

**UNIVERSIDAD NACIONAL "HERMILIO VALDIZÁN" DE
HUÁNUCO.**

**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y
TURISMO**

**ESCUELA PROFESIONAL CIENCIAS
ADMINISTRATIVAS**



**«CLIMA LABORAL Y SU RELACIÓN EN EL
DESEMPEÑO DE LOS SERVIDORES
ADMINISTRATIVOS DE LA MUNICIPALIDAD
DISTRITAL DE TOMAYKICHWA – AMBO,
PERIODO 2015»**

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE: LICENCIADAS EN
ADMINISTRACIÓN**

TESISTAS:

LIZBETH VENTURA REYES

YOJAIRA KAREM VILLANUEVA ROBLES

**HUÁNUCO – PERÚ
2016**

DEDICATORIA

Dedico este informe a Dios por darme la sabiduría y fortaleza
para continuar con mis estudios.

A mis padres Mario y Edita por darme todo el apoyo,
el amor, la comprensión y lo necesario para construir mi futuro.

A mis hermanas que hicieron lo posible
apoyándome en todo momento incondicionalmente
con el único fin de culminar satisfactoriamente este informe,
el cual eh elaborado con mucho esfuerzo y dedicación.

Lizbeth Ventura Reyes,

A Dios por haberme otorgado el privilegio de tener:
el apoyo oportuno de mi esposo Joel,
a mi Jheycob que ilumina con su sonrisa cada día de mi vida;

a mis padres: Eli y Eva,
a quienes le debo todo lo que soy y lo que quiero ser,
a mi abuela, hermanas, quienes creyeron en mí,
y me brindaron su apoyo desinteresado y oportuno
de alguna u otra forma.

Yojaira Karem Villanueva Robles

AGRADECIMIENTO

Expresamos nuestra mayor gratitud y profundo aprecio a nuestro asesor el Dr. Aurelio Simón Rosas por su gran aporte brindado para la elaboración de este informe, la cual nos resulta de mucho apoyo. Al igual agradecemos al Dr. Quintidiano Napoleón Céspedes Galarza por brindarnos los conocimientos necesarios para desarrollar nuestro proyecto.

También expresamos nuestro agradecimiento al Ing. Moisés Antonio Trujillo Herrera, Alcalde Distrital de la Municipalidad de Tomaykichwa, por brindarnos la información adicional que hemos requerido.

Tesistas.

RESUMEN

La Municipalidad Distrital de Tomaykichwa, que se encuentra ubicada en la provincia de Ambo del departamento de Huánuco; tiene como función administrar los ingresos económicos del Distrito en beneficio y mejora de los pobladores, dicha institución cuenta con un total de 27 servidores administrativos los cuales muestran deficiente desempeño laboral para ello deben realizar cambios positivos en el clima laboral.

En el presente trabajo aplicamos el nivel de investigación descriptivo/correlacional, porque se describió la relación que existe entre el clima laboral y el desempeño de los servidores administrativos de la Municipalidad Distrital de Tomaykichwa. Así mismo el tipo de investigación que se aplicó fue por su alcance temporal, de tipo sincrónico, porque se realizó en un tiempo corto, aproximadamente 8 meses; por su profundidad fue de tipo descriptivo, porque tiene como objeto central la descripción de las características del desempeño laboral; por su fuente, fue de tipo mixto, porque se utilizaron datos proporcionados por fuentes primarias y secundarias; por su carácter fue cuantitativo, porque los datos recolectados del trabajo fueron presentados en índices, cuadros y porcentajes; por su naturaleza fue de tipo encuesta, porque los datos se recolectaron a través de las encuestas y entrevistas; por el marco fue de campo, porque la recolección de datos se realizó en los ambientes de dicha institución; por el tipo de estudio fue de tipo evaluativo, porque evaluó la relación que existe entre el clima laboral y el desempeño; por el objeto al que se refiere fue de disciplina, porque se manejaron dos disciplinas administrativas tales como son el clima laboral y el desempeño. Así mismo fue de tipo institucional, porque el trabajo se realizó en una Municipalidad.

La población del presente proyecto de investigación está compuesto por los 27 servidores administrativos de la Municipalidad Distrital de Tomaykichwa, de igual manera la muestra se caracterizó por ser poblacional; ya que su población es pequeña, por lo tanto se tomó como muestra la misma población y su carácter es no probabilístico.

El objetivo principal del presente trabajo es: Determinar la relación que existe entre el clima laboral con el desempeño de los servidores administrativos de la Municipalidad Distrital de Tomaykichwa – Ambo; el mismo que logramos cumplir a través del desarrollo de nuestro trabajo ya que determinamos la relación positiva de estas variables.

Los resultados obtenidos de los instrumentos aplicados nos dieron a conocer la relación que existe entre el clima laboral y el desempeño, por consiguiente se concluyó que existe una relación positiva entre el clima laboral y el desempeño de los servidores administrativos de la Municipalidad Distrital de Tomaykichwa – Ambo 2015.

INTRODUCCIÓN

Si bien es cierto en toda institución u organización debe prevalecer un buen clima laboral para que así los servidores puedan desempeñarse efectivamente. En nuestro informe de investigación el problema es el clima laboral que existe en la Municipalidad Distrital de Tomaykichwa; así mismo los antecedentes utilizados para el marco teórico del presente trabajo fueron obtenidos de los trabajos de investigación a nivel local de la señorita Ayde Hilberta Salazar Rios y la señorita Karen Yanet Picón Fermín; a nivel nacional se encuentran los antecedentes de la señorita Nancy Elizabeth Monteza Chanduvi y el señor Jorge Daniel Perez y como último antecedente a nivel internacional es el de la señorita Marta García Tacón.

La hipótesis planteada en el presente trabajo es: el clima laboral se relaciona positivamente con el desempeño de los servidores administrativos de la Municipalidad Distrital de Tomaykichwa - Ambo; dicha hipótesis quedo aceptada.

El presente trabajo de investigación se divide en capítulos, donde el primer capítulo consta del problema de investigación; el segundo capítulo está referido al marco teórico; en el tercer capítulo figura la metodología; el cuarto capítulo constituido por los resultados, la cual fue presentada en cuadros y gráficos; por último referido a la discusión de resultados, dichos resultados fueron contrastados con los antecedentes, marco teórico y las hipótesis.

Sin más preámbulos pongo a consideración de los miembros del jurado su revisión y aprobación para realizar gestiones posteriores y sustentar nuestro trabajo de investigación materia de tesis colectiva.

ÍNDICE

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	9
1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA	9
1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	13
1.2.1. Problema general	13
1.2.2. Problemas específicos	13
1.3. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	14
1.3.1. Objetivo General	14
1.3.2. Objetivos específicos.....	14
1.4. HIPÓTESIS Y SISTEMA DE HIPÓTESIS.....	15
1.4.1. Hipótesis general.....	15
1.4.2. Hipótesis específicas.....	15
1.5. VARIABLES.....	16
1.6. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES	16
1.7. JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA.....	17
1.7.1. Justificación.....	17
1.7.2. Importancia.....	18
1.8. VIABILIDAD.....	19
1.9. LIMITACIONES.....	19

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO	21
2.1. ANTECEDENTES	21
2.1.1. Nivel local.....	21
2.1.2. Nivel nacional	22
2.1.3. Nivel internacional	23
2.2. BASES TEÓRICAS.....	23
2.2.1. Base teórica N°1: Clima laboral	23
2.2.2. Base teórica N°2: Desempeño	28
2.3. DEFINICIÓN DE TERMINOS.....	33

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA	37
3.1. NIVEL DE INVESTIGACIÓN	37
3.2. TIPO DE INVESTIGACIÓN	37
3.3. DISEÑO Y ESQUEMA DE INVESTIGACIÓN.....	38
3.4. POBLACIÓN Y MUESTRA.....	39
3.4.1. Población.....	39
3.4.2. Muestra.....	40
3.5. TÉCNICAS E INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS	40

3.6. TÉCNICAS DE PROCESAMIENTO Y PRESENTACIÓN DE DATOS	41
3.6.1. Técnicas de procesamientos de datos	41
3.6.2. Técnicas de presentación de datos.....	41
CAPÍTULO IV	
RESULTADOS	42
4.1. Breve Reseña Histórica del Distrito de Tomaykichwa	42
4.2 .Resultados del trabajo de campo con aplicación estadística, mediante cuadros y gráficos	42
4.2.1. Resultados del cuestionario realizado a los servidores administrativos de la Municipalidad de Tomaykichwa	42
4.2.2. Resultados de la entrevista realizada al Alcalde de la Municipalidad de Tomaykichwa.	61
DISCUSIÓN	68
CONCLUSIONES	74
SUGERENCIAS	76
BIBLIOGRAFÍA	78
ANEXOS	80

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.

1.1. Descripción del problema.

Actualmente muchas de las empresas a nivel mundial se encuentran frente a una dificultosa situación respecto al manejo adecuado de su personal, por tal motivo desarrollar un buen clima laboral es muy importante ya que este influye directamente en el desempeño laboral según la página web oficial de la compañía Coca-Cola hace referencia que su éxito depende de cada uno de sus colaboradores. Por eso, se han comprometido con la promoción de entornos de trabajos felices, en el que se reconoce los derechos humanos y se animan a todas las personas a actuar de la mejor manera posible. Su entorno laboral no contempla barreras de género, de capacidad, ni de origen. Las personas que forman el equipo Coca-Cola son sin duda, el factor más relevante en el éxito de la Compañía, la fórmula para triunfar se centra en proporcionar unos completos planes de desarrollo y formación profesional que permitan al talento brillar con luz propia y en poner al alcance de las personas beneficios que les faciliten abordar su trabajo con la misma pasión con la que encaran su vida.

A medida que pasa el tiempo las empresas peruanas están buscando mejorar el clima laboral y así ser una de las mejores empresas para trabajar, según el ranking Great Place to Work 2009 la IBM del Perú se ubica en el primer lugar por lo que en el Perú es la mejor empresa para trabajar. Mantenerse en esta selección de empresas por varios años consecutivos, así como obtener este reconocimiento, demuestra que posee una gran preocupación por brindar el mejor clima laboral para sus colaboradores, donde reconocen al talento humano como el motor fundamental del éxito de la organización. Es importante recalcar que este es un logro de todos aquellos

que forman parte de la familia de IBM, ya que es el liderazgo, talento y actitud de los que la conforman lo que hace la diferencia. IBM se une a los colegas y a las universidades para brindar la experiencia laboral que les ofrezca a los estudiantes la oportunidad de aplicar la teoría a la práctica en el lugar de trabajo. Dichos programas son un importante canal de toma de personal para IBM porque ayudan a la gerencia a identificar a los empleados con un alto potencial para el futuro.

En la región Huánuco hay empresas que desarrollan un buen clima laboral, como es el caso de Cineplanet, cadena de cines del Grupo Intercorp, donde día a día viven un ambiente de confianza y diversión, en donde el trabajo en equipo es el pilar. Sus colaboradores vienen a pasarla bien dando lo mejor de sí para el cumplimiento de sus funciones. La comunicación y política de puertas abiertas permiten aportar y contribuir con el crecimiento de la compañía; se prioriza la buena atención hacia el público consumidor y busca la satisfacción de ellos. Promoviendo el liderazgo personal y profesional de sus colaboradores fundamentados en una filosofía de valores, trabajo en equipo y desarrollo constante. Por ello, no solo se preocupan en ofrecer un grato ambiente, también brindan programas internos diseñados para que sus colaboradores tengan oportunidad de alinear sus objetivos personales con los de la empresa, con el fin de maximizar su potencial. Por esta razón quienes lo gerencian cumplen con mantener un estricto control en cuanto a calidad humana, permitiendo así la flexibilidad entre la vida personal y la vida laboral.(L.V.R).

La Municipalidad Distrital de Tomaykichwa, ubicada en la provincia de Ambo del departamento de Huánuco; tiene como función administrar los ingresos económicos llamados recursos directamente recaudados (RDR) y las

transferencias del Gobierno Central (FONCOMUN), para desarrollar labores en beneficio y progreso del Distrito, es decir, atender las necesidades de los centros poblados de su jurisdicción para lograr el desarrollo integral y sostenible a través de una gestión participativa e innovadora para la Gestión Administrativa. Cuenta con un total de 27 servidores administrativos tanto nombrados como contratados según información que data en el área de oficina de personal y como tal la oficina encargada de RR.HH. muestra deficiencia en su desempeño laboral esto se basa en las evidencias que se han constatado durante las experiencias vividas en el periodo de las practicas pre-profesionales de Yojaira Villanueva Robles en dicha institución (anexo 4), como también se ha hecho la deducción para formular el diagnóstico del numeral 1 al 5 relacionado con el clima laboral los cuales muestran deficiente desempeño laboral basados en las siguientes evidencias:

1. Existe retraso en las actividades programadas como la entrega de documentos o procedimientos administrativos ya que en la institución algunas oficinas no cuenta con impresoras y copiadoras disponibles para realizar algún tipo de trámite, esto se debe porque no se está poniendo en práctica la primera variable del clima laboral, como es el "ambiente físico", donde los espacios deben ser amplios, las instalaciones eléctricas adecuadas y contar con equipos necesarios.
2. Subsiste deficiencia en el desarrollo de sus funciones laborales, ya que los servidores administrativos incurren en negligencia conociendo que el trámite documentario es la celeridad sin embargo dilatan el tiempo por no hacerlo como indica la normatividad y políticas de su institución, creando malestar en contribuyentes y usuarios esto se da porque no se está poniendo en práctica

la segunda variable del clima laboral, como es la “estructura organizacional”, que implica conocer sus responsabilidades.

3. Inadecuada comunicación entre el personal originada por la rivalidad que existe entre los trabajadores en el momento de cumplir metas y objetivos, además se percibe la envidia entre las mujeres; esto se debe porque no se está poniendo en práctica la tercera variable del clima laboral, como es el “ambiente social”, que abarca aspectos como el compañerismo y la comunicación.
4. Falta de compromiso por parte de los trabajadores para realizar sus tareas debido a la falta de motivación e incentivos ya que creen que están mal remunerados porque perciben un sueldo de S/. 750. 00 a diferencia de los que ocupan cargos importantes quienes perciben de S/. 1 200.00 a más, también el pago de los salarios se retrasa ocasionando molestias y disgustos a los trabajadores; esto se debe porque no se está poniendo en práctica la cuarta variable del clima laboral, como es las “variables personales” que implica poner en practica la motivación.
5. Incumplimiento de las metas y objetivos propuestos ocasionado porque el personal del municipio no tiene capacitaciones a excepción de la Unidad Local de Focalización (ULF), generando así desconocimiento de sus metas y objetivos que deberían de cumplir para consecuentemente ser productivos; esto se debe porque no se está poniendo en práctica la quinta variable del clima laboral, como es el “comportamiento organizacional”, que está compuesto por el nivel de productividad.

De no realizar cambios en la forma de trabajar del personal administrativo de la municipalidad, se mantendrá el problema existente y como resultado generara un desempeño laboral no eficiente; como consecuencia no

se cumplirán los objetivos y metas trazadas en la institución la cual no permitirá brindar un servicio adecuado a los pobladores del Distrito de Tomaykichwa.

El diagnostico indicado se puede revertir, poniendo en práctica las variables del clima laboral según CABRERA DÍAS, Gilmar Antonio (1999: p. 14) que son:

- Ambiente físico
- Estructura organizacional
- Ambiente social
- Variables personales
- Comportamiento organizacional

Esto se materializara al finalizar nuestro trabajo de investigación, con el fin de solucionar dicho problema.

1.2. Formulación del Problema.

1.2.1. Problema General.

PG: ¿Cómo se relaciona el clima laboral con el desempeño de los servidores administrativos de la Municipalidad Distrital de Tomaykichwa - Ambo?

1.2.2. Problemas Específicos.

PE₁: ¿De qué manera el ambiente físico se relaciona con el desempeño de los servidores administrativos de la Municipalidad Distrital de Tomaykichwa - Ambo?

PE₂: ¿Qué relación tiene la estructura organizacional con el desempeño de los servidores administrativos de la Municipalidad Distrital de Tomaykichwa - Ambo?

PE3: ¿De qué manera el ambiente social se relaciona con el desempeño de los servidores administrativos de la Municipalidad Distrital de Tomaykichwa - Ambo?

PE4: ¿Cómo se relacionan las variables personales con el desempeño de los servidores administrativos de la Municipalidad Distrital de Tomaykichwa - Ambo?

PE5: ¿Cómo se relaciona el comportamiento organizacional con el desempeño de los servidores administrativos de la Municipalidad Distrital de Tomaykichwa - Ambo?

1.3. Objetivos de Investigación

1.3.1. Objetivo General

OG: Determinar la relación que existe entre el clima laboral con el desempeño de los servidores administrativos de la Municipalidad Distrital de Tomaykichwa - Ambo.

1.3.2. Objetivos Específicos

OE1: Conocer de qué manera se relaciona el ambiente físico con el desempeño de los servidores administrativos de la Municipalidad Distrital de Tomaykichwa - Ambo.

OE2: Especificar la relación entre la Estructura organizacional con el desempeño de los servidores administrativos de la Municipalidad Distrital de Tomaykichwa - Ambo.

OE3: Establecer de qué manera se relaciona el ambiente social con el desempeño de los servidores administrativos de la Municipalidad Distrital de Tomaykichwa - Ambo.

OE4: Precisar la relación entre las variables personales con el desempeño de los servidores administrativos de la Municipalidad Distrital de Tomaykichwa - Ambo.

OE5: Establecer la relación entre el comportamiento organizacional con el desempeño de los servidores administrativos de la Municipalidad Distrital de Tomaykichwa - Ambo.

1.4. Hipótesis y Sistema de Hipótesis.

1.4.1. Hipótesis General

H_i: El clima laboral se relaciona positivamente con el desempeño de los servidores administrativos de la Municipalidad Distrital de Tomaykichwa - Ambo.

1.4.2. Hipótesis Específicas

H_{i1}: El ambiente físico se relaciona positivamente con el desempeño de los servidores administrativos de la Municipalidad Distrital de Tomaykichwa - Ambo.

H_{i2}: La Estructura organizacional se relaciona positivamente con el desempeño de los servidores administrativos de la Municipalidad Distrital de Tomaykichwa - Ambo.

