



**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**  
**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**“DIAGNÓSTICO DEL CLIMA ORGANIZACIONAL EN LA  
GERENCIA DE DESARROLLO ECONÓMICO DE LA  
MUNICIPALIDAD METROPOLITANA DE LIMA – 2014”**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:  
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN**

**AUTOR**

**ANA MARCELA GALLO OTERO**

**ASESOR**

**MG. MARTHA ALICIA AMES COCA**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

**GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO**

**LIMA – PERÚ**

**2014**

PÁGINA DEL JURADO



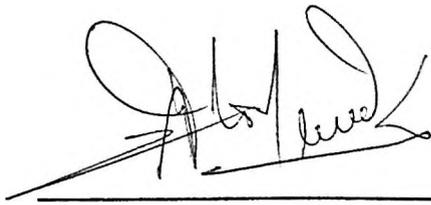
---

DR. BERNARDO COJAL LOLI  
PRESIDENTE



---

MG. TERESA GONZALES MONCADA  
SECRETARIO



---

ECO. CARLOS MERINO ZEVALLOS  
VOCAL

## **DEDICATORIA**

A mis padres que han guiado mis pasos para llegar a esta meta, los recuerdo siempre con alegría y amor, a mi familia.

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco a Dios, a mi familia, compañeros de trabajo, a mi grupo de trabajo y al programa Sube, en especial a mis asesoras Martha Ames y Teresa Gonzales, por el apoyo, dedicación y paciencia.

## DECLARACION DE AUTENTICIDAD

Yo Ana Marcela Gallo Otero con DNI N° 02659339, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Académico Profesional de Administración, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Lima, Noviembre de 2014

Ana Marcela Gallo Otero

## PRESENTACION

Señores miembros Del Jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo presento ante ustedes la Tesis titulada “Diagnóstico de Clima Organizacional en la Gerencia de Desarrollo Económico de la Municipalidad Metropolitana de Lima, 2014”, la misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título Profesional de Licenciada en Administración.

Ana Marcela Gallo Otero

## ÍNDICE

Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaración de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Índice de tablas	viii
Índice de gráficos	ix
Resumen	x
Abstract	xi
<b>I. INTRODUCCION</b>	<b>12</b>
<b>II. MARCO METODOLÓGICO</b>	<b>33</b>
2.1 Variables	33
2.2 Operacionalización	33
2.3 Metodología	36
2.4 Tipos de Estudio	36
2.5 Diseño de Investigación	37
2.6 Población y Muestra	37
2.7 Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos	39
2.8 Métodos de Análisis de Datos	41
2.9 Aspectos Éticos	41
<b>III. RESULTADOS</b>	<b>42</b>
<b>IV. DISCUSIÓN</b>	<b>69</b>
<b>V. CONCLUSIONES</b>	<b>72</b>
<b>VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS</b>	<b>75</b>
<b>VIII. ANEXOS</b>	<b>77</b>

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1:	Tabla de Frecuencia Estado de Clima Organizacional	42
Tabla 2	Tabla de Frecuencia Relaciones Interpersonales	43
Tabla 3	Tabla de Frecuencia Estilo de Dirección y Liderazgo	44
Tabla 4	Tabla de Frecuencias – Sentido de Pertenencia	45
Tabla 5	Tabla de Frecuencias – Claridad y Coherencia	46
Tabla 6	Tabla de Frecuencias - Retribución	47
Tabla 7	Tabla de Frecuencias – Disponibilidad de Recursos	48
Tabla 8	Tabla de Frecuencias – Estabilidad	49
Tabla 9	Tabla de Frecuencias – Valores Colectivos	50
Tabla 10	Tabla de Frecuencias – Trato cordial entre compañeros de trabajo	51
Tabla 11	Tabla de Frecuencias – Organización eficiente del Trabajo en equipo	52
Tabla 12	Tabla de Frecuencias -- Actividades de Integración	53
Tabla 13	Tabla de Frecuencias – Comunicación entre compañeros y jefes	54
Tabla 14	Tabla de Frecuencias – Apoyo de los Jefes a los colaboradores	55
Tabla 15	Tabla de Frecuencias – Los jefes promueven la participación de los colaboradores	56
Tabla 16	Tabla de Frecuencias – Transmisión de los objetivos de la Entidad	57
Tabla 17	Tabla de Frecuencias – Orgullo de Trabajar en la Institución	58
Tabla 18	Tabla de Frecuencias – Sentido de pertenencia	59
Tabla 19	Tabla de Frecuencias – Claridad sobre las políticas de la institución	60
Tabla 20	Tabla de Frecuencias – Desarrollo de una Política Equitativa	61
Tabla 21	Tabla de Frecuencias – Existencia de un Sistema Estadístico	62
Tabla 22	Tabla de Frecuencias – Acceso a la Información	63
Tabla 23	Tabla de Frecuencias – Infraestructura Adecuada	64
Tabla 24	Tabla de Frecuencias – Clima Relajado y sin tensión	65
Tabla 25	Tabla de Frecuencias – Oportunidades de carrera	66
Tabla 26	Tabla de Frecuencias – Nivel de Ayuda y cooperación entre compañeros	67
Tabla 27	Tabla de Frecuencias – Asignación de funciones de forma equitativa	68

