

**UNIVERSIDAD NACIONAL "HERMILIO VALDIZÁN"
HUÁNUCO**

**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y TURISMO
E. A. P. DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS**



**"EL CLIMA LABORAL Y SU RELACIÓN CON
EL DESEMPEÑO DE LOS TRABAJADORES
EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SAN
MIGUEL DE CAURI DE LA PROVINCIA DE
LAURICOCHA – HUÁNUCO 2015"**

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

TESISTAS:

Bach. TELLO ROSARIO, Maleny Isabel

Bach. SERRANO ADVINCULA, Ruth Mila

HUÁNUCO - PERÚ

2015

DEDICATORIA

A Dios.

Por habernos permitido llegar hasta este punto y habernos dado salud para lograr nuestros objetivos, además de su infinita bondad y amor.

A Nuestros Padres.

Por habernos apoyado en todo momento, por sus consejos, sus valores y por la motivación constante.

Finalmente a los maestros, aquellos que marcaron cada etapa de nuestro camino universitario, y que nos ayudaron en asesorías y dudas presentadas en la elaboración de la tesis.

AGRADECIMIENTO

Este proyecto es el resultado de nuestro esfuerzo conjunto por lo tanto agradecemos a DIOS por habernos guiado por el camino de la felicidad hasta ahora.

A nuestros padres, quienes a lo largo de toda nuestra vida han apoyado y motivado la formación académica, creyeron en nosotros en todo momento y no dudaron de nuestras habilidades. A nuestros profesores a quienes les debemos gran parte de nuestros conocimientos, gracias a su paciencia y enseñanza y finalmente un eterno agradecimiento a esta prestigiosa universidad la cual abrió sus puertas a jóvenes como nosotros, preparándonos para un futuro competitivo y formándonos como personas de bien.

RESUMEN

La presente investigación, referida a "El Clima Laboral y su Relación con el Desempeño de los Trabajadores en la Municipalidad Distrital de San Miguel de Cauri de la Provincia de Lauricocha – 2015", se realizó en la Municipalidad Distrital antes señalada, durante el período comprendido entre los meses de Mayo a Julio del 2015. El propósito de la presente investigación consistió en Identificar si se relaciona el clima laboral con el desempeño de los trabajadores en la Municipalidad Distrital motivo del presente. Por los resultados de la investigación se ha identificado la relación que existe entre clima laboral con el desempeño de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de San Miguel de Cauri. 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 7 y 17. Así mismo se describió como son las relaciones interpersonales de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de San Miguel de Cauri de la Provincia de Lauricocha, 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. Tablas 3, 5, 7, 8, 9, 13, 17, y otros. El desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de San Miguel de Cauri, 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 el desempeño laboral de los trabajadores no es el que se espera, por cuanto varía en relación al clima organizacional de la municipalidad distrital de San Miguel de Cauri.

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 San Miguel de Cauri de la Provincia de Lauricocha, constituye un elemento importante para el cumplimiento de los direccionamientos de gestión; bajo este contexto, se formuló el problema general ¿Cómo se relaciona el clima laboral con el desempeño de los trabajadores en la Municipalidad Distrital de San Miguel de Cauri de La Provincia de Lauricocha 2015. Huánuco?; problemas específicos ¿Cómo son las relaciones interpersonales de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de San Miguel de Cauri de la Provincia de Lauricocha? ¿Cómo es el nivel de desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de San Miguel de Cauri de la Provincia de Lauricocha? ¿Cómo se relaciona el desempeño laboral de los trabajadores con el clima laboral en la Municipalidad Distrital de San Miguel de Cauri de La Provincia De Lauricocha?; así mismo se planteó los propósitos de la investigación: objetivo general: Identificar si se relaciona el clima laboral con el desempeño de los

trabajadores en la Municipalidad Distrital de San Miguel de Cauri de la Provincia de Lauricocha. 2015. objetivos específicos: Describir cómo son las relaciones interpersonales de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de San Miguel de Cauri de la Provincia de Lauricocha. Describir como es el nivel de desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de San Miguel de Cauri de la Provincia de Lauricocha. Describir cómo se relaciona el desempeño laboral de los trabajadores con el clima laboral en la Municipalidad Distrital de San Miguel de Cauri de La Provincia de Lauricocha

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 se detalla la metodología aplicada 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.

ÍNDICE

	Pág.
Agradecimiento	II
Dedicatoria	III
Resumen.....	IV
Introducción.....	V
Índice	VII
I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	
1.1. Fundamentación del problema	13
1.2. Formulación del problema	16
1.2.1. Problema general.....	16
1.2.2. Problemas específicos.....	16
1.3. Objetivos	17
1.3.1. General	17
1.3.2. Específicas.....	17
1.4. Hipótesis	18
1.4.1. Hipótesis general	18
1.4.2. Hipótesis específicas.....	18
1.5. Variables	19
1.5.1. Variable independiente	19
1.5.2. Variable dependiente	19
1.6. Operacionalización de las variables	19
1.7. Justificación e importancia.....	20
1.7.1. Justificación	20
1.7.2. Importancia	21
1.8. Viabilidad.....	21
1.9. Limitaciones	22
II. MARCO TEÓRICO	
2.1. Antecedentes del problema.....	23
2.1.1. A nivel local.....	23
2.1.2. A nivel nacional.....	25
2.1.3. A nivel internacional.....	27
2.2. Bases teóricas.....	29
2.2.1. Concepto	29

VIII

2.2.2. Enfoque del clima organizacional	38
2.2.3. Tipos de clima.....	41
2.2.4. Dimensiones	42
2.2.5. Definición de términos.....	43
2.3. Marco Conceptual	44
2.3.1. Clima organizacional.....	44
2.3.2. Desempeño laboral.....	45
2.3.3. Importancia de la evaluación del desempeño.....	47
2.3.4. Dimensiones del desempeño laboral.....	48
2.3.5. Definición de términos básicos.....	57
III. MARCO METODOLÓGICO	61
3.1. Nivel y tipos de investigación.....	61
3.1.1. Nivel de la investigación.....	61
3.1.2. Tipos de investigación.....	63
3.2. Diseño y esquema de investigación	63
3.2.1. Diseño de la investigación.....	63
3.2.2. Esquema de la investigación.....	63
3.3. Población y muestra	63
3.3.1. Población	65
3.3.2. Muestra.....	66
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	66
3.5. Técnicas de procesamiento y presentación de datos	66
3.5.1. Técnicas de procesamiento de datos.....	66
3.5.2. Presentación de datos	67
IV. RESULTADOS.....	94
V. DISCUSION DE RESULTADOS.....	97
VI. CONCLUSIONES Y SUGERENCIAS	99
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	100
<u>ANEXOS:</u>	
– ANEXO N° 01 MATRIZ DE CONSISTENCIA.....	104
– ANEXO N° 02 INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN	105
– ANEXO N° 03 ORGANIGRAMA DE LA MUNICIPALIDAD	108
– ANEXO N° 03 NOTAS BIOGRÁFICAS.....	109

ÍNDICE DE CUADROS

	Pág.
CUADRO Nº 1. TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CAURI PERÍODO 2015	64
CUADRO Nº 2. ¿SU JEFE COMUNICA CON CLARIDAD LAS FUNCIONES QUE USTED DEBE REALIZAR EN EL CARGO QUE DESEMPEÑA EN LA MUNICIPALIDAD?	67
CUADRO Nº 3. ¿SU JEFE DEMUESTRA EMPATÍA EN AQUELLAS ACTIVIDADES QUE USTED CONSIDERA COMPLEJAS PARA EL LOGRO DE LOS OBJETIVOS?	69
CUADRO Nº 4. ¿CONSIDERA QUE EN SU AMBIENTE DE TRABAJO SE PRACTICAN VALORES QUE AYUDAN AL LOGRO DE OBJETIVOS?	70
CUADRO Nº 5. ¿ACTITUD DE LOS TRABAJADORES PARA EL LOGRO DE LA EFICIENCIA Y EFICACIA LABORAL?	71
CUADRO Nº 6. ¿USTED CREE QUE LA REMUNERACIÓN QUE PERCIBE LE MOTIVA AL LOGRO DE OBJETIVOS?	72
CUADRO Nº 7. ¿USTED SE SIENTE SATISFECHO CON EL AMBIENTE FÍSICO (INFRAESTRUCTURA) EN EL QUE TRABAJA?	73
CUADRO Nº 8. ¿CONSIDERA QUE LAS RELACIONES INTERPERSONALES FORMAN PARTE DEL CLIMA ORGANIZACIONAL DE LA MUNICIPALIDAD?	74
CUADRO Nº 9. CONSIDERA QUE SU COMPORTAMIENTO Y DESEMPEÑO LABORAL VARÍAN DE ACUERDO AL CLIMA ORGANIZACIONAL EN EL QUE SE ENCUENTRE?	75
CUADRO Nº 10. ¿CREE USTED QUE LA MOTIVACIÓN INFLUYE EN SU NIVEL DE DESEMPEÑO?	76
CUADRO Nº 11. ¿COMUNICA CON CLARIDAD LAS FUNCIONES QUE DEBEN REALIZAR LOS TRABAJADORES QUE TIENE A SU CARGO?	77
CUADRO Nº 12. ¿DEMUESTRA EMPATÍA EN AQUELLAS ACTIVIDADES QUE SUS TRABAJADORES CONSIDERAN COMPLEJAS PARA EL LOGRO DE LOS OBJETIVOS?	78
CUADRO Nº 13. ¿CONSIDERA QUE EN SU AMBIENTE DE TRABAJO SE PRACTICAN LOS VALORES QUE AYUDAN AL LOGRO DE OBJETIVOS?	79
CUADRO Nº 14. ¿PERCIBE EN EL COMPORTAMIENTO DE SUS TRABAJADORES ACTITUDES QUE CONTRIBUYEN CON LA EFICIENCIA Y EFICACIA LABORAL?	80

CUADRO Nº 15. ¿USTED CREE QUE LA REMUNERACIÓN QUE PERCIBE LE MOTIVA AL LOGRO DE OBJETIVOS?	81
CUADRO Nº 16. ¿USTED SE SIENTE SATISFECHO CON EL AMBIENTE FÍSICO (INFRAESTRUCTURA) EN EL QUE TRABAJA?.....	82
CUADRO Nº 17. ¿CONSIDERA QUE LAS RELACIONES INTERPERSONALES FORMAN PARTE DEL CLIMA ORGANIZACIONAL DE LA MUNICIPALIDAD?	83
CUADRO Nº 18. ¿CONSIDERA QUE EL COMPORTAMIENTO Y DESEMPEÑO LABORAL DE SUS TRABAJADORES VARÍAN DE ACUERDO AL CLIMA ORGANIZACIONAL EN EL QUE SE ENCUENTREN?.....	84
CUADRO Nº 19. ¿CREE USTED QUE LA MOTIVACIÓN INFLUYE EN EL NIVEL DE DESEMPEÑO DE SUS TRABAJADORES?	85
CUADRO Nº 20. ¿USTED SE SIENTE SATISFECHO CON LOS SERVICIOS QUE BRINDA LA MUNICIPALIDAD?.....	86
CUADRO Nº 21. ¿USTED CONSIDERA QUE LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD LE BRINDAN INFORMACIÓN CLARA Y OPORTUNA? ...	87
CUADRO Nº 22. ¿CONSIDERA QUE LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD DEMUESTRAN EMPATÍA EN SUS DUDAS Y CONSULTAS?	88
CUADRO Nº 23. ¿CONSIDERA QUE LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD DEMUESTRAN RESPETO Y OTROS VALORES?.....	89
CUADRO Nº 24. ¿PERCIBE EN EL COMPORTAMIENTO DE LOS TRABAJADORES ACTITUDES QUE CONTRIBUYAN CON LA ATENCIÓN EFICIENTE Y EFICAZ AL USUARIO?.....	90
CUADRO Nº 25. ¿USTED CREE JUSTA LA REMUNERACIÓN QUE PERCIBEN LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD?	91
CUADRO Nº 26. ¿USTED SE SIENTE SATISFECHO CON EL AMBIENTE FÍSICO (INFRAESTRUCTURA) QUE BRINDA LA MUNICIPALIDAD?	92
CUADRO Nº 27. ¿CONSIDERA EFICIENTE EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD?	93

ÍNDICE DE GRÁFICOS

	Pág.
GRÁFICO Nº 1. ¿SU JEFE COMUNICA CON CLARIDAD LAS FUNCIONES QUE USTED DEBE REALIZAR EN EL CARGO QUE DESEMPEÑA EN LA MUNICIPALIDAD?.....	68
GRÁFICO Nº 2. ¿SU JEFE DEMUESTRA EMPATÍA EN AQUELLAS ACTIVIDADES QUE USTED CONSIDERA COMPLEJAS PARA EL LOGRO DE LOS OBJETIVOS?.....	69
GRÁFICO Nº 3. ¿CONSIDERA QUE EN SU AMBIENTE DE TRABAJO SE PRACTICAN VALORES QUE AYUDAN AL LOGRO DE OBJETIVOS?	70
GRÁFICO Nº 4. ¿ACTITUD DE LOS TRABAJADORES PARA EL LOGRO DE LA EFICIENCIA Y EFICACIA LABORAL?.....	71
GRÁFICO Nº 5. ¿USTED CREE QUE LA REMUNERACIÓN QUE PERCIBE LE MOTIVA AL LOGRO DE OBJETIVOS?	72
GRÁFICO Nº 6. ¿USTED SE SIENTE SATISFECHO CON EL AMBIENTE FÍSICO (INFRAESTRUCTURA) EN EL QUE TRABAJA?.....	73
GRÁFICO Nº 7. ¿CONSIDERA QUE LAS RELACIONES INTERPERSONALES FORMAN PARTE DEL CLIMA ORGANIZACIONAL DE LA MUNICIPALIDAD?	74
GRÁFICO Nº 8. CONSIDERA QUE SU COMPORTAMIENTO Y DESEMPEÑO LABORAL VARÍAN DE ACUERDO AL CLIMA ORGANIZACIONAL EN EL QUE SE ENCUENTRE?.....	75
GRÁFICO Nº 9. ¿CREE USTED QUE LA MOTIVACIÓN INFLUYE EN SU NIVEL DE DESEMPEÑO?	76
GRÁFICO Nº 10. ¿COMUNICA CON CLARIDAD LAS FUNCIONES QUE DEBEN REALIZAR LOS TRABAJADORES QUE TIENE A SU CARGO?.....	77
GRÁFICO Nº 11. ¿DEMUESTRA EMPATÍA EN AQUELLAS ACTIVIDADES QUE SUS TRABAJADORES CONSIDERAN COMPLEJAS PARA EL LOGRO DE LOS OBJETIVOS?.....	78
GRÁFICO Nº 12. ¿CONSIDERA QUE EN SU AMBIENTE DE TRABAJO SE PRACTICAN LOS VALORES QUE AYUDAN AL LOGRO DE OBJETIVOS?	79
GRÁFICO Nº 13. ¿PERCIBE EN EL COMPORTAMIENTO DE SUS TRABAJADORES ACTITUDES QUE CONTRIBUYEN CON LA EFICIENCIA Y EFICACIA LABORAL?	80
GRÁFICO Nº 14. ¿USTED CREE QUE LA REMUNERACIÓN QUE PERCIBE LE MOTIVA AL LOGRO DE OBJETIVOS?	81

XII

GRÁFICO N° 15. ¿USTED SE SIENTE SATISFECHO CON EL AMBIENTE FÍSICO (INFRAESTRUCTURA) EN EL QUE TRABAJA?.....	82
GRÁFICO N° 16. ¿CONSIDERA QUE LAS RELACIONES INTERPERSONALES FORMAN PARTE DEL CLIMA ORGANIZACIONAL DE LA MUNICIPALIDAD?	83
GRÁFICO N° 17. ¿CONSIDERA QUE EL COMPORTAMIENTO Y DESEMPEÑO LABORAL DE SUS TRABAJADORES VARÍAN DE ACUERDO AL CLIMA ORGANIZACIONAL EN EL QUE SE ENCUENTREN?.....	84
GRÁFICO N° 18. ¿CREE USTED QUE LA MOTIVACIÓN INFLUYE EN EL NIVEL DE DESEMPEÑO DE SUS TRABAJADORES?	85
GRÁFICO N° 19. ¿USTED SE SIENTE SATISFECHO CON LOS SERVICIOS QUE BRINDA LA MUNICIPALIDAD?.....	86
GRÁFICO N° 20. ¿USTED CONSIDERA QUE LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD LE BRINDAN INFORMACIÓN CLARA Y OPORTUNA? ...	87
GRÁFICO N° 21. ¿CONSIDERA QUE LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD DEMUESTRAN EMPATÍA EN SUS DUDAS Y CONSULTAS?	88
GRÁFICO N° 22. ¿CONSIDERA QUE LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD DEMUESTRAN RESPETO Y OTROS VALORES?.....	89
GRÁFICO N° 23. ¿PERCIBE EN EL COMPORTAMIENTO DE LOS TRABAJADORES ACTITUDES QUE CONTRIBUYAN CON LA ATENCIÓN EFICIENTE Y EFICAZ AL USUARIO?	90
GRÁFICO N° 24. ¿USTED CREE JUSTA LA REMUNERACIÓN QUE PERCIBEN LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD?	91
GRÁFICO N° 25. ¿USTED SE SIENTE SATISFECHO CON EL AMBIENTE FÍSICO (INFRAESTRUCTURA) QUE BRINDA LA MUNICIPALIDAD?	92
GRÁFICO N° 26. ¿CONSIDERA EFICIENTE EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD?	93

CAPITULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. FUNDAMENTACIÓN DEL PROBLEMA

La Municipalidad Distrital de San Miguel de Cauri, 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.

