



UNIVERSIDAD
PRIVADA
DEL NORTE

FACULTAD DE NEGOCIOS

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN

“INFLUENCIA DEL CLIMA ORGANIZACIONAL EN
EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS
TRABAJADORES EN LA MUNICIPALIDAD
DISTRITAL DE LA ESPERANZA 2016”

Tesis para optar el título profesional de:

Licenciado en Administración

Autores:

Br. Luz Kerly Alva Mercado

Br. Samuel Eliaser Zegarra Medina

Asesora:

Lic. María del Carmen D'Angelo Panizo

Trujillo – Perú

2016

ÍNDICE DE CONTENIDOS

APROBACIÓN DE LA TESIS.....	ii
DEDICATORIA.....	iii
AGRADECIMIENTO	v
ÍNDICE DE CONTENIDOS	vii
ÍNDICE DE TABLAS.....	viii
ÍNDICE DE FIGURAS	ix
RESUMEN.....	x
ABSTRACT	xii
CAPÍTULO 1. INTRODUCCIÓN.....	12
CAPÍTULO 2. MARCO TEÓRICO.....	15
CAPÍTULO 3. METODOLOGÍA.....	35
CAPÍTULO 4. MATERIAL Y MÉTODOS	37
CAPÍTULO 5. RESULTADOS	40
CAPÍTULO 6. DISCUSIÓN.....	58
CONCLUSIONES.....	61
RECOMENDACIONES	62
REFERENCIAS.....	63
BIBLIOGRAFÍA.....	63
ANEXOS	67

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Variable Independiente y sus dimensiones.....	35
Tabla 2: Variable Dependiente y sus dimensiones	36
Tabla 3: Correlación Entre Variables	53
Tabla 4: Correlación Entre Clima Organizacional y Acciones o Comportamientos	53
Tabla 5: Correlación Entre Clima Organizacional y Competencias del trabajador	54
Tabla 6: Correlación Entre Clima Organizacional y Cumplimiento de objetivos.....	55
Tabla 7: Valores Observados.....	56
Tabla 8: Valores Esperados	56
Tabla 9: Desviaciones (observado – esperado) al cuadrado.....	56

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Valoración de experiencia laboral	40
Figura 2: Expectativas de crecimiento profesional.....	41
Figura 3: Contenido del trabajo que realiza	41
Figura 4: Organización de tareas de trabajo.....	42
Figura 5: Liderazgo de los jefes	43
Figura 6: Realización de trabajos.....	43
Figura 7: Supervisiones a su labor.....	44
Figura 8: Expectativas de crecimiento profesional.....	45
Figura 9: Proyectar buena imagen	45
Figura 10: Aceptación de los valores, misión y vision	46
Figura 11: Disposición a realizar funciones distintas	47
Figura 12: Disponibilidad de trabajar horas extras.....	47
Figura 13: consideración acerca del nivel de conocimientos.....	48
Figura 14: Consideración de nivel de habilidades	49
Figura 15: Fijación de metas y objetivos.....	49
Figura 16: Expectativas de crecimiento profesional.....	50
Figura 17: Dimensiones de la Variable Independiente	51
Figura 18: Dimensiones de la Variable Dependiente.....	52
Figura 19: Prueba de Hipótesis.....	57

RESUMEN

La presente tesis en su contexto general, detalla un análisis de todos los aspectos relacionados al clima organizacional y al desempeño laboral de los trabajadores, en la Municipalidad Distrital de La Esperanza. 2016, con la finalidad de proponer alternativas de mejora, que sirvan de guía a los funcionarios de la municipalidad, para fomentar un ambiente laboral agradable y motivador para sus trabajadores, y de esta manera incrementar su desempeño laboral. El clima organizacional ayuda a aumentar el rendimiento de las empresas, e influye positivamente en el desempeño laboral de los trabajadores, puesto que estos se sienten identificados e integrados en la estructura de la organización.

