

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE TRUJILLO
“BENEDICTO XVI”

FACULTAD DE CIENCIAS
ADMINISTRATIVAS Y ECONOMICAS
CARRERA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y
FINANZAS



“INFLUENCIA DEL CLIMA ORGANIZACIONAL EN
DESEMPEÑO LABORAL DE TRABAJADORES
ADMINISTRATIVOS DE LA MUNICIPALIDAD
DISTRITAL DE MOCHE,
2016”

TESIS PARA OBTENER EL TITULO DE LICENCIADO
EN ADMINISTRACION Y FINANZAS

AUTORAS:

Br. Azabache Aguilera, María del Carmen
Br. Bedón Gonzales, Miriam Inés

ASESOR:

Mg. Jaime Ramírez García

MOCHE – PERÚ



AUTORIDADES UNIVERSITARIAS

1. Mons. Dr. Héctor Miguel Cabrejos Vidarte, OFM.
Arzobispo Metropolitano de Trujillo
Gran canciller y fundador de la Universidad Católica de Trujillo.
2. RP. Dr. John Joseph Lydon McHugh, OSA
Rector
3. Dr. Alcibíades Heli Miranda Chávez.
Vicerrector Académico
4. Mons. Ricardo Exequiel Angulo Bazauri
Vice Gran Canciller
Gerente de Desarrollo Institucional
5. RP. Dr. Marco Antonio Dávila Montalvo
Vicerrector Académico Adjunto
Decano de la Facultad de Teología
6. Ing. Marco Antonio Dávila Cabrejos.
Gerente de Administración y Finanzas.
7. Mg. Jose Andrés Cruzado Albarrán.
Secretario General
8. Dr. José Teódulo Esquivel Grados.
Director de Escuela de Posgrado
Decano de Facultad de Humanidades
9. Dr. Carlos Alfredo Cerna Muñoz.
Decano de la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas.
10. Ing. Fernando Arístides Saldaña Milla.
Decano de la Facultad de Ingeniería
11. Dra. Sandra Mónica Olano Bracamonte.
Decana de la Facultad de Ciencias de la Salud
12. Mg. Narda Elisa Caballero Calonge
Secretaria Académica de la Escuela de Psicología
13. Abog. Inés Maysdiye Absi Saavedra
Secretaria Académica de la Escuela de Derecho



APROBACIÓN DE LA TESIS

El asesor y los miembros del jurado evaluador asignados, **APRUEBAN** la tesis desarrollada por las Bachilleres **María del Carmen Azabache Aguilera** y **Miriam Inés Bedón Gonzales**, denominada:

“INFLUENCIA DEL CLIMA ORGANIZACIONAL EN DESEMPEÑO LABORAL DE TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE MOCHE, 2016”

Dr. Carlos Alfredo Cerna Muñoz
PRESIDENTE

Mg. Eliseo Soto Palacios
SECRETARIO

Mg. Jaime Ramírez García
VOCAL



DEDICATORIA

A Dios, por permitirme existir, por enseñarme que no existen imposibles y por haberme
concedido una familia maravillosa.

A mis padres por su esfuerzo diario, por sus sabios consejos, su apoyo económico y moral; a
mis hermanos que también aportaron de alguna manera a mi desarrollo profesional; y a toda
mi familia, por su respaldo incondicional para que parte de mis sueños se hagan realidad.

María del Carmen, Azabache Aguilera

A Dios, a mis padres por todo su apoyo y aliento que me brindan para seguir adelante y no
rendirme, porque todo lo que soy es gracias a ellos, por inculcarme valores, principios, el
amor por los estudios y la virtud de la perseverancia, ellos son mi inspiración para finalizar
todo lo que inicio.

Miriam Inés, Bedón Gonzales



AGRADECIMIENTO

A la Municipalidad Distrital de Moche, por el apoyo que nos han brindado durante el proceso de investigación.

A nuestros familiares, por el apoyo económico y moral durante nuestra formación universitaria.

A nuestras autoridades, profesores y compañeros, por todos los momentos y experiencias que hemos compartido durante estos años de estudio.

María del Carmen y Miriam



ÍNDICE DE CONTENIDOS

AUTORIDADES UNIVERSITARIAS.....	ii
APROBACIÓN DE LA TESIS	iii
DEDICATORIA	iv
AGRADECIMIENTO	v
ÍNDICE DE CONTENIDOS	vi
CAPÍTULO 1. INTRODUCCIÓN	14
1.1. Orientaciones generales	14
1.2. Planteamiento del problema.....	16
1.2.1. Descripción de la realidad problemática	16
1.2.2. Formulación del problema	18
1.2.2.1. Problema general.....	18
1.2.2.2. Problemas específicos	18
1.3. Formulación de los objetivos.....	18
1.3.1. Objetivo General	18
1.3.2. Objetivos Específicos.....	18
1.4. Justificación e importancia de la investigación.....	19
CAPÍTULO 2. MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL	20
2.1. Antecedentes del estudio	20
2.2. Marco teórico.....	22
2.2.1. Clima Organizacional:	22
2.2.1.1. Definición:.....	23
2.2.1.2. Enfoques del clima organizacional	25
2.2.1.3. Características del Clima Organizacional.....	26
2.2.2. Desempeño laboral:.....	26
2.2.2.1. Definición:.....	26
2.3. Definición de conceptos	27
2.3.1. Trabajo	27
2.3.2. Administración de personal.....	28
2.3.3. Capacitación laboral.....	28
2.3.4. Comportamiento organizacional	29
2.3.4.1. Importancia	30
2.3.5. Conflictos laborales.....	31
2.3.5.1. Tipos de conflictos.....	32
2.3.6. La administración y el liderazgo	33
2.3.7. Inteligencia emocional.....	33
2.3.8. Organización	34
2.3.9. Motivación	35
2.3.10. Competencias.....	36
2.3.11. Remuneración.....	36
2.3.12. Equipos:.....	37



2.3.12.1.	Formación de equipos.....	38
2.4.	Formulación de hipótesis.....	39
2.4.1.	Hipótesis general.....	39
2.4.2.	Hipótesis específicas.....	39
2.4.3.	Hipótesis estadística.....	39
2.5.	Variables.....	40
2.5.1.	Operacionalización de variables.....	40
CAPÍTULO 3. MATERIALES Y MÉTODOS.....		41
3.1.	Tipo y nivel de investigación.....	41
3.1.1.	De acuerdo al tipo de investigación.....	41
3.1.2.	De acuerdo al tipo de problema.....	41
3.1.3.	De acuerdo a la identificación de datos.....	41
3.1.4.	De acuerdo al método.....	41
3.2.	Población y muestra.....	41
3.2.1.	Población.....	41
3.2.2.	Muestra.....	42
3.3.	Diseño de investigación.....	42
3.4.	Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	43
3.4.1.	Técnicas.....	43
3.4.2.	Instrumentos.....	43
3.5.	Técnicas y procesamiento de análisis de datos.....	46
3.5.1.	Procedimiento de recolección de información:.....	46
3.5.2.	Procesamiento y análisis estadístico de datos:.....	47
CAPÍTULO 4. RESULTADOS.....		48
4.1.	Presentación de resultados.....	48
4.1.1.	Presentación de Resultados de clima Organizacional:.....	48
4.1.2.	Presentación de Resultados de Desempeño Laboral:.....	66
4.1.3.	Entrevista realizada a Gerente Municipal:.....	75
4.2.	Prueba de hipótesis.....	79
4.3.	Análisis e interpretación de resultados.....	82
4.3.1.	CLIMA ORGANIZACIONAL:.....	82
4.3.2.	DESEMPEÑO LABORAL:.....	84
CAPÍTULO 5. DISCUSIÓN.....		85
CAPÍTULO 6. CONCLUSIONES.....		87
CAPÍTULO 7. SUGERENCIAS Y RECOMENDACIONES.....		89
CAPÍTULO 8. REFERENCIAS.....		91
ANEXOS.....		94



LISTA DE CUADROS

CUADRO N° 01: Operacionalización de variables	40
Cuadro N° 02: Me han informado con claridad la misión y visión de la empresa.	48
Cuadro N° 03: Considera que la infraestructura y/o ambiente físico que presenta su área de trabajo es adecuada para el cumplimiento de sus funciones.	49
Cuadro N° 04: Cree Ud. que tiene posibilidades de ascender a otros puestos dentro de esta institución.	50
Cuadro N° 05: Cree Ud. que el trabajo que hace es adecuado a su perfil profesional.....	51
Figura No. 05: Trabajo de acuerdo a perfil profesional.	51
Cuadro N° 06: El trabajo le permite desarrollarse personalmente	52
Cuadro N° 07: Considera Ud. Que llevarse bien con el Jefe beneficia la calidad del trabajo	53
Cuadro N° 08: Estoy orgulloso de pertenecer a la institución donde laboro	54
Cuadro N° 09: En la institución se nos capacita y entrena adecuadamente.	55
Cuadro N° 10: Es común que se me asigne tareas con la debida anticipación, esto me permite administrar mí tiempo.	56
Cuadro N° 11: Como cliente interno, siento que recibo un buen servicio de las diferentes áreas con las que me relaciono para cumplir con mi trabajo y objetivos comunes.....	57
Cuadro N° 12: Se siente motivado hacia su trabajo.....	58
Cuadro N° 13: Recibo una remuneración de acuerdo al mercado, es decir, similar a lo que pagan a puestos como el mío en otras instituciones.....	59
Cuadro N° 14: El trabajo de mi área está bien organizado y definido.....	60
Cuadro N° 15: En mi área se comparte información sobre el avance de la institución y sus objetivos.	61
Cuadro N° 16: Me hacen saber que el trabajo que realizo es importante para alcanzar los objetivos de la institución y a cambio recibo algún incentivo o estímulo.	62
Cuadro N° 17: En la institución las comunicaciones y coordinaciones entre las áreas son fluidas y facilitan el trabajo.	63
Cuadro N° 18: En mi área nos organizamos para cumplir con nuestro trabajo y alcanzar nuestros objetivos.....	64
Cuadro N° 19: Considera que existen las mismas oportunidades de capacitación para todos de acuerdo a los puestos de ocupamos.....	65
Cuadro N° 20: En mi área se destaca la cooperación entre trabajadores.	66



Cuadro N° 21: Las tareas que realiza, ¿Son tan valiosas como las de cualquier otro colaborador?	67
Cuadro N° 22: Se siente feliz por los resultados que logra en el trabajo	68
Cuadro N° 23: Es grata la disposición de su jefe cuando hace alguna consulta sobre las funciones que realiza.....	69
Cuadro N° 24: Considera que su comportamiento en su lugar de trabajo es honesto y ético ante los demás.....	70
Cuadro N° 25: Apoya e instrumenta las decisiones de sus superiores con miras al logro de objetivos planteados.	71
Cuadro N° 26: Desarrolla canales de comunicación eficiente para conocer las necesidades de los usuarios, lo que esperan recibir del servicio y su grado de participación.....	72
Cuadro N° 27: Propone acciones dentro de su organización para lograr la mejor atención y satisfacción de los usuarios de manera proactiva y preventiva.....	73
Cuadro N° 28: Reconoce las posibles consecuencias de una acción o acontecimiento.	74
Cuadro N°29: Correlacion de PEARSON	80



LISTA DE FIGURAS

Figura No. 01: Proceso del conflicto.....	32
Figura No. 02: Conoce la mision y la vision	48
Figura No. 03: Ambiente de trabajo comfortable.....	49
Figura No. 04: Posibilidades de ascenso.	50
Figura No. 06: Desarrollo personal en el trabajo.	52
Figura No. 07: Beneficio de llevarse bien con el jefe.	53
Figura No. 08: Identificacion institucional.....	54
Figura No. 09: Capacitacion adecuada para los colaboradores.	55
Figura No. 10: Asignacion de tareas con anticipacion.	56
Figura No. 11: Recibo un buen servicio de las diferentes áreas.	57
Figura No. 12: Motivación hacia su trabajo.....	58
Figura No. 13: Remuneracion adecuada.	59
Figura No. 14: Organización de trabajo.	60
Figura No. 15: En mi área se comparte información.....	61
Figura No. 16: Resaltan mi trabajo y recibo a cambio un estimulo o incentivo.....	62
Figura No. 17: Fluidez de comunicación.	63
Figura No. 18: Organización del área para cumplir los objetivos.....	64
Figura No. 19: Existen las mismas oportunidades de capacitacion.	65
Figura No. 20: Cooperación entre trabajadores.....	66
Figura No. 21: Importancia de la tareas.	67
Figura No. 22: Felicidad por los logros obtenidos.	68
Figura No. 23: Disposicion del jefe para escuchar al trabajador.	69
Figura No. 24: Comportamiento en el lugar de trabajo.....	70
Figura No. 25: Apoya las decisiones de sus superiores.	71
Figura No. 26: Desarrollo de canales de comunicación.	72
Figura No. 27: Propuesta de acciones en la organización.	73



Figura No. 28: Reconoce posibles consecuencias.74

**Figura N° 29: Correlacion entre variable clima organizacional y variable desempeño
desempeño laboral.81**



RESUMEN

El propósito de esta investigación es estudiar la influencia del clima organizacional en el desempeño laboral de 60 trabajadores administrativos de las diferentes áreas de la Municipalidad Distrital de Moche. El diseño de la investigación es descriptivo transversal, ya que se realiza en base a información del año 2016.

Los instrumentos utilizados para recoger la información necesaria fueron dos cuestionarios, uno para obtener información sobre el clima organizacional con 18 interrogantes y, el otro orientado al desempeño laboral conteniendo 9 interrogantes, las 27 preguntas cerradas cuentan con una estimación en base a la escala de Likert, dicha escala tiene 5 alternativas de solución con un valor entre uno a cinco: Totalmente de acuerdo, de acuerdo, ni de acuerdo/ni en desacuerdo, en desacuerdo y totalmente en desacuerdo. Asimismo se realizó una entrevista al gerente municipal la cual consto de 09 preguntas estructuradas.

Realizado el análisis e interpretación de los instrumentos aplicados, los resultados indican que existe un clima organizacional negativo y por tanto el desempeño laboral de los 60 trabajadores administrativos de la entidad en estudio es deficiente; asimismo los resultados de la entrevista realizada al gerente municipal corroboran la información de la encuesta realizada. Los datos del análisis de la correlación muestran que el grado entre variable clima y la variable desempeño es de 0.701, situándose en una escala de Pearson entre 0.7 y 0.8; significando una problemática que puede ocasionar consecuencias graves en la Municipalidad Distrital de Moche.

Concluyéndose que existe un clima organizacional negativo, es necesario que los funcionarios realicen un constante monitoreo de las acciones que desempeñan los colaboradores con la finalidad de mejorar su desempeño, viéndose reflejado finalmente en un mejor servicio brindado a la comunidad.



ABSTRACT

The purpose of this research is to study the influence of organizational climate on job performance than 60 administrative workers from different areas of the District Municipality of Moche. The research design is cross-sectional descriptive as it is done based on information from 2016.

The instruments used to collect the necessary information were two questionnaires, one for information on the organizational climate with 18 questions and the other facing job performance containing 9 questions, 27 closed questions have an estimate based on the Likert scale that scale has 5 alternative solutions with a value from one to five: strongly agree, agree, neither agree nor disagree, disagree and strongly disagree, also an interview was conducted at the municipal manager which consisted of 9 structured questions.

Performed the analysis and interpretation of the instruments, the results indicate that a negative organizational climate exists and therefore the work performance of 60 administrative employees of the entity under study is flawed, also the results of the interview with the municipal manager corroborate the information from the survey. The data analysis show that the degree correlation between variable climate and variable performance of 0.701, placing people on a scale of Pearson between 0.7 and 0.8, meaning a problem that can cause serious consequences in the District Municipality of Moche.

Concluding that there is a negative organizational climate, it is necessary that officials conduct constant monitoring of the actions performed by the employees in order to improve their performance finally seeing reflected in better service provided to the community.



CAPÍTULO 1. INTRODUCCIÓN

1.1. Orientaciones generales

Desde un buen tiempo a la actualidad la gran mayoría de las instituciones públicas y privadas vienen apostando por realizar estudios sobre clima organizacional con el fin de mantenerse dentro de los estándares de satisfacción el cual va de la mano con el desempeño laboral del talento humano, teniendo en cuenta que si mantenemos un clima adecuado el desempeño será absolutamente eficiente.

Tomando como argumento lo indicado en el párrafo anterior, planteamos el problema, dentro de la interrogante ¿Cómo influye el clima organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Moche en el año 2016?

Asi mismo se plantea el objetivo principal que se busca alcanzar: Determinar la influencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Moche en el año 2016.

Por otra parte, se propone como hipótesis: El clima organizacional influye directamente en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Moche.

Se procedió a realizar el diagnóstico situacional actual en relación al clima organizacional y el desempeño laboral de 60 trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Moche de las diferentes áreas, por medio de una encuesta, las mismas que fueron tabuladas en formato Excel y con los resultados se elaboraron las tablas y los gráficos correspondientes.

Habiendo obtenido los resultados en cuadros y gráficos se procedió con la interpretación de los mismos, lo cual nos lleva a determinar las conclusiones y recomendaciones en función a los objetivos propuestos.



El presente informe consta de las siguientes partes:

- **CAPÍTULO I - INTRODUCCIÓN;** en este capítulo encontramos: orientaciones generales, planteamiento del problema, formulación del problema, formulación de objetivos y justificación e importancia de la investigación.
- **CAPÍTULO II - MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL;** encontramos en este capítulo: antecedentes del estudio, marco teórico, definición de conceptos, formulación de hipótesis y operacionalización de variables.
- **CAPÍTULO III - MATERIAL Y MÉTODOS;** conformado por: tipo de investigación y nivel de investigación, población y muestra, diseño de investigación, técnicas e instrumentos de recolección de datos, técnicas de procesamiento y análisis de datos.
- **CAPÍTULO IV - RESULTADOS:** encontramos las siguientes partes: presentación de resultados, análisis e interpretación de resultado y la prueba de hipótesis.
- **CAPÍTULO V - DISCUSIÓN.**
- **CAPÍTULO VI - CONCLUSIONES.**
- **CAPÍTULO VII - SUGERENCIAS Y RECOMENDACIONES.**
- **CAPÍTULO VIII - REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.**
- **CAPÍTULO IX - ANEXOS**



Habiendo esquematizado la presente investigación, nos trasladamos exponer cada capítulo integrante de presente trabajo.

1.2. Planteamiento del problema

1.2.1. Descripción de la realidad problemática

En esta época de globalización y cambios radicales políticos, económicos y sociales, es necesario que las entidades y organizaciones tanto públicas como privadas tengan un buen manejo en lo que respecta a su clima organizacional. De tal manera que el personal pueda desarrollar sus habilidades y destrezas de la mejor manera posible, lo cual se verá reflejado en un alto desempeño laboral.

Las entidades públicas o privadas tienen un fin común que es cumplir con los objetivos propuestos, por lo tanto el mantenerse en la vanguardia en todos los aspectos organizacionales es de vital importancia.

La Municipalidad Distrital de Moche es un órgano de gobierno promotor del desarrollo local, con personería jurídica de derecho público y plena capacidad para el cumplimiento de sus fines, fue creada por la Primera Ley Orgánica de Municipalidades el 28 de Noviembre de 1856, como otras muchas del Perú; siendo aprobada por el Congreso Nacional el 29 de diciembre del año en referencia y promulgada por el Mariscal Ramón Castilla el 02 de enero de 1857, se estableció como Municipalidad el día 8 de noviembre de 1873 y empezó su funcionamiento el 22 de abril de 1877, después de 20 años de creada.

A la actualidad la Municipalidad Distrital de Moche cuenta con un total de 204 trabajadores; de los cuales sólo 60 de ellos realizan



labores administrativas y están interactuando constantemente con todas las áreas de esta institución a fin de brindar una óptima atención al usuario.

