



UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO
FACULTAD DE DERECHO Y CIENCIA POLITICA
ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIA POLITICA



TESIS

Incidencia del clima laboral en el desempeño administrativo de los trabajadores municipales del
distrito de Tumbán, 2019-2020

Autor:

Bach. Tantachuco Retis Jossy Karolhay.

Asesor:

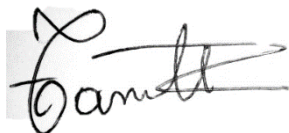
Mag. Colina Moreno Mary Isabel.

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE POLITÓLOGA

Fecha de Sustentación: 24 de Mayo, 2022

LAMBAYEQUE, 2023

Tesis denominada “Incidencia del clima laboral en el desempeño administrativo de los trabajadores municipales del distrito de Tumbán, 2019-2020., presentada para optar el TITULO DE PROFESIONAL DE POLITÓLOGA, por:



.....

Bach. Tantachuco Retis Jossy Karolhay.

Autor




.....

. Mag. Colina Moreno Mary Isabel.

Asesor

APROBADO POR:



Mag. LEOPOLDO YZQUIERDO HERNÁNDEZ
Presidente del Jurado



Abog. JOSE ELOY GAMONAL GUEVARA
Secretario del Jurado

..



Abog. CESAR VARGAS RODRIGUEZ
Vocal del Jurado.

DEDICATORIA

A mi madre por su amor y dedicación hacia mi crianza, a mi padre por la confianza depositada en mí para poder cumplir cada una de mis metas establecidas, a mi hermano porque el que me vea como su ejemplo a seguir ha sido una de mis motivaciones más fuertes; pero en especial a Mamá Sara que independientemente del lugar en el que se encuentre el amor continuará intacto hacia ella.

AGRADECIMIENTO

A Dios por haberme permitido llegar hasta acá, bendiciendo cada paso dado hasta este momento, a mi asesora Mag. Mary Isabel Colina Moreno por ser mi mentora durante este proceso, a mis maestros por alimentar año tras año vocación para mi futuro profesional, a mi tío Francisco por enseñarme el valor que la educación tiene en nuestras vidas.

No ha sido fácil dicho camino, pero gracias a sus aportes e inmensa bondad y apoyo ha podido ser posible.

INDICE

DEDICATORIA.....	3
AGRADECIMIENTO.....	4
INDICE	5
RESUMEN.....	9
ABSTRACT	10
INTRODUCCION	11
CAPITULO I. ASPECTOS METODOLOGICOS.	14
1.1 Realidad Problemática.	14
1.2. Formulación del problema.	16
1.3. Justificación e importancia del estudio.	17
1.4. Objetivos.	17
1.5. Hipótesis	18
1.6. Variables	18
1.7. Tipo de Investigación	20
1.8. Población y Muestra.	21
1.9. Métodos, técnicas e instrumentos de recolección de datos.	22
II- MARCO TEORICO	24
2.1 Antecedentes de la Investigación	24
2.2. Bases Teóricas	34
2.4. Definiciones Conceptuales.	41
CAPITULO III	44
LA IMPORTANCIA DEL CLIMA LABORAL EN LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA DE LAS ENTIDADES LOCALES GUBERNAMENTALES.	44
CAPITULO IV	55
FACTORES DEL CLIMA LABORAL EN LA MUNICIPALIDAD DEL DISTRITO DE TUMÁN	55
CAPITULO V	66
ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS	66
DISCUSION Y CONTRASTACION DE LA HIPOTESIS.....	87
5.1. Discusión de Resultados	87
5.1. Comprobación de la Hipótesis	90

CAPITULO VI. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	91
RECOMENDACIONES	92

INDICE DE TABLAS

Tabla 1 Sexo del Encuestado	66
Tabla 2 Nivel de Estudio de los Encuestados	67
Tabla 3 ¿Con que frecuencia se toma en cuenta su criterio para tomar las decisiones en la entidad donde labora?	68
Tabla 4 ¿Con qué frecuencia se toma en cuenta su criterio para resolver problemas administrativos en la entidad donde labora?	69
Tabla 5 ¿En qué nivel de innovación se encuentra los equipos tecnológicos de la entidad municipal donde labora?	70
Tabla 6 ¿En qué nivel considera Ud., que se encuentra estructurada y organizada la municipalidad distrital donde labora?	71
Tabla 7 ¿Con qué frecuencia existe una buena comunicación interna entre los colaboradores municipales?	72
Tabla 8 ¿Con qué frecuencia existe una buena comunicación externa entre los colaboradores municipales y el ciudadano?	73
Tabla 9 ¿Considera Ud. que su jefe superior emplea una buena relación cognitiva (motivación) con su personal a cargo?	74
Tabla 10 ¿Considera Ud. que su jefe superior emplea una buena relación afectiva (respeto) con su personal a cargo?	75
Tabla 11 ¿Considera Ud. que su jefe superior emplea una buena relación conativa (orden) con su personal a cargo?	76
Tabla 12 ¿Considera Ud. que se ha logrado buenos resultados por el desempeño ejercido por los colaboradores municipales?	77
Tabla 13 ¿Considera Ud. que se ha logrado los objetivos planteados institucionalmente por el desempeño ejercido por los colaboradores municipales?	78
Tabla 14 ¿Considera Ud. que se los recursos logísticos fueron un límite para el correcto desempeño ejercido por los colaboradores municipales?	79
Tabla 15 ¿Considera Ud. que se los medios de capacitación fueron un límite para el correcto desempeño ejercido por los colaboradores municipales?	80

INDICE DE FIGURAS

Ilustración 1: Sexo	66
Ilustración 2: Nivel de Estudio	67
Ilustración 3: Consideración del criterio para la toma de decisiones del encuestado	68
Ilustración 4: Consideración del criterio para resolver problemas por parte del encuestado	69
Ilustración 5: Nivel de Innovación de equipos tecnológicos	70
Ilustración 6: Nivel de estructuración y organización de la entidad	71
Ilustración 7: Comunicación Interna.....	72
Ilustración 8: Nivel de estructuración y organización de la entidad	72
Ilustración 9: Nivel de motivación.....	74
Ilustración 10 : Nivel de relación afectiva	75
Ilustración 11: Nivel de relación Conativa	76
Ilustración 12_ Nivel de resultados	77
Ilustración 13: Nivel de logro de Resultados.....	78
Ilustración 14: Límites de recursos logísticos.....	79
Ilustración 15: Límites en medios de capacitación	80

RESUMEN

La tesis presente tiene como objetivo general determinar la incidencia del Clima Laboral en el desempeño administrativo de los trabajadores municipales del distrito de Tumán, 2019-2020, el cual se procedió a tener como objeto de estudio al personal que labora en la entidad representativa de la sociedad de Tumán, un tema basado desde el análisis de la administración pública con enfoque gerencial.

Respecto al proceso de la metodología, se utilizó el tipo de investigación explicativa, de diseño no experimental, enfoque cuantitativo y alcance aplicado, de la misma forma la investigadora empleo como técnica de investigación la encuesta y como instrumento el cuestionario, quien fue aplicado a 115 trabajadores municipales.

En base a los hallazgos de la prueba estadística de Coeficiente de Sperman, con una significancia bilateral de 0.003 y una correlación de 0.265, existe una una incidencia del Clima Laboral en el desempeño administrativo de los trabajadores municipales del distrito de Tumán, 2019-2020.

Palabras claves: Clima Laboral, Trabajadores Municipales, Municipalidad.

ABSTRACT

The present thesis has as general objective to determine the incidence of the Work Climate in the administrative performance of the municipal workers of the district of Tumán, 2019-2020, which proceeded to have as object of study the personnel who work in the representative entity of the Tumán society, a subject based on the analysis of public administration with a managerial approach.

Regarding the methodology process, the type of explanatory research, non-experimental design, quantitative approach and applied scope was used, in the same way the researcher used the survey as a research technique and the questionnaire as an instrument, which was applied to 115 municipal workers

Based on the findings of the Sperman Coefficient statistical test, with a bilateral significance of 0.003 and a correlation of 0.265, there is an incidence of Labor Climate in the administrative performance of municipal workers in the district of Tumán, 2019-2020.

Keywords: Labor Climate, Municipal Workers, Municipality.

INTRODUCCION

El desarrollo de la investigación tiene como fundamento principal determinar la incidencia del Clima Laboral en el desempeño administrativo de los trabajadores municipales del distrito de Tumán, 2019-2020, con el objetivo de definir cómo se convive laboralmente, si existe un liderazgo adecuado, comunicación con el ciudadano y buenas relaciones interpersonales entre los administrativos, para detallar si incide en la productividad laboral de la entidad en estudio.

De la misma manera, la indagación es de gran significancia porque se presenta un modelo de solución para las municipalidades que afronten problemas administrativos sobre el desarrollo del clima laboral, lo cual se analizará a profundidad con el desarrollo de los objetivos propuestos en la investigación.

Se tiene como principal trama que en la entidad de estudio se visualizan distintos problemas en la administración, entre ellos no poseer una capacitación constante para el trabajador municipal, no se define una buena comunicación interna como externa en la entidad, así como una falta de liderazgo en algunas áreas administrativas, causando en todo momento un inadecuado desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Tumán.

Por tal motivo, la investigadora se planteó como interrogante general: ¿En qué medida Incide el Clima Laboral en el desempeño administrativo de los trabajadores municipales del distrito de Tumán, 2019-2020.?, por lo que para dar un mejor análisis del tema y una respuesta definió como objetivo general,

determinar la incidencia del Clima Laboral en el desempeño administrativo de los trabajadores municipales del distrito de Tumbán, 2019-2020. y como objetivos específicos: a) Analizar la importancia del Clima laboral en la administración pública de las entidades locales gubernamentales.. B) Indicar los factores del clima Laboral que inciden en el desempeño administrativo de los trabajadores municipales del distrito de Tumbán, 2019-2020. C) Analizar el nivel de desempeño de los trabajadores municipales del distrito de Tumbán, 2019-2020. D) Elaborar estrategias para mejorar el clima laboral en la entidad municipal del distrito de Tumbán.

La tesis a presentar está compuesta por cinco capítulos que permitirán generar un mejor análisis del estudio de las variables empleadas, lo cual, detallando el problema descrito, se considera proponer estrategias gerenciales desde el enfoque de la ciencia política para intentar solucionar la trama descrita.

En el capítulo número uno se desarrolló los aspectos generales de la investigación, lo cual lo estructura la realidad problemática, la pregunta problematizadora, la justificación e importancia del estudio, los objetivos de la investigación y la metodología empleada.

En el capítulo dos, se desarrolló el marco teórico de la investigación, lo cual está estructurado por los trabajos previos de la indagación, tanto internacionales, nacionales y locales, de la misma forma se describen las teorías empleadas y las nociones descritas.

En el capítulo número tres, cuatro y cinco se desarrolló los objetivos específicos propuestos en la investigación, el cual tienen como fundamento profundizar en análisis del estudio para lograr el objetivo general planteado.

En el capítulo V se presenta la discusión de resultados y la contrastación de la hipótesis correspondientemente.

Finalmente, en el capítulo VI se describe las conclusiones y recomendaciones que se llegó en el estudio correspondiente.

La Autora.

CAPITULO I. ASPECTOS METODOLOGICOS.

1.1 Realidad Problemática.

En la actualidad distintas organizaciones de aspecto público o privado han evidenciado que tienen que estar preparadas para los cambios que surgen en la realidad que desarrollan sus ofertas de bienes o servicios, por lo cual el ambiente donde se desarrolla una gestión administrativa tiene que ser el adecuado para que la entidad logre los objetivos y metas que se proponen.

El clima laboral es un componente de la administración que es de gran importancia dentro de una gestión institucional, ya que en base a su desarrollo se incrementan los niveles de productividad o, bien al contrario, el proceso de búsqueda de metas se ve truncado por diversos aspectos organizacionales.

Bordas (2016) señala que en diferentes países muchas entidades del aspecto público, sobre todos los gobiernos locales, ofrecen servicios a su comunidad presentando deficiencias, lo cual ocasiona el reclamo de los ciudadanos frente a las acciones que realizan sus autoridades, en ese sentido una de las principales causales es el desarrollo de un clima laboral negativo, que se refleja en malas relaciones interpersonales y nula motivación por parte de los superiores.

Por otro lado Ugalde y Araya (2015) refieren que en Costa Rica, la mayor parte de las instituciones públicas carecen de un servicio eficiente y eficaz, por lo que existen motivos comunes detallados en un mal desarrollo del clima laboral, pues el nulo liderazgo por parte de los directivos, la poca coordinación entre compañeros, la autorrealización personal de los empleados y el poco compañerismo en el trabajo no generan la inspiración precisa para ejercer una

correcta función en la administración pública, lo cual indica que existe un ambiente donde persiste un deficiente desarrollo organizacional a nivel general de la política local.

Ramos & Tejera (2017) determinan que la problemática en Ecuador respecto a las entidades públicas locales pasa por ofrecer a la ciudadanía un mal servicio que perjudica mejorar su calidad de vida, consecuente a ello se observa que a nivel interno institucional que se procesa una inadecuada forma de desarrollar la administración, reflejada en un personal desmotivado, en conflicto interpersonal y con un compromiso nulo, lo que ocasiona que la sociedad sea el único agente perjudicado con la trama organizacional.

En Argentina Lupano (2016) refiere que el desempeño de los funcionarios públicos del estado está condicionado por múltiples componentes dentro de la institución donde laboran, uno de ellos es el clima laboral, cuyo procedimiento y adaptación en las instituciones locales pasa desapercibida y ello se denota en una manera habitual y compleja de resolver las cosas, así mismo se construye una cultura de poca identificación con la función que se realiza, así como una desconfianza entre compañeros de trabajo, lo que ocasiona la molestia social frente a la resolución de problemas sociales.

El contexto peruano no es ajeno a la realidad descrita en líneas anteriores, pues en distintas localidades, las municipalidades como entes de representación sociopolítica tienden a tener problemas de representatividad, ya que en su mayoría no cumplen ni satisfacen las necesidades de la población y en mayor repercusión, mucho pasa por el deficiente desempeño de los recursos humanos, por lo que se requiere un profundo análisis dentro de nuestro panorama.

Rivera (2014) detalla que en el Perú diversas instituciones se visualiza un clima laboral tenso o negativo, donde el trabajador respecto a su desempeño laboral que realiza en la administración, padece de ineficiencia y productividad, generando reclamos sociales en la mayor parte de la ciudadanía, por ello el ejercicio o desarrollo de un buen clima laboral institucional es base esencial para lograr propuestas en búsqueda del bien común.

En la Municipalidad distrital de Tumbes la problemática descrita se refleja en la gestión municipal desde el año 2019, por lo que se denota que el ofrecimiento de servicios básicos para la subsistencia del poblador queda en segundo plano y ello pasa por la poca productividad institucional en el contexto determinado.

En la entidad de estudio se desenvuelve distintas fallas en la administración pública, entre ello no contar con una capacitación constante para el trabajador municipal, así mismo el equipo directivo de confianza no posee las aptitudes adecuadas para manejar su equipo y la gestión de su área, consecuente se refleja una nula comunicación entre el personal así como una falta de motivación para realizar las labores, en consecuencia se observa un clima laboral negativo que en consecuencia acarrea un mal desempeño del servidor, constituyendo un obstáculo para la consecución de metas y objetivos institucionales, por ello ante la problemática que se vive en el distrito de estudio, la investigadora al visualizar una realidad compleja en la localidad, se plantea la siguiente pregunta de investigación.

1.2. Formulación del problema.

¿En qué medida Incide el Clima Laboral en el desempeño administrativo de los trabajadores municipales del distrito de Tumbes, 2019-2020??

1.3. Justificación e importancia del estudio.

1.3.1. Justificación del estudio.

La presente investigación se justifica por la realidad compleja administrativa que pasa la entidad local del distrito de Tumbán, un ente gubernamental que por años ha tenido constantes quejas e ilegitimidad en las acciones que realiza por parte de la ciudadanía, por ello es un tema social que es de interés y punto de estudio de solución desde la Ciencia Política.

Así mismo la investigadora con su trabajo de investigación presente diseñará estrategias para mejorar el clima laboral de la municipalidad de su localidad, lo cual mejoraría significativamente el desempeño de los recursos humanos y por ende se ofrecería en mayor medida servicios de calidad a la población beneficiaria.

