

UNIVERSIDAD NACIONAL “HERMILIO VALDIZÁN”

HUÁNUCO



FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y TURISMO

E.P. DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

TESIS

**EL CLIMA LABORAL Y SU RELACIÓN CON LA
MOTIVACION DE LOS TRABAJADORES EN LA
MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE MONZON DE LA
PROVINCIA DE HUAMALIES. 2016**

TESISTAS:

- **RAMIREZ AVALOS, SALY PIBA**
- **MARTEL HUERTO, LUIS ANTONIO**

HUÁNUCO - PERÚ

2016

DEDICATORIA

Dedico esta tesis a Dios y a mis padres. A Dios porque ha estado conmigo a cada paso que doy, cuidándome y dándome fortaleza para continuar, a mis padres, quienes a lo largo de mi vida han velado por mi bienestar y educación siendo mi apoyo en todo momento. Depositando su entera confianza en cada reto que se me presentaba sin dudar ni un solo momento en mi inteligencia y capacidad. Es por ellos que soy lo que soy ahora. Los amo con mi vida.

Luis Antonio Martel Huerto

DEDICATORIA

La concepción de esta tesis está dedicada a mis padres, pilares fundamentales en mi vida. Sin ellos, jamás hubiese podido conseguir lo que hasta ahora soy. Su tenacidad y lucha insaciable a pesar de los años han hecho de ellos el gran ejemplo a seguir y destacar, no solo para mí, sino para mis hermanos y familia en general. También dedico este proyecto a Dios mi compañero inseparable de cada jornada. El representa gran esfuerzo y tesón en momentos de decline y cansancio. A ellos este proyecto, que sin ellos, no hubiese podido ser.

Saly Piba Ramírez Avalos

AGRADECIMIENTO

Esta tesis es el resultado del esfuerzo conjunto de todos los que formamos el grupo de trabajo. Por esto agradezco a nuestro asesor Dr. Leodigario Ramírez Picón, mis compañeros; Saly Ramírez Avalos, Edim Cueva Campos y mi persona, quienes a lo largo de este tiempo han puesto a prueba sus capacidades y conocimientos en el desarrollo de esta tesis. A mis padres quienes a lo largo de toda mi vida han apoyado y motivado mi formación académica, creyeron en mí en todo momento y no dudaron de mis habilidades. A mis profesores a quienes les debo gran parte de mis conocimientos, gracias a su paciencia y enseñanza y finalmente un eterno agradecimiento a esta prestigiosa universidad la cual abrió abre sus puertas a jóvenes como nosotros, preparándonos para un futuro competitivo y formándonos como personas de bien.

Luis Antonio Martel Huerto

AGRADECIMIENTO

Los resultados de esta tesis, están dedicados a todas aquellas personas que, de alguna forma, son parte de su culminación. Nuestros sinceros agradecimientos están dirigidos hacia Cadillo Sáenz Glicerio Administrador de la Municipalidad Distrital de Monzón, quien con su ayuda desinteresada, nos brindó información relevante, próxima, pero muy cercana a la realidad de nuestras necesidades. A los muchachos de SISTEMA 7, empresa de Publicidad y Diseño, los cuáles plasmaron nuestros resultados investigativos en diseños originales, atractivos y de gran realce para el éxito de la tesis. A nuestras familias por siempre brindarnos su apoyo, tanto sentimental, como económico. Pero, principalmente nuestros agradecimientos están dirigidos hacia la excelentísima autoridad de nuestros docentes Mg. Leodigario Ramírez Picón y el Dr. David Martel Zevallos, sin el cual no hubiésemos podido salir adelante.

Gracias Dios, gracias Sr. Glicerio, gracias padres y hermanos, y en especial los docentes.

Saly Piba Ramírez Avalos

RESUMEN

La presente investigación, referida a El Clima Laboral y su Relación con la Motivación de los Trabajadores en la Municipalidad Distrital de Monzón de la Provincia de Huamalíes. 2016, se realizó en En La Municipalidad Distrital antes señalada, durante el período comprendido entre los meses de mayo a julio del 2016. El propósito de la presente investigación consistió en Identificar si se relaciona el clima laboral con la motivación de los trabajadores en la Municipalidad Distrital de Monzón. Por los resultados de la investigación se ha identificado la relación que existe entre clima laboral con la motivación de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Monzón. Los resultados nos permiten afirmar que están relacionados, en tanto que el comportamiento y desempeño laboral de los trabajadores varía en relación al clima laboral. Tabla 8, 18,19. Así mismo se describió como son las relaciones interpersonales de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Monzón de la Provincia de Huamalíes, señalando que las relaciones interpersonales forman parte del clima organizacional, la motivación influye en el desempeño laboral, la remuneración no le motiva a desarrollar sus actividades de manera eficiente y eficaz, el comportamiento y desempeño laboral varían, en relación al clima laboral. 1, 2, 3, 5, 8, 8, 9, 13,17, y otros. El desempeño

laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Monzón, es variante en relación al clima laboral, pese a ello se advierte eficiencia y eficacia en los resultados del trabajo. El desempeño laboral es variante en relación al clima laboral, por cuanto hay factores que por su naturaleza hacen que el clima organizacional tenga un comportamiento cambiante, como la empatía, la remuneración, el medio ambiente laboral, el comportamiento, las relaciones interpersonales de los trabajadores, señalando finalmente que la motivación de laboral de los trabajadores no es el que se espera, por cuanto varía en relación al clima organizacional de la municipalidad distrital de Monzón.

INTRODUCCIÓN

El ambiente donde una persona desempeña su trabajo diariamente, el trato que un jefe pueda tener con su equipo de trabajo, la relación entre el personal, la relación con proveedores, usuarios y clientes, todos estos elementos van conformando lo que se denominará clima organizacional. De otro lado, para las instituciones del sector público dando cumplimiento a la normatividad actualmente vigente, se ha convertido en una prioridad el mejoramiento de la motivación y compromiso de sus colaboradores, buscando entre otros aspectos aumentar la productividad laboral de las personas, relacionado directamente con la prestación del servicio a la comunidad, en este sentido poder realizar un estudio del clima organizacional en la Municipalidad Distrital de Monzón de la Provincia de Huamalíes, constituye un elemento importante para el cumplimiento de los direccionamientos de gestión; bajo este contexto, se formuló el problema general, surge entonces la pregunta, ¿Cómo se relaciona el clima laboral con la motivación de los trabajadores en la Municipalidad Distrital de Monzón de La Provincia de Huamalíes 2016- Huánuco?.

Problemas específicos: ¿Cómo son las relaciones interpersonales de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Monzón de la Provincia de Huamalíes? ¿Cómo es el nivel de motivación laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Monzón de la Provincia de Huamalíes?

¿Cómo se relaciona la motivación laboral de los trabajadores con el clima laboral en la Municipalidad Distrital de Monzón de la Provincia de Huamalíes? Objetivos de la investigación: objetivo general: Identificar si se relaciona el clima laboral con la motivación de los trabajadores en la Municipalidad Distrital De Monzón de la provincia de Huamalíes 2016. Objetivos específicos: Describir cómo son las relaciones interpersonales de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Monzón de la Provincia de Huamalíes. Describir como es el nivel de motivación de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Monzón de la Provincia de Huamalíes. Describir cómo se relaciona la motivación de los trabajadores con el clima laboral en la Municipalidad Distrital de Monzón de La Provincia De Huamalíes.

La Tesis se ha estructurado en capítulos, de acuerdo a lo establecido en el Reglamento de Grados y Títulos de la UNHEVAL:

Capítulo 1. Problema de Investigación

Capítulo 2 Marco Teórico: que aborda las bases teóricas referidas a los temas relacionados con la investigación.

Capítulo 3. Marco Metodológico: donde es detalla la metodología aplicada en el en el presente trabajo de investigación.

Capítulo 4. Resultados: corolarios de la investigación según los objetivos que se plantearon y las evaluaciones aplicadas, derivados del proceso de desarrollo.

Capítulo 5. Discusión de Resultados

Las Conclusiones y Sugerencias.

Referencias bibliográficas.

INDICE GENERAL

Dedicat6ria	
Agradecimiento	
Resumen	
Introducci6n	
6ndice	
Anexos.	

6NDICE

CAPITULO I

	P6G.
I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	
1.1. Fundamentaci6n del problema	12
1.2. Formulaci6n del problema	19
1.2.1. Formulaci6n general	19
1.2.2. Formulaci6n especifica	19
1.3. Objetivos	20
1.3.1. General.....	20
1.3.2. Especificas	20
1.4. Hip6tesis	20
1.4.1. Hip6tesis general	20
1.4.2. Hip6tesis especificas	20
1.5. Variables	21
1.5.1. Variable independiente	21
1.5.2. Variable dependiente	21
1.6. Operacionalizaci6n de las variables	21
1.7. Justificaci6n e importancia	23
1.7.1. Justificaci6n	23
1.7.2. Importancia	23
1.8. Viabilidad	24

1.9.	Limitaciones	24
------	--------------------	----

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO	25
2.1. Antecedentes del problema	25
2.1.1. A nivel local	25
2.1.2. A nivel nacional	26
2.1.3. A nivel internacional.....	29
2.2. Bases teóricas.....	31
2.2.1. Conceptos	32
2.2.2. Enfoque clima organizacional.....	39
2.2.3. Tipos de clima.....	41
2.2.4. dimensiones	43
2.3. Marco conceptual.....	45
2.3.1 clima organizacional.....	45
2.3.2 Motivación laboral.....	46
2.4 Definición de términos.....	49

CAPITULO III

MARCO METODOLÓGICO	56
3.1. Nivel y tipos de investigación	56
3.1.1. Nivel de la investigación	56
3.1.2. Tipos de investigación	57
3.2. Diseño y esquema de investigación	57
3.2.1. Diseño de la investigación	57
3.2.2. Esquema de la investigación	57
3.3. Población y muestra.....	58
3.3.1. Población.....	58
3.3.2. Muestra	58
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	58
3.5. Técnicas de procesamiento y presentación de datos	59
3.5.1. Técnicas de procesamiento de datos	59
3.5.2. Presentación de datos	59

CAPITULO IV

RESULTADOS	60
.Contrastación de Hipótesis	83

CAPITULO V.

DISCUSION DE RESULTADOS	96
CONCLUSIONES Y SUGERENCIAS	103
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS.....	106

CAPITULO I

I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. FUNDAMENTACIÓN DEL PROBLEMA

El distrito de Monzón está ubicado en la provincia de Huamalíes, del departamento de Huánuco. La distancia que une a Monzón con la capital de la provincia de Huamalíes es de 340 km aproximadamente. Además, encuentra a 70 km. De la ciudad de Tingo María, capital de la provincia de Leoncio Prado y a 22 km del caserío del Chapacara, carretera que anexa a Monzón con el distrito de Jircan y Rapayan (Región Ancash).cuyos límites son:

POR EL NORTE : Con el distrito de Arancay

POR EL ESTE : Con el distrito de Rupa Rupa (provincia de Leoncio Prado)

POR EL SUR : Con la provincia de Huánuco

POR EL OESTE : Con los distritos de Jircan grande y Tantamayo (provincia de Huamalíes).

Políticamente está dividido en 12 centros poblados con sus respectivos caseríos, los mismos que a continuación detallamos.

1. Centro poblado de Maravillas
2. Centro poblado de Chipaco
3. Centro poblado de la Libertad Caunarapa
4. Centro poblado de Cashapampa
5. Centro poblado de Cuyaco
6. Centro poblado de San Cristobal
7. Centro poblado de Tazo Grande
8. Centro poblado de Cachicoto
9. Centro poblado de Sachavaca
10. Centro poblado de Manchuria
11. Centro poblado de Palo de Acero
12. Centro Poblado de Agua Blanca

ALTITUD

Desde 580 m.s.n.m en la parte baja (Nuevo Rondos, Agua Blanca, Palo Acero, Sachavaca, Manchuria, Rio Espino, etc.), hasta 2, 700 m.s.n.m (Chapacara, Chipaco)

CLIMA

El distrito de Monzón cuenta con micro cuencas y diversos pisos ecológicos, el clima es variado, siendo cálido en la parte baja (Nuevo Rondós, Agua Blanca, Palo Acero, Sachavaca, Manchuria, etc.) y frígido en la parte alta (Chipaco, Maravillas, etc.)

EXTENSION TERRITORIAL

La superficie terrestre del distrito de Monzón es de 1,521.39 km² siendo el distrito más extenso en comparación con los demás distritos de la provincia de Huamalíes, y ocupa el 48% del territorio de la provincia en mención.

RESEÑA HISTORICA

El valle de Monzón, habitado desde tiempos indeterminado por los carapachos y Quidquicanos, que tenían por fronterizos a pueblos originarios, como los Tuytincanos, Tecpis, etc. Eran conocidos por los hombres de sierra anteriores ante los del Inca, particularmente eran productores de la muy apreciada coca. Confirman nuestro acervo, los vestigios de un camino pre inca que salieron por Tantamayo, se une a los vestigios del longitudinal WANUCO MARKAO- capital del Chinchaysuyo. Los originarios Huamalianos nombran al montuoso y abrigado valle con la voz genérica “yunca” o “yunga”, correspondiente a los lugares bajos y cálidos; y a los bosques, con la voz “sacha” o “Jacha”.

Los primeros españoles que hallaron el valle del Monzón, serían los padres de la compañía Jesús. Su arribo coincidió con la

expedición de la consabida ordenanza de Toledo (reducción de indios), es decir en 1572. Desde esa fecha hasta 1580, los misioneros jesuitas, ya habían logrado fundar pequeños pueblos, tanto en el valle, como en la sierra: pueblos que se entiende, quedaban incorporados en repartimiento de patriarca.

La compañía, al retirarse en 1650, dejaba fundados en el valle, los siguientes pueblos: Insuro, Paucaco, Ascensión, Chancaran, Monzón, Pucara, Pampaleco, Chicoplaya, de esto solo Monzón escapo de ser destruida por los salvajes.

En 1775, viene el valle de Monzón el español Matías Abadías; entonces vuelve a despertar el interés ya no solamente de los religiosos, sino también de los hombres de trabajo.

La ley de 02 de Enero de 1857, dictada por la Convención Nacional y promulgada por Don Ramón Castilla, creo entre otras la Municipalidad Distrital de Monzón, reconocido en la CATEGORÍA DE DISTRITO, con la ley N° 11843 de fecha 03 de mayo del año 1955.

LEY DE CREACIÓN POLÍTICA

La demarcación entre los distritos de Monzón y Rupa Rupa, según leyes N° 10538 DEL 09 DE Abril de 1946 y N° 11843 DEL 27 DE Mayo de 1952, es el siguiente:

Art.3° siguiendo una línea que siguiendo sus vertientes del Rio Cuchara, llegue hasta la quebrada de Camote, afluente del rio

monzón, por la margen izquierdo, baja por el río hasta la desembocadura del río Rondós, por su margen derecha; sigue por Rondós, aguas arriba hasta encontrar las nacientes del río Balsa playa.

La capital es el pueblo de Monzón situada en la margen derecha del río de su nombre, sobre un plano inclinado hacia el mismo río aledaño. Está a 930 M.S.N.M con una población de 23, 460 habitantes (fuentes INEI-2011) dedicados a su mayoría a la agricultura cuenta con los servicios de los Centro Poblados, Agentes Municipales, Registro Civil, Gobernación, Juzgado de Paz no Letrado, Centros de Salud, Coordinación de la UGEL Leoncio Prado, ligas distritales de Fútbol, Club de Madres, Programa Juntos, Programa Vaso de Leche, base militar contra subversivo, Comisaria de la Policía Nacional, Comité de Auto Defensa, Iglesia Matriz la Inmaculada Concepción y la poderosa Federación de productores agropecuarios del valle del Monzón (POFEDOPA-VM).

BASE LEGAL

- Constitución política del Perú.
- Ley N° 27972, ley orgánica de municipalidades.
- Ley N° 30114, ley del presupuesto de la república para el año fiscal 2015.

- Reglamento de organización y funciones de la municipalidad distrital de Monzón. Aprobado mediante acuerdo de concejo N° 021-2010.CDM-MDM, de fecha noviembre del año 2010.

La Municipalidad Distrital de Monzón, es el Órgano de Gobierno Local a nivel Distrital emanado de la voluntad popular, tiene personería jurídica de Derecho Público, con autonomía política, económica y administrativa en los asuntos de su competencia.

El ambiente donde una persona desempeña su trabajo diariamente, el trato que un jefe pueda tener con su equipo de trabajo, la relación entre el personal, la relación con proveedores y usuarios, todos estos elementos van conformando lo que se denominará clima organizacional. De otro lado, para las instituciones del sector público dando cumplimiento a la normatividad actualmente vigente, se ha convertido en una prioridad el mejoramiento de la motivación y compromiso de sus colaboradores, buscando entre otros aspectos aumentar la productividad laboral de las personas, relacionado directamente con la prestación del servicio a la comunidad, en este sentido poder realizar una investigación del clima organizacional en la administración municipal de Monzón, constituye un elemento importante para el cumplimiento de los direccionamientos y el desarrollo integral de la organización, ya que no solo permitirán conocer el ambiente laboral actual, sino también la propuesta para la implementación de programas que lleven al mejoramiento del

clima organizacional en general, bajo el reconocimiento de la cultura y los principios fundamentales que se constituyen en los cimientos del sistema gerencial de la organización, donde el ambiente de trabajo debe responder a las expectativas y necesidades de los colaboradores, lo que conduce a mejorar la calidad de vida personal y a crear condiciones que favorezcan un alto desempeño y una alta satisfacción, con el fin de incrementar el nivel de calidad en la prestación de los diferentes servicios a la comunidad.