La entidad en estudio es la Municipalidad Distrital de Moche, la cual por el mismo manejo político social no hay un adecuado clima organizacional debido a que los colaboradores no están muy conformes con su salario, el ambiente físico, distribución y delegación de funciones y no existe un buen nivel de comunicación; viéndose reflejado en las deficiencias de atención, constantes quejas de usuarios, impuntualidad, ausentismo laboral y falta de compromiso institucional, considerando que su atención no solo es para sus clientes internos sino también su usuario final que son todas las personas que realizan tramites en dicha entidad.

El clima laboral es un tema de gran importancia en la actualidad, por lo cual la Municipalidad Distrital de Moche, como toda entidad pública busca un continuo mejoramiento del mismo, ya que de ello supone un mejor rendimiento en cuanto al desempeño laboral de los trabajadores.

Como todos saben la gran mayoría de municipalidades son manejadas políticamente, por tanto no siempre existe dentro de estas instituciones conformidad en muchos aspecto laborales, lo cual repercute en el desempeño laboral de cada uno de sus colaboradores.

Cabe precisar, que la entidad está dispuesta en apostar por su recurso humano, para lo cual busca mejoras dentro de su ambiente laboral lo cual debe ser aplicado desde el más alto funcionario hasta los niveles más bajos, de tal modo que su clima organizacional se convierta en un ambiente de trabajo positivo para todos.



1.2.2. Formulación del problema

1.2.2.1. Problema general

- ¿Cómo influye el clima organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Moche en el año 2016?

1.2.2.2. Problemas específicos

- ¿Cuál es la situación actual del clima organizacional y el desempeño laboral del talento humano de la Municipalidad Distrital de Moche?
- ¿En qué grado el clima organizacional influye en el desempeño laboral del talento humano de la Municipalidad Distrital de Moche?

1.3. Formulación de los objetivos

1.3.1. Objetivo General

- Determinar la influencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Moche en el año 2016.

1.3.2. Objetivos Específicos

- Los objetivos específicos orientados al estudio de investigación se detallan a continuación:
 - Diagnosticar la situación actual del clima organizacional y el desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Moche.
 - Establecer el grado de correlación que existe entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los



trabajadores administrativos de la municipalidad Distrital de Moche.

1.4. Justificación e importancia de la investigación

Dentro de las organizaciones actuales el alcanzar un clima organizacional adecuado es un elemento muy importante para la organización ya que son consideradas empresas modelo y su talento humano se unifica para un fin común. El clima organizacional se vincula con el grado de satisfacción de los colaboradores.

Es preciso reforzar las relaciones interpersonales del talento humano de tal manera que se obtenga un ambiente de trabajo tranquilo, lo cual ayude a mejorar el desempeño laboral de cada uno de los colaboradores de la entidad en estudio.

La investigación no solo pretende enfocarse en conceptos teóricos sobre el clima organizacional y desempeño laboral, si no en buscar la eficiencia y eficacia en los resultados del desempeño laboral, de tal manera que se consiga una calidad de vida para cada uno de los trabajadores y se vea reflejado en sus actividades diarias dentro de la entidad, como también una mejora en sus relaciones interpersonales. Asimismo, se va a identificar los factores que vienen afectando el clima organizacional de esta Municipalidad y cómo influye en el desempeño laboral de los mismos.

Finalmente, podemos decir que la Municipalidad Distrital de Moche con un buen clima organizacional obtendrá resultados altamente positivos, logrando de esta manera que sus colaboradores se sientan comprometidos con la organización y motivados para un mejor desempeño en sus actividades, como también mejorar las comunicaciones y relaciones de dependencia.



CAPÍTULO 2. MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL

2.1. Antecedentes del estudio

Esta investigación se realiza en base a una búsqueda bibliográfica, haciendo un análisis de la información encontrada, mostramos los siguientes antecedentes.

Rivero (2005), en su tesis El clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores del área administrativa de la zona educativa del Estado de Carabobo de la Ciudad de Valencia-España, se comprobó que el ambiente de trabajo, la falta de liderazgo del jefe, la insatisfacción con el equipo de trabajo, la falta de confianza con los compañeros influía significativamente en la comunicación efectiva. Todas estas variables antes mencionadas y que están estrechamente relacionadas con el clima organizacional afectaron el desempeño laboral porque originaron insatisfacción en el trabajador. Por consiguiente, la profundización en el proceso del clima organizacional, permitirá lograr una gerencia efectiva, que conduzca a un trabajo administrativo con altos niveles de eficiencia y contribuya a una búsqueda constante de la excelencia de los trabajadores y por ende de la organización.

Mino (2014), en su investigación sobre Correlación entre el clima organizacional y el desempeño en los trabajadores del restaurante de parrillas Marakos 490 del Departamento de Lambayeque se midieron las dimensiones: productividad, procedimiento del cargo, compromiso, conductas, aspectos corporales, perspectiva de servicio, perspectiva de producto que corresponden al desempeño laboral y la estructura, la responsabilidad individual, remuneración, riesgos y toma de decisiones y tolerancia al conflicto que corresponde a la evaluación del clima laboral. Luego de la aplicación de instrumentos se determina que los trabajadores tienen un mejor desempeño laboral cuando percibe un clima laboral adecuado.



Vargas (2010), realizó una Propuesta de mejoramiento del clima laboral de la alcaldía de Santa Rosa de Cabal, el cual tiene como objetivo general identificar las condiciones actuales del Clima Laboral en la administración Municipal de Santa Rosa de Cabal y proponer un plan que permita el mejoramiento de este. Las variables que se midieron fueron aprecio por las ideas de los trabajadores, relaciones con los jefes, relaciones entre jefes, relaciones entre compañeros y jefes, relaciones con el equipo de trabajo, motivación hacia los resultados y los cambios, riesgos y bienestar, justicia en el trabajo, supervisión y corrección, trabajo en equipo, remuneración, sentido de pertenencia, reconocimiento por la labor, concertación y participación, liderazgo, comunicación, satisfacción por los recursos, estructura y reglas.

Vásquez y Zuluaga (2008), realizaron una investigación sobre el Clima organizacional asociado al desempeño laboral de los funcionarios de la Alcaldía Municipal de Girardot en el periodo II del 2007 y I del 2008, en ella se pretende detectar las deficiencias e irregularidades que afectan el buen desarrollo del clima organizacional de los funcionarios de la Alcaldía Municipal de Girardot. Se realizó un análisis y diagnóstico para conocer las dimensiones que afectan el clima organizacional. En ese contexto se ha previsto elaborar estrategias de mejoramiento de acuerdo a las necesidades de la entidad en estudio y teniendo en cuenta los lineamientos de la misma.

Cortez (2009), en su tesis Diagnostico del clima organizacional en el hospital Dr. Luis F. Nachon Xalapa – Veracruz se comprobó que el clima organizacional en el hospital no es satisfactorio, ya que el personal considera que las autoridades no contribuyen en la realización personal y profesional, así como no existe retribución por parte de las autoridades a sus actividades laborales además de la inexistencia del reconocimiento por el buen desempeño.



Pelaes (2010), en su tesis Relación entre el clima organizacional y la satisfacción del cliente en una empresa de servicios telefónicos se comprobó que hay relación entre las dos variables, es decir, el clima organizacional se relaciona con la satisfacción del cliente.

Pérez y Rivera (2013), en su tesis clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores del Instituto de investigaciones de la Amazonia Peruana, periodo 2013, concluyen que existe una vinculación causa efecto positiva entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores del Instituto de Investigaciones de la Amazonia Peruana.

Ortíz (2001), en su tesis Diagnostico del clima organizacional para la optimización del Recurso Humano, concluye que el bajo rendimiento del personal de la empresa se ha visto reflejado por un incremento en sus índices de accidentes, rotación y ausentismo.

2.2. Marco teórico

La presente investigación se realiza en base a una búsqueda bibliográfica, haciendo un análisis de la información encontrada, para lo cual describimos las siguientes bases teóricas.

2.2.1. Clima Organizacional:

Actualmente las organizaciones están apostando por mantener un clima organizacional adecuado, asimismo con la globalización de los mercados es necesario contar con un desempeño laboral eficiente que permita a las organizaciones desarrollar ventajas competitivas y brindar servicios y/o productos de alta calidad. El clima organizacional y el desempeño laboral van de la mano si existe un clima adecuado los colaboradores se encontrarán satisfechos y por consiguiente el cliente y/o usuario final.



A continuación presentamos algunas definiciones de diferentes autores sobre Clima Organizacional, con el fin de tener un mejor enfoque del tema en estudio, ubicando las siguientes definiciones.

2.2.1.1. Definición:

Para Chiavenato (2009), el clima organizacional “es el ambiente existente entre los miembros de una organización. Está estrechamente ligado al grado de motivación de los empleados e indica de manera específica las propiedades motivacionales del ambiente organizacional” (p.258).

El clima organizacional es considerado como las percepciones e interpretaciones relativamente permanentes que los individuos tienen con respecto a su organización y, que a su vez influyen en la conducta de los mismo, diferenciándose una organización de otra (Anzola, 2003). Existiendo de esta manera múltiples situaciones de un clima organizacional.

Para Méndez (2006), se refiere al clima organizacional como “ambiente propio de la organización, creado por el individuo de acuerdo a las condiciones que encuentra en su proceso de interacción social y en la estructura organizacional; determinando su comportamiento, satisfacción y nivel de eficiencia en el trabajo” (p.148).

El clima organizacional es un componente multidimensional de elementos que pueden descomponerse en términos de estructuras organizacionales, tamaño de la organización, modos de comunicación, estilos de liderazgo de la dirección, entre otros. Todos los elementos mencionados conforman un



clima particular donde prevalecen sus propias características, que en cierto modo presenta, la personalidad de una organización e influye en el comportamiento de los individuos en el trabajo (Caligiore y Díaz, 2003). La importancia de este concepto radica en el hecho de que el comportamiento de un trabajador no es una resultante de los factores organizacionales existentes, sino que dependen de las percepciones que él tenga de estos factores. Sin embargo, en gran medida estas percepciones pueden depender de las interacciones y actividades, además de otras experiencias de cada miembro con la organización.

Asimismo en un estudio acerca del clima organizacional y el trabajo, Chruden y Sherman (1999), revelan que una organización tiene su propia y única personalidad o clima que la distingue de otras organizaciones. Debido a los efectos que tiene el clima sobre la satisfacción de las necesidades psicológicas y sociales de su personal y sobre el logro de los objetivos de la organización, consideran que la gerencia debe poner una cuidadosa atención sobre esta cualidad.

Por tanto el clima organizacional es de gran importante para el desarrollo administrativo, porque es difícil determinar si los esfuerzos de desarrollo van en la dirección correcta si no se conocen las fortalezas y debilidades de un gerente. La evaluación es, o debería ser, parte integral de un sistema de administración.



2.2.1.2. Enfoques del clima organizacional

2.2.1.2.1 Enfoque estructuralista

“El clima organizacional es el conjunto de características permanentes que describen una organización, la distinguen de otra e influyen en el comportamiento de las personas que la conforman” (Álvarez, 2001, p. 25)

2.2.1.2.2 Enfoque subjetivo:

“El clima organizacional es la opinión que el empleado se forma de la organización” (Halpin y Crofts, 1963, p. 105)

2.2.1.2.3 Enfoque mixto:

“El clima organizacional son los efectos percibidos del sistema formal, el estilo informal de los administradores y de otros factores ambientales importantes sobre las actitudes, creencias, valores y motivación de las personas que trabajan en una organización”. (Litwin y Stringer, 2004, p. 140)

2.2.1.2.4 Enfoque de Síntesis:

“El clima organizacional son las percepciones que el individuo tiene de la organización que se haya formado de ella en términos de autonomía, estructura, recompensa, consideración, cordialidad y apoyo” (Páramo, 2004, p. 150)



2.2.1.3. Características del Clima Organizacional

Rodríguez (2001) menciona que el clima organizacional se caracteriza por:

- Tiene un fuerte impacto sobre los comportamientos de los miembros de la organización.
- Ser permanente, es decir, las empresas guardan cierta estabilidad de clima laboral con ciertos cambios graduales.
- Afecta el grado de compromiso e identificación de los miembros de la organización con ésta.
- Es afectado por los comportamientos y actitudes de los miembros de la organización y a su vez afecta dichos comportamientos y actitudes.
- Es afectado por diferentes variables estructurales, tales como las políticas, estilo de dirección, sistema de despidos, etc.
- El ausentismo y la rotación excesiva pueden ser indicadores de un mal clima laboral. (p. 119)

2.2.2. Desempeño laboral:

2.2.2.1. Definición:

Gómez et al (1999) afirma: "El desempeño de un puesto de trabajo cambia de persona a persona, debido a que este influye en las habilidades, motivación, trabajo en grupo, capacitación del trabajador, supervisión y factores situacionales de cada persona; así como, la percepción que se tenga del papel que se desempeña; dado que la habilidad refleja las capacidades y técnicas de trabajo, las capacidades interpersonales y conocimiento del puesto de trabajo" (p.229)



Por otro lado Weihrich, Cannice y Hanan (2008) aseguran que: “en ocasiones la evaluación de desempeño gerencial ha sido llamada como el talón de Aquiles de la integración de personal gerencial, pero es una clave importante de la administración misma. Es la base para determinar quién puede ser promovido a un puesto más alto” (p. 342). También es importante para el desarrollo administrativo, porque es difícil determinar si los esfuerzos de desarrollo van en la dirección correcta si no se conocen las fortalezas y debilidades de un gerente. La evaluación es, o debería ser, parte integral de un sistema de administración.

Se dice que el desempeño laboral es el comportamiento que tiene todo trabajador en la búsqueda de los objetivos que toda empresa tiene fijado; asimismo, es considerado como la estrategia individual para lograr los objetivos (Chiavenato, 2000). De dicho comportamiento o desarrollo de acciones depende el éxito o fracaso de una organización.

2.3. Definición de conceptos

2.3.1. Trabajo

El trabajo como realidad jurídica, está definido como la actividad del hombre que tiene por ello la dignidad y el valor inherentes a la persona humana, ello origina derecho al trabajo y a los derechos que emanan del trabajo.

Como realidad económica el trabajo es un factor de la producción y constituyen un costo de producción (Pérez, 1995). En un sentido amplio la definición de trabajo, es la actividad humana que transforma la naturaleza de la materia prima. La palabra deriva del latín tripaliare,



que significa torturar; actualmente la idea fue mejorando y se le da el significado de laborar.

2.3.2. Administración de personal

La administración de personal es considerada como “un conjunto de principios, procedimientos que procuran la mejor selección, educación y organización de los servidores de una organización, su satisfacción en el trabajo y el mejor rendimiento a favor de unos y otros”. (Rodriguez, 2009, p.20).

Considerado como la técnica de la administración que se ocupa del acrecentamiento, conservación del esfuerzo, las experiencias, la salud, conocimientos y habilidades de los miembros de la organización en beneficio del individuo y de la empresa. (Pérez M., 1995)

2.3.3. Capacitación laboral

Para Nash (1989), “los programas de capacitación producen resultados favorables en el 80% de los casos. El objetivo de ésta es proporcionar información y un contenido específico al cargo o promover la imitación de modelos” El autor considera que los programas formales de entrenamiento cubren poco las necesidades reales del puesto, las quejas se dan porque formalmente casi todo el mundo en la organización siente que le falta capacitación y desconoce los procedimientos para conseguirlos (p. 229)

Es el proceso mediante el cual la empresa estimula al trabajador o empleado a incrementar sus conocimientos, destrezas y habilidades para aumentar la eficiencia en la ejecución de la tarea, y así contribuir a su propio bienestar y al de la institución, además de completar el proceso de selección, ya que orienta al nuevo empleado sobre las características y particularidades propias del trabajador (Chiavenato, 1988). Considera que la capacitación tienes objetivos que lograr, tales



como: Incrementar la productividad, promover la eficiencia del trabajador, sea obrero, empleado o funcionario, proporcionar al trabajador una preparación que le permita desempeñar un puesto de mayor responsabilidad y promover un ambiente de mayor seguridad en el empleo.

Desde el punto de vista de la eficacia se trata de capacitar para mejorar el desempeño, más que de formar. Se busca que la persona conozca todo aquello que necesita para realizar la función formal que tiene asignada por el sistema operativo y que disponga de toda la información para el logro de los mejores resultados. El objetivo es contar con personas más productivas, es decir: “desarrollar la competencia profesional en la medida necesaria para que el colaborador sea capaz de resolver los problemas inmediatos ligados a la función que desempeñan en la empresa”. (Ferreiro y Alcázar, 2001, p. 258)

2.3.4. Comportamiento organizacional

El comportamiento organizacional investiga el impacto que los individuos, los grupos y las estructuras tienen sobre el comportamiento dentro de las organizaciones, con el propósito de aplicar tal conocimiento al mejoramiento de la eficacia de la organización (Robbins, 1999).

Es el estudio y la aplicación de conocimientos relativos a la manera en que las personas actúan dentro de las organizaciones. Se trata de una herramienta humana para beneficio de las personas y se aplica de un modo general a la conducta de personas en toda clase de organizaciones como por ejemplo, empresa comercial, gobierno, escuelas y agencias de servicios. En donde quiera que exista una



organización, se tendrá la necesidad de comprender el comportamiento organizacional (Davis y Newstrom, 1990).

Por otro lado en EE.UU, Newstrom. (1999), realizó una investigación sobre Comportamiento Humano en el Trabajo, llegando a la siguiente conclusión "la satisfacción es aquella sensación que el ser humano experimenta al lograr el restablecimiento del equilibrio entre una necesidad o grupo de necesidades y el objeto o los fines que las reducen" (p.45).

2.3.4.1. Importancia

Es importante el Comportamiento Organizacional porque involucra varios aspectos relacionados a las personas como motivación, el comportamiento del líder, la comunicación interpersonal, la estructura de grupos, el aprendizaje, la actitud de desarrollo y la percepción, los procesos de cambios, los conflictos, el diseño de trabajo y la tensión en el trabajo (Robbins,1999)

Su importancia permite establecerse a las organizaciones en los sistemas sociales. Las organizaciones combinan ciencia y personas, tecnología y humanidad. El comportamiento humano dentro de las organizaciones es impredecible todo lo que se puede hacer es incrementar la comprensión y las capacidades existentes para elevar el nivel de calidad de las relaciones humanas en el trabajo de tal manera que logre un trabajo eficaz (Davis y Newstrom, 1990)



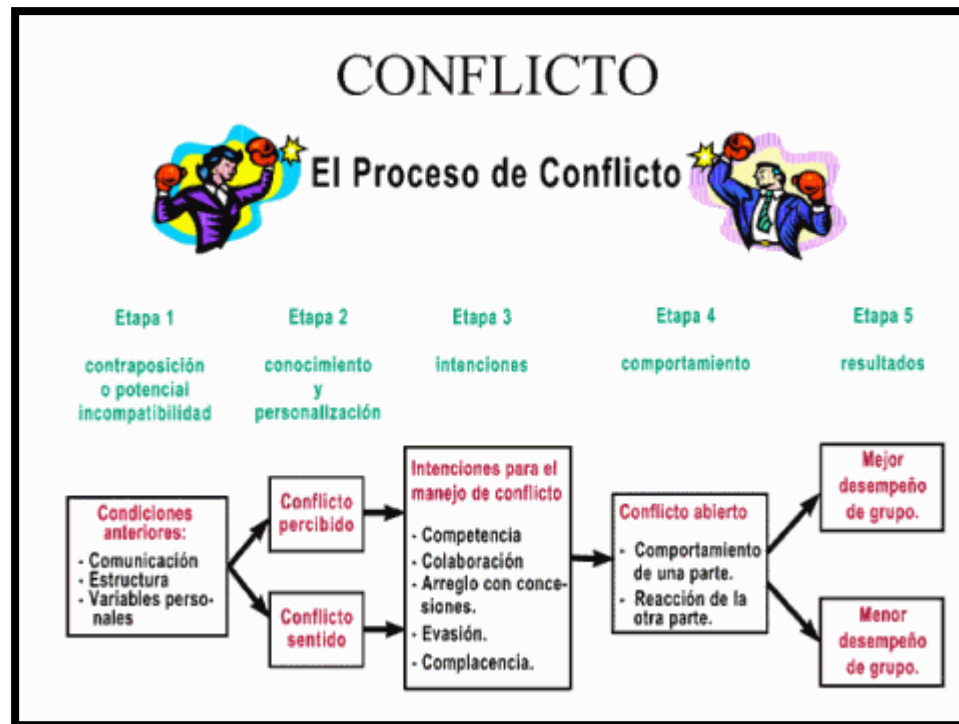
2.3.5. Conflictos laborales.