1.3.2. Importancia del estudio.

La importancia del presente trabajo radica en primer lugar ser fuente de investigación para futuros temas locales relativos a la gestión pública en el distrito de Tumbán, del mismo modo con los resultados del estudio se presenta un modelo de solución para las municipalidades que afronten problemas administrativos similares a la de estudio, generando un aporte esencial científico basado en un aspecto politológico

1.4. Objetivos.

1.4.1 Objetivo General.

Determinar la incidencia del Clima Laboral en el desempeño administrativo de los trabajadores municipales del distrito de Tumbán, 2019-2020.

1.4.2 Objetivos Específicos.

- a) Analizar la importancia del Clima laboral en la administración pública de las entidades locales gubernamentales.
- b) Indicar los factores del clima Laboral que inciden en el desempeño administrativo de los trabajadores municipales del distrito de Tumbán, 2019-2020.
- c) Analizar el nivel de desempeño de los trabajadores municipales del distrito de Tumbán, 2019-2020.
- d) Elaborar estrategias para mejorar el clima laboral en la entidad municipal del distrito de Tumbán.

1.5. Hipótesis

H: El Clima Laboral incide significativamente en el desempeño administrativo de los trabajadores municipales del distrito de Tumbán, 2019-2020.

1.6. Variables

VI: Clima Laboral

VD: Desempeño Laboral

1.6.2. Operacionalización de la Variable

VARIABLES	DEFINICION	DIMENSIONES	INDICADORES	INSTRUMENTO
CLIMA LABORAL	contexto donde laboran un conjunto de recursos humanos que representan a una entidad, la cual condiciona bajo factores influyentes al desempeño laboral que realiza un empleado, lo que genera éxito o fracaso institucional.	LIDERAZGO	TOMA DE DECISIONES	CUESTIONARIO
			RESOLUCION DE PROBLEMAS	
		AMBIENTE LABORAL	INNOVACION	
			ORGANIZACIÓN Y ESTRUCTURA	
		COMUNICACION	INTERNA	
			EXTERNA	
		RELACIONES INTERPERSONALES	COGNITIVA	
			AFECTIVA	
			CONATIVA	
DESEMPEÑO ADMINISTRATIVO	Acción que lleva a cabo un empleado de una organización, así mismo en ello se refleja su eficiencia, eficacia y productividad, por lo que incide directamente sus habilidades y aptitudes para alcanzar los resultados y objetivos propuestos organizacionalmente.	PRODUCTIVIDAD	RESULTADOS	CUESTIONARIO
			OBJETIVOS	
		EFICIENCIA Y EFICACIA	RECURSOS	
			MEDIOS	

Fuente: Elaboración Propia.

1.7. Tipo de Investigación

1.7.1. Según el fin que persigue: Aplicada.

Según Baena (2017) las investigaciones de característica aplicada son aquellas que analizan una realidad problemática y sugieren soluciones prácticas para su solución, lo cual el presente estudio tiene el fin descrito, ya que pretende cambiar o mejorar un problema latente en la entidad local del distrito de Tumán.

1.7.2. Según el enfoque: Cuantitativa.

Según Baena (2017) las investigaciones de enfoque cuantitativo son aquellas que emplean frecuencias, porcentajes o medidas para realizar un profundo análisis de la investigación, lo cual en la presente indagación se hará uso de métodos estadísticos cuyo objetivo es comprobar una hipótesis sugerida.

1.7.3. Según el alcance: Explicativa

En referencia a Baena (2017) las investigaciones explicativas tienen como característica principal profundizar un tema de estudio que se viene reflejando, así mismo explicar la causa-efecto de un fenómeno. En consecuencia la tesis presente tiene como objetivo determinar la incidencia del clima laboral en el desempeño administrativo de los colaboradores municipales.

1.7.3. Diseño de la investigación: No experimental.

En referencia a Baena (2017) el diseño no experimental de una investigación tiene como fundamento analizar una variable como su proceso científico sin una muestra de transformación o cambio radical, por lo que el presente estudio tiene como fundamento explicar una realidad y profundizar el análisis de la investigación.

1.8. Población y Muestra.

1.8.1 Población.

Según Hernández, Fernández, y Baptista (2006) la población es un conjunto de unidades de estudio y de análisis a través de la observación, la cual comparten las mismas características que determinan un sentido a la investigación.

En ese sentido la población que se analizará en la presente investigación está compuesta por todos los trabajadores que laboran en la Municipalidad distrital de Tumán, es decir los 115 funcionarios públicos.

1.8.2 Muestra.

Según Hernández, Fernández, y Baptista (2006) la muestra equivale a un pequeño conjunto o estratificación de la población en general y se aplica cuando se determina que es de condición infinita, por lo cual, siendo 115 funcionarios públicos y por ser una muestra finita, la investigadora empleara el mismo número para generar datos y elementos de investigación:

REGIMEN LABORAL	N° DE TRABAJADORES
REGIMEN N° 276	60
REGIMEN N° 728	35
REGIMEN CAS	20

1.9. Métodos, técnicas e instrumentos de recolección de datos.

1.9.1. Métodos.

Métodos generales.

a) El Método Inductivo: La autora consideró emplear el método inductivo con la finalidad de detallar el estudio desde un aspecto particular para llegar a una inducción o conclusión general.

Métodos específicos.

a) El Método de la observación: Se empleó el método de la observación con la finalidad de analizar y observar las respuestas que darán los empleados públicos, así mismo interpretar sus conductas para dar un realce a la investigación por presentar.

b) El Método estadístico: La autora usó el método estadístico con la finalidad de tabular, recolectar, sintetizar y analizar los datos obtenidos a través del instrumento de investigación, lo cual se hará uso del SPSS como medio de análisis y el EXCEL como medio recolección.

1.9.2. Técnicas e Instrumentos de la Investigación

Técnicas.

Se empleará como técnica de investigación la encuesta, la cual tiene como fundamento generar datos confiables para dar un mayor entendimiento a la investigación y llegar al objetivo general planteado.

Instrumentos.

Se utilizará como instrumento la aplicación del cuestionario el cual está caracterizado por seguir la estructura de la escala de Likert.

II- MARCO TEORICO

2.1 Antecedentes de la Investigación

2.1.1 Antecedentes Internacionales

Nancy García (2015) en su tesis titulada “Relación del clima laboral y satisfacción laboral en empleados de una institución pública. [Tesis de pregrado]. Universidad Nacional Autónoma de México. México.

La investigadora en la presente tesis citada tiene como objetivo fundamental analizar la relación existente entre la variable clima laboral y la satisfacción de los trabajadores de la entidad local municipal de Tijuana durante el año 2014-2015.

La indagadora para el desarrollo de su trabajo de investigación utilizó el tipo de investigación explicativa-descriptiva, de enfoque cuantitativo y diseño no experimental- transversal. Así mismo para la obtención de datos y muestras confiables uso como técnica de investigación la encuesta, la cual fue desarrollada por 54 empleados de la entidad.

La autora llega a determinar como principal conclusión que ambas variables de estudio tienen una conexión significativa, lo que significa que el clima laboral que se produce en la entidad de estudio, así como en distintos municipios no logra satisfacer al empleado respecto a las funciones que desempeña, lo que perjudica respecto a la consecución de metas y satisfacción de demandas sociales.

El trabajo utilizado sirve como aporte en la base teórica que desarrolla, lo cual determina distintas posiciones teóricas de autores, así como también en defender la tesis que en el aspecto público el análisis y estudio del clima laboral es significativo ya que incide directamente en el éxito de una organización.

Luis Acebedo (2018) en su tesis titulada “Ausentismo laboral en el sector público de salud: Identificación de variables relevantes. [Tesis de pregrado].Universidad Nacional Chile. Chile.

El autor en su presente tesis de investigación tiene como objetivo principal analizar las posibles variables que generan el ausentismo laboral del aspecto público en el sector salud, específicamente si el desarrollo del clima laboral en una entidad incide en el problema de estudio.

Para el proceso del trabajo de investigación empleo el tipo de investigación descriptiva, de enfoque histórico-analítico y diseño no experimental- transaccional. Consecuente para la búsqueda de datos utilizo como técnica de investigación la encuesta, y como instrumento el cuestionario, quien fue aplicado a 342 personas que laboran el sector salud, así mismo se usó la entrevista, la cual fue aplicada a 56 gerentes de las unidades de investigación.

La principal conclusión del tema obtenida a través del análisis profundo de los resultados, es que el clima laboral es una de las variables que puede determinar el éxito o fracaso institucional, por lo que las relacione interpersonales, el trabajo en equipo y la motivación personal son dimensiones fundamentales a desarrollarse en toda entidad, lo cual su desarrollo depende directamente de los directivos para su buena ejecución.

El aporte del estudio citado se fundamenta en los resultados que ofrece, ya que se puede corroborar a nivel internacional que el clima laboral es un objeto de estudio importante en la administración, por lo cual es tema de estudio significativo para resolver problemas en las entidades de aspecto público.

Javier Zans (2017) en su tesis titulada “Clima Organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos y docentes de la Facultad Regional Multidisciplinaria de Matagalpa, UNAN – Managua en el período 2016. [Tesis de pregrado]. Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua. Nicaragua.

El investigador en el presente tema de investigación tiene como objetivo fundamental determinar la incidencia del clima organizacional también llamado clima laboral en el desempeño laboral de los empleados de la entidad antes descrita durante el año 2016.

Para el adecuado desarrollo de la tesis citada utilizo el tipo de investigación explicativa-correlacional, de enfoque cuantitativo, corte transversal y diseño no experimental. Consecuentemente para la obtención de datos confiables empleó como técnica de investigación la encuesta, y como instrumento el cuestionario, quien fue desarrollado por 76 colaboradores.

Se tiene como resultado principal que el clima laboral incide directamente en el desempeño de los trabajadores, en el sentido que el ambiente donde se trabaja, el liderazgo directivo y la motivación personal son las dimensiones que poco se ejecutan en la entidad, lo que ocasiona que no se logre objetivos institucionales.

El aporte del estudio citado radica en los resultados que se obtuvo, ya que son fuente de guía para el desarrollo del trabajo de investigación, así mismo por la importancia que se le da al tema a desarrollar, pues dentro de la administración pública se tiene que tener en cuenta los factores que limitan una buena gestión institucional.

Tania Durán (2018) en su tesis titulada “Clima laboral como factor de incidencia en la motivación de los trabajadores. [Tesis de pregrado].Universidad Latina. México.

La indagadora en el su tesis científica tiene como objetivo principal determinar analizar si el clima laboral incide como causa de motivación de los empleado de una entidad pública en la ciudad de México, con el objetivo de fundamentar su relación con el éxito institucional.

Para el proceso del trabajo de investigación empleo el tipo de investigación descriptiva-explicativa, de corte transversal, diseño no experimental y enfoque cualitativo. De la misma manera para la recopilación de datos se utilizó como técnica de investigación la encuesta, y como instrumento el cuestionario, el cual fue aplicado a 45 personas que laboran en el sector público.

La conclusión general que se obtiene en el presente estudio es que la motivación depende del ambiente laboral que rodea a los recursos humanos, en ese sentido el clima laboral tiene que ser un espacio donde se genere confianza, relaciones positivas entre compañeros y una adecuada relación con los superiores, de lo contrario puede influir en la consecución de metas organizacionales.

El aporte del estudio citado radica en ser guía de la presente investigación, lo cual las teorías que emplea el autor y las bases conceptuales son fundamento esencial para justificar el marco teórico de la investigación a desarrollar, así mismo el aporte metodológico es significativo del tema a tratar en el aspecto público de las organizaciones.

Fernando Nhatumbo (2020) en su tesis titulada “Análisis de la motivación laboral de los funcionarios públicos: un estudio desde el Hospital General de Machaba, en Mozambique. [Tesis de pregrado].Universidad de Chile. Chile.

El indagador en su trabajo científico tiene como objetivo prioritario analizar el nivel de motivación de los empleados públicos del hospital antes descrito, con la finalidad de evaluar si el clima laboral incide de manera directa en el buen desempeño de los colaboradores.

Para definir el proceso de la tesis citada utilizo el tipo de investigación descriptiva-correlacional, prospectiva, de corte transversal, diseño no experimental y enfoque cuantitativo. Del mismo modo para la obtención de fundamentos de campo uso como técnica de investigación la encuesta, y como instrumento el cuestionario.

Se llega como principal conclusión del tema que el buen desarrollo del clima laboral de la entidad incide en el correcto desempeño administrativo de los recursos humanos, por lo que un empleado motivado determina un buen ejercicio de su función y por ende se logra alcanzar las metas u objetivos trazados en la institución.

El aporte del trabajo de investigación se fundamenta en el aspecto teórico, ya que ofrece enfoques sobre el desarrollo del clima laboral en entidades públicas, además de ofrecer nuevas referencias bibliográficas, así mismo se basa en el aspecto metodológico, pues sus resultados corroboran la teoría que el estudio del clima laboral es importante en cualquier institución, pues depende de la comodidad de los recursos humanos para obtener buenos resultados.

2.1.2. Antecedentes Nacionales

Carol Del Valle (2018) en su tesis titulada “Clima organizacional y desempeño laboral en trabajadores de la municipalidad distrital de San Luis, Lima, 2016. [Tesis de pregrado]. Universidad Nacional del Centro del Perú. Huancayo.

La autora en el presente estudio científico tiene como objetivo principal determinar la relación entre ambas variables de estudio, con la finalidad de detallar si el clima organizacional o laboral también llamado influye en el trabajo realizado por los empleados municipales de la entidad de San Luis durante el año 2016.

La investigadora considero emplear en su trabajo de tesis el tipo de investigación correlacional-explicativa, de corte trasversal, enfoque cuantitativo y diseño no experimental. Para el recojo de datos y muestras confiables uso como técnica de investigación la encuesta y como instrumento el cuestionario, el cual fue resuelto por 64 colaboradores municipales.

Como principal resultado de la tesis citada se tiene que existe una alta relación entre las variables de estudio, lo que significa que el clima organizacional que se desarrolla en la entidad de estudio es negativo, lo cual repercute en las dimensiones de liderazgo, motivación y desarrollo profesional reflejado en un mal desempeño laboral.

El trabajo presente sirve como aporte al presente en fundamentar el marco teórico sobre el clima laboral, ya que guía de una manera científica las dimensiones e indicadores a utilizar en la base conceptual, de la misma manera es guía metodológica para el estudio de campo.

Roberto Contreras (2017) en su tesis titulada “Clima Laboral y desempeño laboral en trabajadores de la Municipalidad de Mi Perú, 2017. [Tesis de pregrado].Universidad Cesar Vallejo. Lima.

El presente autor tiene finalidad principal en su investigación determinar la influencia del clima laboral en el trabajo que realizan a diario los empleados públicos de la municipalidad de estudio, con el objetivo de verificar si interviene en las metas institucionales durante el año 2017.

Para el desarrollo de la presente tesis el investigador utilizó el tipo de investigación descriptiva-explicativa, de diseño no experimental y enfoque cuantitativo. Consecuente para el recojo de datos e información empleo como como técnica de investigación la encuesta y como instrumento el cuestionario, el cual fue aplicado a 127 trabajadores del municipio de estudio.

La conclusión general que conlleva el presente trabajo resalta que existe una influencia significativa del clima laboral sobre la otra variable, en ese sentido se puede detallar que un mal ambiente laboral, una nula comunicación y escaso trabajo en equipo conducen a que los objetivos laborales no se cumplan y que el empleado conviva en una cultura negativa dentro de su entorno profesional.

El aporte de la tesis citada radica en los resultados que plantea el autor, es decir manifiesta que en cada entidad pública el clima laboral repercute en el desempeño de un trabajador de distintas formas, es decir desde una mala remuneración, un mal trato y un ambiente hostil conducen a que no se cumpla ni desarrollen las metas institucionales.

Rocío Núñez (2016) en su tesis titulada “Análisis del clima laboral en la municipalidad distrital de Yura, periodo julio-setiembre - Arequipa 2015. [Tesis de pregrado].Universidad Nacional San Agustín de Arequipa. Arequipa.

La indagadora en su presente tesis de investigación tiene como finalidad principal analizar cómo es el clima laboral que se desarrolla en el Municipio de Yura, con el objetivo de demostrar a través de la percepción de los empleados si es aceptable o rechazado durante el año 2015.