H_{i3}: El ambiente social se relaciona positivamente con el desempeño de los servidores administrativos de la Municipalidad Distrital de Tomaykichwa - Ambo.

H_{i4}: Las variables personales se relacionan positivamente con el desempeño de los servidores administrativos de la Municipalidad Distrital de Tomaykichwa - Ambo.

H_{i5}: El comportamiento organizacional se relaciona positivamente con el desempeño de los servidores administrativos de la Municipalidad Distrital de Tomaykichwa - Ambo.

1.5. Variables.

HIPOTESIS	VARIABLE INDEPENDIENTE	VARIABLE DEPENDIENTE
H _i	Clima laboral	Desempeño laboral
H _{i1}	Ambiente físico	Desempeño laboral
H _{i2}	Estructura organizacional	Desempeño laboral
H _{i3}	Ambiente social	Desempeño laboral
H _{i4}	Variables personales	Desempeño laboral
H _{i5}	Comportamiento organizacional	Desempeño laboral

1.6. Operacionalización de Variables

VARIABLE INDEPENDIENTE: "CLIMA LABORAL"			
DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DESCRIPCIÓN OPERACIONAL		
	DIMENSIONES	INDICADORES	TÉCNICAS E INSTRUMENTO
Es el medio ambiente humano y físico en el que se desarrolla el trabajo cotidiano, influye directamente en la satisfacción de los trabajadores y por lo tanto en la productividad.	Ambiente físico	*Espacio físico. *Instalaciones eléctricas. *Equipos de oficina	TÉCNICA 1: Entrevista INSTRUMENTO: Cuestionario
	Estructura organizacional	*Normas. *Políticas.	
	Ambiente social	*Compañerismo *Comunicación.	
	Variables personales	*Actitudes. *Aptitudes. *Motivación. *Valores	TÉCNICA 3: La observación INSTRUMENTO: Guía de observación
	Comportamiento organizacional	*Productividad.	

VARIABLE DEPENDIENTE: "DESEMPEÑO LABORAL"			
DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DESCRIPCIÓN OPERACIONAL		
	DIMENSIONES	INDICADORES	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS
Es el rendimiento laboral y la actuación que manifiesta el trabajador al efectuar funciones y tareas principales que exige su cargo en el contexto laboral.	Nivel de pertenencia	*Alineamiento personal. *Delegación. *Empoderamiento *Beneficios directos. *Propiedad.	TÉCNICA 1: Entrevista INSTRUMENTO: Cuestionario TÉCNICA 2: Entrevista INSTRUMENTO: Guía de entrevista
	Factores motivacionales	*Necesidades fisiológicas. *Necesidades de seguridad. * Necesidades sociales. * Necesidades de estima. * Necesidades de autorrealización.	TÉCNICA 3: La observación INSTRUMENTO: Lista de cotejo

1.7. Justificación e Importancia.

1.7.1. Justificación.- La justificación de este trabajo se dieron en las siguientes dimensiones:

- **Práctica:** El trabajo de investigación nos permitió conocer la relación que existe entre el clima laboral y su desempeño de los servidores administrativos de la Municipalidad Distrital de Tomaykichwa, la cual ayudó a mejorar las relaciones interpersonales entre los colaboradores; cuyo objetivo fue lograr un ambiente cordial y brindar un servicio de calidad.

- **Metodológico:** El trabajo de investigación nos permitió diseñar propuestas de mejora continua, donde usamos diversas herramientas como, la capacitación al personal, incentivos de acuerdo a su desempeño laboral, organizando actividades que involucren al personal para realizar trabajos en equipo compartiendo ideas y momentos gratos.
- **Organizacional:** El trabajo de investigación incentivó a mejorar el clima laboral que abarca la buena comunicación entre el personal, compañerismo, trabajo en equipo; de esta manera logramos un mejor desempeño de los servidores administrativos permitiendo a que la Municipalidad Distrital de Tomaykichwa se desarrolle eficazmente.
- **Social:** El trabajo de investigación colaboró a que la Municipalidad Distrital de Tomaykichwa cumpla sus metas y objetivos, contando con servidores administrativos amables y cordiales quienes brindaran un servicio de calidad a los pobladores de Tomaykichwa.

1.7.2. Importancia.- El presente trabajo fue para mostrar los resultados que pueden servir a la Municipalidad Distrital de Tomaykichwa para que pueda brindar un buen clima laboral, si bien es cierto los beneficios van dirigidos a la institución en sí, pero fundamentalmente a los trabajadores determinando los cambios que se podrían dar en cuanto a su desempeño, poniendo así en práctica el compañerismo y respeto que les permitió estar motivados y ser más competentes entre compañeros para lograr una mayor satisfacción personal que les llevará a realizar un mejor trabajo, ya que el servidor administrativo se sentirá comprometido,

motivado y satisfecho reflejando su agradecimiento en su labor diaria siendo este el empuje para el crecimiento institucional.

1.8. VIABILIDAD.- Los aspectos que nos ayudaron al desarrollo del trabajo de investigación son los siguientes:

- ✓ Bibliografía.- Se contó con libros actualizados y referentes al trabajo de investigación.
- ✓ Disponibilidad de tiempo.- Las tesis contaron con el tiempo necesario para el desarrollo del trabajo.
- ✓ Recursos materiales.- Se contó con los recursos materiales necesarios para la realización del trabajo de investigación.
- ✓ Antecedentes.- Se contó con la información necesaria para realizar el trabajo de investigación.
- ✓ Accesibilidad.- Se contó con la aceptación del Alcalde de la Municipalidad de Tomaykichwa.
- ✓ Recursos financieros.- Se contó con el dinero necesario para realizar el trabajo de investigación.

1.9. LIMITACIONES.- Las limitaciones del trabajo de investigación se detallan a continuación:

- ✓ Experiencia.- Los tesis no contaron con experiencia para el desarrollo de un trabajo de investigación; superamos esta limitación al desarrollar nuestro trabajo de investigación ya que nos permitió adquirir experiencia.
- ✓ Manejo metodológico.- No se contó con el manejo metodológico de investigación; superamos esta limitación al investigar e indagar textos y libros referidos a la metodología de la investigación.

- ✓ Tiempo compartido.- Las tesis estaban inscritas en otros cursos del plan curricular, de tal forma que dividen su tiempo para realizar el trabajo de investigación; superamos esta limitación organizando nuestro tiempo, lo cual lo distribuimos equitativamente tanto para nuestros cursos como para el proyecto de investigación.
- ✓ Escasa colaboración de los servidores administrativos.- Los servidores administrativos de la Municipalidad Distrital de Tomaykichwa no colaboraron totalmente con las tesis; superamos esta limitación logrando que los servidores administrativos colaboren, ya que entablamos una buena comunicación y un trato cordial.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO.

2.1. Antecedentes.- Los antecedentes encontrados a nivel local, regional, nacional e internacional se redactaran a continuación:

2.1.1. Nivel Local

SALAZAR RIOS, Ayde Hilberta (2011). En su trabajo de investigación “Influencia de la capacitación de personal en el desempeño laboral de los empleados del IDESI Huánuco”, tesis para optar el grado de licenciada en administración de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán Huánuco, la tesista llego a la siguiente conclusión:

- Los programas de capacitación implica brindar conocimientos, que luego permitan al trabajador desarrollar su labor y sea capaz de resolver los problemas que se le presenten durante su desempeño.

PICÓN FERMÍN, Karen Yanet. (2008). En su trabajo de investigación “Clima laboral en la sección auditoria de la SUNAT- Oficina zonal Huánuco periodo 2009”, tesis para optar el grado de licenciada en administración de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán Huánuco, la tesista llegó a la siguiente conclusión:

- De acuerdo al cuestionario aplicado a los trabajadores d la sección de auditoria de la O.Z. Huánuco podemos confirmar que el clima laboral es deficiente, los trabajadores se sienten desmotivados, las relaciones interpersonales con el jefe de sección son malas, los trabajadores no se sienten integrados a la sección, y cada uno de ellos se visualiza en los cuadros y gráficos estadísticos.

2.1.2. Nivel Nacional

MONTEZA CHANDUVI, Nancy Elizabeth (2010). En su trabajo de investigación "Influencia del Clima Laboral en la satisfacción de las enfermeras del Centro Quirúrgico- Hospital Essalud Chiclayo, tesis para optar el grado Académico de Magister en Enfermería, de la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo – Chiclayo, llegó a la siguiente conclusión:

- Las enfermeras del Centro Quirúrgico del Hospital Nacional "Almanzor Aguinaga Asenjo" de Chiclayo, respecto al clima laboral calificaron como medianamente favorable; predominando como potencial de autorrealización, estando impedidas de lograrlo en su máxima expresión debido al exceso de trabajo, logros poco valorados, escaso compromiso y supervisión, contribuyendo en la insatisfacción y desmotivación, necesidad que no es atendida por los directivos de dicho hospital.

DANIEL PEREZ, Jorge (2010). En su trabajo de investigación "El Clima Laboral y su efecto en la Calidad de Atención al estudiante en el SENATI – Chimbote, tesis para optar el grado de Doctor en Gestión y Ciencias de la Educación, de la Universidad San Pedro – Chimbote llegó a la siguiente conclusión:

- Existe una correlación significativa entre el clima laboral y la calidad de atención al cliente. En conclusión general si la persona encargada de direccionar la organización se preocupara por mantener contento al personal, éstos mostrarían su satisfacción dentro de la empresa, de tal forma que realizarían un mejor trabajo y a la vez se vería reflejado en la satisfacción de los

estudiantes; ya que son ellos quienes son la pieza importante en la empresa. Puesto que si se quiere lograr una excelente atención al cliente se logrará únicamente después de haberla logrado internamente.

2.1.3. Nivel Internacional

GARCÍA TASCÓN, Marta (2008). En su trabajo de investigación “Análisis de la Percepción de la Satisfacción del Clima Laboral en las Organizaciones Deportivas Municipales de Castilla – La Mancha, tesis para optar el grado de Doctora en Ciencia del Deporte, de la Universidad de Castilla- La Mancha, Toledo – España llegó a la siguiente conclusión:

- Se concluye que muchas son las nuevas necesidades a las que se deben atender para ayudar en la gestión del día a día al gestor.

2.2. Bases Teóricas.- Las bases teóricas del presente trabajo se detalla a continuación.

2.2.1. Base Teórica N°1: Clima Laboral

✓ Historia:

Según DEL PULGAR RODRÍGUEZ, Luis (1999: p.58) “El clima laboral, como concepto indisolublemente unido al rendimiento del trabajador apareció en Norteamérica en los años siguientes a la Segunda Guerra Mundial para determinar el grado de entendimiento del trabajador con los objetivos y el entusiasmo con que aborda sus tareas y la creatividad que es capaz de aportar”

En base a esto podemos darnos cuenta que la aparición del clima laboral se dio para determinar el ambiente y la relación que existe en el tiempo que una persona se encuentra trabajando, con la finalidad de mejorar y solucionar todo lo que engloba este término para así el personal llegue a un mejor rendimiento.

✓ **Definición:**

Según CAMPOS TORRES, Sara Rosa (2008: p. 215) "El clima laboral es el medio ambiente humano y físico en el que se desarrolla el trabajo cotidiano" .Influye en la satisfacción, y por lo tanto, en la productividad."

Si bien es cierto que el clima laboral aparte de tener una consecuencia individual en cada persona también involucra significativamente a la organización puesto que un trabajador que labora en un clima adecuado y satisfactorio tendrá un rendimiento positivo lo cual beneficiara a la empresa.

✓ **Componentes:**

Según DEL PULGAR RODRIGUEZ, Luis (1999: p. 59) "Los componentes del clima laboral, susceptibles por tanto de análisis como variables fundamentales en los estudios previstos para implementar un programa ajustado de comunicación interna, son los siguientes:

a. Componentes Individuales:

- Motivación
- Actitudes
- Percepciones
- Valores
- Aprendizaje
- Personalidad

b. Componentes Inter/Intragrupales

- Grupos formación/información
- Normas grupos
- Conexión
- Roles/Status

c. Componentes Jerárquicos

- Esfuerzos
- Estilo de mando
- Poder organizativo
- Nivel de influencia

d. Componentes Organizativos

- Estructura
- Organización
- Puesto laboral

- e. Componentes funcionales
 - Remuneración
 - Comunicación
 - Evaluación de rendimiento
 - Selección
 - Formación

- f. Componentes de la tarea
 - Cantidad
 - Calidad
 - Diversidad"

Como se puede apreciar el clima laboral está compuesto por una gran variedad de componentes que permiten evaluar al detalle cada variable para entender con precisión en que aspecto el trabajador tiene una deficiencia y de qué manera se puede revertir o mejorar con el objetivo de buscar un mejor desempeño tanto para su beneficio como para el de la organización.

✓ **Características:**

Según <http://adrianaavarro.com/blog/2010/05/9-carateristicas-del-clima-laboral> "Para poder alcanzar un clima laboral que nos permita llegar a tener disciplina, motivación y por consecuencia alcanzar los resultados planteados, es necesario evaluar nuestro entorno...

1._Estructura: Se refiere a la forma en que las personas de la organización perciben los procesos de la misma, (cantidad de reglas, procedimientos, trámites, etc...) además de las limitaciones y frustraciones para alcanzar sus metas. Algunos de estos factores son muy notorios, por ejemplo, la burocracia o los procesos cerrados, que comparados contra ambientes de "libertad" impactan directamente en el hacer del día a día.

2._Facultamiento (empowerment): Se refiere más que nada a la libertad de las personas de crecer, de ser autónomos, de tener voz y voto para 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.

3._Recompensa: Se refiere 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.

4._Desafío: Se refiere 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 de riesgos calculados a fin de lograr los objetivos propuestos.

5._Relaciones: Se refiere a la percepción por parte 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.

6._Cooperación: Se refiere al 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.

7._Estándares: Se refiere a la percepción de los miembros acerca del énfasis que pone las organizaciones sobre las normas de rendimiento.

8._Conflictos: Se refiere al sentimiento del grado en que los miembros de la organización, tanto pares como superiores, aceptan las opiniones discrepantes y no temen enfrentar y solucionar los problemas tan pronto surjan.

9._Identidad: Se refiere al sentimiento de pertenencia a la organización y que se es 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.”

Las características del clima laboral al proporcionar información van a permitir modificar las conductas y actitudes de los trabajadores así como de la organización en conjunto para mejorar continuamente.

➤ **Dimensiones:**

- Ambiente físico

Según FRANKLIN FINCOWSKY, Enrique (1997: p.106) “la disposición física de los puestos de trabajo y de los componentes materiales, así como la ubicación de servicios al personal y al público no deben omitir la consideración de aquellos factores físicos que contribuyen a la creación de un ambiente de trabajo favorable”

Esto nos da referencia a que en el trabajo es vital que el ambiente físico en el que realizamos nuestro trabajo debe estar

adecuadamente bien iluminado, pintado de un color adecuado, con una temperatura favorable y ubicado en un lugar donde no se registre mucho ruido todo esto con la finalidad de que se pueda obtener un resultado positivo de nuestro trabajo.

- Estructura organizacional

Según CUCCHI, Daniel (2011: p.76) "Mide la impresión que tienen los colaboradores de conocer cuál es su rol, responsabilidades, funciones y objetivos y en qué medida se conocen los roles, responsabilidades y funciones de las personal que ocupan puestos que interactúan con él en la organización. También mide si las personal conocen cómo pueden evolucionar en la organización y qué es lo que deben hacer para lograrlo."

- Ambiente social

Según DAVIS, Keith (1999: p.5) "Sistema de interacciones entre unas características físicas y sociales que interfieren con datos culturales propios en una situación dada."

- Variables personales

Según LOUFFAT, Enrique (2012: p. 130) "las variables personales más importantes son el sistema de valores del individuo y sus diferencias".

- Comportamiento organizacional

Según DAVIS, Keith (1999: p.5) "Es el estudio y la aplicación de conocimientos relativos a la manera en que las personas actúan dentro de las organizaciones. Se trata de una herramienta humana para beneficio de las personas y se aplica de un modo general a la conducta de personas en toda clase de organizaciones, como por ejemplo empresas comerciales, gobierno, escuelas agencias de servicios. En donde quiera que exista una organización, se tendrá la necesidad de comprender el comportamiento organizacional".

"Los elementos claves en el comportamiento organizacional son las persona, la estructura, la tecnología y el ambiente exterior en el que funciona. Cuando las personas se reúnen para alcanzar un objetivo, necesitan algún tipo de estructura."

2.2.2. Base Teórica N°2: Desempeño

✓ Etimología:

Según <http://etimologias.dechile.net/> "La palabra empeño se deriva de la expresión latina in pignus (en prenda) de ahí pignorar, pignoración, empeñar, empeño. Sin embargo, desempeño no es pagar la deuda y recuperar la prenda sino el rendimiento de cualquier actividad"

El desempeño es el esfuerzo de cada individuo está en función del valor de las recompensas ofrecidas y de la probabilidad de que estas dependan del esfuerzo que demuestre cada trabajador.

✓ Historia:

Según MONDY. R. (1997: p.128) "...Las prácticas de la evaluación de desempeño no son nuevas, desde que una persona empleó a otra el trabajo de esta fue evaluado de la relación costo beneficio. Los sistemas formales de evaluación tampoco son recientes. En plena edad media, la compañía de Jesús, fundada por San Ignacio de Loyola, ya utilizaba un sistema combinado de informes y notas de las actividades y el potencial de cada uno de los jesuitas que predicaban la religión por todo el mundo en una época en la cual los navíos de vela eran la única forma de transporte y de comunicación. Mucho tiempo después, alrededor de 1842, el servicio público de Estados Unidos implantó un sistema de informes anuales para evaluar el desempeño de sus trabajadores. En 1880, el ejército estadounidense adoptó el mismo sistema y, en 1918, la General Motors desarrollo un sistema para evaluar sus ejecutivos. Sin embargo no fue hasta después de la Segunda Guerra Mundial que los sistemas de evaluación del desempeño empezaron a proliferar en las organizaciones"

El desempeño laboral nació desde el momento en que un hombre dio empleo a otro, de tal forma que el trabajador sea evaluado por su rendimiento.