Es una respuesta contradictoria dentro del individuo que se da entre 2 o más personas; asimismo se da por las diferencias que se observan en los intereses y creencias de las partes que no pueden alcanzar paralelamente (Thomas, 1992).

El conflicto, en muchas ocasiones, aporta beneficios personales o grupales. Cuando se hace mención a aspectos positivos del conflicto no se hace desde el punto de vista de la sociedad en general, ni del bien absoluto, sino desde la perspectiva de una parte que experimenta el resultado como algo positivo. Fernández (1999) refiere que algunos de los aspectos positivos atribuidos al conflicto son:

- Incrementa la motivación de los miembros del grupo.
- Supone, frecuentemente, un reto a las propias capacidades.
- El conflicto produce un aumento en el nivel de tensión del grupo que puede favorecer la creatividad y la motivación. (p. 25)

El Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo (2012) refiere que la conflictividad laboral puede explicarse por la confluencia de una serie de procesos políticos, económicos, sociales y culturales; locales, nacionales o internacionales; que van más allá del ámbito propio de la organización empresarial. Tenemos así que en el origen de los conflictos laborales coexisten factores estructurales, económicos, institucionales o políticos.

Figura No. 01: Proceso del conflicto

Fuente: Elaboración propia

2.3.5.1. Tipos de conflictos

Intrapersonales, viene a ser el conflicto interior con uno mismo, nos polemizamos entre lo que debemos y lo que queremos, en nuestro coexistir se presentan diferentes disyuntivas.

Interpersonales, conflictos entre uno o más individuos porque existen opiniones, intereses, necesidades, etc. que les genera conflictos.

Organizacionales, son los conflictos que se generan entre las diferentes áreas dentro de la organización por motivos supuestamente opuestos.



2.3.6. La administración y el liderazgo

A menudo se consideran lo mismo. Si bien es cierto que el gerente más efectivo casi seguramente es un líder efectivo y que dirigir es una función esencial de los gerentes, hay más en administrar que en dirigir. "Administrar incluye una planeación cuidadosa, establecer una estructura de organización que ayude a las personas a alcanzar metas e integrar personal a la estructura de la organización se lo mas competente posible" (Weihrich, Cannice y Hanan, 2008, p. 412). La medición y corrección de las actividades de la gente mediante el control es también una función importante de la administración.

Kotler (1990) distingue entre administración y liderazgo, ya que contempla la administración como algo que trata con complejidades, prácticas y procedimientos, responde básicamente a emergencias en organizaciones grandes. En contraste, el liderazgo es considerado como algo que hace frente al cambio. Por tanto Liderazgo y administración son considerados complementarios.

Weihrich, Cannice y Hanan (2008) define al liderazgo como: "el arte o proceso de influir en las personas para que participen dispuestos y con entusiasmo hacia el logro de las metas del grupo" (p.440). Apropiadamente, las personas deben ser alentadas a desarrollar, no solo con disposición a trabajar, sino hacerlo con celo y confianza.

2.3.7. Inteligencia emocional

La inteligencia emocional incluye habilidades para percibir con precisión, valorar y expresar emoción; acceder y/o generar; comprender la emoción y el conocimiento emocional; y regular las emociones para promover crecimiento emocional e intelectual. Asimismo Daniel Goleman (1998) refiere que la inteligencia emocional es la habilidad tal como ser capaz de motivarse y persistir frente a las decepciones, controlar el impulso y demorar la



gratificación, regular el humos y evitar que los trastornos disminuyan la capacidad de pensar, mostrar empatía y abrigar esperanzas.

2.3.8. Organización

A menudo se dice que las personas indicadas pueden hacer funcionar cualquier estructura de organización. Algunas llegan a afirmar que la ambigüedad en una organización es buena ya que obliga al trabajo en equipo, dado que las personas saben que deben cooperar si quieren lograr algo. Sin embargo, no hay duda de que las personas adecuadas y quienes desean cooperar trabajaran mejor juntos y con mayor efectividad si conocen los roles que deben desempeñar en cualquier operación en equipo y la forma como sus roles se relacionan entre sí.

Para que un rol organizacional exista y sea significativo para las personas, debe incorporar 1) Objetivos verificables, función importante en la planeación; 2) Una idea clara de los principales deberes o actividades involucradas, y 3) un área entendida de discreción o autoridad para que la persona que desempeñe ese rol sepa lo que puede hacer para alcanzar metas.

En ese sentido Wehrich, Cannice y Hanan (2008) define a la organización como: "identificación y clasificación de las actividades requeridas, así como el agrupamiento de las actividades necesarias para alcanzar objetivos asignándoles un gerente con la autoridad (delegación) necesaria para supervisarlos" (p.204). Se debe diseñar una estructura organizacional para especificar quien hace tareas y quien es responsable de que resultados para retirar obstáculos al desempeño causados por confusión e incertidumbre de asignación y proporcionar redes de toma de decisiones y comunicación que refleje y apoyen los objetivos de la empresa.



2.3.9. Motivación

Los motivos humanos están basados en necesidades, ya sean sentidas consciente o inconscientemente. Algunas son necesidades primarias, como las necesidades fisiológicas de agua aire, sueño y refugio.

Weihrich, Cannice y Hanan (2008) afirman que la motivación es: “termino general que aplica a todo tipo de impulsos, deseos, necesidades, anhelos y fuerzas similares” (p. 415). Decir que los gerentes motivan a sus subordinados es decir que hacen cosas que esperan satisficieran esos impulsos y deseos e inducirán a los subordinados a actuar de la manera deseada.

Para Ferreiro y Alcázar (2001) definen a la motivación como “un impulso a actuar que surge de una evaluación a PRIORI de las consecuencias de la acción y, por lo tanto, de la satisfacción que se espera obtener con ella” (p. 82). En dicha evaluación a PRIORI influyen dos tipos de conocimiento, el experimental y el abstracto, que se corresponden con las dos dimensiones de la motivación, la espontánea y la racional.

- Motivación espontanea: esto surge de conocimientos adquiridos por la experiencia personal y que forman parte de la memoria de cada individuo.
- Motivación racional: consiste principalmente en informaciones o datos abstractos – en el sentido de no experimentados- que también pueden influir en el impulso a actuar. A diferencia de lo experimentales, este nos permite evaluar a PRIORI, la acción como conveniente e inconveniente.



2.3.10. Competencias

Según Mc Lagan (1997) refiere a las organizaciones e individuos ser conscientes sobre las diferencias de las competencias y expone dos tipos de competencias que se detalla a continuación:

Competencias de tareas, son las tareas de trabajo y actividades consideradas por los individuos como competencias.

Competencias de resultado, los individuos lo comprenden como la habilidad de producir beneficios para la organización.

Por competencia profesional entendemos que es la capacidad de aplicar en condiciones operativas y conforme al nivel requerido las destrezas, conocimientos y actitudes adquiridas por la formación de la experiencia profesional (Guerrero, 2005). Podríamos decir que la experiencia es parte fundamental para un colaborador, así como el adaptarse a la realidad de una nueva institución.

2.3.11. Remuneración

La remuneración es la retribución económica que una persona recibe en cada periodo de pago el cual comprende, por lo general, una parte fija y otra variable; la parte fija puede ser mayor o menor, dependiendo tanto del tipo de trabajo como de los acostumbrados en el sector. Se establece una relación más vinculante con la empresa cuando la parte fija es mayor que la variable. Ferreiro y Alcázar (2001) mencionan que: "El uso que se da al dinero y el modo como se retribuye a los miembros de la organización constituye un mensaje clave – quizá uno de los más importante y definitivos- que se transmite constantemente a toda la empresa, al margen de declaraciones retóricas acerca de la valoración de las personas" (p. 82). Asimismo destaca cinco características del sistema remunerativo:

- Debe ser claro.



- El modo del cálculo debe ser fácilmente comprendido por todas las personas.
- El sistema de remuneración debe ser conocido antes de iniciarse el trabajo.
- El pago debe ser realizado lo más inmediatamente posible a la finalización del trabajo.
- La política de retribución debe impulsar a que el comportamiento de la persona se oriente en la dirección que indiquen las metas estratégicas de la organización.

Para Pérez (1995) remuneración significa: “es toda retribución que percibe una persona a cambio de un servicio prestado con su trabajo. También es la compensación fija que normalmente se paga quincenal o mensual” (p. 249)

2.3.12. Equipos:

Según Weihrich, Cannice y Hanan (2008), un equipo consta de varias personas que tienen el poder de alcanzar las metas del mismo, un equipo puede definirse como un pequeño número de personas con habilidades complementarias y comprometidas con un propósito común, serie de metas de desempeño y enfoque de los que son mutuamente responsables, hay diferentes tipos de equipos. Algunos hacen recomendaciones, otros tienen el poder de tomar decisiones y unos más en realidad administran las operaciones. Algunos equipos son creados para resolver problemas, como los círculos de calidad, otros se dedican a actividades que cruzan las áreas funcionales como diseño, marketing, finanzas, manufactura, personal, etc. tales equipos transfuncionales pueden ser utilizados para desarrollar un nuevo producto o para mejorar la calidad de un producto o servicio.



2.3.12.1. Formación de equipos

No hay reglas definidas para formar equipos efectivos, sin embargo se encontró que los siguientes enfoques pueden ser útiles. Los miembros del equipo deben estar convencidos de que el propósito del equipo merece la pena, es significativo y urgente. Los miembros del equipo se deben seleccionar de acuerdo a las habilidades para lograr el propósito. Los equipos deben tener la mezcla de actividades correctas, como habilidades funcionales o técnicas, habilidades para resolver problemas y tomar decisiones y por supuesto de habilidades humanas. El equipo necesita ser guiado por reglas para el comportamiento del grupo, como asistencia regular, confidencialidad, discusiones con base en hechos y la contribución de todos. Las metas y las tareas requeridas se deben asignar al inicio de la formación de equipos. Los miembros deben alentarse entre ellos a través del reconocimiento, realimentación positiva y recompensas.



2.4. Formulación de hipótesis

2.4.1. Hipótesis general

- El clima organizacional influye directamente en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Moche.

2.4.2. Hipótesis específicas

- El desempeño laboral de los 60 trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Moche influye directamente en un clima organizacional deficiente.
- Existe un alto grado de correlación entre el clima laboral y el desempeño laboral de los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Moche.

2.4.3. Hipótesis estadística

- (H1) El desempeño laboral de los 60 trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Moche influye directamente en un clima organizacional deficiente.
- (H0) El desempeño laboral de los 60 trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Moche no influye directamente en un clima organizacional deficiente.
- (H1) Existe un alto grado de correlación entre el clima laboral y el desempeño laboral de los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Moche.
- (H0) No existe un alto grado de correlación entre el clima laboral y el desempeño laboral de los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Moche.

2.5. Variables

De acuerdo a nuestro problema planteado, identificamos las siguientes variables:

- Variable Independiente: Clima Organizacional.
- Variable Dependiente: Desempeño Laboral.

2.5.1. Operacionalización de variables

CUADRO N° 01: Operacionalización de variables

Variables	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de Medición
Variable Independiente: Clima Organizacional	Son elementos o características que describen el comportamiento de una organización, y afectan de manera positiva o negativa a un determinado grupo de colaboradores.	Evaluar las causas de insatisfacción del clima organizacional en la entidad en estudio de tal manera que se puedan sugerir estrategias de mejora.	Liderazgo de los directivos.	- Preocupación por la infraestructura. - Propone recomendaciones. - Propone acciones disciplinarias. - Disposición para la atención.	Cuestionario
			Habilidades sociales de los directivos.	- Participación. - Intervención positiva. - Trato cordial.	
			Niveles de comunicación de los directivos.	- Comunicación permanente con el trabajador. - Se promueve charlas informativas reuniones y eventos.	
			Planificación de los directivos	- Organización y delegación de funciones a los trabajadores. - Distribución óptima del personal. - Manejo de un plan organizativo.	
			Remuneración.	- Equidad remunerativa. - Pago oportuno.	
Variable Dependiente: Desempeño Laboral	Es la medición que se aplica al trabajador con el fin de obtener rendimientos favorables para la organización.	Sugerir que se desarrolle un plan de mejora en el desempeño laboral considerando que los usuarios deben ser atendidos con eficiencia y eficacia.	Conducta laboral	- Cooperación o trabajo en equipo. - Ética en las relaciones humanas. - Disciplina	Cuestionario
			Conocimiento del puesto	- Aplicación de conocimientos adquiridos profesionalmente o por experiencia.	
			Iniciativa	- Sugerencia a propuestas de mejora. - Iniciativa a solucionar problemas.	
			Satisfacción del trabajo	- Ambiente de trabajo apropiado. - Evaluación de desempeño.	

Fuente: Elaboración propia.



CAPÍTULO 3. MATERIALES Y MÉTODOS

3.1. Tipo y nivel de investigación

3.1.1. De acuerdo al tipo de investigación

La presente investigación es técnica, ya que se trata de poner en práctica los conocimientos adquiridos, de tal manera que al final de la investigación sea de utilidad para la entidad en estudio.

3.1.2. De acuerdo al tipo de problema

Se busca explicar en qué grado la variable clima organizacional influye en el desempeño laboral de los 60 trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Moche en el presente año 2016.

3.1.3. De acuerdo a la identificación de datos

Es una investigación descriptiva – transversal, ya que el estudio es para un tiempo determinado.

3.1.4. De acuerdo al método

Es hipotética – deductiva, ya que sigue todo un proceso científico; desde la observación del fenómeno hasta la comprobación del mismo. En el estudio se empleó el instrumento de la encuesta aplicada a los 60 trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Moche y una entrevista al Gerente Municipal a fin de corroborar la información obtenida de las encuestas.

3.2. Población y muestra

3.2.1. Población

La población que participo en la presente investigación está comprendida por los 60 trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Moche de las diferentes áreas.



3.2.2. Muestra

La muestra está integrada por los 60 trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Moche de las diferentes áreas, debido que están interactuando constantemente con los clientes internos y externos.

3.3. Diseño de investigación

La investigación adopta un diseño Transversal - Descriptivo Simple; ello se basa en la descripción de los hechos como son observados y dadas su naturaleza, en la cual queremos demostrar que la influencia del clima organizacional repercute en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la entidad en estudio en el presente año 2016.

M — O

Leyenda:

M: MUESTRA (60 trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Moche)

O: INFORMACION (situación del clima organizacional y el desempeño laboral)

Se describe que **M** representa la muestra de los 60 trabajadores administrativos de la entidad con quienes se realizara el estudio y la **O** representa la observación de las dos variables (clima organizacional y desempeño laboral) que se estudian en esta investigación, todas al mismo tiempo.



3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La técnica e instrumento de recolección de datos empleados son los siguientes:

3.4.1. Técnicas

Encuestas: Se aplicó a los 60 trabajadores administrativos de las diversas áreas de la Municipalidad Distrital de Moche para obtener y/o recopilar información que contribuyera al proceso de análisis de la relación entre el clima organizacional y desempeño laboral.

Entrevista: se realizó una entrevista de 09 preguntas estructuradas al Gerente de la entidad pública local en estudio, a fin de conocer la situación real en cuanto al clima organizacional y el desempeño laboral de los 60 trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Moche.

3.4.2. Instrumentos

Cuestionarios: En este caso son dos, uno para la variable independiente y otro para la variable dependiente. Dichos medios de recolección de datos estuvieron compuestos por un conjunto de preguntas cerradas de respuestas de elección múltiple con una estimación en base a la escala de Likert, dicha escala tiene (5) alternativas de solución con un valor que oscila de uno a cinco. Todo ello con el fin de recabar información de los 60 trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Moche.

Confiabilidad del instrumento

La confiabilidad hace referencia al grado en que las mediciones de un instrumento son precisas, estables y libres de error. En consecuencia, se puede definir como una medida de estabilidad de las observaciones, como medida de precisión, y como medida de error.



La confiabilidad de un instrumento de recolección de datos se puede expresar numéricamente a través de un coeficiente como es el de Alfa de Cronbach (α), el cual oscila entre cero y uno, es decir, pertenece al intervalo cerrado $[0,1]$. Lo anterior implica que cuando un instrumento presenta un coeficiente igual a cero, significa que carece de esta importante característica, mientras que cuando alcanza el valor uno, se dice que el instrumento logró la máxima confiabilidad.

Para los efectos de interpretación, Chourio (1999) señala que:

“cualquier instrumento de recolección de datos que sea aplicado por primera vez y muestre un coeficiente de confiabilidad de al menos 0.60 puede aceptarse como satisfactoriamente confiable” (Pág.189). La fórmula para calcular la confiabilidad de un instrumento de recolección de datos que tenga más de dos alternativas de solución o respuesta es:

$$\alpha = \frac{k}{k-1} \left[1 - \frac{\sum s_i^2}{\sum s_t^2} \right]$$

Donde:

α = coeficiente de confiabilidad

K = es la cantidad de ítems del instrumento

$\sum s_i^2$ = es la sumatoria de las varianzas por ítems

$\sum s_t^2$ = es la varianza de los valores totales.

Validez del Instrumento

La validez del instrumento lo realizó la Ing. Estadística LESLY KAROL JAEGER CHAVEZ, quien utilizó la herramienta SPSS STATISTICS versión 22 a fin de dar la confiabilidad de las 30 interrogantes (20 preguntas de clima organizacional y 10 preguntas de desempeño laboral), las cuales tuvieron una estructura cerrada, para ello se realizó una prueba piloto a veinte (20) trabajadores de las



diferentes áreas de la Municipalidad Distrital de Moche, donde los integrantes de la prueba piloto conforman a su vez la población para dicha investigación; al realizar la prueba piloto se hizo con la finalidad de someter el instrumento a correcciones, refinarlos y validarlo.

Asimismo el nivel de confiabilidad que arrojó tal herramienta fue un Alfa de Cronbach de 0,523 que según criterio profesional y lo citado líneas arriba no era aceptable. Por tanto se procedió a realizar las correcciones correspondientes, solo quedando 27 preguntas (18 interrogantes de clima organizacional y 9 preguntas de desempeño laboral) con un Alfa de Cronbach de 0,719, el cual es aceptable y por tanto se procedió con la validación de los cuestionarios que fueron finalmente aplicadas a los 60 trabajadores administrativos de la entidad en estudio.

PRIMER ANÁLISIS DE FIABILIDAD – PRUEBA PILOTO (20 COLABORADORES).

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	20	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	20	100,0

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
.523	30

Se puede observar, según la prueba de Alfa de Cronbach que el instrumento de medición NO es confiable debido a que es MENOR que 0.6.



SEGUNDO ANÁLISIS DE FIABILIDAD – PRUEBA PILOTO (20 COLABORADORES).

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	20	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	20	100,0

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
.719	27

Se puede observar, según la prueba de Alfa de Cronbach que el instrumento de medición es confiable debido a que es MAYOR a 0.6.

Guía de Entrevista: Se realizó una entrevista estructurada al Gerente Municipal, a fin de corroborar la veracidad de la información que se obtendrá de las encuestas a los 60 trabajadores administrativos de la entidad en estudio.

3.5. Técnicas y procesamiento de análisis de datos

Para el procesamiento de datos se procedió de la siguiente manera:

3.5.1. Procedimiento de recolección de información:

- Se aplicó las encuestas a los 60 trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Moche.
- Se realizó la entrevista al Gerente de la Municipalidad Distrital de Moche.
- Se dio a conocer los resultados obtenidos, tanto de las encuestas y entrevista.