Para el proceso del trabajo de estudio la investigadora considero emplear el tipo de investigación básica-descriptiva, simple, de diseño no experimental y enfoque cualitativo. Consecuentemente para el recojo de fuentes y datos que amplían la información utilizo como técnica de investigación la encuesta y como instrumento el cuestionario, el cual fue resuelto por 56 trabajadores que tienen la modalidad de CAS.

El resultado principal de la investigación citada fundamenta que el clima laboral es de nivel medio-aceptable, ya que hay distintas áreas donde los colaboradores muestran cierta apatía con las ordenes de los superiores, así mismo no existe una comunicación interna adecuada y por último creen que el trabajo que se les asigna no contribuye a su formación personal y profesional.

El aporte de la tesis citada radica en ofrecer aspectos teóricos para ser guía en el desarrollo del presente trabajo, es decir ofrece teorías desde la modernización de la gestión pública y en materia de recursos humanos, lo cual sirve para la finalización del estudio presente.

Yanet Carrión (2015) en su tesis titulada “Clima laboral y su repercusión en el desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad provincial Oyon 2014 [Tesis de pregrado]. Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión. Lima.

La autora en su tesis de investigación presente tiene como finalidad prioritaria analizar de qué manera repercute el clima laboral en el trabajo administrativo que desempeñan los empleados municipales de la entidad antes mencionada durante el año 2014.

Para el desarrollo del estudio citado la investigadora usó el tipo de investigación explicativa, aplicada-simple, de diseño no experimental y enfoque cuantitativo. De la misma manera para la obtención de datos y muestras confiables utilizó como técnica de investigación la encuesta y como instrumento el cuestionario, el cual fue aplicado a 42 trabajadores nombrados y contratados bajo el régimen CAS.

La conclusión de la tesis citada llega a considerar que el clima laboral a través de los factores de: liderazgo, comunicación asertiva, relaciones interpersonales y desarrollo personal repercutieron en un mal desempeño desarrollado por los recursos humanos, lo que se considera objeto de análisis para todas las entidades locales.

El aporte de la tesis se fundamenta en las dimensiones de estudio que utiliza, así mismo por ofrecer un marco conceptual adecuado que sirve como guía para el desarrollo del marco teórico de la presente investigación.

Esquí y Castro (2015) en su tesis titulada “Influencia del Clima Laboral en la Satisfacción Laboral de los trabajadores del área administrativa de la Municipalidad del Alto Selva Alegre, Arequipa, 2015. [Tesis de posgrado]. Universidad Católica de Santa María. Arequipa.

Las autoras en su trabajo de investigación presente tienen como finalidad principal determinar de qué manera influye el clima laboral en la satisfacción de los recursos humanos de la entidad antes descrita, con la finalidad de verificar si incide en la no consecución de metas organizacionales.

Para el proceso de la tesis citada citado los investigadores usaron el tipo de investigación aplicada, básica-explicativa, de diseño no experimental y enfoque cuantitativo. Del mismo modo para el recojo de datos e información confiable utilizaron como técnica de investigación la encuesta y como instrumento el cuestionario, el cual fue desarrollado por 52 personal que laboran en el municipio de estudio.

El principal resultado que se muestra en el estudio fundamenta que los empleados municipales no aprueban el clima laboral que se desarrolla en la entidad de estudio, lo cual no satisface desde el aspecto laboral ni personal el trabajo que se les encomienda.

2.1.3. Antecedentes Locales

La investigadora no encontró antecedentes locales referentes al tema de estudio en el distrito de Tumbán, por lo que se procura ser fuente de investigación principal desde el punto de vista politológico.

2.2. Bases Teóricas

2.2.1 El Clima Laboral

Chian y Partido (2010) sostiene que:

El clima laboral se fundamenta en las percepciones individuales, frecuentemente se define como los patrones recurrentes de comportamiento, actitudes y sentimientos característicos de la vida en la organización, se refieren a las situaciones actuales dentro de una organización y los vínculos entre los grupos de trabajo, los empleados y el desempeño laboral. (p. 14).

Es decir, el clima laboral es el conjunto de percepciones que presenta cada individuo en relación al ambiente interno en el que labora, las mismas que influyen de manera significativa en la conducta de los miembros que conforman una organización.

En palabras de Gan y Triginé (2012) citando a Chiavenato (2008) definen al clima laboral como el ambiente que percibe un trabajador al interior de su organización, el cual está ligado al grado de motivación que presenten los trabajadores. Es decir, el clima organizacional es la sensación o percepción que tiene cada miembro de la organización en la que se despierta los diferentes tipos de motivación de los miembros de la organización en base a los aspectos y ambiente interno que presenta la empresa, ya que si este permite satisfacer las necesidades tanto profesionales como personales de sus integrantes, se tiende a fomentar un clima organizacional lo cual favorece de manera significativa a los objetivos propuestos por la organización. Caso contrario ocurre cuando se presenta

situaciones en la que no se motiva al trabajador y percibe la sensación de frustración lo que genera que el clima laboral de la empresa se muestre desfavorable.

Baena (2017) refieren:

“Al clima laboral como una dimensión fundada a partir de las percepciones de las personas y que tiene existencia en cuanto hay una visión compartida, extendida en el grupo o la organización, el clima laboral esta fundado en un cierto nivel de acuerdo a la forma de percibir el ambiente, si bien no es un constructo individual sino grupal u organizacional que coincide con la visión sociocognitiva de las organizaciones”. (p. 6).

Hoy en día la percepción individual de cada persona que forma parte de una organización es el punto principal para definir al clima laboral, pues es la percepción colectiva la que se considera para definir al clima laboral dentro de las organizaciones la misma que se despliega por los colaboradores que forman parte de la empresa.

Cabe mencionar que el clima laboral presenta ciertas singularidades las cuales repercuten el comportamiento de los trabajadores que prestan sus servicios en la organización ya sea esta pública o privada. Aquí se engloban diferentes situaciones tales como la satisfacción o insatisfacción laboral, la organización que lleva consigo la empresa, las relaciones interpersonales entre los miembros de la organización y el ambiente de trabajo físico en el que se desempeñan.

Es por esta razón que cada miembro de la organización tiene diferentes maneras de percibir las situaciones que se presentan, ya sean necesidades o

experiencias. Pero para que toda organización pueda estar encaminadas aspiraciones y metas tanto individuales que presente cada trabajador deben estar alineadas o ir de la mano con los objetivos que tiene la institución para que así la relación que se presente entre colaborador y empleador sea positiva.

2.2.1.1. Características del Clima Laboral

Acebedo (2018) refiere que hay 4 características del clima laboral:

a) La organización puede realizar cambios de forma paulatina sin afectar la estabilidad en el clima laboral de la institución

b) Clima laboral guarda estrecha relación con el ambiente interno que perciben sus colaboradores.

c) Genera gran efecto en los comportamientos de los miembros de la empresa lo que puede conllevar a que las coordinaciones de la organización y la conducción de la misma sean complejas dentro del entorno.

d) Clima laboral atañe a los miembros de la organización en razón de las variables estructurales, compromiso e identificación con la empresa.

e) Otra de las características presentes en el clima laboral es la rotación excesiva del personal por parte de algunas organizaciones lo que evidencia un clima laboral deficiente, a su vez encontramos la dificultad que presentan algunas empresas para dirigir con liderazgo sus organizaciones, la incapacidad para cohesionar, desmotivación y el auto conflicto, el trato que se brinda a cada uno d los trabajadores y planificación que realiza la institución en torno a las actividades que gestiona.

2.2.1.2. Elementos del Clima Laboral

La Comunicación organizacional y Ambiente:

Se concibe a la comunicación organizacional como el proceso que se desarrolla dentro de la organización en el que sus miembros intercambian diversos mensajes los cuales son transmitidos al interior del ambiente laboral los mismos que contribuyen al desarrollo de las actividades propuestas tanto a nivel interno como externo. Asimismo, la comunicación organizacional es considerada una herramienta clave para lograr un adecuado clima laboral y productividad dentro de las organizaciones.

Para Hernández (2010):

el objetivo principal de la comunicación interna estratégica es que todos los integrantes de una organización puedan alinearse para lograr un beneficio común. Y para poder realizar la alineación se debe de gestionar integralmente, a través de metodologías que faciliten lograr efectividad y sustentación en el tiempo. La comunicación interna estratégica es aquella que intenta ganar espacio formal sobre la informal. Además, indica que este tipo de comunicación se produce más allá de los mensajes que han sido emitidos formalmente. (p.14).

Involucramiento Laboral y Liderazgo

Se define al involucramiento laboral como un factor personal de cada individuo en el desarrollo de su trabajo en la organización, es decir es el interés que tiene el colaborador por participar de manera activa en el trabajo, función o rol que se le otorgue dentro de la institución. Asimismo, el involucramiento laboral comprende en que las personas o grupo de personas que trabajan en la empresa

acepten las tareas o labores encomendadas por su jefe inmediato asumiendo así, un compromiso y responsabilidad con la organización.

Realización Personal o Autorrealización

Es considerada la forma en que las personas deciden lograr sus objetivos, este es concepto en el que se define a la realización personal como como el proceso en el cual la persona se va descubriendo así misma, va desarrollando sus habilidades y capacidades para lograr sus metas y objetivos. Cabe mencionar que la base fundamental para el proceso de realización personal es la motivación que tiene cada individuo para lograrlo.

2.3. GESTIÓN PÚBLICA

Aguilar (2013) En su libro *Gobernanza y Gestión Pública*, define a la gestión pública como el conjunto de acciones que realizan las instituciones del estado para el logro de sus objetivos y metas institucionales, este conjunto de acciones se ejecuta dentro del marco normativo de las políticas que establece el gobierno a través del poder ejecutivo.

La gestión pública se encarga de la distribución y asignación de los recursos públicos, a su vez hace uso de los medios pertinentes para alcanzar el fin colectivo que se tiene como organización.

Asimismo, establece cuatro características de la gestión pública dentro de las cuales se encuentra:

- el visualizar al ciudadano como el sujeto que tiene derechos determinados los mismos que deben ser respetados por los integrantes de la sociedad.
- Establecer un nuevo diseño del perfil de la persona que tiene a cargo la institución ya sea un gerente, administrador o ejecutivo, él mismo que debe trabajar en la consecución de los resultados establecidos por la entidad.
- Implementación de estrategias y documentos de gestión que permitan guiar a los trabajadores al logro de los objetivos de la institución al igual que el cumplimiento de la misión y visión de la organización.

Villoria (2019) Sostiene que:

“Gestión Pública debe entenderse aquella en la que a través de organismos del Estado se cumplen con metas trazadas para cada periodo en beneficio de la población. Dichas funciones siguen una secuencia ordenada, en la que se busca dar cumplimiento a cada tarea designada de la manera más efectiva posible, adecuándose claro para cada enfoque procedimental propio de cada institución u organismo público”. (p.14).

2.3.1. La Gestión Pública por Resultados

Elorza y Reyes (2014) conceptualizan a la gestión pública por resultados, al conjunto de estrategias que se desarrollan en el marco de la Nueva Gestión, aquí se lleva a cabo el proceso tanto técnico como político en el que gobierno y la sociedad establecen lineamientos a desarrollar para alcanzar los objetivos de la institución.

Es decir, la Gestión por resultados engloba la ejecución de acciones y estrategias de las instituciones públicas establecidas como parte del desarrollo a nivel de gobierno.

2.3.2. Limitaciones y deficiencias en la Gestión Pública

En la Política Nacional de la Gestión Pública al 2021, se demostró que existen grandes deficiencias por parte de los trabajadores públicos en la prestación de servicios a los ciudadanos, esto a nivel nacional, regional y local, los cuales repercuten de manera negativa en la percepción de la cada persona sobre la gestión que realiza el estado a través de sus instituciones públicas. En este documento se establece las principales deficiencias, las que desarrollaremos a continuación:

- La primera deficiencia en que se incide en varias instituciones del estado es la falta planeamiento y articulación entre instituciones con el sistema de presupuesto público.
- Ausencia de incentivos individuales para los trabajadores que laboran en el sector público, para motivar al funcionario a un mayor esfuerzo en el desarrollo de sus funciones.
- Deficiente gestión de recursos humanos, en evaluación por resultados y recursos logísticos.
- Escasa articulación interinstitucional y a nivel gubernamental.

2.4. Definiciones Conceptuales.

Municipalidad:

Es el conjunto de personas que representan a un conglomerado social, lo cual tienen como finalidad principal resolver problemas y solucionar carencias sociales a través de una gestión administrativa, así mismo esta entidad es dirigida por un alcalde que es elegido por voto popular.

Clima laboral:

El clima laboral se refiere al contexto donde laboran un conjunto de recursos humanos que representan a una entidad, la cual condiciona bajo factores influyentes al desempeño laboral que realiza un empleado, lo que genera éxito o fracaso institucional

Administración Pública:

Es el conjunto de entidades que componen el sector público del territorio nacional, la cual cumplen distintas funciones, entre ellas administrar y gestionar a través de funcionarios, los recursos del estado para resolver necesidades sociales.

Desempeño laboral:

El desempeño laboral se define como toda acción que lleva a cabo un empleado de una organización, así mismo en ello se refleja su eficiencia, eficacia y productividad, por lo que incide directamente sus habilidades y aptitudes para alcanzar los resultados y objetivos propuestos organizacionalmente.

Liderazgo:

El liderazgo dentro de una organización es la habilidad que posee un directivo para influir en la conducta de un determinado grupo, así mismo utiliza sus aptitudes para conllevar a la resolución de problemas y consecuente al éxito institucional.

Ambiente Laboral:

Es el medio físico donde conviven los recursos humanos de una organización, así mismo se comparten creencias, actitudes, valores que la diferencian de otra entidad correspondientemente.

Innovación Tecnológica:

Es el conjunto de medios y herramientas que emplea una organización para adaptarse a una realidad laboral que requiere del uso de la tecnología, por el cual se convierte en un modelo de cambios y procesos organizacionales.

Recursos Humanos:

Son el conjunto de personas que componen una entidad u organización, los cuales tienen como finalidad realizar una gestión en búsqueda de los objetivos y metas propuestas, bajo las dimensiones de eficiencia, eficacia y productividad.

Comunicación Interna:

Es el canal o proceso de intercambiar de manera adecuada la información entre áreas o recursos humanos de una entidad, el cual trae consigo el comparto de mensajes, noticias, etc., que intervienen en alcanzar lo propuesto organizacionalmente.

Relaciones Interpersonales:

Es la asociación entre dos personas o un colectivo que pertenecen a una organización, lo cual detallan el nivel de confianza, trabajo en equipo, empatía, etc., lo que refiere al compartimiento de emociones para realizar un trabajo encomendado.

CAPITULO III

LA IMPORTANCIA DEL CLIMA LABORAL EN LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA DE LAS ENTIDADES LOCALES GUBERNAMENTALES.

El clima laboral es un tema importante de análisis dentro del aspecto interno de las organizaciones tanto privadas como públicas, ya que el interés de gestión desarrolla el “input” (cultura organizacional, liderazgo, etc.) y los “output”, quien se refleja en los resultados que consiguen a través del tiempo, por tanto, el clima laboral siempre va a ser una variable de estudio que va a incidir en la productividad, satisfacción y compromiso de una organización.

Zambrano (2017) determina que el clima laboral en las organizaciones públicas tiene que estar relacionado y orientado hacia la eficiencia y consecución de los resultados planificados, lo cual obliga a seguir un modelo institucional de vital importancia, por lo que todos los esfuerzos de los integrantes deben seguir una misma línea por el contrario estarían condenados al fracaso.

Ramírez (2014) determina que los recursos humanos en las entidades públicas determinan el éxito institucional, por ello las personas que tienen a cargo distintas funciones deben generar diseños para mejorar el proceso de la gestión a realizar, es decir deben enfocarse en conseguir resultados para eliminar toda barrera burocrática, por ello un buen ambiente laboral, el liderazgo y la fragmentación administrativa es recomendable para una verdadera administración de los recursos estatales.

