el desarrollo de tareas asignadas a los trabajadores de manera pro activa
				X 1.4	Adaptabilidad		1	El líder da a conocer sus ideas sin ningún inconveniente
				X 1.5	Compromiso		1	El líder se esfuerza para que el trabajo sea mejor cada día
				X 1.6	Optimismo		1	El líder motiva efectivamente sus trabajadores
				X 1.7	Comprensión por los demás		1	El líder fomenta la comprensión y respeto entre los trabajadores
				X 1.8	Influencia		1	El líder promueve la participación y apoyo de todo el personal de la Gerencia.
				X 1.9	Trabajo en equipo			

			Y: Desempeño laboral	Y 1.1	Planificación		1	Los trabajadores distribuyen su tiempo de manera adecuada para cumplir con las labores asignadas
				Y 1.2	Orientación a resultados		1	Los trabajadores tienen facilidad para adaptarse al cambio de funciones
				Y 1.3	Iniciativa y mejora continua		1	Los trabajadores cumplen con el trabajo asignado sin necesidad de supervisión
				Y 1.4	Comunicación		1	Existe una buena comunicación entre trabajadores y jefe inmediato superior
				Y 1.5	Eficacia		1	Los trabajadores muestran dedicación y concentración en el trabajo a desarrollar
				Y 1.6	Eficiencia		1	Hay compañerismo en el cumplimiento de labores
							2	Los trabajadores hacen uso adecuado de los recursos asignados para el desempeño de sus tareas.

Anexo 13: Evidencias de las encuestas realizadas a trabajadores



Encuesta aplicada al personal de la Gerencia de Servicios Públicos Locales



Encuesta aplicada al personal de la Sub Gerencia de Salud, Gestión Ambiental y Población Biodiversidad, limpieza pública y ornato y maestranza



Encuesta aplicada a personal del Terminal terrestre



Encuesta aplicada a personal de recaudación del Terminal Terrestre

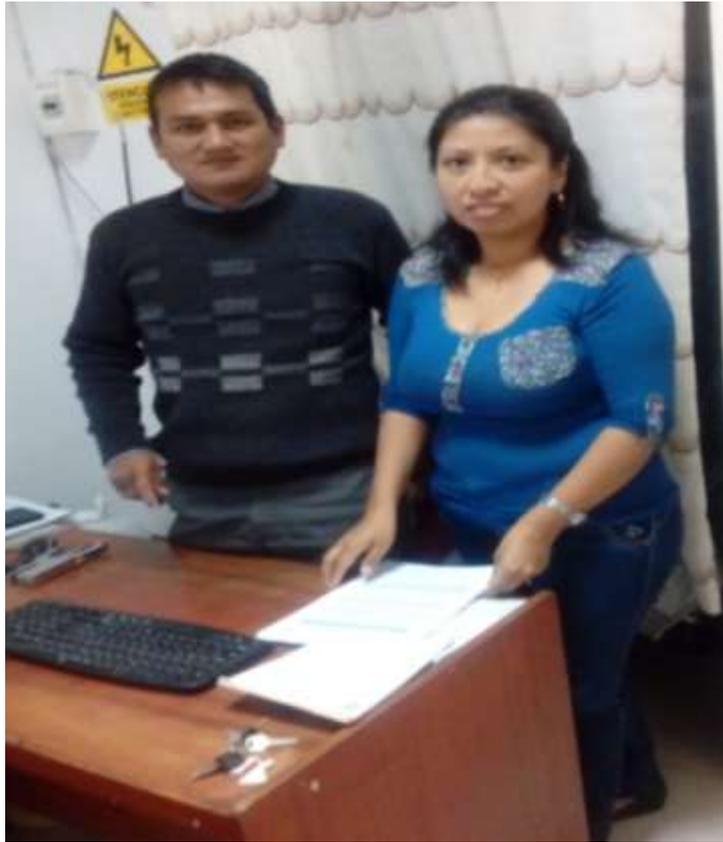
Anexo 14: Evidencias de las entrevistas realizadas a jefes