Representa a su vecindario, promueve la adecuada prestación de los servicios públicos locales y el desarrollo integral, sostenible y armónico de la circunscripción de la jurisdicción. Son objetivos de la Municipalidad, planificar, organizar, ejecutar, controlar, integrar y promover a través de los Órganos componentes el conjunto de acciones destinadas a proporcionar al ciudadano el ambiente adecuado de carácter socio económico y cultural para la satisfacción de sus necesidades vitales en aspectos de vivienda, salubridad, abastecimiento, educación, recreación, transporte y comunicaciones.

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 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 San Miguel de Cauri de la Provincia de Lauricocha, 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 San Miguel de Cauri de la Provincia de Lauricocha, según su plan de desarrollo plantea la

necesidad de realizar una medición en este sentido a través de una herramienta altamente calificada y validada en el sector público o privado, la cual deberá tener en cuenta aspectos 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 normal desarrollo de la administración municipal del Distrito de San Miguel de Cauri, y el cumplimiento de sus funciones establecidas en la constitución nacional, necesariamente está ligado al ambiente laboral o clima existente al interior del grupo de colaboradores, siendo un reflejo directo para la comunidad quien finalmente recibe los servicios de estos primeros. La importancia de conocer el estado actual del clima organizacional, permitirá una aproximación para poder plantear un programa de mejoramiento buscando optimizar el recurso económico y humano en la organización.

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 San Miguel de Cauri de la Provincia de Lauricocha del Departamento de Huánuco.

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.2.1. Problema General

Surge entonces la pregunta:

¿Cómo se relaciona el clima laboral con el desempeño de los trabajadores en la Municipalidad Distrital de San Miguel de Cauri de La Provincia de Lauricocha - Huánuco 2015?

1.2.2. Problemas Específicos

- ¿Cómo son las relaciones interpersonales de los trabajadores de la

Municipalidad Distrital de San Miguel de Cauri de la Provincia de Lauricocha – Huánuco 2015?

- Como es el nivel de desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de San Miguel de Cauri de la Provincia de Lauricocha – Huánuco 2015?
- Cómo se relaciona el desempeño laboral de los trabajadores con el clima laboral en la Municipalidad Distrital de San Miguel de Cauri de la Provincia de Lauricocha – Huánuco 2015?

1.3. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.3.1. Objetivo General

Identificar si se relaciona el clima laboral con el desempeño de los trabajadores en la Municipalidad Distrital de San Miguel de Cauri de la Provincia de Lauricocha – Huánuco 2015.

1.3.2 Objetivos Específicos

- Describir cómo son las relaciones interpersonales de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de San Miguel de Cauri de la Provincia de Lauricocha = Huánuco 2015.
- Describir como es el nivel de desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de San Miguel de Cauri de la Provincia de Lauricocha – Huánuco 2015.

- Describir cómo se relaciona el desempeño laboral de los trabajadores con el clima laboral en la Municipalidad Distrital de San Miguel de Cauri de la Provincia de Lauricocha – Huánuco 2015.

1.4. HIPÓTESIS

Un estudio técnico y humano de clima laboral en las diferentes áreas que conforman la Administración Municipal del Distrito de San Miguel de Cauri de la Provincia de Lauricocha, permitirá conocer el estado actual del ambiente laboral y además presentar propuestas de mejoramiento.

1.4.1. Hipótesis General

Se relaciona positivamente el clima laboral con el desempeño de los trabajadores en la Municipalidad Distrital de San Miguel de Cauri de la Provincia de Lauricocha – Huánuco 2015.

1.4.2. Hipótesis Específicas

- H_{i1} . Las relaciones interpersonales de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de San Miguel de Cauri de la Provincia de Lauricocha, son positivas.
- H_{i2} . El nivel de desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de San Miguel de Cauri de la Provincia de Lauricocha, son positivas.

- H_{i3} . Se relaciona positivamente el desempeño laboral de los trabajadores con el clima laboral en la Municipalidad Distrital de San Miguel de Cauri de la Provincia de Lauricocha

1.5. VARIABLES

1.5.1. Variable Independiente

Clima Laboral

1.5.2. Variable Dependiente

Desempeño de los trabajadores

1.6. OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

VARIABLE INDEPENDIENTE	CLIMA LABORAL		
	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	DESEMPEÑO DE LOS TRABAJADORES		
DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS
Forma en que los empleados realizan su trabajo. Éste se evalúa durante las revisiones de su rendimiento, mediante las cuales un empleador tiene en cuenta factores como la capacidad de liderazgo, la gestión del tiempo, las habilidades organizativas y la productividad.	Conocimientos	<ul style="list-style-type: none"> • Deberes y Derechos. • Capacitaciones. 	TECNICA 1: Encuesta INSTRUMENTO 1: Cuestionario
	Logro de Objetivos	<ul style="list-style-type: none"> • Funciones dentro de la Organización. • Eficiencia y Eficacia. 	TECNICA 2: Entrevista INSTRUMENTO 2: Guía de Entrevista
	Elementos Tangibles	<ul style="list-style-type: none"> • Ambiente Físico. • Recursos materiales. 	TECNICA 3: Observación INSTRUMENTO 3: Guía de Observación

1.7. JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA

1.7.1. Justificación

Se justifica porque pretende contrastar la relación teórica entre el clima laboral y el desempeño de los trabajadores de la municipalidad Distrital de San Miguel de Cauri. Buscando describir y explicar si las relaciones interpersonales, comportamiento y motivación forman parte del clima laboral.

1.7.2. Importancia

El presente proyecto de investigación es importante, porque nos permitirá describir y conocer con mayor detalle la influencia del clima laboral y su relación con el desempeño de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de San Miguel de Cauri de La Provincia de Lauricocha. Profesionalmente se pondrá en manifiesto los conocimientos adquiridos en la investigación, nos permitirá sentar fundamentos para otros estudios relacionados con la problemática tengan como referencia para estudios similares situaciones similares.

1.8. VIABILIDAD

El presente proyecto de investigación se consideró viable por las siguientes razones:

1.8.1 Accesibilidad.- El presente proyecto de investigación se considera viable dentro de este aspecto, ya que cuenta 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 cuenta con la bibliografía pertinente, adecuada y actualizada para desarrollar el presente proyecto de investigación.

1.8.3 Económico.- Se cuenta con los recursos económicos 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 dispone 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 las tesisistas desarrollar la investigación.

1.9. LIMITACIONES

- Como en todo trabajo de esta naturaleza, las limitantes son los recursos financieros y el tiempo, sin embargo por decisión de las suscritas, se está haciendo el esfuerzo para superarlas.

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES DEL PROBLEMA

La Municipalidad Distrital de San Miguel de Cauri, 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, se rige por la 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 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.

- **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. Es por tanto objetivo de este tema aclarar dichos conceptos.

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 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.

- **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.

- **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.

2.1.3 Antecedentes a Nivel Internacional.

- **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.

- **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.

- **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.

- **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.

- **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.

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 constructor 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.

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 Hellerriegel 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.

Dubrán (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 comportamentales 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.

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.

Según Toro el clima organizacional para algunos investigadores, se maneja como una variable independiente responsable de efectos importantes sobre la motivación, la satisfacción o la productividad. Para otros, se trata de una variable dependiente determinada por condiciones como la antigüedad en el trabajo, la edad, el género, las condiciones del trabajo y otras realidades equivalentes. Para un tercer grupo de analistas, se trata de una variable interviniente, mediadora entre las realidades sociales y orgánicas de la empresa y la conducta individual.

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”

El clima organizacional para algunos investigadores, se maneja como una variable independiente responsable de efectos importantes sobre la motivación, la satisfacción o la productividad. Para otros, se trata de una variable dependiente determinada por condiciones como la antigüedad en el trabajo, la edad, el género, las condiciones del trabajo y otras realidades equivalentes. Para un tercer grupo de analistas, se trata de

una variable *interveniente*, mediadora entre las realidades sociales y orgánicas de la empresa y la conducta individual.

De otro lado las percepciones y respuestas que abarcan el clima organizacional se originan en una gran variedad de factores. Unos abarcan los factores de liderazgo y prácticas de dirección (tipos de supervisión: autoritaria, participativa, etc.). Otros factores están relacionados con el sistema formal y la estructura de la organización (sistemas de comunicación, relaciones de dependencia, promociones, remuneraciones, etc.). Otros son la consecuencia del comportamiento en el trabajo (sistemas de incentivos, apoyo social, interacción con los demás miembros etc.).

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:

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.

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.

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.

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 el 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.

Las características del sistema organizacional generan un determinado clima organizacional. Este repercute sobre las motivaciones de los miembros de la organización y sobre su correspondiente comportamiento. Este comportamiento tiene obviamente una gran variedad de consecuencias para la organización como, por ejemplo, productividad, satisfacción, rotación, adaptación.

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:

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.

2.2.5. Definición de términos.

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.

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.

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.

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.

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 Desempeño Laboral

(Chiang& Antonio 2010, pág. 162,163). Muchas de las definiciones mencionadas anteriormente hacen referencia a la satisfacción laboral como una actitud global o estado emocional o afectivo. Sin embargo, como ya se ha señalado, otras definiciones hacen referencia a la satisfacción laboral como un conjunto de actitudes o sentimientos hacia el trabajo y los distintos aspectos con él relacionados.

Beer, (1964) define la satisfacción laboral "como una actitud de los trabajadores hacia aspectos concretos del trabajo tales como la

empresa, el trabajo mismo, los compañeros y otros objetos psicológicos del contexto de trabajo”.

Dessler (2001). Las personas admitimos casi todo menos que se nos valore. Pocas cosas hay que desmotiva más y que nos hagan sentir que no tiene sentido lo que hacemos. Queremos que se nos valore, aunque eso suponga en ocasiones que se nos valore negativamente.

El procedimiento para evaluar el recurso humano se denomina comúnmente evaluación de desempeño, y generalmente se elabora a partir de programas formales de evaluación, basados en una razonable cantidad de información respecto de los empleados y de su desempeño en el cargo.

La finalidad del sistema de evaluación de desempeño es orientar la actuación profesional con el objetivo de conseguir la mayor adecuación posible de las personas en sus puestos de trabajo, como medio para obtener su óptimo rendimiento y satisfacción

El proceso de evaluación por desempeño suele durar un ejercicio al principio se fijan los objetivos a alcanzar y al final del año se miden los resultados obtenidos. Entre las ventajas de la evaluación del desempeño:

- Mejora el desempeño mediante la retroalimentación.
- Ayuda a determinar quiénes merecen recibir compensaciones.

- Ayuda a analizar quiénes pueden ser ascendidos o promovidos presupuestos, separados, o transferidos.
- Se pueden detectar necesidades de capacitación y desarrollo.
- Sirve para planificar el desarrollo profesional desde el punto de vista del empleado.

2.3.3. Importancia de la Evaluación del Desempeño

Quinteros (2009), Diario el comercio: ¿Cuál es el objetivo que persiguen las empresas al realizar una evaluación de desempeño, cuál es el beneficio para la organización y para los empleados?

El sistema de evaluación del desempeño tiene como objetivo medir, analizar y desarrollar las habilidades, conocimientos y comportamientos estratégicamente requeridos por la organización.

Beneficios para la Organización: Es una herramienta de identificación, desarrollo y retención de talento para la empresa representada por sus líderes gestores de personas.

Beneficios para el Empleado: Es un recurso de comunicación y entendimiento para el empleado de los aspectos que son valorados por la organización, las expectativas sobre su aporte de valor y la brecha que pudiera existir entre sus competencias actuales y las deseadas.

Finalmente el sistema de evaluación del desempeño es un proceso organizacional que facilita e impulsa el logro de los objetivos de la empresa a través de las personas.

La evaluación del desempeño hace énfasis específicamente en las variables que se van a medir, cómo medirlas, cómo desarrollarlas y potenciarlas; cómo impulsarlas desde una perspectiva organizacional.

2.3.4 Dimensiones del Desempeño Laboral.

A. Conocimientos

(Escobar 2009, pág. 129). El día a día nos dice que la diferencia competitiva entre las empresas se concentra en un nuevo factor: la información y sobre todo, en su adecuada sistematización en orden a convertirla en conocimiento.

La información en sí misma no supone ninguna ventaja, su sistematización es la que aporta ese valor añadido.

La Gestión del Conocimiento es un objetivo estratégico global para las empresas del primer nivel lo cual permite crear sinergias entre las distintas líneas de negocio, sectores y territorios, promoviendo un entorno de colaboración y de aprendizaje, en el que las personas que forman parte se sientan motivadas a compartir su información y sus experiencias.

El capital humano, con su capacidad de aprendizaje y de desarrollo de nuevos conocimientos, se convierte en uno de los valores diferenciadores dentro de las empresas.

- **Deberes y Derechos.**

Dentro de los derechos y deberes laborales básicos de los trabajadores podemos distinguir:

- Derecho al trabajo y a la libre elección de profesión u oficio.
- Derecho a la libre sindicación. Se refiere a la posibilidad de fundar sindicatos, a la libre afiliación, y al derecho de los propios sindicatos a fundar confederaciones y organizaciones sindicales internacionales y el derecho a afiliarse a las mismas. Se trata de un derecho que puede ser limitado para ciertos colectivos (Cuerpos e Institutos Militares).
- Derecho a la negociación colectiva, para los representantes de trabajadores y empresarios, y cuya principal manifestación es la conclusión de Convenios Colectivos, normas de primera magnitud en la relación laboral.
- Derecho a la adopción de medidas de conflicto colectivo en defensa de los intereses colectivos de los trabajadores y empresarios.
- Derecho a la huelga de los trabajadores en defensa de sus intereses.

- Derecho de reunión. Es un derecho que se ejercita dentro de la empresa o centro de trabajo y se manifiesta en las Asambleas de trabajadores y en la de los miembros de secciones sindicales.
- Derecho de información, consulta y participación en la empresa.
- **Capacitaciones:**

Para poder tener un concepto claro sobre la capacitación, es necesario diferenciarlo del entrenamiento y el adiestramiento. El entrenamiento es la preparación que se sigue para desempeñar una función.

Mientras que el adiestramiento es el proceso mediante el cual se estimula al trabajador a incrementar sus conocimientos, destreza y habilidad.

En cambio, capacitación es la adquisición de conocimientos técnicos, teóricos y prácticos que van a contribuir al desarrollo del individuo en el desempeño de una actividad. Se puede señalar, entonces, que el concepto capacitación es mucho más abarcador.

La capacitación en la actualidad representa para las unidades productivas uno de los medios más efectivos para asegurar la formación permanente de sus recursos humanos respecto a las

funciones laborales que y deben desempeñar en el puesto de trabajo que ocupan.

Bajo este marco, la capacitación busca básicamente:

- Promover el desarrollo integral del personal, y como consecuencia el desarrollo de la organización.
- Propiciar y fortalecer el conocimiento técnico necesario para el mejor desempeño de las actividades laborales.

Con la finalidad de que los centros de trabajo identifiquen y apliquen los aspectos mínimos necesarios que deben ser considerados para emprender un proceso de capacitación organizado, que involucre como actividad natural del mismo el dar cumplimiento a las disposiciones legales que se establecen en la materia, las fases sugeridas son las siguientes:

- **Beneficios de la Capacitación para las Organizaciones.**

Entre los beneficios que tiene la empresa con la capacitación se pueden enumerar los siguientes:

- Crear mejor imagen de la empresa.
- Mejora la relación jefe subordinado.
- Eleva la moral de la fuerza de trabajo.
- Incrementa la productividad y la calidad en el trabajo.

- **Beneficios de la Capacitación para los Trabajadores**

- Entre los beneficios que obtienen los colaboradores con la capacitación están:
- Elimina los temores de incompetencia.
- Sube el nivel de satisfacción con el puesto.
- Desarrolla un sentido de progreso.

B. Logro de Objetivos.

(JEFFERY H. 1999, PÁG. 98). Toda organización pretende alcanzar objetivos. 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 y Eficacia.**

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.

C. 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.

- **Definición.**

Los elementos tangibles incluyen los equipos de oficina,

como fotocopiadoras y computadoras, el terreno, certificados de acciones o depósitos bancarios.