3.5.2. Procesamiento y análisis estadístico de datos:

- Los resultados que se obtuvieron por medio del cuestionario, fueron tabulados en cuadros y gráficos estadísticos, asimismo se utilizó el SPSS para conocer en qué grado o escala de Pearson las variables se relacionaban.
- Los resultados que se obtuvieron de la entrevista, fueron considerados de referencia para las conclusiones y análisis final.
- Para obtener la confiabilidad de las 27 interrogantes se aplicó SPSS STATISTICS versión 22.
- La sistematización de los datos fue a través del Paquete de Microsoft Office 2010.

CAPÍTULO 4. RESULTADOS

4.1. Presentación de resultados

En la presente investigación se aplicaron dos tipos de encuestas, la primera para evaluar cómo está actualmente el clima organizacional en la entidad en estudio y la segunda para evaluar el desempeño laboral de los trabajadores de la misma.

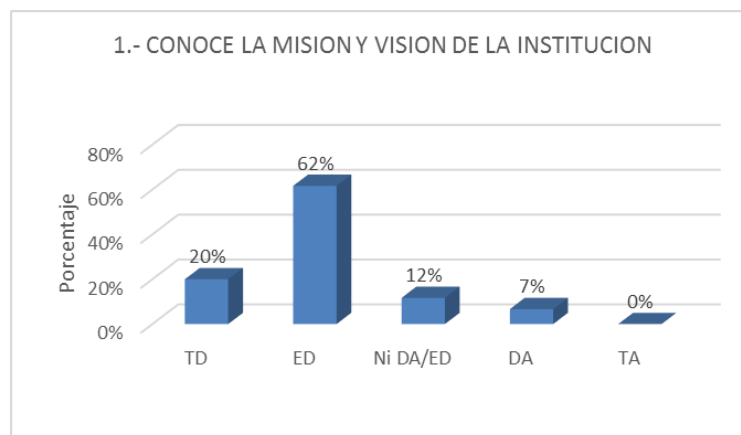
4.1.1. Presentación de Resultados de clima Organizacional:

Cuadro N° 02: Me han informado con claridad la misión y visión de la empresa.

Descripción	Cantidad	Porcentaje
TD	12.00	20%
ED	37.00	62%
Ni DA/ED	7.00	12%
DA	4.00	7%
TA	0.00	0%
Total	60.00	100%

Elaboración: Autoras del proyecto.

Figura No. 02: Conoce la misión y la visión



Elaboración: Autoras del proyecto.

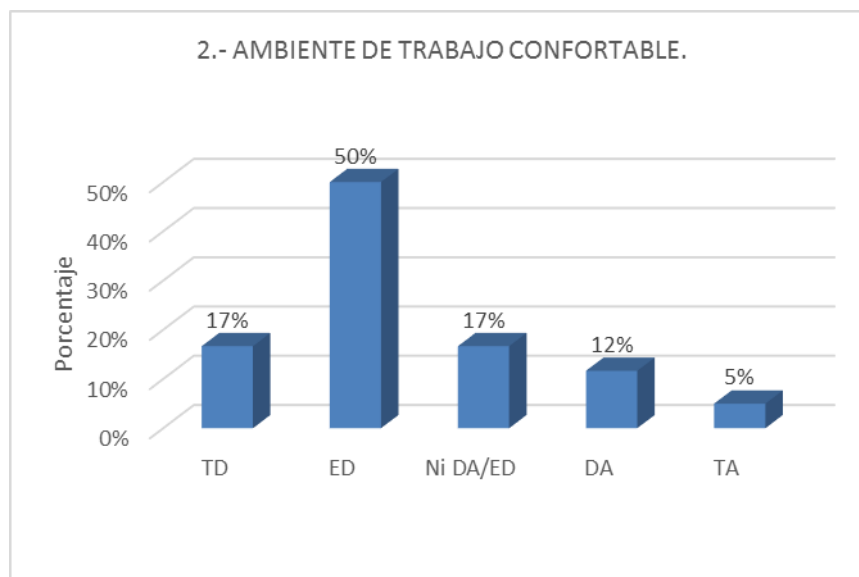
El 20% de los encuestados indicaron que estaban en total desacuerdo, el 62% en desacuerdo, 12% ni de acuerdo / ni en desacuerdo, 7% de acuerdo, y 0 % totalmente de acuerdo, lo cual implica que a los trabajadores desconocen la visión y misión de la entidad.

Cuadro N° 03: Considera que la infraestructura y/o ambiente físico que presenta su área de trabajo es adecuada para el cumplimiento de sus funciones.

Descripción	Cantidad	Porcentaje
TD	10.00	17%
ED	30.00	50%
Ni DA/ED	10.00	17%
DA	7.00	12%
TA	3.00	5%
Total	60.00	100%

Elaboración: Autoras del proyecto.

Figura No. 03: Ambiente de trabajo confortable.



Elaboración: Autoras del proyecto.

El 17% de los encuestados indicaron que estaban en total desacuerdo, el 50% en desacuerdo, 17% ni de acuerdo / ni en desacuerdo, 12% de acuerdo, y 5% totalmente de acuerdo, lo cual nos refleja que existe un ambiente poco adecuado para el desempeño de las funciones de los trabajadores.

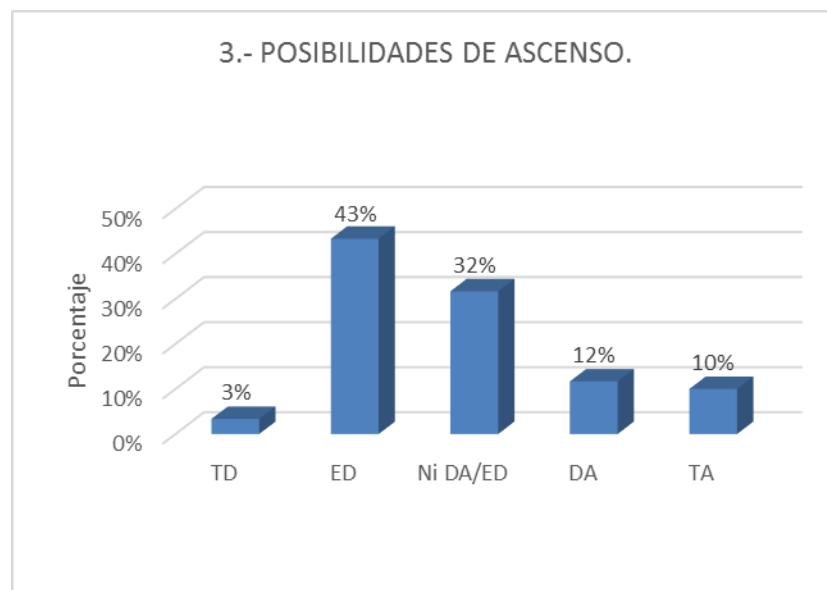


Cuadro N° 04: Cree Ud. que tiene posibilidades de ascender a otros puestos dentro de esta institución.

Descripción	Cantidad	Porcentaje
TD	2.00	3%
ED	26.00	43%
Ni DA/ED	19.00	32%
DA	7.00	12%
TA	6.00	10%
Total:	60.00	100%

Elaboración: Autoras del proyecto.

Figura No. 04: Posibilidades de ascenso.



Elaboración: Autoras del proyecto.

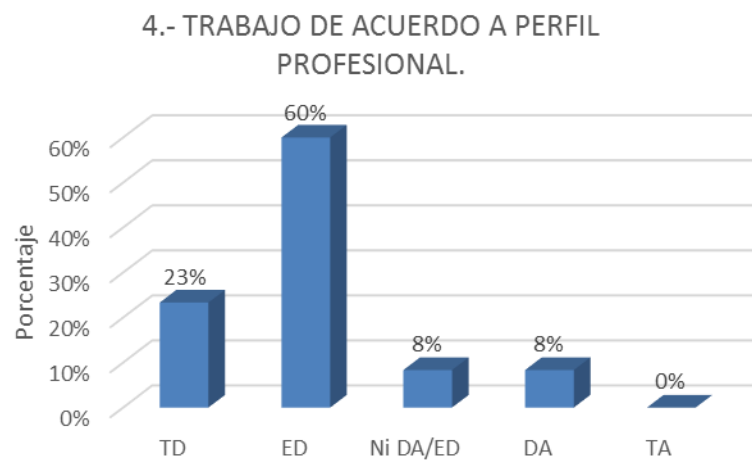
El 3% de los encuestados indicaron que estaban en total desacuerdo, el 43% en desacuerdo, 32% ni de acuerdo / ni en desacuerdo, 12% de acuerdo, y 10% totalmente de acuerdo, lo cual implica que no tienen posibilidades para ascender a otros puestos y/o consideran que los altos funcionarios no los tendrían en consideración.

Cuadro N° 05: Cree Ud. que el trabajo que hace es adecuado a su perfil profesional.

Descripción	Cantidad	Porcentaje
TD	14.00	23%
ED	36.00	60%
Ni DA/ED	5.00	8%
DA	5.00	8%
TA	0.00	0%
Total:	60.00	100%

Elaboración: Autoras del proyecto

Figura No. 05: Trabajo de acuerdo a perfil profesional.



Elaboración: Autoras del proyecto.

El 23% de los encuestados indicaron que estaban en total desacuerdo, el 60% en desacuerdo, 8% ni de acuerdo / ni en desacuerdo, 8% de acuerdo, y 0% totalmente de acuerdo, concluyendo que los trabajadores no se encuentran ubicados en los puestos o cargos que van acorde con su perfil profesional.

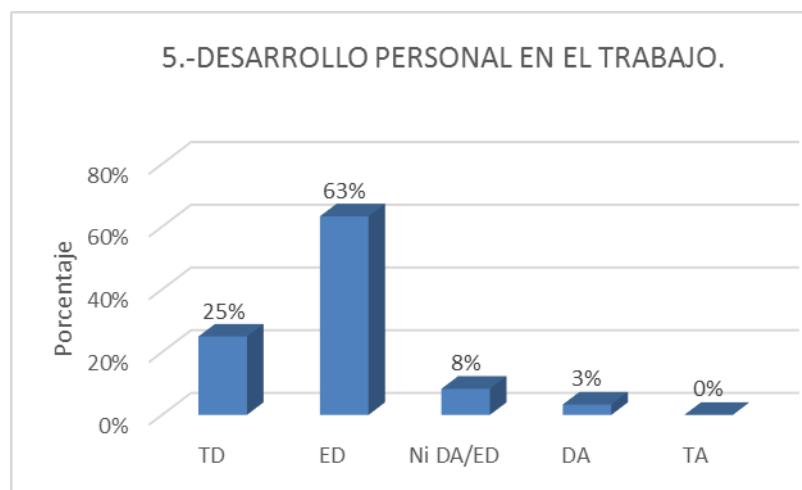


Cuadro N° 06: El trabajo le permite desarrollarse personalmente

Descripción	Cantidad	Porcentaje
TD	15.00	25%
ED	38.00	63%
Ni DA/ED	5.00	8%
DA	2.00	3%
TA	0.00	0%
Total:	60.00	100%

Elaboración: Autoras del proyecto.

Figura No. 06: Desarrollo personal en el trabajo.



Elaboración: Autoras del proyecto.

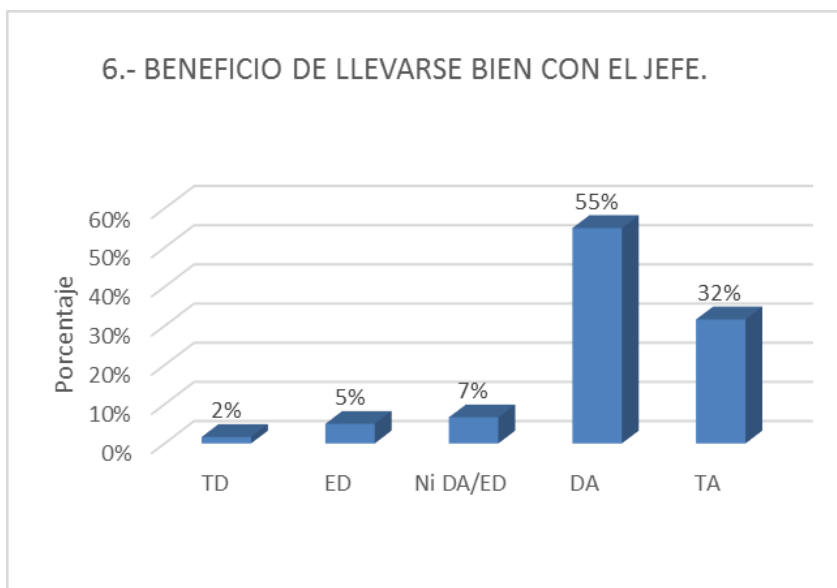
El 25% de los encuestados indicaron que estaban en total desacuerdo, el 63% en desacuerdo, 8% ni de acuerdo / ni en desacuerdo, 3% de acuerdo, y 0% totalmente de acuerdo, esto significa que los trabajadores consideran que no se encuentran plenamente desarrollados en lo personal.

Cuadro N° 07: Considera Ud. Que llevarse bien con el Jefe beneficia la calidad del trabajo.

Descripción	Cantidad	Porcentaje
TD	1.00	2%
ED	3.00	5%
Ni DA/ED	4.00	7%
DA	33.00	55%
TA	19.00	32%
Total:	60.00	100%

Elaboración: Autoras del proyecto.

Figura No. 07: Beneficio de llevarse bien con el jefe.



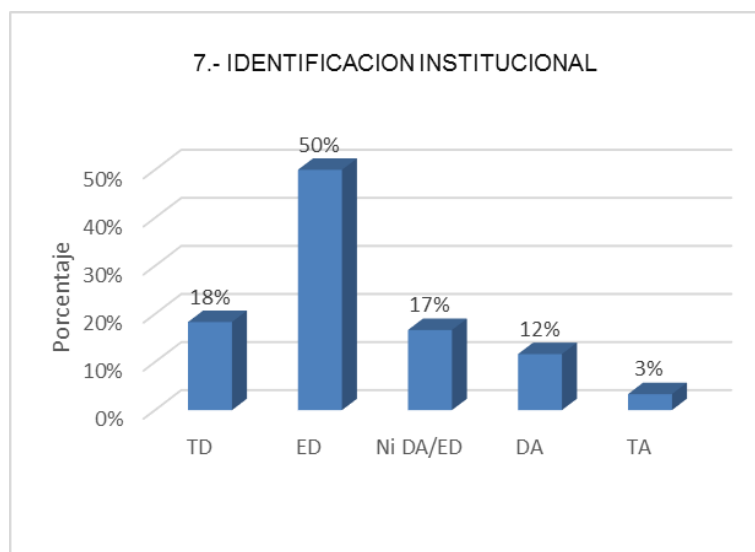
Elaboración: Autoras del proyecto.

El 2% de los encuestados indicaron que estaban en total desacuerdo, el 5% en desacuerdo, 7% ni de acuerdo / ni en desacuerdo, 55% de acuerdo, y 32% totalmente de acuerdo, significa que es un factor importante mantener buenas relaciones con el jefe ya que influye en la calidad del trabajo que deberían estar realizando los trabajadores dentro de la institución.

Cuadro N° 08: Estoy orgulloso de pertenecer a la institución donde laboro

Descripción	Cantidad	Porcentaje
TD	11.00	18%
ED	30.00	50%
Ni DA/ED	10.00	17%
DA	7.00	12%
TA	2.00	3%
Total:	60.00	100%

Elaboración: Autoras del proyecto.

Figura No. 08: Identificación institucional.

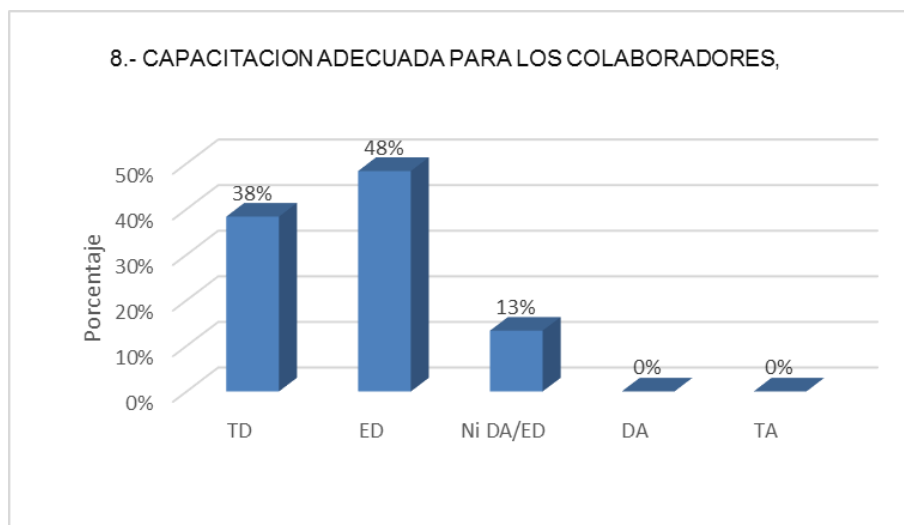
Elaboración: Autoras del proyecto.

El 18% de los encuestados indicaron que estaban en total desacuerdo, el 50% en desacuerdo, 17% ni de acuerdo / ni en desacuerdo, 12% de acuerdo, y 3% totalmente de acuerdo, esto implica que los trabajadores no están identificados con la entidad en estudio.

Cuadro N° 09: En la institución se nos capacita y entrena adecuadamente.

Descripción	Cantidad	Porcentaje
TD	23.00	38%
ED	29.00	48%
Ni DA/ED	8.00	13%
DA	0.00	0%
TA	0.00	0%
Total:	60.00	100%

Elaboración: Autoras del proyecto.

Figura No. 09: Capacitación adecuada para los colaboradores.

Elaboración: Autoras del proyecto.

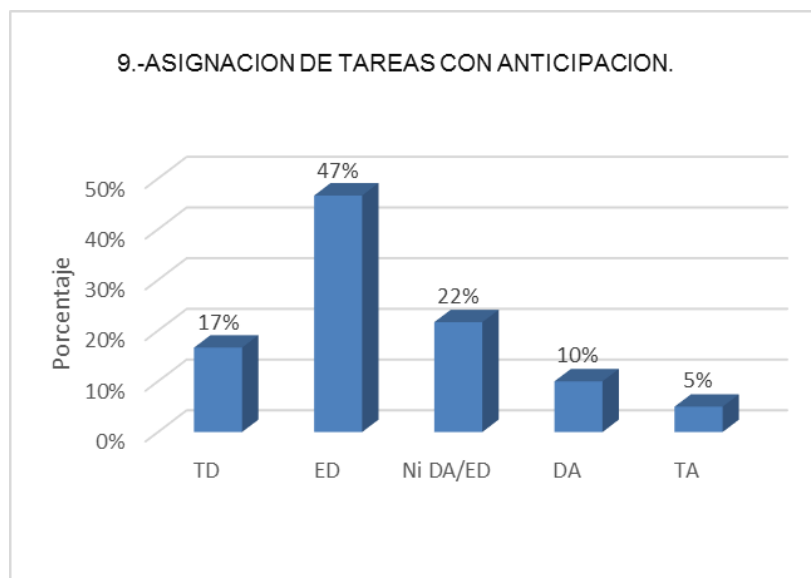
El 38% de los encuestados indicaron que estaban en total desacuerdo, el 48% en desacuerdo, 13% ni de acuerdo / ni en desacuerdo, 0% de acuerdo, y 0% totalmente de acuerdo, esto da a conocer que los trabajadores no son capacitados, ni entrenados adecuadamente.

Cuadro N° 10: Es común que se me asigne tareas con la debida anticipación, esto me permite administrar mí tiempo.

Descripción	Cantidad	Porcentaje
TD	10.00	17%
ED	28.00	47%
Ni DA/ED	13.00	22%
DA	6.00	10%
TA	3.00	5%
Total:	60.00	100%

Elaboración: Autoras del proyecto.

Figura No. 10: Asignación de tareas con anticipación.



Elaboración: Autoras del proyecto.