Se puede detallar que el clima laboral en una organización es complejo, pero garantiza el adecuado proceso de una gestión institucional, por lo cual en la toma de decisiones y manejo de grupos debe ser en base al bien común y acorde a las leyes

principales que se debe seguir, además toda actividad gubernativa debe ejecutarse siempre de la mejor manera posible, por ello todos los aspectos organizacionales debe darle comodidad al empleado como corresponde.

Maestre (2020) determina que el desarrollo de un buen clima laboral en las instituciones públicas es importante, ya que el tema de la responsabilidad, las reglas, el ambiente laboral, los valores, entre otros aspectos, garantizan una adecuada consistencia en la consecución de metas organizacionales, no obstante, en la administración pública de la actualidad se sigue un modelo burocrático, con fines clientelares que solamente generan procesos de crisis y gestión condenada al fracaso.

La administración pública en ese sentido, tiende a mostrar diversos caracteres que distinguen a una organización sobre otra, por ello los valores institucionales, del liderazgo, los ambientes propios de la estructura interna son el principio base que tienen que tener en cuenta todos los directivos, de la misma forma el adecuado proceso de adaptación a través de relaciones interpersonales entre los actores de la gestión es fundamental, ya que cierta conformidad puede generar una prospectiva positiva entre los miembros como de la misma sociedad, generando en todo momento un patrón que los generaliza como organización.

Tras lo descrito en líneas anteriores, Silva y Bautista (2018) detallan que el clima laboral es importante como tema prioritario para los diversos funcionarios públicos que lideran una organización, ya que, a través de esta gestión, la cultura y diversas características propias pueden pronosticar escenarios y valores positivos para todos, de la misma forma, el personal pasaría ser el protagonista de la consecución de metas para definir una situación a largo plazo.

EL CLIMA LABORAL SEGÚN CHIAVENATO.

El clima laboral según Chiavenato (2000) se refiere a todo acto de organizar y gestionar una administración de manera eficaz y eficiente, por lo que en un futuro se refleja la influencia de distintos caracteres en la consecución de los resultados. En ese sentido, la importancia del clima laboral es importante dentro del aparato estatal, ya que el ambiente organizacional percibido y ejecutado determinara el éxito o fracaso de una institución.

Se puede determinar, que el clima laboral incide desde muchas áreas en el manejo adecuado de una organización pública, lo cual se detalla que la adaptación, los valores y los adecuados recursos humanos sean los indicados para definir el rumbo que debe seguir una institución. La importancia se basa en lo que se puede conseguir a través de un adecuado proceso administrativo, así mismo se debe tener en cuenta las expectativas laborales de cada empleado, así se evaluará los distintos motivos que lo conllevan a ejecutar de una manera adecuada o negativa la función que realizan.

Chiavenato (2000), detalla que la importancia del clima laboral en la organización de aspecto público también se basa netamente en el personal a cargo, ya que son ellos quienes demuestran los resultados a futuro, de la misma forma, los que falta por hacer y los motivos que retrasan los objetivos, por ello es importante saber qué nivel de satisfacción tiene respecto a sus funciones, con la finalidad de ver una organización con base de eficiencia.

De tal modo, con el conocimiento del personal respecto al trabajo que realiza es fundamental para detectar los problemas organizacionales que suceden internamente, de la misma forma se podrá proponer soluciones inmediatas para reforzar la integración laboral y por ende la consecución de objetivos.

Chiavenato (1983) en su libro *La administración de Recursos Humanos*, detalla que el clima laboral se refiere específicamente al ambiente donde se desarrolla una gestión institucional, el cual debe realizarse el estudio de los comportamientos de los empleados, las conductas, las actitudes y el desempeño que ejercen en la función que se les encomiende, ya que van a generar un entorno organizacional característico propio de una organización.

El clima laboral es muy importante para el funcionamiento de una organización, ya que, en base al autor mencionado anteriormente, el medio donde laboran los trabajadores debe adaptarse de una mejor manera, es decir estar condicionado para factores de riesgos y se puedan solucionar lo más pronto posible, ya que todo ello incide en la consecución de metas organizacionales.

Rodríguez (2012) refiere que la importancia del clima laboral radica también en las percepciones que se recopila por parte de los recursos humanos, es decir el pensamiento que tienen sobre el funcionamiento de una organización respecto al tema laboral, al ambiente interno y las relaciones interpersonales entre los compañeros como corresponde.

Se puede determinar entonces que el clima laboral a través de los trabajadores busca en todo momento la eficiencia de la administración pública a desarrollar, por lo cual un buen desempeño laboral trasciende a partir de estrategias innovadoras respecto al clima que se evidencia en la institución, es por eso, que un ambiente laboral favorable va a impactar en una buena gestión institucional como el desarrollo profesional mismo del empleado, generando una mejor percepción y motivación de las funciones que realiza, de la misma forma se conseguirá las metas trazadas en las áreas respectivas.

DESAFIOS DE LA GESTIÓN DEL CLIMA ORGANIZACIONAL

La gestión del clima organizacional presenta diversos desafíos dentro de las organizaciones, siendo uno de los principales la resistencia al cambio de los procesos por parte de las organizaciones, los cuales son proyectos y estrategias ya establecidas dentro de cada institución. Los trabajadores tienden a desconfiar de las propuestas de cambio dentro de la empresa debido a la desesperanza que han inhibido a lo largo de su trabajo, llevando a que la participación en el mismo disminuya de manera significativa. Pues la resistencia que se presenta se evidencia en las dudas que presenten los miembros de la organización, los resultados, las intenciones de medición y el carácter de las encuestas (anónimo).

Ante lo ya señalado, existe una forma de resolver las dudas para disminuir la resistencia a los cambios dentro de las organizaciones, mediante la implementación de Plan de Comunicaciones, el cual pronostique, proyecte y ejecute relaciones para lograr los cambios dentro de la gestión del clima laboral. Asimismo, se establece que el Plan de Comunicación debe ser suficientemente competente para responder ante cualquier problema que pueda surgir en el proceso.

Otro de los desafíos que se presentan en la gestión del clima laboral es la dificultad que se presenta en la estadística del proceso ya sea en la aplicación del instrumento, producción, análisis o revisión de resultados.

Importancia del Clima Laboral según Uribe (2015)

Uribe sustenta en su teoría del clima laboral que, es el conjunto de percepciones que tienen los trabajadores de una organización en base a las características que se presentan dentro del entorno laboral lo que diferencia a las instituciones una de

otras, a su vez considera al clima laboral como el conjunto de atributos esenciales que pueden influir en la forma en que las empresas lleguen a un acuerdo o decisiones con sus empleados, es decir son el conjunto de percepciones que tienen los miembros de la organización de forma compartida sobre los procedimientos, estrategias y prácticas que se ejecutan dentro de la empresa abordando también las conductas que del personal. (p.10).

La importancia del Clima Laboral según Méndez

Méndez (2015) postula que, todo lo que forma parte de una institución ya sea esta pública o privada y es recibido por el personal de la organización acorde a las características y condiciones que se desarrollan dentro del proceso, en la estructura de la organización y la interacción con su entorno dentro de la institución aquí se tiene en cuenta las relaciones personales, incentivos, remuneraciones, apoyo, autonomía de las instituciones.

Factores o dimensiones del clima laboral.

Palma (2015) plantea en su investigación cinco dimensiones del clima laboral, las cuales desarrollaremos a continuación:

Dimensión 1. Desarrollo personal

Palma (2015) define al desarrollo personal como el impulso que tiene la persona a nivel individual para el logro de sus metas y objetivos, esto mediante el desarrollo potencial e integral de sus capacidades y habilidades que tiene cada miembro de la organización sumado a las oportunidades que le brinda la institución para la que laboral.

Dimensión 2. Involucramiento laboral

Massaro (2016) establecen que el involucramiento laboral es el compromiso que asumen los miembros de una empresa en las tareas que se asigna a una persona o grupo determinado dentro de la organización, los cuales deben estar preparados para asumir las tareas encomendadas de manera eficiencia y con responsabilidad, realizarlas de manera efectiva para el logro de las metas a nivel organizacional.

Por otro lado, Méndez (2015) define al involucramiento laboral como la percepción que tiene el personal dentro de la organización en relación a las metas, valores y objetivos de la organización, el mismo que es considerado como la lealtad, identificación y adhesión que tiene el trabajador con su centro de trabajo.

Dimensión 3. Supervisión

En esta dimensión se considera al pensamiento o imagen que tiene el trabajador de una empresa u organización sobre las acciones que se realizan para la supervisión del trabajo por parte de los directores o jefes de la empresa, aquí se hace uso del proceso de retroalimentación tanto de empleados con directivos y viceversa.

Dimensión 4. Comunicación

Esta dimensión aborda las percepciones que tienen los miembros de la organización sobre proceso de comunicación que se emplea dentro de la misma, aquí se toma en cuenta la fluidez, coherencia y la información que se brinda al personal, asimismo se tiene en cuenta los recursos que se emplean para la ejecución en un adecuado proceso de comunicación dentro de la empresa o institución.

Dimensión 5. Condiciones laborales

La Última dimensión propuesta son las condiciones laborales, dentro de las cuales se engloba tres factores fundamentales a tener en cuenta, tales como recursos psicosociales, tangibles y recursos económicos que se dan dentro de las organizaciones, en donde se el nivel de percepción que tiene cada trabajador en base a los tres factores antes mencionados.

Cuando hablamos sobre el clima laboral hacemos referencia al conjunto de definiciones que existen hoy en día en referencia al tema en cuestión, es por ello que existe un gran número de acepciones, hablar del clima laboral no solo hace referencia a la administración privada sino también aborda el ámbito de la administración pública.

Autores como Silva y Bautista (2018) definen al clima laboral como el conjunto de percepciones de un grupo determinado, conjunto de características que diferencian a los trabajadores de una empresa u organización asimismo estas características influyen de manera significativa en el comportamiento de los individuos dentro del espacio laboral en el que se desempeñan.

Se puede determinar que el clima laboral se simboliza como la representación del contexto laboral en el que se desempeñan las personas tanto en el ambiente físico y humano dentro de una organización de forma continua y permanente. El clima laboral influye en la satisfacción de cada uno de los colaboradores que forman parte de la empresa, ya que cuando se forma un clima laboral adecuado se puede lograr los objetivos y metas tanto a nivel organizacional como personal planteadas por la

organización. Caso contrario cuando existe un clima laboral deficiente, el cual genera conflictos y bajo rendimiento laboral.

Palma (2015) sostiene que:

El entendimiento del clima organizacional, al interior de ellas, permite identificar los aspectos clave para instaurar un círculo virtuoso de mejora continua, relacionados a los aspectos cruciales, que inciden de manera directa en los comportamientos organizacionales, ello va a posibilitar instaurar las 44 estrategias de mejora, dentro de un marco programático, ordenado y secuencial, que impacten simultáneamente de manera positiva, tanto en las actitudes y conductas de los integrantes de la organización, así como, en el entramado organizativo, o en su defecto, en uno a más de los sub elementos, que forman parte del sistema orgánico.(p. 43).

Morales (2016) manifiesta que el clima laboral es el conjunto de percepciones que los trabajadores van desarrollando en base a los procesos y estructuras que se suscitan dentro del ambiente laboral, las mismas que se evidenciaran en el sistema que se tienen como organización, estableciendo el comportamiento del trabajador dentro de la empresa ya sea de impacto positivo o negativo para la organización.

Roles en la Gestión del Clima Laboral

Cuando se gestiona el clima laboral dentro de una institución no solo que requiere de gran participación en la evaluación de resultados sino también el incluir actores institucionales tales como:

Dirección de Servicio: Que esté involucrada y se sienta comprometida con el personal, la misma que debe ser subjetiva en el cuidado de los trabajadores, así como la experiencia laboral de cada uno de ellos.

Jefaturas y Equipo directivo: Este conjunto de actores deben tener una estar comprometidos con la responsabilidad de velar por el cuidado del clima laboral de cada uno de los equipos a cargo.

Equipo de gestión: Conjunto de personas que trabajan de la manera coordinada con la Dirección de Servicio, para brindar apoyo administrativo y técnico a la gestión del clima laboral.

El clima laboral es muy importante dentro de una organización, ya que mediante este se reflejan los valores, creencias y actitudes de los miembros que conforman una institución, pues a través de este conjunto de factores se miden las percepciones que tiene cada miembro de la organización en base a su ambiente de trabajo y el entorno laboral en el que se desarrolla. A su vez el desarrollo de un adecuado clima laboral facilita a los encargados de cada organización a diagnosticar y evaluar el clima que se desarrolla en su ambiente laboral mediante tres formas:

- La primera de ellas es que las personas a cargo de las empresas u organizaciones (administradores) inicien un cambio al momento de orientar sus intervenciones dentro de la organización.
- Otra de las formas es el diagnosticar los puntos de satisfacción o insatisfacción, actitudes, estrés o conflictos que se susciten al interior de

la organización y que originen situaciones adversas y negativas para la empresa.

- Prever los problemas que se puedan presentar y encaminar los objetivos generales de la organización logrando así un clima laboral favorable para los miembros.

CAPITULO IV

FACTORES DEL CLIMA LABORAL EN LA MUNICIPALIDAD DEL DISTRITO DE TUMÁN

Cuando hacemos referencia al estudio del Clima Laboral, englobamos el conjunto de cualidades, características y atributos que están presentes en un espacio de trabajo, las mismas que son percibidas y experimentadas por todos los que forma parte de la organización, asimismo este conjunto de percepciones influye de manera significativa en el desarrollo y desempeño a nivel laboral y conductual del personal que labora en la organización. Como se sabe el clima laboral es la forma en la que el empleado recibe las características que se presentan en su lugar de trabajo influyendo esto de forma positiva o negativa en el desarrollo de sus funciones.

Por otro lado, Sicán (2007) define al clima laboral como el fenómeno que se encarga de establecer una relación media entre tendencias motivacionales y los factores de la organización los mismos que se interpretan a través del comportamiento de los trabajadores, el mismo que repercute en la institución a nivel productivo y satisfacción laboral.

Gómez (2008), sostiene que actualmente la mayoría de las empresas buscan establecer un ambiente que les ayude a mantener sus niveles de productividad para sobrevivir como empresa, eso quiere decir resistir las crisis que se presentan, adecuarse a los cambios y resolver problemas, desafíos y retos; sin embargo, para que el esfuerzo no sea en vano y pueda tener éxitos, se debe tener en cuenta al factor más importante en una empresa, como es el recurso humano.

Ante lo mencionado en párrafos anteriores, podemos decir que toda empresa u organización requiere de un adecuado clima laboral dentro de sus instalaciones en donde se evidencie integración de los miembros que la conforman, seguridad y estabilidad por parte de la empresa, ya que el ambiente laboral con el que cuente toda institución repercutirá de manera significativa ya sea de manera favorable o desfavorables tanto para los miembros que la conforman como para los resultados que se tiene como organización. Cabe señalar que las condiciones en la que se presente el clima laboral dentro de la organización esté ligado a las estrategias de liderazgo implementadas y al manejo de los directivos en el aspecto social.

Se puede manifestar que existen factores del clima laboral que influyen en los miembros de una empresa dentro de los cuales resaltan, la responsabilidad, seguridad en el entorno laboral, las políticas de la empresa, relación e interacción que se tiene entre los miembros de la organización, la participación en la toma de decisiones, las remuneraciones, ascensos y pensiones.

Al saber, que existe la presencia de factores que motivan al personal dentro de una empresa analizaremos en primer lugar las dimensiones que engloba la motivación, encontrando aquí al liderazgo, relaciones humanas, comunicación y el reconocimiento acorde al desempeño de los trabajadores.

Chiavenato (1993) establece que, el liderazgo es representado por la influencia que se ejerce a nivel interpersonal ante un hecho o situación que se presente dentro de una organización, la cual se desarrolla mediante el proceso de comunicación en relación a los objetivos que se tiene como empresa.

Por otro lado el enfoque situacional plantea que el liderazgo se ve muchas veces influenciado por la forma en la que el líder se desarrolla y emerge poder sobre los demás miembros de la empresa asimismo esta teoría distingue la interacción que existe entre los miembros de una organización y el apoyo que el líder proporciona a las personas que considera importantes para el logro de sus intereses, ante ello el líder reconoce los intereses y deseos que tiene y ejerce acciones para lograr la satisfacción de los mismos.