✓ Definición:

Según KLINGNER, Donald (2002: p. 175,176) "El desempeño laboral es donde el individuo manifiesta las competencias laborales alcanzadas en las que se integran, como un sistema, conocimientos, habilidades, experiencias, sentimientos, actitudes, motivaciones, características personales y valores que contribuyen a alcanzar los

resultados que se esperan, en correspondencia con las exigencias técnicas, productivas y de servicios de la empresa”

Definimos al desempeño como una actividad al cual ponemos empeño, donde el trabajador demostrara sus habilidades y creatividad en su entorno laboral.

✓ **Características:**

Según <http://es.slideshare.net/schuschny/clase-10-indicadores-de-desempeo>

- **Adaptabilidad**, se refiere a la mantención de la efectividad en diferentes ambientes y con diferentes asignaciones, responsabilidades y personas.
- **Comunicación**, se refiere a la capacidad de expresar sus ideas de manera efectiva ya sea en grupo o individualmente, la capacidad de acuerdo al lenguaje o terminología a las necesidades del receptor, al buen empleo de la gramática, organizacional y estructura en comunicaciones.
- **Iniciativa**, se refiere a la intención de influir activamente sobre los acontecimientos para alcanzar objetivos, a la habilidad de provocar situaciones en lugar de aceptarlas pasivamente, a las medidas que toma para lograr objetivos más allá de lo requerido.
- **Conocimientos** se refiere al nivel alcanzado de conocimientos técnicos y/o profesionales en áreas relacionadas con su área de trabajo, a la capacidad que tiene de mantenerse al tanto de los avances y tendencias actuales en su área de experiencia.
- **Trabajo en equipo** se refiere a la capacidad de desenvolverse eficazmente en equipos/ grupos de trabajo para alcanzar las metas de la organización, contribuyendo y generando un ambiente armónico que permite el consenso.
- **Desarrollo de talentos** se refiere a la capacidad de desarrollar las habilidades y competencias de los miembros de su equipo, planificando actividades de desarrollo efectivas, relacionadas con los cargos actuales y futuros”

El desempeño laboral se caracteriza por las actitudes, valores, aptitudes y habilidades que posee cada trabajador de tal forma que éste demuestre su rendimiento a través de sus actividades realizadas.

✓ **Elementos:**

Según FLIPPO, Edwin (1997: p. 78,79)

“...1. Estándares o parámetros de desempeño: la evaluación requiere de estándares de desempeño que permitan mediciones más objetivas. Estos parámetros pueden extraerse del análisis de puestos. Basándose en las responsabilidades y labores en la descripción del puesto, el análisis puede decidir qué elementos son esenciales para ser evaluados, cuando carece de esta información, los estándares pueden desarrollarse a partir de observaciones directas sobre el puesto o conservaciones con el supervisor inmediato.

2. Medición del desempeño, la medición del desempeño consiste en los sistemas de calificación de cada labor los cuales pueden radicar en habilidad, rapidez, eficiencia, etc. Las mediciones se dividen en objetivas y subjetivas. Las mediciones objetivas del desempeño son las que resultan verificables por otras personas. Por norma general, las mediciones objetivas tienden a ser de índole cuantitativa. Se basan en aspectos como el número de unidades producidas o defectuosas, tasa de ahorro de materiales, cantidad vendida en términos financieros o cualquier otro aspecto que pueda expresarse en forma matemáticamente precisa, las mediciones subjetivas son las calificaciones no verificables. Es decir, se basan exclusivamente de las opiniones generadas por el evaluador”

Los elementos que nos permitirán saber el grado de subjetividad en la evaluación del desempeño son dos los estándares y la medición del desempeño, las cuales nos muestran un panorama acerca del trabajador y su relación con el puesto que ocupa.

✓ **Clases:**

Según CAMPOS TORRES, Sara Rosa (2008: p.129, 130) “Es así que los rasgos de una buena actitud, la confianza y el liderazgo también

pueden ser criterios a tomar en cuenta al momento de evaluar. Estas tres clases son los más utilizados como indicadores al momento de realizar la evaluación del desempeño. No obstante su carácter diferenciado, pueden usarse de manera complementaria, atendiendo a dos premisas fundamentales: que es lo que se quiere evaluar y cuáles son las características esenciales de la prestación de servicios. Entonces las clases de evaluación son las siguientes: resultados, conductas y características.”

El desempeño está relacionado con las clases de conductas que el trabajador demuestra en el trabajo, es decir, la calidad de servicio ofrecido al cliente y que tan comprometido se siente con la empresa.

✓ **Dimensiones:**

Nivel de pertenencia:

Según <http://germanretana.com/liderazgo/cinco-niveles-de-pertenencia/> “Lo loable es constatar que personas con alto profesionalismo, responsabilidad y compromiso con una auténtica ética laboral, no dependen de incentivos o condiciones ajenas a su conciencia, para dar lo máximo de sí mismas a la empresa de la que depende su futuro y el de su familia. Así, en esa íntima conciencia, nace el supremo sentido de pertenencia”

Esto hace referencia que tan comprometido se siente el trabajador con la empresa, o en qué grado él se considerara su propio jefe.

✓ **Factores motivacionales:**

Según GENESCÁ GARRIGOSA, Enric (1977: 1,2) “Diremos que una persona está más o menos motivada según sea la energía o esfuerzo que está dispuesta a poner en un determinado comportamiento. Ahora bien, el mencionado jefe, cuando dice “me parece que están muy motivados” siempre se refiere a un determinado comportamiento: el que está de acuerdo con sus intereses o con los de la organización. Por tanto, esta motivación o impulso a actuar tiene una determinada dirección”

Son acciones que motivan e incentivan el desarrollo de cualquier tarea o labor, esto ayudara a impulsar la acción que un individuo puede realizar.

✓ **Importancia:**

Según ELORDUY MOTA, Juan Ignacio

"...1. Validar y redefinir las actividades de la empresa (tal como la selección y capacitación)

2. Brindar información a los empleados que deseen mejorar su futuro rendimiento."

El desempeño es importante para poder evaluar la situación de cualquier organización, es decir, si este brinda un buen servicio, existe buena comunicación, compañerismo y saber el grado de rendimiento de los trabajadores.

✓ **Ventajas:**

Según CUMMINGS, L. (1985:89) "Mejora el desempeño, mediante la retroalimentación, políticas de compensación: puede ayudar a determinar quiénes merecen recibir aumentos, decisiones de ubicación: las promociones, transferencias y separaciones se basan en el desempeño anterior o en el previsto"

Son las que contribuirán al desenvolvimiento del trabajador y al desarrollo de la empresa.

✓ **Desventajas:**

Según CUMMINGS, L. (1985:90) "...Necesidades de capacitación y desarrollo: el desempeño insuficiente puede indicar la necesidad de volver a capacitar, o un potencial no aprovechado, planeación y desarrollo de la carrera profesional: guía las decisiones sobre posibilidades profesionales específicas, imprecisión de la información: el desempeño insuficiente puede indicar errores en la información sobre el análisis de puesto, los planes de recursos humanos cualquier otro aspecto del sistema de información del departamento de personal, errores en el diseño del puesto: el desempeño insuficiente puede indicar errores en la concepción del puesto, desafíos externos: en ocasiones, el

desempeño se ve influido por factores externos como la familia, salud, finanzas, etc., que pueden ser identificados en las evaluaciones”

Se ven reflejadas en su nivel de desempeño, ya que aquí intervienen factores internos y externos que son las relaciones entre sus compañeros del trabajo y el jefe, la falta de dinero, problemas familiares.

2.3. Definición de términos

1. **Actitudes.-** Disposición de ánimo de una persona manifestada exteriormente.
2. **Alineamiento Personal.-** “Percibirse respetado, digno y en franco crecimiento integral, es un paso importante para que nazca la adhesión emocional hacia la empresa. Verificar que las promesas de valor agregado por pertenecer a la misma se cumplen, hace que la motivación para trabajar fuerte sea una forma de reciprocidad.”
3. **Aptitudes.-** “Se conoce como aptitud a aquella capacidad y la buena disposición que una persona ostenta para desempeñarse o ejercer determinada tarea, empleo o función.”
4. **Beneficios Directos.-** “Si los resultados impactan los incentivos individuales, cada cual se alinea para procurar que éstos sean lo mejor posible. Pero, la relación directa entre beneficios y calidad de desempeño genera un mayor interés por ser parte del equipo y disfrutar los premios.”
5. **Compañerismo.-** “Se identifica como las inquietudes y anhelos del grupo. Tiene facilidad para sintonizar con el equipo en la propuesta de soluciones y ejecución de acciones.”

6. **Comunicación.-** “Es el proceso que sirve para compartir con otras personas. Es decir, la idea información que una persona quiere dar a conocer.”
7. **Delegación.-** “La confianza en la persona se expresa responsabilizándole de la ejecución de labores conforme a las instrucciones de sus jefes. Así inicia un sentimiento de importancia y, por ende, la autoestima. Percatarse de que el desempeño propio impacta resultados de la empresa genera vínculos y conciencia de relevancia individual.”
8. **Empoderamiento.-** “Aportar criterio propio, poseer facultad o licencia para innovar o hacer cambios guiados por valores y políticas, detona la pertenencia. Rendir cuentas por resultados y gozar de libertad de decisión enaltece la autoconfianza, la creatividad y eleva el sentido de control sobre el rendimiento propio. “Si tengo poder de decisión es porque soy miembro importante de mi empresa”, piensan los facultados.”
9. **Espacio físico.-** “El lugar donde existen los objetos y los fenómenos físicos y donde éstos tienen una posición y dirección.”
10. **Equipo.-** “Conjunto de objetos y prendas necesarias para desarrollar una actividad o trabajo.”
11. **Instalaciones eléctricas.-** “Se denomina instalación eléctrica al conjunto formado por, el tendido de cañerías, conductores, artefactos de iluminación, toma corrientes y demás elementos de protección que se combinan para el aprovechamiento y utilización de la energía eléctrica en el hogar comercio e industria.”
12. **Motivación.-** “... es el grado de disposición que un organismo siente para emprender la búsqueda de un fin determinación, e implica la

determinación de la naturaleza y la situación de las fuerzas que inducen ese grado de disposición”

13. **Necesidades Fisiológicas.** - “Son aquellas que uno requiere cubrir para poder sobrevivir y lograr un equilibrio con su cuerpo y funciones corporales, dentro de estas necesidades tenemos el hambre, la sed, el sueño, la actividad, el sexo entre otros.”
14. **Necesidades de Seguridad.** - “Son aquellas donde uno busca su propia seguridad y protección, es decir, lograr un estado de orden, estabilidad y seguridad.”
15. **Necesidades Sociales.** - “Como un deseo de establecer, mantener o renovar una relación afectiva positiva con otra persona”
16. **Necesidades de Estima.** - “Deseo de las personas por obtener o mantener el control de los medios que le permitan dirigir, dominar, o influir en el comportamiento de los demás.”
17. **Necesidades de Autorealización.** - “También llamada necesidad de realización personal, puede definirse como la tendencia del hombre a ser lo que puede ser, a utilizar y aprovechar plenamente su capacidad, su potencial.”
18. **Normas.**- “Es un término que proviene del latín y significa “escuadra”. Una norma es una regla que debe ser respetada y que permite ajustar ciertas conductas o actividades. En el ámbito del derecho, una norma es un precepto jurídico.”
19. **Políticas.**- “Es una actividad orientada en forma ideológica a la toma de decisiones de un grupo para alcanzar ciertos objetivos. También puede definirse como una manera de ejercer el poder con la intención de

resolver o minimizar el choque entre los intereses encontrados que se producen dentro de una sociedad.”

20. **Productividad.**- “La sobrevivencia y éxito de las compañías depende de las utilidades que obtienen.”

21. **Propiedad.** - “Abrir la participación accionaria a los miembros de la empresa impulsa un sentimiento de ser dueños de ésta. Consecuentemente, el compromiso con las metas alcanza el máximo nivel. Imaginemos lo que sucedería en las entidades de servicio público si sus miembros se sintieran accionistas “como lo son” al ser ciudadanos laborando en ellas

22. **Valores.**-“Son guías del comportamiento, puesto que definen lo que es bueno y lo que debería ser, así como lo que es malo y no debería ser.”

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

3.1. Nivel de Investigación.- El nivel del presente trabajo fue **descriptivo/correlacional**; porque se describió la relación que existe entre el clima laboral y el desempeño de los servidores administrativos de la Municipalidad Distrital de Tomaykichwa.

3.2. Tipo De Investigación.- El presente trabajo estuvo inmerso dentro de los siguientes tipos de investigación.

- **Por su alcance temporal:** el presente trabajo de investigación fue de tipo sincrónico, porque se realizó en un tiempo corto, aproximadamente 8 meses.
- **Por su profundidad:** el presente trabajo de investigación fue de tipo descriptivo, porque tiene como objeto central la descripción de las características del desempeño laboral.
- **Por su fuente:** el presente trabajo de investigación fue de tipo mixto, porque se utilizaron datos proporcionados por fuentes primarias y secundarias.
- **Por su carácter:** el presente trabajo de investigación fue cuantitativo, porque los datos recolectados del trabajo fueron presentados en índices, cuadros y porcentajes.
- **Por su naturaleza:** el presente trabajo de investigación fue de tipo encuesta, porque los datos fueron recolectados a través de las encuestas y entrevistas.

- **Por el marco:** el presente trabajo de investigación fue de campo, porque la recolección de datos se realizó en los ambientes administrativos de la Municipalidad Distrital de Tomaykichwa.
- **Por el tipo de estudio:** el presente trabajo de investigación fue de tipo evaluativo, porque se evaluó la relación que existe entre el clima laboral y el desempeño.
- **Por el objeto al que se refiere:** el presente trabajo de investigación fue de disciplina, porque se manejaron dos disciplinas administrativas tales como son el clima laboral y el desempeño. Así mismo fue de tipo institucional, porque el trabajo se realizó en la Municipalidad Distrital de Tomaykichwa.

3.3. Diseño y Esquema de Investigación.- El diseño fue el plan o estrategia que se desarrolló para obtener información de la investigación. El diseño que se aplicó en la presente investigación fue el no experimental, con su variante transeccional o transversal. El diseño no experimental se define como la investigación que se realiza sin manipular deliberadamente las variables. En este diseño se observan los fenómenos tal y como se dan en su contexto natural, para después analizarlos. Su propósito fue describir las variables y analizar su interrelación en un momento dado.

Esquema:

El diseño descriptivo/correlacional tiene el siguiente esquema:



Donde:

M_o= observación de la muestra

X_o= observación de la variable independiente (Clima laboral)

r = expresa la relación entre las variables y se puede calcular, entre otras técnicas, a través del coeficiente de correlación de PEARSON.

Y_o= observación de la variable dependiente (Desempeño de los servidores administrativos de la Municipalidad Distrital de Tomaykichwa)

3.4. Población y Muestra.

3.4.1. Población: Hurtado, I. y Toro, J. (1998 - 79) sostiene que es el total de los individuos o elementos a quienes se refiere la investigación, es decir, todos los elementos que vamos a estudiar, por ello también se le llama universo el conjunto, en este sentido la población del presente proyecto de investigación está constituido por el Alcalde y 26 servidores administrativos de la Municipalidad Distrital de Tomaykichwa, la misma que se detalla en el siguiente cuadro.

CUADRO N° 1
SERVIDORES ADMINISTRATIVOS DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL
DE TOMAYKICHWA HUÁNUCO 2014

ÁREAS	N° TRABAJADORES
Alcaldía	1
Secretaria General	2
Unidad Local de Focalización	2
Pensión 65	4
Rentas y abastecimiento	2
Gerencia de Infraestructura	3
Oficina Programa de Vaso de Leche	1
Jefe de personal	1
Almacén	2
Tesorería	1
Registro Civil	3
Seguridad Ciudadana	2
Imagen Institucional	2
Mesa de partes	1
TOTAL	27

FUENTE : CAP de la municipalidad distrital de Tomaykichwa

ELABORACIÓN : las tesisas

3.4.2. Muestra: M. GÓMES, Marcelo (2006- 110) manifiesta que es el subgrupo de la población de interés sobre el cual se recolectarán datos que tienen que definirse o delimitarse de antemano con precisión, este deberá ser representativo de dicha población, en este contexto la muestra del presente proyecto de investigación se caracterizó por ser muestra poblacional; ya que su población es pequeña, por lo tanto se tomó como muestra la misma población por decisión de las investigadoras, tiene carácter No Probabilístico.

3.5. Técnicas e Instrumento de recolección de datos.- Las técnicas y los instrumentos que se utilizaron durante el trabajo de campo para recolectar datos, se menciona a continuación:

TÉCNICA	INTRUMENTO	*APLICACIÓN / **USO
Encuesta	Cuestionario	*Trabajadores
Entrevista	Guía de entrevista	* Alcalde
Observación	Guía de observación	**Las investigadoras

Dichos instrumentos mencionados anteriormente (ver ANEXO N° 1) que fueron sometidos a la validación de instrumentos por expertos con la finalidad de darle el rigor científico necesario. Los especialistas validadores fueron los expertos:

- Dr. Aurelio Simón Rosas
- Dr. Auberto Oliveros Dávila

Los mismos que, mediante la "Ficha De Validación de Instrumento de Investigación y el oficio" (ver ANEXO N° 2) dieron como promedio a los instrumentos de investigación el puntaje siguiente:

PROMEDIO DE VALORACIÓN TOTAL	
VALIDADORES	PROMEDIO
Dr. Aurelio Simón Rosas	67.70
Dr. Auberto Oliveros Dávila	54.50

Los resultados de los promedios que se obtuvieron, fueron mayor igual a 50, lo que nos permitió continuar con su aplicación/uso.

3.6. Técnicas de procesamiento y presentación de datos.

3.6.1. Técnicas de procesamientos de datos.- Los datos recolectados en el trabajo de campo fueron procesados utilizando cuadros estadísticos con la técnica frecuencial y porcentual.

3.6.2. Técnicas de presentación de datos.- Los datos procesados fueron presentados mediante el uso de gráfico de barras simples.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

4.1. Breve Reseña Histórica de la Municipalidad de Tomaykichwa

El distrito de Tomaykichwa es uno de los 8 que conforman la provincia de Ambo, ubicada en el departamento de Huánuco, bajo la administración del Gobierno Regional de Huánuco en el Perú. Limita por el norte con la provincia de Huánuco; por el sur con el Departamento de Pasco; por el este con el distrito de Cayna y; por el oeste con la provincia de Lauricocha. La fecha de creación por ley de este distrito fue el 18 de diciembre de 1935,2 en el gobierno del Presidente Óscar R. Benavides.

