



ESCUELA DE POSTGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Clima Organizacional y el Desempeño Laboral de los
trabajadores en la Jefatura de Seguridad de la
Municipalidad Metropolitana de Lima 2013.**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADEMICO DE:

MAGISTER EN GESTIÓN PÚBLICA

AUTORES:

Br. Ernesto Wilfredo Díaz Leiva

Br. Milcar Alejandrina Padilla Miraval

ASESOR:

Dr. José Muñoz Salazar

SECCIÓN:

Gestión Pública

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Dirección

PERÚ - 2014

DEDICATORIA

*Dedico a Dios por la creación
A mis padres por la vida.*

Ernesto

*Dedico este trabajo a mi
familia, por su apoyo y
motivación constante para
alcanzar mi objetivo.*

Milcar

AGRADECIMIENTO

Al divino hacedor por darnos la vida, a la Municipalidad Metropolitana de Lima, por cumplir el rol protagónico en la tarea de la Investigación, a todos los trabajadores de la Jefatura de Seguridad; a los Profesores de cada curso de la Maestría, a los Asesores de la Tesis y a los amigos.

Mi agradecimiento a Dios, a la Universidad César Vallejo, y sobre todo a la familia ya que sin su fortaleza si no hubiera sido Posible desarrollar esta investigación.

PRESENTACIÓN

Señores miembros del jurado:

En cumplimiento a las normas establecidas en el Reglamento para la elaboración y la sustentación de la tesis para obtener el grado académico de Magister en Gestión Pública de la Universidad “César Vallejo”, ponemos a su disposición la presente tesis titulada: “Clima Organizacional y el Desempeño Laboral de los Trabajadores en la Jefatura de Seguridad de la Municipalidad Metropolitana de Lima 2013.

Esta Investigación es de tipo descriptivo correlacionar, cuyas variables de estudio son; El Clima Organizacional y El Desempeño Laboral de los Trabajadores de la Jefatura de Seguridad, tiene como objetivo general Determinar la relación del Clima Organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores de la Jefatura de Seguridad de la Municipalidad Metropolitana de Lima en el año 2013.

El documento consta de cuatro Capítulos:

En el capítulo I, problema de investigación que comprende planteamiento de la investigación, formulación del problema, justificación el por qué y para qué se realiza la investigación, limitaciones que se han presentado, objetivos. En el capítulo II, marco teórico, que comprende las bases teóricas relacionadas a las variables de estudio. En el capítulo III, marco metodológico, comprende: hipótesis, variables, metodología, población, muestra, método de investigación, técnicas e instrumentos de recolección de datos y método de análisis de la información. En el capítulo IV, resultados, que comprende la descripción y la discusión de los resultados. Finalmente, conclusiones, sugerencias, referencias bibliográficas y anexos.

Esperamos señores miembros del Jurado que esta investigación se ajuste a las exigencias establecidas por vuestra universidad y merezca su aprobación.

Las autores

INDICE

	Pág.
Dedicatoria	II
Agradecimiento	III
Presentación	IV
Índice	V
Índice de tablas	VII
Índice de figuras	VIII
Resumen	IX
Abstract	X
Introducción	XI
CAPÍTULO I: PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	
1.1 Planteamiento del problema	13
1.2 Formulación del problema	16
1.3 Justificación	17
1.4 Limitaciones	19
1.5 Antecedentes	20
1.6 Objetivos	34
1.6.1 General	34
1.6.2 Específicos	34
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	
2.1 Clima Organizacional	36
2.2 Desempeño Laboral	60

CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO

3.1	Hipótesis	102
3.2	Variables	103
3.2.1	Definición conceptual	103
3.2.2	Definición operacional	103
3.3	Metodología	
3.3.1	Tipo de estudio	109
3.3.2	Diseño	109
3.4	Población y muestra	111
3.5	Método de Investigación	112
3.6	Técnicas e instrumentos de recolección de datos	113
3.7	Métodos de análisis de datos	114

CAPÍTULO IV: RESULTADOS

4.1	Descripción de resultados	117
4.2	Discusión	136

CONCLUSIONES

139

SUGERENCIAS

140

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

141

ANEXOS

Anexo 01: Tabla de Operacionalización de la variables

Anexo 02; Matriz de Consistencia.