El clima organizacional de la Municipalidad Distrital de La Esperanza influye significativamente en el desempeño laboral, con un diseño de investigación Transeccional o transversal, De carácter Descriptivo, y correlacional-causal. Se toma para la muestra la fórmula para Muestreo Aleatorio simple para poblaciones finitas, usando una muestra de 255 encuestados. Se valida la Hipótesis mediante una prueba de hipótesis que utiliza el coeficiente Chi cuadrado, cuyo valor calculado cae en la región de rechazo de la hipótesis nula, aceptando la hipótesis de investigación y demostrando así que El Clima Organizacional influye en el Desempeño Laboral, en un grado de correlación positiva alta. Se llega a las siguientes Conclusiones, los factores del clima organizacional tienen las siguientes dimensiones el ambiente el desempeño y la comunicación e integración el cual, si es el adecuado y que las dimensiones estudiadas que componen el clima de la organización tienen que ver con la administración del talento humano, mientras que los factores que inciden en el desempeño laboral se tiene a las Acciones o comportamientos, las Competencias del trabajador, y el Cumplimiento de objetivos que, también es adecuado. Se recomienda implementar un plan de mejora actual de los procedimientos comprendidos actualmente por la oficina encargada de la gestión de recursos humanos que lleven a potenciar mejoras en las dimensiones de Desempeño, así como en la Comunicación e Integración y Para mejorar el Desempeño laboral, se recomienda potenciar las Competencias de los trabajadores estableciendo programas de desarrollos profesionales, en ese sentido los PDP (Planes de Desarrollo de Personas) establecidos por la Ley del Servicio Civil deben ser aplicados y potenciado de manera efectiva, para lograr mejorar el desempeño actual; Para el Cumplimiento de objetivos, se recomienda integrar más a los trabajadores, de modo que no se perciba la clásica integración vertical y burocrática de muchas entidades públicas y por el contrario de formen equipos de trabajo competitivos lo cual va a redundar en beneficio de la gestión de la Municipalidad Distrital de La Esperanza.2016.

Palabras clave: Clima organizacional, desempeño laboral, municipalidad

ABSTRACT

The present thesis in its general context, details an analysis of all aspects related to the organizational climate and the labor performance of the workers, in the Municipality of La Esperanza. 2016, with the purpose of proposing alternatives for increasing the results, which serve as a guide for municipal officials, to foster a pleasant and motivating work environment for their workers, and thus increase their work performance. The organizational climate helps to increase the performance of companies, and influence in a positive way the work performance of workers, positions that these feel identified and integrated into the structure of the organization.

The organizational climate of the Municipality of La Esperanza has significantly influences on the work performance with a research design Transectional or transversal, Descriptive, and correlational-causal. The formula for simple random sampling for finite populations is taken for the sample, using a sample of 255 people who answered the surveys. The Hypothesis is validated by a hypothesis test using the Chi square coefficient, whose calculated value falls in the rejection region of the null hypothesis, accepting the research hypothesis and demonstrating that the Organizational Climate influences the Labor Performance, in a Degree of high positive correlation. The following conclusions are reached: organizational climate factors have the following dimensions: the environment performance and communication and integration which, if appropriate and that the studied dimensions that make up the organization's climate have to do with the administration Of human talent, while the factors that affect the performance of the work is the Actions or behaviors, the Competencies of the worker, and the fulfillment of objectives, which is also appropriate. It is recommended to implement a current improvement plan of the procedures currently in place by the office responsible for human resources management that lead to improvements in the dimensions of Performance, as well as in Communication and Integration and To improve Work performance, it is recommended Strengthen the competences of workers by establishing professional development programs, in this sense the PDP (People Development Plans) established by the Civil Service Law must be applied and effectively enhanced, to improve current performance, For the fulfillment of objectives, it is recommended to integrate more workers, so as not to perceive the classic vertical and bureaucratic integration of many public entities and, on the contrary, to form competitive work teams which will benefit management Of the Municipality of La Esperanza.