Actualmente la Alcaldía Municipal del distrito de Monzón de la Provincia de Huamalíes, tiene la necesidad de realizar una medición en este sentido a través de herramientas relacionados con la sociología de la empresa, la existencia de conflictos interpersonales y su localización, características de la organización informal, existencia de rivalidades y el desempeño de diferentes liderazgos – tanto formales como informales- la percepción que las personas tienen con respecto a su organización, sus directivos, el cargo que desempeñan y su papel como parte integrante de la misma. La identificación como tal es un procedimiento para medir y evaluar el medio ambiente en una organización, resultante de los procesos de convivencia, comunicación e interacción permanentes, valiéndose de un instrumento con diferentes componentes que pueden ser de carácter psicológico o sociológico, diseñados

científicamente y aplicados en forma rigurosa para asegurar la validez y confiabilidad de sus resultados.

El contexto laboral particular de la entidad actúa de manera directa sobre el servidor. Como un sistema social institucionaliza y refuerza normas y valores que influyen sobre el comportamiento del empleado quien por su parte lleva consigo al trabajo ideas preconcebidas sobre sí mismo, quién es, qué merece, y qué es capaz de realizar, y es a través de las propiedades adaptativas de sus percepciones, que trata de hacer coherentes sus opiniones, actitudes, conocimientos y valores con las de la entidad.

Lo anterior significa que el desempeño de los colaboradores se orienta por sus percepciones acerca de sus características individuales y las condiciones laborales en las que se desenvuelve, buscando finalmente diagnosticar e intervenir el clima percibido por los servidores de la Municipalidad del Distrito de Monzón de la Provincia de Huamalíes Departamento de Huánuco.

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.2.1. PROBLEMA GENERAL

Surge entonces la pregunta:

¿Cómo se relaciona el clima laboral con la motivación de los trabajadores en la Municipalidad Distrital de Monzón de La Provincia de Huamalíes 2016- Huánuco?

1.2.2. PROBLEMAS ESPECÍFICOS

- ¿Cómo son las relaciones interpersonales de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Monzón de la Provincia de Huamalíes?
- ¿Cómo es el nivel de motivación laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Monzón de la Provincia de Huamalíes?
- ¿Cómo se relaciona la motivación laboral de los trabajadores con el clima laboral en la Municipalidad Distrital de Monzón de la Provincia de Huamalíes?

1.3. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.3.1. OBJETIVO GENERAL

Identificar si se relaciona el clima laboral con la motivación de los trabajadores en la Municipalidad Distrital De Monzón de la provincia de Huamalíes 2016.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Describir cómo son las relaciones interpersonales de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Monzón de la Provincia de Huamalíes.
- Describir como es el nivel de motivación de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Monzón de la Provincia de Huamalíes.

- Describir cómo se relaciona la motivación de los trabajadores con el clima laboral en la Municipalidad Distrital de Monzón de La Provincia De Huamalíes.

1.4. HIPÓTESIS

1.4.1. HIPÓTESIS GENERAL

Se relaciona positivamente el clima laboral con la motivación de los trabajadores en la Municipalidad Distrital De Monzón de la Provincia de Huamalíes. 2016

1.4.2. HIPÓTESIS ESPECÍFICA

- H_{i1} . Las relaciones interpersonales de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Monzón de la Provincia de Huamalíes, son positivas.

H_{i2} El nivel de motivación laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Monzón de la Provincia de Huamalíes, son positivas.

H_{i3} Se relaciona positivamente la motivación laboral de los trabajadores con el clima laboral en la Municipalidad Distrital de Monzón de La Provincia De Huamalíes

1.5. VARIABLES

1.5.1. VARIABLE INDEPENDIENTE

Clima Laboral

1.5.2. VARIABLE DEPENDIENTE

Motivación de los trabajadores

1.6. OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

VARIABLE INDEPENDIENTE	CLIMA LABORAL		
DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS
Patrón de características organizativas con relación a la calidad del ambiente interno de la institución, el cual es percibido por sus miembros e influye directamente en sus actitudes.	Relaciones Interpersonales	<ul style="list-style-type: none"> • Comunicación • Empatía 	TECNICA 1: Encuesta INSTRUMENTO 1: Cuestionario
	Comportamiento del trabajador	<ul style="list-style-type: none"> • Valores • Actitudes 	TECNICA 2: Entrevista INSTRUMENTO 2: Guía de Entrevista
	Motivación	<ul style="list-style-type: none"> • Remuneración • Satisfacción 	TECNICA 3: Observación INSTRUMENTO 3: Guía de Observación

VARIABLE DEPENDIENTE	MOTIVACION DE LOS TRABAJADORES		
DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS

<p>Chiavenato define a la motivación como el resultado de la interacción entre el individuo y la situación que lo rodea.</p> <p>Dependiendo de la situación que viva el individuo en ese momento y de cómo la viva, habrá una interacción entre él y la situación que motivará o no al individuo</p>	(teoría X) Trabajo	<ul style="list-style-type: none"> • Responsabilidad. • control. • sanción 	<p>TECNICA 1: Encuesta INSTRUMENTO 1: Cuestionario</p>
	Teoría Y Satisfacción	<ul style="list-style-type: none"> • resultados • Aptitud • Innovación. 	<p>TECNICA 2: Entrevista INSTRUMENTO 2: Guía de Entrevista</p>
	Elementos Tangibles	<ul style="list-style-type: none"> • Ambiente Físico. ➤ Recursos Materiales. 	<p>TECNICA 3: Observación INSTRUMENTO 3: Guía de Observación</p>

1.7. JUSTIFICACION E IMPORTANCIA

1.7.1. JUSTIFICACIÓN

Se justifica porque se ha contrastado la relación teórica entre el clima laboral y la motivación de los trabajadores de la municipalidad Distrital de Monzón. Describiendo y explicando si las relaciones interpersonales, motivación y el comportamiento de los trabajadores del gobierno local materia del presente, tiene relación con el clima laboral.

1.7.2. IMPORTANCIA

La presente tesis es importante, porque nos permitió describir y conocer con mayor detalle la relación del clima laboral con la motivación de los trabajadores de la Municipalidad Distrital De Monzón De La Provincia De Huamalíes.

Desde el punto de vista profesional, se puso en práctica nuestros conocimientos adquiridos en la etapa formativa en nuestra alma mater, y así mismo este trabajo al concluir sirva como fuente para futuras investigaciones.

1.8. VIABILIDAD

1.8.1. Accesibilidad.- Se contó con el permiso del Alcalde y por ser trabajadora de la institución, para tener acceso a la información directa e indirecta de la municipalidad.

1.8.2. Bibliografía.- Se contó con la bibliografía pertinente, adecuada y actualizada para desarrollar el presente proyecto de investigación.

1.8.3. Económico.- Auto financiado proveniente por nuestros ingresos propios como trabajadora de la institución en un caso y en el otro por actividades privadas.

1.8.4. Potencial Humano.- Dos tesisistas y un asesor.

1.8.5. Tiempo.- Se dispuso del tiempo necesario para su materialización, aproximadamente 2 meses, tiempo necesario para la ejecución y desarrollo de la investigación.

1.8.6. Geográfico.- la ubicación de la Institución se encuentra en una zona en la cual me desempeño como trabajadora, siendo accesible para los tesisistas desarrollar la investigación.

1.9. LIMITACIONES

- Como en todo trabajo siempre es una limitante los recursos financieros y el tiempo, sin embargo por decisión de los suscritos, se hizo el esfuerzo necesario para para superarlas.

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES DEL PROBLEMA

La Municipalidad Distrital de Monzón, es el órgano de gobierno local promotor del desarrollo local que emana de la voluntad popular, con personería jurídica de derecho público, autonomía política, económica y administrativa en asuntos de su competencia.¹

¹ Ley N° 27972, Orgánica de Municipalidades.

En su función rectora trata la dimensión del proceso vecinal como obligación inherente a través de la ejecución de políticas de gobierno local, garantizando la calidad, eficacia, eficiencia, acceso, equidad y oportunidad de la prestación de servicios asegurando el desarrollo integral, armónico y el bienestar de los vecinos dentro del ámbito de su jurisdicción.

2.1.1 ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACION: A NIVEL LOCAL.

- **Garro Morales Félix, Mendoza Pérez Nardo (2012)**, “Clima organizacional y su relación con la calidad de los aprendizajes de los estudiantes del nivel secundaria de menores de las instituciones de educación pública de Amarilis – Huánuco”, los resultados indicaron que el estilo de liderazgo directivo se relaciona directamente con la calidad de los aprendizajes de los estudiantes del nivel secundaria de menores de las instituciones educativas públicas de Amarilis, Huánuco. Los resultados explican de manera general y según los estudiantes, que el estilo de liderazgo no son los más adecuados para el desarrollo de la calidad de los aprendizajes, así mismo la comunicación institucional se relaciona positivamente con la calidad de los aprendizajes de los estudiantes del nivel secundaria de menores de las instituciones públicas de Amarilis - Huánuco. Los resultados explican de manera general y según los estudiantes, que la comunicación institucional no son las

más adecuadas para el desarrollo de la calidad de los aprendizajes.²

- **Figueroa Nieto, Fiorella (2012)**, Universidad de Huánuco, “De qué manera influye el clima laboral en la atención al cliente de la empresa de transportes G y M internacional Huánuco”, dicho investigador llegó a las siguientes conclusiones: “El éxito de una empresa depende fundamentalmente de la demanda de sus clientes. Ellos son los protagonistas principales y el factor más importante que interviene en el juego de los negocios. Así, términos como “servicio al cliente”, “calidad en el servicio”, “atención al cliente”, son usadas indistintamente para la misma finalidad. Es por tanto objetivo de este tema aclarar dichos conceptos.³

2.1.2 ANTECEDENTES A NIVEL NACIONAL.

- **Zuazo Carpio Renzo Jesús (2011)**, Universidad Privada San Juan Bautista. Lima, “Desarrollo eficaz del Clima Organizacional para el aumento del desempeño del personal de la empresa ELECTRODUNAS S.A.A”. Dicho investigador llegó a las siguientes conclusiones: Los empleados de la organización están de acuerdo en que existe trabajo en equipo en los departamentos; sin embargo, se dificulta realizar tareas en equipo que impliquen la

² **Garro Morales Félix, Mendoza Pérez Nardo (2012)**, “Clima organizacional y su relación con la calidad de los aprendizajes de los estudiantes del nivel secundaria de menores de las instituciones de educación pública de Amarilis – Huánuco

³ **Figueroa Nieto, Fiorella (2012)**, Universidad de Huánuco, “De qué manera influye el clima laboral en la atención al cliente de la empresa de transportes G y M internacional Huánuco

unión e interrelación entre dos o más departamentos sobre todo si se trata de personal que recién está incorporándose a dicho departamento; Así mismo el reconocimiento y logro de objetivos son reconocidos por los superiores, y de acuerdo a los empleados, estos logros guardan relación con sus objetivos personales, aunque dicha relación se afianza cuando se trata de personal antiguo a diferencia de que si es personal nuevo en la empresa.

- **Cabel Bazán Alexander Alan, Gálvez Goicochea César, Samamé Rojas Marita y otros (2009)**, en Trujillo, en el trabajo de investigación “Influencia entre el clima laboral y satisfacción laboral de los trabajadores del Sistema Integral de Salud, Lima - 2009”, tuvo como finalidad conocer si es que existe una influencia del clima organizacional en la satisfacción laboral de los trabajadores pertenecientes a la antes mencionada institución, y de esta forma conocer si era posible usar los resultados obtenidos en aras de una mejora institucional. Para efectos de correlacionar la satisfacción y clima laboral se usó como medio de análisis la técnica de encuesta e instrumento de la escala de Likert. Las conclusiones del estudio arrojan la fuerte correlación existente del clima laboral con respecto a la satisfacción laboral en los trabajadores del Sistema Integral de Salud.⁴

⁴ **Cabel Bazán Alexander Alan, Gálvez Goicochea César, Samamé Rojas Marita y otros (2009)**, en Trujillo, en el trabajo de investigación “Influencia entre el clima laboral y satisfacción laboral de los trabajadores del Sistema Integral de Salud, Lima - 2009

- **Molocho Becerra Nicanor (2009)**, en Lima, realizó un estudio “Influencia del Clima organizacional en la Gestión Institucional de la Sede Administrativa UGEL N° 01- Lima Sur – 2009”, los resultados indicaron que el Clima Institucional, expresado en el potencial humano, en el diseño organizacional y cultura de la organización influye en un 43,8% calificado como de nivel medio sobre la Gestión Institucional de la Sede Administrativa de la UGEL N° 01 Lima Sur, con lo que se cumple con la hipótesis planteada en la investigación al 95,0% de confianza.⁵
- **Rodríguez R. (2006)**, en Trujillo, en su tesis denominada “Influencia de las relaciones Interpersonales de los trabajadores en el clima organizacional de la Caja Trujillo S.A.”, para optar el título de Licenciada en trabajo social expresa lo siguiente: que, la influencia de las relaciones interpersonales de los trabajadores en el clima organizacional de la Caja de Trujillo S.A. es significativa. Se ha encontrado que su clima organizacional es percibido por sus trabajadores de forma regular o media demostrando que los aspectos para mejorar la estabilidad, satisfacciones seguridad y compatibilidad entre compañeros forman parte del desarrollo de la masa laboral.⁶

2.1.3 ANTECEDENTES A NIVEL INTERNACIONAL.

⁵ **Molocho Becerra Nicanor (2009)**, en Lima, realizó un estudio “Influencia del Clima organizacional en la Gestión Institucional de la Sede Administrativa UGEL N° 01- Lima Sur – 2009.

⁶ **Brito Mirsys León (2009)**, en Venezuela – Guayana, en la tesis de Grado de Maestría “El clima organizacional y su incidencia en la satisfacción de los Docentes de los Centros de Educación Inicial de la Fundación del Niño Bolívar

- **Brito Mirsys León (2009)**, en Venezuela – Guayana, en la tesis de Grado de Maestría “El clima organizacional y su incidencia en la satisfacción de los Docentes de los Centros de Educación Inicial de la Fundación del Niño Bolívar”, los resultados obtenidos evidencian que existe un clima organizacional abierto, caracterizado por: un flujo de mensajes de tipo descendente, un liderazgo más o menos flexible que les permite a los docentes asumir ciertas responsabilidades, el personal docente posee sentido de responsabilidad, espíritu de compañerismo, identificación con la institución. En cuanto a la satisfacción laboral, los docentes se sienten satisfechos con el desempeño de sus labores aun cuando se pudo deducir que la remuneración percibida no responde a sus expectativas. Con respecto a la relación entre ambas variables, éstas presentaron una correlación significativa.⁷
- **Payne Roy L. y Pheysey Diana C. (1971)**, en Estados Unidos de Norteamérica-Birmingham en la tesis “Relación de la Estructura Organizacional, el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral”, encontraron que el Clima Organizacional es un determinante significativo de las Satisfacción Laboral.⁸
- **Fernando J. Romero U. (2009)**, Universidad Mar de Plata. Argentina en la tesis “Desempeño laboral y calidad de servicio del personal

⁷ **Brito Mirsys León (2009)**, en Venezuela – Guayana, en la tesis de Grado de Maestría “El clima organizacional y su incidencia en la satisfacción de los Docentes de los Centros de Educación Inicial de la Fundación del Niño Bolívar.

⁸ **Payne Roy L. y Pheysey Diana C. (1971)**, en Estados Unidos de Norteamérica-Birmingham en la tesis “Relación de la Estructura Organizacional, el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral.

administrativo en las universidades privadas”, Dicho investigador llegó a las siguientes conclusiones: Se presenta un ambiente de trabajo en equipo y el supervisor es quien controla realmente todas las actividades delegando; poseen autonomía a la hora de tomar decisiones, asume responsabilidades y es capaz de tomar decisiones frente a situaciones críticas; y los factores que caracterizan el desempeño laboral de los del personal administrativo: conocimiento, habilidades, personalidad, compromiso, expectativas. La calidad del servicio prestada refleja indicadores importantes que se deben mejorar para el logro de los resultados, tal motivo, se recomienda tomar medidas para mejorar las condiciones laborales, la estabilidad y los beneficios sociales, así realizar planes de capacitación y entrenamiento de acuerdo a las necesidades detectadas previa evaluación, con la finalidad de mejorar el cumplimiento de sus funciones de trabajo, entre otras.⁹

- **Garza Puente Diana Guadalupe (2010)**, en México – Tamaulipas, en la tesis de grado de Maestría en Dirección Empresarial con Énfasis en recursos Humanos, denominado “El Clima Organizacional en la Dirección General de Ejecución de Sanciones de la Secretaría de Seguridad Pública en Tamaulipas”, en el análisis del mismo indica que para llevar a cabo el estudio se diseñó un cuestionario que contempla las propuestas por Valenzuela, 2003.

