



ESCUELA DE POSTGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSTGRADO

TESIS

**“El Clima Organizacional y su relación con el Desempeño Laboral
en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Querocoto -
Chota-Cajamarca y de la Municipalidad Provincial de Utcubamba-
Amazonas, Agosto 2013 – Mayo 2014”**

**PARA OBTENER EL GRADO DE:
MAGISTER EN GESTIÓN PÚBLICA**

AUTORES:

Br. Helí Chávez Campos

Br. William Flores Carhuatanta

ASESOR:

Mg. Luis Roger Rubén Zapatel Arriaga

CHICLAYO – PERU

2014

DEDICATORIA

A mis padres, Virgilio Abel y mi madre Julia, mis hermanos y demás familiares y amigos quienes siempre con su apoyo constante me permitieron hacer realidad lo propuesto.

Heli

A mis padres, y a mi Hermana Yanina, y a todos aquellos que de alguna manera contribuyeron con su apoyo para alcanzar mis objetivos y metas propuestas.

William

AGRADECIMIENTO

A nuestro señor todo poderoso

Al **Mg. Luis Roger Rubén Zapatel Arriaga** agradecimiento muy sincero quien fue asesor de nuestra tesis, por su valioso aporte brindado en el asesoramiento y culminación del presente proyecto.

Un agradecimiento a los docentes de la escuela de post grado que siempre nos inculcaron sus conocimientos y enseñanzas durante la formación profesional.

A nuestros amigos y compañeros de estudios, por los buenos momentos compartidos.

Los autores

PRESENTACIÓN

Señores miembros del Jurado:

Dando cumplimiento a las normas del Reglamento de Elaboración y sustentación de Tesis de la Escuela de Post Grado de la Universidad Cesar Vallejo filial Chiclayo, presentamos la presente tesis denominada: "El Clima Organizacional y su relación con el Desempeño Laboral en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Querocoto -Chota-Cajamarca y de la Municipalidad Provincial de Utcubamba- Amazonas, Mayo – 2014.", que se ha realizado con la finalidad de dar a conocer a la administración de la Municipalidad Distrital de Querocoto y la Municipalidad Provincial de Utcubamba si existe relación entre el clima organizacional y el Desempeño Laboral de sus trabajadores.

El trabajo incluye cinco capítulos: Problema de Investigación, marco teórico y conceptual, marco metodológico, resultados, conclusiones y sugerencias; finalizando con las referencias bibliográficas y anexos.

Los resultados que se presentan son producto de datos recolectados en los ambientes de ambas Municipalidades los cuales nos han permitido elaborar conclusiones y sugerencias que contribuyan a mejorar la gestión municipal de las dos municipalidades.

Pretendiendo que al término de la investigación y al cumplimiento de los procedimientos estipulados en el reglamento para elaboración y sustentación de Tesis, de nuestra casa Superior de Estudios Cesar Vallejo de la Ciudad de Chiclayo, podamos optar el Grado Académico de Magister en Gestión Pública.

Señores miembros del jurado ponemos en consideración el presente trabajo, esperando recibir sus valiosas sugerencias que nos llevarán a enriquecerlo y que a la vez sea evaluada y merezca su aprobación

Los Autores.

INDICE

DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
PRESENTACIÓN	iv
RESUMEN	v
ABSTRACT	vi
INTRODUCCIÓN	11
CAPITULO I PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	
1.1 Planteamiento del problema	14
1.2 Formulación del problema	19
1.3 Justificación	19
1.4 Limitaciones	19
1.5 Antecedentes	20
1.6 Objetivos	25
1.6.1. Objetivo general	25
1.6.2. Objetivos específicos.	25
CAPITULO II MARCO TEÓRICO	
2.1 Marco Teórico	27
2.1.1 Clima	27
2.1.2 Clima Organizacional	28
2.1.3 Estructura Organizacional	33
2.1.4 Cultura	34
2.1.5 Desempeño Laboral	34
2.1.6 Ambiente Laboral	34
2.1.7 Comunicación	35
2.1.8 Toma de decisiones	35
2.1.9 Aptitud	35
2.1.10 Actitud	35
2.1.11 Eficiencia	36
2.1.12 Responsabilidad	36
2.1.13 Adaptación	36
2.1.14 Satisfacción	37
2.1.15 Productividad	37
2.1.16 Gerente	38
2.1.17 Motivación	38
2.1.18 Factores que afectan el Clima Organizacional	39
2.1.19 Desempeño	40
2.2.20 Desempeño Laboral	40
2.1.21 Evaluación del Desempeño Laboral	41
2.1.22 Dimensiones del Desempeño Laboral	42