Key words: Organizational climate, labor performance, municipality

NOTA DE ACCESO

No se puede acceder al texto completo pues contiene datos confidenciales.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alcaldía de Santiago de Cali. (02 de MAYO de 2013). *cali.gov.co*. Recuperado el 17 de MARZO de 2015, de cali.gov.co: <http://www.cali.gov.co/publicaciones>
- Alfaro Salazar , R., Leyton Girón , S., Meza Solano , A., & Sáenz Torres , I. (2012). *SATISFACCIÓN LABORAL Y SU RELACIÓN CON ALGUNAS VARIABLES OCUPACIONALES EN TRES MUNICIPALIDADES*. Surco.
- Alvarez, C. (2012). *Plan de Incentivos para el Personal Administrativo*. Argentina.
- Amo Baraybar, F. (2010). *El Cuadro de Mando Integral «Balanced Scorecard»*. Madrid: ESIC EDITORIAL.
- Arias, R. (2013). *CONCEPTOS DE CONDICIONES Y MEDIO AMBIENTE DE TRABAJO*. Obtenido de http://www.stps.gob.mx/DGIFT_STPS/PDF/Concepto%20de%20condiciones%20y%20medio%20ambiente%20de%20trabajo.pdf
- Arreaza, R. (2011). *Planeamiento Estratégico para estimular la Motivación de los Representantes de Ventas de Laboratorios Tú Salud, S.A, Zona Oriente Sur de Venezuela*. Maturín . Obtenido de Planeamiento Estratégico para estimular la Motivación de los Representantes de Ventas de Laboratorios Tú Salud, S.A, Zona Oriente Sur de Venezuela.
- Asociación Española para la Calidad. (2012). *AEC*. Obtenido de Gestión del tiempo: <http://www.aec.es/web/guest/centro-conocimiento/gestion-del-tiempo>
- AulaFácil. (2009). *AulaFácil*. Obtenido de La Fijación de objetivos - Estrategia: <http://www.aulafacil.com/cursos/l9685/empresa/marketing/etica-y-estrategia-de-marketing/la-fijacion-de-objetivos-estrategia>
- Boada Grau, J., Tous Pallarès, J., Ester Casals, S., & Vigil Colet, A. (1998). *Estudio predictivo sobre la motivación interna en profesionales de Servicios Sociales y en Profesores no Universitarios*. Madrid: Pirámide.
- Bonilla de la Cruz, E. W. (2011). *Clima Organizacional y el desempeño laboral en los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Yauli - Huancavelica, 2011*. Huancavelica.
- Candel, M. J. (2012). *Las competencias laborales como predictoras del desempeño en una empresa del sector del juego*. Murcia.
- Cañedo Iglesias, C. M., & Cáceres Mesa , M. (2010). *Eumed.net*. Obtenido de FUNDAMENTOS TEÓRICOS PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA DIDÁCTICA EN EL PROCESO ENSEÑANZA-APRENDIZAJE: <http://www.eumed.net/libros-gratis/2008b/395/QUE%20SON%20LAS%20HABILIDADES.htm>
- Capriotti, P. (28 de marzo de 2012). *Blogspot*. Obtenido de Concepto de Imagen Corporativa: <http://clasesmgs.blogspot.com/2012/03/concepto-de-imagen-corporativa-segun.html>
- Castellano, J. R. (24 de agosto de 2011). *Concepciones de gestión del desempeño en las organizaciones*. Obtenido de Gestipolis: <http://www.gestipolis.com/concepciones-gestion-desempeno-organizaciones/>
- Castillo, M. D. (2016). *La cultura organizacional y su incidencia en el desempeño de la gestión en el Gobierno Regional de Piura*. La Libertad: Universidad Nacional de Trujillo.
- Departamento Administrativo de la Función Pública Dirección de Empleo Público. (2007). *Sistema de estímulos*. Bogotá.
- Dess, G. G., & Lumpkin, G. t. (2003). *DIRECCION ESTRATEGICA*. España: S.A. MCGRAW-HILL.
- Dessler, G. (2009). *ADMINISTRACION DE RECURSOS HUMANOS*. MEXICO: PRENTICE HALL.
- Duany Dangel, A. (2001). *Ecolink*. Obtenido de Gestión del Conocimiento: <http://www.econlink.com.ar/gestion-conocimiento/gestion-del-conocimiento>

