



ESCUELA DE POSTGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Clima laboral y desempeño del personal en la Gerencia
de Desarrollo Urbano de la Municipalidad Provincial
de Ica - 2014**

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:

Magíster en Gestión Pública

AUTORAS:

Br. María Ysabel García Álvarez

Br. Norma Nolazco Enríquez

ASESOR:

Dr. Hugo Ricardo Prado López

SECCIÓN:

Ciencias Empresariales

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Administración del Talento Humano

PERÚ-2014

Página de Jurados

Dr. Manuel Alberto García Torres

PRESIDENTE

MBA. Ommero Trinidad Vargas

SECRETARIO

Dr. Hugo Prado López

VOCAL

Dedicatoria

Dedico ésta tesis a mi esposo Andrés Eduardo y a mis hijos Andrea, Jennifer, Karina y Eduardo por ser importante en mi vida y por el incondicional apoyo que me brindan y sobre todo por su amor.

María Ysabel

A mis adorados padres, porque confiaron en mí y porque apoyaron en todo momento, brindándome ejemplos de superación y responsabilidad, a mis grandes amores Ruddy, Paolo, Liz, Milka y Kantu, por brindarme su amor incondicional; a mi hermana Enma por su apoyo.

Norma N.

Agradecimiento

A:

Dios, por brindarnos la posibilidad de seguir viviendo y por estar con nosotros en cada decisión, por hacernos fuertes e iluminarnos y por haber puesto en nuestro camino a seres humanos que fueron nuestros soportes y buena compañía durante todo el tiempo de estudios.

A nuestros maestros, por su asesoramiento y dedicación para el logro de la tesis, a todos ellos, agradecemos por fomentar en nosotras el deseo de superarnos y el deseo de triunfar en la vida.

María Ysabel y Norma

Declaración jurada

María Ysabel García Álvarez, identificada con el DNI N° 21453567 y Norma Nolazco Enríquez con DNI N° D.N.I: 28228684, estudiantes del Programa Maestría en Gestión Pública de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo presentamos la tesis titulada “Clima laboral y desempeño del personal en la Gerencia de Desarrollo Urbano de la Municipalidad Provincial de Ica, 2014” declaramos bajo juramento que:

La tesis es de nuestra autoría compartida en la elaboración de las mismas

1. Hemos respetado normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por lo tanto, la tesis no ha sido plagiada en total o parcialmente.
2. La presente tesis no ha sido plagiada; es decir no ha sido publicada y presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
3. Los datos presentados en los resultados que se presentan en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De hallarse falta grave (datos falsos), plagio (información sin citar a autores, auto plagio (presentar como nuevo trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (presentar falsamente las ideas de otros), asumimos las consecuencias y sanciones que de nuestras acciones se deriven, sometiéndonos a la normalidad vigente de la Universidad César Vallejo.

María Ysabel García Álvarez

D.N.I: 21453567

Norma Nolazco Enríquez

D.N.I: 28228684

Lima, diciembre de 2014

Presentación

Señores miembros del Jurado, presentamos ante ustedes la Tesis titulada "Clima laboral y desempeño del personal en la Gerencia de Desarrollo Urbano de la Municipalidad Provincial de Ica, 2014", con la finalidad de determinar si existe relación entre el "Clima laboral y el desempeño en el personal en la Gerencia de Desarrollo Urbano de La Municipalidad Provincial de Ica" para conocer su significancia entre ambas variables, en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para obtener el Grado Académico de Maestría en Gestión Pública.

Esperando cumplir con los requisitos de aprobación.

María Ysabel García Álvarez

Norma Nolazco Enríquez

Contenidos

Carátula	
Página del Jurado	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Declaratoria de autenticidad	iv
Presentación	v
Índice	vi
Resumen	xii
Abstract	xiii
I. Introducción	1
1.1. Problema	13
1.2. Hipótesis	16
1.3. Objetivos	17
II. Marco metodológico	18
2.1. Variables	18
2.2. Operacionalización de variables	18

2.3. Metodología	19
2.4. Tipos de estudio	20
2.5. Diseño	20
2.6. Población, muestra y muestreo	22
2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	23
2.8. Métodos de análisis de datos	27
2.9. Aspectos éticos	32
III. Resultados	33
IV. Discusión	50
V. Conclusiones	54
VI. Recomendaciones	55
VII. Referencias bibliográficas	56
Apéndice	59
Apéndice A: Matriz de consistencia	60
Apéndice B: Cuestionario	62
Apéndice C: Baremación	65
Apéndice D: Naturaleza laboral de los encuestados	74

Apéndice E: Artículo científico	75
Apéndice F: Base de datos	87
Apéndice G: Instrumento con la firma del validador	