4.2. Resultados del trabajo de campo con aplicación estadística, mediante cuadros y gráficos.- Los resultados de los instrumentos aplicados en la Municipalidad Distrital de Tomaykichwa se muestran a continuación:

4.2.1. Resultados del cuestionario realizado a los servidores administrativos de la Municipalidad de Tomaykichwa.

CUADRO Nº 1

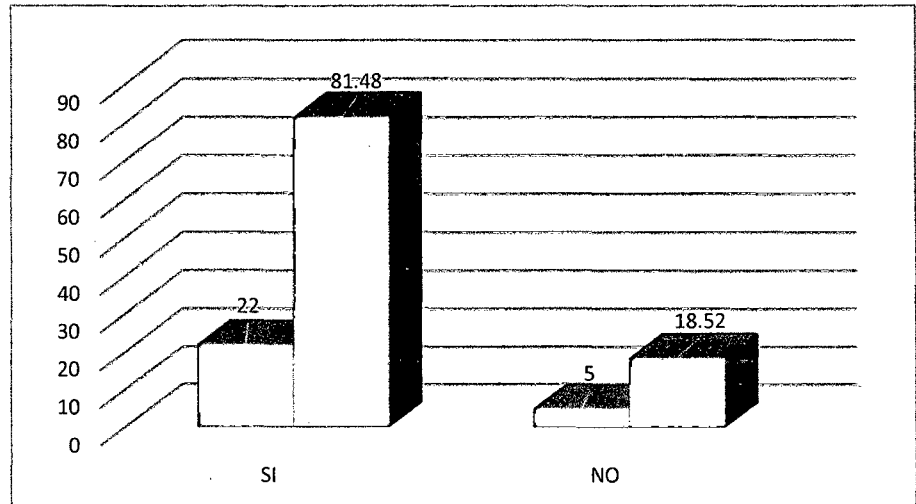
RESULTADOS DE LA APLICACIÓN DEL CUESTIONARIO REFERENTE A LA PRIMERA PREGUNTA SOBRE EL ESPACIO FÍSICO QUE EXISTE EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE TOMAYKICHWA, PRESENTADO EN FORMA FRECUENCIAL Y PORCENTUAL. HUÁNUCO. 2015.

PREGUNTA : 1	RESPUESTAS				Σ fi	Σ%
	SI		NO			
	fi	%	fi	%		
¿El espacio físico donde trabajan los servidores administrativos de la Municipalidad de Tomaykichwa permite un buen desempeño laboral?	22	81,48	5	18,52	27	100

FUENTE : Cuestionario.
ELABORACIÓN : Tesistas.

GRÁFICO N° 1

RESULTADOS DE LA APLICACIÓN DEL CUESTIONARIO REFERENTE A LA PRIMERA PREGUNTA SOBRE EL ESPACIO FÍSICO QUE EXISTE EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE TOMAYKICHWA, PRESENTADO EN FORMA FRECUENCIAL Y PORCENTUAL. HUÁNUCO. 2015.



FUENTE : Cuadro N° 1.
ELABORACIÓN : Tesistas.

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

Los resultados obtenidos demuestran que 22 trabajadores que representan el 81,48% afirman que existe un espacio físico en la Municipalidad Distrital de Tomaykichwa que permite el desempeño de sus funciones y contradictoriamente 5 trabajadores que representan el 18,52% manifiesta que no existe dicho espacio físico adecuado.

Necesariamente se tiene que contar con un espacio físico adecuado para desarrollar las funciones eficazmente, resultado que se ve reflejado de las respuestas obtenidas de los servidores administrativos de la Municipalidad quienes manifestaron que existe un espacio físico amplio que les permite desempeñar sus labores, Así mismo en la entrevista realizada al Alcalde manifestó que existe un espacio físico adecuado de lo contrario afectarían los medios climatológicos es por ello que hay un ambiente apto para el desarrollo

de las funciones, opinión que corroboran con los resultados de los cuestionarios aplicados. Sin embargo hemos observado que en dicha institución la iluminación no es apropiada es decir, las bombillas eléctricas son muy pequeñas y existe una por cada área además las paredes tienen el color verde oscuro provocando sueño y desánimo al personal administrativo.

CUADRO Nº 2

RESULTADOS DE LA APLICACIÓN DEL CUESTIONARIO REFERENTE A LA SEGUNDA PREGUNTA SOBRE LA UBICACIÓN DE LAS INSTALACIONES DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE TOMAYKICHWA, PRESENTADO EN FORMA FRECUENCIAL Y PORCENTUAL. HUÁNUCO. 2015.

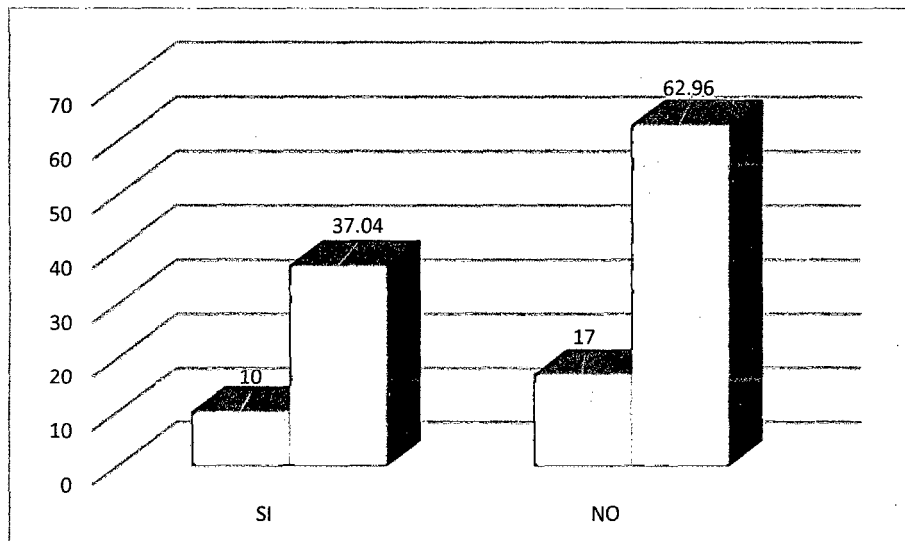
PREGUNTA: 2	RESPUESTAS				Σ fi	Σ%
	SI		NO			
	fi	%	fi	%		
¿La ubicación de las instalaciones eléctricas de la Municipalidad de Tomaykichwa permite un buen desempeño laboral de los servidores administrativos?	7	25,93	20	74,07	27	100

FUENTE : Cuestionario.

ELABORACIÓN : Tesistas.

GRÁFICO Nº 2

RESULTADOS DE LA APLICACIÓN DEL CUESTIONARIO REFERENTE A LA SEGUNDA PREGUNTA SOBRE LA UBICACIÓN DE LAS INSTALACIONES DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE TOMAYKICHWA, PRESENTADO EN FORMA FRECUENCIAL Y PORCENTUAL. HUÁNUCO. 2015.



FUENTE : Cuadro N° 2.
ELABORACIÓN : Tesistas.

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

Los resultados obtenidos demuestran que 20 trabajadores que representan el 74,07 % afirman que las instalaciones eléctricas se encuentran ubicadas inadecuadamente en la Municipalidad Distrital de Tomaykichwa prohibiendo el desempeño de sus funciones y 7 trabajadores que representan el 25.93 % manifiestan lo contrario.

Según la entrevista realizada al Alcalde nos manifestó que los cableados están correctamente ubicados ya que fueron instalados oportunamente por un profesional especialista, pero los resultados que se obtuvieron de los cuestionarios aplicados a los servidores administrativos nos dan a conocer que la ubicación de las instalaciones eléctricas no son adecuadas, así mismo en la observación realizada nos hemos percatado que las instalaciones eléctricas están obstaculizando el desarrollo de sus funciones ya que con frecuencia utilizan extensiones por falta de enchufes, además los cables están deteriorados.

CUADRO N° 3

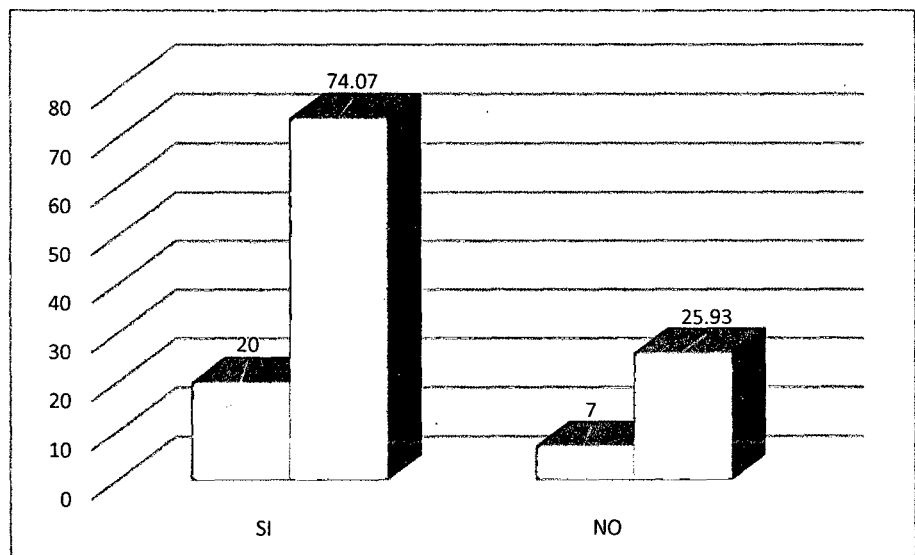
RESULTADOS DE LA APLICACIÓN DEL CUESTIONARIO REFERENTE A LA TERCERA PREGUNTA SOBRE LOS EQUIPOS DE OFICINA CON LOS QUE CUENTA LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE TOMAYKICHWA, PRESENTADO EN FORMA FRECUENCIAL Y PORCENTUAL. HUÁNUCO. 2015.

PREGUNTA: 3	RESPUESTAS				Σ fi	Σ%
	SÍ		NO			
	fi	%	fi	%		
¿Los equipos de oficina (computadora, impresora, escáner) con los que cuenta la Municipalidad de Tomaykichwa permiten un buen desempeño laboral?	20	74,07	7	25,93	27	100

FUENTE : Cuestionario.
ELABORACIÓN : Tesistas.

GRÁFICO N° 3

RESULTADOS DE LA APLICACIÓN DEL CUESTIONARIO REFERENTE A LA TERCERA PREGUNTA SOBRE LOS EQUIPOS DE OFICINA CON LOS QUE CUENTA LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE TOMAYKICHWA, PRESENTADO EN FORMA FRECUENCIAL Y PORCENTUAL. HUÁNUCO. 2015.



FUENTE : Cuadro N° 3.
ELABORACIÓN : Tesistas.

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

Los resultados obtenidos demuestran que 20 trabajadores que representan el 74.07% afirman que cuentan con los equipos de oficina necesarios para el desempeño de sus funciones dentro de la Municipalidad Distrital de Tomaykichwa mientras que 7 trabajadores que representan el 25,93% manifiestan lo contrario.

Según la manifestación del Alcalde en la entrevista realizada nos afirmó que todo sus colaboradores cuentan con los equipos de oficina necesarios y actualizados para realizar eficazmente sus labores asignados, sin embargo hemos observado que en dos oficinas como son: mesa de partes y jefatura del personal no cuentan con éstos, pues el Alcalde nos declaró que en estas oficinas no era necesario la utilización de éstos equipos ya que el cumplimiento de sus funciones no lo requería. De igual manera el personal administrativo manifestó estar lo suficientemente abastecido con dichos equipos de oficina para desenvolverse debidamente.

CUADRO N° 4

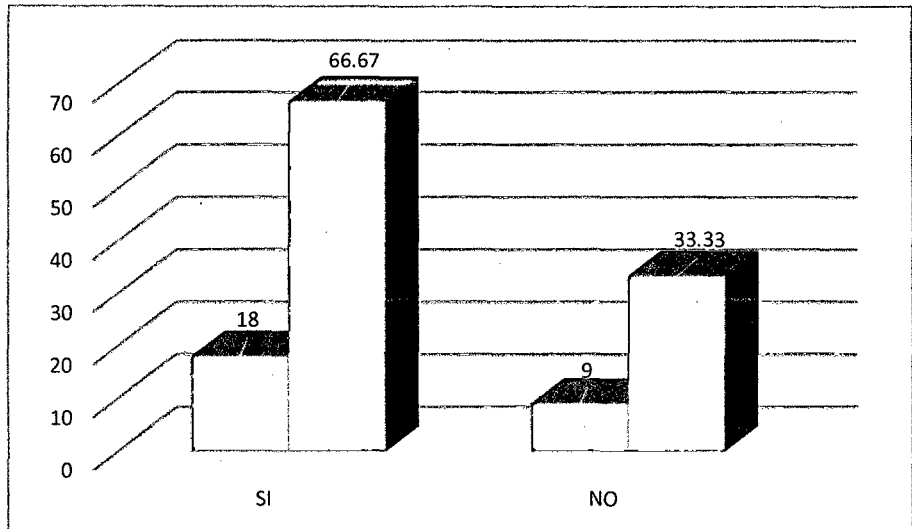
RESULTADOS DE LA APLICACIÓN DEL CUESTIONARIO REFERENTE A LA CUARTA PREGUNTA SOBRE LAS NORMAS APLICADAS EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE TOMAYKICHTWA, PRESENTADO EN FORMA FRECUENCIAL Y PORCENTUAL. HUÁNUCO. 2015

PREGUNTA: 4	RESPUESTAS				Σ fi	Σ %
	SÍ		NO			
	fi	%	fi	%		
¿Las normas (reglas que deben ser respetadas) aplicadas a los servidores administrativos de la Municipalidad de Tomaykichwa permiten un buen desempeño laboral?	18	66,67	9	33,33	27	100

FUENTE : Cuestionario.
ELABORACIÓN : Tesistas.

GRÁFICO N° 4

RESULTADOS DE LA APLICACIÓN DEL CUESTIONARIO REFERENTE A LA CUARTA PREGUNTA SOBRE LAS NORMAS APLICADAS EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE TOMAYKICHWA, PRESENTADO EN FORMA FRECUENCIAL Y PORCENTUAL. HUÁNUCO. 2015



FUENTE : Cuadro N° 4.
ELABORACIÓN : Tesistas.

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

Los resultados obtenidos demuestran que 18 trabajadores que representan el 66,67% afirman que las normas que se aplican en la Municipalidad Distrital de Tomaykichwa permiten el desempeño de sus funciones y 9 trabajadores que representan el 33,33% manifiestan lo contrario.

Los resultados obtenidos del cuestionario aplicado a los servidores administrativos nos permiten deducir que efectivamente existen normas que regulan el desempeño de cada personal para tener un buen desenvolvimiento en la institución. Así mismo el Alcalde en la entrevista realizada nos afirmó que estas normas son indispensables e importantes ya que permiten que la institución realice sus funciones ordenadamente, el cuál le confiere sancionar o reconocer el mérito del personal ejemplar; no obstante en nuestra observación

hemos apreciado que las normas existentes nos son conocidas por los servidores administrativos.

CUADRO N° 5

RESULTADOS DE LA APLICACIÓN DEL CUESTIONARIO REFERENTE A LA QUINTA PREGUNTA SOBRE LAS POLÍTICAS ESTABLECIDAS EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE TOMAYKICHTWA, PRESENTADO EN FORMA FRECUENCIAL Y PORCENTUAL. HUÁNUCO. 2015.

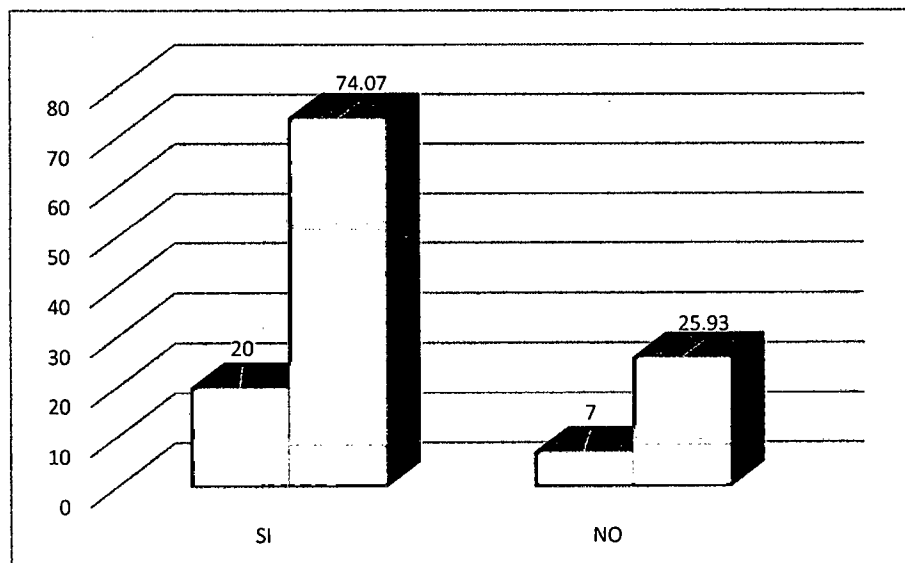
PREGUNTA: 5	RESPUESTAS				Σ fi	Σ%
	SÍ		NO			
	fi	%	fi	%		
¿Las políticas (actividades orientadas hacia un objetivo) establecidas en la Municipalidad de Tomaykichwa permiten un buen desempeño laboral de los servidores administrativos?	21	77,78	6	22,22	27	100

FUENTE : Cuestionario.

ELABORACIÓN : Tesistas

GRÁFICO N° 5

RESULTADOS DE LA APLICACIÓN DEL CUESTIONARIO REFERENTE A LA QUINTA PREGUNTA SOBRE LAS POLÍTICAS ESTABLECIDAS EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE TOMAYKICHTWA, PRESENTADO EN FORMA FRECUENCIAL Y PORCENTUAL. HUÁNUCO. 2015.