- EcuRed. (2010). *Comportamiento*. Obtenido de EcuRed: <http://www.ecured.cu/index.php/Comportamiento>
- empleo*. (2013). Obtenido de El 80 por ciento de las Pymes no tiene un plan estratégico: http://www.empleo.com/colombia/noticias_laborales/el-80-por-ciento-de-las-pymes-no-tiene-un-plan-estratnogico-/6586470
- Eluti Cuerto, M. E. (4 de septiembre de 2008). *Blogspot*. Obtenido de ESTUDIO SOBRE EL CONCEPTO DEL TRABAJO Y SUS ENFOQUES: <http://munireduardoeluticueto.blogspot.com/2008/09/estudio-sobre-el-concepto-del-trabajo.html>
- Estrada Bàrcenas, R., García Pèrez de Lema, D., & Sánchez Trejo, V. G. (2009). Factores determinantes del éxito competitivo en la Pyme: Estudio Empírico en México. *Revista Venezolana de Gerencia*, 1.
- Eumed. (2010). *Eumed*. Obtenido de Liderazgo: <http://www.eumed.net/libros-gratis/2012a/1158/liderazgo.html>
- Eumed*. (2012). Obtenido de DEFINICIONES DEL CONCEPTO COMPETENCIAS: http://www.eumed.net/tesis-doctorales/2012/lsg/concepto_competencias.html
- Fernandez, A. (23 de junio de 2010). *Comportamiento*. Obtenido de Grupo Contextos: <http://www.conducta.org/articulos/comportamiento.htm>
- Fernandez, J. (24 de Febrero de 2009). *Planeación estratégica de Negocios*. Recuperado el 17 de Abril de 2015, de Planeación estratégica de Negocios: <http://es.slideshare.net/jcfdezmxestra/planeacin-estratgica-de-negocios>
- Fito Pan. (1 de Julio de 2013). *Panaderia Fito Pan*. Recuperado el 21 de Marzo de 2015, de Panaderia Fito Pan: <http://fitopansrl.blogspot.com/>
- Flores, L. J. (2015). *NFLUENCIA DEL CLIMA ORGANIZACIONAL EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA ASOCIACIÓN CIVIL FONDO SOCIAL ALTO CHICAMA - TRUJILLO: 2015*. La Libertad: Universidad Nacional de Trujillo.
- Fuentes Navarro, S. M. (2012). *SATISFACCIÓN LABORAL Y SU INFLUENCIA EN LA PRODUCTIVIDAD" (ESTUDIO REALIZADO EN LA DELEGACIÓN DE RECURSOS HUMANOS DEL ORGANISMO JUDICIAL EN LA CIUDAD DE QUETZALTENANGO*. Quetzaltenango.
- García Govea, M., Posada Vázquez, N. I., & Hernández Rangel, C. F. (julio de 2012). *eumed.net*. Obtenido de La motivación y los sistemas de recompensas y su impacto en la producción: <http://www.eumed.net/ce/2012/gvr.html>
- Gerencie. (18 de 05 de 2015). *Alineación estratégica de objetivos*. Obtenido de Gerencie.com: <http://www.gerencie.com/alineacion-estrategica-de-objetivos.html>
- Gestión. (25 de Marzo de 2014). Solo 26% de gerentes de mypes cuentan con estudios universitarios. *Gestión*, pág. 1.
- Goldman Zuloaga, K. (2010). *www.paritarios.cl*. Obtenido de ¿Cuáles son los pasos para aumentar la motivación de los trabajadores? : http://www.paritarios.cl/especial_Cuales_son_los_pasos_para_aumentar_la_motivacion_d_e_los_trabajadores.html
- Hernández Meléndrez , E. E. (18 de abril de 2006). *Gestiopolis*. Obtenido de Supervisión de auditoría: <http://www.gestiopolis.com/supervision-de-auditoria/>
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, M. d. (2010). *Metodología de la Investigación*. México: Mc Graw Hill.
- Luengo, Y. (2013). *CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL DEL DOCENTE EN CENTROS DE EDUCACIÓN INICIAL*. Maracaibo.
- Marin, D., Cano, C., Zevallos, M., & Mora, C. (noviembre de 2009). *Eumed.net*. Obtenido de DETERMINANTES DEL ANÁLISIS Y DISEÑO ORGANIZACIONAL: <http://www.eumed.net/libros-gratis/2010e/840/CULTURA%20ORGANIZACIONAL.htm>