2.1.23 Factores que influyen en el Desempeño Laboral	42
2.1.24 El ambiente organizacional	42
2.1.25 Clima Laboral	43
2.2 Marco Conceptual	43
2.2.1 El clima	43
2.2.2 Organización	43
2.2.3 Clima Organizacional	44
2.2.4 El desempeño laboral	44
2.2.5 Dimensiones	44

CAPITULO III MARCO METODOLÓGICO

3.1 Hipótesis	46
3.2. Variables	46
3.2.1. Definición conceptual	46
3.2.2. Definición operacional	47
3.2.2. Operacionalización de las variables	48
3.3. Metodología	49
3.3.1. Tipo de estudio.	49
3.3.2. Diseño de estudio	49
3.4. Población	49
3.4.1. Población	49
3.5. Método de Investigación.	50
3.6. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos	50
3.6.1 Técnicas	50
3.6.2 Instrumento	50
3.7. Métodos de Análisis de Datos	51

CAPITULO IV RESULTADOS

4.1. Descripción	53
4.2. Discusión de los Resultados.	65
4.3. Contrastación de la Hipótesis	69

CAPITULO V CONCLUSIONES Y SUGERENCIAS

Conclusiones	73
Sugerencias	74

BIBLIOGRAFÍA

ANEXOS

INDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1: Nivel de Métodos de Mando en la Municipalidad Distrital de Querocoto-Chota-Cajamarca y la Municipalidad Provincial de Utcubamba-Amazonas Agosto 2013 - Mayo 2014.....	54
Gráfico 2: Nivel de Fuerzas Motivacionales en la Municipalidad Distrital de Querocoto-Chota-Cajamarca y la Municipalidad Provincial de Utcubamba-Amazonas, Agosto 2013 - Mayo 2014.....	55
Gráfico 3: Nivel de Procesos de Comunicación en la Municipalidad Distrital de Querocoto-Chota-Cajamarca y la Municipalidad Provincial de Utcubamba-Amazonas, Agosto 2013 - Mayo 2014.....	55
Gráfico 4: Nivel de Procesos de Influencia en la Municipalidad Distrital de Querocoto-Chota-Cajamarca y la Municipalidad Provincial de Utcubamba-Amazonas, Agosto 2013 - Mayo 2014.....	56
Gráfico 5: Nivel de Procesos de Toma de Decisiones en la Municipalidad Distrital de Querocoto-Chota-Cajamarca y la Municipalidad Provincial de Utcubamba-Amazonas, Agosto 2013 - Mayo 2014.....	57
Gráfico 6: Nivel de Procesos de Planificación en la Municipalidad Distrital de Querocoto-Chota-Cajamarca y la Municipalidad Provincial de Utcubamba-Amazonas, Agosto 2013 - Mayo 2014.....	57
Gráfico 7: Nivel de Procesos de Control en la Municipalidad Distrital de Querocoto-Chota-Cajamarca y la Municipalidad Provincial de Utcubamba-Amazonas, Agosto 2013 - Mayo 2014.....	58
Gráfico 8: Nivel de Objetivos de Rendimiento y Perfeccionamiento en la Municipalidad Distrital de Querocoto-Chota-Cajamarca y la Municipalidad Provincial de Utcubamba-Amazonas, Agosto 2013 - Mayo 2014.....	59
Gráfico 9: Nivel de Clima Organizacional en la Municipalidad Distrital de Querocoto-Chota-Cajamarca y la Municipalidad Provincial de Utcubamba-Amazonas, Agosto 2013 - Mayo 2014.....	59
Gráfico 10: Nivel de Condiciones Personales en la Municipalidad Distrital de Querocoto-Chota-Cajamarca y la Municipalidad Provincial de Utcubamba-Amazonas, Agosto 2013 - Mayo 2014.....	61
Gráfico 11: Nivel de Características del Trabajo en la Municipalidad Distrital de Querocoto-Chota-Cajamarca y la Municipalidad Provincial de Utcubamba-Amazonas Agosto 2013 - Mayo 2014.....	61
Gráfico 12: Nivel de Desempeño Laboral en la Municipalidad Distrital de Querocoto-Chota-Cajamarca y la Municipalidad Provincial de Utcubamba-Amazonas, Agosto 2013 - Mayo 2014.....	62
Gráfico 13: Niveles de Clima Organizacional y de Desempeño laboral en la Municipalidad Provincial de Utcubamba-Amazonas, Agosto 2013 - Mayo 2014.....	64
Gráfico 14: Niveles de Clima Organizacional y de Desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Querocoto, Agosto 2013 - Mayo 2014.....	65