- **Propósito.**

Los productos se dividen en categorías tangibles e intangibles para efectos contables. Un balance enumerará por separado los artículos en cada categoría para que una empresa tenga una idea clara de su liquidez y su capacidad para pagar deudas u obtener efectivo. Una empresa con un alto porcentaje de activos intangibles tiene menos probabilidades de sobrevivir a una crisis financiera que una con activos tangibles, ya que estos pueden ser vendidos para recaudar dinero en tiempos de crisis.

- **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.

- **Comparación.**

Los elementos tangibles no son ni mejores ni peores que los intangibles. Cada uno puede jugar un papel fundamental para asegurar que un negocio goce de éxito a largo plazo. Por ejemplo, tener una marca o logotipo de la empresa que los consumidores asocien con integridad y valor financiero puede tener un efecto muy positivo en la venta de productos y hacer crecer un negocio. Sin embargo, una marca en sí misma no es garantía de seguridad financiera. Si esta tuvo una cobertura de prensa negativa debido a una avalancha de quejas o riesgos asociados con el producto, el "valor" por tenerla se desploma. Si la empresa no dispone de suficientes bienes materiales como para cubrir esta caída en las ventas, bien podría dejar de operar. Por el contrario, una empresa con muchas cosas tangibles, pero sin una marca de renombre en la que confíen los consumidores, podría tener dificultades para generar ventas.

- **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.

En la actualidad el clima laboral no es un tema que pasa desapercibido dentro de la funcionalidad de las empresas. Los empleados cada vez exigen más buenas condiciones laborales que les permitan desarrollarse profesionalmente y a si mejorar su desempeño laboral de manera adecuada.

- **Efectos que logra un buen ambiente físico.**

El clima laboral positivo genera trabajadores más satisfechos con las condiciones laborales, interesados en hacer bien las actividades y tareas, activos en el aporte de opiniones, se sienten más comprometidos con la empresa y motivados a producir más.

- **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.

Por ejemplo: "Tenemos grandes profesionales en este hospital, pero nos faltan recursos materiales", "La compañía ha realizado una gran inversión para renovar los recursos materiales", "Cuando los recursos materiales son escasos, hay que agudizar el ingenio y redoblar los esfuerzos".

2.3.5. 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.

- **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.

- **Efectividad:** Es la medida de desempeño interno y 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 efectividad 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.

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

3.1. NIVEL Y TIPO DE LA INVESTIGACIÓN

3.1.1. Nivel de la Investigación

El nivel del presente proyecto de investigación es Descriptivo-Explicativo; porque se describió y se explicó las características actuales que conforman el clima laboral y su relación con el desempeño de los trabajadores en la alcaldía del Distrito de San Miguel de Cauri.

3.1.2 Tipos de la Investigación

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

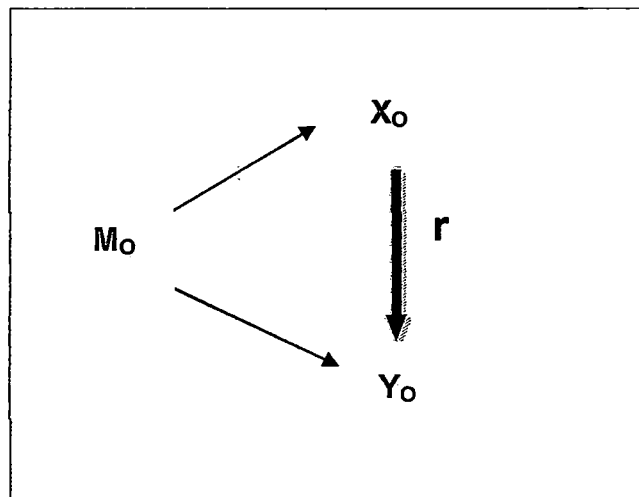
3.1.2.1. Por su alcance temporal; la investigación es sincrónica, porque su periodo de ejecución fue aproximadamente de 2 meses.

- 3.1.2.2. Por su carácter;** 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.
- 3.1.2.3. Por su marco;** es de campo, porque las investigadoras se constituyeron a la organización materia de estudio, para recopilar los datos necesarios.
- 3.1.2.4. 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.
- 3.1.2.5. Por su objeto;** es disciplinaria, porque se utilizaron disciplinas administrativas como la gestión de personal, organización, etc.
- 3.1.2.6. Por sus estudios al que dan lugar,** es evaluativa, porque se evaluaron los procesos de cada experiencia para ver si las características del clima laboral, en la municipalidad distrital de Cauri, 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 de investigación es no experimental con su variante transaccional o diacrónica.

3.2.2. Esquema de la Investigación



Dónde:

- M_o : Muestra
- X_o : Variable Independiente (Clima laboral)
- R : Relación
- Y_o : Variable dependiente (desempeño laboral)

3.3. POBLACIÓN Y MUESTRA

3.3.1. Población.- La población del presente proyecto de investigación se muestra en los siguientes cuadros:

CUADRO N° 01
TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CAURI
PERÍODO 2015

MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SAN MIGUEL DE CAURI					
GOBIERNOS LOCALES					
CUADRO PARA ASIGNACION DE PERSONAL - CAP AÑO FISCAL 2014					
CARGO ESTRUCTURAL	CLASIFICACION	TOTAL NECESARIO	SITUACION DEL CARGO		CARGO DE CONFIANZA
			OCUPADA	PROGRAMADA	
ORGANO DE GOBIERNO					
ALCALDIA					
Alcalde	FP-3	1	X		ELECCION POPULAR
ORGANO DE DIRECCION					
GERENCIA MUNICIPAL					
Gerente Municipal	SP	1		X	X
ORGANO DE ASESORAMIENTO					
SUB GERENCIA DE ADINISTRACION, PLANEAMIENTO Y PRESUPUESTO					
Sub Gerente de Administración Planeamiento y Presupuesto	SP-E	1	X		X
OFICINA DE PRESUPUESTO					
Jefe de Presupuesto	SP-F	1		X	
OFICINA DE PROGRAMACION E INVERSIONES					
Jefe de la Oficina de programación e Inversiones	SP-E	1		X	
ASESORIA LEGAL					
OFICINA DE ASESORIA LEGAL					
Asesor Legal	SP	1		X	
ORGANO DE APOYO					
SECRETARIA GENERAL					
Secretario General	ST-D	1	X		X
UNIDAD DE TRAMITE DOCUMENTARIO					
Secretaria	ST-D	1	X		
Unidad de Imagen Institucional	SP	1		X	
UNIDAD DE REGISTRO CIVIL					
Jefe de Registro Civil	SA-D	1	X		X
OFICINA DE CONTABILIDAD					
Contador	SP	1		X	X
OFICINA DE LOGISTICA Y ABASTECIMIENTO					
Jefe de Logística y Abastecimiento	SA-D	1	X		X
UNIDAD DE ALMACEN Y PATRIMONIO					
Almacenero	SA-D	1	X		X
OFICINA DE TESORERIA					
Tesorero	SP-D	1	X		X
UNIDAD DE RENTAS					
Jefe de Rentas	SA-E	1	X		X

OFICINA DE PERSONAL					
Jefe de personal	ST	1		X	X
ORGANO DE LINEA					
SUB GERENCIA DE INFRAESTRUCTURA Y DESARROLLO URBANO					
Sub Gerente de Infraestructura y Desarrollo Urbano	SP-E	1	X		X
OFICINA DE EST. OBRAS Y LIQUIDACIONES (UF-UE)					
Jefe de la unidad Formuladora y Ejecutora	SP-E	1		X	
OFICINA DE CATASTRO Y ACONDICIONAMIENTO TERRITORIAL					
Jefe de Unidad de Catastro	ST	1		X	
SUB GERENCIA DE DESARROLLO SOCIAL Y ECONOMICO					
Sub Gerente de Desarrollo Social y Económico	SP-F	1	X		X
UNIDAD DE VASO DE LECHE					
Responsable del PVL	SA-E	1	X		X
UNIDAD DE DEFENSA CIVIL					
Jefe de la Unidad de Defensa Civil	SA	1		X	X
UNIDAD DE SEGURIDAD CIUDADANA					
Jefe de la Unidad de Seguridad Ciudadana	ST	1		X	X
UNIDAD DE SANEM, BASICO RURAL Y AMBIENTAL					
Responsable de Agua Potable y Desagüe	SA-E	1	X		
Responsable de Parques y Jardines	SA-E	1	X		
UNIDAD DE PRODUCCION AGROPECUARIA Y PYMES					
Jefe de la Unidad de Producción Agropecuaria	ST	1		X	
UNIDAD LOCAL DE FOCALIZACION					
Jefe de la Unidad Local de Focalización	ST	1	X		
DEMUNA					
Jefe de la Unidad de DEMUNA	SP	1		X	
OMAPED					
Jefe de OMAPED	SA	1		X	
TOTAL		29			

FUENTE : CAP: Municipalidad Distrital de San Miguel de Cauri
 ELABORACIÓN : Tesistas

3.3.2. Muestra

La muestra de investigación, es muestra poblacional, se caracteriza por ser no probabilística, en razón de que se escogió a todos los

trabajadores de la Municipalidad Distrital de San Miguel de Cauri, por conveniencia de las investigadoras; 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 proyecto de investigación durante el trabajo de campo se muestran en el siguiente cuadro:

TÉCNICAS	INSTRUMENTOS	APLICACIÓN */ USO**
Encuesta	Cuestionario	* Trabajadores * Usuarios
Entrevista	Guía de Entrevista	**Administrador **Contador
Observación	Guía de Observación	**Tesistas

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 utilizarán los cuadros estadísticos.

3.5.2. Presentación de Datos.- Los datos procesados son presentados a través de gráficos de barras compuestas y los gráficos de barras porcentuales.

CAPITULO IV

RESULTADOS

TABLA N° 01

1. ¿SU JEFE COMUNICA CON CLARIDAD LAS FUNCIONES QUE USTED DEBE REALIZAR EN EL CARGO QUE DESEMPEÑA EN LA MUNICIPALIDAD?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
SI	12	41,4	41,4	41,4
Válidos NO	17	58,6	58,6	100,0
Total	29	100,0	100,0	

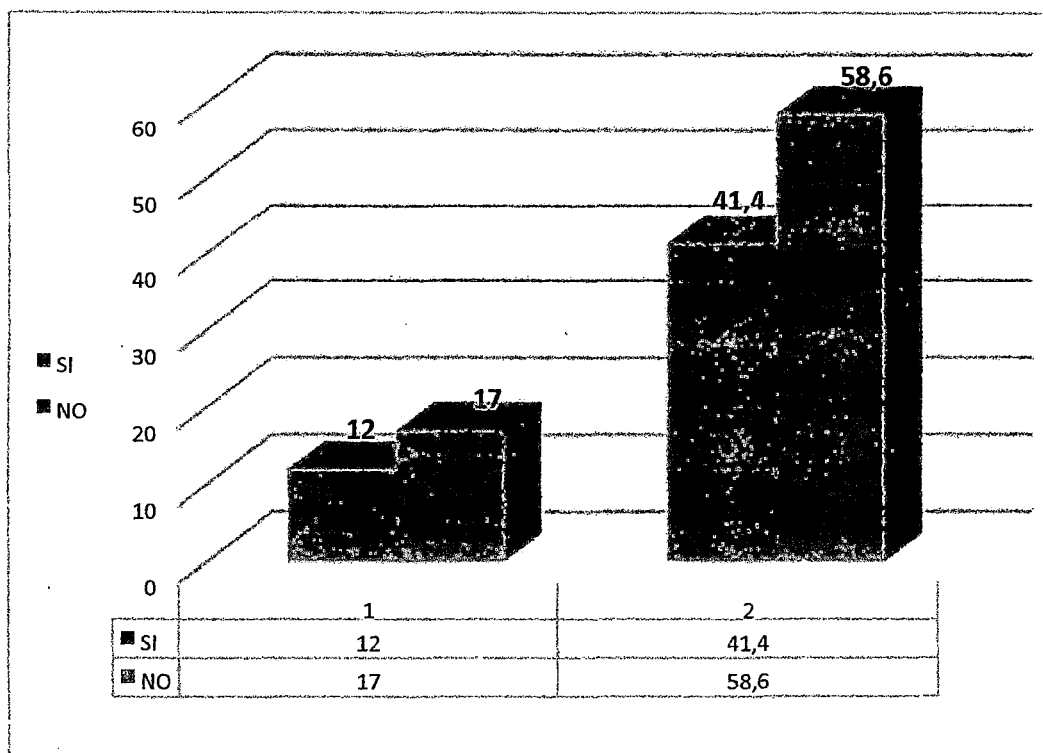
Fuente : Cuestionario.
Elaboración : Las tesisas

INTERPRETACIÓN:

De los resultados de trabajo de campo, se puede apreciar que en un 41.4% de los encuestados refieren que el jefe no comunica las funciones que debe desempeñar los trabajadores de la municipalidad distrital de cauri; mientras que el 58.6% de trabajadores manifiestan que si se comunica las funciones. Se concluye que en la municipalidad Distrital de Cauri los jefes comunican las funciones que deben desempeñar los trabajadores en su área funcional.

GRÁFICO N° 01

¿SU JEFE COMUNICA CON CLARIDAD LAS FUNCIONES QUE USTED DEBE REALIZAR EN EL CARGO QUE DESEMPEÑA EN LA MUNICIPALIDAD?



Fuente : Tabla N° 01.
Elaboración : Las tesisistas

TABLA N° 02

2. ¿SU JEFE DEMUESTRA EMPATÍA EN AQUELLAS ACTIVIDADES QUE USTED CONSIDERA COMPLEJAS PARA EL LOGRO DE LOS OBJETIVOS?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
SI	11	37,9	37,9	37,9
Válidos NO	18	62,1	62,1	100,0
Total	29	100,0	100,0	

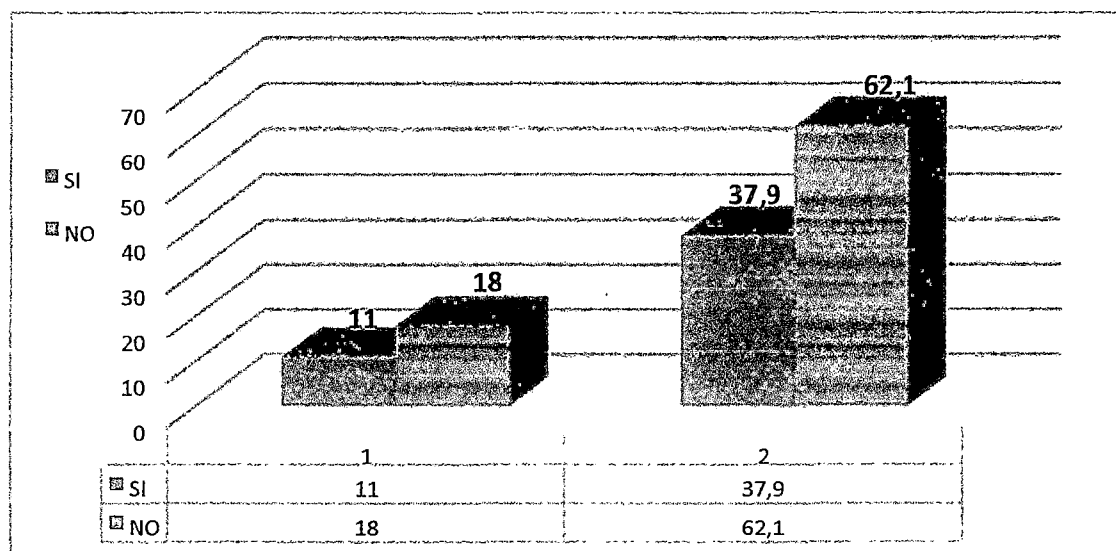
Fuente : Cuestionario.
Elaboración : Las tesis

INTERPRETACION:

De los resultados de trabajo de campo, se puede apreciar que en un 37.9% 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 cauri; mientras que el 62.1% de trabajadores manifiestan que el jefe no demuestra empatía, cuando se trata de actividades complejas. Se concluye que en la municipalidad Distrital de Cauri los jefes no demuestran empatía para el logro de objetivos.

GRÁFICO N° 02

¿SU JEFE DEMUESTRA EMPATÍA EN AQUELLAS ACTIVIDADES QUE USTED CONSIDERA COMPLEJAS PARA EL LOGRO DE LOS OBJETIVOS?