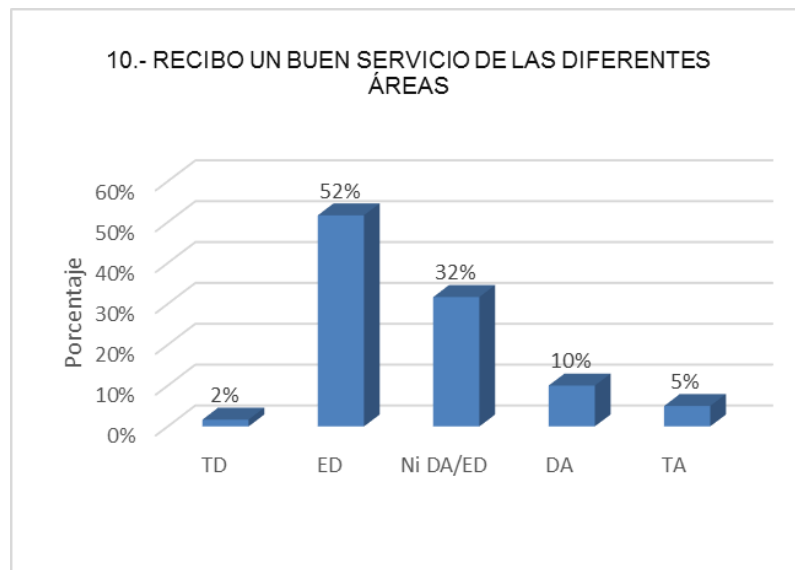
El 17% de los encuestados indicaron que estaban en total desacuerdo, el 47% en desacuerdo, 22% ni de acuerdo / ni en desacuerdo, 10% de acuerdo, y 5% totalmente de acuerdo, estos resultados indican que los trabajadores la mayoría de veces les asignan tareas de manera espontánea y no les permite administrar su tiempo.

Cuadro N° 11: Como cliente interno, siento que recibo un buen servicio de las diferentes áreas con las que me relaciono para cumplir con mi trabajo y objetivos comunes.

Descripción	Cantidad	Porcentaje
TD	1.00	2%
ED	31.00	52%
Ni DA/ED	19.00	32%
DA	6.00	10%
TA	3.00	5%
Total:	60.00	100%

Elaboración: Autoras del proyecto.

Figura No. 11: Recibo un buen servicio de las diferentes áreas.



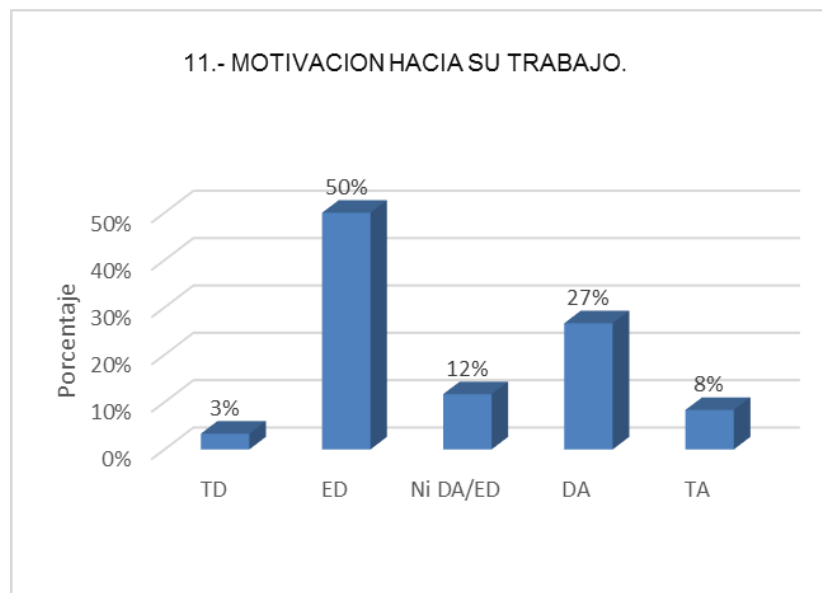
Elaboración: Autoras del proyecto.

El 2% de los encuestados indicaron que estaban en total desacuerdo, el 52% en desacuerdo, 32% ni de acuerdo / ni en desacuerdo, 10% de acuerdo, y 5% totalmente de acuerdo, confirmándose que existe la falta de un buen servicio entre las diferentes áreas de la entidad.

Cuadro N° 12: Se siente motivado hacia su trabajo.

Descripción	Cantidad	Porcentaje
TD	2.00	3%
ED	30.00	50%
Ni DA/ED	7.00	12%
DA	16.00	27%
TA	5.00	8%
Total:	60.00	100%

Elaboración: Autoras del proyecto.

Figura No. 12: Motivación hacia su trabajo.

Elaboración: Autoras del proyecto.

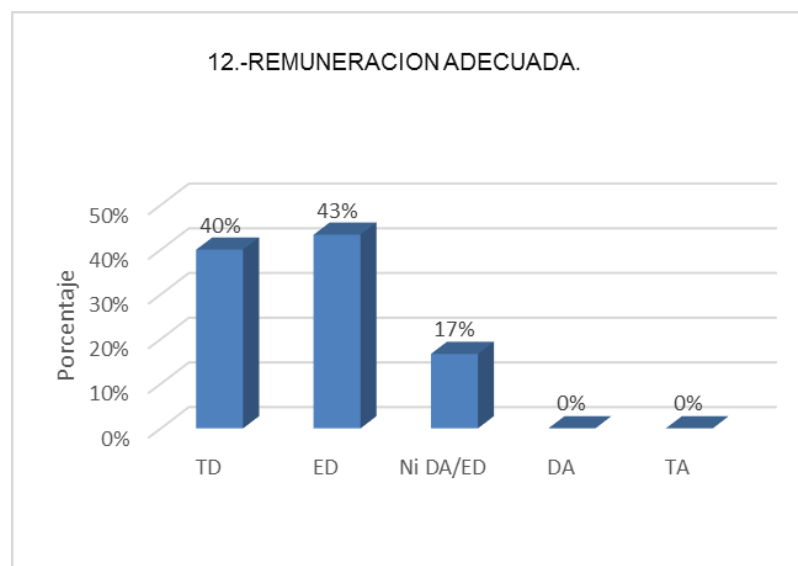
El 3% de los encuestados indicaron que estaban en total desacuerdo, el 50% en desacuerdo, 12% ni de acuerdo / ni en desacuerdo, 27% de acuerdo, y 8% totalmente de acuerdo, se afirma que los trabajadores no se sienten motivados en su puesto de trabajo.

Cuadro N° 13: Recibo una remuneración de acuerdo al mercado, es decir, similar a lo que pagan a puestos como el mío en otras instituciones.

Descripción	Cantidad	Porcentaje
TD	24.00	40%
ED	26.00	43%
Ni DA/ED	10.00	17%
DA	0.00	0%
TA	0.00	0%
Total:	60.00	100%

Elaboración: Autoras del proyecto.

Figura No. 13: Remuneración adecuada.



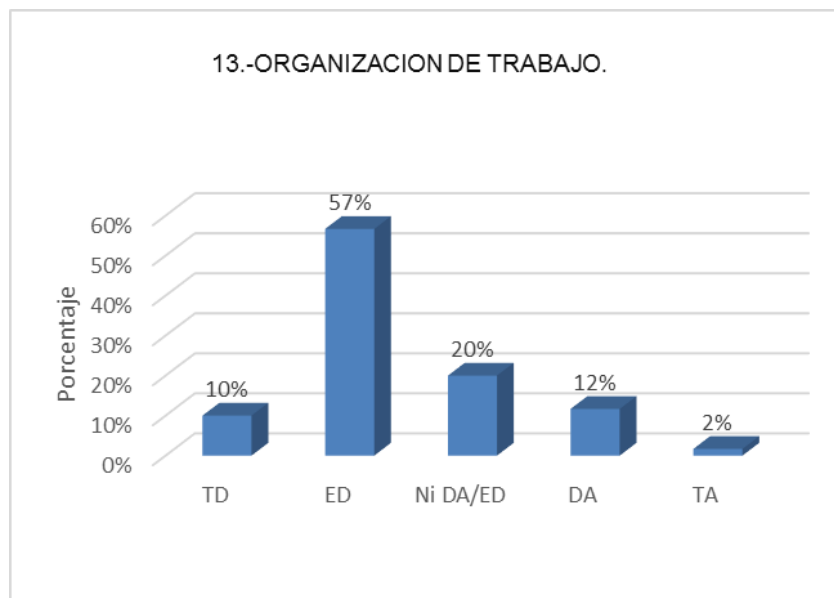
Elaboración: Autoras del proyecto.

El 40% de los encuestados indicaron que estaban en total desacuerdo, el 43% en desacuerdo, 17% ni de acuerdo / ni en desacuerdo, 0% de acuerdo, y 0% totalmente de acuerdo, se afirma que no existe una conformidad por parte de los trabajadores en relación a la escala salarial.

Cuadro N° 14: El trabajo de mi área está bien organizado y definido.

Descripción	Cantidad	Porcentaje
TD	6.00	10%
ED	34.00	57%
Ni DA/ED	12.00	20%
DA	7.00	12%
TA	1.00	2%
Total:	60.00	100%

Elaboración: Autoras del proyecto.

Figura No. 14: Organización de trabajo.

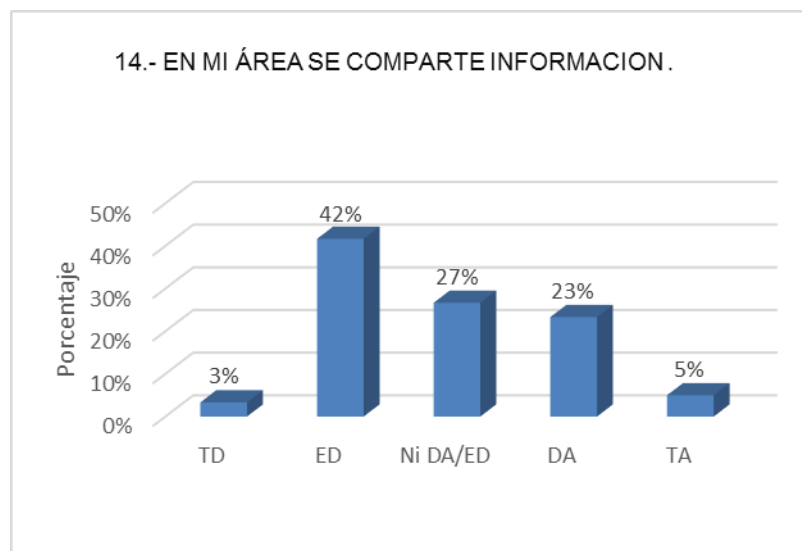
Elaboración: Autoras del proyecto.

El 10% de los encuestados indicaron que estaban en total desacuerdo, el 57% en desacuerdo, 20% ni de acuerdo / ni en desacuerdo, 12% de acuerdo, y 2% totalmente de acuerdo, confirmándose de esta manera que los trabajadores de las diversas áreas no se encuentran organizados.

Cuadro N° 15: En mi área se comparte información sobre el avance de la institución y sus objetivos.

Descripción	Cantidad	Porcentaje
TD	2.00	3%
ED	25.00	42%
Ni DA/ED	16.00	27%
DA	14.00	23%
TA	3.00	5%
Total:	60.00	100%

Elaboración: Autoras del proyecto.

Figura No. 15: En mi área se comparte información.

Elaboración: Autoras del proyecto.

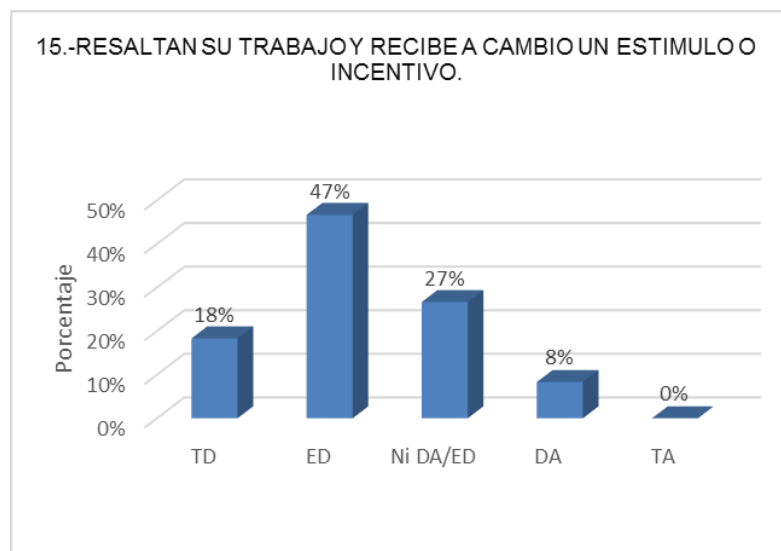
El 3% de los encuestados indicaron que estaban en total desacuerdo, el 42% en desacuerdo, 27% ni de acuerdo / ni en desacuerdo, 23% de acuerdo, y 5% totalmente de acuerdo, concluyéndose que a los trabajadores no se les hace de conocimiento los avances u otra información que necesitan conocer para el logro de los objetivos.

Cuadro N° 16: Me hacen saber que el trabajo que realizo es importante para alcanzar los objetivos de la institución y a cambio recibo algún incentivo o estímulo.

Descripción	Cantidad	Porcentaje
TD	11.00	18%
ED	28.00	47%
Ni DA/ED	16.00	27%
DA	5.00	8%
TA	0.00	0%
Total:	60.00	100%

Elaboración: Autoras del proyecto.

Figura No. 16: Resaltan mi trabajo y recibo a cambio un estímulo o incentivo.



Elaboración: Autoras del proyecto.

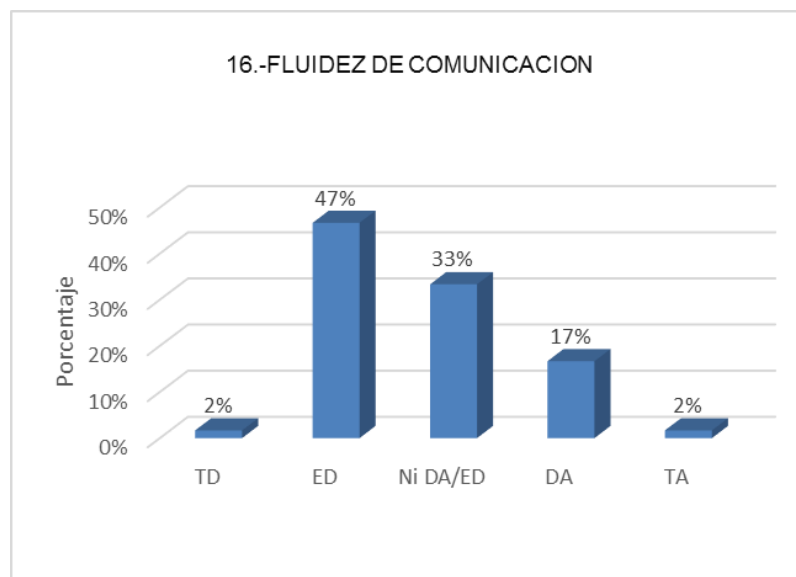
El 18% de los encuestados indicaron que estaban en total desacuerdo, el 47% en desacuerdo, 27% ni de acuerdo / ni en desacuerdo, 8% de acuerdo, y 0% totalmente de acuerdo, reflejando de esta manera que la entidad no se preocupa por dar un incentivo o estímulo a su personal.

Cuadro N° 17: En la institución las comunicaciones y coordinaciones entre las áreas son fluidas y facilitan el trabajo.

Descripción	Cantidad	Porcentaje
TD	1.00	2%
ED	28.00	47%
Ni DA/ED	20.00	33%
DA	10.00	17%
TA	1.00	2%
Total:	60.00	100%

Elaboración: Autoras del proyecto.

Figura No. 17: Fluidez de comunicación.



Elaboración: Autoras del proyecto.

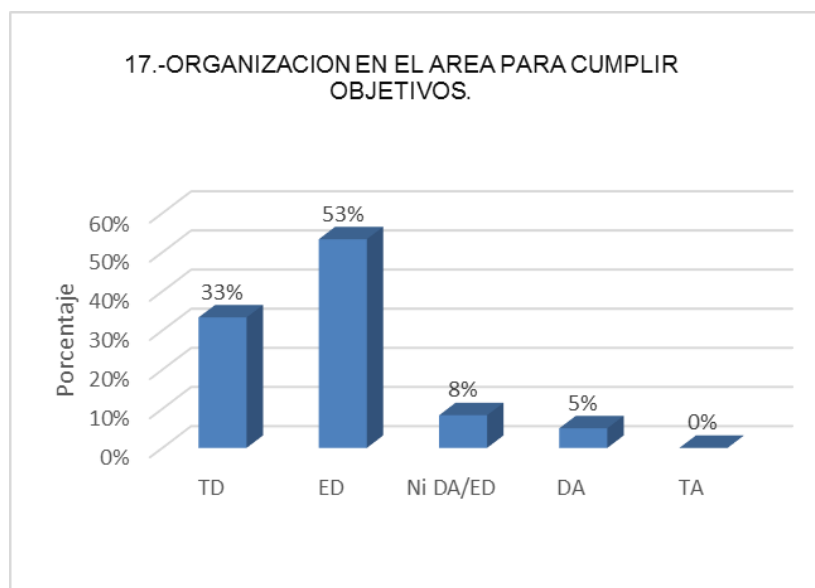
El 2% de los encuestados indicaron que estaban en total desacuerdo, el 47% en desacuerdo, 33% ni de acuerdo / ni en desacuerdo, 17% de acuerdo, y 2% totalmente de acuerdo, deduciéndose que existe falta de comunicación entre los trabajadores y por lo tanto el resultado de trabajo no es el más óptimo.

Cuadro N° 18: En mi área nos organizamos para cumplir con nuestro trabajo y alcanzar nuestros objetivos.

Descripción	Cantidad	Porcentaje
TD	20.00	33%
ED	32.00	53%
Ni DA/ED	5.00	8%
DA	3.00	5%
TA	0.00	0%
Total:	60.00	100%

Elaboración: Autoras del proyecto.

Figura No. 18: Organización del área para cumplir los objetivos.



Elaboración: Autoras del proyecto.

El 33% de los encuestados indicaron que estaban en total desacuerdo, el 53% en desacuerdo, 8% ni de acuerdo / ni en desacuerdo, 5% de acuerdo, y 0% totalmente de acuerdo, reflejando que en las diferentes áreas existe cumplimiento de metas individualizadas y no en conjunto.

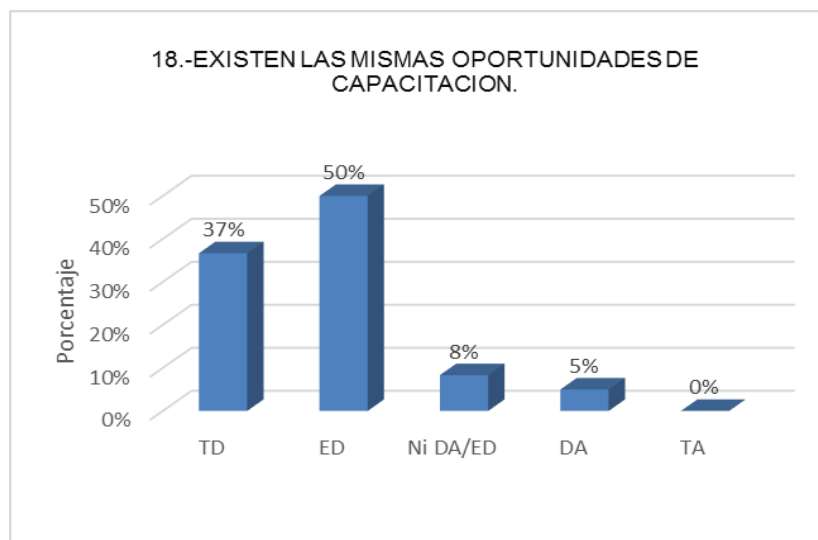


Cuadro N° 19: Considera que existen las mismas oportunidades de capacitación para todos de acuerdo a los puestos de ocupamos.

Descripción	Cantidad	Porcentaje
TD	22.00	37%
ED	30.00	50%
Ni DA/ED	5.00	8%
DA	3.00	5%
TA	0.00	0%
Total:	60.00	100%

Elaboración: Autoras del proyecto.