⁹ **Fernando J. Romero U. (2009)**, Universidad Mar de Plata. Argentina en la tesis “Desempeño laboral y calidad de servicio del personal administrativo en las universidades privadas

- **Hernández, 2005; y Chiang, 2007**, para medir el Clima Organizacional, el tamaño de muestra fue de 93 trabajadores encuestados. En base a los resultados obtenidos se llega a la conclusión de que el Clima Organizacional o ambiente de trabajo que se experimenta en la unidad de análisis en términos generales es nivel medio que se podría calificar como intermedia, ya que el 62,5% de la media percibida en las dimensiones evaluadas se encuentran en esta escala: autonomía, Trabajo en Equipo, Apoyo, Comunicación, Reconocimiento, Equidad, Innovación.¹⁰

2.2. BASES TEÓRICAS

Las bases teóricas del presente proyecto de investigación se sustentan fundamentalmente en teorías relacionadas con clima organizacional, que se detallan a continuación:

El constructo de clima organizacional fue introducido por primera vez en la psicología organizacional, por Gellerman, en 1960.

No obstante, sus orígenes teóricos no están tan claros en las investigaciones y frecuentemente se le confunde con otros conceptos como cultura, satisfacción laboral y calidad de vida. Parece que este concepto está constituido por una fusión de dos grandes escuelas de pensamiento, por una parte la escuela de la Gestalt y por otra, la escuela Funcionalista.

¹⁰ Hernández, 2005; y Chiang, 2007

Estas dos escuelas concuerdan al enfatizar que los individuos establecen intercambios con su medio ambiente y mantienen un equilibrio dinámico con éste.

“Los individuos tienen necesidad de información proveniente de su medio de trabajo, a fin de conocer los comportamientos que requiere la organización y alcanzar así un nivel de equilibrio aceptable con el mundo que los rodea.”

Dentro del ámbito de la psicología social el concepto de clima organizacional, es relativamente nuevo, tiene su evolución dentro de la psicología laboral la cual reconoce la influencia del ambiente de trabajo sobre la conducta de sus miembros.

2.2.1. **Concepto.**

En el estudio realizado por Gómez Rada se hace referencia sobre “Las primeras alusiones al término de clima organizacional que encuentran en los trabajos de Lewin, Lippitt y White (1939), Fleishman, (1953) y Argyris (1958), y desde entonces se han venido proponiendo definiciones, realizando estudios empíricos y sosteniendo discusiones académicas con relación a este tópico.

Con el objeto de señalar los diversos aportes que diferentes autores han hecho al concepto. Álvarez (1992), realizó un análisis cronológico y entre los autores revisados se encuentran:

Francis Cornell (1955), quien define el clima organizacional como una mezcla delicada de interpretaciones o percepciones, que en una organización hacen las personas de sus trabajos o roles.

Según este autor, son las percepciones de los miembros del grupo las que definen el clima, y solo a partir de esas percepciones se podrá conocer y determinar las características de ese clima organizacional.

Argyris (1957), hace énfasis en el desarrollo de una atmósfera interpersonal de confianza, franqueza y tranquilidad en la organización para que se pueda aceptar la existencia de un conflicto cuando este se presenta, identificarlo y emplear los recursos necesarios para resolverlo.

Sells (1960), afirma que el ambiente interno influye en el comportamiento de los individuos y que estas influencias dependen de la percepción del individuo y de la aceptación de las restricciones sociales y culturales.

Atkinson (1964), creó un modelo con el cual explicaba la “motivación promovida”, un efecto de los motivos íntimos del individuo, de los incentivos que la organización le provee y de las experiencias despertadas en la relación, como un elemento moldeador del clima organizacional.

Pace (1968), entiende el clima organizacional como un patrón de características organizativas con relación a la calidad del ambiente interno de la institución, el cual es percibido por sus miembros e influye directamente en sus actitudes.

Por su parte Campbell, **Dunnette, Lawler y Weick (1971)**, describen el clima organizacional como un conjunto de atributos

específicos de una organización particular que puede ser deducida de la manera como la organización interactúa con sus miembros y con el medio ambiente. Según estos autores, para el miembro individual en la organización el clima toma la forma de un conjunto de actividades y expectativas que describen a la organización en términos y características estáticas. Consideran igualmente, a las percepciones individuales como elementos críticos del clima. El clima como tal, es considerado una variable situacional o un efecto principal.

Pritchard y Karasick, (1972) y Helleriegel y Slocum, (1974) definen el clima como la cualidad del ambiente interno de una organización, que resulta del comportamiento de los miembros y sirve para interpretar situaciones y orientar las actividades de la organización. En este sentido, el clima implica una función de los individuos que perciben pero en relación con el contexto organizacional inmediato en el que se encuentran y está conformado por once dimensiones: autonomía, conflicto y cooperación, relaciones sociales, estructura, remuneración, rendimiento, motivación, estatus, flexibilidad e innovación, centralización de la toma de decisiones y apoyo.

Dubrón (1974), postula que cada organización tiene propiedades o características que poseen muchas organizaciones; pero cada organización tiene su constelación exclusiva de características o propiedades. Estas son percibidas por sus miembros y crean una

estructura psicológica que influye en el comportamiento de los participantes.

Gibson y colaboradores (1984), realizan un esfuerzo por tratar de sintetizar el concepto de clima organizacional. Lo refieren a las propiedades que perciben los participantes como características del ambiente de trabajo. Según estos autores, el clima es un concepto compendiado por el hecho de que está formado por percepciones combinadas de las variables conductuales, estructurales y de procesos, que se dan en una organización. El que se considere a la organización como personal o impersonal, agresiva o pasiva, depende de sus reacciones ante el comportamiento de sus compañeros y líderes, de sus puestos, de la toma de decisiones y de la comunicación organizacional. El clima organizacional, entonces, vendría a ser una descripción taquigráfica de la organización hecha por el involucrado desde su posición.

Así mismo, otros autores como **Reichers y Schneider (1990)**, lo refieren como las percepciones compartidas que los miembros desarrollan en relación con las políticas, prácticas y procedimientos organizacionales, tanto formales como informales.

Álvarez (1992), concluye que el clima organizacional es la expresión de las percepciones o interpretaciones que el individuo hace del ambiente interno de la organización en la cual participa; es un concepto multidimensional, que incorpora dimensiones

relativas a la estructura y a las reglas de la organización, sobre procesos y relaciones interpersonales y cómo las metas de la organización son alcanzadas.

Toro (2001), teniendo en cuenta las formas cognoscitivas y comporta mentales afirma que el comportamiento y reacciones del personal en el trabajo están fuertemente regulados por las percepciones individuales de la representación primaria de una realidad objetiva y que pese al carácter individual de las percepciones, las representaciones cognoscitivas pueden llegar a ser compartidas.

Díaz, define el clima organizacional como la forma en que un empleado percibe el ambiente que lo rodea. El clima se refiere a las características del medio ambiente de trabajo, estas características son percibidas, directa o indirectamente por los trabajadores y causan repercusiones en el comportamiento laboral. El clima es una variante interviniente que media entre los factores organizacionales y los individuales. Las características de la organización son relativamente estables en el tiempo, se diferencia de una organización a otra y de una sección a otra dentro de una misma organización, esto afecta el comportamiento y la percepción del individuo tanto dentro de la misma organización como en el cambio de una organización a otra”.

Encontrar los aspectos compartidos es lo que permite aludir al concepto de clima organizacional. En consecuencia, el mismo

Toro, lo define como un “constructo complejo multidimensional, relacionado con la cultura de un modo poco claro, que puede estudiarse como causa, como efecto o como condición intermediaria y que siempre se refiere a la representación cognoscitiva que las personas construyen a partir de las realidades colectivas en las que viven” .

Ya en la función pública se define el clima organizacional como “el conjunto de percepciones compartidas que los servidores públicos desarrollan en relación con las características de la administración municipal, tales como las políticas, prácticas y procedimientos, formales e informales, que la distinguen de otras entidades e influyen en su comportamiento.

La percepción se refiere a aquel proceso mediante el cual el ser humano organiza, interpreta y procesa diversos estímulos a fin de darle significado a su situación y su entorno. Supone conocimiento y está mediatizada por las experiencias de la persona, sus necesidades, motivaciones, deseos, expectativas y sistemas de valores, entre otros, pero se articula con el medio laboral en que se actúa.

Así la percepción es el punto de unión entre las condiciones de la entidad y el comportamiento de los empleados o colaboradores. “El conocer de un lado, las percepciones que un empleado tiene de su entorno laboral es un recurso valioso para comprender su comportamiento y de otro, establecer los agentes que influyen en

esas percepciones, permitirá fijar las formas más adecuadas para optimizar el nivel de rendimiento y elevar la calidad de vida laboral del servidor público.” .

Por tanto el clima organizacional es la percepción o representación que las personas derivan de las realidades laborales en las que están ubicadas. Se habla de una percepción o representación de las realidades del trabajo y no de la opinión de esas realidades ni de la actitud hacia ellas y mucho menos de la satisfacción o insatisfacción con ellas. Es una manera de ver la realidad, que es compartida por las personas de un grupo o una empresa.

A fin de comprender mejor el concepto de Clima Organizacional es necesario resaltar los siguientes elementos:

Se refiere a las características del medio ambiente de trabajo.

Estas características son percibidas directa o indirectamente por los trabajadores que se desempeñan en ese medio ambiente.

Tiene repercusiones en el comportamiento laboral.

Es una variable que media entre los factores del sistema organizacional y el comportamiento individual.

Estas características de la organización son relativamente permanentes en el tiempo, se diferencian de una organización a otra y de una sección, área o departamento dentro de una misma empresa.

El Clima, junto con las estructuras y características organizacionales y los individuos que la componen, forman un sistema interdependiente altamente dinámico.

2.2.2. Enfoques del clima organizacional.

Otro aspecto importante, es poder conocer los enfoques o modelos que se han propuesto del clima organizacional para determinar su naturaleza.

Según **Gómez**, para determinar la naturaleza del clima organizacional se han propuesto tres enfoques: a) como un factor organizacional puramente objetivo; b) desde un punto de vista puramente subjetivo; y c) desde un enfoque o esquema integrador.

El factor organizacional puramente objetivo determina el clima desde un enfoque estructural, como un conjunto de características permanentes que describen una organización, la distinguen de otra e influyen en el comportamiento de las personas que la forman.

El enfoque subjetivo, tiene que ver con la opinión de los involucrados en la organización. Los autores que se categorizan en este enfoque afirman que un aspecto importante en cuanto a la percepción del ambiente interno de la organización es la percepción que el participante tiene sobre sus necesidades sociales si se están satisfaciendo y si está gozando del sentimiento de la labor cumplida.

El enfoque integrador, que tiene en cuenta tanto lo objetivo como lo subjetivo es el más reciente y sus autores observan el clima

organizacional como una variable interpuesta entre una amplia gama de valores organizacionales como su estructura, sus estilos de liderazgo, etc., y las variables de resultado final como el rendimiento, la satisfacción, etc.

“Los factores y estructuras del sistema organizacional dan lugar a un determinado clima, en función a las percepciones de los miembros. Este clima resultante induce determinados comportamientos en los individuos. Estos comportamientos inciden en la organización, y por ende, en el clima, completando el circuito.”

De todos los enfoques sobre el concepto de clima organizacional, el que ha demostrado mayor utilidad es el que utiliza como elemento fundamental las percepciones que el trabajador tiene de las estructuras y procesos que ocurren en un medio laboral.

La especial importancia de este enfoque reside en el hecho de que el comportamiento de un trabajador no es una resultante de los factores organizacionales existentes, sino que depende de las percepciones que tenga el trabajador de estos factores. Sin embargo, estas percepciones dependen de buena medida de las actividades, interacciones y otra serie de experiencias que cada miembro tenga con la empresa. De ahí que el clima organizacional refleja la interacción entre características personales y organizacionales. Así mismo, lo más relevante de éste enfoque es que permite obtener, con la aplicación de un cuestionario, una

visión rápida y bastante fiel de las percepciones y sentimientos asociados a determinadas estructuras y condiciones de la organización.

En una forma global, el clima refleja los valores, las actitudes y las creencias de los miembros, que debido a su naturaleza, se transforman a su vez, en elementos del clima. Así se vuelve importante para un administrador el ser capaz de analizar y diagnosticar el clima de su organización por tres razones:

a) Evaluar las fuentes de conflicto, de estrés o de insatisfacción que contribuyen al desarrollo de actitudes negativas frente a la organización, b) iniciar y sostener un cambio que indique al administrador los elementos sobre los cuales debe dirigir sus inversiones y c) seguir el desarrollo de su organización y prever los problemas que puedan surgir.

El conocimiento del clima organizacional proporciona retroinformación acerca de los procesos que determinan los comportamientos organizacionales, permitiendo, además, introducir cambios planificados tanto en las actitudes y conductas de los miembros, como en la estructura organizacional o en uno o más de los subsistemas que la componen. La importancia de esta información se basa en la comprobación de que el clima organizacional influye en el comportamiento manifiesto de los miembros, a través de percepciones estabilizadas que filtran la

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

2.2.3. Tipos de climas.

Díaz, define los tipos de climas existentes en las organizaciones de la siguiente forma:

2.2.3.1. Clima tipo autoritario – explotador.

La dirección no tiene confianza en sus empleados, la mayor parte de las decisiones y de los objetivos se toman en la cima de la organización y se distribuyen según una función puramente descendente. Los empleados tienen que trabajar dentro de una atmosfera de miedo, de castigos, de amenazas, ocasionalmente de recompensas, y la satisfacción de las necesidades permanece en los niveles psicológicos y de seguridad, este tipo de clima presenta un ambiente estable y aleatorio en el que las comunicaciones de la dirección con sus empleados no existe más que en forma de órdenes e instrucciones específicas.

2.2.3.2. Clima tipo autoritario – paternalista.

Es aquel en que la dirección tiene confianza condescendiente en sus empleados, como la de un amo con su siervo. La mayor parte de las decisiones se toman en la cima, pero algunas se toman en los escalones inferiores. Bajo este tipo de clima, la dirección juega mucho con las necesidades sociales de sus empleados, sin embargo da la impresión de trabajar dentro de un ambiente estable y estructurado.

2.2.3.3. Clima tipo participativo – consultivo.

Es aquel donde las decisiones se toman generalmente en la cima pero se permite a los subordinados que tomen decisiones más específicas en los niveles inferiores. Por lo general la dirección los subordinados tiene confianza en sus empleados, la comunicación es de tipo descendente, las recompensas, los castigos ocasionales, se trata de satisfacer Las necesidades de prestigio y de estima.

2.2.3.4. Clima tipo participativo – en grupo.

Es aquel donde los procesos de toma de decisiones están diseminados en toda la organización y muy bien integrados a cada uno de los niveles. La dirección tiene plena confianza en sus empleados, las relaciones entre la dirección y le personal son mejores, la comunicación no se hace solamente de manera ascendente o descendente, sino también de forma lateral, los empleados están motivados para la participación y la implicación, por el establecimiento de objetivos de rendimiento, existe una relación de amistad y confianza entre los superiores y los subordinados.

2.2.4. Dimensiones.

Litwin y Stinger postulan la existencia de nueve dimensiones que explicarían el clima existente en una determinada empresa. Cada una de estas dimensiones se relaciona con ciertas propiedades de la organización, tales como:

a. Estructura. Representa la percepción que tiene los miembros de la organización acerca de la cantidad de reglas, procedimientos, trámites, y otras limitaciones a las que se ven enfrentados en el desarrollo de su trabajo. La medida en que la organización pone el énfasis en la burocracia, versus el énfasis puesto en un ambiente de trabajo libre, informal e inestructurado.

Responsabilidad (empowerment). Es el sentimiento de los miembros de la organización acerca de su autonomía en la toma de decisiones relacionadas a su trabajo. Es la medida en que la supervisión que reciben es de tipo general y no estrecha, es decir, el sentimiento de ser su propio jefe y no tener doble chequeo en el trabajo.

b. Recompensa. Corresponde a la percepción de los miembros sobre la adecuación de la recompensa recibida por el trabajo bien hecho. Es la medida en que la organización utiliza más el premio que el castigo.

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

d. Relaciones. Es la percepción de los miembros de la empresa acerca de la existencia de un ambiente de trabajo grato y de buenas relaciones sociales tanto entre pares como entre jefes y subordinados.

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

Estándares. Es la percepción de los miembros acerca del énfasis que pone las organizaciones sobre las normas de rendimiento.