Fuente : Tabla N° 02.
Elaboración : Las tesis

TABLA N° 03

3. ¿CONSIDERA QUE EN SU AMBIENTE DE TRABAJO SE PRACTICAN VALORES QUE AYUDAN AL LOGRO DE OBJETIVOS?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
SI	17	58,6	58,6	58,6
NO	12	41,4	41,4	100,0
Total	29	100,0	100,0	

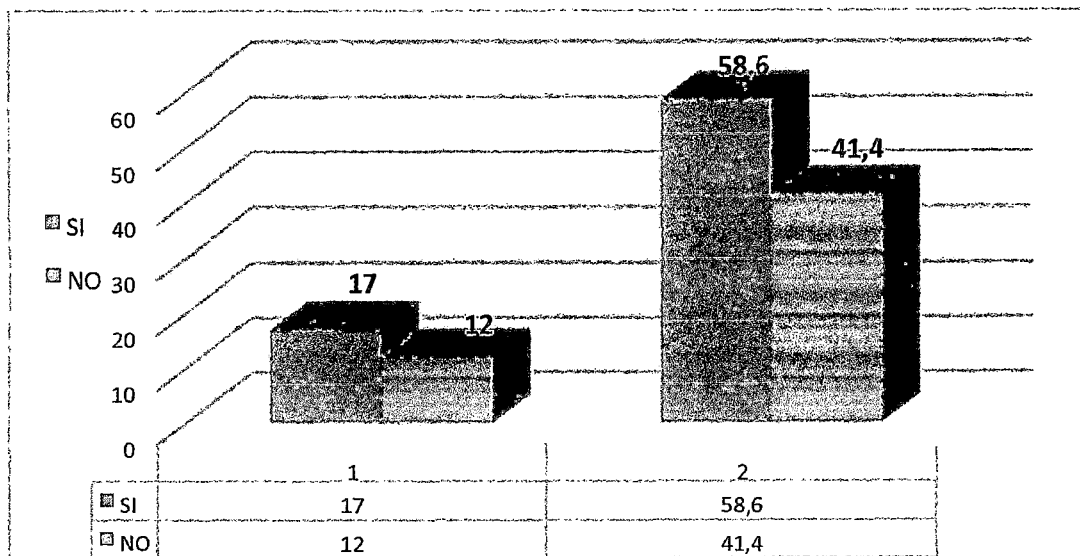
Fuente : Cuestionario.
Elaboración : Las tesisistas

INTERPRETACION:

De los resultados de trabajo de campo, se puede apreciar que en un 58.6% de los encuestados refieren que el ambiente de trabajo se practica valores que permitan el logro de los objetivos de la municipalidad distrital de cauri; mientras que el 41.4% de trabajadores manifiestan que no se practican valores. Se concluye que en la municipalidad Distrital de Cauri se practican valores que conducen a logro de los objetivos.

GRÁFICO N° 03

¿CONSIDERA QUE EN SU AMBIENTE DE TRABAJO SE PRACTICAN VALORES QUE AYUDAN AL LOGRO DE OBJETIVOS?



Fuente : Tabla N° 03.
Elaboración : Las tesisistas

TABLA N° 04

4. ¿ACTITUD DE LOS TRABAJADORES PARA EL LOGRO DE LA EFICIENCIA Y EFICACIA LABORAL?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
SI	10	34,5	34,5	34,5
Válidos NO	19	65,5	65,5	100,0
Total	29	100,0	100,0	

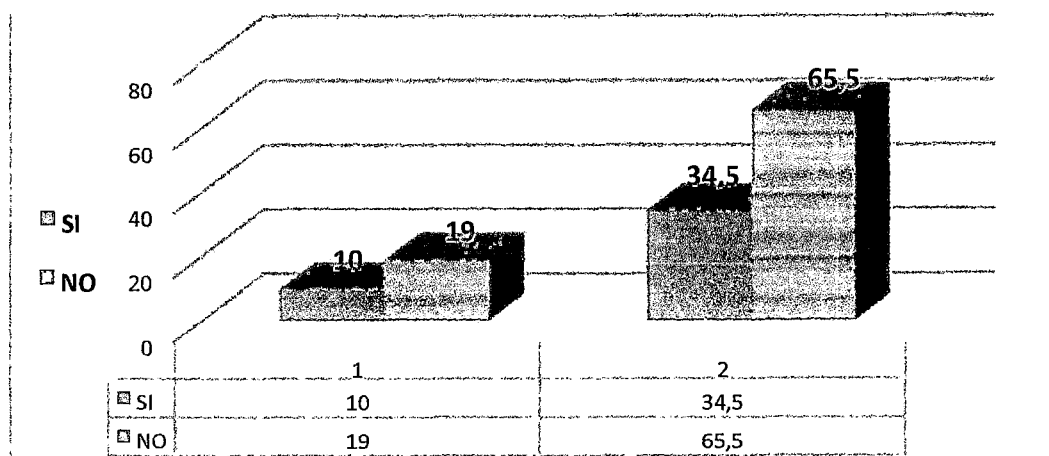
Fuente : Cuestionario.
Elaboración : Las tesisistas

INTERPRETACION:

De los resultados de trabajo de campo, se puede apreciar que en un 34.5% de los encuestados refieren las actitudes de los compañeros contribuyen a la eficiencia y eficacia laboral en la municipalidad distrital de cauri; mientras que el 65.5% 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 Cauri 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 : Tabla N° 04.
Elaboración : Las tesisistas

TABLA N° 05

5. ¿USTED CREE QUE LA REMUNERACIÓN QUE PERCIBE LE MOTIVA AL LOGRO DE OBJETIVOS?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
SI	12	41,4	41,4	41,4
Válidos NO	17	58,6	58,6	100,0
Total	29	100,0	100,0	

Fuente : Cuestionario.

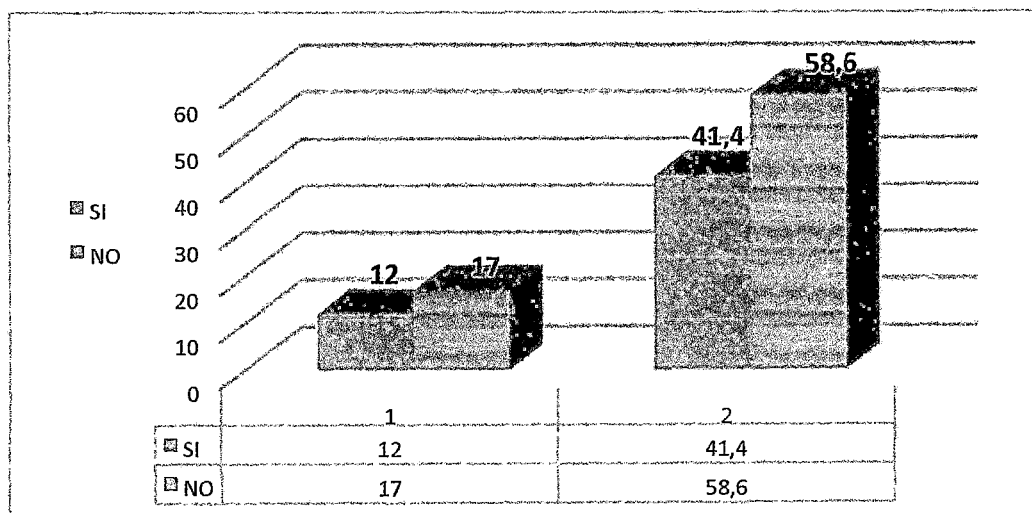
Elaboración : Las tesistas

INTERPRETACION:

De los resultados de trabajo de campo, se puede apreciar que en un 41.4% de los encuestados refieren que la remuneración que perciben le motiva al logro de los objetivos de la municipalidad distrital de cauri; mientras que el 58.6% de trabajadores manifiestan que la remuneración que perciben no les motiva al logro de los objetivos. Se concluye que en la municipalidad Distrital de Cauri los trabajadores no están motivados por la remuneración que perciben, limitando el logro de objetivos institucionales.

GRÁFICO N° 05

¿USTED CREE QUE LA REMUNERACIÓN QUE PERCIBE LE MOTIVA AL LOGRO DE OBJETIVOS?



Fuente : Tabla N° 05.

Elaboración : Las tesistas

TABLA N° 06

6. ¿USTED SE SIENTE SATISFECHO CON EL AMBIENTE FÍSICO (INFRAESTRUCTURA) EN EL QUE TRABAJA?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
SI	18	62,1	62,1	62,1
Válidos NO	11	37,9	37,9	100,0
Total	29	100,0	100,0	

Fuente : Cuestionario.

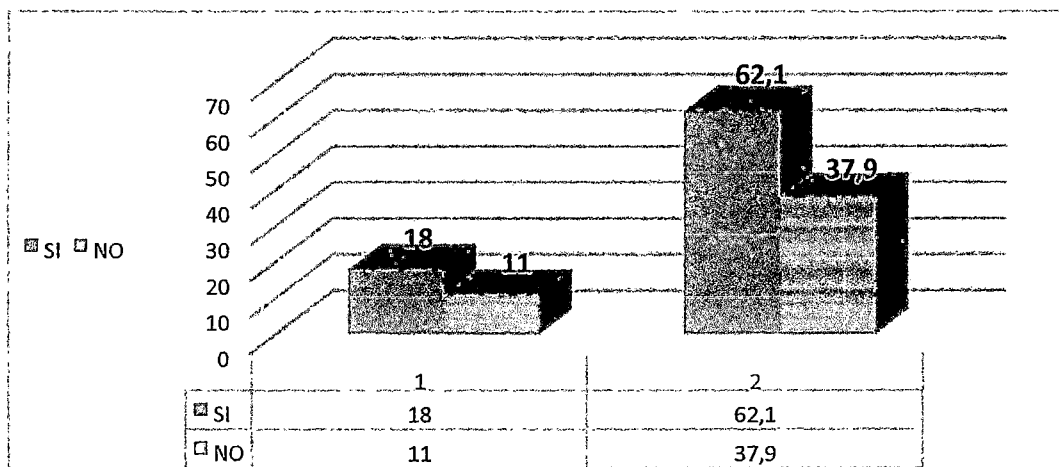
Elaboración : Las tesisistas

INTERPRETACION:

De los resultados de trabajo de campo, se puede apreciar que en un 62.1% de los encuestados refieren que se sienten satisfechos en el ambiente de trabajo de la municipalidad distrital de cauri; mientras que el 37.9% de trabajadores manifiestan lo contrario. Se concluye que en la municipalidad Distrital de Cauri los trabajadores se sienten satisfechos en el ambiente donde laboral, situación que demuestra que la infraestructura o ambiente físico son adecuados y satisfactorios para cumplir con sus funciones.

GRÁFICO N° 06

¿USTED SE SIENTE SATISFECHO CON EL AMBIENTE FÍSICO (INFRAESTRUCTURA) EN EL QUE TRABAJA?



Fuente : Tabla N° 06.

Elaboración : Las tesisistas

TABLA N° 07

7. CONSIDERA QUE LAS RELACIONES INTERPERSONALES FORMAN PARTE DEL CLIMA ORGANIZACIONAL DE LA MUNICIPALIDAD?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos SI	20	69,0	69,0	69,0
NO	9	31,0	31,0	100,0
Total	29	100,0	100,0	

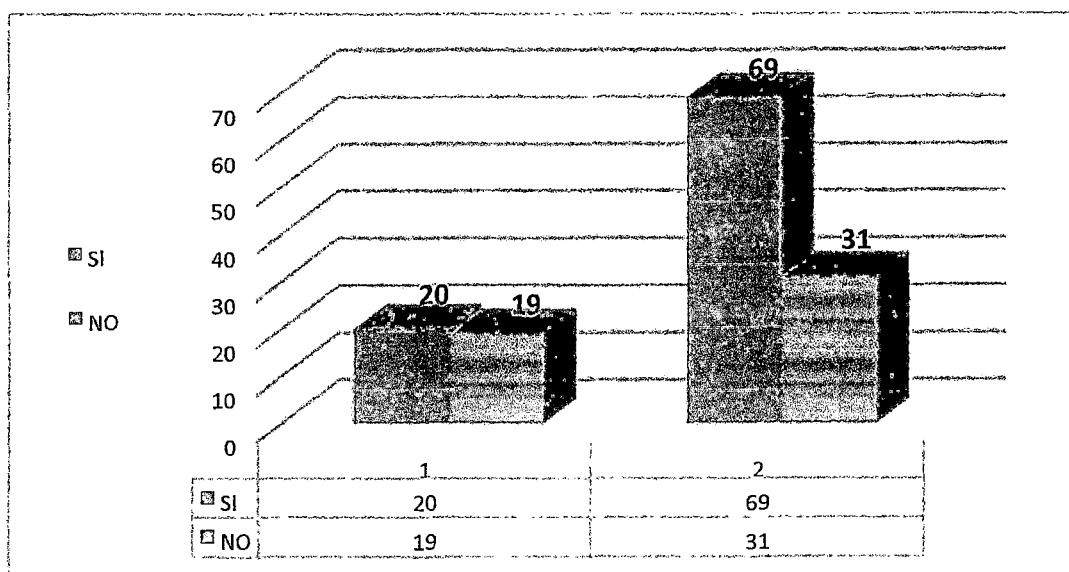
Fuente : Cuestionario.
Elaboración : Las tesistas

INTERPRETACION:

De los resultados de trabajo de campo, se puede apreciar que en un 69% de los encuestados refieren que las relaciones interpersonales forman parte del clima organizacional de la Municipalidad Distrital de Cauri; mientras que el 31% de trabajadores manifiestan lo contrario. Se concluye que en la municipalidad Distrital de Cauri relaciones interpersonales forman parte del clima organizacional.

GRÁFICO N° 07

¿CONSIDERA QUE LAS RELACIONES INTERPERSONALES FORMAN PARTE DEL CLIMA ORGANIZACIONAL DE LA MUNICIPALIDAD?



Fuente : Tabla N° 07.
Elaboración : Las tesistas

TABLA N° 08

6. ¿CONSIDERA QUE SU COMPORTAMIENTO Y DESEMPEÑO LABORAL VARÍAN DE ACUERDO AL CLIMA ORGANIZACIONAL EN EL QUE SE ENCUENTRE?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
SI	18	62,1	62,1	62,1
NO	11	37,9	37,9	100,0
Total	29	100,0	100,0	

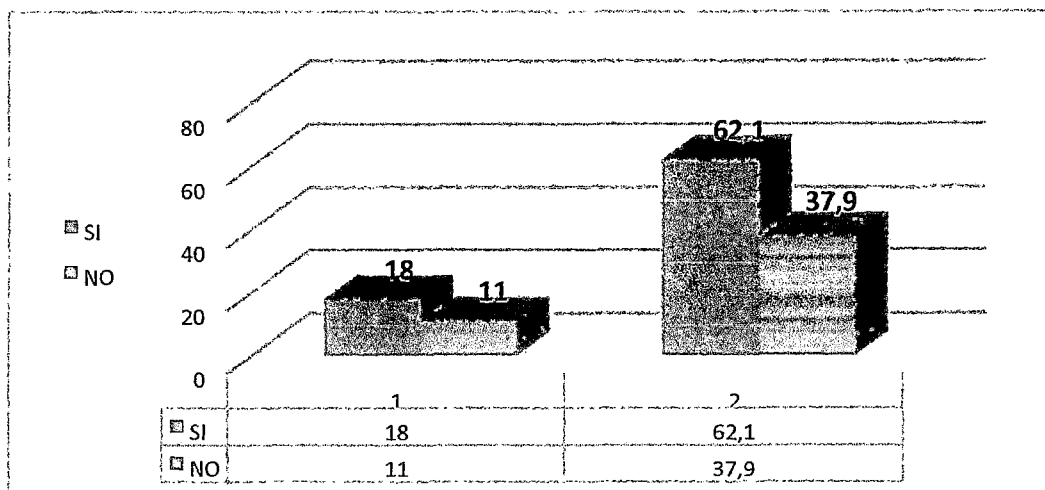
Fuente : Cuestionario.
Elaboración : Las tesis

INTERPRETACION:

De los resultados de trabajo de campo, se puede apreciar que en un 62.1% de los encuestados refieren que el comportamiento y el desempeño laboral varían de acuerdo al clima organizacional en la Municipalidad Distrital de Cauri; mientras que el 37.9% de trabajadores manifiestan lo contrario. Se concluye que en la municipalidad Distrital de Cauri el comportamiento y el desempeño laboral varían de acuerdo al clima organizacional.

GRÁFICO N° 08

CONSIDERA QUE SU COMPORTAMIENTO Y DESEMPEÑO LABORAL VARÍAN DE ACUERDO AL CLIMA ORGANIZACIONAL EN EL QUE SE ENCUENTRE?



Fuente : Tabla N° 08.
Elaboración : Las tesis

TABLA N° 09

7. ¿CREE USTED QUE LA MOTIVACIÓN INFLUYE EN SU NIVEL DE DESEMPEÑO?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
SI	20	69,0	69,0	69,0
Válidos NO	9	31,0	31,0	100,0
Total	29	100,0	100,0	

Fuente : Cuestionario.