Anexo 03: Cuestionario de Clima Organizacional y Desempeño Laboral

Anexo 04: Escala de valores de la tabulación

Anexo 05: Tabulación de las Encuestas

ÍNDICE DE TABLAS		Pág.
Tabla 1	Operacionalización de las variables, Clima Organizacional	106
Tabla 2	Operacionalización de las variables, Desempeño Laboral	108
Tabla 3	Población del personal de seguridad	111
Tabla 4	Confiabilidad validez del instrumento Alpha de Cronbach	117
Tabla 5	Niveles de Liderazgo	118
Tabla 6	Niveles de Motivación	119
Tabla 7	Niveles de Organización	120
Tabla 8	Niveles del Ambiente Laboral	121
Tabla 9	Niveles del Clima Organizacional	122
Tabla 10	Niveles de Adaptabilidad	123
Tabla 11	Niveles de Comunicación	124
Tabla 12	Niveles de Iniciativa	125
Tabla 13	Niveles de Conocimiento	126
Tabla 14	Niveles de Trabajo en Equipo	127
Tabla 15	Niveles de Desarrollo de Talentos	128
Tabla 16	Niveles de Desempeño Laboral	129
Tabla 17	Prueba de Normalidad de Kolmogorov Smirnov	130
Tabla 18	El Clima Organizacional en relación con el Desempeño Laboral	131
Tabla 19	El Liderazgo en Relación con el Desempeño Laboral	132
Tabla 20	La Motivación en relación con el Desempeño Laboral	133
Tabla 21	La Organización en relación con el Desempeño Laboral Comunicación.	134
Tabla 22.	El Ambiente Laboral en relación con el Desempeño Laboral	135

ÍNDICE DE FIGURAS

	Pág.
Figura 1. Niveles de Liderazgo	118
Figura 2. Niveles de Motivación	119
Figura 3. Niveles de Organización	120
Figura 4. Niveles del Ambiente Laboral	121
Figura 5. Niveles del Clima Organizacional	122
Figura 6. Niveles de Adaptabilidad	123
Figura 7. Niveles de Comunicación	124
Figura 8. Niveles de Iniciativa	125
Figura 9. Niveles de Conocimiento	126
Figura 10. Niveles de Trabajo en Equipo	127
Figura 11. Niveles de Desarrollo de Talentos	128
Figura 12. Niveles de Desempeño Laboral	129

RESUMEN

El presente trabajo en su contexto general, detalla un análisis de todos los aspectos relacionados al Clima Organizacional en relación al Desempeño Laboral de los Trabajadores, de la Jefatura de Seguridad de la Municipalidad Metropolitana de Lima 2013, con la finalidad de proponer alternativas de mejora, que sirvan de guía a la Gerencia Municipal, para fomentar un ambiente laboral agradable y motivador para sus trabajadores, y de esta manera incrementar su desempeño laboral.

Como primer punto se definió el problema, es decir el objeto de estudio, que constituyó la razón de ser de la investigación. En el primer capítulo, se determina la relación entre el Clima Organizacional y el Desempeño Laboral de los trabajadores.

El segundo capítulo, referente al marco teórico, reúne varias conceptualizaciones y que sirven de sustento, para la aplicación de la propuesta a partir del planteamiento de hipótesis.

En el tercer capítulo se plantea la modalidad de la investigación, así como la metodología de recolección de la información, para a través de ella, en el transcurso de de la investigación evidenciar tentativas de solución.

En el cuarto capítulo, análisis e interpretación de resultados, se analizaron los factores que están afectando el Clima Organizacional, desde el punto de vista de los trabajadores, y cómo evalúan su Desempeño Laboral de los mismos.

En el quinto capítulo, se llegó a varias conclusiones y recomendaciones.

En el sexto capítulo, se detalla la propuesta “Programa de mejoramiento del Clima Organizacional, para incrementar el Desempeño Laboral de los trabajadores de la Jefatura de Seguridad”, El presente trabajo tiene como finalidad ser un aporte a la solución de un problema de gran trascendencia dentro de la empresa, ya que brinda varias alternativas para motivar al recurso humano y a su vez crear un clima organizacional favorable para el buen desempeño laboral.

Abstract

This work in its general context , a detailed analysis of all aspects of the organizational climate in relation to the Job Performance of Workers of the Chief of Security of the Metropolitan Municipality of Lima in 2013, in order to propose alternative improvement , to guide the Municipal Manager to promote a pleasant and motivating work environment for their workers, and thus increase their job performance.

The first point the problem was defined , ie the object of study , which was the reason for the investigation. In the first chapter , the relationship between Organizational Climate and Job Performance of workers is determined.

The second chapter , covering the theoretical framework that meets several conceptualizations and provide sustenance for the implementation of the proposal from the scenario approach.

In the third chapter the mode of inquiry arises , and the methodology of collecting information, for through it, in the course of research evidence attempted solutions.

In the fourth chapter, analysis and interpretation of results, the factors affecting the organizational climate, from the point of view of workers, and how to evaluate the performance of such labor were analyzed.

In the fifth chapter, reached several conclusions and recommendations.

The proposal is detailed in chapter six, " Improvement Program Organizational Climate, Job Performance to increase workers' security headquarters," This work is intended as a contribution to the solution of a problem of great importance within the company, as it provides several alternatives to motivate human resources and in turn create a favorable organizational climate for good job performance.