Entrevista realizada al Gerente de Servicios Públicos Locales



Entrevista realizada al Sub Gerente de Salud, Gestión Ambiental y Población
Biodiversidad, limpieza pública y ornato y maestranza



Entrevista realizada al jefe de Terminal Terrestre

Anexo 15: Propuesta

1. Introducción

Actualmente la Municipalidad distrital de Castilla presenta diversos inconvenientes que afectan la gestión, y el buen funcionamiento de las Gerencias siendo una de ellas la Gerencia de servicios Públicos Locales, la misma que no tiene los recursos necesarios para el correcto desarrollo de las funciones, tampoco existe identificación ni compromiso con la institución, debido a que el nivel remunerativo es bajo, a esto se suma las deficientes condiciones laborales que se les brinda para el desarrollo de sus funciones diarias, situación que afecta de una u otra manera el logro de objetivos y genera malestar en la población por el servicio que se les brinda.

El liderazgo es la capacidad que tiene un individuo para influir en otros a la consecución de objetivos, en tal sentido lograr que en la administración pública se tenga personal con rasgos de liderazgo es una facilidad que debe ser aprovechada al máximo, pues coadyuvará a fomentar el trabajo en equipo con el propósito de cumplirlos los objetivos y que se brinde un adecuado servicio a la población. Es importante señalar que un buen liderazgo garantiza el éxito de una organización.

A través de los diferentes instrumentos de recolección de datos que se han utilizado para la presente investigación se ha podido conocer que existen aspectos del liderazgo y del desempeño laboral que la municipalidad debe fortalecer como la autoconciencia, autocontrol, habilidades sociales y productividad ya que contribuirá a mejorar el desempeño de los trabajadores no sólo de la Gerencia sino de la institución en general.

El liderazgo y el desempeño laboral son temas de gran importancia para las instituciones ya sean públicas o privadas. Por tal motivo realizar una propuesta para su fortalecimiento es primordial pues permitirá realizar una gestión de cambio en el personal para lograr mayor productividad.

2. Objetivos de la propuesta

Objetivo general:

Desarrollar un programa de fortalecimiento del liderazgo para mejorar el desempeño laboral de los trabajadores de la Gerencia de Servicios Públicos Locales de la Municipalidad Distrital de Castilla – 2018

Objetivos específicos:

1. Potenciar las capacidades de comunicación, integración, cooperación y participación del personal de la Gerencia de Servicios Públicos.
2. Lograr el compromiso por parte del personal nombrado para el cumplimiento de los objetivos.
3. Establecer políticas de motivación para que el trabajador se sienta importante para la institución.
4. Evaluar las habilidades de cada trabajador para poder asignar las funciones a cumplir.

3. Justificación

La finalidad principal de la propuesta es desarrollar un programa de fortalecimiento del liderazgo para aumentar el desempeño laboral de los trabajadores de la Gerencia de Servicios Públicos Locales de la Municipalidad Distrital de Castilla. La cual busca reforzar la autoconciencia, el autocontrol y las habilidades sociales para propiciar un ambiente laboral adecuado que permita al personal cumplir sus labores diarias, mejorar el servicio que se brinda a la población, y hacer uso adecuado de los recursos de la institución.

Esta propuesta se ha elaborado teniendo en cuenta los resultados que se han obtenido a través de los instrumentos de recolección de datos tales como: encuesta a los trabajadores, entrevista a los jefes que integran la Gerencia en estudio y contrastando con la guía de observación los resultados obtenidos.

Se logró determinar que hay aspectos del liderazgo en el personal que se encuentran en un nivel bajo, situación que genera una amenaza para la institución pública en la consecución de objetivos y metas. Esta situación se debe evitar estimulando al personal a superar los inconvenientes que se presentan, incentivando el trabajo en equipo y sobre todo a mantener una comunicación fluida pues a través de ella se conocerá los problemas y se obtendrán las opiniones de todos para ver la solución correcta.