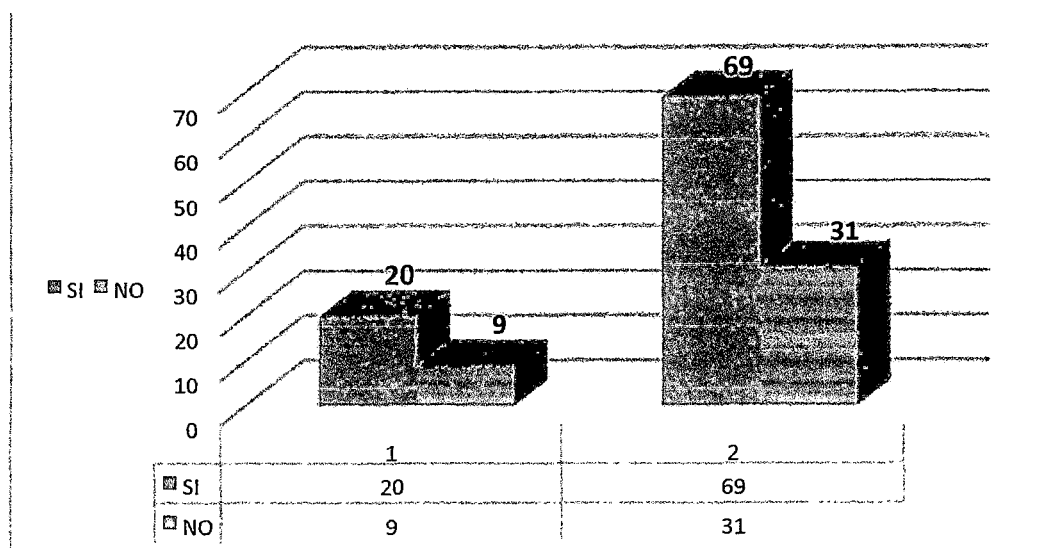
Elaboración : Las tesisas

INTERPRETACION:

De los resultados de trabajo de campo, se puede apreciar que en un 69% de los encuestados refieren que la motivación influye en el nivel de desempeño de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Cauri; mientras que el 31% 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 Cauri.

GRÁFICO N° 09

¿CREE USTED QUE LA MOTIVACIÓN INFLUYE EN SU NIVEL DE DESEMPEÑO?



Fuente : Tabla N° 09.

Elaboración : Las tesisas.

TABLA N° 10

9. ¿COMUNICA CON CLARIDAD LAS FUNCIONES QUE DEBEN REALIZAR LOS TRABAJADORES QUE TIENE A SU CARGO?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
SI	18	62,1	62,1	62,1
Válidos NO	11	37,9	37,9	100,0
Total	29	100,0	100,0	

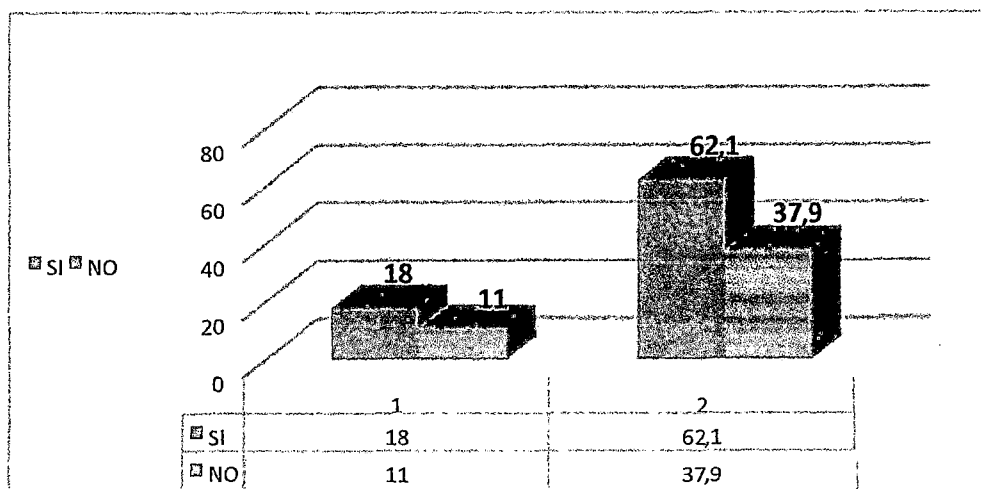
Fuente : Cuestionario.
Elaboración : Las tesis

INTERPRETACION.

De los resultados de trabajo de campo, se puede apreciar que en un 62.1% 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 Cauri; mientras que el 37.9% de trabajadores manifiestan que no se comunica con claridad las funciones. Se concluye que en la municipalidad Distrital de Cauri los jefes comunican con claridad las funciones que deben desempeñar los trabajadores en su área funcional.

GRÁFICO N° 10

¿COMUNICA CON CLARIDAD LAS FUNCIONES QUE DEBEN REALIZAR LOS TRABAJADORES QUE TIENE A SU CARGO?



Fuente : Tabla N°10.
Elaboración: Las tesis

TABLA N° 11

8. ¿DEMUESTRA EMPATÍA EN AQUELLAS ACTIVIDADES QUE SUS TRABAJADORES CONSIDERAN COMPLEJAS PARA EL LOGRO DE LOS OBJETIVOS?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
SI	20	69,0	69,0	69,0
Válidos NO	9	31,0	31,0	100,0
Total	29	100,0	100,0	

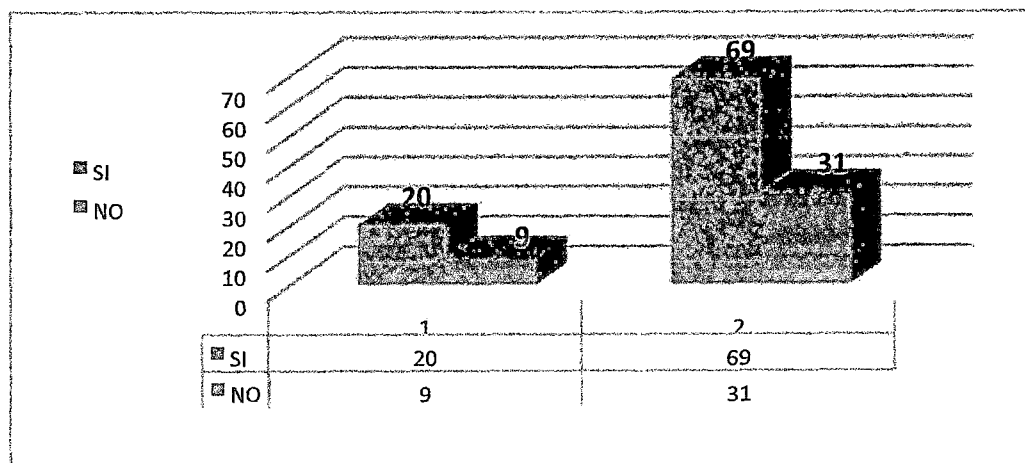
Fuente : Cuestionario.
Elaboración : Las tesisistas

INTERPRETACION:

De los resultados de trabajo de campo, se puede apreciar que en un 69% 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 Cauri; mientras que el 31% de trabajadores manifiestan lo contrario. Se concluye que en la Municipalidad Distrital de Cauri los jefes demuestran empatía en las actividades que los trabajadores consideran complejas para el logro de los objetivos.

GRÁFICO N° 11

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



Fuente : Tabla N° 11
Elaboración : Las tesisistas

TABLA N° 12

10. ¿CONSIDERA QUE EN SU AMBIENTE DE TRABAJO SE PRACTICAN LOS VALORES QUE AYUDAN AL LOGRO DE OBJETIVOS?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	SI	12	41,4	41,4
	NO	17	58,6	100,0
	Total	29	100,0	100,0

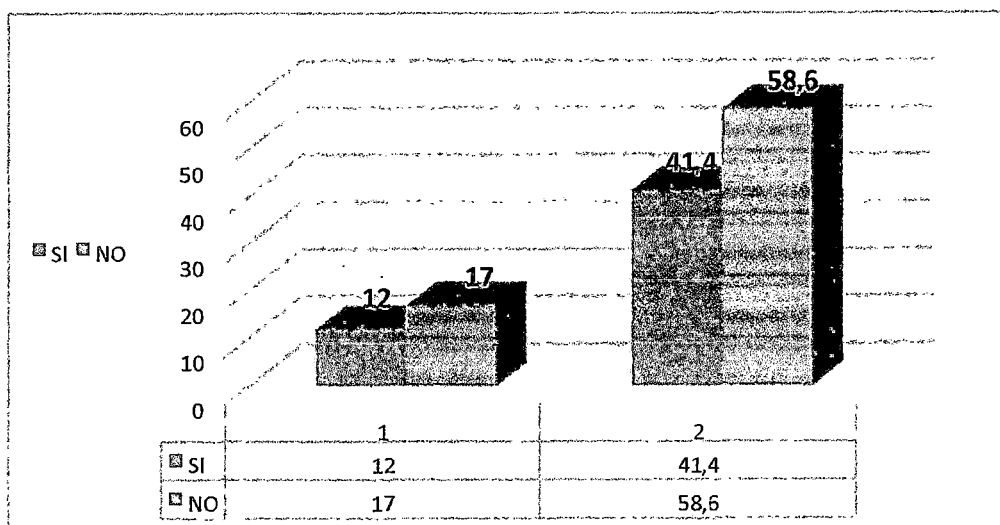
Fuente : Cuestionario.
Elaboración : Las tesisistas

INTERPRETACION:

De los resultados de trabajo de campo, se puede apreciar que en un 41.4% de los encuestados refieren que en el ambiente de trabajo se practica valores que ayudan al logro de los objetivos de Municipalidad Distrital de Cauri; mientras que el 58.6% de trabajadores manifiestan lo contrario. Se concluye que en la municipalidad Distrital de Cauri no se practican valores que permitan lograr objetivos institucionales.

GRÁFICO N° 12

¿CONSIDERA QUE EN SU AMBIENTE DE TRABAJO SE PRACTICAN LOS VALORES QUE AYUDAN AL LOGRO DE OBJETIVOS?



Fuente : Tabla N° 12.
Elaboración : Las tesisistas

TABLA N° 13

9. ¿PERCIBE EN EL COMPORTAMIENTO DE SUS TRABAJADORES ACTITUDES QUE CONTRIBUYEN CON LA EFICIENCIA Y EFICACIA LABORAL?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Si	8	27,6	27,6	27,6
NO	21	72,4	72,4	100,0
Válidos Total	29	100,0	100,0	

Fuente : Cuestionario.

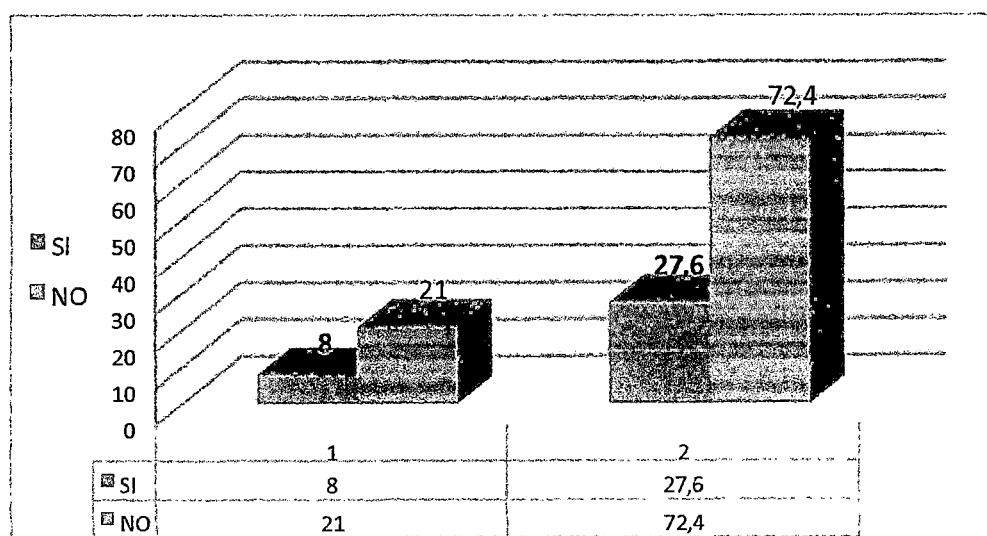
Elaboración : Las tesisistas

INTERPRETACION.

De los resultados de trabajo de campo, se puede apreciar que en un 27.6% 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 Cauri; mientras que el 72.4% 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 Cauri los jefes no perciben actitudes positivas por parte de sus trabajadores, para la eficiencia y eficacia laboral.

GRÁFICO N° 13

¿PERCIBE EN EL COMPORTAMIENTO DE SUS TRABAJADORES ACTITUDES QUE CONTRIBUYEN CON LA EFICIENCIA Y EFICACIA LABORAL?



Fuente : Tabla N° 13

Elaboración : Las tesisistas

TABLA N° 14

11. ¿USTED CREE QUE LA REMUNERACIÓN QUE PERCIBE LE MOTIVA AL LOGRO DE OBJETIVOS?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
SI	22	75,9	75,9	75,9
Válidos NO	7	24,1	24,1	100,0
Total	29	100,0	100,0	

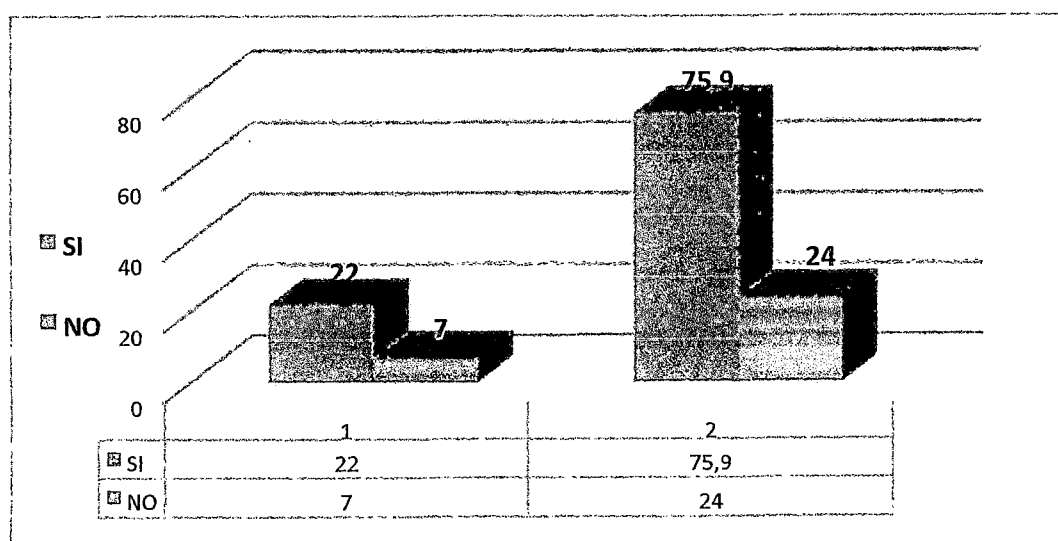
Fuente : Cuestionario.
Elaboración : Las tesisistas

INTERPRETACION:

De los resultados de trabajo de campo, se puede apreciar que en un 75.9% de los encuestados refieren que el sueldo que perciben no les motiva al logro de los objetivos de la Municipalidad Distrital de Cauri; mientras que el 24.1% de trabajadores manifiestan que el sueldo que perciben si les motiva. Se concluye que en la municipalidad Distrital de Cauri a los jefes y trabajadores no les motiva el sueldo que perciben.

GRÁFICO N° 14

¿USTED CREE QUE LA REMUNERACIÓN QUE PERCIBE LE MOTIVA AL LOGRO DE OBJETIVOS?



Fuente : Tabla N° 14.
Elaboración : Las tesisistas

TABLA N° 15

10. ¿USTED SE SIENTE SATISFECHO CON EL AMBIENTE FÍSICO (INFRAESTRUCTURA) EN EL QUE TRABAJA?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos SI	23	79,3	79,3	79,3
NO	6	20,7	20,7	100,0
Total	29	100,0	100,0	

Fuente : Cuestionario.

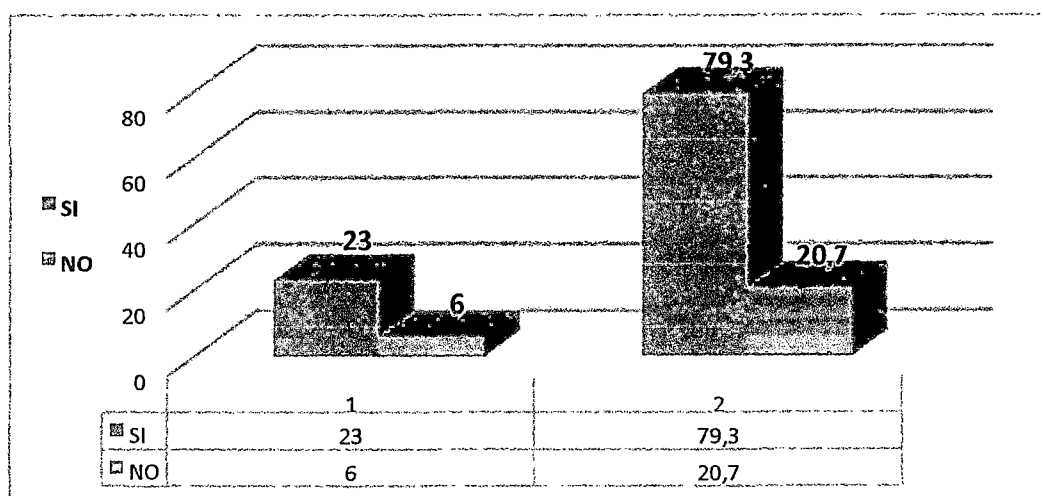
Elaboración : Las tesisistas

INTERPRETACION.