Figura No. 19: Existen las mismas oportunidades de capacitación.



Elaboración: Autoras del proyecto.

El 37% de los encuestados indicaron que estaban en total desacuerdo, el 50% en desacuerdo, 8% ni de acuerdo / ni en desacuerdo, 5% de acuerdo, y 0% totalmente de acuerdo, en tal sentido afirmamos que no existe igualdad de oportunidad para que los trabajadores se capaciten dentro y fuera de la entidad teniendo como consecuencia la insatisfacción e incomodidad en ellos.

4.1.2. Presentación de Resultados de Desempeño Laboral:

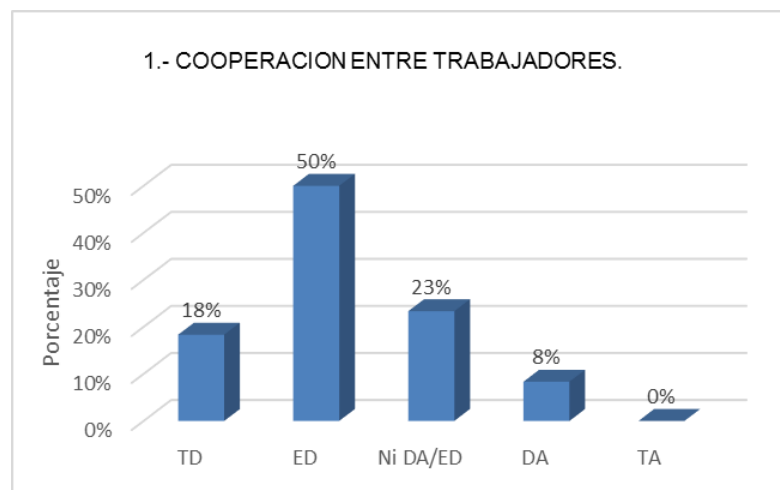
A continuación presentamos el cuestionario de Desempeño Laboral realizados a los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Moche, el cual constó de 9 interrogantes con respuestas cerradas.

Cuadro N° 20: En mi área se destaca la cooperación entre trabajadores.

Descripción	Cantidad	Porcentaje
TD	11.00	18%
ED	30.00	50%
Ni DA/ED	14.00	23%
DA	5.00	8%
TA	0.00	0%
Total:	60.00	100%

Elaboración: Autoras del proyecto.

Figura No. 20: Cooperación entre trabajadores.



Elaboración: Autoras del proyecto.

El 18% de los encuestados indicaron que estaban en total desacuerdo, el 50% en desacuerdo, 23% ni de acuerdo / ni en desacuerdo, 8% de acuerdo y 0% totalmente de acuerdo, con ello se afirma que no existe una cooperación entre colaboradores.

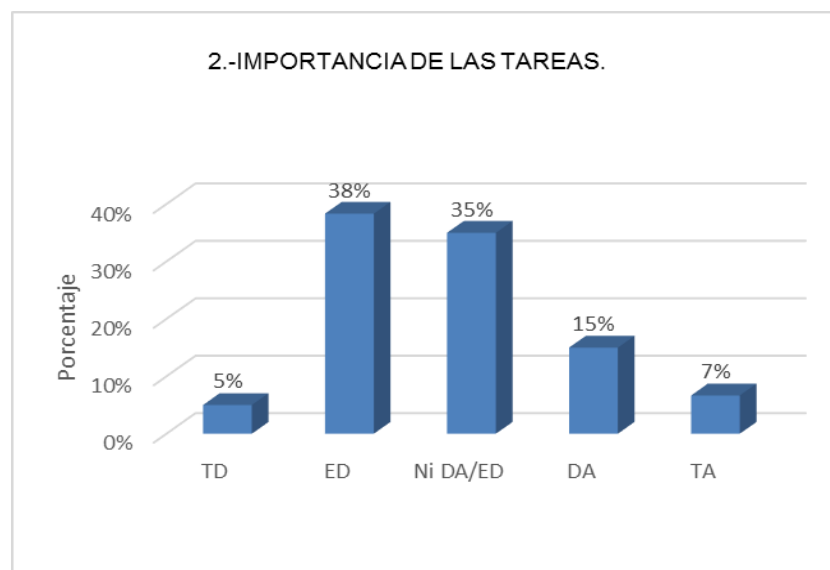


Cuadro N° 21: Las tareas que realiza, ¿Son tan valiosas como las de cualquier otro colaborador?

Descripción	Cantidad	Porcentaje
TD	5.00	8%
ED	27.00	45%
Ni DA/ED	21.00	35%
DA	7.00	12%
TA	0.00	0%
Total:	60.00	100%

Elaboración: Autoras del proyecto.

Figura No. 21: Importancia de la tareas.



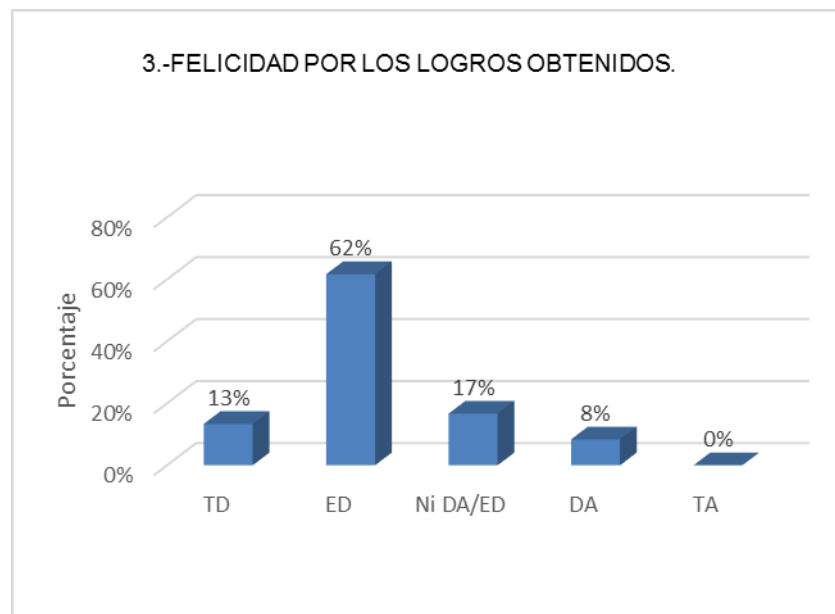
Elaboración: Autoras del proyecto.

El 5% de los encuestados indicaron que estaban en total desacuerdo, el 38% en desacuerdo, 35% ni de acuerdo / ni en desacuerdo, 15% de acuerdo, y 7% totalmente de acuerdo, reflejando así que los trabajadores desconocen que las tareas realizadas por ellos son de importancia para la institución.

Cuadro N° 22: Se siente feliz por los resultados que logra en el trabajo

Descripción	Cantidad	Porcentaje
TD	8.00	13%
ED	37.00	62%
Ni DA/ED	10.00	17%
DA	5.00	8%
TA	0.00	0%
Total:	60.00	100%

Elaboración: Autoras del proyecto.

Figura No. 22: Felicidad por los logros obtenidos.

Elaboración: Autoras del proyecto.

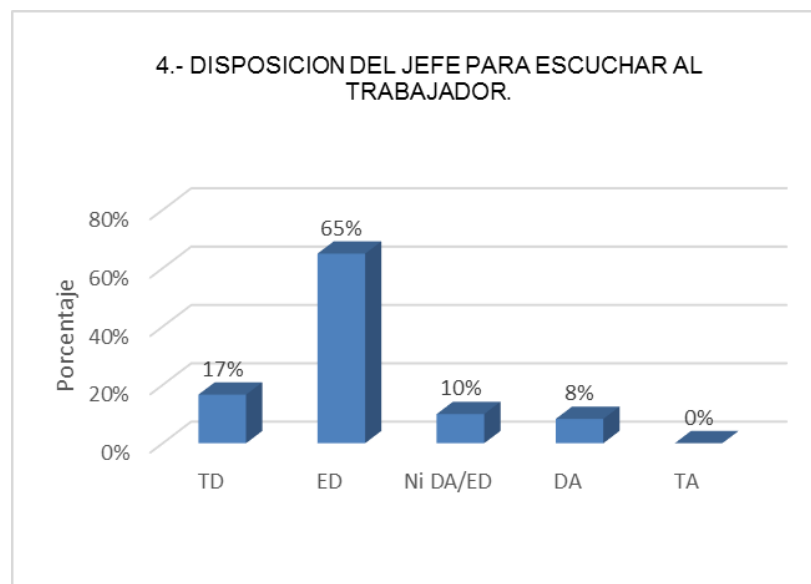
El 13% de los encuestados indicaron que estaban en total desacuerdo, el 62% en desacuerdo, 17% ni de acuerdo / ni en desacuerdo, 8% de acuerdo, y 0% totalmente de acuerdo, describiendo de esta manera que los trabajadores se sienten insatisfechos con los resultados que logran en su trabajo.

Cuadro N° 23: Es grata la disposición de su jefe cuando hace alguna consulta sobre las funciones que realiza.

Descripción	Cantidad	Porcentaje
TD	10.00	17%
ED	39.00	65%
Ni DA/ED	6.00	10%
DA	5.00	8%
TA	0.00	0%
Total:	60.00	100%

Elaboración: Autoras del proyecto.

Figura No. 23: Disposición del jefe para escuchar al trabajador.



Elaboración: Autoras del proyecto.

El 17% de los encuestados indicaron que estaban en total desacuerdo, el 65% en desacuerdo, 10% ni de acuerdo / ni en desacuerdo, 8% de acuerdo, y 0% totalmente de acuerdo, reflejando que no existe una buena disposición de parte del jefe hacia su trabajador al momento de realizar una consulta.

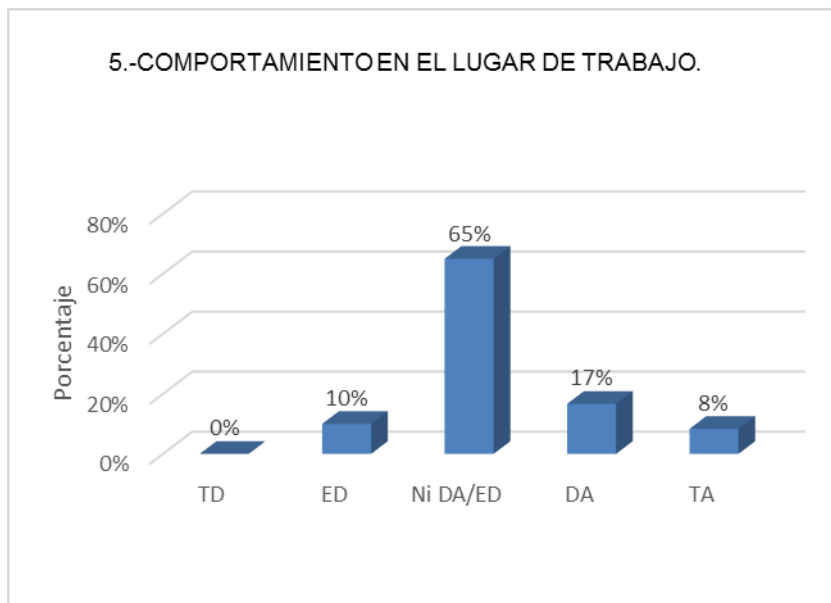


Cuadro N° 24: Considera que su comportamiento en su lugar de trabajo es honesto y ético ante los demás.

Descripción	Cantidad	Porcentaje
TD	0.00	0%
ED	6.00	10%
Ni DA/ED	39.00	65%
DA	10.00	17%
TA	5.00	8%
Total:	60.00	100%

Elaboración: Autoras del proyecto.

Figura No. 24: Comportamiento en el lugar de trabajo.



Elaboración: Autoras del proyecto.

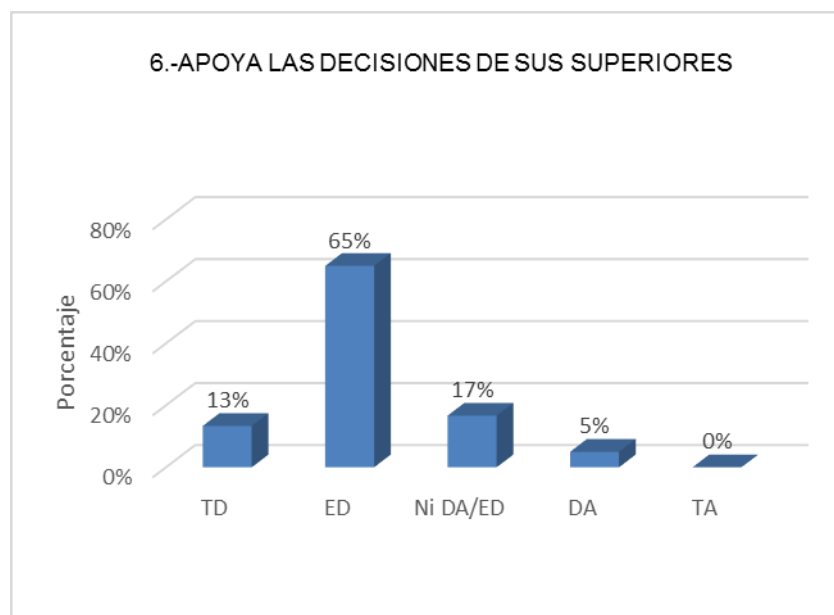
El 0% de los encuestados indicaron que estaban en total desacuerdo, el 10% en desacuerdo, 65% ni de acuerdo / ni en desacuerdo, 17% de acuerdo, y 8% totalmente de acuerdo, consideran que son éticos y honesto dentro de la institución.

Cuadro N° 25: Apoya e instrumenta las decisiones de sus superiores con miras al logro de objetivos planteados.

Descripción	Cantidad	Porcentaje
TD	8.00	13%
ED	39.00	65%
Ni DA/ED	10.00	17%
DA	3.00	5%
TA	0.00	0%
Total:	60.00	100%

Elaboración: Autoras del proyecto.

Figura No. 25: Apoya las decisiones de sus superiores.



Elaboración: Autoras del proyecto.

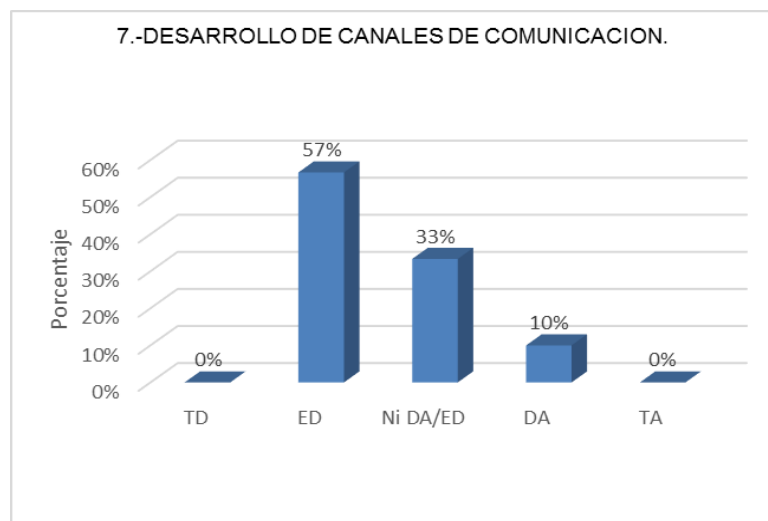
El 13% de los encuestados indicaron que estaban en total desacuerdo, el 65% en desacuerdo, 17% ni de acuerdo / ni en desacuerdo, 5% de acuerdo, y 0% totalmente de acuerdo, refleja que los trabajadores no apoyan con sus funciones en el logro de los objetivos.

Cuadro N° 26: Desarrolla canales de comunicación eficiente para conocer las necesidades de los usuarios, lo que esperan recibir del servicio y su grado de participación.

Descripción	Cantidad	Porcentaje
TD	0.00	0%
ED	34.00	57%
Ni DA/ED	20.00	33%
DA	6.00	10%
TA	0.00	0%
Total:	60.00	100%

Elaboración: Autoras del proyecto.

Figura No. 26: Desarrollo de canales de comunicación.



Elaboración: Autoras del proyecto.

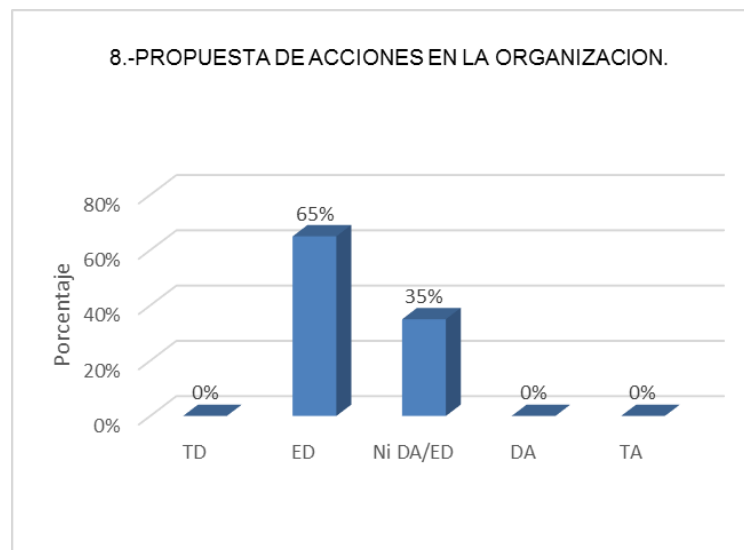
El 0% de los encuestados indicaron que estaban en total desacuerdo, el 57% en desacuerdo, 33% ni de acuerdo / ni en desacuerdo, 10% de acuerdo, y 0% totalmente de acuerdo, estos datos nos permiten resumir que los trabajadores no tienen el interés por desarrollar canales de comunicación eficientes a fin de conocer las necesidades de los clientes externos.

Cuadro N° 27: Propone acciones dentro de su organización para lograr la mejor atención y satisfacción de los usuarios de manera proactiva y preventiva.

Descripción	Cantidad	Porcentaje
TD	0.00	0%
ED	39.00	65%
Ni DA/ED	21.00	35%
DA	0.00	0%
TA	0.00	0%
Total:	60.00	100%

Elaboración: Autoras del proyecto.

Figura No. 27: Propuesta de acciones en la organización.



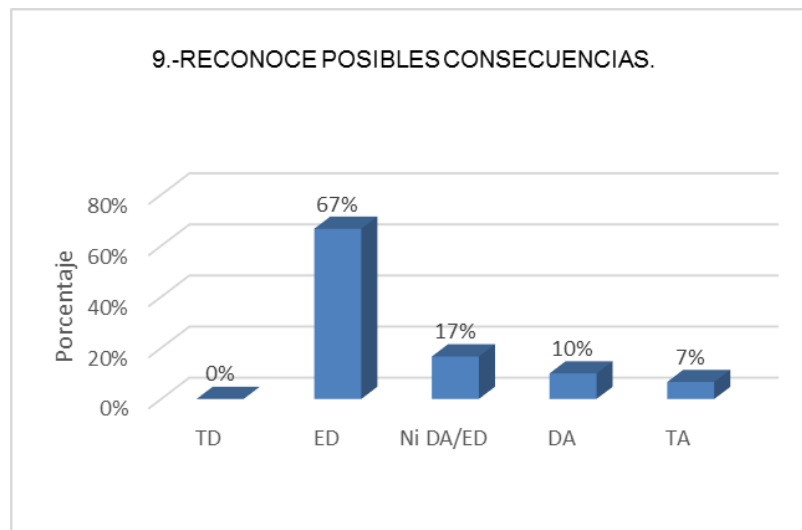
Elaboración: Autoras del proyecto.

El 0% de los encuestados indicaron que estaban en total desacuerdo, el 65% en desacuerdo, 35% ni de acuerdo / ni en desacuerdo, 0% de acuerdo, y 0% totalmente de acuerdo, esto refleja que falta participación e iniciativa de los trabajadores en mejoras para la institución.

Cuadro N° 28: Reconoce las posibles consecuencias de una acción o acontecimiento.