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1	Estado del Clima Organizacional	42
Gráfico 2	Estado de las Relaciones Interpersonales	43
Gráfico 3	Estado del Estilo de Dirección y Liderazgo	44
Gráfico 4	Estado del Sentido de Pertenencia	45
Gráfico 5	Estado de la Claridad y Coherencia	46
Gráfico 6	Estado de la Retribución	47
Gráfico 7	Estado de la Disponibilidad de los Recursos	48
Gráfico 8	Estado de la Estabilidad	49
Gráfico 9	Estado de los Valores Colectivos	50
Gráfico 10	Estado del Trato entre los Compañeros de Trabajo	51
Gráfico 11	Estado de la Organización del Trabajo en Equipo	52
Gráfico 12	Estado de las Actividades de Integración	53
Gráfico 13	Estado de la Comunicación entre compañeros y jefes	54
Gráfico 14	Nivel de Apoyo de los Jefes a los Colaboradores	55
Gráfico 15	Los Jefes promueven la participación de los trabajadores	56
Gráfico 16	Nivel de transmisión de los objetivos de la Entidad	57
Gráfico 17	Nivel de Orgullo de Trabajar en la Institución	58
Gráfico 18	Nivel de Sentido de Pertenencia	59
Gráfico 19	Nivel de Claridad sobre las políticas de la Institución	60
Gráfico 20	Nivel de Desarrollo de una Política Equitativa	61
Gráfico 21	Existencia de un Sistema Estadístico	62
Gráfico 22	Nivel de Acceso a la Información	63
Gráfico 23	Nivel de Infraestructura Adecuada	64
Gráfico 24	Nivel de Clima Relajado y sin tensión	65
Gráfico 25	Nivel de Oportunidades de Carrera	66
Gráfico 26	Nivel de Ayuda y Cooperación entre compañeros	67
Gráfico 27	Nivel de Asignación de funciones de forma equitativa	68

## RESUMEN

La investigación titulada “Diagnóstico del Clima Organizacional en la Gerencia de Desarrollo Económico de la Municipalidad Metropolitana de Lima – 2014” tuvo como objetivo identificar las características que se perciben del Clima Organizacional en la Gerencia de Desarrollo Económico de la Municipalidad Metropolitana de Lima, 2014. Fernando Toro Álvarez incorporó ocho factores para su valoración; relaciones interpersonales, estilos de dirección y liderazgo, sentido de pertenencia, claridad y coherencia, retribución, disponibilidad de recursos, estabilidad y valores colectivos, cada una de estas dimensiones con sus respectivos ítems, que hacen un total de 64 preguntas. La metodología fue descriptiva, con diseño no experimental trasversal, la población conformada por el universo de 328 colaboradores, como instrumento se utilizó el cuestionario , validado por un juicio de expertos de la Universidad César Vallejo, la técnica empleada fue la encuesta aplicada a la muestra igual a 60 colaboradores obtenida mediante fórmula a través del muestreo probabilístico, se realizaron estudios de confiabilidad utilizando el método de Alfa de Cronbach para obtener datos confiables, cuyo procesamiento se efectuó mediante el software SPSS 21.0 , permitió discutir, concluir, recomendar.

Se Identificó que las características que perciben los colaboradores del clima organizacional en la Gerencia, fueron valoradas positivamente. Se evidenció una influencia significativa de la Imagen Gerencial conformada por tres factores del clima como son: Estilo de Dirección, Disponibilidad de Recursos y Claridad y Coherencia en la Dirección. El Sentido de Pertenencia fue considerado una fortaleza que consolidó la identidad de los colaboradores. Sin embargo, la retribución constituyó una clara debilidad.

Palabras Claves: Clima organizacional, Sentido de Pertenencia, Estilo de Dirección y Liderazgo.

## ABSTRACT

The research entitled "Assessment of Organizational Climate Management for Economic Development of the Metropolitan Municipality of Lima - 2014" aimed to identify the characteristics of perceived organizational climate in the Management of Economic Development of the Municipality of Lima, 2014. Toro Fernando Alvarez added eight factors for evaluation; interpersonal, management and leadership styles, sense of belonging, clarity and coherence, compensation, resource availability, stability and collective values, each of these dimensions and their items for a total of 64 questions. The methodology was descriptive, with transverse non-experimental design, the population consists of the universe of 328 employees, as instrument the questionnaire, validated by an expert opinion from the Universidad César Vallejo, used the technique used was the survey of the sample equal to 60 employees obtained by formula through probability sampling, reliability studies were conducted through the Cronbach Alpha method to obtain reliable data, the processing was performed using SPSS 21.0 software, allowed to discuss, conclude, recommend. Identified are the characteristics that employees perceive the organizational climate in the management, were rated positively. Management Style, and Clarity Resource Availability and Consistency Management: A significant influence of Managerial image consists of three climate factors as are evidenced. The Sense of Belonging was considered a strength that solidified the identity of the contributors. However, the compensation was a clear weakness.

**Keywords:** Organizational climate, Sense of Ownership, Management and Leadership Style.