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

g. Identidad. Es el sentimiento de pertenencia para la organización y el valor que siente un trabajador al sentirse un elemento importante y valioso dentro del grupo de trabajo. En general, es la sensación de compartir los objetivos personales con los de la organización.”^{1 1}

2.3. MARCO CONCEPTUAL

2.3.1. Clima Organizacional.

Para el propósito del presente trabajo se define el clima organizacional como La forma en que un empleado percibe el ambiente que lo rodea. El clima se refiere a las características del medio ambiente de trabajo, estas características son percibidas, directa o indirectamente por los trabajadores y causan repercusiones en el comportamiento laboral. 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.

2.3.2. MOTIVACION LABORAL

Motivación según varios autores, Motivación según diferentes autores. Un repaso a las 6 teorías de la motivación más conocidas, con sus respectivas características y autores que las desarrollaron.

A. Motivación según Abraham Maslow



Para Maslow, psicólogo norteamericano, la motivación es el impulso que tiene el ser humano de satisfacer sus necesidades. Maslow clasifica estas necesidades en 5 y las clasifica en una pirámide como la de la imagen.

Como se puede observar, **en la base están las necesidades básicas, que son necesidades referentes a la supervivencia**; en el segundo escalón están las necesidades de seguridad y protección; en el tercero están las relacionadas con nuestro carácter social, llamadas necesidades de afiliación; en el cuarto escalón se encuentran aquellas relacionadas con la estima hacia uno mismo, llamadas necesidades de reconocimiento, y en último término, en la cúspide, están las necesidades de autorrealización. La idea principal es que **sólo se satisfacen las necesidades superiores cuando se han satisfecho las de más abajo**, es decir, no puedes pasar a la siguiente hasta que no hayas satisfecho las anteriores.

B. Motivación según Piaget

Este psicólogo conocido por sus aportaciones al estudio de la infancia y del desarrollo cognitivo, define a la motivación como **la voluntad de aprender**, entendido como un interés del niño por absorber y aprender todo lo relacionado con su entorno.

C. Motivación según Chiavenato

Chiavenato define a la motivación como el resultado de la interacción entre el individuo y la situación que lo rodea. Dependiendo de la situación que viva el individuo en ese momento y de cómo la viva, **habrá una interacción entre él y la situación que motivará o no al individuo.**

D. Motivación según Herzberg

Frederick Herzberg, psicólogo orientado al trabajo y la gestión de empresas, define la motivación como el resultado influenciado por dos factores: factores de motivación y factores de higiene.

Los factores de motivación (logros, reconocimiento, responsabilidad, incentivos) son los que ayudan principalmente a la satisfacción del trabajador, mientras que si los factores de higiene (sueldo, ambiente físico, relaciones personales, status, ambiente de trabajo...) fallan o son inadecuados, causan insatisfacción en el trabajador.

E. Motivación según McClelland

Este psicólogo afirma que la motivación de un individuo se debe a la búsqueda de satisfacción de tres necesidades:

- **La necesidad de logro:** relacionada con aquellas tareas que suponen un desafío, la lucha por el éxito, la superación personal, etc.

- **La necesidad de poder:** referida al deseo de influir en los demás, de controlarlos; de tener impacto en el resto de personas
- **La necesidad de afiliación:** se refiere al deseo de establecer relaciones, de formar parte de un grupo; todo aquello relacionado con relacionarse con los demás.

F. Motivación según Freud

Para Sigmund Freud el ser humano cuenta con motivaciones inconscientes que condicionan y determinan sus actos y decisiones. A estas motivaciones inconscientes se les llaman pulsiones.

Freud afirma que la pulsión que hace mover básicamente al hombre es la libido. Según sus palabras, la libido es una pulsión, una energía pulsional relacionada con todo aquello susceptible de ser comprendido bajo el nombre de amor, o sea, amor sexual, amor del individuo a sí mismo, amor materno y amor filial, amor a la humanidad en general, a objetos y a ideas abstractas.¹¹

2.3.4. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS.

ACTITUD: Tendencias o disposición adquirida relativamente duradera a evaluar de un modo determinado un objeto, persona, suceso o situación y actuar en consonancia con dicha evaluación.

¹¹ <https://www.euroresidentes.com/empresa/motivacion/motivacion-segun-autores>

CALIDAD DE VIDA: Grado hasta el cual los miembros de una organización de trabajo pueden satisfacer sus necesidades personales más importantes mediante las experiencias organizacionales.

CLIMA ORGANIZACIONAL: Constituye el medio interno de una organización, la atmosfera psicológica característica que existe en cada organización. Asimismo menciona que el concepto de clima organizacional involucra diferentes aspectos de la situación, que se sobreponen mutuamente en diversos grados, como el tipo de organización, la tecnología, las políticas, las metas operacionales, los reglamentos internos (factores estructurales); además de las actitudes, sistemas de valores y formas de comportamiento social que son impulsadas o castigadas (factores sociales).

CONFLICTO: Significa existencia de ideas, sentimientos, actitudes o intereses antagónicos que pueden entrar en choque.

DESEMPEÑO LABORAL: Viene a ser el nivel de ejecución alcanzado por el trabajador en el logro de las metas dentro de la organización en un tiempo determinado (citado en Araujo y Guerra, 2007).

DIRECCIÓN: Proceso de la gestión administrativa que consiste en dirigir la institución emitiendo directivas y normas para el desenvolvimiento reglamentado de la institución, diferenciándose de la ejecución que es acción práctica, siendo esta en cambio de carácter prescriptiva y decisoria.

EFFECTIVIDAD: Es la medida de desempeño interno y externo de una

EFICACIA: Es la medida de desempeño externo de una organización.

Está relacionada con la capacidad de la empresa o sectores de la misma para detectar y satisfacer las demandas y expectativas de los clientes o usuarios. La eficiencia se puede medir por el grado de satisfacción de las necesidades de los clientes o usuarios.

EFICIENCIA: Es la medida de desempeño interno de una organización.

Está relacionada con los recursos empleados por la empresa o sectores de la misma para conseguir los objetivos deseados. Énfasis en el uso de técnicas, sistemas y procesos o procedimientos operacionales adecuados, para lograr mayor productividad con el mínimo esfuerzo, tiempo y costo.

EVALUACIÓN COMPARATIVA: (Benchmarking) Modelo de administración que busca la mejora continua de las mejores prácticas de negocio por medio del aprendizaje de las metodologías de otras empresas.

ORGANIZACIÓN. Está relacionada con el logro de los objetivos de la empresa. Énfasis económicos y/o sociales, mediante la eficiencia y eficacia operacional de la empresa. Énfasis en la relación organizacional interna- clientes o usuarios. También, efectividad es el grado de satisfacción de las necesidades y expectativas de los clientes internos y externos de la organización.

NECESIDADES: Pueden considerarse como algo en el individuo que lo obliga a dirigir su conducta hacia el logro de incentivos u objetivos que él cree puedan satisfacer sus necesidades.

ORGANIZACIÓN: Proceso de arreglar la estructura de una organización y de coordinar sus métodos gerenciales y empleo de los recursos para alcanzar sus metas. Es un grupo relativamente estable de personas en un sistema estructurado y en evolución cuyos esfuerzos coordinados tienen por objeto alcanzar metas en ambiente dinámico.

PARTICIPACIÓN: Es la interacción entre la gerencia y los trabajadores en la toma de decisiones sobre asuntos de interés mutuo. Las decisiones implícitas en la participación incluyen asuntos de corte gerencial y son fructíferas cuando los abordan a profundidad siempre que estén referidos a la productividad y a la calidad de la gestión.

PERCEPCIÓN: Es un proceso en virtud del cual las personas organizan e interpretan sus impresiones sensoriales a fin de dar significados a su ambiente.

RECOMPENSA: Es la medida en que la organización utiliza más el premio que el castigo, esta dimensión puede generar un clima apropiado en la organización, pero siempre y cuando no se castigue sino se incentive al empleado a hacer bien su trabajo y si no lo hace bien se le impulse a mejorar en el mediano plazo.

UN OBJETIVO ORGANIZACIONAL: es una situación deseada que la empresa intenta lograr, es una imagen que la organización pretende para el futuro, al alcanzar el objetivo, la imagen de ser ideal y se convierte en real y actual, por lo tanto, el objetivo deja de ser deseado y se busca otra para ser alcanzado.

EFICIENCIA: Podemos definir la eficiencia como la relación entre los recursos utilizados en un proyecto y los logros conseguidos con el mismo. Se entiende que la eficiencia se da cuando se utilizan menos recursos para lograr un mismo objetivo. O al contrario, cuando se logran más objetivos con los mismos o menos recursos.

EFICACIA: Una organización es eficaz si consigue los objetivos para los cuales ha sido creada o que se han fijado para un determinado período.

Barnard (1938) afirma que “cuando un fin específico deseado se consigue, diremos que la acción es eficaz (y por tanto) el grado de cumplimiento de los objetivos de una organización incide en el grado de eficacia de la misma”. De forma análoga se expresa Price (1972) al señalar que su característica diferenciadora (de este modelo) es definir la eficacia en términos de consecución del objetivo. Cuanto mayor es el grado en que la organización logra sus objetivos... mayor es su eficacia

ELEMENTOS TANGIBLES: Ventura 2008, Pág. 103. Un elemento tangible es un término utilizado en las entidades al evaluar el valor global de una entidad. Los elementos tangibles son aquellos que tienen una existencia física, a diferencia de los elementos "intangibles", como una

patente para productos específicos, las marcas de la compañía o relaciones de "buena voluntad" con los proveedores y fabricantes, por lo que los términos reducidos pueden ser negociados.

Los elementos tangibles incluyen los equipos de oficina, como fotocopiadoras y computadoras, el terreno, certificados de acciones o depósitos bancarios.

DEPRECIACIÓN.

Los elementos tangibles son más fáciles de definir en términos de valor monetario, pero este valor no se mantiene constante en el tiempo. Por ejemplo, una computadora comprada hace un año por 700 dólares hoy día ya no costará lo mismo. Es posible encontrar equipos de altas especificaciones un año más tarde y con un coste menor. Este cambio en el valor se conoce como depreciación y forma parte de los cálculos contables al evaluar el valor de los bienes tangibles.

AMBIENTE FÍSICO: El clima laboral es el entorno y ambiente dentro de cual se desarrollan las tareas, actividades y relaciones de trabajo entre los empleados. Está determinado por la cultura organizacional de la institución y de las decisiones tomadas por la dirección de cada compañía en cuanto a los recursos tangibles e intangibles que proporcionarán a su personal. El clima laboral tiene que ver no solo con las condiciones físicas, sino también con la organización, distribución y disposición de los elementos que constituyen el ambiente de trabajo, así como también el establecimiento de políticas y normas laborales.

RECURSOS MATERIALES: **Cabrerizo & Dumont (2009)**. “Se conoce como recursos materiales de una entidad a aquellos bienes tangibles con los que contará la compañía en cuestión para poder ofrecer sus servicios tales como: instalaciones (edificios, maquinaria, equipos, oficinas, terrenos, instrumentos, herramientas, entre otros) y la materia prima (aquellos materiales auxiliares que forman parte del producto, los productos en proceso y los productos terminados, entre otros)”. El recurso material es un pilar para el desempeño labor de los que trabajan en una entidad ya que sin estos tendrían las manos atadas para desarrollar sus actividades.

Por ello, la obtención oportuna, en el lugar preciso y en las mejores condiciones de costo, cantidad y calidad requerida, serán el secreto del éxito de una entidad.

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

3.1. NIVEL Y TIPO DE LA INVESTIGACIÓN

3.1.1. Nivel de Investigación.

El nivel de la tesis es Descriptivo- Explicativo; porque se describió y se explicó las características actuales que conforman el clima laboral y su relación con la motivación de los trabajadores en la municipalidad del Distrito de Monzón.

3.1.2. TIPOS DE LA INVESTIGACIÓN.

El presente trabajo de investigación se caracteriza por estar inmerso en los siguientes tipos de investigación:

Por su alcance temporal; la investigación es sincrónica, porque su periodo de ejecución fue aproximadamente de 2 meses.

Por su carácter; el presente proyecto de investigación es de carácter cuantitativo porque se recabo datos estadísticos que se elaboraron en cuadros estadísticos a partir de la recolección de datos para ser procesados y obtener resultados.

Por su marco; es de campo, porque los investigadores se constituyeron a la organización materia del estudio, para recopilar los datos necesarios.

Por su fuente; es de tipo mixta, porque se recogieron los datos directamente de la organización utilizando diferentes técnicas con sus respectivos instrumentos y se usaron informaciones de las fuentes secundarias como los antecedentes, libros, revistas, internet, etc.

Por su objeto; es disciplinaria, porque se utilizaron disciplinas administrativas como el gestión de personal, organización, etc.,

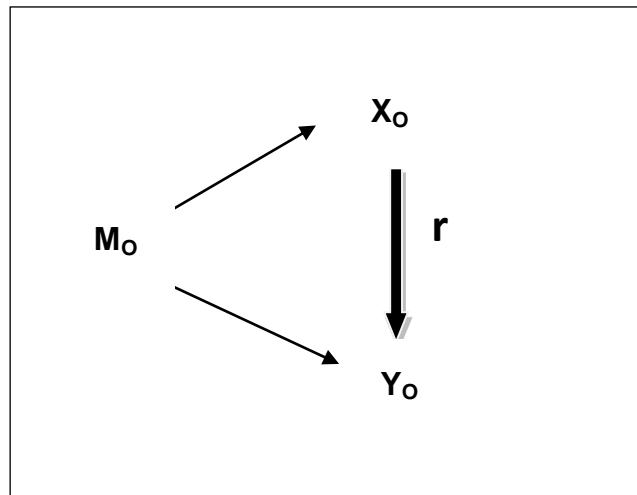
Por sus estudios al que dan lugar; es evaluativa, porque se evaluó los procesos de cada experiencia para ver las características del clima laboral, en la municipalidad distrital de Monzón, a su vez se aplicaron encuestas, que éstas nos permitió recopilar información cuantitativa de los avances progresivos de la investigación.

3.2. DISEÑO Y ESQUEMA

3.2.1. Diseño De La Investigación.

El diseño del presente proyecto de Investigación fue no experimental con su variante transaccional o diacrónica.

3.2.1. ESQUEMA DE LA INVESTIGACIÓN.-



Dónde:

- M₀: Muestra
- X₀: Variable Independiente (Clima laboral)
- R: Relación
- Y₀: Variable dependiente (motivación laboral)

3.3. POBLACIÓN Y MUESTRA

3.3.1. POBLACIÓN.- La población de la tesis lo constituyeron los 70 trabajadores de la municipalidad distrital de Monzón.

3.3.2. MUESTRA.

La muestra de la tesis es muestra poblacional, se

caracteriza por ser no probabilística, en razón de que se escogió a todos los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Monzón, por conveniencia de los investigadores; constituyéndose de esta manera en un muestreo no probabilístico sin normas o circunstancias.

3.4. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS.-

Las técnicas e instrumentos que se utilizaron para la recopilación de datos del presente trabajo de investigación durante el trabajo de campo se muestran en el siguiente cuadro:

TÉCNICAS	INSTRUMENTOS	APLICACIÓN */ USO**
Encuesta	Cuestionario	* Trabajadores * Clientes
Entrevista	Guía de Entrevista	**Administrador **Contador
Observación	Guía de Observación	**Tesisistas

3.5. TÉCNICAS DE PROCESAMIENTO Y PRESENTACIÓN DE DATOS

3.5.1. Técnicas de Procesamiento de Datos. Los datos recogidos durante el presente trabajo de campo fueron procesados utilizando los métodos, técnicas de la

ESTADÍSTICA DESCRIPTIVA, en este sentido se utilizaron los cuadros estadísticos.

3.5.2. PRESENTACIÓN DE DATOS.- Los datos procesados fueron presentados a través de gráficos de barras compuestas y los gráficos de barras porcentuales.