El liderazgo dentro de las organizaciones está ligado a una secuencia de condiciones que se desarrollan al interior del espacio laboral, tales como, normas, experiencia, valores, circunstancias y habilidades que permitan desarrollarse adecuadamente dentro del lugar de trabajo.

Por otra parte, Bergeron (1983) plantea el enfoque democrático y participativo, en cual se establece que cuando el trabajador de la empresa quiere y desea ayudar con la calidad de determinación en la toma de decisiones, su participación suele ser fundamental en el grado de aceptación de toma de decisiones, pues como se sabe cuándo el trabajo es complejo, todo el equipo o grupo debe trabajar para contribuir en alcanzar los objetivos propuestos o en el caso que se presenten situaciones complejas en las cuales los subordinados deben llegar a una solución que no represente peligro, stress para el logro del liderazgo dentro de la organización.

Otros estudios que se han realizado del liderazgo, evidencian que este puede estar condicionado en base a los comportamientos que manifiesten los miembros de la organización, a su vez se ha establecido que el liderazgo que el liderazgo puede ser

parte de causa efecto o ambos a la vez pues según lo denomina Bergeron, el liderazgo presenta diversos indicadores tales como: la dirección, solución de conflictos y trabajo en equipo, lo que ayuda a reconocer el trabajo que se realiza dentro de una organización.

Dirección

Cuando hablamos de La dirección de una empresa hacemos referencia al trabajo que realiza la gerencia o jefaturas a cargo de la organización en la que se trabaja en base a principios y toma de decisiones en la que se puede desplegar funciones, pero siempre velando por el cumplimiento de las normas dentro de la organización. De igual manera se considera a la dirección como eje de la administración de la empresa, ya que si se logra encaminar a los miembros de la institución en la consecución de los objetos propuestos esto ayudará de manera favorable en el éxito de la organización.

Ahora si un administrador tiene iniciativa de cambio, es decir mejorar el desempeño de los miembros de la empresa y la motivación dentro del entorno laboral, debe priorizar en la generación de valores como la responsabilidad, mantener un ambiente adecuado de trabajo, el reconocimiento y valoración del desempeño de sus colaboradores.

El liderazgo y la capacidad solución de problemas

En la diferentes instituciones se presentan conflictos a lo largo del desarrollo de las actividades las cuales se producen a causa de las diferencias que se tienen en relación a los intereses y percepciones que tienen los miembros de una organización, Ante ello existen diversas manera para la solución de los problemas que se presenten,

pero no existe una habilidad en concreto para ello, pues todos los conflictos que se presentan no suelen seguir un patrón ya establecido es por ello que se tiene que evaluar desde diferentes enfoques.

Ante lo mencionado es de suma importancia que el líder disponga de la capacidad de gestionar y representar los intereses de los colaboradores, que ante la solución de problemas que se susciten debe ser acorde a los valores establecidos por la institución, respetando a la persona y manteniendo una posición acorde a los argumentos presentados, asimismo debe ser una persona empática que presente un enfoque asertivo dentro de la organización, que mantenga interrelaciones optimas con los colaboradores fomentando así un ambiente adecuado dentro de la empresa promoviendo la participación y comunicación de los integrantes. De la misma manera el líder debe estar comprometido con las soluciones que se establezcan para el beneficio del grupo, siempre teniendo en claro los objetivos y lineamientos de la empresa.

Trabajo en equipo

El trabajo en equipo se basa en la gestión organizacional de la empresa, en cada una de las áreas y jefaturas a cargo de la administración, desarrollándose mediante la participación organizada de los miembros de la institución en donde exista una contribución activa por parte de los integrantes y apoyo en el desarrollo de actividades

A ello se debe tener en cuenta no se puede brindar satisfacción a cada una de las necesidades que presentan los miembros de la organización, pero se puede brindar

soluciones a los principales intereses y necesidades de un grupo, las cuales mostramos a continuación:

Necesidad de adhesión: Este tipo de necesidad representa el aspecto social, en la cual se evidencia necesidades naturales y aprendidas, las cuales se pueden desarrollar, pero no todos los grupos logran satisfacer sus deseos.

Identificación: Aquí la persona tiene el deseo de formar parte de algo de pertenecer a un grupo, es por esta razón que el individuo se ve o refleja más como parte de un grupo que de una organización.

De Cooperación: Esta necesidad es considerada fundamental dentro del logro de objetivos de la organización, ya que permite el desarrollo y ejecución de actividades de manera efectiva.

De estima y poder: Aquí se busca poner en relieve las cualidades del individuo

Reconocimiento al desempeño

Consiste en el reconocimiento del desempeño de los colaboradores por parte de las jefaturas a cargo, ya que un reconocimiento oportuno y sincero ayuda a fortalecer los lazos dentro de la organización mejorando así el logro de los objetivos. Pero es habitual que los reconocimientos, aumentos o recompensas para los empleados tarde en ser brindados lo que dificulta una conducta deseable en los colaboradores.

Es preciso señalar que los colaboradores tengan conocimiento de sus logros obtenidos, pues genera una mayor valoración del esfuerzo que realizan y a la vez

fomenta estímulos para posibles objetivos propuestos a futuro dentro de la organización. Asimismo, mejora el rendimiento de sus empleados.

Realización Personal

La realización personal está ligada al desarrollo de capacidades que tiene la persona, de cumplir sus necesidades tanto de bienestar como de expresión, cuando el individuo llega a cumplir al máximo su desempeño a nivel laboral y sobrepasa su meta planteada se convierte e identifica como parte importante de la organización. Es aquí donde se determina el compromiso que el trabajador asume para con la institución de forma voluntaria acorde a las demandas que establece la institución.

Participación en la toma de decisiones

La participación en la toma de decisiones es un elemento importante dentro de las organizaciones ya que ayuda a motivar a los colaboradores de la empresa en el manejo de situaciones o dificultades que se puedan presentar dentro del ambiente laboral, integrando de esta manera acciones para mejorar los resultados y logro del éxito de la empresa.

Bergeron en su modelo establece que el liderazgo está encaminado tanto a las personas como a sus actividades a realizar, pues brinda al subordinado la posibilidad de participar, a su vez se promueve el trabajo en equipo, permitiéndoles participar en la toma de decisiones que les incumbe.

La Comunicación

Davis y Newstrom (1988) sostienen que todas las organizaciones cuentan con un sistema de comunicaciones formal o informal y la mayoría emplea el sistema mixto. Para que el proceso de la comunicación sea efectivo requiere de varios elementos: emisor, transmisor, receptor, interpretación y comprensión por parte del receptor. Las técnicas de comunicarse las personas dentro de una organización pueden ser: verbal, escrita, telefónica u otros, además existen tres formas de lenguaje para expresar las ideas: hablado, escrito y mímico.

Los niveles de comunicación se clasifican de la siguiente manera:

Descendente: Aquel tipo de comunicación que se desarrolla del nivel superior hacia los niveles inferiores, este nivel se utiliza para brindar instrucciones y formas de desarrollo dentro de la institución

Ascendente: este tipo de comunicación suele desarrollarse de niveles inferiores orientado s superiores, un claro ejemplo de ello es cuando a través de este tipo de comunicación se da a conocer a los jefes de la organización los requerimientos, necesidades o aportes que tiene los subordinados.

Horizontal: Es aquella que se da de manera directa entre todos los miembros de la organización es decir la comunicación se desarrolla en un mismo nivel.

Respecto a la noción de Clima Laboral se puede detallar que es todo ambiente donde conviven los administrativos de una empresa o entidad quienes van a tener una expresión personal, es decir una expresión, sobre el desarrollo laboral a ejercer por

los recursos humanos, en ese sentido dentro de la entidad de estudio, se puede detallar lo siguiente.

El clima laboral a expresión de los trabajadores de la Municipalidad distrital de Tumán y de los jefes de las áreas administrativas que dirigen, indican que el ambiente laboral incide directamente en su desempeño, a ello refieren que se denotan distintos aspectos gerenciales como el liderazgo basado en la toma de las decisiones y el nivel de resolución de problemas, como los mismo que te ofrece la entidad, es decir la calidad de recursos logísticos para ejercer adecuadamente una función administrativa, en ese sentido todo el conjunto de empleados generará ciertas expectativas para corroborar el desarrollo de la administración pública dentro de la entidad de estudio.

Contar con líderes en diferentes áreas administrativas nos detalla un panorama positivo en la gestión pública a desarrollar, por lo que ciertos elementos dentro de una organización como sus estilos, habilidades y aptitudes conllevaran a ejercer todo un lineamiento adecuado para ejercer de manera las funciones de los colaboradores que apoyan a conseguir las metas establecidas.

Los directivos en ese caso tienen que tener diversas conductas y decisiones acertadas para llevarse bien con sus empleados, pues de ellos depende exactamente que tan eficiente o no va ser su rol protagonista, por ello se tienen que diseñar también diversas estrategias o planes donde el personal administrativo evalúe que tan positivo es el ambiente y relación con su jefe superior, si es falta de valores, aptitudes,

habilidades, etc., con la finalidad de ejercer un adecuado liderazgo gerencial basado en la buena administración y satisfacción del empleado.

Detallar los factores del clima laboral que se desarrollaron en la entidad municipal de Tumán va a proporcionar que el estudio de la investigación tenga peso científico, puesto que a través de los aspectos que presenten los recursos humanos se va a reflejar como es el comportamiento, las actitudes, las habilidades, la conducta propia tanto de jefes y empleados, así como su misma relación basada en la comunicación, tanto interna como externa respectivamente.

Es muy importante que a través de un instrumento de investigación como es el cuestionario se aplique a un conjunto muestral dentro de la institución donde el investigador realice y compruebe su hipótesis de investigación, puesto que ello conllevará a reflejar cómo es y se desarrolla el aspecto interno de una municipalidad y generar así subsistemas de análisis que lleguen a relacionarse uno entre otros.

En ese sentido, se presenta como uno de los factores a evaluar el tema de las relaciones interpersonales, ya que según Wiemann (2011) es el modo más efectivo para estudiar las relaciones entre compañeros, de la misma forma si existe una buena forma de comunicarse, si existe un verdadero trabajo en equipo, garantizando en todo momento el adecuado proceso de la consecución de las metas establecidas por la entidad municipal.

Se puede detallar y resaltar que un buen clima laboral en todo momento se va ver influenciado en mayor medida por las relaciones interpersonales que desarrollen sus propios recursos humanos, ya que ellos en todo momento serán la fuerza laboral que

van a ejecutar la gestión de los recursos del estado, no obstante por otro lado, si bien se presentan panoramas negativos en el aspecto interno de institución, probablemente se reflejaran diversos problemas relativos al incumplimiento de planes y programas municipales.

En ese sentido para identificar los factores del clima laboral, la investigadora empleara como instrumento de medición el cuestionario, cuyo fundamento será recopilar los datos precisos y ser aplicado a los colaboradores municipales del distrito de Tumán, desarrollando el segundo objetivo específico de la presente investigación científica.

CAPITULO V

ANALISIS DE LOS RESULTADOS

Para el desarrollo del presente capítulo, la investigadora ejecutó el proceso del cuestionario como instrumento de recopilación de datos, lo cual tiene como finalidad puntualizar los objetivos específicos 2 y 3 de la presente investigación

Tabla 1

Sexo del Encuestado

SEXO	N	Porcentaje
Femenino	49	42.24%
Masculino	67	57.76%
Total	116	100.00%

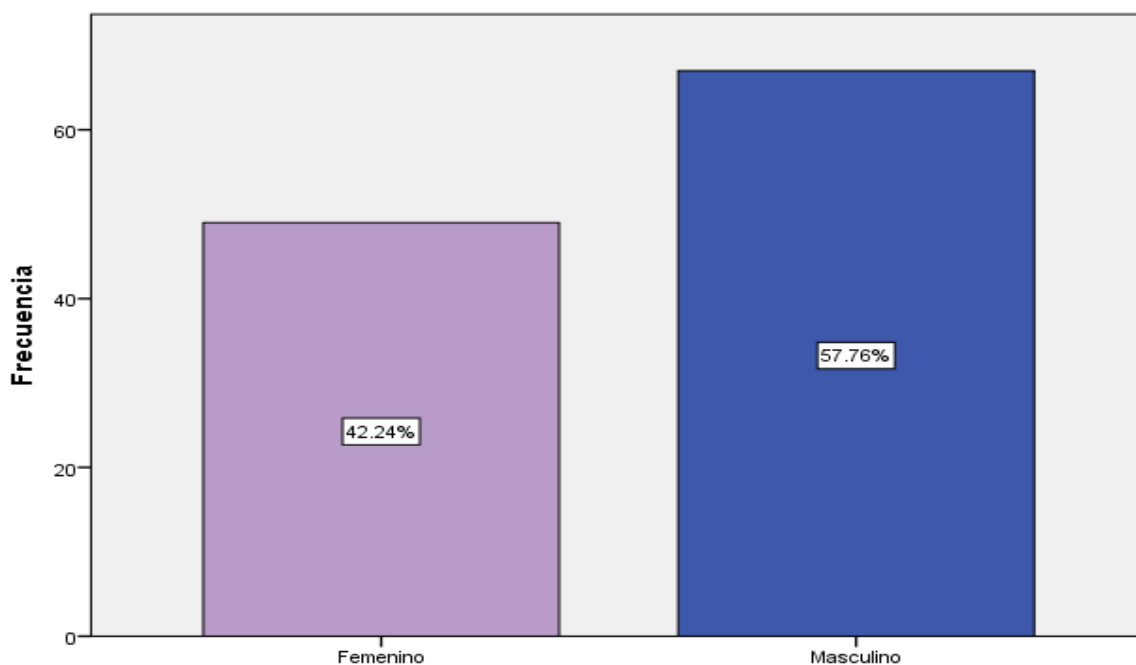


Ilustración 1: Sexo

Interpretación: En la tabla 1 e ilustración número 1, se determinó que según el sexo del encuestado que laboran en la entidad municipal, el 42.24 % son mujeres y el 57.76 % son hombres .

Tabla 2

Nivel de Estudio de los Encuestados

NIVEL DE ESTUDIO	N	Porcentaje
Profesional	62	53.45%
Secundaria	10	8.62%
Técnica	44	37.93%
Total	116	100.00%

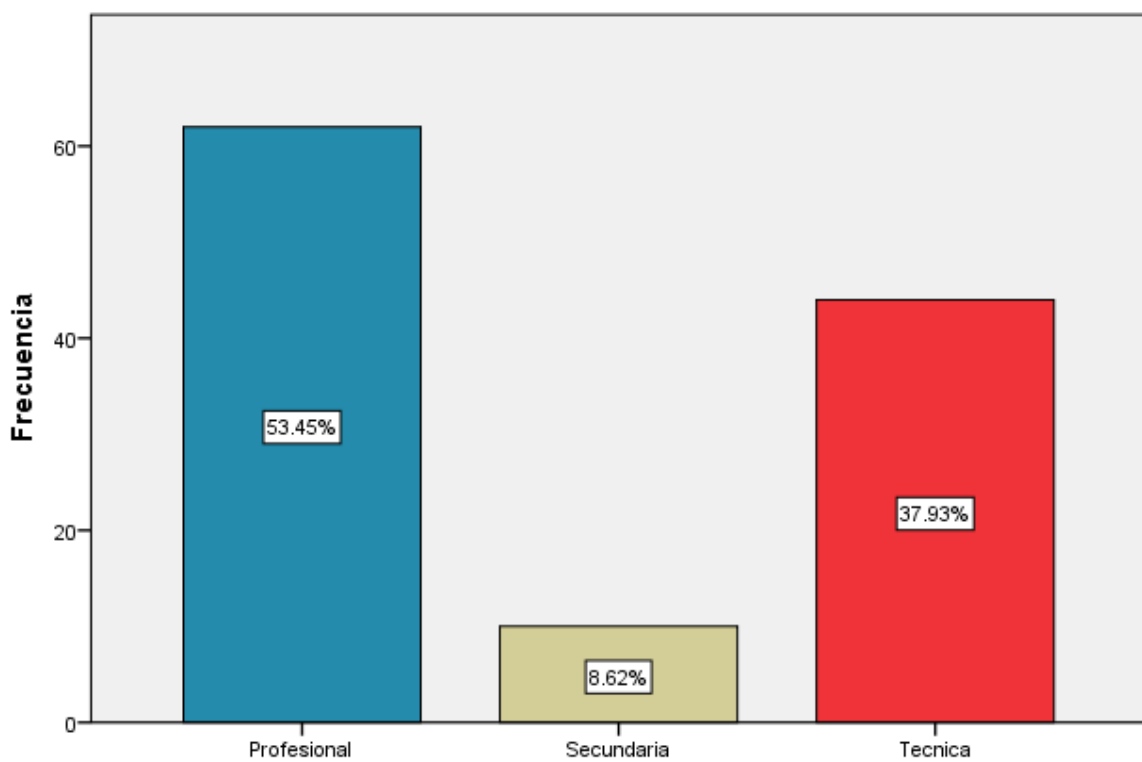


Ilustración 2: Nivel de Estudio

Interpretación: En la tabla 2 e ilustración número 2, se determinó que según el nivel de estudio del encuestado que laboran en la entidad municipal, el 53.45 % son profesionales, el 8.62 % tiene formación secundaria y el 37.93 % son técnicos.