INDICE DE TABLAS

Tabla 01: Nivel de desarrollo del Clima Organizacional y sus dimensiones en la Municipalidad Provincial Utcubamba- Amazonas y la Distrital de Querocoto. Agosto 2013-Mayo 2014.....	53
Tabla 02: Nivel de desarrollo del Desempeño Laboral y sus dimensiones en la Municipalidad Provincial Utcubamba- Amazonas y la Distrital de Querocoto Agosto 2013-Mayo 2014.....	60
Tabla N° 03: Niveles de Clima Organizacional y de Desempeño Laboral en la Municipalidad Provincial de Utcubamba- Amazonas y la Municipalidad Distrital de Querocoto -Febrero 2014.....	63
Tabla N° 04.- Estadístico D de Somer para Clima Organizacional y el Desempeño Laboral en la Municipalidad Distrital de Utcubamba, Agosto 2013 - Mayo 2014.....	69
Tabla N° 05.- Estadístico D de Somer para Clima Organizacional y el Desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Querocoto, Agosto 2013 - Mayo 2014.....	71

RESUMEN

El propósito de esta investigación ha sido determinar la incidencia del clima organizacional sobre el desempeño laboral de los trabajadores de las Municipalidades de Querocoto y Utcubamba, siendo esta una investigación Correlacional, para lo cual la población estuvo conformada por 20 trabajadores en la Municipalidad Distrital de Querocoto y 219 trabajadores en la Municipalidad Provincial de Utcubamba.

Para el logro de los objetivos planteados se procedió a la aplicación de un cuestionario con preguntas cerradas, utilizando una escala tipo Likert la cual consto de 43 preguntas para el Clima Organizacional y 29 preguntas para el desempeño laboral. Dicho instrumento de valido mediante el juicio de expertos. En cuanto al clima Organizacional los resultados obtenidos evidencian que el 85% de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Utcubamba tenían un nivel adecuado y un 15% tenían un nivel inadecuado; mientras que en la Municipalidad Distrital de Querocoto el 50% de los trabajadores tenían un nivel adecuado y el 50% tenían un nivel inadecuado. En cuanto al Desempeño Laboral los resultados obtenidos evidencian que el 59% de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Utcubamba registraron un nivel En Desarrollo y un 41% tenían un nivel Sobresaliente; mientras que en la Municipalidad Distrital de Querocoto el 55% de los trabajadores tenían un nivel registraron un nivel En Desarrollo y el 45% tenían un nivel Sobresaliente. Con respecto a la relación entre ambas variables, estas presentaron que no existe relación entre el nivel del clima Organizacional y el nivel del desempeño laboral en los trabajadores de la municipalidad Provincial de Utcubamba; en tanto que en la Municipalidad Distrital de Querocoto se demostró que existe relación directa media entre el nivel del Clima Organizacional y el Nivel del Desempeño Laboral

ABSTRACT

At present, due to the continuous changes that are taking place in society, it becomes necessary that municipalities meet the demands that today is public management such as reducing poverty and increasing participation of sectors lower revenues in the income distribution. Hence, the training process of workers in the municipalities should be an ongoing task, it remains indispensable to the environment in which they operate is right and it impact on motivation levels of employees. An organizational climate ideal for activities to do, makes the worker is satisfied in their work while contributing to the goals and objectives of the Institution. For Querocoto District Municipality and the Provincial Municipality of Utcubamba, municipalities where this study took place, has been observed in recent years, a lack of enthusiasm and motivation to work on workers in both municipalities, failure work schedules and achieving goals, being realistic to assume that indifference for the work that is observed is caused some dimensions of organizational climate or job Performance. All this affected the performance of employees negatively affects the work environment, which affects directly reach the goals of the institutions. By the above, the present investigation sought to determine the dimensions of organizational climate in different areas of the municipality and the degree of impact on worker performance; so that once identified this relationship, decisions can be taken in order to improve environmental conditions and thus increase levels in job performance. The theoretical approach of this research focuses on the contributions of the Likert Rensis Psychologist in relation to organizational climate and according Chiavenato in relation to Job Performance. The research was framed in the characteristics of a correlational study. As for the main data collection instrument, questionnaires that measured the variables and their relationship were used. For the purpose of the data analysis and Excel Program d Desomers method used. This document consists of five chapters: Chapter I Research Problem is presented in Chapter II the theoretical and conceptual framework, Chapter III the methodological framework, in her chapter IV the results and ends with conclusions and suggestions.