CAPITULO IV

RESULTADOS

Tabla N° 01

EL JEFE COMUNICA CON CLARIDAD LAS FUNCIONES AL TRABAJADOR

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
SI	31	44,2	44,2	44,2
Válidos NO	39	55,71	55,71	100,0
Total	70	100,0	100,0	

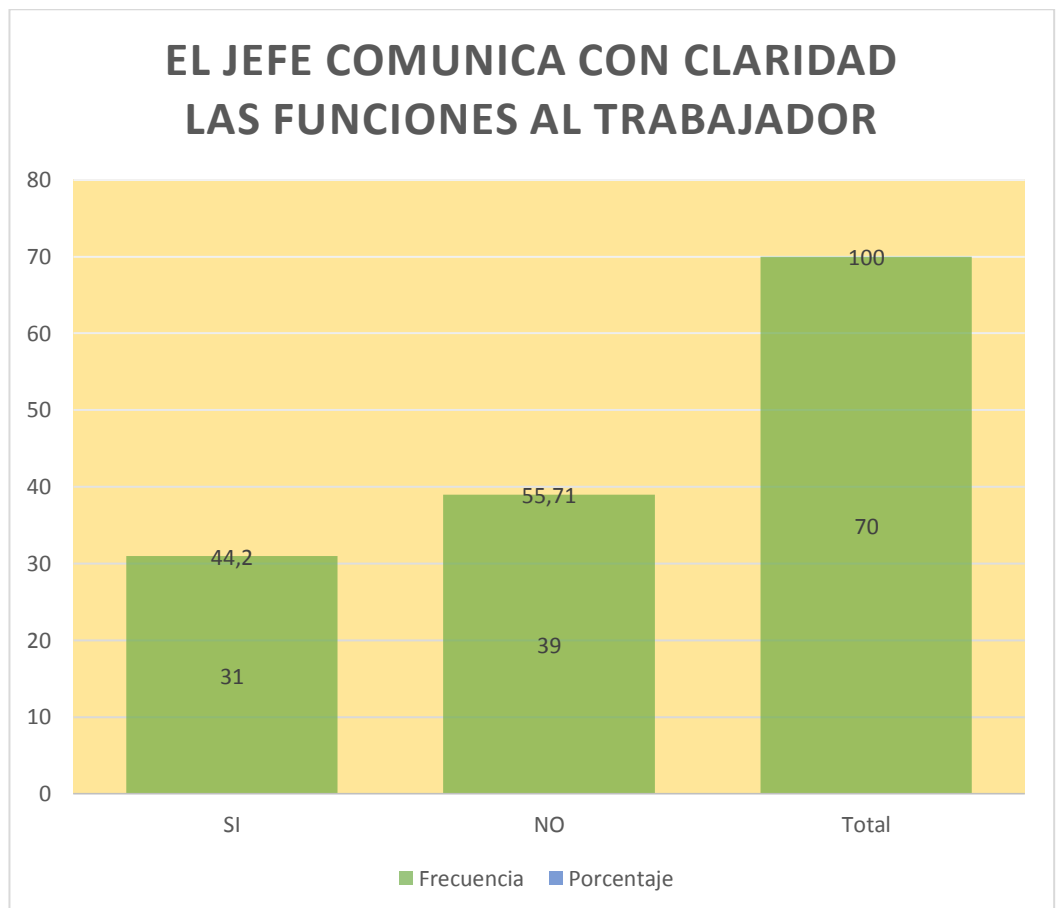
Fuente. Cuestionario.

Elaboración: Los tesistas

INTERPRETACIÓN.

De los resultados de trabajo de campo, se puede apreciar que en un 44.2% de los encuestados refieren que el jefe si comunica las funciones que debe desempeñar los trabajadores de la municipalidad distrital de Monzón; mientras que el 55.71% de trabajadores manifiestan que no se comunica las funciones. Se concluye que en la municipalidad Distrital de Monzón los jefes no comunican las funciones que deben desempeñar los trabajadores en su área funcional.

Gráfico N° 01



Fuente. Cuestionario.
Elaboración: Los tesistas

Tabla N° 02

EL JEFE DEMUESTRA EMPATÍA PARA EL LOGRO DE LOS OBJETIVOS

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
SI	25	35,71	35,71	35,71
Válidos NO	45	68,28	68,28	100,0
Total	70	100,0	100,0	

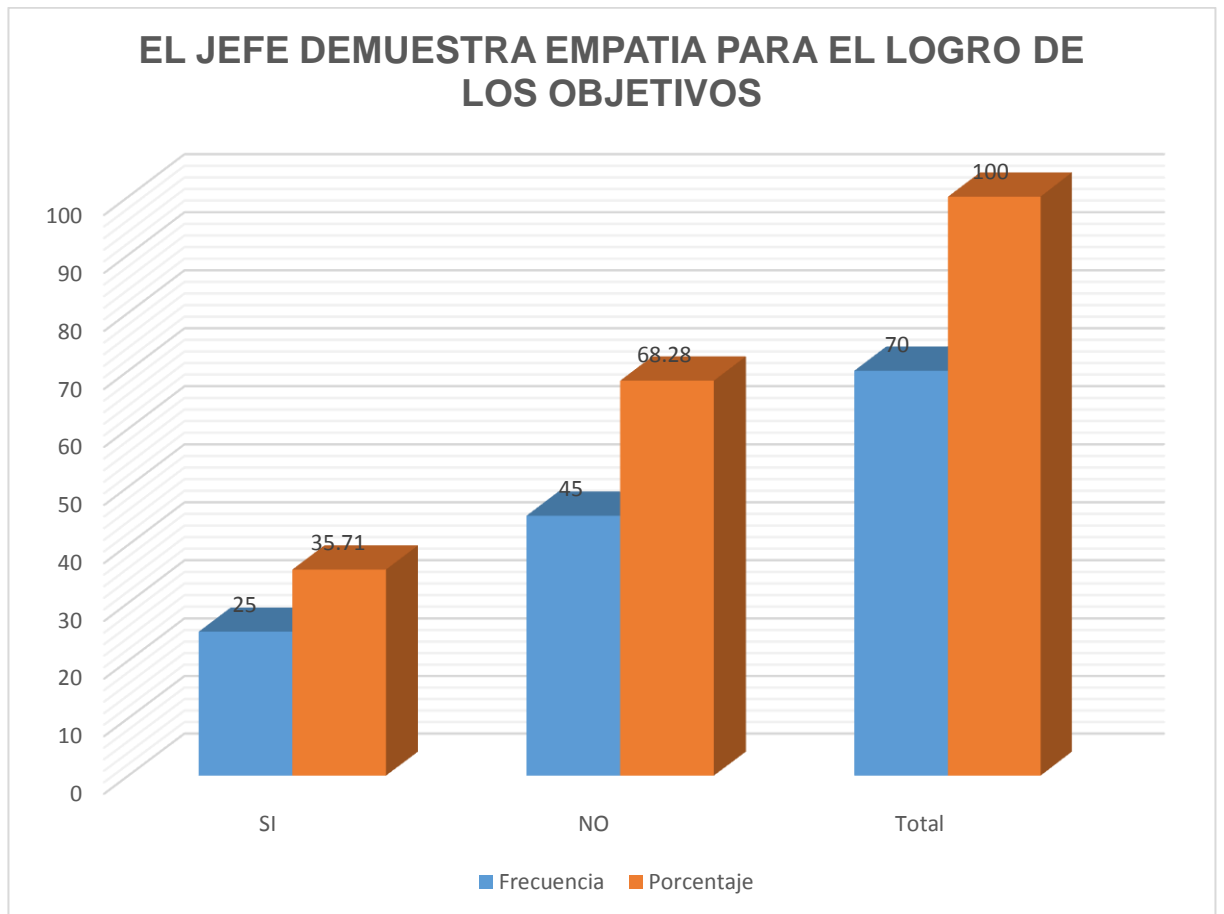
Fuente. Cuestionario.

Elaboración: Los tesistas

INTERPRETACION

De los resultados de trabajo de campo, se puede apreciar que en un 35,71% de los encuestados refieren que el jefe demuestra empatía para el logro de los objetivos, cuando se trata de actividades complejas, en la municipalidad distrital de Monzón; mientras que el 68.28% de trabajadores manifiestan que el jefe no demuestra empatía, cuando se trata de actividades complejas. Se concluye que en la municipalidad Distrital de Monzón los jefes no demuestran empatía para el logro de objetivos.

Gráfico N° 02



Fuente. Cuestionario.
Elaboración: Los tesistas

Tabla N° 03

SE PRACTICAN VALORES QUE AYUDAN AL LOGRO DE OBJETIVOS

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
SI	43	65,42	65,42	65,42
Válidos NO	17	24,28	24,28	100,0
Total	70	100,0	100,0	

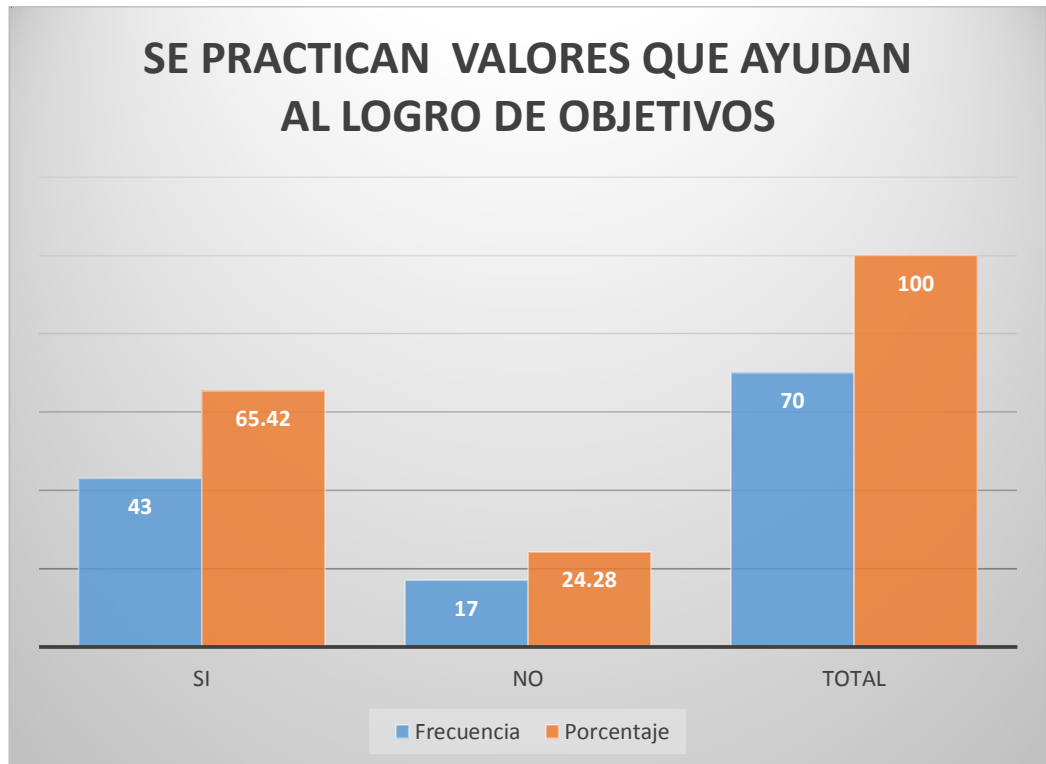
Fuente. Cuestionario.

Elaboración: Los tesistas

INTERPRETACION

De los resultados de trabajo de campo, se puede apreciar que en un 65,42% de los encuestados refieren que en el ambiente de trabajo se practica valores que permitan el logro de los objetivos de la municipalidad distrital de Monzón; mientras que el 24,28% de trabajadores manifiestan que no se practican valores. Se concluye que en la municipalidad Distrital de Monzón se practican valores que conducen a logro de los objetivos.

Gráfico N° 03



Fuente. Cuestionario.
Elaboración: Los tesisistas

Tabla N°04

**HAY ACTITUD DE LOS TRABAJADORES PARA EL
LOGRO DE LA EFICIENCIA Y EFICACIA LABORAL**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
SI	29	41,42	41,42	41,42
Válidos NO	41	58,57	58,57	100,0
Total	70	100,0	100,0	

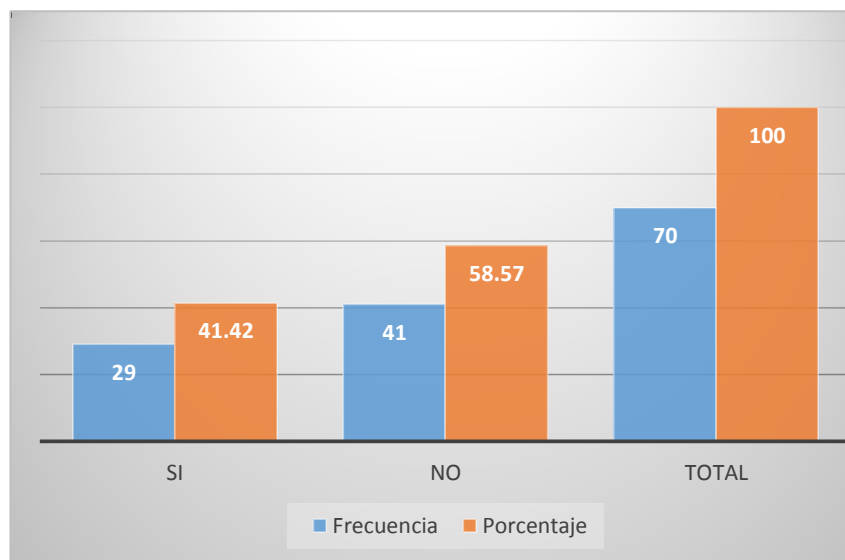
Fuente. Cuestionario.

Elaboración: Los tesistas

INTERPRETACION.

De los resultados de trabajo de campo, se puede apreciar que en un 41.42% de los encuestados refieren que las actitudes de los compañeros contribuyen a la eficiencia y eficacia laboral en la municipalidad distrital de Monzón; mientras que el 58.57% de trabajadores manifiestan que no hay actitud de los compañeros que contribuyan a la eficiencia y eficacia laboral. Se concluye que en la municipalidad Distrital de Monzón no hay actitud positiva de los trabajadores para el logro de la eficiencia y eficacia laboral.

Gráfico N° 04

ACTITUD DE LOS TRABAJADORES PARA EL LOGRO DE LA EFICIENCIA Y EFICACIA LABORAL

Fuente. Cuestionario.
Elaboración: Los tesisistas

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
SI	22	31,42	31,42	31,42
Válidos NO	48	68,57	68,57	100,0
Total	70	100,0	100,0	

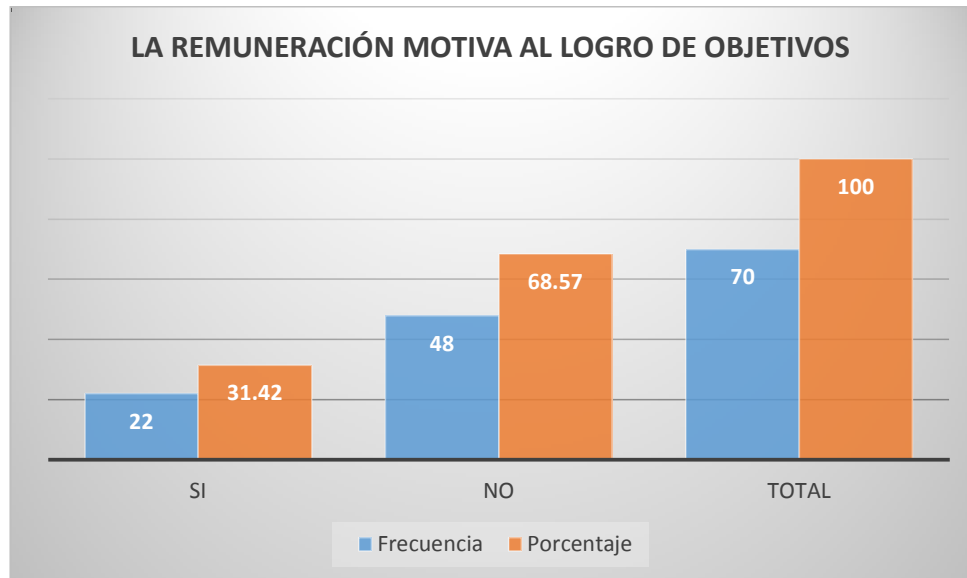
Fuente. Cuestionario.

Elaboración: Los tesistas

INTERPRETACION

De los resultados de trabajo de campo, se puede apreciar que en un 31.42% de los encuestados refieren que la remuneración que perciben les motiva al logro de los objetivos de la municipalidad distrital de Monzón; mientras que el 68.57% de trabajadores manifiestan que la remuneración que perciben no les motiva al logro de los objetivos. Se concluye que en la municipalidad Distrital de Monzón los trabajadores no están motivados por la remuneración que perciben, limitando el logro de objetivos institucionales.

Gráfico N° 05



Fuente. Cuestionario.
Elaboración: Los tesistas

}

Tabla N°06

**EL AMBIENTE FÍSICO (INFRAESTRUCTURA) ES
ADECUADO Y SATISFACTORIO PARA EL TRABAJO**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
SI	46	65,71	65,71	65,71
Válidos NO	24	34,28	34,28	100,0
Total	70	100,0	100,0	

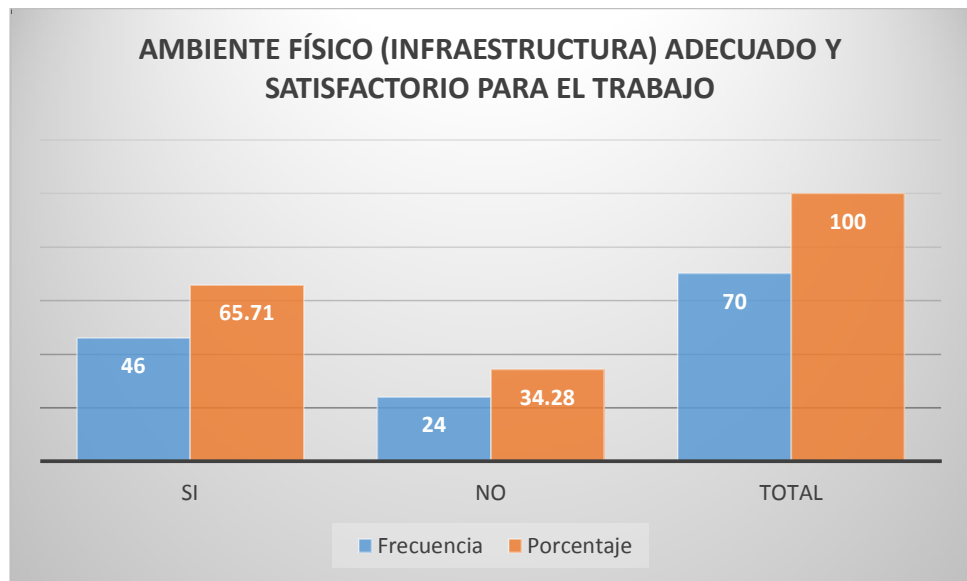
Fuente. Cuestionario.