O.E.2. Indicar los factores del clima Laboral que inciden en el desempeño administrativo de los trabajadores municipales del distrito de Tumán, 2019-2020.

Tabla 3

¿Con que frecuencia se toma en cuenta su criterio para tomar las decisiones en la entidad donde labora?

ITEM 1	N	Porcentaje
Nunca	3	2.59%
Casi Nunca	27	23.28%
A veces	46	39.66%
Casi Siempre	29	25.00%
Siempre	11	9.48%
Total	116	100.00%

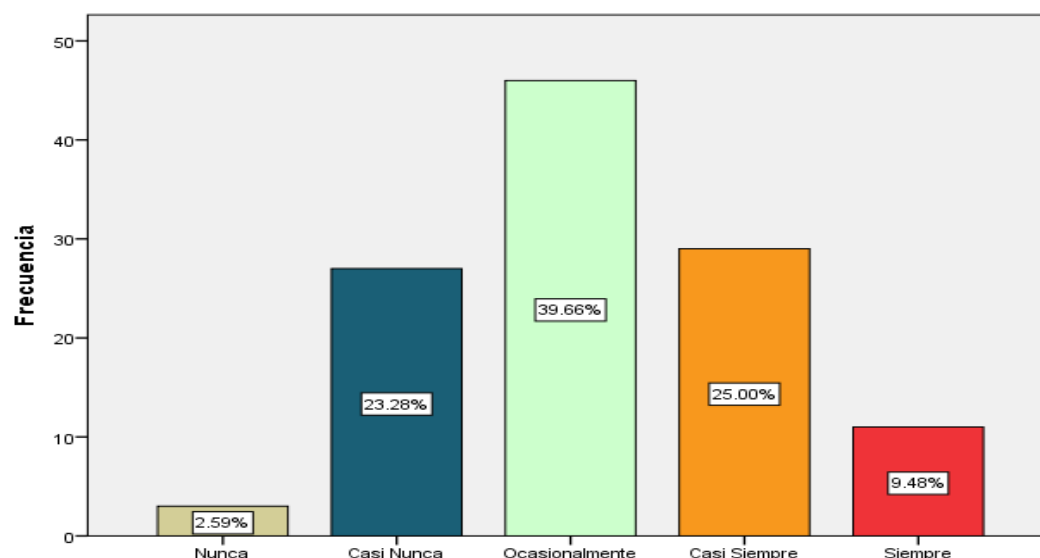


Ilustración 3: Consideración del criterio para la toma de decisiones del encuestado

Interpretación: En la tabla 3 e ilustración número 3, se determinó que según la consideración del criterio del encuestado para tomar decisiones en la entidad municipal, el 39.66 % opinan que ocasionalmente, el 25 % definen que casi siempre y un 23.28 % consideran que casi nunca.

Tabla 4

¿Con qué frecuencia se toma en cuenta su criterio para resolver problemas administrativos en la entidad donde labora?

ITEM 2	N	Porcentaje
Nunca	15	12.93%
Casi Nunca	19	16.38%
A veces	48	41.38%
Casi Siempre	28	24.14%
Siempre	6	5.17%
Total	116	100.00%

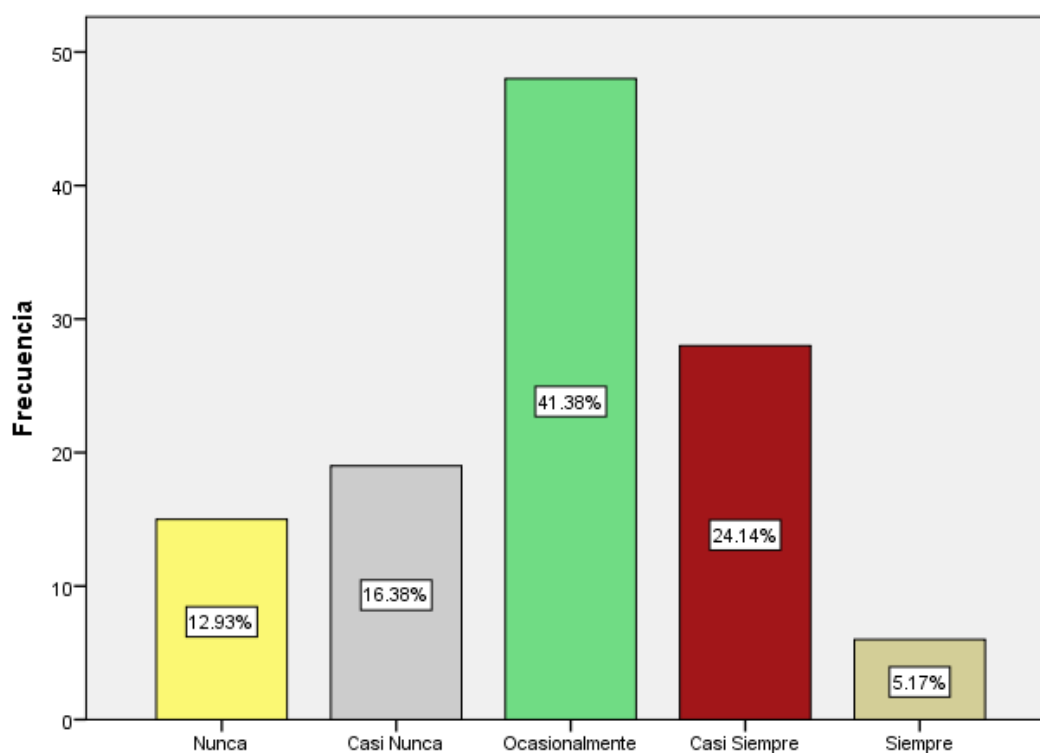


Ilustración 4: Consideración del criterio para resolver problemas por parte del encuestado

Interpretación: En la tabla 4 e ilustración número 4, se determinó que según la consideración del criterio del encuestado para resolver problemas administrativos en la entidad municipal, el 41.38 % opinan que ocasionalmente, el 24.14 % definen que casi siempre y un 16.38 % consideran que casi nunca.

Tabla 5

¿En qué nivel de innovación se encuentra los equipos tecnológicos de la entidad municipal donde labora?

ITEM 3	N	Porcentaje
Bajo	16	13.79%
Neutral	52	44.83%
Alto	32	27.59%
Muy alto	16	13.79%
Total	116	100.00%

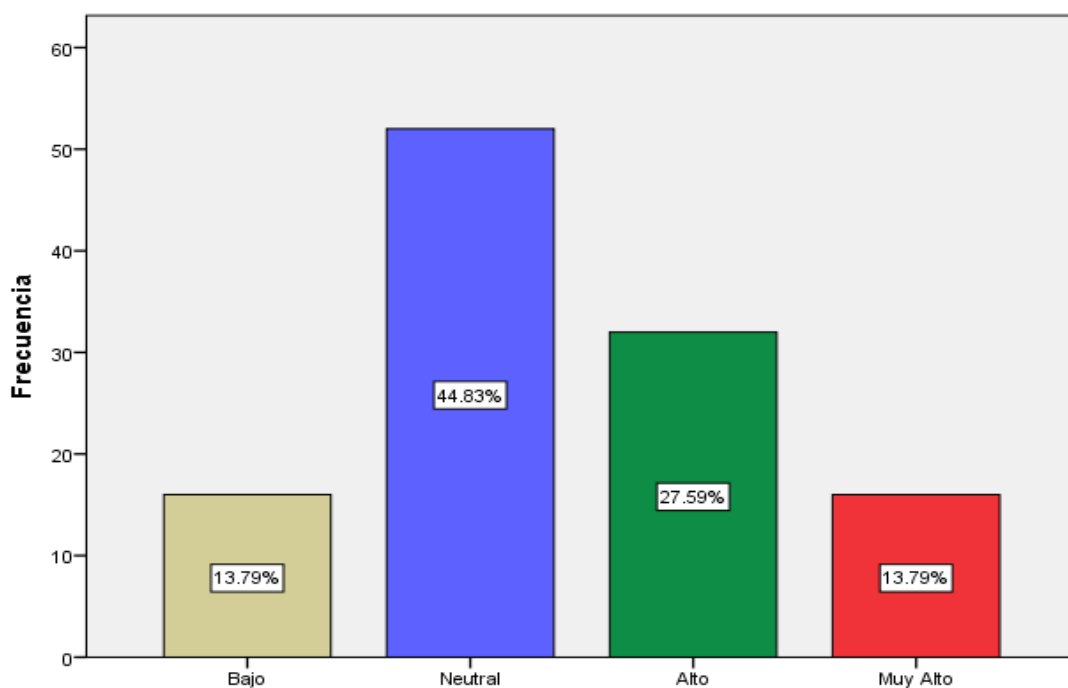


Ilustración 5: Nivel de Innovación de equipos tecnológicos

Interpretación: En la tabla 5 e ilustración número 5, se determinó que según la consideración del nivel tecnológico de los equipos técnicos de la entidad por parte del encuestado, el 44.83 % tienen una posición neutral , el 27.59 % definen que es alto y un 13.79 % consideran que es bajo.

Tabla 6

¿En qué nivel considera Ud., que se encuentra estructurada y organizada la municipalidad distrital donde labora?

ITEM 4	N	Porcentaje
Bajo	22	18.97%
Neutral	36	31.03%
Alto	36	31.03%
Muy alto	22	18.97%
Total	116	100.00%

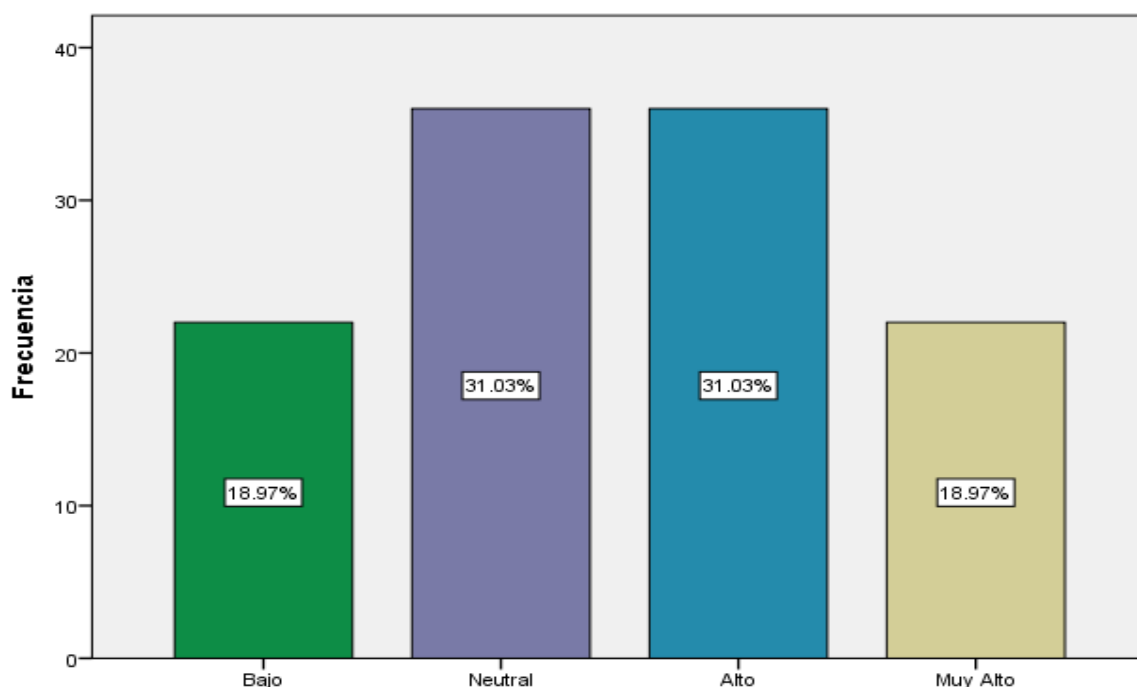


Ilustración 6: Nivel de estructuración y organización de la entidad

Interpretación: En la tabla 6 e ilustración número 6, se determinó que según la consideración del nivel de organización y estructuración de la entidad por parte del encuestado, el 31.03 % tienen una posición neutral y alto, mientras que un 18.97 % consideran que es bajo y muy alto respectivamente.

Tabla 7

¿Con qué frecuencia existe una buena comunicación interna entre los colaboradores municipales?

ITEM 5	N	Porcentaje
Nunca	5	12.93%
Casi Nunca	32	16.38%
A veces	40	41.38%
Casi Siempre	26	24.14%
Siempre	13	5.17%
Total	116	100.00%

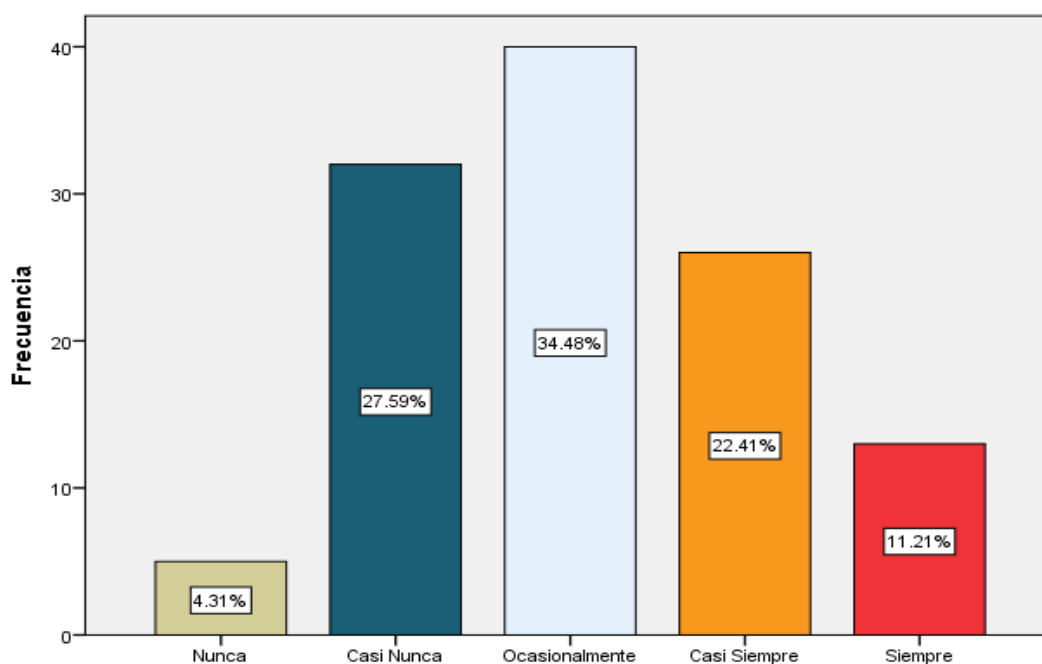


Ilustración 7: Comunicación Interna

Interpretación: En la tabla 7 e ilustración número 7, se determinó que según la consideración del nivel de comunicación interna de la entidad por parte del encuestado, el 34.48 % considera que ocasionalmente se desarrolla , el 27.59 % definen que casi nunca y un 22.41 % casi siempre.

Tabla 8

¿Con qué frecuencia existe una buena comunicación externa entre los colaboradores municipales y el ciudadano?