4. Análisis FODA

Tabla 15: Matriz FODA

	FORTALEZAS	DEBILIDADES
<p>F. INTERNOS</p> <p>F. EXTERNOS</p>	<p>F1.El 60.7% de trabajadores conocen sus emociones, fortalezas y debilidades para realizar el trabajo asignado.</p> <p>F2.Plan de capacitación integral de gestión municipal.</p> <p>F3.Se cuenta con Personal dispuesto a aprender y a trabajar en equipo</p> <p>F4. Iniciativa y liderazgo en la Gestión</p>	<p>D1.Es caso equipamiento en las áreas operativas de la Gerencia.</p> <p>D2.Falta de personal idóneo para el desarrollo de las funciones de la Gerencia</p> <p>D3.Inercia a los cambios y acciones que puedan dan mejores resultados en la prestación de servicios.</p> <p>D4.Falta de identificación institucional por parte del personal estable</p> <p>D5.No hay capacitación permanente al personal profesional y técnico.</p>
OPORTUNIDADES		
<p>O1. Existencia de programas de capacitaciones en temas de liderazgo y desempeño laboral</p> <p>O2.Convenios interinstitucionales con Universidades</p>	<p>F 1. Y O1</p> <p>Fortalecer las competencias de los colaboradores de la Gerencia de Servicios Públicos Locales, a través de capacitaciones.</p>	<p>D3, O2</p> <p>Implementar un sistema de motivación, capacitación actualización y desarrollo de personal.</p>
AMENAZAS		
<p>A 1. Vecinos no satisfechos con la atención de los servicios</p> <p>A 2. Inseguridad Ciudadana</p> <p>A3. Crecimiento exponencial de la población</p>	<p>F3 A3.</p> <p>Diseñar un plan capacitación que permita contar con el personal necesario para cumplir las metas establecidas.</p>	<p>D2,A1.</p> <p>Desarrollar un programa para fomentar la adecuada selección de personal que permita cumplir los objetivos y brindar un servicio de calidad.</p>

Fuente: Revisión de información y resultados de instrumentos aplicados a los colaboradores y jefes de la Gerencia de Servicios Públicos Locales de la Municipalidad Distrital de Castilla.

Elaboración propia

5. Población Objetivo

La población objetivo está integrada por el personal de la Gerencia de Servicios Públicos Locales, los mismos que se verán beneficiados con la implementación del programa para fortalecer aspectos del liderazgo que no han desarrollado con totalidad y que de una u otra forma influyen en su desempeño laboral.

6. Estrategia de liderazgo

6.1 Estrategia FO: Fortalecer las competencias de los colaboradores de la Gerencia de Servicios Públicos Locales, a través de capacitaciones.

a) Descripción de la estrategia

Esta estrategia tiene como propósito el fortalecimiento de las competencias del personal de la Gerencia de servicios Públicos locales, para mejorar el nivel de autoconciencia, autocontrol y habilidades sociales que permita generar un ambiente adecuado y así lograr los objetivos. Es importante señalar que empoderar al recurso humano en un corto plazo permitirá mejorar la productividad del personal.

b) Tácticas

- Solicitar autorización a la Gerencia Municipal
- Promocionar la capacitación a desarrollar a todo el personal del área.
- Registrar al personal apto para participar del programa de capacitación.
- Elegir al profesional calificado para el programa de capacitación.
- Conseguir el financiamiento necesario para el programa.
- Desarrollo de capacitación.
- Clausura del programa

c) Programa estratégico

Es preciso señalar que el programa de capacitación se desarrollará durante los meses de febrero, marzo y abril con el apoyo de un especialista en el tema siguiendo un cronograma de actividades, así mismo se elegirá a un total de 50 trabajadores de la Gerencia en estudio haciendo un efecto multiplicador en el área.

d) Responsable
Sub Gerencia de Recursos Humanos

e) Cronograma de actividades

PERIODO ACTIVIDADES	FEBRERO				MARZO				ABRIL			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Solicitar autorización a la Gerencia Municipal.												
Promocionar la capacitación a desarrollar a todo el personal del área.												
Registrar al personal apto para participar del programa de capacitación.												
Elegir al profesional calificado para el programa de capacitación.												
Conseguir el financiamiento necesario para el programa.												
Desarrollo de la capacitación.												
Clausura del programa.												