Lista de tablas

<i>Tabla 1: Operacionalización: variable clima Laboral</i>	18
<i>Tabla 2: Operacionalización: variable desempeño del personal</i>	19
<i>Tabla 3: Población de estudio</i>	22
<i>Tabla 4: Resumen del procesamiento de los casos</i>	24
<i>Tabla 5: Estadísticos de fiabilidad</i>	25
<i>Tabla 6: Baremo para medición del Clima laboral</i>	26
<i>Tabla 7: Baremo para medición del desempeño del personal</i>	27
<i>Tabla 8: Descripción de la variable Clima laboral</i>	33
<i>Tabla 9: Descripción de la dimensión relaciones laborales</i>	34
<i>Tabla 10: Descripción de la dimensión toma de decisión</i>	35
<i>Tabla 11: Descripción de la dimensión cultura organizacional</i>	36
<i>Tabla 12: Descripción de la dimensión motivación</i>	37
<i>Tabla: 13: Descripción de la variable desempeño del personal</i>	38
<i>Tabla 14: Descripción de la dimensión disposición a colaborar y ayudar</i>	39
<i>Tabla 15: Descripción de la dimensión competencia</i>	40
<i>Tabla 16: Descripción de la dimensión productividad</i>	41
<i>Tabla 17: Resumen del procesamiento de los casos</i>	42
<i>Tabla 18: Correlaciones de la hipótesis general</i>	43
<i>Tabla 19: Correlaciones de la primera hipótesis específica</i>	44
<i>Tabla 20: Correlaciones la segunda hipótesis específica</i>	45

<i>Tabla 21: Correlaciones la tercera hipótesis específica</i>	46
<i>Tabla 22: Correlaciones la cuarta hipótesis específica</i>	47
<i>Tabla 23: Comparativo de fuerza de correlación entre las variables de estudio</i>	49

Lista de figuras

<i>Figura 1: Descripción de la variable Clima laboral</i>	33
<i>Figura 2: Descripción de la dimensión relaciones laborales</i>	34
<i>Figura 3: Descripción de la dimensión toma de decisión</i>	35
<i>Figura 4: Descripción de la dimensión cultura organizacional</i>	36
<i>Figura 5: Descripción de la dimensión motivación</i>	37
<i>Figura 6: Descripción de la variable desempeño del personal</i>	38
<i>Figura 7: Descripción de la dimensión disposición a colaborar y ayudar</i>	39
<i>Figura 8: Descripción de la dimensión competencia</i>	40
<i>Figura 9: Descripción de la dimensión productividad</i>	41

Resumen

El presente trabajo ha abordado el problema de investigación relacionado al clima laboral y desempeño del personal en la “Gerencia de Desarrollo Urbano de la Municipalidad Provincial de Ica”, en el año 2014. El objetivo general de estudio fue determinar la relación entre el clima laboral y el desempeño en el personal en la Gerencia de Desarrollo Urbano de La Municipalidad Provincial de Ica para conocer su significancia entre ambas variables.

Para el clima laboral, este estudio tomó como referencia la Teoría de Rensis Likert, respecto al clima laboral y los aspectos que se relacionan en la teoría clásica de la administración y la escuela de Gestalt y funcionalista. Para la variable desempeño del personal, se han tomado los aportes de los estudios de Dessler, Chiavenato, así como las teorías de los dos factores de Herzberg, Teoría de la jerarquía de las necesidades de Maslow y la Teoría X/Y: McGregor.

La metodología corresponde al tipo de investigación descriptiva-correlacional enfoque cuantitativo, no experimental transversal. La información fue recogida a través de una encuesta de tipo censal que alcanzó a una población de 140 trabajadores, las cuáles han sido recogidas a través de un cuestionario, cuya fiabilidad con el estadístico Alfa de Cronbach, alcanzó el valor de 0.994. La correlación de las hipótesis se realizó con el estadístico Rho de Spearman, concluyendo que Existe correlación positiva altamente significativa entre el clima laboral y el desempeño del personal en la Gerencia de Desarrollo Urbano de la Municipalidad Provincial de Ica, 2014.

Palabras claves: Clima laboral, Desempeño del personal

Abstract

This paper has addressed the research question related to the working environment and staff performance in the Management of Urban Development of the Provincial Municipality of Ica, in 2014. The general objective of research was to determine the relationship exists between climate labor and personnel performance in the Management of Urban Development of the Provincial Municipality of Ica to know its significance between both variables.

For the work environment, this study took as reference the Theory of Rensis Likert, regarding the working environment and aspects that relate in classical management theory and Gestalt and functionalist school. For the variable caring staff, have taken the contributions of studies Dessler, Chiavenato and theories Herzberg Two Factor Theory of the hierarchy of needs Maslow and the Theory X / Y: McGregor.

The methodology corresponds to the type descriptive-correlational research, quantitative, not experimental cross, information was collected through a survey of census type reached a population of 140 workers, which have been collected through a questionnaire, whose reliability with Cronbach alpha statistic, reached the value of 0.994. The correlation of the hypotheses was performed using Spearman Rho statistic, concluding that there is positive correlation between the working environment and staff performance in the Management of Urban Development of the Provincial Municipality of Ica, 2014.

Keywords: Working environment, Staff Performance