



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO
Facultad de Ciencias Empresariales
Escuela Académico Profesional de Administración

**“APLICACIÓN DE LA WORK ENVIRONMENT SCALES – WES –
PARA LA EVALUACIÓN DEL CLIMA PSICOSOCIAL EN LA
MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE SAN MARTÍN EN EL AÑO 2010”**

Tesis que presenta el Bachiller:

MAURO TRIGOZO PAREDES

Para obtener el Título Profesional:

LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

ASESORES: Lic. LÁZARO RUÍZ BARRERA

Lic. ANA LUISA RENGIFO VARGAS

TARAPOTO – PERÚ

2011

DEDICATORIA

A Dios Padre Todopoderoso,
por darme su bendición y
permitirme cumplir con mis
sueños de llegar a ser un buen
profesional al servicio de la
comunidad.

Con todo mi amor y agradecimiento a
Elizabeth, mi amada esposa, mi
compañera y amiga, por estar siempre
conmigo, que con mucha paciencia y
tolerancia, me brindó su apoyo para
lograr la culminación de mis estudios
satisfactoriamente.

A mis queridos hijos, Erick y
Fernando, ellos son la razón
de mi vida, mi orgullo y mi
mejor regalo de Dios.

PRESENTACIÓN

Señores miembros del Jurado Calificador:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos y demás normas establecidas para la obtención del título académico de Licenciado en Administración, en la Universidad Cesar Vallejo – Filial Tarapoto, someto a vuestro elevado criterio, el presente informe de Tesis titulado **“Aplicación de la Work Environment Scales –WES– para la evaluación del clima psicosocial en la Municipalidad Provincial de San Martín - Año 2010.”**

La finalidad del presente estudio fue analizar el clima psicosocial del personal de la Municipalidad Provincial de San Martín, en el periodo 2010 para recomendar acciones que permitan mejorar la gestión administrativa en dicha institución.

Estoy seguro que la presente investigación se convertirá en una fuente de consulta en la que el estudiante o empresario que desea conocer más sobre el estudio, encuentre los conceptos y alternativas vinculadas al clima psicosocial.

Dignos miembros del Jurado Calificador, someto a vuestro criterio el presente Informe de Tesis para su evaluación respectiva, esperando merezca su aprobación.

Mauro Trigozo paredes

AGRADECIMIENTOS

A Dios Padre Todopoderoso, por ser su hijo predilecto.

A la Lic. Ana Luisa Rengifo Vargas, docente de la Universidad César Vallejo, por haberse constituido en mi guía, con su paciencia y rectitud en el desarrollo de esta investigación, por su orientación y disposición permanente para mejorar el presente estudio.

Al Lic. Lázaro Ruíz Barrera, docente de la Universidad César Vallejo, por su apoyo brindado en el desarrollo de la presente tesis.

Al Mg. Sc. Alberto Sotero Montero, docente de la Universidad Cesar Vallejo, por su valiosa asesoría con conocimiento vasto del tema en investigación, al haberme brindado su apoyo y constante exigencia en el desarrollo de la presente tesis.

A mis profesores, quienes han volcado su experiencia y sabiduría en la formación profesional para lograr la culminación de nuestros sueños.

A mis compañeros de trabajo y amigos, quienes han comprendido la razón de nuestro esfuerzo y no han escatimado nada para apoyar la culminación de mis metas y por ser ellos mi fuente de motivación.

ÍNDICE

Contenido	Página
DEDICATORIA	ii
PRESENTACIÓN	iii
AGRADECIMIENTO	iv
ÍNDICE	v
DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD Y NO PLAGIO	viii
RESUMEN	ix
ABSTRACT	x
INTRODUCCIÓN	xi
CAPÍTULO I: MARCO METODOLÓGICO	12
1.1 El Problema	12
1.1.1 Selección del problema	12
1.1.2 Antecedentes del problema	13
1.1.3 Formulación del problema	16
1.2 Justificación	17
1.2.1 Justificación teórica	17
1.2.2 Justificación metodológica	17
1.2.3 Justificación práctica	18
1.2.4 Justificación académica	18