- Marroquín Pérez , S. A., & Pérez Gutierrez, L. (2011). *EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO LABORAL EN LOS TRABAJADORES DE BURGER KING*. Guatemala.
- Mayor, G. S. (2012). *INCIDENCIA DE LA MOTIVACION EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE TAMBURCO EN EL AÑO 2012*. Apurimac: UNIVERSIDAD NACIONAL MICAELA BASTIDAS DE APURIMAC.
- Mendez Benavidez, R. (22 de septiembre de 2009). *Blogspot*. Obtenido de Modelo de Expectativas del Dr. Victor Vroom. : <http://rogermendezbenavides.blogspot.com/2009/09/modelo-de-expectativas-del-dr-victor.html>
- Méndez, A. (2007). *Terminología pedagógica específica al enfoque por competencias: el concepto de competencia*. Bélgica.
- Mendoza, K. S. (2016). *Influencia de los factores motivacionales en el rendimiento laboral de los trabajadores CAS de la municipalidad distrital de Carabayllo*. Lima: UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS .
- Navarro, A. (2012). *El concepto de medio ambiente de trabajo*. Obtenido de ebah: <http://www.ebah.com.br/content/ABAAAfZUkAJ/el-concepto-medio-ambiente-trabajo>
- P. Robbins, S. (2004). *Comportamiento organizacional*. México: Pearson Educación.
- Pelaes León, O. (2010). *Relación entre el clima organizacional y la satisfacción del cliente en una empresa de servicios telefónicos* . Obtenido de Repositorio UNMSM: [http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/1140/1/Pelaez_lo\(2\).pdf](http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/1140/1/Pelaez_lo(2).pdf)
- PERÚ21. (07 de Marzo de 2014). INEI: El 79% del empleo en el Perú es informal. *PERÚ21*, pág. 1.
- pymex. (2013). *La importancia de la comunicación en la gestión gerencial* .
- RAMÍREZ, K. (10 de 5 de 2015). *LA COMUNICACIÓN COMO ESTRATEGIA DE INTEGRACIÓN Y GESTIÓN DE UN PROYECTO DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL EN YANBAL DE COLOMBIA*. Obtenido de <http://javeriana.edu.co/biblos/tesis/comunicacion/tesis209.pdf>
- Rodríguez Gutiérrez , A. (2 de abril de 2009). *Gestiopolis*. Obtenido de Qué es la identidad: <http://www.gestiopolis.com/que-es-la-identidad/>
- Romero, F., & Urdaneta, E. (4 de septiembre de 2009). *DESEMPEÑO LABORAL Y CALIDAD DE SERVICIO DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO EN LAS UNIVERSIDADES PRIVADAS*. Obtenido de REDHECS: <http://publicaciones.urbe.edu/index.php/REDHECS/article/view/617/1569>
- RRHH. (18 de 5 de 2015). *Los recursos humanos.com*. Obtenido de <http://www.losrecursoshumanos.com/la-comunicacion-en-la-empresa/>
- Ruiz López , P., Alcalde Escribano, J., & Landa García, J. (2005). *Gestión clínica en cirugía*. España: Aràn Ediciones.
- Sainz de Vicuña Ancín, J. M. (2003). *El plan estratégico en la práctica*. Madrid: Esic Editorial.
- Sainz de Vicuña Ancín, J. M. (2012). *El plan estratégico en la práctica*. Madrid: ESIC EDITORIAL.
- Sheahan, K. (2010). *eHow*. Obtenido de ¿Cuál es la definición de habilidades organizacionales?: http://www.ehowenespanol.com/definicion-habilidades-organizacionales-hechos_101911/
- Soriano Soriano, C. L. (1998). *Internet, El Plan Estratégico*. Madrid: Ediciones Diaz de Santos.
- T&R Consultores. (2010). *Consultoría: Sistematización de Prácticas y Propuesta para la Evaluación de Rendimiento en Entidades Pública*. Lima.
- Toala Bozada, S. P. (2014). *DISEÑO DE CLIMA ORGANIZACIONAL COMO MECANISMO DE ATENCIÓN Y SU INCIDENCIA EN EL DESEMPEÑO PROFESIONAL DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS DEL ILUSTRE MUNICIPIO DE JIPIJAPA-2013*. Trujillo.
- Trigoso López, M. (27 de Octubre de 2014). "Lanzaremos dos nuevas marcas, en pollos a la brasa y en chifa fast food". *Gestión*, pág. 1.
- Universidad de la Sabana. (2012). *Análisis psicométrico del cuestionario de clima laboral de la Fuerza Aérea Colombiana*. Colombia.

- Uría, D. (2011). *El clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores de Andelas cía.ltda.de la ciudad de Ambato*. Obtenido de UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO:
<http://repo.uta.edu.ec/bitstream/handle/123456789/1376/296%20Ing.pdf?sequence=1>
- Vásquez, R. L., & Zuluaga, G. B. (Marzo de 2008). *Clima organizacional asociado al desempeño laboral de lo funcionarios de la alcaldía municipal de Girardot en el periodo II DEL 2007 y I del 2008*. Obtenido de Corporación universitaria minuto de Dios. Facultad de ciencias sociales.:
http://repository.uniminuto.edu:8080/jspui/bitstream/10656/402/1/TTS_VasquezRestrepoLuzGladis_08.pdf
- Verón Ospina, A. A. (2001). *Revista de Ciencias Humanas*. Obtenido de Walter Benjamin: Entre la información y la experiencia:
<http://www.utp.edu.co/~chumanas/revistas/revistas/rev28/veron.htm>