ITEM 6	N	Porcentaje
Nunca	5	4.31%
Casi Nunca	24	20.69%
A veces	57	49.14%
Casi Siempre	21	18.10%
Siempre	9	7.76%
Total	116	100.00%

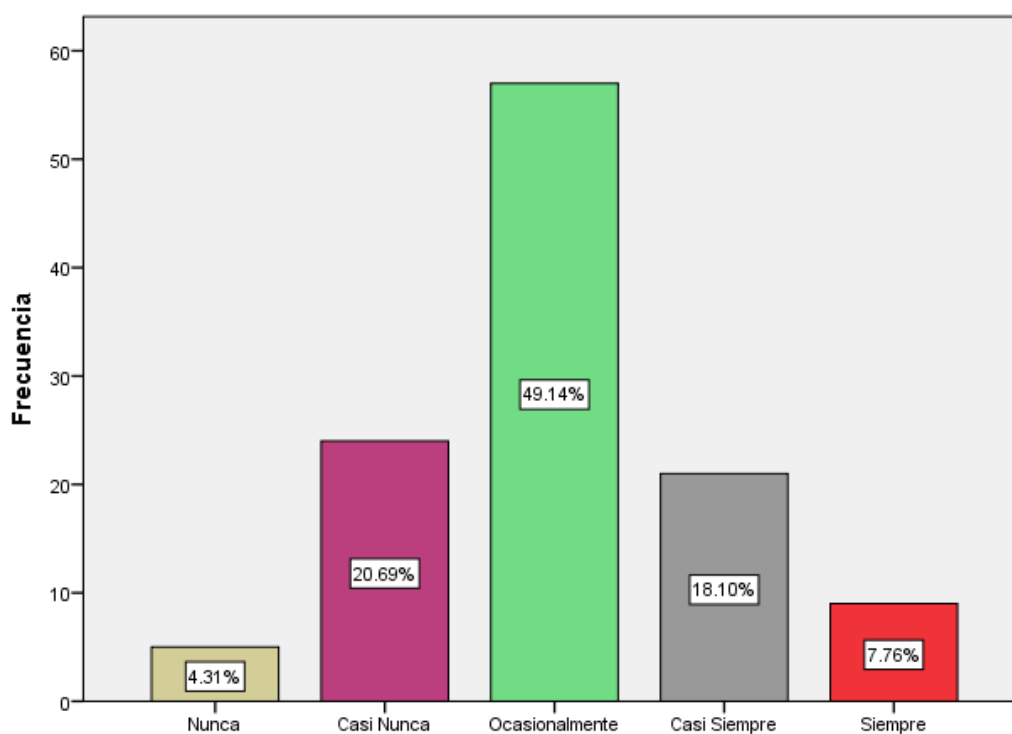


Ilustración 8: Comunicación Externa

Interpretación: En la tabla 8 e ilustración número 8, se determinó que según la consideración del nivel de comunicación externa de la entidad por parte del encuestado, el 49.14 % considera que ocasionalmente se desarrolla , el 20.69% definen que casi nunca y un 18.10 % casi siempre.

Tabla 9

¿Considera Ud. que su jefe superior emplea una buena relación cognitiva (motivación) con su personal a cargo?

ITEM 7	N	Porcentaje
Totalmente en Desacuerdo	6	5.17%
En desacuerdo	48	41.38%
Neutral	35	30.17%
De acuerdo	19	16.38%
Totalmente de acuerdo	8	6.90%
Total	116	100.00%

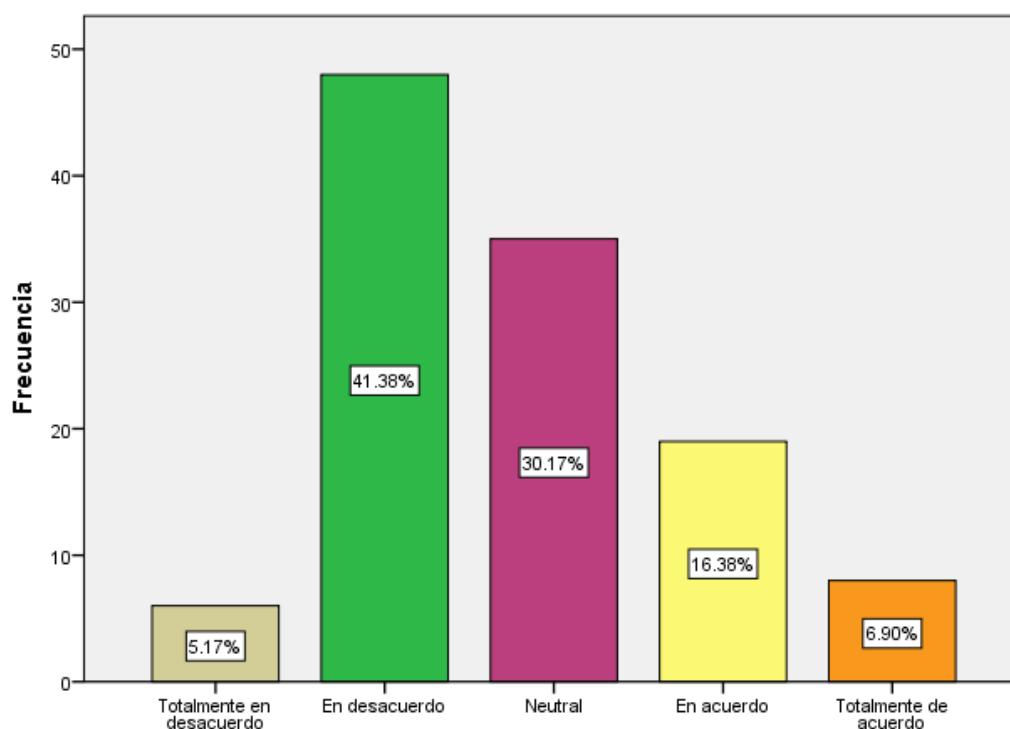


Ilustración 9: Nivel de motivación

Interpretación: En la tabla 9 e ilustración número 9, se determinó que según la consideración si se desarrolla un nivel de motivación adecuada en la entidad por parte del jefe superior, el 41.38 % de encuestados detalla que está en desacuerdo, el 30.17% tiene una posición neutral y un 16.38 % está en acuerdo.

Tabla 10

¿Considera Ud. que su jefe superior emplea una buena relación afectiva (respeto) con su personal a cargo?

ITEM 8	N	Porcentaje
Totalmente en Desacuerdo	11	9.48%
En desacuerdo	12	10.34%
Neutral	32	27.59%
De acuerdo	42	36.21%
Totalmente de acuerdo	19	16.38%
Total	116	100.00%

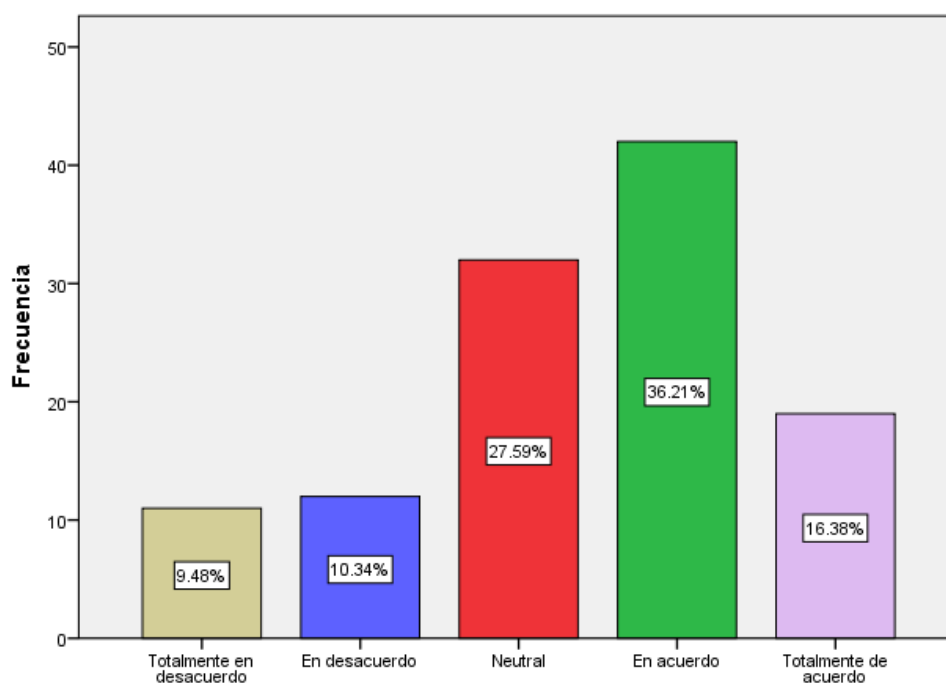


Ilustración 10 :Nivel de relación afectiva

Interpretación: En la tabla 10 e ilustración número 10, se determinó que según la consideración si se desarrolla un nivel de relación afectiva (respeto) en la entidad por parte del jefe superior, el 36.21 % de encuestados detalla que está en acuerdo , el 27.50% tiene una posición neutral y un 16.38 % está en totalmente de acuerdo.

Tabla 11

¿Considera Ud. que su jefe superior emplea una buena relación conativa (orden) con su personal a cargo?

ITEM 9	N	Porcentaje
Totalmente en Desacuerdo	9	7.76%
En desacuerdo	11	9.48%
Neutral	59	50.86%
De acuerdo	23	19.83%
Totalmente de acuerdo	14	12.07%
Total	116	100.00%

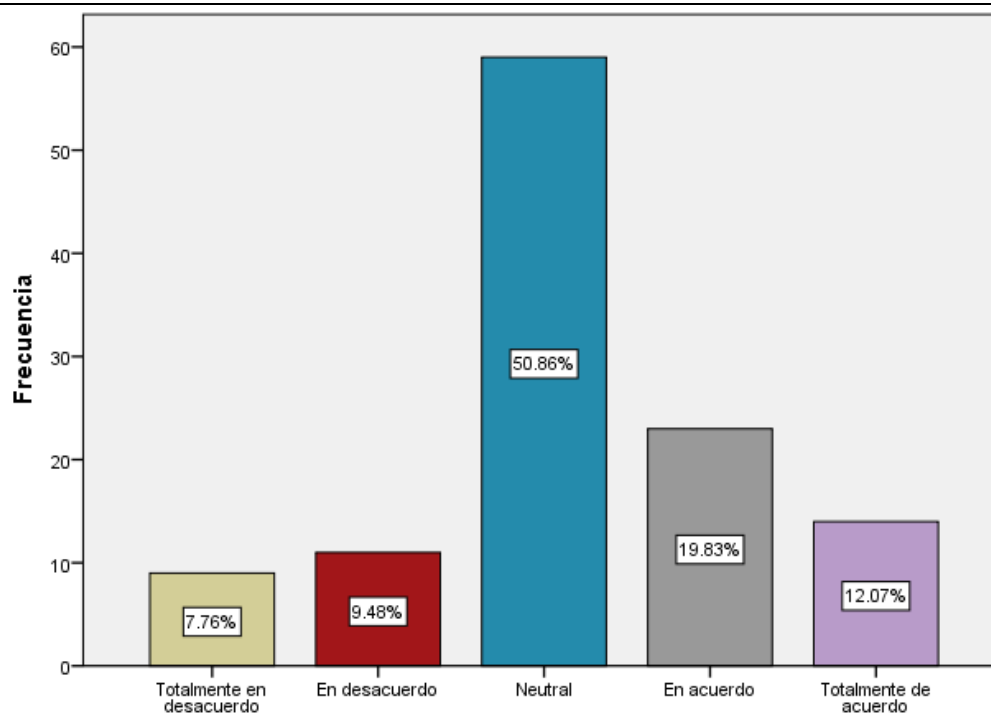


Ilustración 11: Nivel de relación Conativa

Interpretación: En la tabla 11 e ilustración número 11, se determinó que según la consideración si se desarrolla un nivel de relación conativa (orden) en la entidad por parte del jefe superior, el 50.86 % de encuestados detalla que tiene una posición neutral, el 19.83 % está en acuerdo y un 12.07 % está totalmente de acuerdo.

O.E.3: Analizar el nivel de desempeño de los trabajadores municipales del distrito de Tumán, 2019-2020.

Tabla 12

¿Considera Ud. que se ha logrado buenos resultados por el desempeño ejercido por los colaboradores municipales?

ITEM 10	N	Porcentaje
Totalmente en Desacuerdo	3	2.59%
En desacuerdo	13	11.21%
Neutral	53	45.69%
De acuerdo	40	34.48%
Totalmente de acuerdo	7	6.03%
Total	116	100.00%

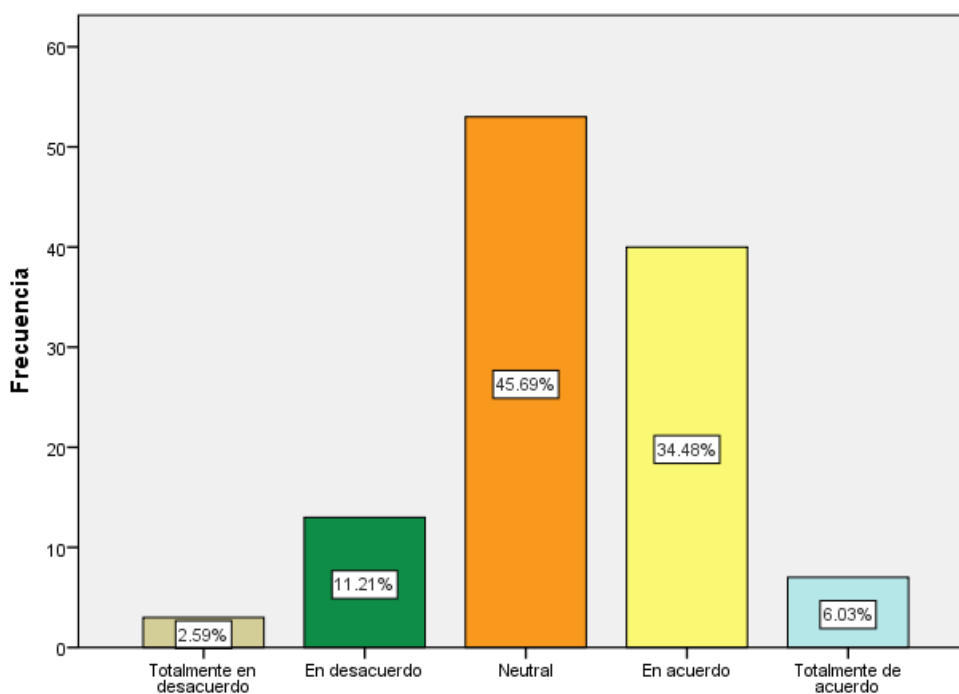


Ilustración 12_ Nivel de resultados

Interpretación: En la tabla 12 e ilustración número 12, se determinó que según la percepción si se logró buenos resultados en la entidad por parte de los encuestados, el 45.69 % detalla que tiene una posición neutral, el 34.48 % está en acuerdo y un 11.21 % está en desacuerdo.

Tabla 13

¿Considera Ud. que se ha logrado los objetivos planteados institucionalmente por el desempeño ejercido por los colaboradores municipales?