Elaboración: Los tesistas

INTERPRETACION

De los resultados de trabajo de campo, se puede apreciar que en un 65,71% de los encuestados refieren que el ambiente de trabajo les motiva y se sienten satisfechos con en el ambiente de trabajo de la municipalidad distrital de Monzón; mientras que el 34.28% de trabajadores manifiestan lo contrario. Se concluye que en la municipalidad Distrital de Monzón los trabajadores se sienten motivados y satisfechos con el ambiente laboral, situación que demuestra que la infraestructura o ambiente físico son adecuados y satisfactorios para cumplir con sus funciones.

Gráfico N° 06



Fuente. Cuestionario.
Elaboración: Los tesisistas

Tabla N° 07

**RELACIONES INTERPERSONALES FORMAN PARTE DEL CLIMA
ORGANIZACIONAL**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
SI	65	92.85	92.85	92.85
Válidos NO	5	7,14	25,0	100,0
Total	70	100,0	100,0	

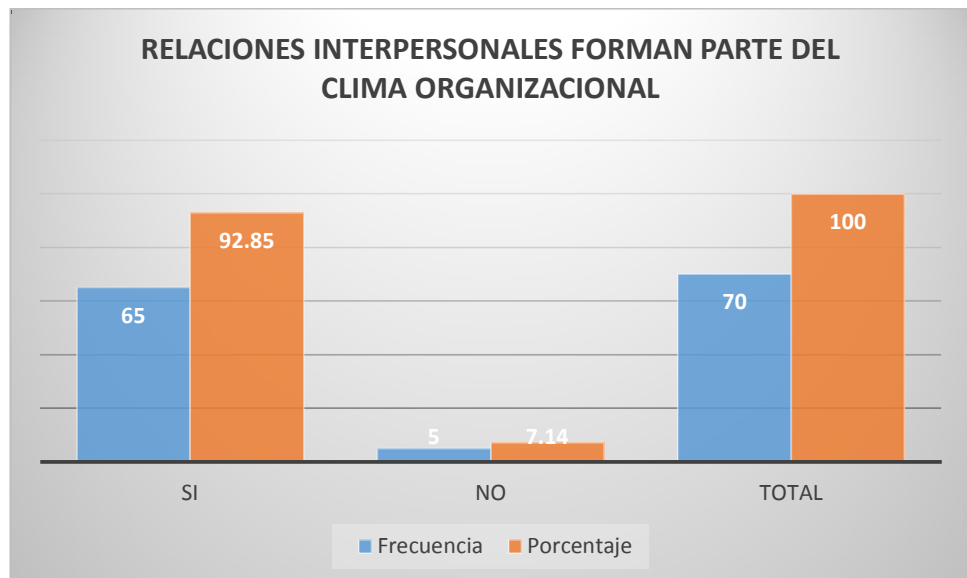
Fuente. Cuestionario.

Elaboración: Las tesistas

INTERPRETACION.

De los resultados de trabajo de campo, se puede apreciar que en un 92.85% de los encuestados refieren que las relaciones interpersonales forman parte del clima organizacional de la Municipalidad Distrital de Monzón; mientras que el 5% de trabajadores manifiestan lo contrario. Se concluye que en la municipalidad Distrital de Monzón relaciones interpersonales forman parte del clima organizacional.

Gráfico N° 07



Fuente. Cuestionario.
Elaboración: Los tesistas

Tabla N°08

**LA MOTIVACION LABORAL VARIA DE ACUERDO AL
CLIMA ORGANIZACIONAL**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
SI	58	82,85	82,85	82,85
Válidos NO	12	17,14	15,0	100,0
Total	70	100,0	100,0	

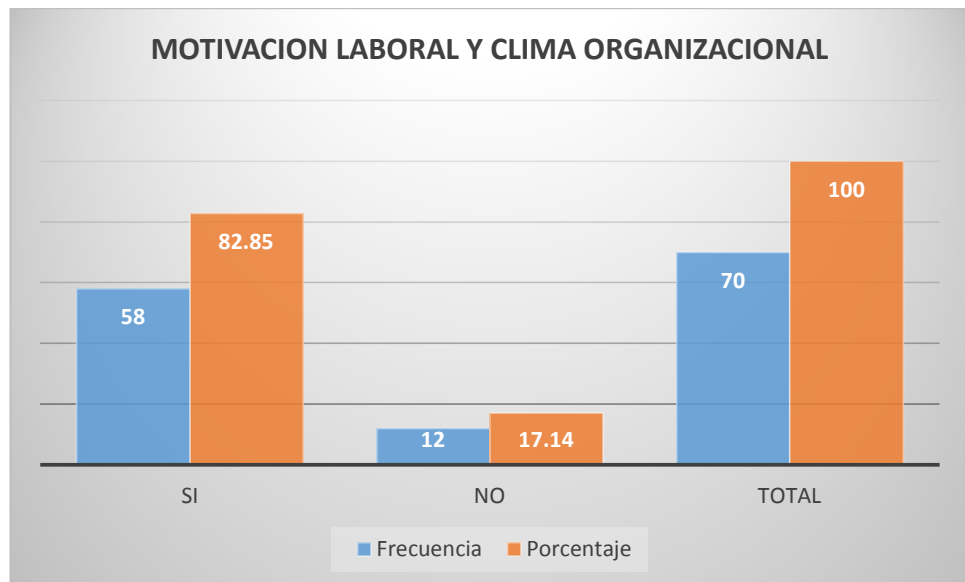
Fuente. Cuestionario.

Elaboración: Los tesistas

INTERPRETACION

De los resultados de trabajo de campo, se puede apreciar que en un 82,85% de los encuestados refieren que la motivación laboral varía de acuerdo al clima organizacional en la Municipalidad Distrital de Monzón; mientras que el 12% de trabajadores manifiestan lo contrario. Se concluye que en la municipalidad Distrital de Monzón la motivación laboral varía de acuerdo al clima organizacional.

Gráfico N° 08



Fuente. Cuestionario.
Elaboración: Las tesisas

Tabla N°09

**LA MOTIVACIÓN INFLUYE EN EL NIVEL DE
DESEMPEÑO DE LOS TRABAJADORES**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
SI	59	84,28	84,28	84,28
Válidos NO	11	15,71	15,71	100,0
Total	70	100,0	100,0	

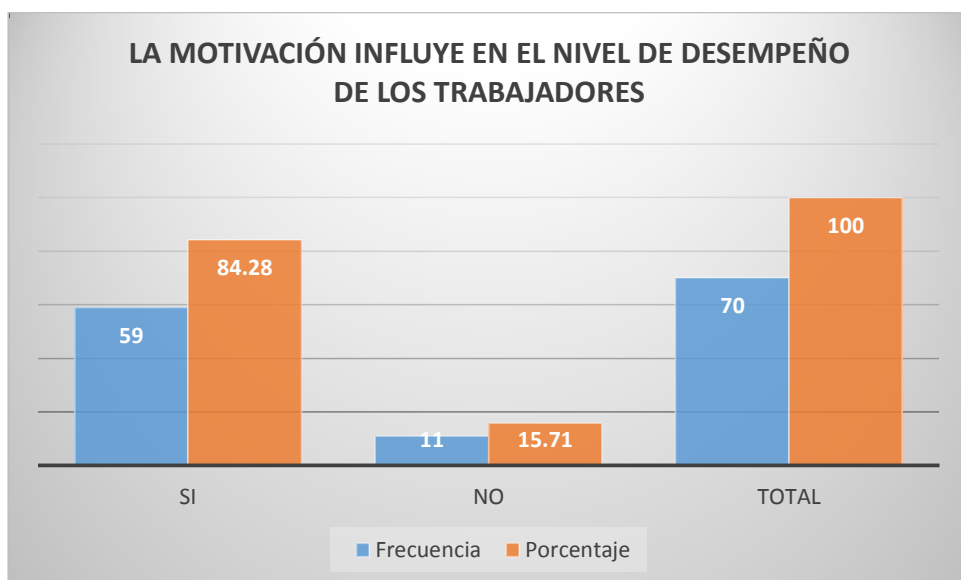
Fuente. Cuestionario.

Elaboración: Los tesistas

INTERPRETACION.

De los resultados de trabajo de campo, se puede apreciar que en un 84,28% de los encuestados refieren que la motivación influye en el nivel de desempeño de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Monzón; mientras que el 15,71% de trabajadores manifiestan que la motivación no influye en el desempeño laboral de los trabajadores. Se concluye que la motivación influye en el nivel de desempeño de los trabajadores en la Municipalidad Distrital de Monzón.

Gráfico N° 09



Fuente. Cuestionario.
Elaboración: Los tesistas

Tabla N° 10

EL JEFE COMUNICA CON CLARIDAD LAS FUNCIONES A LOS TRABAJADORES QUE TIENE A SU CARGO

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
SI	48	68,57	68,57	68,57
Válidos NO	22	31,42	31,42	100,0
Total	70	100,0	100,0	

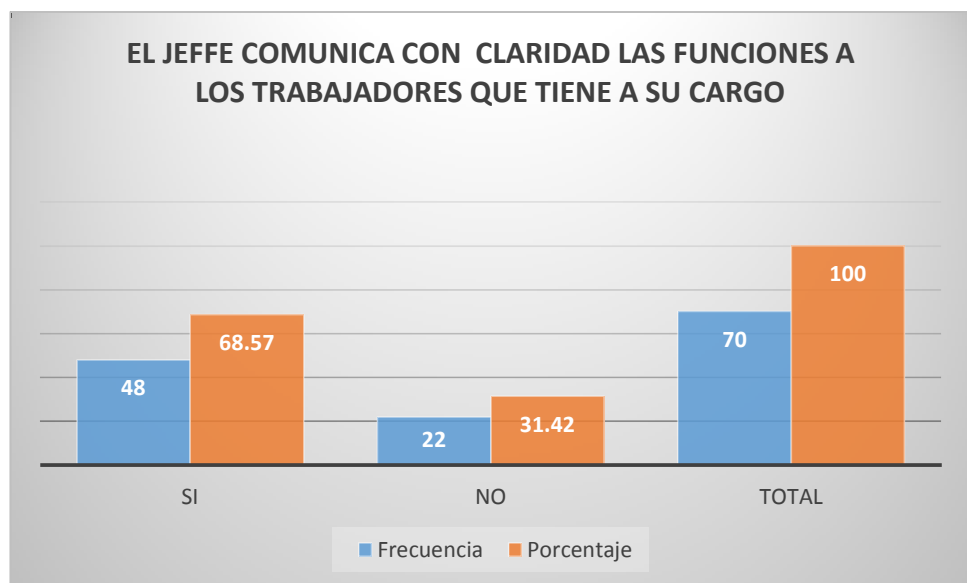
Fuente. Cuestionario.

Elaboración: Los tesistas

INTERPRETACION.

De los resultados de trabajo de campo, se puede apreciar que en un 68,57% de los encuestados refieren que el jefe comunica con claridad las funciones que debe desempeñar o realizar los trabajadores bajo su mando, en la Municipalidad Distrital de Monzón; mientras que el 31,42% de trabajadores manifiestan que no se comunica con claridad las funciones. Se concluye que en la municipalidad Distrital de Monzón los jefes comunican con claridad las funciones que deben desempeñar los trabajadores en su área funcional.

Gráfico N° 10



Fuente. Cuestionario.
Elaboración: Los tesisistas

Tabla N° 11

**EL JEFE DEMUESTRA EMPATÍA EN AQUELLAS
ACTIVIDADES QUE SUS TRABAJADORES CONSIDERAN
COMPLEJAS PARA EL LOGRO DE LOS OBJETIVOS**

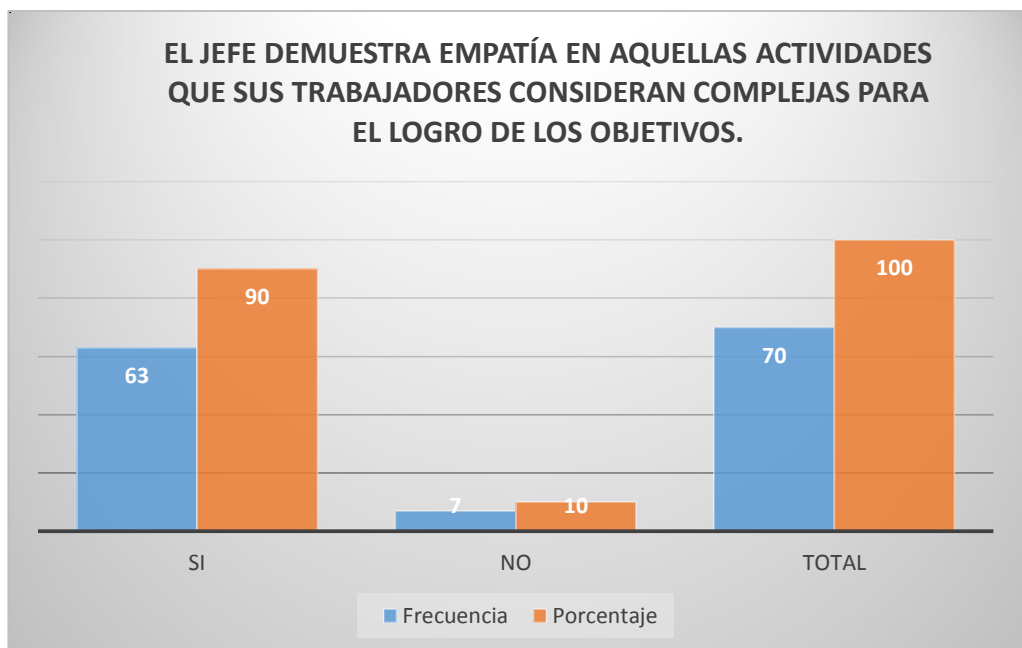
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos SI	63	90,0	90,0	90,0
NO	7	10,0	10,0	100,0
Total	70	100,0	100,0	

Fuente. Cuestionario.

Elaboración: Las tesisistas

INTERPRETACION.

De los resultados de trabajo de campo, se puede apreciar que en un 90% de los encuestados refieren que el jefe demuestra empatía en las actividades que los trabajadores consideran complejas para el logro de los objetivos de la Municipalidad Distrital de Monzón; mientras que el 10% de trabajadores manifiestan lo contrario. Se concluye que en la Municipalidad Distrital de Monzon los jefes demuestran empatía en las actividades que los trabajadores consideran complejas para el logro de los objetivos.

Gráfico N° 11

Fuente. Cuestionario.
Elaboración: Los tesistas

Tabla N°12

**EN EL AMBIENTE DE TRABAJO SE PRACTICA
VALORES QUE AYUDAN AL LOGRO DE OBJETIVOS**

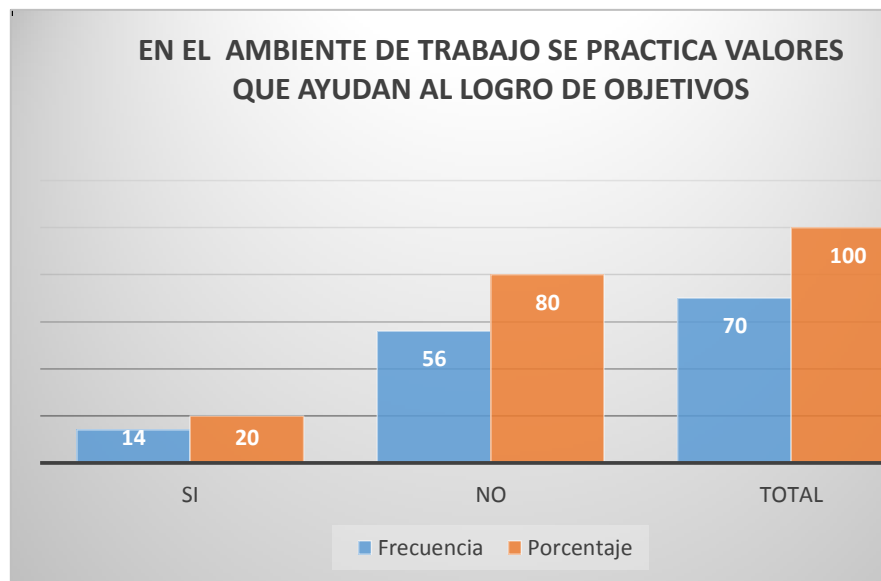
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
SI	14	20,0	20,0	20,0
Válidos NO	56	80,0	80,0	100,0
Total	70	100,0	100,0	

Fuente. Cuestionario.