f) Presupuesto

MATERIALES	UNIDAD	CANTIDAD	PRECIO UNT.	IMPORTE
Hojas A4	Millar	1	s/ 14.00	s/ 14.00
Lapiceros	Und.	50	s/ 0.50	s/ 25.00
Impresiones	Und.	100	s/ 0.50	s/ 50.00
Copias	Und.	200	s/ 0.10	s/ 20.00
Folders	Und.	50	s/ 1.00	s/ 50.00
Refrigerios	Und.	200	s/ 2.00	s/ 400.00
Total				s/ 559.00

Servicios	Pago mensual	Tiempo	Total
Profesional en temas de liderazgo y desempeño laboral	s/1,000.00	1 mes	s/900.00

6.2 Estrategia DO: Implementar un sistema de motivación, capacitación actualización y desarrollo de personal.

a) Descripción de la estrategia

Esta estrategia tiene como finalidad implementar un sistema de motivación, capacitación y actualización para que los colaboradores sientan que son pieza fundamental para la institución, pues las organizaciones deben tener presente que el recurso de mayor importancia en las empresas ya sean públicas o privadas lo forma el personal. Lograr que el recurso humano esté capacitado en un corto plazo permitirá que el personal no sea indiferente a los cambios que se dan para mejorar los resultados en los servicios que brinda institución.

b) Tácticas

- Solicitar autorización a la Gerencia Municipal.
- Seleccionar al personal nombrado apto para participar del programa
- Buscar y seleccionar al profesional adecuado para el programa de capacitación.
- Obtener el financiamiento requerido para el desarrollo del evento
- Solicitar el material necesario para el profesional
- Desarrollo de capacitación
- Clausura del programa

c) Programa estratégico

Se indica que el programa de capacitación se llevará a cabo en los meses de mayo junio y julio, mediante el apoyo de 3 profesionales especialistas en temas de motivación, actualización pública y desarrollo personal. Esta actividad se llevará a cabo siguiendo una programación de las actividades para lo cual se elegirá a 5 colaboradores de cada área que integra la gerencia haciendo un total de 20 colaboradores aptos para la capacitación, los mismos que harán un efecto multiplicador.

d) Responsable

Sub Gerencia de Recursos Humanos de la mano con la Gerencia en estudio.

e) Cronograma de actividades

PERIODO ACTIVIDADES	MAYO				JUNIO				JULIO			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Solicitar autorización a la Gerencia Municipal.												
Seleccionar al personal nombrado apto para participar del programa												
Buscar y seleccionar al profesional adecuado para el programa de capacitación.												
Obtener el financiamiento requerido para el desarrollo del evento												
Solicitar el material necesario para el profesional												
Desarrollo capacitación												
Clausura del programa												

f) Presupuesto

MATERIALES	UNIDAD	CANTIDAD	PRECIO UNT.	IMPORTE
Hojas A4	Millar	1	s/ 14.00	s/ 14.00
Lapiceros	Und.	20	s/ 0.50	s/ 10.00
Impresiones	Und.	50	s/ 0.50	s/ 25.00
Copias	Und.	200	s/ 0.10	s/ 20.00
Folders	Und.	20	s/ 1.00	s/ 20.00
Refrigerios	Und.	80	s/ 2.00	s/ 160.00
Total				s/ 249.00

Servicios	Pago mensual	Tie mpo	Monto a pagar
Profesional en temas de motivación	s/1200.00	2 semanas	s/600.00
Profesional en tema de actualización pública	s/1200.00	1 semana	s/300.00
Profesional en temas de desarrollo personal	s/1,200.00	1 semana	s/300.00
Total			s/1,200.00

6.3 Estrategia FA: Diseñar un plan capacitación que permita contar con el personal necesario para cumplir las metas establecidas.

a) Descripción de la estrategia

Esta estrategia tiene como finalidad diseñar un plan de capacitación, el cual logre el adiestramiento de todo el personal que tenga la intención de aprender y de trabajar de manera conjunta con los demás colaboradores. Esto permitirá cubrir todos los puestos que son necesarios para la atención correcta a las diferentes zonas del Distrito de Castilla.