FUENTE : Cuadro N° 5

ELABORACIÓN : Tesistas

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

Los resultados obtenidos demuestran que 20 trabajadores que representan el 74,07% afirman que las políticas establecidas en la Municipalidad Distrital de Tomaykichwa que permite el desempeño de sus funciones y contradictoriamente 7 trabajadores que representan el 25,93% manifiestan lo contrario.

Los resultados obtenidos del cuestionario aplicado a los servidores administrativos nos dieron a conocer que evidentemente hay políticas establecidas que encaminan a la institución al logro de sus objetivos. Como también el Alcalde en la entrevista realizada nos afirmó que la existencia de estas políticas, una de son las faenas sabatinas que consisten en realizar obras productivas de labor social en beneficio de la comunidad, esto se da en el mismo distrito como en sus anexos y pueblos aledaños para contribuir con el ornato del distrito y estar en constante mejora.

CUADRO N° 6

RESULTADOS DE LA APLICACIÓN DEL CUESTIONARIO REFERENTE A LA SEXTA PREGUNTA SOBRE EL COMPAÑERISMO ENTRE LOS SERVIDORES ADMINISTRATIVOS DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE TOMAYKICHWA, PRESENTADO EN FORMA FRECUENCIAL Y PORCENTUAL. HUÁNUCO. 2015.

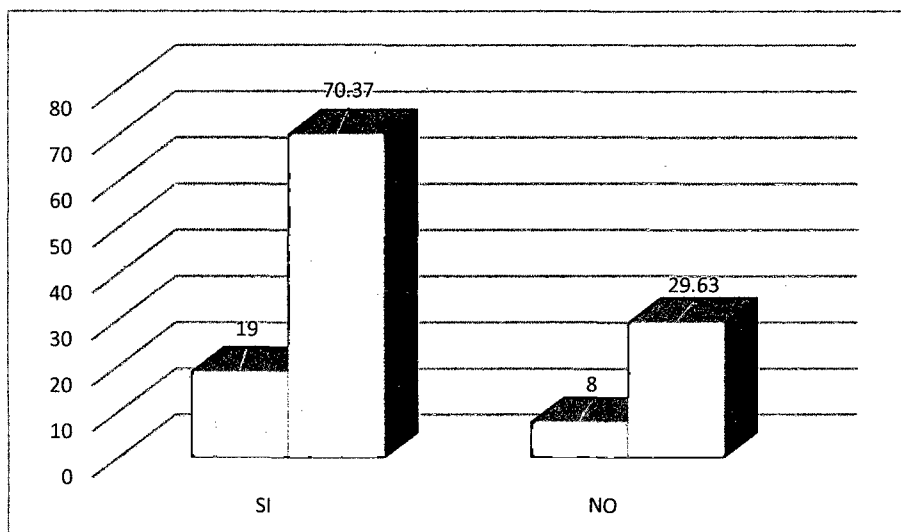
PREGUNTA: 6	RESPUESTAS				Σ fi	Σ%
	SÍ		NO			
	fi	%	fi	%		
¿El compañerismo entre los servidores administrativos de la Municipalidad de Tomaykichwa permite un buen desempeño laboral?	19	70,37	8	29,63	27	100

FUENTE : Cuestionario.

ELABORACIÓN : Tesistas.

GRÁFICO N° 6

RESULTADOS DE LA APLICACIÓN DEL CUESTIONARIO REFERENTE A LA SEXTA PREGUNTA SOBRE EL COMPAÑERISMO ENTRE LOS SERVIDORES ADMINISTRATIVOS DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE TOMAYKICHWA, PRESENTADO EN FORMA FRECUENCIAL Y PORCENTUAL. HUÁNUCO. 2015.



FUENTE : Cuadro N° 6
ELABORACIÓN : Tesistas

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

Los resultados obtenidos demuestran que 19 trabajadores que representan el 70,37% afirman que el compañerismo que hay entre los servidores administrativos de la Municipalidad Distrital de Tomaykichwa permite el desempeño de sus funciones y 8 trabajadores que representan el 29,63% manifiestan lo contrario.

Según la entrevista realizada al Alcalde nos reveló que ha apreciado la existencia de un compañerismo entre los servidores administrativos; así mismo los resultados obtenidos del cuestionario aplicado nos dieron a conocer que evidentemente hay apoyo y trato amable entre todos, ya que se práctica bastante el trabajo en equipo, cabe recalcar que han tenido y siguen teniendo capacitaciones al respecto. Sin embargo muestran apatía con la secretaria del

Alcalde puesto que se refieren a ella con cierto disgusto por su trato egoísta, el cual hemos podido vivenciar gracias a nuestra observación.

CUADRO N° 7

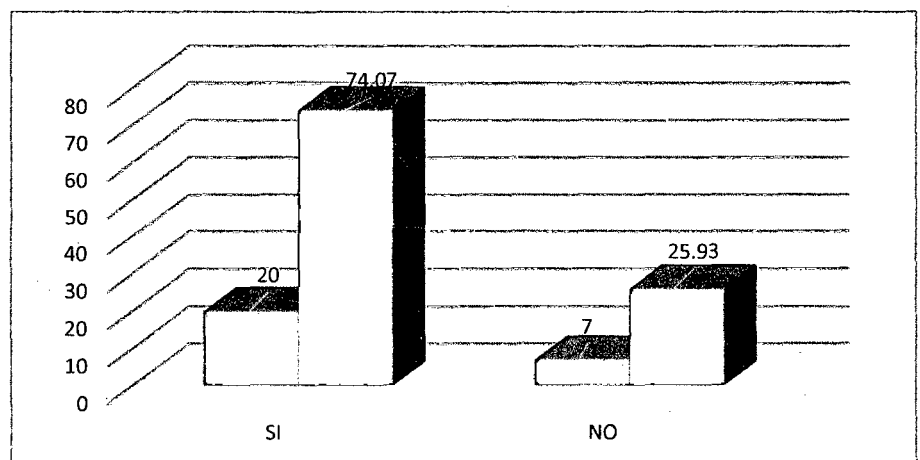
RESULTADOS DE LA APLICACIÓN DEL CUESTIONARIO REFERENTE A LA SÉPTIMA PREGUNTA SOBRE LA COMUNICACIÓN ENTRE LOS SERVIDORES DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE TOMAYKICHWA, PRESENTADO EN FORMA FRECUENCIAL Y PORCENTUAL. HUÁNUCO. 2015.

PREGUNTA: 7	RESPUESTAS				Σ fi	Σ%
	SÍ		NO			
	fi	%	fi	%		
¿La comunicación que existe entre los servidores administrativos de la Municipalidad de Tomaykichwa permite un buen desempeño laboral?	20	74,07	7	25,93	27	100

FUENTE : Cuestionario.
ELABORACIÓN : Tesistas.

GRÁFICO N° 7

RESULTADOS DE LA APLICACIÓN DEL CUESTIONARIO REFERENTE A LA SÉPTIMA PREGUNTA SOBRE LA COMUNICACIÓN ENTRE LOS SERVIDORES DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE TOMAYKICHWA, PRESENTADO EN FORMA FRECUENCIAL Y PORCENTUAL. HUÁNUCO. 2015.



FUENTE : Cuadro N° 7
ELABORACIÓN : Tesistas.

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

Los resultados obtenidos demuestran que 20 trabajadores que representan el 74,07% afirman que la comunicación entre los servidores de la Municipalidad Distrital de Tomaykichwa permite el desempeño de sus funciones y 7 trabajadores que representan el 25,93% manifiestan lo contrario.

Una adecuada comunicación es vital en una organización ya que facilita su funcionamiento y genera que se obtengan mejores resultados. Pues en los resultados conseguidos del cuestionario aplicado a los servidores administrativos distinguimos que indudablemente existe una comunicación fluida la cual les genera un cierto grado de confianza. De igual manera el Alcalde en la entrevista realizada nos confirmó que se da una apropiada comunicación en la que resalta que se realizan reuniones cada fin de semana en la que todos expresan las dificultades que han tenido o tienen al realizar sus funciones así como las inquietudes todo esto con el propósito de generar cordialidad y empatía que les llevara a mejorar constantemente. Así mismo en nuestra observación notamos la existencia de una buena comunicación entre todos los servidores administrativos.

CUADRO N° 8

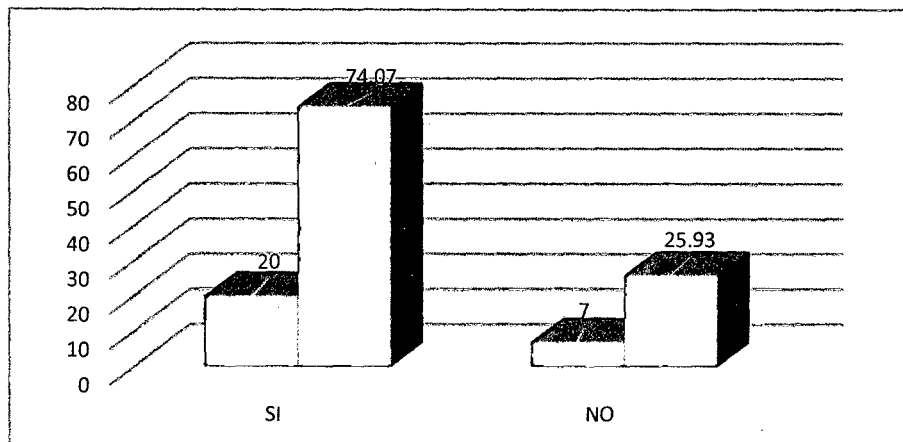
RESULTADOS DE LA APLICACIÓN DEL CUESTIONARIO REFERENTE A LA OCTAVA PREGUNTA SOBRE LAS ACTITUDES DE LOS SERVIDORES ADMINISTRATIVOS DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE TOMAYKICHWA, PRESENTADO EN FORMA FRECUENCIAL Y PORCENTUAL. HUÁNUCO. 2015.

PREGUNTA: 8	RESPUESTAS				Σ fi	Σ %
	SÍ		NO			
	fi	%	fi	%		
¿Las actitudes (ánimo de una persona) de los servidores administrativos de la Municipalidad de Tomaykichwa permiten un buen desempeño laboral?	20	74,07	7	25,93	27	100

FUENTE : Cuestionario.
ELABORACIÓN : Tesistas

GRÁFICO N° 8

RESULTADOS DE LA APLICACIÓN DEL CUESTIONARIO REFERENTE A LA OCTAVA PREGUNTA SOBRE LAS ACTITUDES DE LOS SERVIDORES ADMINISTRATIVOS DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE TOMAYKICHWA, PRESENTADO EN FORMA FRECUENCIAL Y PORCENTUAL. HUÁNUCO. 2015.



FUENTE : Cuadro N° 8
ELABORACIÓN : Tesistas

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

Los resultados obtenidos demuestran que 20 trabajadores que representan el 74,07% afirman que las actitudes de los servidores administrativos de la Municipalidad Distrital de Tomaykichwa permite el desempeño de sus funciones y 7 trabajadores que representan el 25,93% manifiestan lo contrario:

Si bien es cierto que toda persona debe actuar apropiadamente al realizar sus labores para brindar un servicio de calidad, esto no se da con mucha frecuencia puesto que nos dejamos llevar por nuestras emociones de acuerdo a las situaciones, en la entrevista realizada al Alcalde nos manifestó que todo personal debe asistir a sus labores con el ánimo de realizar con entusiasmo sus funciones para así obtener resultados positivos. Así mismo el

personal administrativo manifestó que asiste a su centro de trabajo con alegría y se esmeran por brindar un servicio de calidad, afirmaciones que hemos constatado ya que hemos apreciado el trato cordial y servicial a través de la observación.

CUADRO N° 9

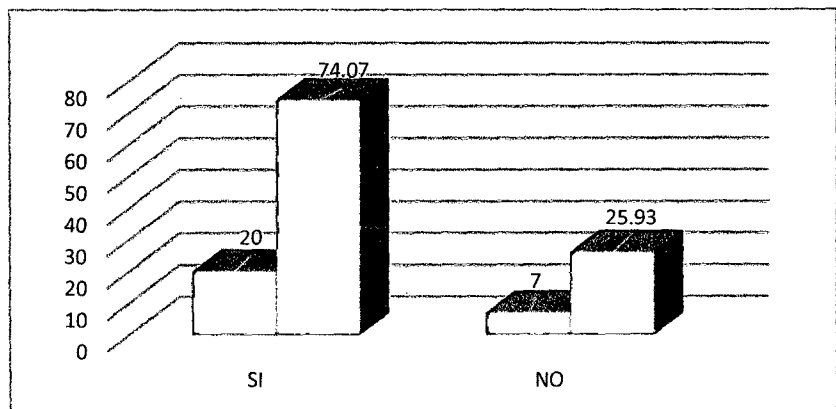
RESULTADOS DE LA APLICACIÓN DEL CUESTIONARIO REFERENTE A LA NOVENA PREGUNTA SOBRE LAS APTITUDES DE LOS SERVIDORES ADMINISTRATIVOS DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE TOMAYKICHWA, PRESENTADO EN FORMA FRECUENCIAL Y PORCENTUAL. HUÁNUCO. 2015.

PREGUNTA: 9	RESPUESTAS				Σ fi	Σ %
	SÍ		NO			
	fi	%	fi	%		
¿Las aptitudes (capacidad de ejercer una tarea) de los servidores administrativos de la Municipalidad de Tomaykichwa permiten un buen desempeño laboral?	20	74,07	7	25,93	27	100

FUENTE : Cuestionario,
ELABORACIÓN : Tesistas.

GRÁFICO N° 9

RESULTADOS DE LA APLICACIÓN DEL CUESTIONARIO REFERENTE A LA NOVENA PREGUNTA SOBRE LAS APTITUDES DE LOS SERVIDORES ADMINISTRATIVOS DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE TOMAYKICHWA, PRESENTADO EN FORMA FRECUENCIAL Y PORCENTUAL. HUÁNUCO. 2015.



FUENTE : Cuadro N° 9
ELABORACIÓN : Tesistas

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

Los resultados obtenidos demuestran que 20 trabajadores que representan el 74,07% afirman que las aptitudes de los servidores administrativos de la Municipalidad Distrital de Tomaykichwa permite el desempeño de sus funciones y 7 trabajadores que representan el 25,93% manifiestan lo contrario.

Si bien se sabe que las aptitudes son la capacidad de ejercer una tarea, pues según la entrevista realizada al Alcalde nos manifestó que para que alguien pueda ocupar un puesto de trabajo en la Municipalidad es necesario que este calificado de acuerdo al área al que ingresara, así mismo nos menciona que al observar las aptitudes de su personal a cargo puede descubrir talentos, pues éstos han sido reconocidos por su desempeño ejemplar tanto internamente como externamente a nivel provincial y regional. Consecuentemente en los resultados obtenidos de los cuestionarios aplicados a los servidores administrativos nos ratificaron que se ha dado un proceso de selección para el cargo que ocupa en dicha institución, además ostentan que día a día se esmeran por ponerle dedicación al realizar sus funciones a través de la capacitaciones recibidas, sin embargo al realizar nuestras observaciones hemos notado cierto estado de cansancio y desganas en sus labores.

CUADRO N° 10

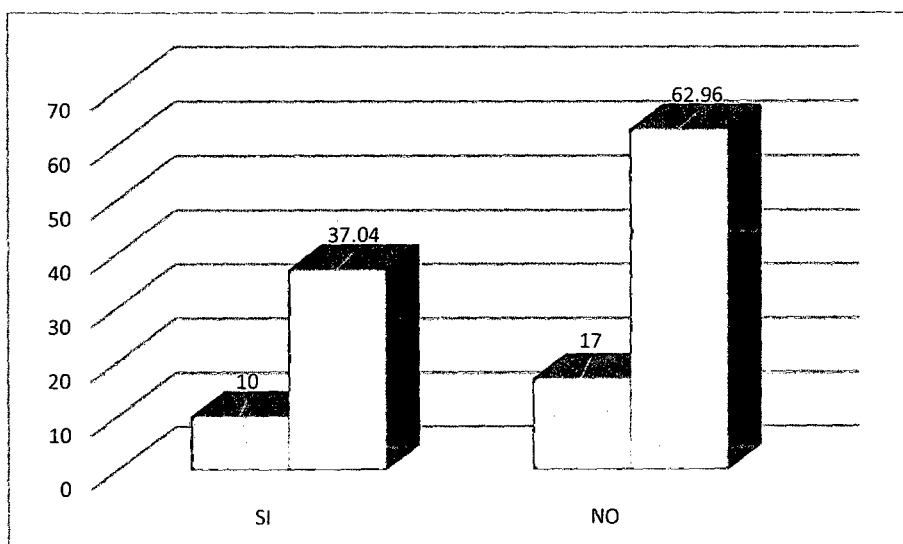
RESULTADOS DE LA APLICACIÓN DEL CUESTIONARIO REFERENTE A LA DÉCIMA PREGUNTA SOBRE LA MOTIVACIÓN TRANSMITIDA A LOS SERVIDORES ADMINISTRATIVOS DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE TOMAYKICHWA, PRESENTADO EN FORMA FRECUENCIAL Y PORCENTUAL. HUÁNUCO. 2015.

PREGUNTA:10	RESPUESTAS				Σ fi	Σ %
	SÍ		NO			
	fi	%	fi	%		
¿La motivación transmitida a los servidores administrativos dentro de la Municipalidad de Tomaykichwa permite un buen desempeño laboral?	10	37,04	17	62,96	27	100

FUENTE : Cuestionario,
ELABORACIÓN : Tesistas

GRÁFICO N° 10

RESULTADOS DE LA APLICACIÓN DEL CUESTIONARIO REFERENTE A LA DÉCIMA PREGUNTA SOBRE LA MOTIVACIÓN TRANSMITIDA A LOS SERVIDORES ADMINISTRATIVOS DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE TOMAYKICHTWA, PRESENTADO EN FORMA FRECUENCIAL Y PORCENTUAL. HUÁNUCO. 2015.



FUENTE : Cuadro N° 10
ELABORACIÓN : Tesistas

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

Los resultados obtenidos demuestran que 17 trabajadores que representan el 62,96% afirman que la motivación transmitida a los servidores administrativos de la Municipalidad Distrital de Tomaykichwa no permite el desempeño de sus funciones y 10 trabajadores que representan el 37,04% manifiestan lo contrario.