Descripción	Cantidad	Porcentaje
TD	0.00	0%
ED	40.00	67%
Ni DA/ED	10.00	17%
DA	6.00	10%
TA	4.00	7%
Total:	60.00	100%

Elaboración: Autoras del proyecto.

Figura No. 28: Reconoce posibles consecuencias.

Elaboración: Autoras del proyecto.

El 0% de los encuestados indicaron que estaban en total desacuerdo, el 67% en desacuerdo, 17% ni de acuerdo / ni en desacuerdo, 10% de acuerdo, y 7% totalmente de acuerdo, estos resultados señalan que no son conscientes de las consecuencias de sus acciones.



4.1.3. Entrevista realizada a Gerente Municipal:

A continuación presentamos la información obtenida de la entrevista realizada al Gerente Municipal, en la cual se planteo 9 interrogantes, las mismas que se detallan a continuación:

1. ¿Qué tiempo viene Ud. laborando en la Municipalidad Distrital de Moche?

Respuesta:

Vengo laborando desde el mes de marzo del 2013, por consiguiente tengo 3 años en esta entidad desempeñando el cargo de Gerente Municipal.

2. ¿Desde qué Ud. asumió el cargo de Gerente de la Municipalidad de Moche como describe el clima organizacional en la institución?

Respuesta:

Lo describo como un clima no muy apropiado para lograr una óptima gestión basada en resultados, se puede percibir en cierto grado la falta de trabajo en equipo, falta de eficiencia y eficacia en sus funciones, así como la falta de pro actividad e iniciativa, considerando que es el eje fundamental que debe tener todo colaborador en una institución privada y/o pública para el logro de los objetivos institucionales y el buen servicio al usuario.

3. ¿Considera Ud. que el clima organizacional actual en la Municipalidad Distrital de Moche es el adecuado, que optaría por hacer para mejorar el clima organizacional?

Respuesta:

Como he descrito en la interrogante anterior, el clima organizacional de esta institución pública no es la adecuada y por tanto lo que he venido realizando conjuntamente con los subgerentes y jefes de áreas es implantar el buen trabajo en equipo, que exista una comunicación



fluida e intercambio de información entre áreas para que de esta manera se logren los objetivos institucionales.

4. ¿Cree Ud. que el desempeño laboral actual de los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Moche es el adecuado, agradeceré indicar porque?

Respuesta:

Considero que no es el esperado en una institución pública, ya que siempre se busca dar el mejor servicio en bien de la población y considero que no es adecuada porque se puede notar la falta de eficiencia en sus funciones y creo saber que las causas son la falta de vocación de servicio y la falta de liderazgo e iniciativa de solución o alternativas, cualidades importantes que no depende de las autoridades y o jefes de área, considero que es algo innato del ser humano; asimismo considero que tienen algún temor o vergüenza del que dirán en hacer cosas nuevas, el de innovar y si tienen esos pensamientos erróneos es algo absurdo en estas épocas de competencias intelectuales y de globalización, porque ya no estamos para ser reacios al cambio, estamos para adaptarnos en este mundo tan cambiante.

5. ¿Si, dentro de los cambios para mejorar el desempeño laboral de los colaboradores consideran las Capacitaciones, cuenta con una partida presupuestal?

Respuesta:

Consideramos que las capacitaciones son fundamentales en toda institución porque permiten reforzar los conocimientos y mantener actualizados temas de coyuntura. Sin embargo a la actualidad no se cuenta con una partida presupuestal referente a capacitaciones, pero se está optando por traer capacitadores especializados en temas como tributación a fin de complementar y cumplir una función de consultor en estos temas tributarios; así mismo se da las facilidades (pasajes y



permiso) para que algunos de ellos asistan a capacitaciones que son promovidas por instituciones externas.

Vale dar a conocer que la Unidad de Gestión de Recursos Humanos cuenta con un Plan Operativo Institucional en donde tiene proyectado realizar capacitaciones a los trabajadores de esta entidad; sin embargo, no se cuenta con un Plan de capacitación específico que permita tener un cronograma de fechas, temas, recursos, etc. Todo ello a fin de conocer el costo beneficio de estas capacitaciones. Por otro lado no se desmerece las capacitaciones que tiene proyectadas la jefatura, se desmerece la falta de importancia que le dan los trabajadores en algunas oportunidades, ya que no todos asisten a dichas capacitaciones.

- 6. ¿Cree Ud. que las capacitaciones que reciban sus colaboradores serán efectivas para mejorar el desarrollo de sus labores en la Municipalidad Distrital de Moche y se sientan comprometidos en realizar un trabajo de calidad?**

Respuesta:

Procuremos que si sean efectivas, aunque considero que no serán acogidas al 100%, pero se espera que se cambie de cierta manera la misma ideología de trabajo que se ha tenido años atrás ya que la mayoría de colaboradores de esta institución son de este distrito y por sus mismas tradiciones y costumbres son un poco reacios al cambio.

- 7. ¿Cree Ud. que los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Moche se sienten comprometidos con la institución? ¿Por qué?**

Respuesta:

Considero que esto es un punto muy importante, la identificación institucional es base de todo buen trabajo ya que como dice el dicho "hay que ponerse la camiseta" y, a lo que he podido observar no todos



nuestros colaboradores están comprometidos con sus funciones y sobre todo con esta entidad.

8. ¿Ud. Cuenta con el respaldo para realizar actividades de mejora dentro de la Municipalidad Distrital de Moche?

Respuesta:

Cuento con un apoyo relativo por parte de los altos funcionarios, así como de los subgerentes y jefes de área.

9. ¿Cree Ud. que mejorando el Clima Organización y el Desempeño Laboral en la Municipalidad Distrital de Moche, los colaboradores se sentirán más satisfechos en sus labores diarias?

Respuesta:

A su pregunta considero que si se logra construir un clima fluido e incentivar en los colaboradores a que asistan a los eventos de capacitación promovidos por la Municipalidad y otras instituciones, asimismo remunerarles de manera óptima podremos lograr la satisfacción de ellos en la realización de sus funciones.



4.2. Prueba de hipótesis

Para comprobar y afirmar la hipótesis planteada se utilizó el SPSS STATISTICS v.22 siglas de Statistical Package for the Social Sciences, que en su traducción al castellano quedaría como "Paquete Estadístico para las Ciencias Sociales". Es un sistema amplio y flexible de análisis estadístico y gestión de información que es capaz de trabajar con datos procedentes de distintos formatos generando, desde sencillos gráficos de distribuciones y estadísticos descriptivos hasta análisis estadísticos complejos que nos permitirán descubrir relaciones de dependencia e interdependencia.

Coeficiente de Correlación.

El Coeficiente de Correlación de Karl Pearson permite hacer estimaciones del valor de una de ellas conociendo el valor de la otra variable.

Los coeficientes de correlación son medidas que indican la situación relativa de los mismos sucesos respecto a las dos variables, es decir, son la expresión numérica que nos indica el grado de relación existente entre las 2 variables y en qué medida se relacionan. Son números que varían entre los límites +1 y -1. Su magnitud indica el grado de asociación entre las variables; el valor $r = 0$ indica que no existe relación entre las variables; los valores (1 son indicadores de una correlación perfecta positiva (al crecer o decrecer X, crece o decrece Y) o negativa (Al crecer o decrecer X, decrece o crece Y). Shao (1989), señala que para interpretar el coeficiente de correlación se utiliza la siguiente escala:

- -1 Correlación negativa grande y perfecta.
- -0,9 a -0,99 Correlación negativa muy alta.
- -0,7 a -0,89 Correlación negativa alta.
- -0,4 a -0,69 Correlación negativa moderada.
- -0,2 a -0,39 Correlación negativa baja.



- -0,01 a -0,19 Correlación negativa muy baja.
- 0 Correlación nula.
- 0,01 a 0,19 Correlación positiva muy baja.
- 0,2 a 0,39 Correlación positiva baja.
- 0,4 a 0,69 Correlación positiva moderada.
- 0,7 a 0,89 Correlación positiva alta.
- 0,9 a 0,99 Correlación positiva muy alta.
- 1 Correlación positiva grande y perfecta

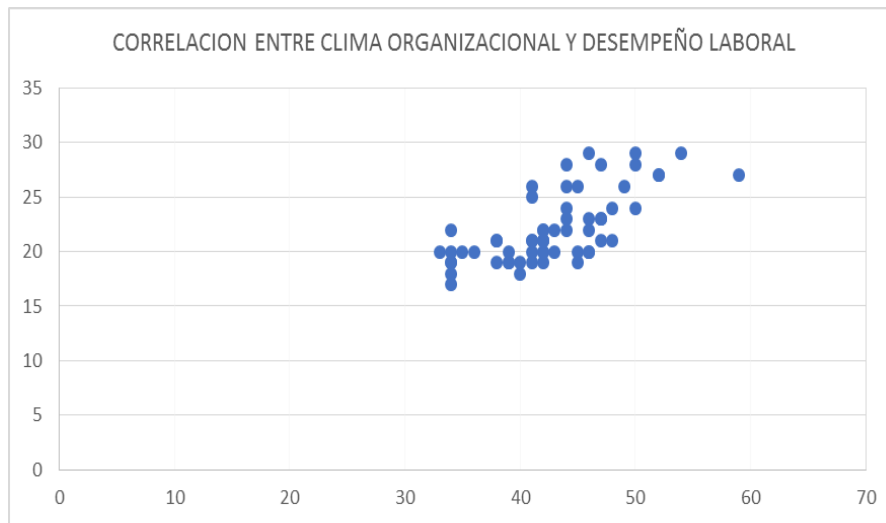
Para determinar el grado de relación que existe entre la variable clima organizacional y la variable desempeño laboral, el cual es un objetivo del presente proyecto, se realizó el análisis de la correlación de variables, teniendo como resultado lo que a continuación se describe:

Cuadro N°29: Correlación de PEARSON

	DESCRIPCION	VAR00001	VAR00002
VAR00001	Correlación de Pearson	1	0,701
	Sig. (bilateral)		0,000
	N	60	60
VAR00002	Correlación de Pearson	0,701	1
	Sig. (bilateral)	0,000	
	N	60	60

Fuente: Base de datos ingresado al SPSS STATISTICS v.22

Figura N° 29: Correlación entre variable clima organizacional y variable desempeño laboral.



Fuente: Elaboración Propia de las autoras.

Los datos de análisis de correlación muestran que el grado entre la variable clima y la variable desempeño es de 0.701, situándose en la escala entre el 0,7 a 0,89 es decir que si existe una correlación positiva alta, lo cual nos indica que la variable clima influye en un grado positivo a la variable desempeño, lo que significa un detonante para ocasionar problemas graves en la institución en estudio, debido a que es una institución que brinda un servicio a la comunidad y que a ellos se debe el poder seguir trabajando por un mejor desarrollo del Distrito de Moche. Este análisis realizado en esta herramienta estadística se ve reflejado claramente en la información obtenida de los instrumentos de recolección de datos.

Por tanto se da por afirmada nuestra hipótesis sobre la influencia que tiene el clima laboral existente en la Municipalidad Distrital de Moche, el cual es negativo para el óptimo desempeño de las funciones que los trabajadores administrativos deben realizar.



4.3. Análisis e interpretación de resultados

Habiéndose realizado la encuesta para conocer en qué estado se encuentra el clima organizacional en la entidad en estudio y que tanto influye en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Moche analizaremos e interpretaremos dicha información:

4.3.1. CLIMA ORGANIZACIONAL:

Unificando los cuadros y figuras n°02, 04, 05 y 08, deducimos que más de la mayoría de los trabajadores desconocen la visión y la misión del lugar donde trabajan; asimismo el 50 % de los trabajadores no sienten orgullo de trabajar en esta institución porque consideran que el trabajo que realizan no va acorde a su perfil profesional reflejando así que la mayoría de trabajadores no están ubicados de acuerdo a las funciones y perfil del puesto. Asimismo en el cuadro y figura n°04 el 43% de trabajadores consideran que así den lo mejor de ellos no existe la posibilidad de ascender a otros puestos de trabajo ya que al parecer están de por medio intereses políticos, y por otro lado un 32% se encuentran en gran incertidumbre ante la posibilidad de un ascenso posiblemente porque no cuentan con el perfil profesional adecuado o por otros factores.

Los datos del cuadro y figura N°11 nos muestran que el 52% de los colaboradores afirman que como clientes internos no reciben un buen servicio; asimismo, un 32 % que prefiere no dar su opinión al respecto. Asimismo en la figura y cuadro N° 16 se puede apreciar mejor lo descrito líneas arriba ya que un 47% está en desacuerdo que la comunicación es fluida, un 33% prefiere no dar su opinión y sólo un 17% afirma estar de acuerdo que la comunicación y coordinación entre áreas es fluida limitándose en cierta manera el buen compañerismo y la empatía entre las diferentes áreas. Además, en el cuadro y figura N°14 se muestra claramente que el 53% de los colaboradores no están debidamente organizados, ni reflejan interés



por organizarse adecuadamente y cumplir con los objetivos y metas de área.

Apreciando los cuadros y figuras n°3 con respecto a la infraestructura y ambiente físico, un 50% de trabajadores considera que no es un ambiente físico apropiado ya que algunas de las oficinas no cuentan con las herramientas y enseres necesarios, otra causa es la incorrecta distribución de lugares físicos y objetos que permiten el desarrollo de sus funciones creándose así la incomodidad y distracción; sin embargo un 12% y 5% de los trabajadores afirma estar conformes con sus ambientes de trabajo.

En cuanto al cuadro y figura n°12 se puede deducir que el 53% de los trabajadores no se sienten motivados en su puesto de trabajo. Asimismo vale resaltar la información del cuadro y figura n° 13 del cual un 83% de trabajadores no están conformes con la remuneración que perciben en la entidad en estudio.

De acuerdo a lo presentado en el cuadro y figura N°09 se puede apreciar que un 86% de los trabajadores afirma que no hay interés por parte de la Municipalidad en mantener capacitado a su personal. Por otro lado en el cuadro y figura n° 15 el 87% de los trabajadores afirman que no existen las mismas oportunidades de capacitación, por ello se dice que si se logra contactar a profesionales capacitados y se dan las facilidades de asistir a capacitaciones organizadas por instituciones externas no es de manera equitativa para todos los trabajadores, creándose un recelo laboral.



4.3.2. DESEMPEÑO LABORAL:

Con respecto a esta variable dependiente, se puede apreciar en el cuadro y gráfico N° 21 que un 35% de los trabajadores prefieren no dar una opinión clara sobre cuán valiosas son las tareas y/o funciones que realizan en comparación con sus compañeros de trabajo; sin embargo, un 53% consideran que sus funciones no son valiosas a diferencia de sus compañeros de trabajo. Asimismo en el cuadro y gráfico n° 22 el 75% de los trabajadores aseguran que no se sienten felices de los resultados que logra en el trabajo, entendiéndose que no existe el apoyo suficiente para ejecutar sus funciones de la mejor manera posible.

En cuanto a los cuadros y figuras N°26 y 27 se aprecia que el 57% de los trabajadores de la institución en estudio no desarrollan canales de comunicación eficientes; asimismo un 65% no proponen acciones de mejora para la buena toma de decisiones. Por otro lado en el cuadro y figura N°28, el 67% de los trabajadores afirman que no reconocen posibles consecuencias que se susciten ante una acción que puedan perjudicar a sus clientes internos y externos, solo un 17% toma conciencia de sus acciones.



CAPÍTULO 5. DISCUSIÓN

Una vez procesados y descritos los datos obtenidos en las encuestas y, tratándose de una investigación descriptiva, analizaremos si dichos datos afirman o niegan nuestra hipótesis planteada en el inicio, asimismo tomaremos en cuenta la información obtenida en la entrevista realizada al Gerente Municipal.

Como indica Rivero (2005), en su tesis el clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores del área administrativa de la zona educativa del Estado de Carabobo de la Ciudad de Valencia-España, se comprobó que la insatisfacción con el equipo de trabajo, la falta de confianza con los compañeros influía significativamente en la comunicación efectiva y por consecuencia afectaban el desempeño de los trabajadores. Analizando los resultados obtenidos de los cuestionarios aplicados a los colaboradores de la institución en estudio, la mayoría de ellos manifiestan que no les agrada trabajar con sus compañeros de área, que no existe buena comunicación, existe descoordinación, usurpación de funciones, burocracia en los trámites y sobre todo el egoísmo en cuanto al intercambio de conocimientos. Con ello se afirma que no existe un buen clima laboral en relación al compañerismo y comunicación.

Las condiciones del área de trabajo, ambiente físico y las herramientas que se les proporcione a cada colaborador facilitan la realización de sus labores; sin embargo, según la información obtenida de los cuestionarios la mayoría de ellos aseguran encontrarse en un ambiente físico poco adecuado. La mayoría de veces la mala distribución de los enseres, herramientas, la poca iluminación y el aforo incorrecto conllevan a tener incomodidad y desmotivación de trabajo y por consecuencia que los colaboradores no desempeñen adecuadamente sus funciones.



La motivación es el impulso a actuar que surge de una evaluación a priori de las consecuencias de la acción y, por lo tanto, de la satisfacción que se espera obtener con ella (Ferreiro y Alcázar, 2001). Sin embargo, en la institución en estudio los colaboradores no están motivados, orgullosos e identificados con la institución donde laboran; asimismo consideran que trabajar en esta institución no les permitirá obtener grandes logros en lo personal y profesional, esto se ve reflejado en la falta de predisposición que tienen al desarrollar sus funciones y lo valiosas que las pueden considerar.

Los programas de capacitación producen resultados favorables en el 80% de los casos (Nash, 1989); a pesar de estos datos estadísticos, los instrumentos de investigación aplicados a la institución en estudio dan como resultado que no existe interés por implementar un plan de capacitación a fin de mejorar la eficiencia del desempeño laboral y ello se ve reflejado en la falta de entusiasmo de los colaboradores.

Para Ferreiro y Alcázar (2001), manifiestan que es importante tener en cuenta que el uso que se da al dinero y el modo como se retribuye a los miembros de la organización constituye un mensaje clave – quizá uno de los más importante y definitivos- que se transmite constantemente a toda la empresa; sin embargo, la mayoría de colaboradores consideran que no se les remunera adecuadamente, teniendo como consecuencia la desmotivación y las ganas de trabajar.

Habiendo discutido los puntos más relevantes encontrados en los cuestionarios, podemos afirmar que el clima organizacional que presenta la Municipalidad Distrital de Moche no es el más adecuado, influyendo negativamente en el desempeño laboral de los colaboradores y por consiguiente se transmite al cliente y/o usuario final, ocasionando la insatisfacción y las quejas en cuanto al servicio brindado.



CAPÍTULO 6. CONCLUSIONES

1. Existe una relación directa entre las variables clima organizacional y desempeño laboral, ya que aplicando en el SPSS el análisis de correlación de variables da un resultado de 0.701 en la escala de PEARSON, el cual se interpreta que existe una correlación positiva alta; es decir, el clima organizacional que existe en la Municipalidad Distrital de Moche influye en el desempeño de sus colaboradores.
2. La mayoría de trabajadores no mantienen una relación de comunicación adecuada con sus jefes de área y viceversa concluyéndose que no hay un compromiso en el cumplimiento de los objetivos institucionales y ello conlleva que los trabajadores no se sientan satisfechos y comprometidos con las labores que realicen, estableciendo efectos negativos en el clima organizacional y en el éxito de la organización.
3. Se puede concluir que los trabajadores administrativos realizan sus actividades diarias en ambientes que no son adecuados, ya que falta el abastecimiento de materiales y enseres necesarios, no hay la capacidad correcta de personas y no hay distribución idónea de mobiliarios; todo ello a fin que posibilite el logro de un excelente desempeño de los trabajadores.
4. La Municipalidad Distrital de Moche no tiene gran interés por capacitar al recurso humano, el cual es el recurso fundamental de toda institución y esto en muchas ocasiones conlleva a que los trabajadores desarrollen acciones que no sean las más óptimas y eficientes, no se menosprecia las iniciativas que puedan tener, pero se tendría que monitorear dichas acciones.
5. Los colaboradores de la institución no están satisfechos con la remuneración que perciben. Esto genera la falta de motivación para realizar sus funciones con eficiencia y por permanecer en sus puestos de trabajo durante toda la jornada laboral.