b) Tácticas

- Solicitar autorización a la Gerencia Municipal.
- Identificación del personal encargado de la selección, contratación y jefes de la Gerencia apto para participar del programa
- Identificar al profesional experto para el programa de capacitación.
- Obtener el financiamiento requerido para el desarrollo del evento
- Solicitar el material necesario para el profesional
- Desarrollo de capacitación
- Clausura del programa

c) Programa estratégico

Se indica que el programa de capacitación se llevará a cabo en los meses de agosto, septiembre, y octubre mediante el apoyo de 2 profesionales especialistas en Gestión ambiental y Transportes. Esta actividad se llevará a cabo siguiendo una programación de las actividades. En tal sentido se elegirá a los 15 colaboradores los mismos que harán efecto multiplicador en la organización.

d) Responsable

Sub Gerencia de Recursos Humanos

e) Cronograma de actividades

PERIODO ACTIVIDADES	AGOSTO				SEPTIEMBRE				OCTUBRE			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Solicitar autorización a la Gerencia Municipal												
Identificación del personal encargado de la selección, contratación y jefes de la Gerencia apto para participar del programa												
Identificar al profesional experto para el programa de capacitación.												
Obtener el financiamiento requerido para el desarrollo del evento												
Solicitar el material necesario para el profesional												
Desarrollo capacitación												
Clausura del programa												

f) Presupuesto

MATERIALES	UNIDAD	CANTIDAD	PRECIO UNT.	IMPORTE
Hojas A4	Millar	1	s/14.00	s/14.00
Lapiceros	Und.	15	s/ 0.50	s/ 7.50
Impresiones	Und.	50	s/ 0.50	s/ 25.00
Copias	Und.	150	s/ 0.10	s/ 5.00
/Folders	Und.	15	s/ 1.00	s/ 15.00
Refrigerios	Und.	45	S/ 2.00	s/ 90.00
Total				s/ 166.50

Servicios	Pago mensual	Tiempo	Total
Profesional en Gestión Ambiental	s/1200	2 semanas	s/ 600.00
Profesional en transportes	s/1200	2 semanas	s/600.00
Total			s/1200.00

6.4 Estrategia DA: Desarrollar un programa para fomentar la adecuada selección de personal que permita cumplir los objetivos y brindar un servicio de calidad.

a) Descripción de la estrategia

Esta estrategia tiene como finalidad capacitar al personal encargado de la selección, contratación de personal y jefes de las áreas que integran la Gerencia de Servicios Públicos Locales para que a corto mediano y largo plazo se realice una adecuada asignación de personal teniendo en cuenta el MOF y el CAP de la institución. Esto permitirá ubicar al colaborador en el puesto adecuado mejorando la productividad y logrando cumplir con los objetivos en un menor tiempo.

b) Tácticas

- Solicitar autorización a la Gerencia Municipal.
- Identificación del personal apto para participar del programa.
- Identificar al profesional experto para el programa de capacitación.
- Obtener el financiamiento requerido para el desarrollo del evento.
- Solicitar el material necesario para el profesional.
- Desarrollo de capacitación.
- Clausura del programa.

c) Programa estratégico

Se indica que el programa de capacitación se llevará a cabo en los meses de noviembre y diciembre mediante el apoyo de 1 profesional especialista seguridad y salud ocupacional. Esta actividad se llevará a cabo siguiendo una programación de actividades, para lo cual se elegirá a 30 colaboradores que harán efecto multiplicador en la Gerencia y en las demás áreas.

d) Responsable

Sub Gerencia de Recursos Humanos

e) Cronograma de actividades

PERIODO ACTIVIDADES	NOVIEMBRE				DICIEMBRE			
	1	2	3	4	1	2	3	4
Solicitar autorización a la Gerencia Municipal.								
Identificación del personal apto para participar del programa								
Identificar al profesional experto para el programa de capacitación.								
Obtener el financiamiento requerido para el desarrollo del evento								
Solicitar el material necesario para el profesional								
Desarrollo de capacitación								
Clausura del programa								

f) Presupuesto

MATERIALES	UNIDAD	CANTIDAD	PRECIO UNT.	IMPORTE
Hojas A4	Millar	1	s/14.00	s/14.00
Lapiceros	Und.	30	s/0.50	s/15.00
Impresiones	Und.	100	s/0.50	s/50.00
Copias	Und.	300	s/0.10	s/ 30.00
Folders	Und.	30	s/1.00	s/ 30.00
Refrigerios	Und.	120	s/2.00	s/240.00
Total				s/379.00