1.3	Limitaciones	19
1.4	Objetivos	19
1.4.1	Objetivo general	19
1.4.2	Objetivos específicos	20
1.5	Hipótesis	20
1.6	Variables – Indicadores	21
1.7	Diseño de la ejecución	21
1.7.1	Tipo de diseño	21
1.7.2	Población de estudio	21
1.7.3	Muestra de estudio	22
1.7.4	Técnica, instrumentos, fuentes e informantes	24
1.7.5	Procesamiento de los datos	24
CAPÍTULO II: MARCO REFERENCIAL CIENTÍFICO		25
2.1	Marco teórico	25
2.2	Marco conceptual	42
2.3	Marco legal	43
CAPÍTULO III: DESCRIPCIÓN DE RESULTADOS		44
3.1	Análisis de datos	44
CAPÍTULO IV: CONTRASTACIÓN DE LA HIPÓTESIS		66
CAPÍTULO V: DISCUSIÓN DE RESULTADOS		69

CAPÍTULO VI: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	72
6.1 Conclusiones	72
6.2 Recomendaciones	74
CAPÍTULO VII: REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS Y WEBGRÁFICAS	76
7.1 Bibliografía	76
7.2 Webgrafía	78
7.3 Apéndices y Anexos	79

DECLARACIÓN JURADA DE AUTENTICIDAD Y NO PLAGIO

El suscrito, **Mauro Trigozo Paredes**, con DNI N° 01073950, domiciliado en el jirón Alfonso Ugarte N° 821, del distrito de Morales, egresado de la carrera profesional de Administración, ha elaborado la tesis titulada: **“Aplicación de la Work Environment Scales –WES– para la evaluación del clima psicosocial en la Municipalidad Provincial de San Martín - Año 2010”**, para optar el Título Profesional de LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN, otorgado por la Universidad César Vallejo.

Declaro, bajo juramento, que el presente trabajo ha sido íntegramente elaborado por mi persona y que en él no existe plagio de naturaleza alguna, en especial copia de otro trabajo de tesis o similar presentado por cualquier persona ante cualquier institución educativa. Igualmente dejo expresa constancia de que se han respetado las reglas nacionales de derechos de autor.

En caso de incumplimiento de esta declaración, me someto a lo dispuesto en las normas legales y académicas de la Universidad César Vallejo.

Tarapoto, febrero del 2011.

Mauro Trigozo Paredes

RESUMEN

El presente trabajo es el resultado de una evaluación al clima psicosocial dentro de la Municipalidad Provincial de San Martín.

El universo poblacional del estudio estuvo conformado por 179 trabajadores municipales administrativos, entre nombrados, contratados estables y obreros permanentes. Sin embargo, se ha trabajado con una muestra de 124 trabajadores diversificados en los diferentes estamentos y tomados al azar.

El diseño de la investigación es cualitativa, con enfoque descriptivo de corte transeccional y se ha utilizado la técnica de la encuesta, aplicándose específicamente la encuesta WES que consta de noventa preguntas con una escala dicotómica de dos categorías de respuesta, verdadero o falso, con la finalidad de saber el grado del clima psicosocial dentro de la municipalidad.

Con el resultado de las encuestas aplicadas, demostramos que en la Municipalidad Provincial de San Martín, los trabajadores perciben que el clima psicosocial donde laboran es positivo. Sin embargo, presenta algunos aspectos que deben mejorarse, como por ejemplo: el trabajo en equipo, la planificación y organización en el trabajo para lograr mayor eficacia, la falta de innovación tecnológica y del ambiente laboral, recomendándose la promoción de actitudes motivadoras para mejorar el clima psicosocial que repercute en la calidad de servicios que brinda esta institución edil.

ABSTRACT

The present work is the result of an evaluation to the psychosocial climate inside the Provincial Municipality of San Martín.

The universe of the study population was composed of 179 administrative municipal workers, between named, contracted and permanent workers. Nevertheless, it has worked with a diverse sample of 124 workers in the different stakeholders and taken at random.

The design of the investigation is qualitative, with descriptive approach of court transeccional and the technology of the survey has been in use, there being applied the survey WES that consists of ninety questions with a dichotomous scale of two categories of response, really or falsely, with the purpose of knowing the degree of the psychosocial climate inside the municipality.

Of the applied surveys, we demonstrate that in the Provincial Municipality of San Martín the workers perceive that the psychosocial climate where they work is positive. Nevertheless he presents some aspects that must be improved, since for example: the teamwork, the planning and organization in the work to achieve major efficiency, the lack of technological innovation and of the work environment, there being recommended the promotion of motivating attitudes to improve the psychosocial climate that reverberates in the quality of services that councilor offers this institution mayor.