Continuadamente podemos proceder que la motivación. Por tanto en los resultados logrados del cuestionario aplicado a los servidores administrativos percibimos que no hay una motivación de por medio, también nos dieron a conocer que las personas no son motivadas. Pero el Alcalde en la entrevista efectuada nos ratificó que se da una motivación constante, mediante trabajos motivacionales, charlas por una psicóloga, además de las de los reconocimientos y estimulaciones remunerativas ya que las considera esencial para un mejor desempeño laboral. Sin embargo en la observación realizada se apreció que no hay entusiasmo al realizar sus funciones.

CUADRO N° 11

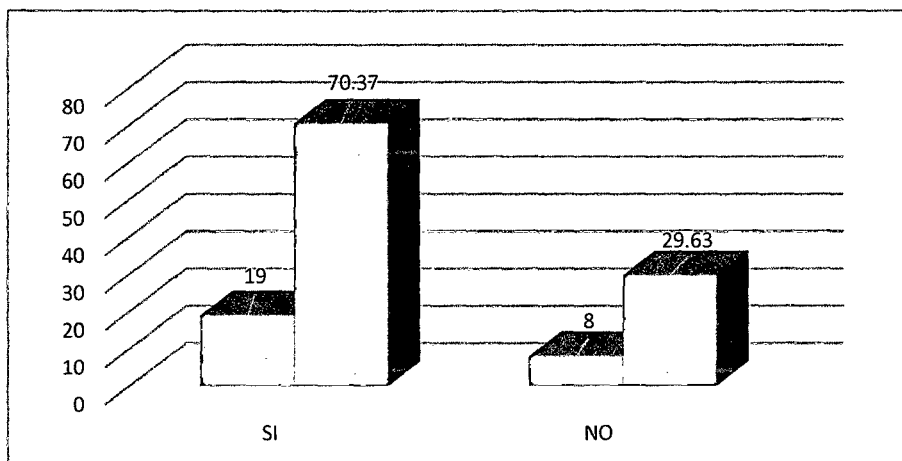
RESULTADOS DE LA APLICACIÓN DEL CUESTIONARIO REFERENTE A LA ONCEAVA PREGUNTA SOBRE LOS VALORES PRACTICADOS EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE TOMAYKICHWA, PRESENTADO EN FORMA FRECUENCIAL Y PORCENTUAL. HUÁNUCO. 2015.

PREGUNTA: 11	RESPUESTAS				Σ fi	Σ %
	SÍ		NO			
	fi	%	fi	%		
¿Los valores practicados en la Municipalidad de Tomaykichwa permiten un buen desempeño laboral?	19	70,37	8	29,63	27	100

FUENTE : Cuestionario,
ELABORACIÓN : Tesistas.

GRÁFICO N° 11

RESULTADOS DE LA APLICACIÓN DEL CUESTIONARIO REFERENTE A LA ONCEAVA PREGUNTA SOBRE LOS VALORES PRACTICADOS EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE TOMAYKICHWA, PRESENTADO EN FORMA FRECUENCIAL Y PORCENTUAL. HUÁNUCO. 2015.



FUENTE : CUADRO N° 11
ELABORACIÓN : Tesistas

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

Los resultados obtenidos demuestran que 19 trabajadores que representan el 70,37% afirman que los valores practicados en la Municipalidad Distrital de Tomaykichwa permite el desempeño de sus funciones y 8 trabajadores que representan el 29,63% manifiestan lo contrario.

Todas las instituciones y organizaciones agrupan valores que son manifestados día a día, pues en la Municipalidad el Alcalde nos declaró que ahí se práctica valores que se ven reflejados en el trato entre cada uno de ellos como también en la atención brindada a los pobladores y público en general, Así mismo en los resultados obtenidos de los cuestionarios aplicados a los servidores administrativos nos dieron a conocer que los valores son de vital importancia puesto que es la imagen de una institución. Al realizar nuestras observaciones hemos notado que el personal muestra respeto y cordialidad en su trato.

CUADRO N° 12

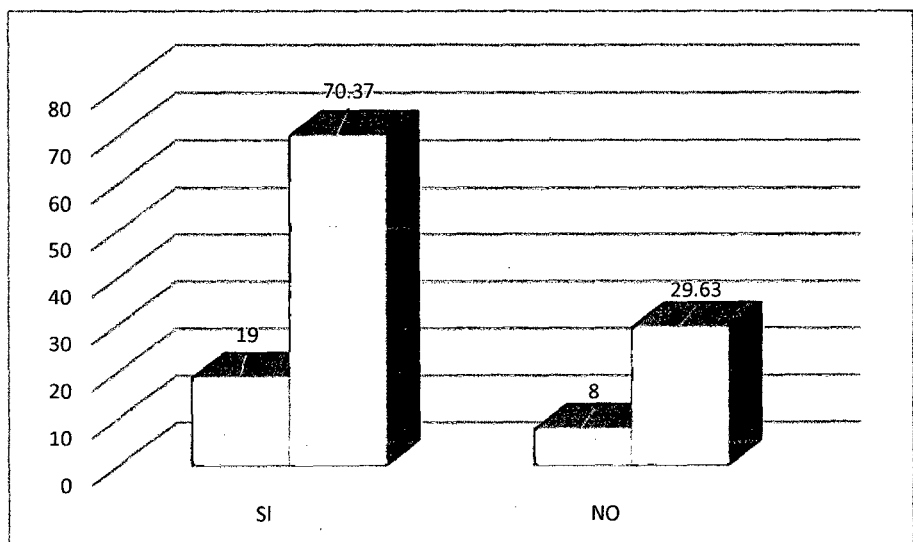
RESULTADOS DE LA APLICACIÓN DEL CUESTIONARIO REFERENTE A LA DOCEAVA PREGUNTA SOBRE LA PRODUCTIVIDAD GENERADA POR LOS SERVIDORES ADMINISTRATIVOS DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE TOMAYKICHWA, PRESENTADO EN FORMA FRECUENCIAL Y PORCENTUAL. HUÁNUCO. 2015.

PREGUNTA: 12	RESPUESTAS				Σ fi	Σ %
	SÍ		NO			
	fi	%	fi	%		
¿La productividad (mayor utilidad) generada por los servidores administrativos de la Municipalidad de Tomaykichwa se relaciona positivamente con el desempeño laboral?	19	70,37	8	29,63	27	100

FUENTE : Cuestionario,
ELABORACIÓN : Tesistas.

GRÁFICO N° 12

RESULTADOS DE LA APLICACIÓN DEL CUESTIONARIO REFERENTE A LA DOCEAVA PREGUNTA SOBRE LA PRODUCTIVIDAD GENERADA POR LOS SERVIDORES ADMINISTRATIVOS DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE TOMAYKICHWA, PRESENTADO EN FORMA FRECUENCIAL Y PORCENTUAL. HUÁNUCO. 2015.



FUENTE : Cuadro N°12
ELABORACIÓN : Tesistas.

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

Los resultados obtenidos demuestran que 19 trabajadores que representan el 70,37% afirman que la productividad generada por los servidores administrativos de la Municipalidad Distrital de Tomaykichwa permite el desempeño de sus funciones y 8 trabajadores que representan el 29,63% manifiestan lo contrario

Si bien se conoce que la productividad es una mayor utilidad de la institución, pues según el cuestionario aplicado a los servidores administrativos nos percatamos que la productividad tiene una relación positiva con el desempeño, ya que un buen desempeño laboral generará una mayor productividad. De igual manera en la entrevista realizada al Alcalde nos manifestó que toda la organización en conjunto se esmera por realizar todos los trámites administrativos correspondientes con la mayor efectividad posible, así mismo como representante del Distrito busca y realiza trabajos conjuntamente con su personal a cargo para mejorar su gestión pública promoviendo el desarrollo del Distrito y así contribuir con los pobladores mejorando su calidad de vida y logrando un bienestar común.

4.2.2. Resultados de la entrevista realizada al Alcalde de la Municipalidad de Tomaykichwa.

ENTREVISTA

- 1. ¿Considera usted que la Municipalidad que dirige existe un espacio físico apto para el desarrollo de las actividades de los servidores administrativos?**

Respuesta: Considero que la infraestructura de la Municipalidad de Tomaykicwa es adecuada , xq es una infraestructura nueva, moderna que cuenta con los ambientes adecuados.

2. ¿Cree que el espacio físico influye en el desempeño laboral?

Respuesta: Correcto, con decir que en caso contrario el tema climatológico nos afectaría ya sea el polvo, la lluvia, nosotros contamos con las áreas adecuadas para que cada trabajador en el área correspondiente pueda dialogar y desempeñar bien sus funciones encomendadas.

3. ¿Las instalaciones eléctricas con las que cuenta la Municipalidad favorece al desembolvimiento de los servidores administrativos?

Respuesta: Correcto las instalaciones eléctricas que tenemos aquí dentro de la Municipaildad de Tomaykichwa son adecuadas por el mismo hecho que la infraestructura es moderna, entonces, no tenemos ningun encoveniente hasta el momento que los trabajadores hayan presentado alguna queja o incoveniente al respecto.

4. ¿La Municipalidad que dirige cuenta con los equipos de oficina ya sean computadoras, impresoras, escáner?

Respuesta: Nosotros dentro de la Municipalidad en las áreas correspondientes contamos con los equipos modernos, de último tiempo

los cuales permiten a los trabajadores de las áreas correspondientes desempeñar bien sus funciones, tal es el caso que si una oficina no cuenta con esto es porque no existe la necesidad de éstos bienes, ya sea computadora, impresora y otros.

5. ¿Estos equipos permiten al servidor administrativo tener un mejor desempeño laboral?

Respuesta: correcto, porque todos nuestros equipos son de ultima tecnologia.

6. ¿Se aplican normas en esta Municipalidad?

Respuesta: Claro como en toda entidad pública o privada existen normas, también en la Municipalidad de Tomaykichwa existen ciertas normas.

¿Cuáles son?

Respuesta: no lo tengo a mano.

7. ¿Existen políticas establecidas en esta Municipalidad?

Respuesta: Claro, dentro de la Municipalidad como políticas de Gobierno Local, nosotros tenemos politicas internas, ya sea derepente como hacer paz por ejemplo en Tomaykichwa se ha creado las faenas sábatinas, que nos permite todos todos los sábados realizar actividades productivas dentro de la labor social, entre nuestras comunidades, si

ustedes observan en nuestros pueblos, anexos, caserios que comprenden nuestro distrito de Tomaykicwa , es una norma interna que nos hemos puesto todos los trabajadores.

8. ¿Cuál es el objetivo del cumplimiento de dichas políticas?

Respuesta:Bueno contribuir en Tomaykichwa con el ornato, mantener activa sus tradiciones y costumbres día a día como sus faenas, ya que muchos de éstos valores se están perdiendo en diferentes comunidades, todos contribuimos a recuperar estas costumbres.

9. ¿Usted ha observado que existe compañerismo entre los servidores administrativos?

Respuesta: claro que si, dentro de esta institución existe el compañerismo.

10. ¿Cree usted que los servidores administrativos mantienen una comunicación apropiada?

Respuesta: Así es, nosotros por semana realizamos reuniones con todos los trabajadores nombrados y contratados a fin de superar algunos problemas que se vienen desarrollando dentro de la semana más que todo con los administrados, y la comunicación es activa para que haya

una mayor confianza dentro de la escala que tiene la subordinidad de los trabajadores.

11. ¿Dicha comunicación propicia que los servidores administrativos desempeñen bien sus funciones?

Respuesta: Correcto, así es.

12. ¿Qué tipo de actitudes debe prevalecer en ésta Municipalidad?

Respuesta: Las actitudes que deben prevalecer en nuestra Municipalidad más que todo los trabajadores vengán motivados a su centro de trabajo, dejando sus problemas fuera, y que estén libremente a cumplir sus funciones para lo cuál que han sido contratados en esta municipalidad.

13. ¿Cree usted que los servidores administrativos que trabajan en esta Municipalidad cuentan con estas actitudes?

Respuesta: Si, cuentan con estas actitudes.

14. ¿Estas permiten que la Municipalidad brinde un servicio de calidad?

Respuesta: Nos esmeramos, cada día nos esmeramos para que la ciudadanía este satisfecho de acuerdo a nuestros bienes.

15. ¿El personal que labora en esta Municipalidad tiene las aptitudes necesarias para cumplir las tareas asignadas?

Respuesta: Claro que tiene, cada personal, es ahí donde se encuentra los talentos, donde se desempeñan mejor, y así contribuyen con nosotros a que realicen mejor sus funciones, hay muchos que han sido reconocidos y felicitados no solo a nivel de la provincia de Ambo sino a nivel nacional.

16. ¿De qué forma cree que se relaciona con el desempeño laboral?

Se relaciona de manera positiva, es decir, que influye.

17. ¿Usted motiva a los servidores administrativos que tiene a cargo?

Respuesta: Correcto, dentro de la Municipalidad tenemos lo que es una psicóloga que fomenta nos agrupamos a realizar trabajos de motivamos al trabajador como juegos, muy aparte de las estimulaciones que se hacen a un trabajador que sea el más empeñoso, educado el más cumplido, lo cual motiva a los demás a ser más responsables.

18. ¿Usted considera que se practican valores en ésta Municipalidad?

Respuesta: Si, existen valores que permiten que haya un trato de respeto entre todos, trabajamos en armonía, lógicamente siempre hay unos inconvenientes que tratamos de solucionarlo.

19. ¿Usted como Alcalde considera que en la Municipalidad se obtiene productividad?

Respuesta: Claro, nosotros tratamos de producir diariamente lo mayor posible, como sabras en la Municipalidad no sólo son los tramites administrativos sino también son tema de gestión pública, nosotros estamos comprometidos con el pueblo de sacar adelante a Tomaykicwa ya q hacen falta muchas cosas, y mi persona se siente comprometido, estamos realizando gestiones en la ciudad de Lima, de todas maneras tenemos el compromiso de producir.

20. ¿Considera entonces que el desempeño laboral tiene una relación positiva con la productividad?

Respuesta: Claro, existen trabajadores dentro de esta comuna, que no solo esta por el tema de que llega la hora y se van, sino que si hay trabajos que despachar se quedan a terminarlo y eso contribuye con el desarrollo de este Distrito.

DISCUSIÓN

Concluido el trabajo de campo a través del cual se obtuvo los resultados, en este capítulo procedemos a discutir dichos resultados en las siguientes dimensiones.

Contrastación de los resultados del trabajo de campo con las conclusiones de los antecedentes.

Los resultados del presente trabajo de investigación demuestran que el 74,07% (Cuadro N° 9) de los servidores administrativos de la Municipalidad Distrital de Tomaykichwa, manifestaron que sus aptitudes permiten un buen desempeño laboral; contrastando con la primera conclusión del trabajo de investigación titulado: Influencia de la capacitación del personal en el desempeño laboral de los empleados de la IDESI Huánuco 2011, que textualmente señala: que los programas de capacitación implica brindar conocimientos, que luego permita al trabajador desarrollar su labor y sea capaz de resolver los problemas que se le presente durante su desempeño; se evidencia que la conclusión en referencia y los resultados del presente trabajo de investigación coinciden en cuanto a la capacitación que reciben en dicha institución, permitiendo manifestar puntualmente que la capacitación permite mejorar sustancialmente las aptitudes que demuestran los servidores administrativos al realizar sus funciones.

Los resultados del presente trabajo de investigación demuestran que el 74,07% (cuadro N° 7) de los servidores administrativos de la Municipalidad Distrital de Tomaykichwa, manifestaron que la comunicación que existe entre ellos dentro de la Institución permite un buen desempeño laboral así mismo les genera un cierto grado de confianza ; contrastando con la primera conclusión del trabajo de investigación titulado: Clima laboral en la sección Auditoría de la SUNAT- oficina zonal Huánuco periodo 2009, que textualmente señala que: De acuerdo al cuestionario aplicado a los trabajadores de la sección de auditoría de la O.Z. Huánuco podemos confirmar que el clima laboral es deficiente, los trabajadores se sienten desmotivados, las relaciones interpersonales con el jefe de sección son malas, los trabajadores no se sienten integrados a la sección, y cada uno de ellos se visualiza en los cuadros y gráficos estadísticos; se evidencia que la conclusión en referencia y los resultados del presente trabajo de investigación coinciden en cuanto a la existencia de una comunicación fluida entre todos los miembros de la institución, permitiendo manifestar puntualmente que manteniendo una buena comunicación va generar cordialidad y empatía que les llevara a mejorar constantemente.

Los resultados del presente trabajo de investigación demuestran que el 81,48 % (Cuadro N° 1) de los servidores administrativos de la Municipalidad Distrital de Tomaykichwa, manifestaron que el espacio físico amplio permite un buen desempeño laboral; contrastando con la primera conclusión del trabajo de

investigación titulado: El clima laboral y su efecto en la calidad de atención al estudiante en el SENATI-Chimbote 2010, que textualmente señala: Existe una correlación significativa entre el clima laboral y la calidad de atención al cliente. En conclusión general si la persona encargada de direccionar la organización se preocupara por mantener contento al personal, éstos mostrarían su satisfacción dentro de la empresa, de tal forma que realizarían un mejor trabajo y a la vez se vería reflejado en la satisfacción de los estudiantes; ya que son ellos quienes son la pieza importante en la empresa. Puesto que si se quiere lograr una excelente atención al cliente se logrará únicamente después de haberla logrado internamente; se evidencia que la conclusión en referencia y los resultados del presente trabajo de investigación coinciden en cuanto a mantener contento al personal brindándole un espacio físico adecuado, permitiendo manifestar puntualmente que hay un ambiente apto para el desarrollo de las funciones.

Los resultados del presente trabajo de investigación demuestran que el 70,37 % (Cuadro N° 12) de los servidores administrativos de la Municipalidad Distrital de Tomaykichwa, manifestaron que la productividad tiene un relación positiva con el desempeño laboral; contrastando con la primera conclusión del trabajo de investigación titulado: Análisis de la percepción de la satisfacción del Clima Laboral en las Organizaciones Municipales de Castilla- La Mancha

Toledo 2008, que textualmente señala que: Se concluye que muchas son las nuevas necesidades a las que se deben atender para ayudar en la gestión del día a día al gestor; se evidencia que la conclusión en referencia y los resultados del presente trabajo de investigación coinciden en cuanto a la productividad que se refiere a mejorar cada día para el desarrollo de dicha institución, permitiendo manifestar puntualmente que la productividad es un impulso positivo para que los servidores administrativos realicen sus funciones con la mayor efectividad posible.