Servicios	Pago mensual	Tiempo	Total
Profesional en temas de recursos humanos	s/1,200.00	1 mes	s/1,200.00
Total			s/1200,00

Presupuesto total

ESTRATEGIA	TOTAL
Fortalecer las competencias de los colaboradores de la Gerencia de Servicios Públicos Locales, a través de capacitaciones.	s/1459.00
Implementar un sistema de motivación, capacitación, actualización y desarrollo de personal.	s/1449.00
Diseñar un plan capacitación que permita contar con el personal necesario para cumplir las metas establecidas.	s/1366.50
Desarrollar un programa para fomentar la adecuada selección de personal que permita cumplir los objetivos y brindar un servicio de calidad.	s/1579.00
TOTAL	s/5853.50

La inversión total para la aplicación de estrategias es de s/ 5853.50 soles

5. Viabilidad

Las estrategias diseñadas líneas arriba buscan mejorar a corto mediano y largo plazo aspectos del liderazgo y el desempeño laboral de los trabajadores de la Gerencia de Servicios Públicos Locales de la Municipalidad Distrital de Castilla, estas estrategias coadyuvarán a mejorar el trabajo para el cumplimiento de los objetivos y así brindar un adecuado servicio a la población de Castilla.

La presente propuesta es viable ya que los recursos económicos que se necesitan para su desarrollo son accesibles para la institución, solamente se requiere de una adecuada gestión del jefe de área ante los jefes de mayor jerarquía y así lograr la ejecución de la propuesta, pues se cuenta con el recurso humano necesario para su desarrollo. Es importante tener en cuenta que el personal involucrado participe y sobre todo se interese por el cumplimiento de las estrategias, ya que una gestión adecuada se logra gracias al compromiso tanto institucional como del personal que lo haga posible.

6. Mecanismos de control

Para demostrar que la propuesta está encaminada a mejorar el liderazgo y el desempeño laboral de los trabajadores de la Gerencia de Servicios Públicos Locales de la Municipalidad Distrital de Castilla, es importante realizar la comparación de los resultados que se esperan con la realidad actual en la que se encuentra el personal de la Gerencia. En tal sentido se debe tener presente que son los indicadores los que van a permitir determinar si la propuesta planteada cumplirá con su finalidad estipulada.

- Mejorar la productividad en la Gerencia.
- Cumplir con las metas establecidas.
- Lograr el compromiso de todo el personal tanto estable como contratado.
- Lograr el trabajo en equipo.
- Lograr que el personal cuente con la indumentaria necesaria para el desarrollo de sus labores.
- Contar con personal idóneo para las funciones que se realizan.
- Cumplir con los objetivos propuestos.
- Brindar un servicio adecuado.

7. Evaluación costo - efectividad

El desarrollo de las estrategias planteadas para mejorar el liderazgo y el desempeño laboral de los trabajadores de la Gerencia de Servicios Públicos Locales de la Municipalidad Distrital de Castilla, requieren de una inversión de s/.5,853.50 soles, presupuesto que debe conseguirse gracias a la capacidad del jefe de área para gestionarlo ante los jefes de mayor nivel jerárquico, lo cual implica hacer uso de diferentes estrategias que le permitan lograr la obtención de dicho presupuesto. Cabe señalar que la implementación de la propuesta tendrá un beneficio a corto, mediano y largo plazo que no solo beneficiará a los colaboradores sino a la institución, pues permitirá que el personal alcance un nivel óptimo de liderazgo que se verá reflejado en su buen desempeño laboral conllevando de esta manera a que se logren los objetivos y metas establecidas gracias al apoyo de todo el recurso humano.