De los resultados de trabajo de campo, se puede apreciar que en un 79.3% de los encuestados refieren que se sienten satisfechos con el ambiente donde laboran en la Municipalidad Distrital de Cauri; mientras que el 20.7% de trabajadores manifiestan que no están satisfechos con el ambiente donde realizan sus labores diarias. Se concluye que en la Municipalidad Distrital de Cauri los trabajadores y jefes se sienten satisfechos con el ambiente donde laboran.

GRÁFICO N° 15

¿USTED SE SIENTE SATISFECHO CON EL AMBIENTE FÍSICO (INFRAESTRUCTURA) EN EL QUE TRABAJA?



Fuente :Tabla N° 15.

Elaboración : Las tesisistas

TABLA N° 16

12. ¿CONSIDERA QUE LAS RELACIONES INTERPERSONALES FORMAN PARTE DEL CLIMA ORGANIZACIONAL DE LA MUNICIPALIDAD?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos SI	20	69,0	69,0	69,0
NO	9	31,0	31,0	100,0
Total	29	100,0	100,0	

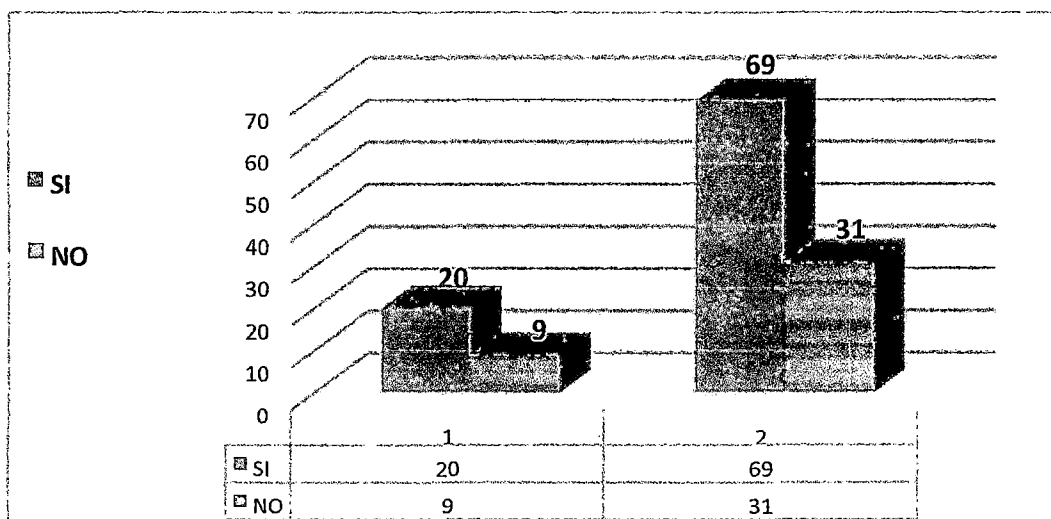
Fuente : Cuestionario.
Elaboración : Las tesisistas

INTERPRETACION:

De los resultados de trabajo de campo, se puede apreciar que en un 69% de los encuestados jefes, refieren que las relaciones interpersonales forman parte del clima organizacional en la Municipalidad Distrital de Cauri; mientras que el 31% de los jefes manifiestan lo contrario. Se concluye que en la Municipalidad Distrital de Cauri las relaciones interpersonales forman parte del clima organizacional.

GRÁFICO N° 16

¿CONSIDERA QUE LAS RELACIONES INTERPERSONALES FORMAN PARTE DEL CLIMA ORGANIZACIONAL DE LA MUNICIPALIDAD?



Fuente : Tabla N° 16.
Elaboración : Las tesisistas

TABLA N° 17

11. ¿CONSIDERA QUE EL COMPORTAMIENTO Y DESEMPEÑO LABORAL DE SUS TRABAJADORES VARÍAN DE ACUERDO AL CLIMA ORGANIZACIONAL EN EL QUE SE ENCUENTREN?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	SI	16	55,2	55,2
	NO	13	44,8	100,0
	Total	29	100,0	100,0

Fuente : Cuestionario.

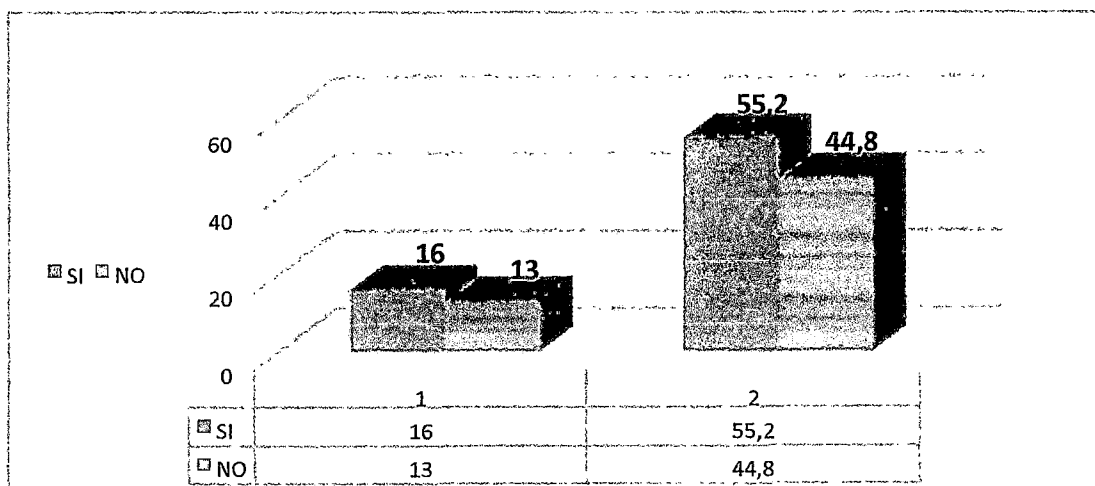
Elaboración : Las tesisistas

INTERPRETACION:

De los resultados de trabajo de campo, se puede apreciar que en un 55.2% 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 Cauri; mientras que el 44.8% de los jefes manifiestan lo contrario. Se concluye que en la Municipalidad Distrital de Cauri varía el comportamiento y desempeño laboral de los trabajadores en relación al clima laboral.

GRÁFICO N° 17

¿CONSIDERA QUE EL COMPORTAMIENTO Y DESEMPEÑO LABORAL DE SUS TRABAJADORES VARÍAN DE ACUERDO AL CLIMA ORGANIZACIONAL EN EL QUE SE ENCUENTREN?



Fuente : Tabla N° 17.

Elaboración : Las tesisistas

TABLA N° 18

12. ¿CREE USTED QUE LA MOTIVACIÓN INFLUYE EN EL NIVEL DE DESEMPEÑO DE SUS TRABAJADORES?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos SI	10	65.5	65.5	65.5
NO	19	34.5	34.5	100,0
Total	29	100,0	100,0	

Fuente : Cuestionario.

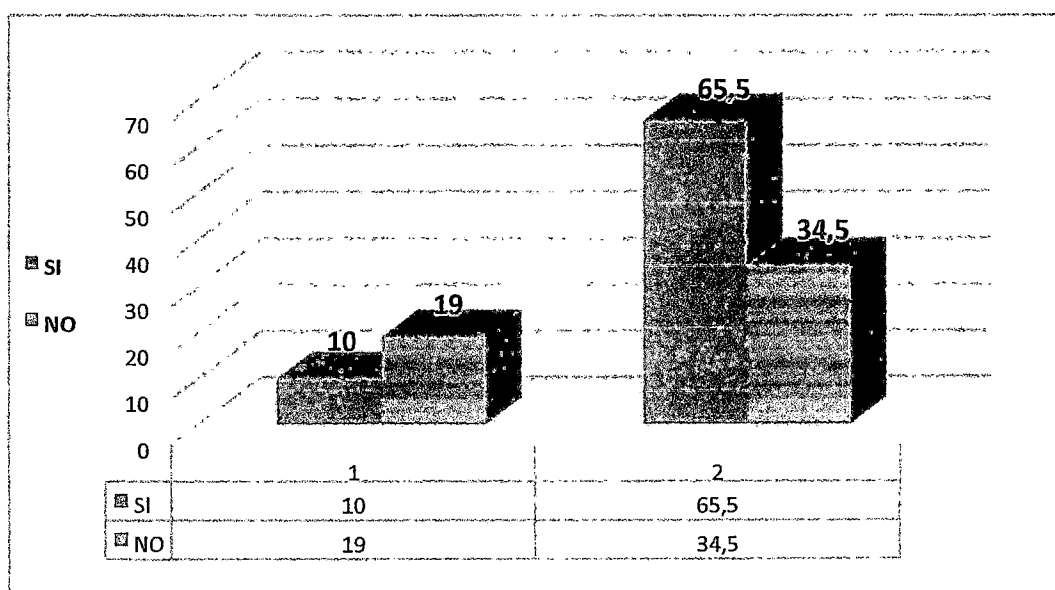
Elaboración : Las tesisas

INTERPRETACION:

De los resultados de trabajo de campo, se puede apreciar que en un 65.5% de los jefes encuestados refieren que la motivación influye en el nivel de desempeño laboral de sus trabajadores en la Municipalidad Distrital de Cauri; mientras que el 34.5% de los jefes manifiestan lo contrario. Se concluye que en la Municipalidad Distrital de Cauri la motivación influye en el nivel de desempeño laboral de los trabajadores.

GRÁFICO N° 18

¿CREE USTED QUE LA MOTIVACIÓN INFLUYE EN EL NIVEL DE DESEMPEÑO DE SUS TRABAJADORES?



Fuente : Tabla N° 18.

Elaboración : Las tesisas

TABLA N° 19

13. ¿USTED SE SIENTE SATISFECHO CON LOS SERVICIOS QUE BRINDA LA MUNICIPALIDAD?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	SI	9	31,0	31,0	31,0
	NO	20	69,0	69,0	100,0
	Total	29	100,0	100,0	

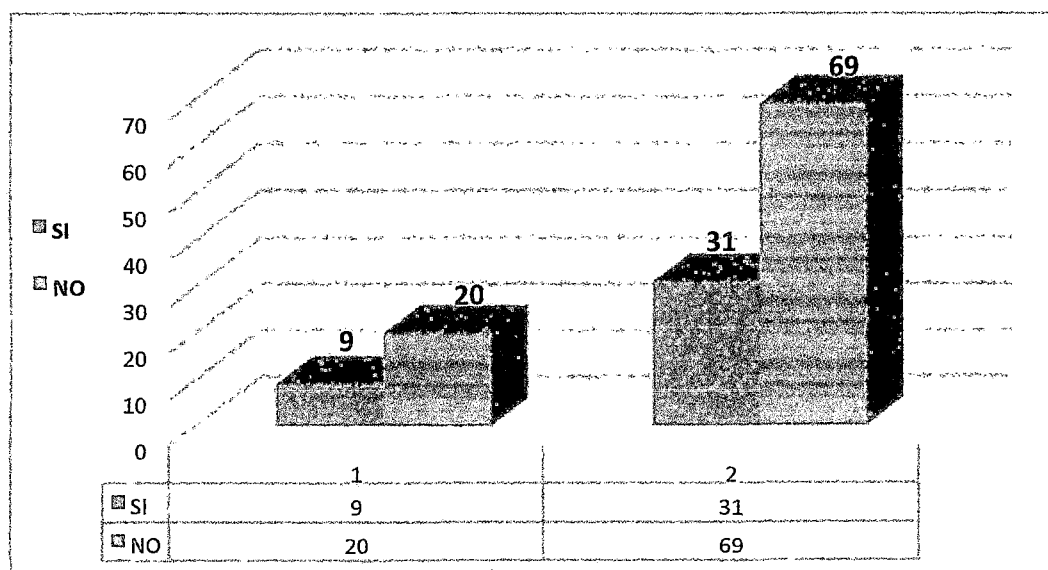
Fuente : Cuestionario.
Elaboración : Las tesis

INTERPRETACION:

De los resultados de trabajo de campo, se puede apreciar que en un 31% de los usuarios encuestados refieren que se sienten satisfechos con el servicio que brinda la Municipalidad Distrital de Cauri; mientras que el 69% de los usuarios no están satisfechos con los servicios que brinda la entidad municipal. Se concluye que la Municipalidad Distrital de Cauri no brinda los servicios adecuados para la satisfacción de los usuarios. Los usuarios no están satisfechos.

GRÁFICO N° 19

¿USTED SE SIENTE SATISFECHO CON LOS SERVICIOS QUE BRINDA LA MUNICIPALIDAD?



Fuente : Tabla N° 19.
Elaboración : Las tesis

TABLA N° 20

19. ¿USTED CONSIDERA QUE LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD LE BRINDAN INFORMACIÓN CLARA Y OPORTUNA?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos SI	8	27,6	27,6	27,6
NO	21	72,4	72,4	100,0
Total	29	100,0	100,0	

Fuente : Cuestionario.

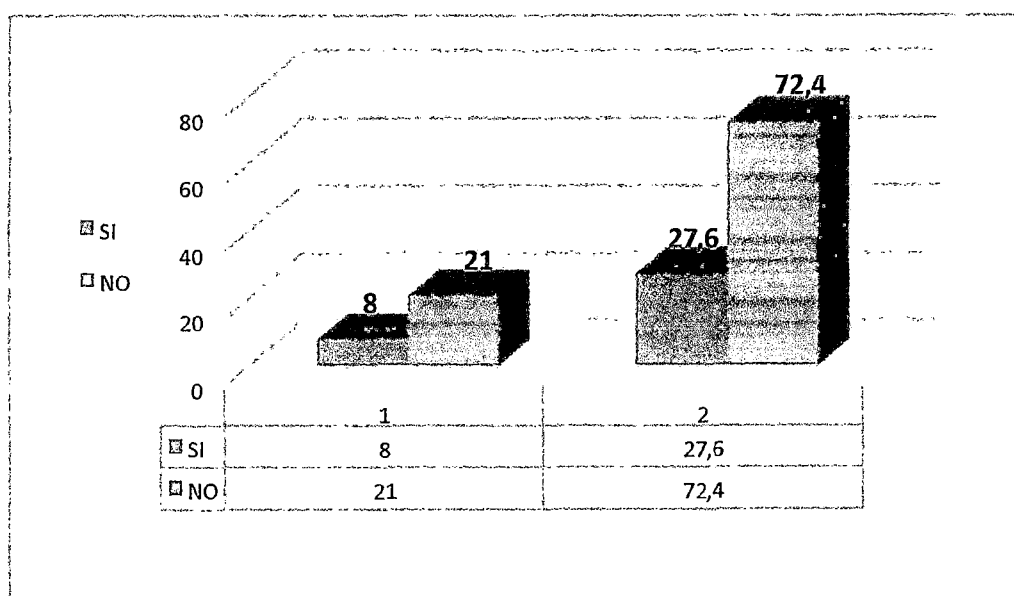
Elaboración : Las tesisistas

INTERPRETACION:

De los resultados de trabajo de campo, se puede apreciar que en un 27.6% de los usuarios encuestados refieren que los trabajadores les brindan información clara y oportuna, mientras que el 72.4% señalan que no reciben información clara y oportuna por parte de los trabajadores de la municipalidad. Se concluye que la Municipalidad Distrital de Cauri no brinda la información clara y oportuna a los usuarios.

GRÁFICO N° 20

¿USTED CONSIDERA QUE LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD LE BRINDAN INFORMACIÓN CLARA Y OPORTUNA?