Elaboración: Los tesisistas

INTERPRETACION.

De los resultados de trabajo de campo, se puede apreciar que en un 20% de los encuestados refieren que en el ambiente de trabajo se practica valores que ayudan al logro de los objetivos de Municipalidad Distrital de Monzón; mientras que el 80% de trabajadores manifiestan lo contrario. Se concluye que en la municipalidad Distrital de Monzón no se practican valores que permitan lograr objetivos institucionales.

Gráfico N° 12

Fuente. Cuestionario.
Elaboración: Los tesistas

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos SI	19	27,14	27,14	27,14
NO	51	72,85	72,85	100,0
Total	70	100,0	100,0	

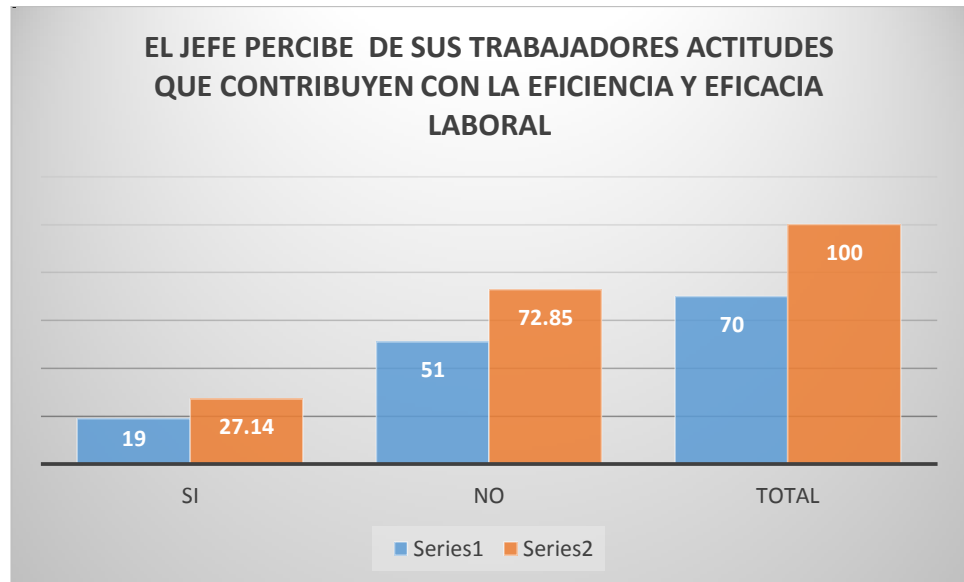
Fuente. Cuestionario.

Elaboración: Los tesistas

INTERPRETACION.

De los resultados de trabajo de campo, se puede apreciar que en un 27,14% de los encuestados refieren que el jefe percibe actitudes de sus trabajadores que contribuyan a la eficiencia y eficacia laboral en la Municipalidad Distrital de Monzón; mientras que el 72,85% de los jefes manifiestan que no se perciben actitudes positivas de sus trabajadores que contribuyan a la eficiencia y eficacia laboral. Se concluye que en la Municipalidad Distrital de Monzón los jefes no perciben actitudes positivas por parte de sus trabajadores, para la eficiencia y eficacia laboral.

Gráfico N° 14



Fuente. Cuestionario.
Elaboración: Los tesistas

Tabla N°15

LA REMUNERACIÓN DE LOS TRABAJADORES MOTIVA AL LOGRO DE OBJETIVOS

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos SI	59	84,28	84,28	84,28
NO	11	15,71	15,71	100,0
Total	70	100,0	100,0	

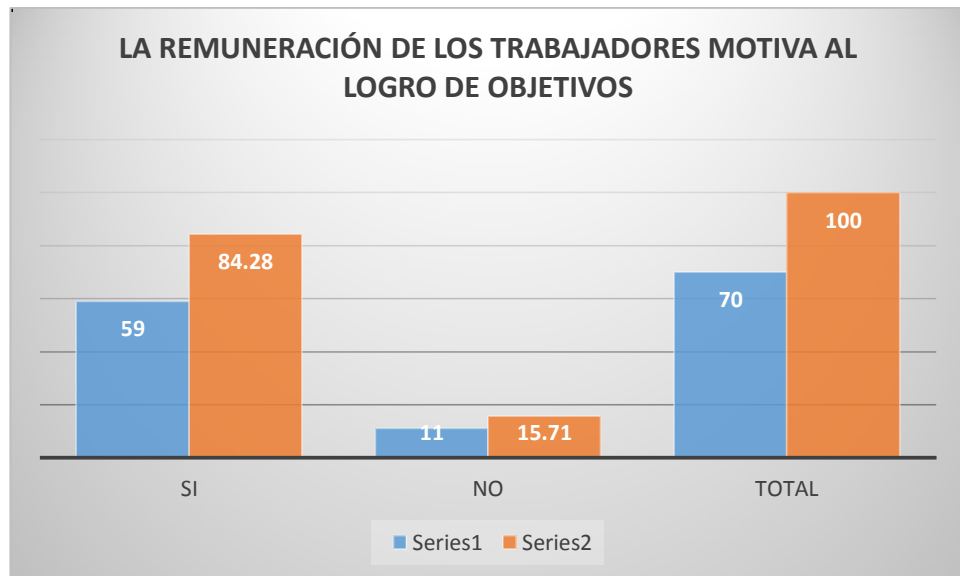
Fuente. Cuestionario.

Elaboración: Los tesistas

INTERPRETACION

De los resultados de trabajo de campo, se puede apreciar que en un 84,28% de los encuestados refieren que el sueldo que perciben no les motiva al logro de los objetivos de la Municipalidad Distrital de Monzón; mientras que el 15,71% de trabajadores manifiestan que el sueldo que perciben si les motiva. Se concluye que en la municipalidad Distrital de Monzón a los jefes y trabajadores no les motiva el sueldo que perciben.

Gráfico N° 15



Fuente. Cuestionario.
Elaboración: Los tesistas

Tabla N°16

**SATISFACCION CON EL AMBIENTE FÍSICO
(INFRAESTRUCTURA) EN EL QUE TRABAJA**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos SI	54	77,14	77,14	77,140
NO	16	22,85	22,85	100,0
Total	70	100,0	100,0	

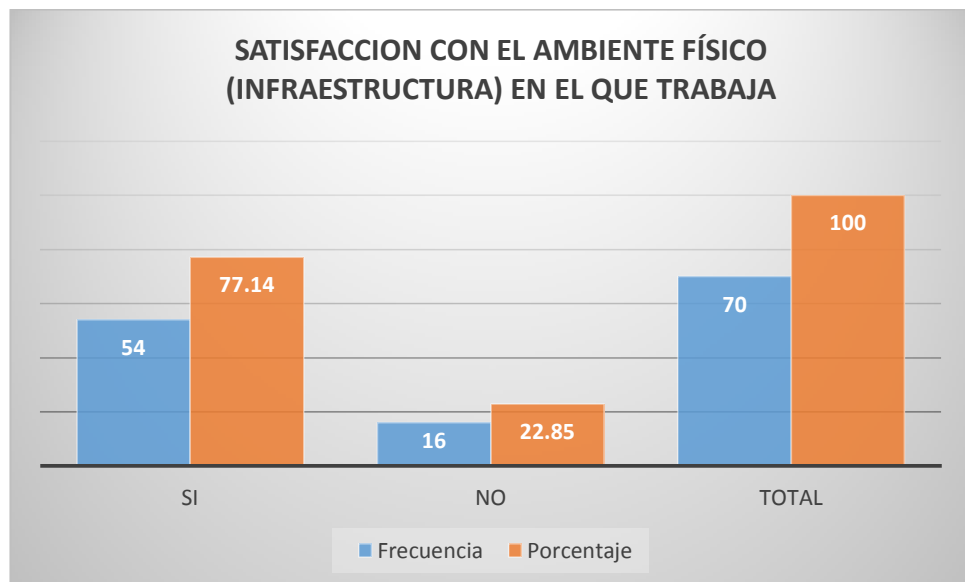
Fuente. Cuestionario.

Elaboración: Los tesistas

INTERPRETACION.

De los resultados de trabajo de campo, se puede apreciar que en un 77,14% de los encuestados refieren que se sienten satisfechos con el ambiente donde laboran en la Municipalidad Distrital de Monzón; mientras que el 22,85% de trabajadores manifiestan que no están satisfechos con el ambiente donde realizan sus labores diarias. Se concluye que en la Municipalidad Distrital de Monzón los trabajadores y jefes se sientes satisfechos con el ambiente donde laboran.

Gráfico N° 16



Fuente. Cuestionario.
Elaboración: Los tesisas

Tabla N°17

**EL JEFE CONSIDERA QUE LAS RELACIONES
INTERPERSONALES FORMAN PARTE DEL CLIMA
ORGANIZACIONAL**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos SI	53	75,71	75,71	75,71
NO	17	24,28	24,28	100,0
Total	70	100,0	100,0	

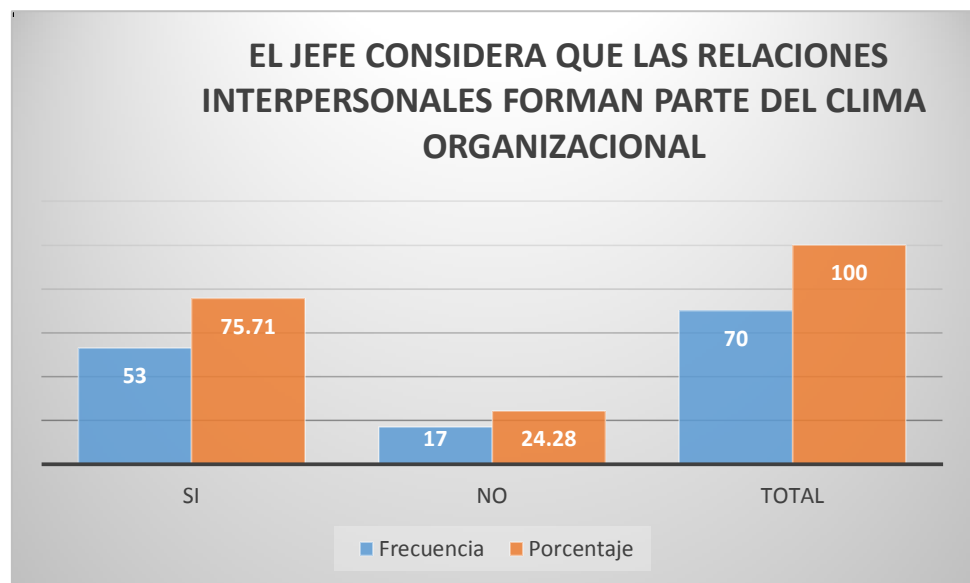
Fuente. Cuestionario.

Elaboración: Los tesisistas

INTERPRETACION

De los resultados de trabajo de campo, se puede apreciar que en un 75,71% de los encuestados jefes, refieren que las relaciones interpersonales forman parte del clima organizacional en la Municipalidad Distrital de Monzón; mientras que el 24,28% de los jefes manifiestan lo contrario. Se concluye que en la Municipalidad Distrital de Monzón las relaciones interpersonales forman parte del clima organizacional.

Gráfico N° 17



Fuente. Cuestionario.
Elaboración: Los tesistas

Tabla N°18

**EL COMPORTAMIENTO Y DESEMPEÑO LABORAL DE
SUS TRABAJADORES VARÍAN DE ACUERDO AL CLIMA
ORGANIZACIONAL**

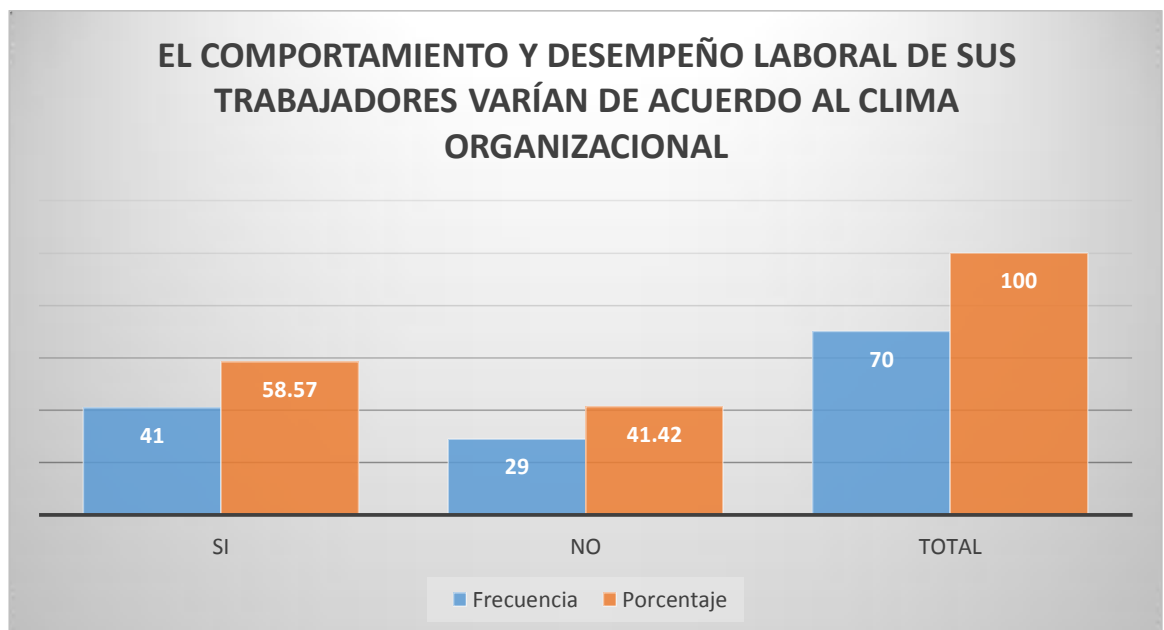
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos SI	41	58,57	58,57	58,57
NO	29	41,42	41,42	100,0
Total	70	100,0	100,0	

Fuente. Cuestionario.
Elaboración: Los tesisistas

INTERPRETACION

De los resultados de trabajo de campo, se puede apreciar que en un 58,57% de los jefes encuestados refieren que el comportamiento y desempeño laboral de sus trabajadores varían de acuerdo al clima laboral en la Municipalidad Distrital de Monzón; mientras que el 41,42% de los jefes manifiestan lo contrario. Se concluye que en la Municipalidad Distrital de Monzón varia el comportamiento y desempeño laboral de los trabajadores en relación al clima laboral.

Gráfico N° 18



Fuente. Cuestionario.
Elaboración: Los tesisistas

Tabla N°19

**LA MOTIVACIÓN INFLUYE EN EL NIVEL DE DESEMPEÑO
DE LOS TRABAJADORES**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos SI	55	78,57	78,57	78,57
NO	15	21,42	21,42	100,0
Total	70	100,0	100,0	

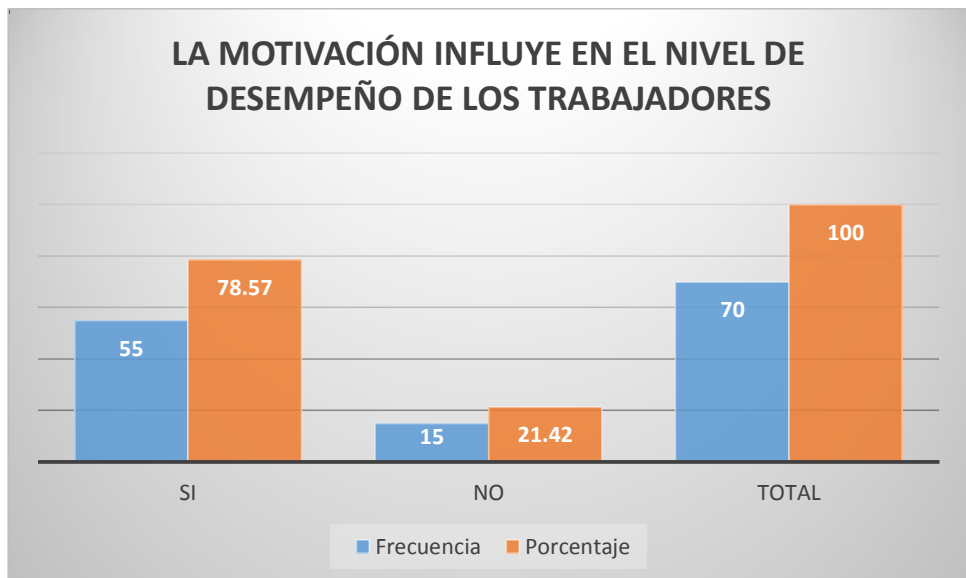
Fuente. Cuestionario.

Elaboración: Los tesistas

INTERPRETACION.

De los resultados de trabajo de campo, se puede apreciar que en un 78,57% de los jefes encuestados refieren que la motivación influye en el nivel de desempeño laboral de sus trabajadores en la Municipalidad Distrital de Monzón; mientras que el 21,42% de los jefes manifiestan lo contrario. Se concluye que en la Municipalidad Distrital de Monzón la motivación influye en el nivel de desempeño laboral de los trabajadores.