6. Los integrantes de la parte Gerencial y altos mandos deben actuar más como líderes que personas que reflejen autoritarismo y sean apáticos con los trabajadores, asimismo deben involucrarse en las acciones que verdaderamente están realizando los trabajadores en la institución.



CAPÍTULO 7. SUGERENCIAS Y RECOMENDACIONES

1. La institución debe evaluar el clima organizacional y desempeño laboral, por lo menos una vez al año de tal manera que se obtenga información relevante para la mejora continua de ambas variables a nivel institucional. Asimismo solicite una partida presupuestal para implementar un plan de capacitación y ello permita capacitar constantemente a todo el personal sin preferencia alguna, y motivarlos a que asistan a dichas capacitaciones, por medio de charlas de coaching como talleres y prácticas supervisadas.
2. Que los altos funcionarios fomenten un estilo de liderazgo democrático para promover la participación de los trabajadores y a la vez cultivar las relaciones interpersonales entre los trabajadores de cada área, lo cual servirá como base para mejorar en mayor porcentaje la comunicación entre las diferentes áreas; y con ello lograr la conservación de un ambiente laboral a nivel de institución favorable, manteniendo así la satisfacción y contribuyendo al desempeño de una mejor labor en las actividades diarias. También es propicio monitorear constantemente las acciones que realiza cada trabajador en su puesto de trabajo, a fin de eliminar los errores y acciones negativas que se puedan suscitar.
3. Motivar en los colaboradores el trabajo en equipo a través de la delegación de mini proyectos a cada equipo con la finalidad de crear mayor sentido de responsabilidad en sus integrantes, al trabajar en equipo se fomenta el compañerismo y se crea un mayor compromiso organizacional. Asimismo debe haber una mayor participación de los trabajadores en la toma de decisiones de la institución ya que son ellos los ejecutores directos de las actividades cotidianas que se realizan.
4. Promover y generar el empowerment o empoderamiento en los colaboradores, esto ayudará a que el colaborador madure en su puesto de trabajo y también se sienta importante al poder realizar actividades de un nivel más alto.



5. Que habiendo personal que esta remunerado con el sueldo mínimo de 750.00 soles, incluidos descuentos de ley, cumplir a cabalidad con el Decreto Supremo sobre el aumento del sueldo mínimo vital en 100.00 soles, a fin de eliminar en cierta manera esa insatisfacción de los trabajadores y no se vean involucrados en actos de corrupción, creando así una mala imagen para la institución.
6. Reorganizar su manual de funciones en el cual identifiquen el puesto y perfil de cada uno de los trabajadores y ayude a que se sientan satisfechos de las actividades asignadas y sientan que realmente la remuneración que perciben va acorde a sus funciones y perfiles.
7. Implementar un plan para la mejora de los ambientes de trabajo, dotarlos de mobiliarios adecuados, así como también fomentar actividades fuera de los ambientes de trabajo para que los colaboradores puedan salir de la rutina y no generar en ellos el estrés o aburrimiento.



CAPÍTULO 8. REFERENCIAS

REFERENCIAS DE LIBROS

Chiavenato, I. (2000) Administración de Recursos Humanos. (5ta Edición). México: Mc Graw Hill.

Chiavenato, I. (2006) Introducción a la Teoría General de la Administración. (7ma Edición). México: Mc Graw Hill.

Caligiore, C y Diaz T. (2003) Clima Organizacional y Desempeño de los Docentes en la ULA. Estudio de un caso. Revista Venezolana de Gerencia (RVG). Año 8 N° 24 Universidad del Zulia (LUZ) Maracaibo. Venezuela.

Chruden, H. y Sherman, A. (1999). Administración de Personal. Compañía Editorial Continental, S.A. México.

Davis, K. y Werther, W.; (1995) "Administración de Personal y Recursos Humanos", Ed. McGraw-Hill. México.

Fincher, C. (1983). The Assessment of Institutional Pro-ductivity. The Journal of the Association for Institutional. Research. Vol 19, Nro 3, 381-384.

Goleman D. (1995) La Inteligencia emocional, Argentina: Buenos Aires.

Giraudier, M. (2004) Como gestionar el clima laboral. Barcelona: Edit. Obelisco.

Gómez, G. (1994) Planeación y organización de empresas. Cuarta edición. México: Mc Graw – Hill Interamericana.

Milkovich, G. y Boudreau, J.(1994). Dirección y Administración de recursos humanos. Un enfoque de estrategia. Estados Unidos, Addison-Wesley Iberoamericana.

Mondy, R. y R. Noé (2007) Administración de Recursos Humanos (9na Edición) México: Pearson Educación de México S.A.

Morales, J. (2011) Como hacer la tesis universitaria y trabajos de investigación científica. Perú: Grafica real S.A.C.



Perez, C. (2000). Técnicas de muestreo estadístico: Teoría práctica y informativas. México: Alfa-Omega, grupo editor, S.A. de C.V.

Perez M. (1995) Diccionario de Administración (tercera edición) Perú: Editorial San Marcos.

Valderrama, S. (2007) Pasos para elaborar proyectos y tesis de investigación científica. Peru. Edit. San Marcos E.I.R.L.

Weihrich, H., Cannice M., Hanan K. (2008) Administración. Una perspectiva global y empresarial. (13va Edición). México: Mc Graw Hill.

Visauta, B (1997). "Análisis estadístico con SPSS para Windows" Mc Graw Hill, Madrid.

Fernández, M. (1999). Aspectos positivos y negativos del conflicto. Ciudad Real: Universidad de Castilla – La Mancha.

REFERENCIAS DE TESIS

Rivero N. (2005). Clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores del área administrativa de la zona educativa del Estado Carabobo. (Tesis para Título). Universidad de Carabobo, Valencia-España.

Mino P. (2014). Correlación entre el clima organizacional y el desempeño en los trabajadores del restaurante de parrillas Marakos 490 del Departamento de Lambayeque (Tesis para Título). Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo.

Vargas B. (2010). Propuesta de mejoramiento del clima laboral de la alcaldía de Santa Rosa de Cabal (Tesis Maestría). Universidad Tecnológica de Pereira.

Vásquez R. y G. Zuluaga (2008). Clima organizacional asociado al desempeño laboral de los funcionarios de la Alcaldía Municipal de Girardot en el periodo II del 2007 y I del 2008 (Tesis para Título). Corporación Universitaria Minuto de Dios.



Jimenez N. y Mariem (2009). Diagnostico del clima organizacional en el hospital Dr. Luis F. Nachon Xalapa – Veracruz. (Tesis Maestría). Universidad Veracruzana.

Pelaes O. (2010). Relación entre el clima organizacional y la satisfacción del cliente en una empresa de servicios telefónicos. (Tesis para Post grado). Universidad Nacional Mayor de San Marcos.

Pérez N. y Rivera P. (2013). Clima organizacional y satisfccion laboral en los trabajadores del Instituto de investigaciones de la Amazonia Peruana, periodo 2013. (Tesis maestria). Universidad Nacional de la Amaonia Peruana.

ORTIZ R. (2001), Diagnostico del clima organizacional para la optimización del Recurso Huamano. (Tesis maestria). Universidad Autonoma de Nuevo León.

Referencia de Internet

Davis, K. & Newstrom, W. (1999). Comportamiento humano del trabajo. Recuperado el 12 de Enero del 2009, de [http:// www.sibib.ucm.cl/boletin/b_99.htm](http://www.sibib.ucm.cl/boletin/b_99.htm) - 97k.

Concepto de Desempeño Laboral. Recuperado de <http://es.scribd.com/doc/172846241/Concepto-de-desempeno-laboral> el 10 de diciembre del 2015.

Artículo sobre Recursos Humanos (s.f). Recuperado de <http://www.losrecursoshumanos.com/cultura-y-clima-organizacional/> el 15 de diciembre del 2015.

Definiciones sobre Clima Organizacional (s.f.). Recuperado de http://www.eumed.net/librosgratis/2012a/1158/definicion_clima_organizacional.html el 15 de diciembre del 2015.

Factores que afectan el desempeño laboral. Recuperado de <http://es.workmeter.com/blog/bid/295134/5-factores-que-afectan-al-rendimiento-laboral> el 18 de diciembre del 2015.

Ministerio de trabajo y Promocion del Empleo. (2012). Informe anual conflictos laborales. Recuperado de http://www.trabajo.gob.pe/archivos/file/dnrt/documentos_gestion/2012/informe_anual



ANEXOS



ANEXO 01: CUESTIONARIO DE CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL.

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE TRUJILLO "BENEDICTO XVI"
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONOMICAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION Y FINANZAS
RESPONSABLES: - AZABACHE AGUILERA MARIA DEL CARMEN
- BEDON GONZALES MIRIAM INES



CUESTIONARIO DE CLIMA ORGANIZACIONAL 2016

Para la Municipalidad Distrital de Moche es importante conocer cómo te sientes en relación a diferentes temas vinculados a tu entorno de trabajo. Por ello, tu sinceridad en las respuestas es indispensable para que podamos identificar oportunidades de mejora.

Es importante que sepas que ésta encuesta es ANÓNIMA, no hay respuestas correctas ni incorrectas. Por favor te pedimos no dejes ninguna pregunta sin responder.

Instrucciones

Para completar la encuesta deberás leer atentamente cada enunciado (pregunta), y escribir un "X" sobre la opción que mejor refleja tu opinión, teniendo en cuenta las siguientes alternativas:

①	②	③	④	⑤
Totalmente en Desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo / ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de Acuerdo

1	Me han informado con claridad la misión y visión de la empresa.	①	②	③	④	⑤
2	Considera que la infraestructura y/o ambiente físico que presenta su área de trabajo es adecuada para el cumplimiento de sus funciones.	①	②	③	④	⑤
3	Cree usted que tiene posibilidades de ascender a otros puestos dentro de esta institución.	①	②	③	④	⑤
4	Cree usted que el trabajo que hace es adecuado a su perfil profesional.	①	②	③	④	⑤
5	El trabajo, le permite desarrollarse personalmente.	①	②	③	④	⑤
6	Considera usted que llevarse bien con el jefe beneficia la calidad del trabajo.	①	②	③	④	⑤
7	Estoy orgulloso de pertenecer a la institución donde laboro.	①	②	③	④	⑤
8	En la institución se nos capacita y entrena adecuadamente.	①	②	③	④	⑤



9	Es común que se me asignen las tareas con la debida anticipación, esto me permite administrar mi tiempo.	①	②	③	④	⑤
10	Como cliente interno, siento que recibo un buen servicio de las diferentes áreas con las que me relaciono para cumplir con mi trabajo y objetivos comunes.	①	②	③	④	⑤
11	Se siente motivado hacia su trabajo.	①	②	③	④	⑤
12	Recibo una remuneración de acuerdo al mercado, es decir, similar a lo que pagan a puestos como el mío en otras instituciones.	①	②	③	④	⑤
13	El trabajo en mi área está bien organizado y definido.	①	②	③	④	⑤
14	En mi área se comparte información sobre el avance de la institución y sus objetivos.	①	②	③	④	⑤
15	Me hacen saber que el trabajo que realizo es importante para alcanzar los objetivos de la institución y a cambio recibo algún incentivo o estímulo.	①	②	③	④	⑤
16	En la institución las comunicaciones y coordinaciones entre las áreas son fluidas y facilitan el trabajo.	①	②	③	④	⑤
17	En mi área nos organizamos para cumplir con nuestro trabajo y alcanzar nuestros objetivos.	①	②	③	④	⑤
18	Considera que existen las mismas oportunidades de capacitación para todos de acuerdo a los puestos que ocupamos.	①	②	③	④	⑤



UNIVERSIDAD CATÓLICA DE TRUJILLO "BENEDICTO XVI"
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONOMICAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION Y FINANZAS
RESPONSABLES: - AZABACHE AGUILERA MARIA DEL CARMEN
- BEDON GONZALES MIRIAM INES



CUESTIONARIO DE DESEMPEÑO LABORAL 2016

La información consignada líneas abajo será trabajada de forma confidencial y anónima.

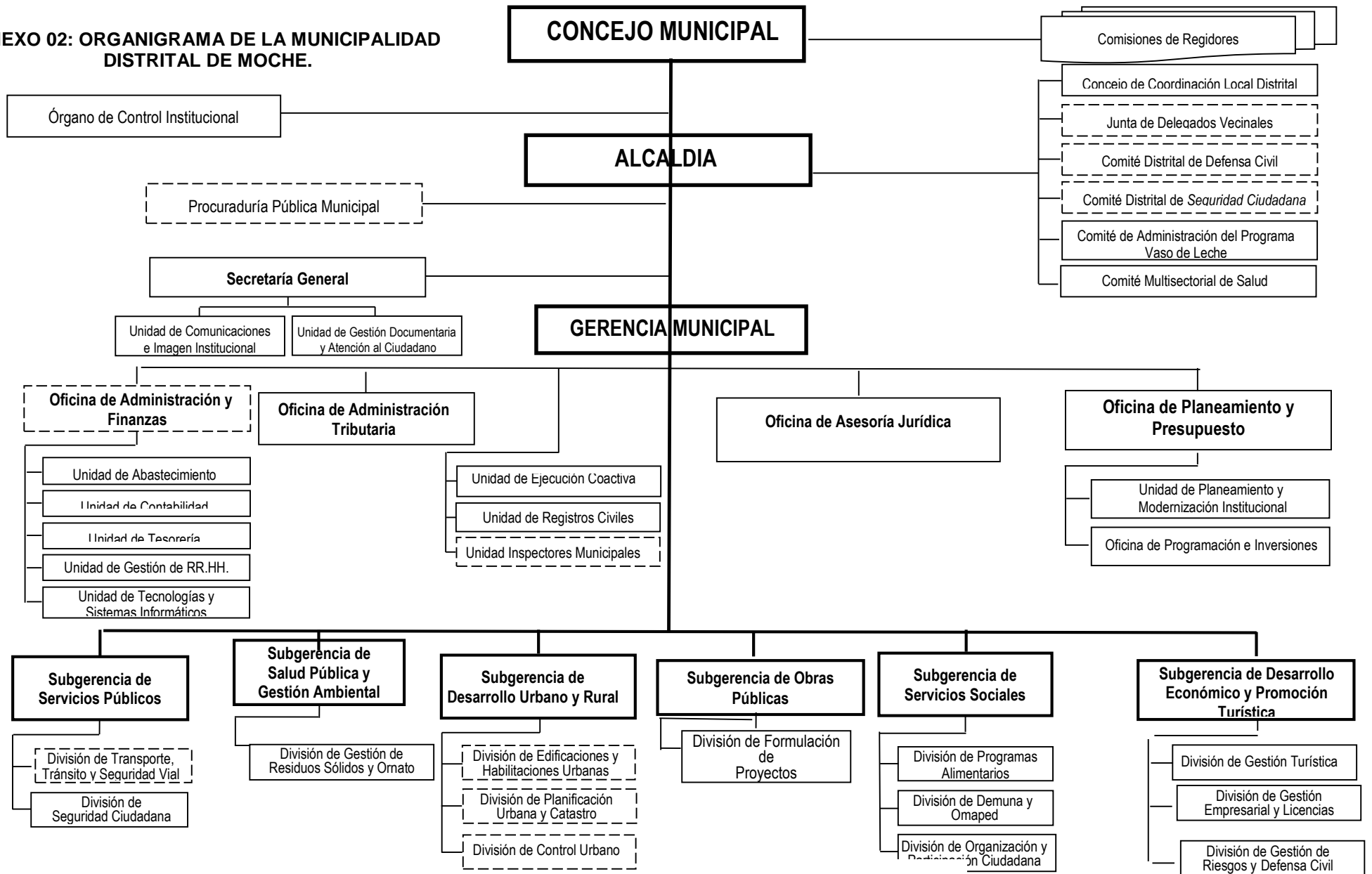
Instrucciones: Marque un aspa ("x"), solo un grado que exprese más exactamente, a su juicio general.

①	②	③	④	⑤
Totalmente en Desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo / ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de Acuerdo

1	En mi área se destaca la cooperación entre trabajadores.	①	②	③	④	⑤
2	Las tareas que realiza, ¿son tan valiosas como las de cualquier otro colaborador?	①	②	③	④	⑤
3	Se siente feliz por los resultados que logra en el trabajo.	①	②	③	④	⑤
4	Es grata la disposición de su jefe cuando hace alguna consulta sobre las funciones que realiza.	①	②	③	④	⑤
5	Considera que su comportamiento en su lugar de trabajo es honesto y ético ante los demás.	①	②	③	④	⑤
6	Apoya e instrumenta las decisiones de sus superiores con miras al logro de objetivos planteados.	①	②	③	④	⑤
7	Desarrolla canales de comunicación eficientes para conocer las necesidades de los usuarios, lo que esperan recibir del servicio y su grado de satisfacción.	①	②	③	④	⑤
8	Propone acciones dentro de su organización para lograr la mejor atención y satisfacción de los usuarios de manera proactiva y preventiva.	①	②	③	④	⑤
9	Reconoce las posibles consecuencias de una acción o acontecimiento.	①	②	③	④	⑤



ANEXO 02: ORGANIGRAMA DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE MOCHE.





ANEXO 3: AMBIENTES DE TRABAJO DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE MOCHE.

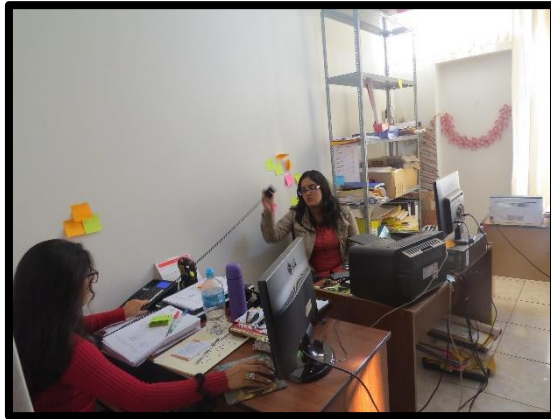


Ilustración 1: Ambiente de trabajo de Oficina de Programacion e Inversiones.

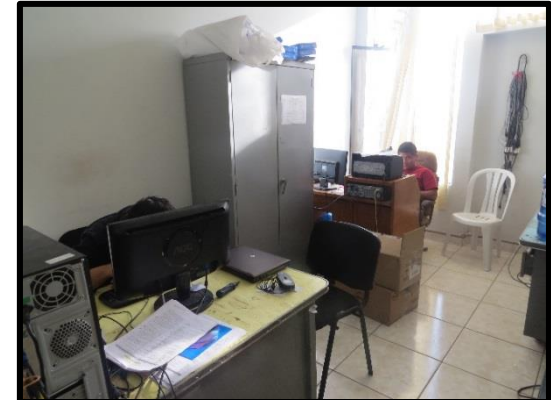


Ilustración 2: Ambiente laboral de Unidad de Tecnologias y Sistemas Informaticos.



Ilustración 3: Subgerencia de Desarrollo Economico y Promocion Turistica.

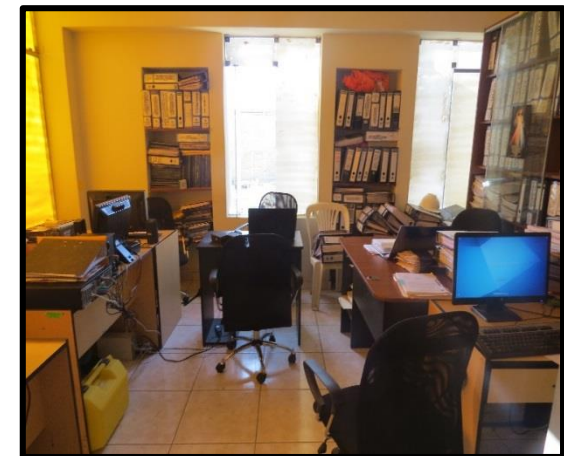


Ilustración 4: Subgerencia de Obras Públicas.