Fuente :Tabla N° 20

Elaboración : Las tesisistas

TABLA N° 21

14. ¿CONSIDERA QUE LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD DEMUESTRAN EMPATÍA EN SUS DUDAS Y CONSULTAS?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
SI	10	34,5	34,5	34,5
NO	16	55,2	55,2	89,7
NS/NO	3	10,3	10,3	100,0
Total	29	100,0	100,0	

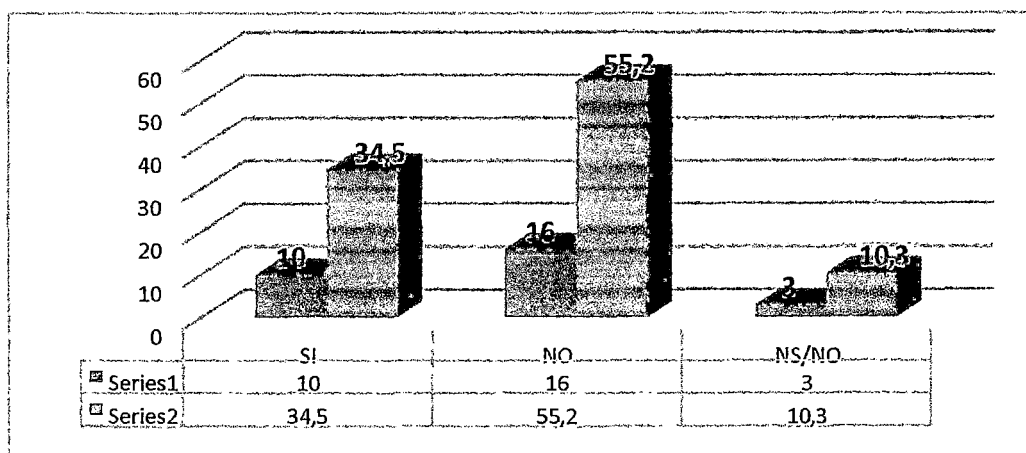
Fuente : Cuestionario.
Elaboración : Las tesisistas

INTERPRETACION:

De los resultados de trabajo de campo, se puede apreciar que en un 34.5% de los usuarios encuestados refieren que los trabajadores les demuestran empatía en sus dudas y consultas, mientras que el 55.2% señalan que no les demuestran empatía en sus inquietudes, en tanto que el 10.3% no saben no opinan. Se concluye que la Municipalidad Distrital de Cauri los trabajadores no demuestran empatía en sus dudas y consultas a los usuarios.

GRÁFICO N° 21

¿CONSIDERA QUE LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD DEMUESTRAN EMPATÍA EN SUS DUDAS Y CONSULTAS?



Fuente : Tabla N° 21
Elaboración : Las tesisistas

TABLA N° 22

20. ¿CONSIDERA QUE LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD DEMUESTRAN RESPETO Y OTROS VALORES?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
SI	18	62,1	62,1	62,1
NO	11	37,9	37,9	100,0
Total	29	100,0	100,0	

Fuente : Cuestionario.

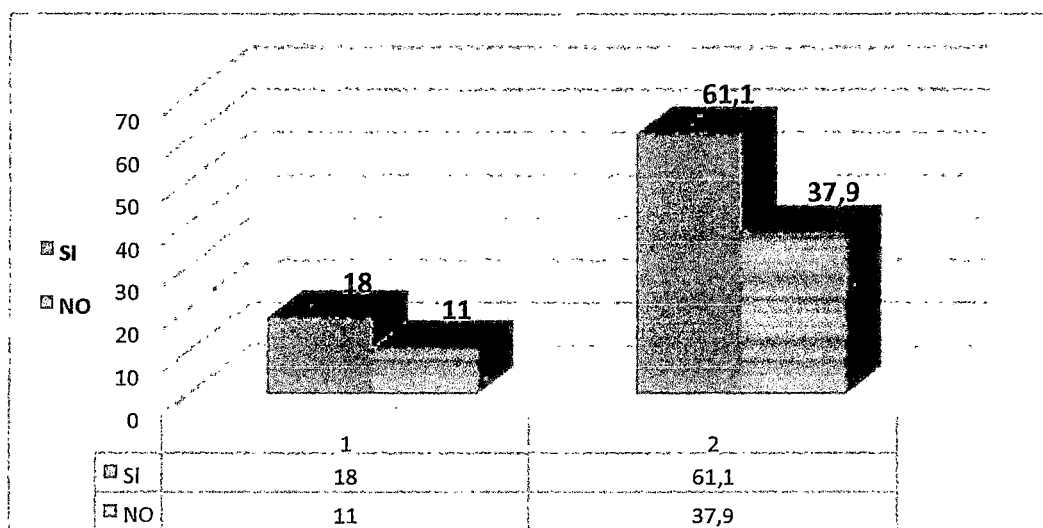
Elaboración : Las tesisistas

INTERPRETACION:

De los resultados de trabajo de campo, se puede apreciar que en un 62.1% de los usuarios encuestados refieren que los trabajadores demuestran respeto y otros valores, mientras que el 37.9% señalan que no les demuestran respeto y otros valores por parte de los trabajadores de la municipalidad. Se concluye que los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Cauri demuestran respeto y otros valores hacia los usuarios.

GRÁFICO N° 22

¿CONSIDERA QUE LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD DEMUESTRAN RESPETO Y OTROS VALORES?



Fuente : Tabla N° 22

Elaboración : Las tesisistas

TABLA N° 23

15. ¿PERCIBE EN EL COMPORTAMIENTO DE LOS TRABAJADORES ACTITUDES QUE CONTRIBUYAN CON LA ATENCIÓN EFICIENTE Y EFICAZ AL USUARIO?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
SI	15	51,7	51,7	51,7
Válidos NO	14	48,3	48,3	100,0
Total	29	100,0	100,0	

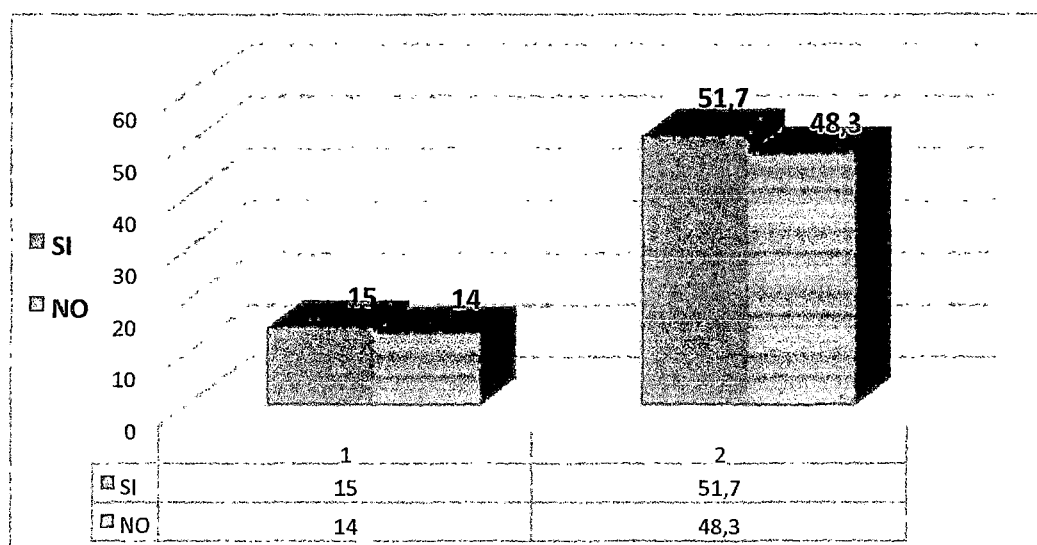
Fuente : Cuestionario.
Elaboración : Las tesisistas

INTERPRETACION:

De los resultados de trabajo de campo, se puede apreciar que en un 51.7% de los usuarios encuestados refieren que los trabajadores demuestran actitudes positivas en la atención siendo estas eficientes y eficaces, mientras que el 48.3% señalan que no perciben actitudes positivas por parte de los trabajadores. Se concluye que los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Cauri demuestran actitudes positivas en la atención al usuario.

GRÁFICO N° 23

¿PERCIBE EN EL COMPORTAMIENTO DE LOS TRABAJADORES ACTITUDES QUE CONTRIBUYAN CON LA ATENCIÓN EFICIENTE Y EFICAZ AL USUARIO?



Fuente : Tabla N° 23.
Elaboración : Las tesisistas

TABLA N° 24

21. ¿USTED CREE JUSTA LA REMUNERACIÓN QUE PERCIBEN LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos SI	14	48,3	48,3	48,3
NO	14	48,3	48,3	96,6
NS/NO	1	3,4	3,4	100,0
Total	29	100,0	100,0	

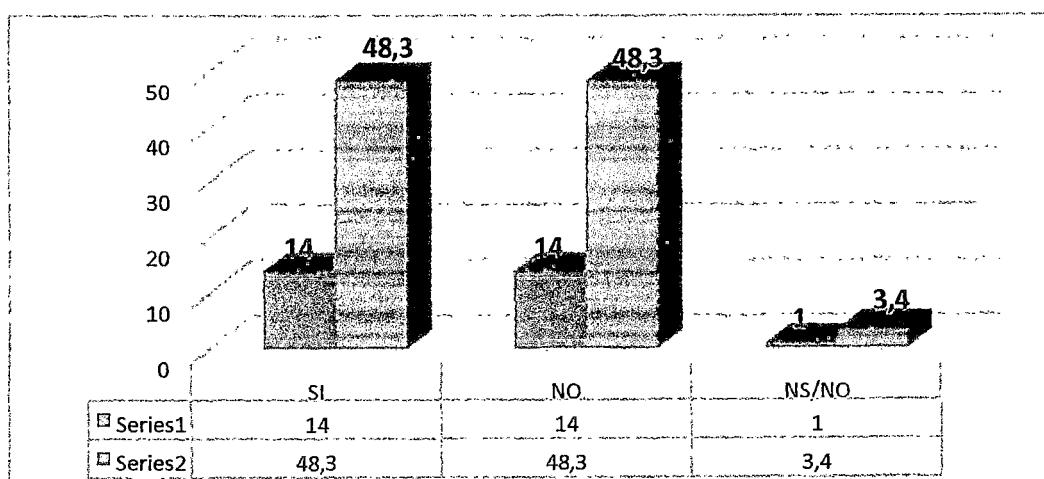
Fuente : Cuestionario.
Elaboración : Las tesisas

INTERPRETACION:

De los resultados de trabajo de campo, se puede apreciar que en un 48.3% de los usuarios encuestados refieren que las remuneraciones de los trabajadores es justa, también el 48.3% señalan que no es justa la remuneración de los trabajadores de la municipalidad, un 3.4% no saben no opinan. Se concluye que las remuneraciones de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Cauri no son justa, teniendo en cuenta la situación de la economía de la zona, pese a que los encuestados señalaron una igualdad de criterio sobre este valor.

GRÁFICO N° 24

¿USTED CREE JUSTA LA REMUNERACIÓN QUE PERCIBEN LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD?



Fuente : Tabla N° 24.
Elaboración : Las tesisas

TABLA N° 25

16. ¿USTED SE SIENTE SATISFECHO CON EL AMBIENTE FÍSICO (INFRAESTRUCTURA) QUE BRINDA LA MUNICIPALIDAD?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
SI	15	51,7	51,7	51,7
NO	12	41,4	41,4	93,1
NS/NO	2	6,9	6,9	100,0
Total	29	100,0	100,0	

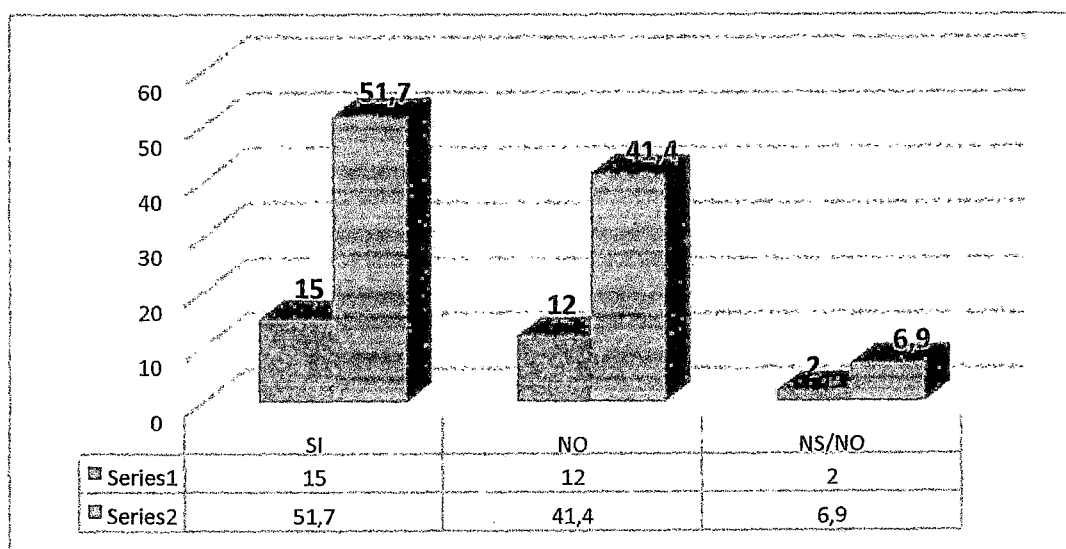
Fuente : Cuestionario.
Elaboración : Las tesis

INTERPRETACION:

De los resultados de trabajo de campo, se puede apreciar que en un 51.7% de los usuarios encuestados refieren que los trabajadores se sienten satisfechos con el ambiente físico que brinda la municipalidad, mientras que el 41.4% señalan que no se sienten satisfechos, en tanto que el 15.8% no saben no opinan. Se concluye que la Municipalidad Distrital de Cauri cuenta con un ambiente físico a satisfacción de los usuarios.

GRÁFICO N° 25

¿USTED SE SIENTE SATISFECHO CON EL AMBIENTE FÍSICO (INFRAESTRUCTURA) QUE BRINDA LA MUNICIPALIDAD?



Fuente : Tabla N° 25.
Elaboración : Las tesis

TABLA N° 26

17. ¿CONSIDERA EFICIENTE EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
SI	18	62,1	62,1	62,1
Válidos NO	11	37,9	37,9	100,0
Total	29	100,0	100,0	

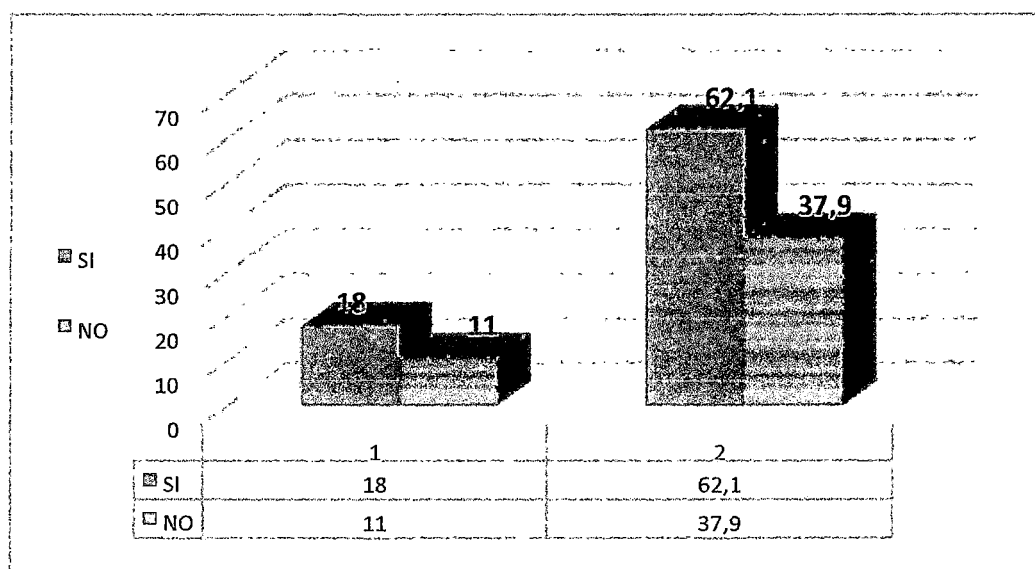
Fuente : Cuestionario.
Elaboración : Las tesisistas

INTERPRETACION:

De los resultados de trabajo de campo, se puede apreciar que en un 62.1% de los usuarios encuestados refieren que los trabajadores son eficientes en el desempeño laboral, mientras que el 37.9% señalan que lo contrario. Se concluye que los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Cauri son eficientes en el desempeño de sus funciones.

GRÁFICO N° 26

¿CONSIDERA EFICIENTE EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD?



Fuente : Tabla N° 26.
Elaboración : Las tesisistas

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:

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". con la conclusiones que señala el citado autor, y comparando con los resultados del presente trabajo, no se puede coincidir en tanto que los jefes no demuestran empatía para el logro de los objetivos, la remuneración no motiva al logro de los propósitos de la institución, pese a que se practican valores que permitan ese propósito.

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", refiere la existencia de una influencia del clima

organizacional en la satisfacción laboral de los trabajadores pertenecientes a la antes mencionada institución, comparativamente con los resultados del presente trabajo de investigación se tiene que el comportamiento y desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Cauri, 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 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.” comparativamente con nuestro trabajo y la del mencionado autor, se puede señalar que si forma parte del clima organizacional las relaciones interpersonales de los trabajadores de la municipalidad distrital de Cauri.

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 señalan que la motivación y satisfacción de los trabajadores de la municipalidad distrital de Cauri varían en función al clima organizacional, coincidiendo con las conclusiones del autor antes 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 Labora, se coincide con lo mencionado por el autor referido, a la luz de los resultado del presente trabajo de investigación.