Contrastación de los resultados del trabajo de campo con los referentes bibliográficos de las bases teóricas.

Los resultados obtenidos durante el trabajo de campo y que se encuentran plasmados en el cuadro N° 12 en el capítulo de resultados, evidencian que el 70,37 % de los servidores administrativos manifestaron que la productividad se relaciona positivamente con el desempeño laboral. *Campos Torres Sara Rosa en su libro "Manual de Gestión de Recursos Humanos", manifiesta: "El clima laboral es el medio ambiente humano y físico en el que se desarrolla el trabajo cotidiano" .Influye en la satisfacción, y por lo tanto, en la productividad."* Esta cita coincide con los resultados obtenidos en la presente investigación, en el sentido de que la productividad conlleva a un rendimiento positivo y desarrollo para la institución.

Los resultados obtenidos durante el trabajo de campo y que se encuentran plasmados en el cuadro N° 3 en el capítulo de resultados, evidencian que el 74,07 % de los servidores administrativos manifestaron que cuentan con los equipos de oficina necesarios para desarrollar sus funciones. *Franklin Fincowsky Enrique en su libro "Organización de Empresas", manifiesta: "la disposición física de los puestos de trabajo y de los componentes materiales, así como la ubicación de servicios al personal y al público no deben omitir la consideración de aquellos factores físicos que contribuyen a la creación de un ambiente de trabajo favorable".* Esta cita coincide con los resultados obtenidos en la presente investigación, en el sentido de que los equipos de oficina son de vital importancia para el cumplimiento de las tareas asignadas de los servidores administrativos en el área donde laboran.

Los resultados obtenidos durante el trabajo de campo y que se encuentran plasmados en el cuadro N° 11 en el capítulo de resultados, evidencian que el 70,37 % de los servidores administrativos manifestaron que los principios y valores se practican en la Municipalidad de forma constante. *Klingner Donald en su libro "Administración del Personal en el Sector Público Contextos y Estrategias", manifiesta: "El desempeño laboral es donde el individuo manifiesta las competencias laborales alcanzadas en las que se integran, como un sistema, conocimientos, habilidades, experiencias,*

sentimientos, actitudes, motivaciones, características personales y valores que contribuyen a alcanzar los resultados que se esperan, en correspondencia con las exigencias técnicas, productivas y de servicios de la empresa” Esta cita corrobora con los resultados obtenidos en la presente investigación, en el sentido de que los valores ya inculcados y fortalecidos previamente en la Institución permiten un mejor desempeño laboral.

Contrastación de la hipótesis en base a la prueba de hipótesis.

Los resultados obtenidos en el trabajo de campo concuerdan con la hipótesis planteada, a lo que se evidencia en el capítulo de resultados en los cuadros y gráficos N° 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12; por lo tanto queda confirmada y aceptada la hipótesis planteada en la investigación.

CONCLUSIONES

1. El clima laboral se relaciona positivamente con el desempeño de los servidores administrativos de la Municipalidad Distrital de Tomaykichwa - Ambo, las mismas que se evidencian en el capítulo de resultados en los cuadros N° 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11 y 12.
2. El ambiente físico se relaciona positivamente con el desempeño de los servidores administrativos de la Municipalidad Distrital de Tomaykichwa - Ambo, las mismas que se evidencian en el capítulo de resultados en los cuadros N° 1, 2 y 3, referidas al espacio físico, las instalaciones eléctricas y equipos de oficina respectivamente.
3. La Estructura organizacional se relacionan positivamente con el desempeño de los servidores administrativos de la Municipalidad Distrital de Tomaykichwa - Ambo, las mismas que se evidencian en el capítulo de resultados en los cuadros N° 4 y 5, referida a las normas y políticas.
4. El ambiente social se relaciona positivamente con el desempeño de los servidores administrativos de la Municipalidad Distrital de Tomaykichwa - Ambo, las mismas que se evidencian en el capítulo de resultados en los cuadros N° 6 y 7, referida al compañerismo y la comunicación.
5. Las variables personales se relacionan positivamente con el desempeño de los servidores administrativos de la Municipalidad Distrital de Tomaykichwa - Ambo, las mismas que se evidencian en el capítulo de resultados en los cuadros N° 8, 9, 10 y 11, referidas a las actitudes, aptitudes, motivación y los valores respectivamente.

6. El comportamiento organizacional se relaciona positivamente con el desempeño de los servidores administrativos de la Municipalidad Distrital de Tomaykichwa - Ambo, la misma que se evidencia en el capítulo de resultados en el cuadro N° 12, referida a la productividad.

SUGERENCIAS

1. El Alcalde de la Municipalidad Distrital de Tomaykichwa debe potencializar sus dimensiones del Clima Laboral tales como el ambiente físico, la Estructura organizacional, el ambiente social, las variables personales y el comportamiento organizacional; de manera lograr que los servidores administrativos tengan un buen desempeño laboral.
2. Al Alcalde de la Municipalidad Distrital de Tomaykichwa se le sugiere desarrollar los indicadores del ambiente físico como el espacio, las instalaciones eléctricos y los equipos de oficina; las cuales permitirán que los servidores administrativos perfeccionen su desempeño laboral.
3. Se le propone al Alcalde de la Municipalidad Distrital de Tomaykichwa que implemente los indicadores de la Estructura organizacional: las normas y las políticas, las cuales permitirán que los servidores administrativos tengan funcionalidad de manera responsable.
4. Planteamos al señor Alcalde de la Municipalidad Distrital de Tomaykichwa los indicadores del ambiente social como son el compañerismo y la comunicación, para permitir que los servidores administrativos mejoren su desempeño dentro de un clima laboral.
5. Se le sugiere al Alcalde de la Municipalidad Distrital de Tomaykichwa fortalecer los indicadores de las variables personales como las actitudes, las aptitudes, la motivación y los valores; las cuáles tendrán como resultado un excelente desempeño de las labores administrativas.

6. Así mismo se sugiere al Alcalde de la Municipalidad Distrital de Tomaykichwa que desarrolle el indicador del comportamiento organizacional: la productividad; la cual va a permitir que los servidores administrativos optimicen su desempeño en un clima laboral ideal.

BIBLIOGRAFÍA

- ARBAIZA FERMINI, Lydia. (2010). Clima Organizacional – Bases y Fundamentos Editorial Cengage Learning. Edición 1°. México.
- CABRERA DÍAS, Gilmar Antonio (1999). "Clima Organizacional en las Empresas Chilenas" Revista de Psicología Social e Institucional, Chile.
- CAMPOS TORRES, Sara Rosa. (2008). "Manual de Gestión de Recursos Humanos" Editorial Gaceta Jurídica, Lima.
- CUCCHI, Daniel. (2011). Herramientas del Management para enfrentar la incertidumbre" Editorial Cengage, Buenos Aires – Argentina.
- CUMMINGS, L. L. (1985). Recursos humanos: desempeño y evaluación. Editorial Trillas, México.
- DAVIS, Keith. (1999). El Comportamiento Humano en el Trabajo. Editorial Mc GRAW HILL. Edición 8°. México.
- DEL PULGAR RODRÍGUEZ, Luis. (1999). Comunicación de Empresas en Entornos Turbulentos. Editorial Esic. Madrid- España.
- ELORDUY MOTA, Juan Ignacio. (1993). Estrategia de empresa y recursos humanos: una visión dinámica de la empresa. Editorial Mc GRAW HILL, Madrid.
- FLIPPO, Edwin. B. (1977). Principios de administración de personal. Editorial Mc GRAW HILL Latinoamericana. Bogotá.
- FRANKLIN FINCOWSKY, Enrique. (1997). Organización de Empresas. Editorial Mc GRAW HILL. México.
- GENESCÁ GARRIGOSA, Enric. (1977). Motivación y enriquecimiento del trabajo. Editorial HISPANO EUROPEA. Barcelona.
- HEYEL, Carl. (1982). Enciclopedia de Gestión y Administración de Empresas- Management. Editorial Grijalbo S.A. Nueva York.
- HITT, Michael A.; BLACK, Stewart; PORTER, Lyman W. (1989). Administración. Editorial PEARSON EDUCATION. México.
- Hurtado, I. y Toro, J. (1998). Paradigmas y Métodos de investigación en tiempos de cambio. Venezuela: Episteme Consultores Asociados C.A.
- KLINGNER, Donald .E. (2002). Administración del personal en el sector publico contextos y estrategias. Editorial Mc GRAW HILL. México.
- LAWSON, Joseph W. (1985). Ausentismo Laboral. Editorial Delnu.
- LLUIS MONREAL, José (1979). Océano Uno Diccionario Enciclopédico Ilustrado Editorial Océano S.A. España.

LOUFFAT, Enrique. (2012). Administración del potencial humano. Editorial Cengage Learning. Buenos Aires.

MASLOW, Abraham .H. (1991). Motivación y personalidad. Editorial DIAZ DE SANTOS. Madrid.

MONDY. R. Wayne. (1997). Administración de recursos humanos. Editorial PRETINCE HALL. México.

M. GÓMES, Marcelo (2006). Introducción a la Metodología de la Investigación Científica. Editorial Burbujas, Argentina.

PÉREZ LÓPEZ, C. (1989). Técnicas Estadísticas con SPSS. Pretince Hall. Madrid.

ROBLES MORALES, Manual Antonio. (2008). Maestro Reto y Desafío. Editorial D' Moll. Perú.

WERTHER, William. (1995). Administración de Personal de Recursos Humanos. Editorial Mc GRAW HILL Interamericana. México.

PÁGINAS WEB:

<http://etimologias.dechile.net/>

<http://es.slideshare.net/schuschny/clase-10-indicadores-de-desempeo>

<http://germanretana.com/liderazgo/cinco-niveles-de-pertenencia/>

<http://adrianaavarro.com/blog/2010/05/05/9-caracteristicas-del-clima-laboral>

<http://definicion.de/politica/>

<http://es.wikipedia.org/wiki/espacio>

<http://www.oni.escuelas.edu.ar/2001/bs-as/soluciones-electricas/page10.html>

<http://es.thefreedictionary.com/equipo>

<http://www.definicionabc.com/social/aptitud.php>

ANEXOS

**ANEXO N° 1 INSTRUMENTOS (CUESTIONARIO, GUÍA DE OBSERVACIÓN,
GUÍA DE ENTREVISTA)**



UNIVERSIDAD NACIONAL "HERMILIO VALDIZÁN"
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y
TURISMO
E. A. P. CIENCIAS ADMINISTRATIVAS



CUESTIONARIO

Apreciado servidor administrativo:

Se viene desarrollando el trabajo de investigación "El Clima Laboral y su Relación en el Desempeño de los Servidores Administrativos de la Municipalidad Distrital de Tomaykichwa – Ambo, periodo 2014 – 2015" ; para lo cual estamos recolectando datos relacionados con el referido trabajo; a continuación usted encontrará un conjunto de preguntas, sirvase a responder con veracidad y sinceridad del caso, marcando con un (X) en el recuadro correspondiente:

1. ¿El espacio físico donde trabajan los servidores administrativos de la Municipalidad de Tomaykichwa permite un buen desempeño laboral?

SI

NO

¿Por qué?

2. ¿La ubicación de las instalaciones eléctricas de la Municipalidad de Tomaykichwa permite un buen desempeño laboral de los servidores administrativos?

SI

NO

¿Por qué?

3. ¿Los equipos de oficina (computadora, impresora, escáner) con los que cuenta la Municipalidad de Tomaykichwa permiten un buen desempeño laboral de los servidores administrativos?

SI

NO

¿Por qué?

4. ¿Las normas (reglas que deben ser respetadas) aplicadas a los servidores administrativos de la Municipalidad de Tomaykichwa permiten un buen desempeño laboral?

SI

NO

¿Por qué?

5. ¿Las políticas (actividades orientadas hacia un objetivo) establecidas en la Municipalidad de Tomaykichwa permiten un buen desempeño laboral de los servidores administ

SI

NO

¿Por qué?

6. ¿El compañerismo entre los servidores administrativos de la Municipalidad de Tomaykichwa permiten un buen desempeño laboral?

SI NO

¿Por qué?

7. ¿La comunicación que existe entre los servidores administrativos de la Municipalidad de Tomaykichwa permite un buen desempeño laboral?

SI NO

¿Por qué?

8. ¿Las actitudes (ánimo de una persona) de los servidores administrativos de la Municipalidad de Tomaykichwa permiten un buen desempeño laboral?

SI NO

¿Por qué?

9. ¿Las aptitudes (capacidad de ejercer una tarea) de los servidores administrativos de la Municipalidad de Tomaykichwa permiten un buen desempeño laboral?

SI NO

¿Por qué?

10. ¿La motivación transmitida a los servidores administrativos dentro de la Municipalidad de Tomaykichwa permite un buen desempeño laboral?

SI NO

¿Por qué?

11. ¿Los valores practicados en la Municipalidad de Tomaykichwa permiten un buen desempeño laboral de los servidores administrativos?

SI NO

¿Por qué?

12. ¿La productividad (mayor utilidad) generada por los servidores administrativos de la Municipalidad de Tomaykichwa se relaciona positivamente con el desempeño laboral?

SI NO

¿Por qué?

Muchas gracias.



**UNIVERSIDAD NACIONAL "HERMILIO
VALDIZÁN"**
**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y
TURISMO**
E. A. P. CIENCIAS ADMINISTRATIVAS



GUÍA DE OBSERVACIÓN

DATOS PERSONALES

OBSERVADORA: Lizbeth Ventura Reyes

LUGAR DE LA OBSERVACIÓN: Municipalidad Distrital de Tomaykichwa

FECHA DE OBSERVACIÓN: 12 de junio

HORA DE OBSERVACIÓN: 8:00 am

ENUNCIADO	EVIDENCIAS		OBSERVACIÓN
	SÍ	NO	
La Municipalidad cuenta con un espacio físico adecuado.			
Las instalaciones eléctricas están ubicadas apropiadamente.			
Cuentan con equipos de oficina (computadora, escáner, fotocopiadora).			
Se respetan las normas.			
Existe compañerismo entre los servidores administrativos.			
Hay una comunicación fluída.			
Los servidores administartivos muestran actitudes positivas.			
Las aptitudes demostradas por los servidores administartivos ayudan a cumplir las metas.			
Los servidores administartivos se sienten motivados para realizar sus funciones.			
Se practican valores dentro de la Municipalidad.			



UNIVERSIDAD NACIONAL "HERMILIO
VALDIZÁN"
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y
TURISMO
E. A. P. CIENCIAS ADMINISTRATIVAS



GUÍA DE OBSERVACIÓN

DATOS PERSONALES

OBSERVADORA: Yajaira Karem Villanueva Robles

LUGAR DE LA OBSERVACIÓN: Municipalidad Distrital de Tomaykichwa

FECHA DE OBSERVACIÓN: 11 de junio

HORA DE OBSERVACIÓN: 11:00 am

ENUNCIADO	EVIDENCIAS		OBSERVACIÓN
	SÍ	NO	
La Municipalidad cuenta con un espacio físico adecuado.			
Las instalaciones eléctricas están ubicadas apropiadamente.			
Cuentan con equipos de oficina (computadora, escáner, fotocopiadora).			
Se respetan las normas.			
Existe compañerismo entre los servidores administrativos.			
Hay una comunicación fluida.			
Los servidores administrativos muestran actitudes positivas.			
Las aptitudes demostradas por los servidores administrativos ayudan a cumplir las metas.			
Los servidores administrativos se sienten motivados para realizar sus funciones.			
Se practican valores dentro de la Municipalidad.			



UNIVERSIDAD NACIONAL "HERMILIO
VALDIZÁN"
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y
TURISMO
E. A. P. CIENCIAS ADMINISTRATIVAS



GUÍA DE ENTREVISTA

DATOS GENERALES

PERSONA A ENTREVISTAR: Alcalde de la Municipalidad Distrital de Tomaykichwa. Ing. Moises Antonio Trujillo Herrera

PERSONA QUE VA ENTREVISTAR: Lizbeth Ventura Reyes

COLABORADOR: Yojaira Karem Villanueva Robles

FECHA DE ENTREVISTA: 05 de junio.

HORA DE ENTREVISTA: 10:00am

LUGAR DE ENTREVISTA: Alcaldía de la Municipalidad Distrital de Tomaykichwa

INTRODUCCIÓN

Señor alcalde de la Municipalidad Distrital de Tomaykichwa muy buenos días, somos alumnas de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán de la Escuela Académico Profesional de Ciencias Administrativas, de ante mano le agradecemos por su tiempo asignado. El propósito de esta entrevista es para recolectar datos que serán utilizados en nuestro trabajo de investigación titulado el **Clima laboral y su relación con el desempeño de los servidores administrativos** de esta prestigiosa Institución. Seguidamente voy a formularle algunas preguntas, espero que me pueda contestar con la sinceridad del caso.

21. ¿Considera usted que la Municipalidad que dirige existe un espacio físico apto para el desarrollo de las actividades de los servidores administrativos?
¿Fundamente su respuesta?
22. ¿Cree que el espacio físico influye en el desempeño laboral?
¿Por qué?
23. ¿Las instalaciones eléctricas con las que cuenta la Municipalidad favorece al desembolvimiento de los servidores administrativos?
¿Por qué?
24. ¿La Municipalidad que dirige cuenta con los equipos de oficina ya sean computadoras, impresoras, escáner?
25. ¿Estos equipos permiten al servidor administrativo tener un mejor desempeño laboral?
¿por qué?
26. ¿Se aplican normas en esta Municipalidad? ¿Cuáles son?
27. ¿Existen políticas establecidas en esta Municipalidad?
28. ¿Cuál es el objetivo del cumplimiento de dichas políticas?