Gráfico N° 19



Fuente. Cuestionario.
Elaboración: Los tesistas

CAPITULO V

DISCUSION DE RESULTADOS

En este capítulo, se compara los resultados arribados en nuestra investigación con las de los autores señalados en los antecedentes del presente, así:

- **Garro Morales Félix, Mendoza Pérez Nardo (2012)**, “Clima organizacional y su relación con la calidad de los aprendizajes de los estudiantes del nivel secundaria de menores de las instituciones de educación pública de Amarilis – Huánuco”, los resultados indicaron que el estilo de liderazgo directivo se relaciona directamente con la calidad de los aprendizajes de los estudiantes del nivel secundaria de menores de las instituciones educativas públicas de Amarilis, Huánuco. Los resultados explican de manera general y según los estudiantes, que el estilo de liderazgo no son los más adecuados para el desarrollo de la calidad de los aprendizajes, así mismo la comunicación institucional se relaciona positivamente con la calidad de los aprendizajes de los estudiantes del nivel secundaria de menores de las instituciones públicas de Amarilis - Huánuco. Los resultados explican de manera

general y según los estudiantes, que la comunicación institucional no son las más adecuadas para el desarrollo de la calidad de los aprendizajes. Si bien es cierto que el mencionado autor en su tesis refiere un tema educativo, es de resaltar un factor importante para desarrollar un clima organizacional acorde a los propósitos institucionales, este factor es la comunicación, por cuanto los canales de comunicación en la municipalidad del distrito de Monzón no son las más adecuadas para desarrollar una motivación en los trabajadores consiguientemente deteriora el clima organizacional.

- **Figuroa Nieto, Fiorella (2012)**, Universidad de Huánuco, “De qué manera influye el clima laboral en la atención al cliente de la empresa de transportes G y M internacional Huánuco”, dicho investigador llegó a las siguientes conclusiones: “El éxito de una empresa depende fundamentalmente de la demanda de sus clientes. Ellos son los protagonistas principales y el factor más importante que interviene en el juego de los negocios. Así, términos como “servicio al cliente”, “calidad en el servicio”, “atención al cliente”, son usadas indistintamente para la misma finalidad. Comparativamente con los resultados del presente trabajo, se tiene que precisar que los usuarios de la municipalidad distrital de Monzón, son la razón de ser en la atención de sus necesidades, un trabajador no motivado tiende a brindar un mal servicio, por cuanto es importante contar con personal motivado dentro de un clima laboral armonioso.

Zuazo Carpio Renzo Jesús (2011), Universidad Privada San Juan Bautista. Lima, “Desarrollo eficaz del Clima Organizacional para el aumento del desempeño del personal de la empresa ELECTRODUNAS S.A.A”. Dicho investigador llegó a las siguientes conclusiones: Los empleados de la organización están de acuerdo en que existe trabajo en equipo en los departamentos; sin embargo, se dificulta realizar tareas en equipo que impliquen la unión e interrelación entre dos o más departamentos sobre todo si se trata de personal que recién está incorporándose a dicho departamento; Así mismo el reconocimiento y logro de objetivos son reconocidos por los superiores, y de acuerdo a los empleados, estos logros guardan relación con sus objetivos personales, aunque dicha relación se afianza cuando se trata de personal antiguo a diferencia de que si es personal nuevo en la empresa; con las conclusiones que señala el citado autor, y comparando con los resultados del arribados en el presente trabajo, no se han encontrado coincidencias ya que los jefes no demuestran empatía para el logro de los propósitos, la remuneración no motiva al logro de los objetivos de la municipalidad, pese a que se practican valores.

- **Cabel Bazán Alexander Alan, Gálvez Goicochea César, Samamé Rojas Marita y otros (2009)**, en Trujillo, en el trabajo de investigación “Influencia entre el clima laboral y satisfacción laboral de los trabajadores del Sistema Integral de Salud, Lima - 2009”, tuvo como finalidad conocer si es que existe una influencia del clima organizacional en la satisfacción laboral de los trabajadores pertenecientes a la antes

mencionada institución, y de esta forma conocer si era posible usar los resultados obtenidos en aras de una mejora institucional. Para efectos de correlacionar la satisfacción y clima laboral se usó como medio de análisis la técnica de encuesta e instrumento de la escala de Likert. Las conclusiones del estudio arrojan la fuerte correlación existente del clima laboral con respecto a la satisfacción laboral en los trabajadores del Sistema Integral de Salud. refiere la existencia de una influencia del clima organizacional en la satisfacción laboral de los trabajadores de salud pertenecientes a la antes mencionada institución, si comparamos con los resultados del presente trabajo de investigación se tiene que el desempeño y la motivación laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Monzón, varía de acuerdo al clima organizacional.

- **Molocho Becerra Nicanor (2009)**, en Lima, realizó un estudio “Influencia del Clima organizacional en la Gestión Institucional de la Sede Administrativa UGEL N° 01- Lima Sur – 2009”, los resultados indicaron que el Clima Institucional, expresado en el potencial humano, en el diseño organizacional y cultura de la organización influye en un 43,8% calificado como de nivel medio sobre la Gestión Institucional de la Sede Administrativa de la UGEL N° 01 Lima Sur, con lo que se cumple con la hipótesis planteada en la investigación al 95,0% de confianza. los resultados de nuestro trabajo coincide con las apreciaciones dadas por el citado autor, en tanto que el Clima organizacional influye en los resultados de Gestión Institucional.

- **Rodríguez R. (2006)**, en Trujillo, en su tesis denominada “Influencia de las relaciones Interpersonales de los trabajadores en el clima organizacional de la Caja Trujillo S.A.”, para optar el título de Licenciada en trabajo social expresa lo siguiente: que, la influencia de las relaciones interpersonales de los trabajadores en el clima organizacional de la Caja de Trujillo S.A. es significativa. Se ha encontrado que su clima organizacional es percibido por sus trabajadores de forma regular o media demostrando que los aspectos para mejorar la estabilidad, satisfacciones seguridad y compatibilidad entre compañeros forman parte del desarrollo de la masa laboral. Comparativamente con nuestro trabajo y la del mencionado autor, se puede apreciar que hay relación entre el clima organizacional y las relaciones interpersonales de los trabajadores de la municipalidad distrital de Monzón
- **Brito Mirsys León (2009)**, en Venezuela – Guayana, en la tesis de Grado de Maestría “El clima organizacional y su incidencia en la satisfacción de los Docentes de los Centros de Educación Inicial de la Fundación del Niño Bolívar”, los resultados obtenidos evidencian que existe un clima organizacional abierto, caracterizado por: un flujo de mensajes de tipo descendente, un liderazgo más o menos flexible que les permite a los docentes asumir ciertas responsabilidades, el personal docente posee sentido de responsabilidad, espíritu de compañerismo, identificación con la institución. En cuanto a la satisfacción laboral, los docentes se sienten satisfechos con el desempeño de sus labores aun cuando se pudo deducir que la remuneración percibida no responde a sus expectativas. Con

respecto a la relación entre ambas variables, éstas presentaron una correlación significativa. Los resultados obtenidos señalan que la motivación y satisfacción de los trabajadores de la municipalidad distrital de Monzón varían en función al clima organizacional, se coincide con las conclusiones del autor mencionado.

- **Payne Roy L. y Pheysey Diana C. (1971)**, en Estados Unidos de Norteamérica-Birmingham en la tesis “Relación de la Estructura Organizacional, el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral”, encontraron que el Clima Organizacional es un determinante significativo de las Satisfacción Laboral. Si vemos los resultados del presente trabajo, encontramos que el clima organizacional es determinante para la satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad distrital de Monzón, coincidimos con los autores señalados.
- **Fernando J. Romero U. (2009)**, Universidad Mar de Plata. Argentina en la tesis “Desempeño laboral y calidad de servicio del personal administrativo en las universidades privadas”, Dicho investigador llegó a las siguientes conclusiones: Se presenta un ambiente de trabajo en equipo y el supervisor es quien controla realmente todas las actividades delegando; poseen autonomía a la hora de tomar decisiones, asume responsabilidades y es capaz de tomar decisiones frente a situaciones críticas; y los factores que caracterizan el desempeño laboral de los del personal administrativo: conocimiento, habilidades, personalidad, compromiso, expectativas. La calidad del servicio prestada refleja indicadores importantes que se deben mejorar para el logro de los resultados, tal motivo, se recomienda tomar

medidas para mejorar las condiciones laborales, la estabilidad y los beneficios sociales, así realizar planes de capacitación y entrenamiento de acuerdo a las necesidades detectadas previa evaluación, con la finalidad de mejorar el cumplimiento de sus funciones de trabajo, entre otras. Para entender que el clima laboral y la motivación de los trabajadores en la municipalidad distrital de Monzón, es necesario que las condiciones laborales sean las más adecuadas para desarrollar las actividades cotidianas, que se tiene que motivar y capacitar al personal de la municipalidad en referencia para brindar un mejor servicio a la colectividad.

- **Garza Puente Diana Guadalupe (2010)**, en México – Tamaulipas, en la tesis de grado de Maestría en Dirección Empresarial con Énfasis en recursos Humanos, denominado “El Clima Organizacional en la Dirección General de Ejecución de Sanciones de la Secretaría de Seguridad Pública en Tamaulipas”, en el análisis del mismo indica que para llevar a cabo el estudio se diseñó un cuestionario que contempla las propuestas por Valenzuela, 2003. Al igual que en el presente trabajo, se formuló un diseño de investigación, en la que se desarrolló un cuestionario de encuestas, para contar con información real sobre el clima laboral y la motivación de los trabajadores de la Municipalidad distrital de Monzón. Sin este instrumento no hubiera sido posible conocer la real situación del clima laboral y la motivación de los trabajadores de la municipalidad distrital de Monzón.
- **Hernández, 2005; y Chiang, 2007**, para medir el Clima Organizacional, el tamaño de muestra fue de 93 trabajadores encuestados. En base a los resultados obtenidos se llega a la conclusión de que el Clima

Organizacional o ambiente de trabajo que se experimenta en la unidad de análisis en términos generales es nivel medio que se podría calificar como intermedia, ya que el 62,5% de la media percibida en las dimensiones evaluadas se encuentran en esta escala: autonomía, Trabajo en Equipo, Apoyo, Comunicación, Reconocimiento, Equidad, Innovación. como en todo trabajo de investigación, los niveles de los resultados, referidos al clima organizacional y motivación laboral, es necesario que la comunicación, reconocimiento, justicia equidad y otros factores, conlleven a elevar el rendimiento laboral, situación que encontramos en la municipalidad distrital de Monzón.

CONCLUSIONES

OBJETIVO GENERAL

Identificar si se relaciona el clima laboral con la motivación de los trabajadores en la Municipalidad Distrital de Monzón de la provincia de Huamalíes 2016.

1. Se ha identificado la relación que existe del clima laboral con la motivación de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Monzón. Los resultados nos permiten afirmar que están relacionados el clima laboral y la motivación de los trabajadores ya que la motivación depende del clima laboral. Tabla 8, 18, 19.

Objetivos Específicos

- **Describir cómo son las relaciones interpersonales de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Monzón de la Provincia de Huamalíes.**
2. Las relaciones interpersonales de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Monzón de la Provincia de Huamalíes, forman parte del clima organizacional, se demostró que la motivación influye en el desempeño laboral, los factores como la remuneración percibida no les motiva a cumplir eficientemente sus actividades, el comportamiento y desempeño laboral varían, en relación al clima laboral. Tablas 1, 2, 3, 5, 8, 8, 9, 13,17, y otros.

Describir como es el nivel de motivación de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Monzón de la Provincia de Huamalíes.

3. La motivación laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Monzón, es cambiante en relación al clima laboral, pese a ello se advierte eficiencia y eficacia en los resultados del trabajo.

- **Describir cómo se relaciona la motivación de los trabajadores con el clima laboral en la Municipalidad Distrital de Monzón de La Provincia De Huamalíes.**

4. La motivación laboral es variante en relación al clima laboral, por cuanto existen factores que hacen que el clima organizacional tenga un comportamiento que varía, factores que impulsan esta situación, como la empatía, la remuneración, el medio ambiente laboral, el comportamiento, las relaciones interpersonales de los trabajadores, señalando finalmente que la motivación laboral de los trabajadores no es el que se espera, por cuanto varía en relación al clima organizacional de la Municipalidad Distrital de Monzón.

SUGERENCIAS

1. Para que el clima organizacional y la motivación laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital Monzón, sea un factor preponderante permanente y constante, se adopte medidas o políticas de motivación para los trabajadores, por parte de la gerencia, jefes intermedios de la Municipalidad.
2. Para mejorar la motivación, y las relaciones interpersonales de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Monzón de la Provincia de Huamalíes, se debe tener atención al factor económico, como uno de los factores principales de motivación por consiguiente incrementar la remuneración del trabajador.
3. Para que el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Monzón, sea productivo se debe mejorar el clima laboral, para alcanzar efectividad en los resultados del trabajo.
4. Los factores del clima organizacional que inciden directamente en la motivación laboral , se deben de prestar mayor atención por parte de la unidad de recursos humanos u la unidad responsable de la gestión de la Municipalidad Distrital de Monzón, impulsando capacitaciones, organizando charlas, incrementando las remuneraciones, mejorando las relaciones interpersonales, el trato al público usuario, mejorando las relaciones jefe-subordinado.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

ARELLANO CUEVA, Rolando. (2010). Marketing científico aplicado a Latinoamérica. Primera Edición. Editorial Pearson Educación, México.

ARELLANO CUEVA, Rolando (2002). Comportamiento del consumidor/ Enfoque América Latina. Primera Edición. Editorial Mexicana.

CARLOS ALCAIDE. Juan. Fidelización de Clientes. Editorial ESIC, España.

CONTRERAS PERLA, Laura Verónica y otros (2006). El Marketing Relacional para la Fidelización de clientes. Primera Edición. Editorial Universidad Albert Einstein, La Libertad.

FLORES PABLO, Jefferson Himbler. (2011). El Marketing como herramienta estratégica para elevar el nivel de rentabilidad de la Granja Linderos S.R.L. Huánuco.

GARY ARMSTRONG y PHILIP KOTLER. (2007). Marketing versión para Latinoamérica. Decimoprimer Edición. Editorial Pearson Educación, México.

PIPOLI DE BUTRÓN, Gina. (1999). El Marketing y sus aplicaciones a la realidad peruana. Segunda Edición. Editorial Universidad del Pacífico, (Biblioteca Universitaria), Lima.

REINARES LARA, Pedro y PONZOA CASADO, José Manuel. (2002). Marketing Relacional y un nuevo enfoque para la seducción y Fidelización Del Cliente. Primera Edición. Editorial Pearson Educación, México.

VILLANUEVA LAVADO, Cliver. (2010). Las técnicas de ventas y su influencia en los ingresos económicos de la empresa embotelladora a San Gabriel S.A.C. de la provincia de Ambo.

PAGINAS WEB:

<http://www.slideshare.net/ajavess/tesis-un-modelo-basado-en-el-marketing-relacional-dirigido-a-clusters-de-pymes-peruanas-del-sector-de-confecciones-para-la-exportacin>.

<http://www.slideshare.net/daiannareyes/tesis-formulacin-de-un-plan-estrategico>.

<http://www.monografias.com/trabajos21/marketing-relacional-crm/marketing-relacional-crm.shtml>.

<http://www.wisis.ufg.edu.sv/wwwisis/documentos/TE/683.88-A283d/683.88-A283d-Capitulo%20II.pdf>.

<http://www.empresaenmovimiento.cl/eem/wpcontent/uploads/2012/02/317CRM-Las-5-Piramides-del-Marketing-Relacional.pdf>.

<http://www.aulafacil.com/cursosfidelizacion/Lecc-29.htm>

1. LUC BRUNET, El clima de trabajo en las organizaciones. TRILLAS, S.A de C. V., 2002.
2. RICHARD L. DAFT, Organizaciones – El comportamiento del individuo y de los grupos humanos. LIMUSA, S.A de C. V., 1992.
3. KEITH DAVIS Y JOHN W. NEWSTROM, Comportamiento humano en el trabajo. Mc Graw Hill, interamericana de México, 1997.
4. IDALBERTO CHIAVENATO, Administración de recursos humanos. De. Mc Graw Hill, interamericana de Santa Fé de Bogotá - Colombia 1997.
5. SAMPIERI, H. COLLADO F. Y LUCIO, B. “Metodología de la investigación”. México, D. F.: McGraw-Hill, 1998 - 2006.
6. GONCALVES, A. Fundamentos del clima organizacional. Sociedad Latinoamericana para la calidad (SLC), 2000.

ANEXOS

INTEGRANTES DE LA TESIS



MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE MONZÓN



ALCALDE DISTRITAL DE MONZÓN ING. VÍCTOR PAJUELO SANTOS



EMPLEADOS DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE MONZÓN PROVINCIA DE HUAMALIES