CAPITULO V

CONCLUSIONES

Identificar si se relaciona el clima laboral con el desempeño de los trabajadores en la Municipalidad Distrital de San Miguel de Cauri de la Provincia de Lauricocha. 2015.

1. Se ha identificado la relación que existe del clima laboral con el desempeño de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de San Miguel de Cauri. 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 7 y 17.

Describir cómo son las relaciones interpersonales de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de San Miguel de Cauri de la Provincia de Lauricocha. 2015.

2. Las relaciones interpersonales de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de San Miguel de Cauri de la Provincia de Lauricocha, 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. Tablas 3, 5, 7, 8, 9, 13, 17, y otros.

Describir como es el nivel de desempeño laboral del personal de la Municipalidad Distrital de San Miguel de Cauri de la Provincia de Lauricocha. 2015.

3. El desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de San Miguel de Cauri, es variante en relación al clima laboral, pese a ello se advierte eficiencia y eficacia en los resultados del trabajo.

Describir cómo se relaciona el desempeño laboral de los trabajadores con el clima laboral en la Municipalidad Distrital de San Miguel de Cauri de la Provincia de Lauricocha

4. 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 el desempeño laboral de los trabajadores no es el que se espera, por cuanto varía en relación al clima organizacional de la municipalidad distrital de San Miguel de Cauri.

SUGERENCIAS

1. Para que el comportamiento y desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de San Miguel de Cauri, es constante y no variante, sería necesario se adopte medidas de motivación para los trabajadores, por parte de la gerencia u órgano análogo de la Municipalidad.
2. Para mejorar la motivación, y las relaciones interpersonales de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de San Miguel de Cauri de la Provincia de Lauricocha, se debe tener en cuenta el factor económico, por consiguiente incrementar la remuneración del trabajador, ya sea vía tesoro público o ingreso propios, por cuan este factor es uno de los principales motivadores en el rendimiento laboral.
3. Para que el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de San Miguel de Cauri, sea productivo se debe tener en cuenta el clima laboral, para alcanzar efectividad en los resultados del trabajo.
4. Los factores del clima organizacional que inciden directamente en el desempeño laboral, deben de estudiarse con mayor atención por parte de la unidad de recursos humanos u la unidad responsable de la gestión de la Municipalidad Distrital de San Miguel de cauri, ya sea a través de capacitaciones, charlas, mejorando la remuneraciones, las relaciones interpersonales, el trato al público usuario, mejorando las relaciones jefe-subordinado, el medio ambiente

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Álvarez (1992): "Clima organizacional en Colombia: El IMCOC, un método de análisis para su Intervención", Colombia.
- Brito Mirsys León (2009), "El clima organizacional y su incidencia en la satisfacción de los Docentes de los Centros de Educación Inicial de la Fundación del Niño Bolívar. Venezuela.
- Cabel Bazán Alexander Alan, Gálvez Goicochea César, Samamé Rojas Marita y Otros (2009), "Influencia entre el clima laboral y satisfacción laboral de los trabajadores del Sistema Integral de Salud, Lima – 2009.
- Fernando J. Romero U. (2009), "Desempeño laboral y calidad de servicio del personal administrativo en las universidades privadas. Mar de Plata. Argentina.
- 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.
- 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".
- Garza Puente Diana Guadalupe. (2010), "El Clima Organizacional en la Dirección General de Ejecución de Sanciones de la Secretaría de Seguridad Pública en Tamaulipas", México – Tamaulipas.
- Goncalves, A. (2000). Fundamentos del Clima Organizacional. Sociedad Latinoamericana para la calidad (SLC).

Idalberto Chiavenato, (1997). Administración de recursos humanos. De. Mc Graw Hill, interamericana de Santa Fé de Bogotá – Colombia.

Keith Davis y John W. Newstrom, (1997) Comportamiento humano en el trabajo. Mc Graw Hill, interamericana de México.

Luc Brunet. (2002). El clima de trabajo en las organizaciones. TRILLAS, S.A de C. V.

Molocho Becerra Nicanor (2009), "Influencia del Clima organizacional en la Gestión Institucional de la Sede Administrativa UGEL N° 01- Lima Sur – 2009".

Reichers y Schneider (1990), El aspecto humano de las empresas. Mc Gregor. Trillas. México.

Richard L. Daft. (1992), Organizaciones – El comportamiento del individuo y de los grupos humanos. LIMUSA, S.A de C. V.

Rodríguez R. (2006), "Influencia de las relaciones Interpersonales de los trabajadores en el clima organizacional de la Caja Trujillo S.A.

Sampieri, H. Collado F. y Lucio, B. (2006). "Metodología de la investigación". México, D. F.: Mc Graw-Hill.

Toro F. (2001), El clima organizacional: perfil de empresas colombianas. Medellín. Cincel.

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.

ANEXOS

ANEXO N° 02

INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN



CUESTIONARIO

Buenos días /tardes:

Estamos realizando una encuesta sobre el Clima Organizacional y Desempeño del personal que labora en la Municipalidad Distrital de San Miguel de Cauri de la Provincia de Lauricocha, por lo que le agradeceremos marcar con un aspa la alternativa que considere correcta.

DATOS PERSONALES:

Sexo: M F

CONDICIÓN LABORAL:

Nombrado Contratado

1. ¿Su jefe comunica con claridad las funciones que usted debe realizar en el cargo que desempeña en la municipalidad?
Sí () NO () N.S/N.O ()
2. ¿Su jefe demuestra empatía en aquellas actividades que usted considera complejas para el logro de los objetivos?
Sí () NO () N.S/N.O ()
3. ¿Considera que en su ambiente de trabajo se practican valores que ayudan al logro de objetivos?
Sí () NO () N.S/N.O ()
4. ¿Percibe en el comportamiento de sus compañeros de trabajo actitudes que contribuyen con la eficiencia y eficacia laboral?
Sí () NO () N.S/N.O ()
5. ¿Usted cree que la remuneración que percibe le motiva al logro de objetivos?
Sí () NO () N.S/N.O ()
6. ¿Usted se siente satisfecho con el ambiente físico (infraestructura) en el que trabaja?
Sí () NO () N.S/N.O ()
7. ¿Considera que las relaciones interpersonales forman parte del clima organizacional de la municipalidad?
Sí () NO () N.S/N.O ()
8. ¿Considera que su comportamiento y desempeño laboral varían de acuerdo al clima organizacional en el que se encuentre?
Sí () NO () N.S/N.O ()
9. ¿Cree usted que la motivación influye en su nivel de desempeño?
Sí () NO () N.S/N.O ()

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN.



CUESTIONARIO



Buenos días /tardes:

Estamos realizando una encuesta sobre el Clima Organizacional y Desempeño del personal que labora en la Municipalidad Distrital de San Miguel de Cauri, Provincia de Lauricocha, por lo que le agradeceremos marcar con un aspa la alternativa que considere correcta.

DATOS PERSONALES:

Sexo: M F

CONDICIÓN LABORAL:

Nombrado Contratado

1. ¿Comunica con claridad las funciones que deben realizar los trabajadores que tiene a su cargo?
 Sí () NO () N.S/N.O ()
2. ¿Demuestra empatía en aquellas actividades que sus trabajadores consideran complejas para el logro de los objetivos?
 Sí () NO () N.S/N.O ()
3. ¿Considera que en su ambiente de trabajo se practican los valores que ayudan al logro de objetivos?
 Sí () NO () N.S/N.O ()
4. ¿Percibe en el comportamiento de sus trabajadores actitudes que contribuyen con la eficiencia y eficacia laboral?
 Sí () NO () N.S/N.O ()
5. ¿Usted cree que la remuneración que percibe le motiva al logro de objetivos?
 Sí () NO () N.S/N.O ()
6. ¿Usted se siente satisfecho con el ambiente físico (infraestructura) en el que trabaja?
 Sí () NO () N.S/N.O ()
7. ¿Considera que las relaciones interpersonales forman parte del clima organizacional de la municipalidad?
 Sí () NO () N.S/N.O ()
8. ¿Considera que el comportamiento y desempeño laboral de sus trabajadores varían de acuerdo al clima organizacional en el que se encuentren?
 Sí () NO () N.S/N.O ()
9. ¿Cree usted que la motivación influye en el nivel de desempeño de sus trabajadores?
 Sí () NO () N.S/N.O ()

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN



CUESTIONARIO



Muy Buenos días /tardes. Solicitamos su colaboración, y sinceridad al responder el presente cuestionario, ya que estamos realizando una encuesta sobre El Clima Laboral y su Relación con el Desempeño de los Trabajadores en la Municipalidad Distrital de San Miguel de Cauri de La Provincia de Lauricocha, con fines académicos. Expresamos nuestros agradecimientos por su interés y colaboración.

MARCAR CON UN ASPA LA ALTERNATIVA QUE CONSIDERE CORRECTA.

DATOS PERSONALES:

Sexo: M F

Edad: _____

1. ¿Usted se siente satisfecho con los servicios que brinda la municipalidad?
 Sí () NO () N.S/N.O ()

2. ¿Usted considera que los trabajadores de la municipalidad le brindan información clara y oportuna?
 Sí () NO () N.S/N.O ()

3. ¿Considera que los trabajadores de la municipalidad demuestran empatía en sus dudas y consultas?
 Sí () NO () N.S/N.O ()

4. ¿Considera que los trabajadores de la municipalidad demuestran respeto y otros valores?
 Sí () NO () N.S/N.O ()

5. ¿Percibe en el comportamiento de los trabajadores actitudes que contribuyan con la atención eficiente y eficaz al usuario?
 Sí () NO () N.S/N.O ()

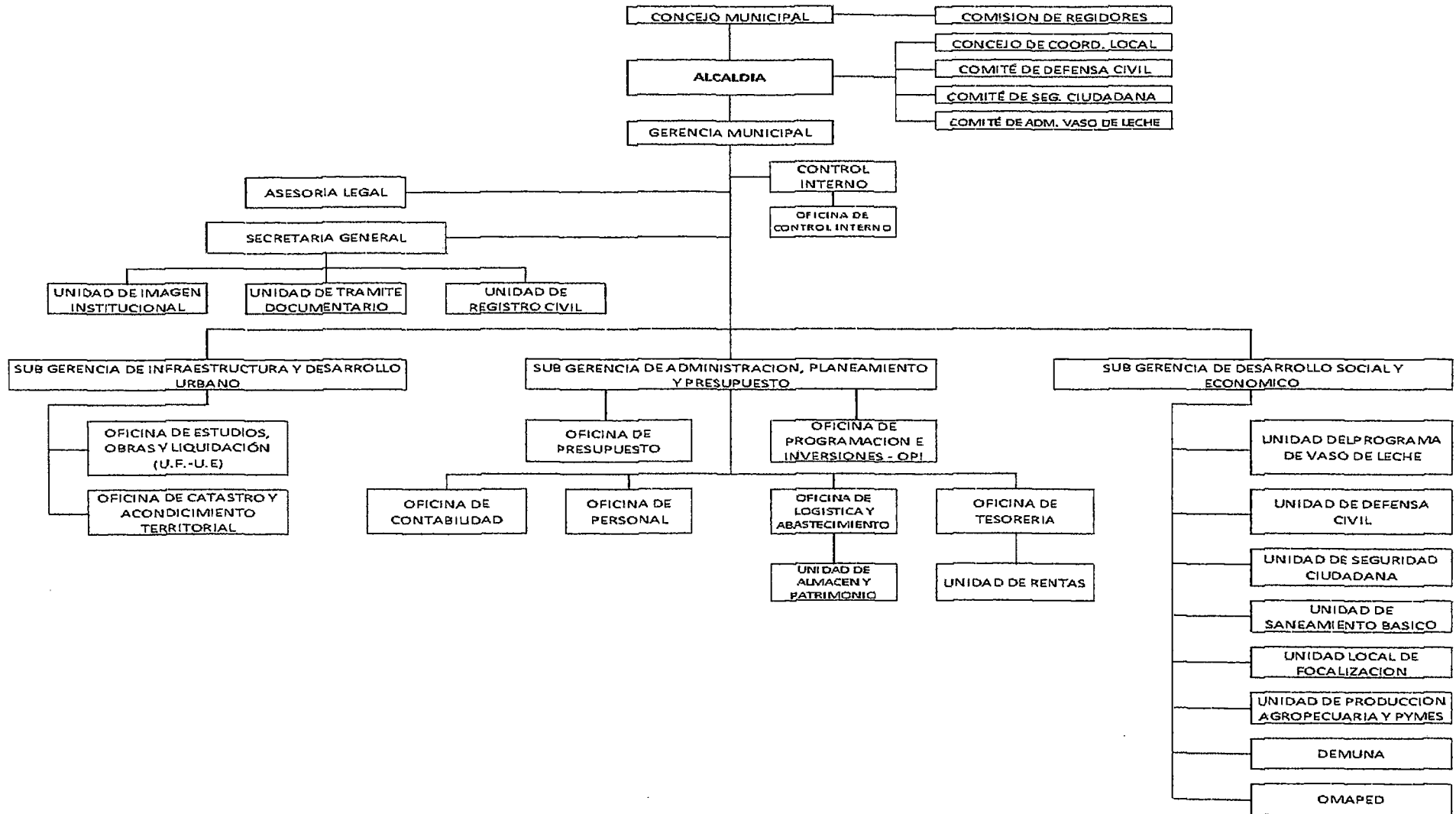
6. ¿Usted cree justa la remuneración que perciben los trabajadores de la municipalidad?
 Sí () NO () N.S/N.O ()

7. ¿Usted se siente satisfecho con el ambiente físico (infraestructura) que brinda la municipalidad?
 Sí () NO () N.S/N.O ()

8. ¿Considera eficiente el desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad?
 Sí () NO () N.S/N.O ()

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN.

ANEXO Nº 03
ORGANIGRAMA DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SAN MIGUEL DE CAURI



RUTH MILA SERRANO ADVINCULA



Ruth Mila Serrano Advincula, nací el 11 de enero de 1991 en el Distrito de San Miguel de Cauri de la Provincia de Lauricocha – Huánuco, mis estudios primarios fueron en el Colegio Agropecuario de Cauri, los estudios secundarios los realicé en el Colegio Nacional Mixto Illathupa - Huánuco, mis estudios superiores lo hice en la Universidad Nacional de Hermilio Valdizán – Huánuco, actualmente trabajo en la Municipalidad Distrital de San Miguel de Cauri – Lauricocha – Huánuco.

MALENY ISABEL TELLO ROSARIO



MALENY ISABEL TELLO ROSARIO, nací el 07 de Noviembre de 1991 en la Provincia de Huánuco, Departamento de Huánuco, concluí mis estudios primarios y secundarios en el colegio Julio Benavidez Sanguinethi-Ambo, me gusta la lectura y el deporte, mi objetivo es tener mi propia empresa y poder contribuir con el desarrollo económico de mi región.



UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN - HUÁNUCO
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y TURISMO

**ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO (A)
EN ADMINISTRACIÓN**

En la ciudad universitaria de Cayhuayna, a los11..... días del mes de Setiembre de 2015, siendo las 5:30 P.M.; se reunieron en el Auditorio de la Facultad de Ciencias Administrativas y Turismo, los miembros integrantes del Jurado Examinador de la Tesis Titulada: "EL CLIMA LABORAL Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO DE LOS TRABAJADORES EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SAN MIGUEL DE CAURI DE LA PROVINCIA DE LAURICOCHA 2015", de las Bachilleres en Ciencias Administrativas: Maleny Isabel TELLO ROSARIO y Ruth Milla SERRANO ADVINCULA, procediendo a dar inicio al acto de Sustentación de la Tesis, para el otorgamiento del Título Profesional de Licenciado (a) en Administración, siendo los Miembros del Jurado los siguientes Profesores:

Dr. David Julio Martel Zevallos	Presidente
Dr. Auberto Oliveros Dávila	Secretario
Dr. Reiter Lozano Dávila	Vocal

Finalizado la Sustentación de la Tesis, se procedió a deliberar y verificar la calificación, habiendo obtenido la nota y el resultado siguiente:

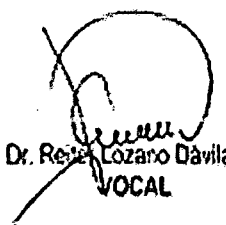
TESISTAS	1º Miembro	2º Miembro	3º Miembro	PROMEDIO FINAL
Maleny Isabel TELLO ROSARIO	17	17	17	17
Ruth Milla SERRANO ADVINCULA	17	17	17	17

OBSERVACIONES:

Se da por concluido el Acto de Sustentación de la Tesis a horas 7:15 P.M. en fe de lo cual firmamos.


Dr. David Julio Martel Zevallos
PRESIDENTE


Dr. Auberto Oliveros Dávila
SECRETARIO


Dr. Reiter Lozano Dávila
VOCAL