29. ¿Usted ha observado que existe compañerismo entre los servidores administrativos?
¿Nos podría contar alguna experiencia?
30. ¿Creé usted que los servidores administrativos mantienen una comunicación apropiada?
¿De qué manera?
31. ¿Dicha comunicación propicia que los servidores administrativos desempeñen bien sus funciones?
¿De qué manera beneficia a la Municipalidad?
32. ¿Qué tipo de actitudes debe prevalecer en ésta Municipalidad?
33. ¿Cree usted que los servidores administrativos que trabajan en esta Municipalidad cuentan con estas actitudes?
34. ¿Estas permiten que la Municipalidad brinde un servicio de calidad?
¿Dónde lo ve reflejado?
35. ¿El personal que labora en esta Municipalidad tiene las aptitudes necesarias para cumplir las tareas asignadas?
¿En quienes lo ve manifestado?
36. ¿De qué forma cree que se relaciona con el desempeño laboral?
37. ¿Usted motiva a los servidores administrativos que tiene a cargo?
¿Qué tipo de motivación?
38. ¿Usted considera que se practican valores en ésta Municipalidad?
¿Cuáles?
39. ¿Usted como Alcalde considera que en la Municipalidad se obtiene productividad?
¿Dónde se ve reflejado?
40. ¿Considera entonces que el desempeño laboral tiene una relación positiva con la productividad?

Señor alcalde le agradecemos por su tiempo asignado a esta entrevista, ya que nos ha facilitado información importante para nuestro trabajo de investigación.

ANEXO N° 2 DOCUMENTOS DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS



"Año de la Diversificación Productiva y del Fortalecimiento
de la Educación"



Huánuco, 21 de mayo de 2015.

Oficio N° 001-2015-UNHEVAL.

SEÑOR : Dr. AURELIO SIMON ROSAS

ASUNTO : Validación de instrumentos por juicios de expertos

De nuestra consideración:

Tenemos el agrado de dirigimos a usted para hacer de su conocimiento que venimos instrumentalizando nuestra investigación científica titulada: "Clima laboral y su relación en el desempeño de los servidores administrativos de la Municipalidad Distrital de Tomaykichwa – Ambo, periodo 2014 – 2015", trabajo que nos permitirá obtener la Licenciatura en Administración; en tal sentido con la finalidad de darle el rigor científico necesario se requiere la validación de los instrumentos a través de la evaluación de juicios de expertos. Es por ello que nos permitimos solicitarle su colaboración como especialista en este tema de investigación apelando a su trayectoria reconocida como docente de la Escuela Académico Profesional de Ciencias Administrativas de la UNHEVAL, a fin de solicitarle emita su juicio como experto sobre los instrumentos que nos permitirá el recojo de datos durante el trabajo de campo; para tal efecto adjuntamos a la presente lo siguiente:

- FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO.
- INSTRUMENTO A VALIDAR.
- MATRIZ DE CONSISTENCIA.

Agradeciendo por anticipado su gentil colaboración que redundará en la culminación de la indicada investigación, aprovechamos la oportunidad para expresarle las muestras de nuestra especial consideración y estima personal.

Atentamente.

Lizbeth Ventura Reyes
ALUMNA INVESTIGADORA

Yojaira Karen Villanueva Robles
ALUMNA INVESTIGADORA

Recibido
31-05-15



"Año de la Diversificación Productiva y del Fortalecimiento
de la Educación"



Huánuco, 21 de mayo de 2015.

Oficio N° 001-2015-UNHEVAL.

SEÑOR : Dr. AUBERTO OLIVEROS DÁVILA

ASUNTO : Validación de instrumentos por juicios de expertos

De nuestra consideración.

Tenemos el agrado de dirigirnos a Usted para hacer de su conocimiento que venimos instrumentalizando nuestra investigación científica titulada: "Clima laboral y su relación en el desempeño de los servidores administrativos de la Municipalidad Distrital de Tomaykichwa – Ambo, periodo 2014 – 2015", trabajo que nos permitirá obtener la Licenciatura en Administración; en tal sentido con la finalidad de darle el rigor científico necesario se requiere la validación de los instrumentos a través de la evaluación de juicios de expertos. Es por ello que nos permitimos solicitarle su colaboración como especialista en este tema de investigación apelando a su trayectoria reconocida como docente de la Escuela Académico Profesional de Ciencias Administrativas de la UNHEVAL, a fin de solicitarle emita su juicio como experto sobre los instrumentos que nos permitirá el recojo de datos durante el trabajo de campo; para tal efecto adjuntamos a la presente lo siguiente:

- FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO.
- INSTRUMENTO A VALIDAR.
- MATRIZ DE CONSISTENCIA.

Agradeciendo por anticipado su gentil colaboración que redundará en la culminación de la indicada investigación, aprovechamos la oportunidad para expresarle las muestras de nuestra especial consideración y estima personal.

Atentamente.

Lizbeth Ventura Reyes
ALUMNA INVESTIGADORA

Yojaira Karem Villánueva Robles
ALUMNA INVESTIGADORA

31-05-15



UNIVERSIDAD NACIONAL "HERMILIO VALDIZAN" DE HUÁNUCO
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y TURISMO
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS



FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

DATOS GENERALES:

APELLIDOS Y NOMBRES DE LOS INVESTIGADORES		ESCUELA DONDE ESTUDIA
Ventura Reyes, Lizbeth		Escuela Académico Profesional de Ciencias Administrativas.
Villanueva Robles, Yoaira Karem		

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

"Clima laboral y su relación en el desempeño de los servidores administrativos de la Municipalidad Distrital de Tomaykichwa – Ambo, periodo 2014 – 2015"

ASPECTOS DE LA VALIDACIÓN:

INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE 0 - 20				REGULAR 21 - 40				BUENO 41 - 60				MUY BUENO 61 - 80				EXCELENTE 81 - 100			
		00	06	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96
		05	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
1. CLARIDAD	El lenguaje utilizado en la redacción de los ítems, es:										50										
2. OBJETIVIDAD	Los ítems están expresados en conductas observables, siendo así la objetividad de los ítems es:														55						
3. ACTUALIDAD	Los aspectos teóricos científicos utilizados en la redacción de los ítems es:											50									
4. ORGANIZACIÓN	La organización lógica de los ítem, es:														55						
5. SUFICIENCIA	El número de ítems, en relación al número de indicadores es:														50						

ANEXO N° 3 MATRÍZ DE CONSISTENCIA

MATRÍZ DE CONSISTENCIA

TITULO: «CLIMA LABORAL Y SU RELACIÓN EN EL DESEMPEÑO DE LOS SERVIDORES ADMINISTRATIVOS DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE TOMAYKICHWA – AMBO, PERIODO 2014 – 2015»

TESISTAS:

- VENTURA REYES, Lizbeth
- VILLANUEVA ROBLES. Yoaira Karem

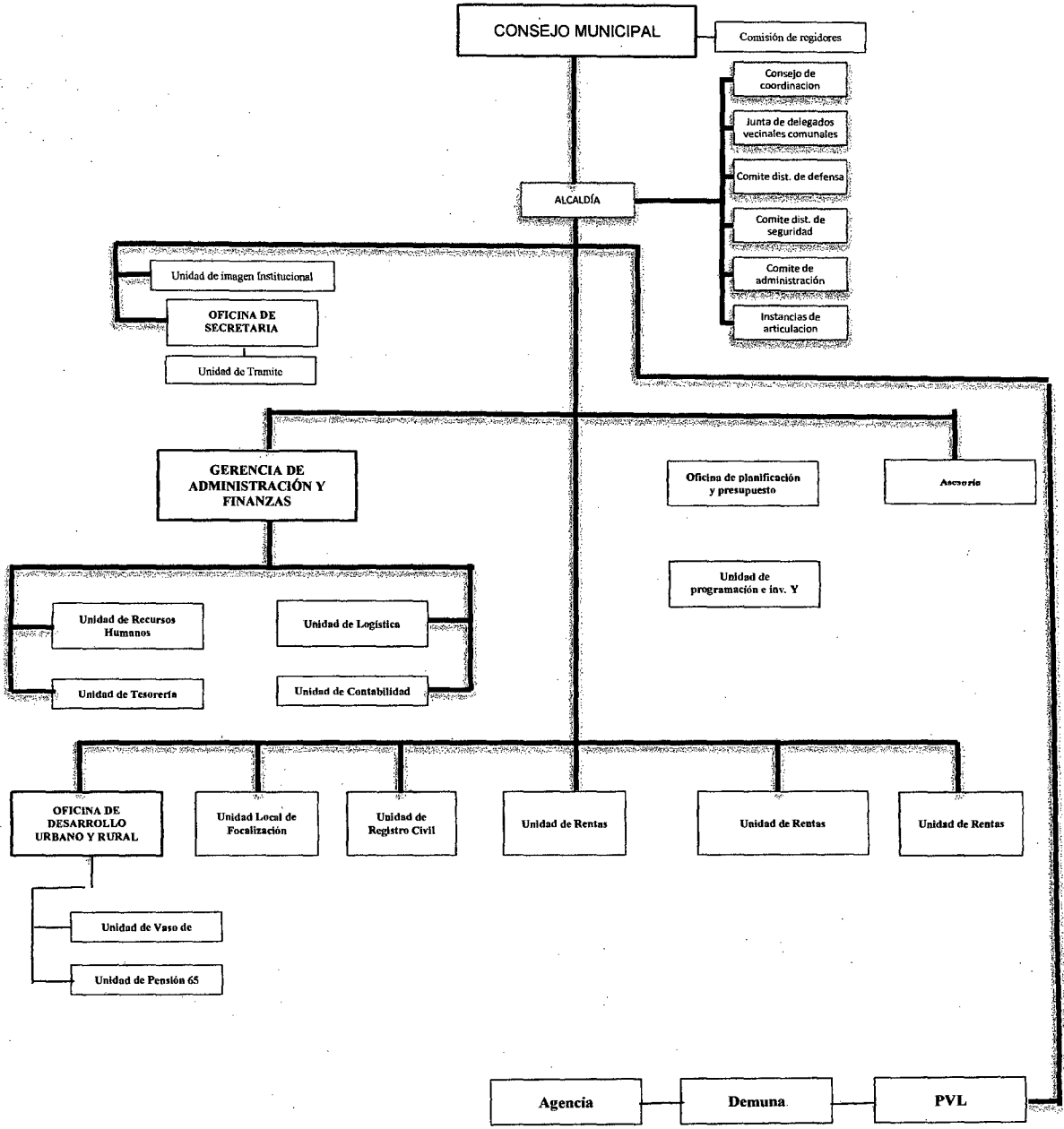
PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES
General Pg: ¿Cómo se relaciona el clima laboral con el desempeño de los servidores administrativos de la Municipalidad Distrital de Tomaykichwa -Ambo?	General Og: Determinar la relación que existe entre el clima laboral con el desempeño de los servidores administrativos de la Municipalidad Distrital de Tomaykichwa - Ambo.	General Hi: El clima laboral se relaciona positivamente con el desempeño de los servidores administrativos de la Municipalidad Distrital de Tomaykichwa - Ambo.	Clima laboral	<ul style="list-style-type: none"> • Ambiente físico 	<ul style="list-style-type: none"> • Espacio físico. • Instalaciones eléctricas. • Equipos de oficina
Específicos <ul style="list-style-type: none"> • PE1: ¿De qué manera el ambiente físico se relaciona con el desempeño de los servidores administrativos de la Municipalidad Distrital de Tomaykichwa - Ambo? 	Específicos <ul style="list-style-type: none"> • OE1: Conocer de qué manera se relaciona el ambiente físico con el desempeño de los servidores administrativos de la Municipalidad Distrital de Tomaykichwa - Ambo.. 	Específicos <ul style="list-style-type: none"> • Hi1: El ambiente físico se relaciona positivamente con el desempeño de los t servidores administrativos de la Municipalidad Distrital de Tomaykichwa - Ambo. 		<ul style="list-style-type: none"> • La Estructura organizacional 	<ul style="list-style-type: none"> • Normas. • Políticas
				<ul style="list-style-type: none"> • Ambiente social 	<ul style="list-style-type: none"> • Compañerismo • Comunicación
<ul style="list-style-type: none"> • PE2: ¿Qué relación tiene la Estructura organizacional con el desempeño de los servidores administrativos de la Municipalidad Distrital de Tomaykichwa - Ambo? 	<ul style="list-style-type: none"> • OE2: Especificar la relación entre la Estructura organizacional con el desempeño de los servidores administrativos de la Municipalidad Distrital de Tomaykichwa - Ambo 	<ul style="list-style-type: none"> • Hi2: La Estructura organizacional se relaciona positivamente con el desempeño de los servidores administrativos de la Municipalidad Distrital de Tomaykichwa - Ambo. 		<ul style="list-style-type: none"> • Variables personales 	<ul style="list-style-type: none"> • Actitudes • Aptitudes. • Motivación. • Valores
				<ul style="list-style-type: none"> • Comportamiento organizacional 	<ul style="list-style-type: none"> • Productividad

<ul style="list-style-type: none"> • PE3: ¿De qué manera el ambiente social se relaciona con el desempeño de los servidores administrativos de la Municipalidad Distrital de Tomaykichwa - Ambo? 	<ul style="list-style-type: none"> • OE3: Establecer de qué manera se relaciona el ambiente social con el desempeño de los servidores administrativos de la Municipalidad Distrital de Tomaykichwa - Ambo. 	<ul style="list-style-type: none"> • Hi3: El ambiente social se relaciona positivamente con el desempeño de los servidores administrativos de la Municipalidad Distrital de Tomaykichwa - Ambo. 	<p style="text-align: center;">Desempeño</p>	<p style="text-align: center;">Nivel de pertenencia</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Alineamiento personal. • Delegación. • Empoderamiento • Beneficios directos. • Propiedad.
<ul style="list-style-type: none"> • PE4: ¿Cómo se relacionan las variables personales con el desempeño de los servidores administrativos de la Municipalidad Distrital de Tomaykichwa - Ambo? 	<ul style="list-style-type: none"> • OE4: Precisar la relación entre las variables personales con el desempeño de los servidores administrativos de la Municipalidad Distrital de Tomaykichwa - Ambo. 	<ul style="list-style-type: none"> • Hi4: Las variables personales se relacionan positivamente con el desempeño de los servidores administrativos de la Municipalidad Distrital de Tomaykichwa - Ambo. 		<p style="text-align: center;">Factores motivacionales</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Necesidades fisiológicas. • Necesidades de seguridad. • Necesidades sociales. • Necesidades de estima. • Necesidades de autorealización.
<ul style="list-style-type: none"> • PE5: ¿Cómo se relaciona el comportamiento organizacional con el desempeño de los servidores administrativos de la Municipalidad Distrital de Tomaykichwa - Ambo? 	<ul style="list-style-type: none"> • OE5: Definir la relación entre el comportamiento organizacional con el desempeño de los servidores administrativos de la Municipalidad Distrital de Tomaykichwa - Ambo. 	<ul style="list-style-type: none"> • Hi5: El comportamiento organizacional se relaciona positivamente con el desempeño de los servidores administrativos de la Municipalidad Distrital de Tomaykichwa - Ambo. 			

NIVEL/TIPOS	POBLACIÓN Y MUESTRA	DISEÑO	TÉCNICA E INSTRUMENTOS
<p>Nivel descriptivo/correlacional</p> <p>Tipos Por su alcance temporal Por su profundidad Por su fuente Por su carácter Por su naturaleza Por el marco Por el tipo de estudio Por el objeto al que se refiere</p>	<p>Población Es de 27 trabajadores</p> <p>Muestra La muestra es poblacional</p>	<p>Diseño Es no experimental, con su variante transeccional o transversal.</p>	<p>TÉCNICA 1: Encuesta INSTRUMENTO: Cuestionario</p> <p>TÉCNICA 2: Entrevista INSTRUMENTO: Guía de entrevista</p> <p>TÉCNICA 3: observación INSTRUMENTO: Guía de observación</p>

ANEXO N° 4 ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL

ESTRUCTURA ORGÁNICA





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

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

En la ciudad universitaria de Cayhuayna, a los Veintiseis días del mes de Julio de 2016, siendo las 11:00 horas se reunieron en la Sala de Grados de la Facultad de Ciencias Administrativas y Turismo, los miembros integrantes del Jurado Examinador de la Tesis Titulada: "CLIMA LABORAL Y SU RELACIÓN EN EL DESEMPEÑO DE LOS SERVIDORES ADMINISTRATIVOS DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE TOMAYKICHTWA - AMBO PERIODO 2015" de las Bachiller en Ciencias Administrativas Lizbeth VENTURA REYES y Yojaira Karem VILLANUEVA ROBLES, procediendo a dar inicio al acto de Sustentación del Título Profesional de Licenciado (a) en Administración, siendo los Miembros del Jurado los siguientes Profesores:

Dr. Roger Céspedes Revelo.	Presidente
Dr. Melida Sara Rivera Lazo.	Secretario
Mg. Walter Meneses Jara .	Vocal

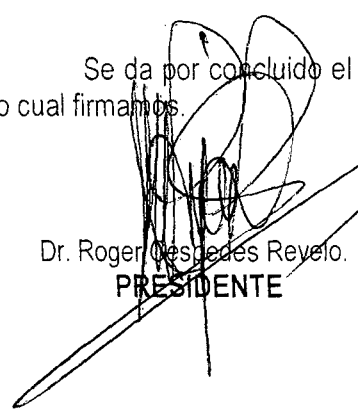
Finalizado la Sustentación de la Tesis, se procedió a deliberar y verificar la calificación, habiendo obtenido la nota y el resultado siguiente:

TESISTAS	1º Miembro	2º Miembro	3º Miembro	PROMEDIO FINAL
Lizbeth VENTURA REYES	14	14	15	14
Yojaira Karem VILLANUEVA ROBLES	14	14	15	14

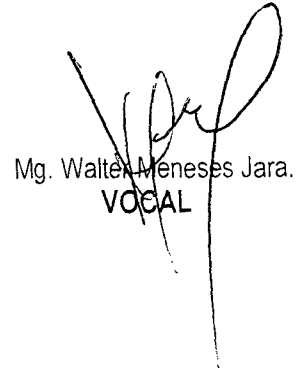
OBSERVACIONES:

.....

Se da por concluido el Acto de Sustentación de la Tesis a horas 13:00, en fe de lo cual firmamos.


 Dr. Roger Céspedes Revelo.
PRESIDENTE


 Dr. Melida Sara Rivera Lazo.
SECRETARIO


 Mg. Walter Meneses Jara.
VOCAL