ITEM 11	N	Porcentaje
Totalmente en Desacuerdo	2	1.72%
En desacuerdo	35	30.17%
Neutral	45	38.79%
De acuerdo	29	25.00%
Totalmente de acuerdo	05	4.31%
Total	116	100.00%

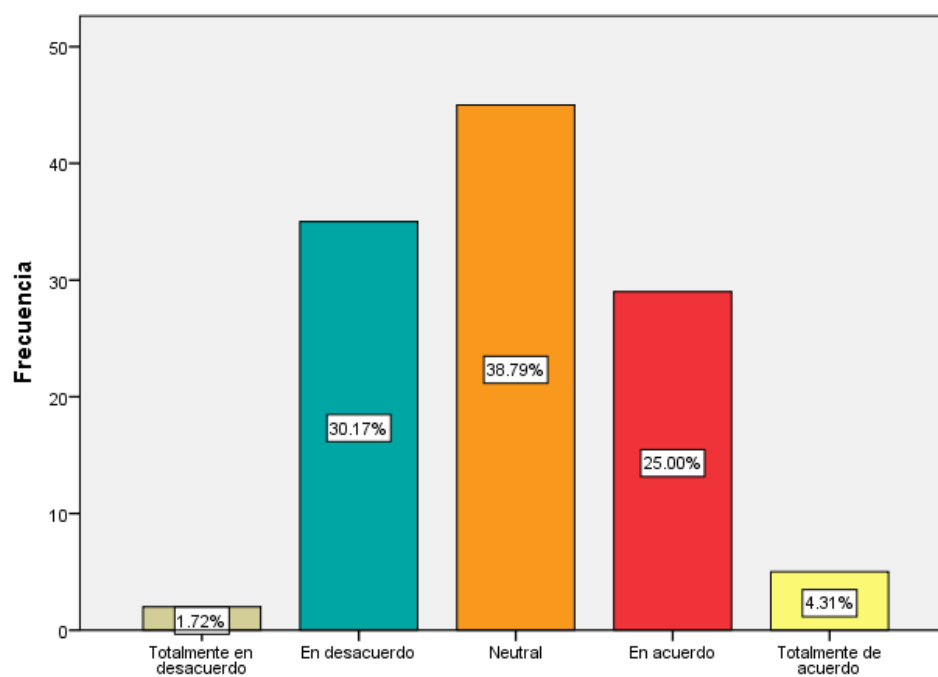


Ilustración 13:Nivel de logro de Resultados

Interpretación: En la tabla 13 e ilustración número 13, se determinó que según la percepción si se logro objetivos planteados en la entidad por el desempeño de los encuestados, el 38.79 % detalla una posición neutral, el 30.17 % está en desacuerdo y un 25.00 % está en acuerdo.

Tabla 14

¿Considera Ud. que se los recursos logísticos fueron un límite para el correcto desempeño ejercido por los colaboradores municipales?

ITEM 12	N	Porcentaje
Totalmente en Desacuerdo	3	2.59%
En desacuerdo	15	12.93%
Neutral	39	33.62%
De acuerdo	34	29.31%
Totalmente de acuerdo	25	21.55%
Total	116	100.00%

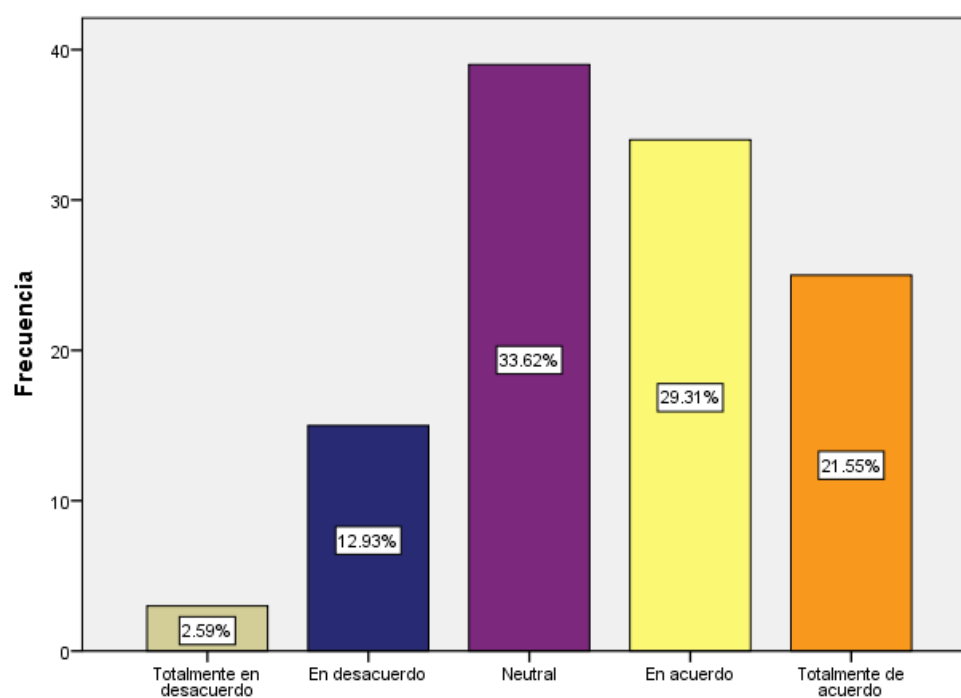


Ilustración 14: Límites de recursos logísticos

Interpretación: En la tabla 14 e ilustración número 14, se determinó que según la percepción si los recursos logísticos fueron un límite para el correcto desempeño de los encuestados, el 32.62 % detalla una posición neutral, el 29.31 % está en acuerdo y un 21.55 % está totalmente de acuerdo.

Tabla 15

¿Considera Ud. que se los medios de capacitación fueron un límite para el correcto desempeño ejercido por los colaboradores municipales?

ITEM 13	N	Porcentaje
Totalmente en Desacuerdo	4	3.45%
En desacuerdo	23	19.83%
Neutral	22	18.97%
De acuerdo	45	38.79%
Totalmente de acuerdo	22	18.97%
Total	116	100.00%

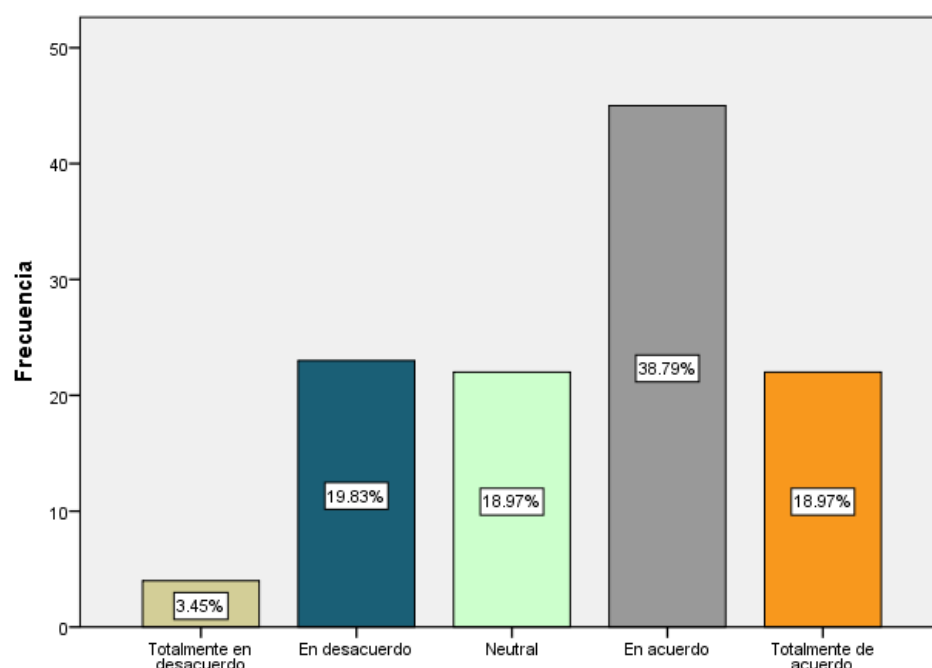


Ilustración 15: Límites en medios de capacitación

Interpretación: En la tabla 15 e ilustración número 15, se determinó que según la percepción si los medios de capacitación fueron un límite para el correcto desempeño de los encuestados, el 38.79 % está en acuerdo y el 18.97 % tienen una posición de desacuerdo, neutral y totalmente de acuerdo.

O.E.4. Elaborar estrategias para mejorar el clima laboral en la entidad municipal del distrito de Tumán.

En base al desarrollo del objetivo específico número cuatro de la presente investigación, la autora ha propuestos un conjunto de estrategias que mejoraran ciertas dimensiones de la variable independiente de estudio, en este sentido según los resultados de la investigación fortalecerá el liderazgo, propuestas para un ambiente laboral adecuado, mejora en la comunicación y relaciones inter-intra personales.

Estrategia N° 01: Liderazgo

En la entidad local del distrito de Tumán se evidencia la falta de liderazgo por parte de los jefes de área, ello se ha evidenciado a que no genere cambios administrativos en beneficio de la institución, ya que no suelen tomar decisiones políticas acertadas, por ello se propone las siguientes acciones:



Estrategia N° 02: Ambiente laboral

En la municipalidad distrital de Tumbán se ha detallado en base a la opinión de los encuestados que no existe un adecuado ambiente laboral, por lo cual es necesario que todos los administrativos, por área y en general, tengan un nivel de convivencia adecuado, con el objetivo de lograr los objetivos propuestos institucionalmente, por ello se propone lo siguiente:

- Infraestructura adecuada
- Recursos tecnológicos
- Materiales logísticos al alcance de los trabajadores
- Teconología

Ambiente físico



- Talleres de autoestima.
- Talleres de liderazgo
- Clima de respeto
- Autonomía

Programas de aprendizaje



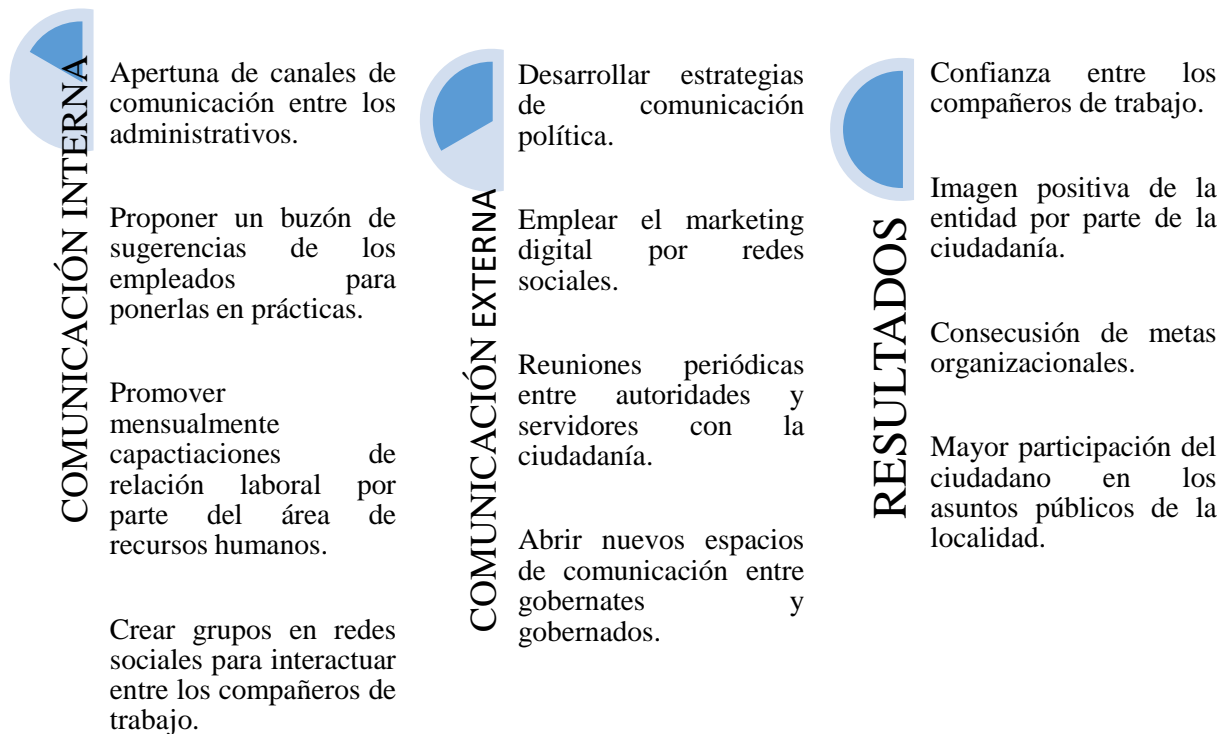
- Trabajadores motivados
- Clima laboral positivo
- Consecución de resultados
- Manejo de habilidades digitales

Resultados



Estrategia N° 03: Comunicación

En la municipalidad distrital de Tumbes se ha generado diversos conflictos entre áreas administrativas por no tener una buena comunicación, por lo cual esta dimensión es fundamental para estar relacionados con los compañeros de institución, además de mejorar en la consecución de resultado, por otro lado la comunicación externa no se ha reflejado en la buena percepción del ciudadano, por lo cual se detalla lo siguiente:



Estrategia N° 04: Relaciones interpersonales

En la municipalidad distrital de Tumán existe muchos administrativos donde no desarrollan correctamente las relaciones interpersonales, lo cual ello afecta en la manera de relacionarse como equipo, por lo cual la investigadora considera realizar las siguientes acciones:



Estrategia N° 05: Reciprocidad laboral

En la municipalidad distrital de Tumbán existe muchos administrativos donde no desarrollan correctamente la reciprocidad laboral, lo cual ello afecta en su desempeño laboral, ya que el no trabajar ni cuidar con los recursos logísticos que le brinda la institución puede perjudicar a que la institución que logre lo que se propone en su área respectiva, por ello la investigadora propone lo siguiente:

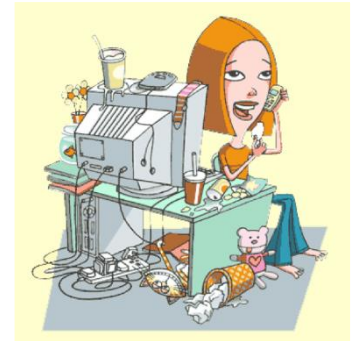


APLICACIÓN DEL TRABAJO

- Realizar todas las actividades que le encomienda su jefe superior
- Cumplir con los objetivos trazados a fin de año.
- Lograr un reconocimiento por parte de la institución

CUIDADO AL PATRINOMIO

- Emplear adecuadamente los recursos que le ofrece la entidad.
- No emplear los recursos para fines personales.
- Generar cuidado al patrimonio que le brinda la institución.

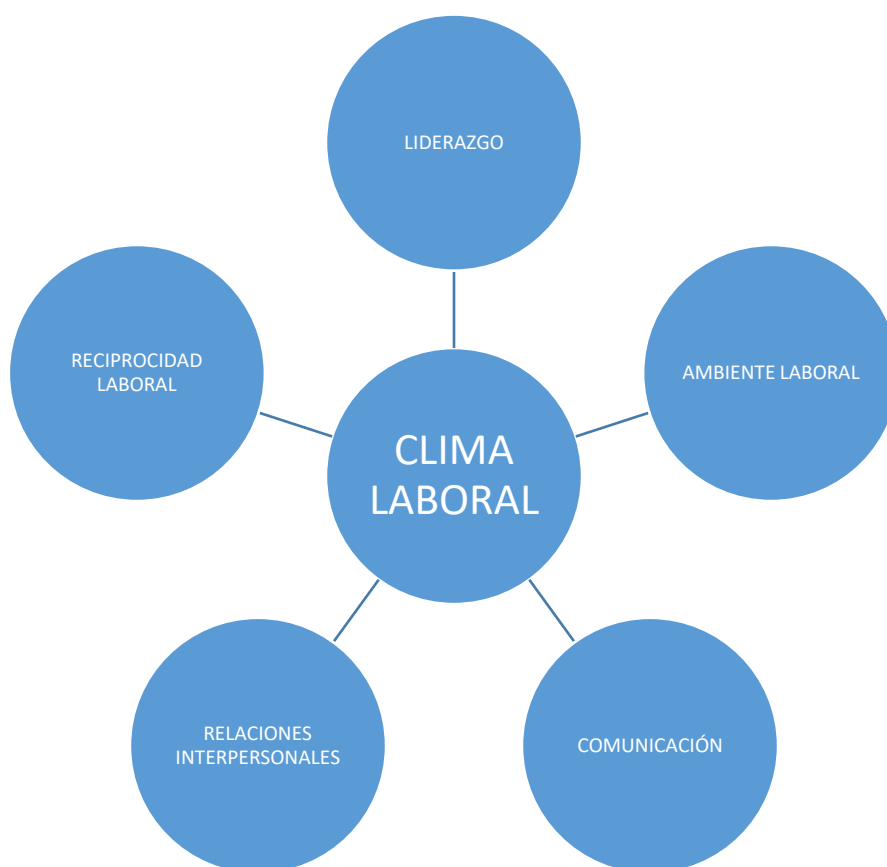


RESULTADOS

- Infraestructura de la municipalidad en buen estado.
- Reconocimiento de las autoridades.
- Imagen positiva de la ciudadanía.

Productos:

Con las presentes estrategias propuestas por la indagadora, se tiene como objetivo mejorar la variable de clima laboral, ya que de ello depende el éxito de la organización local, en ese sentido, se puede detallar que bajo esas dimensiones se lograría mejorar las habilidades de todos los servidores públicos y mantener constante relación con su desempeño laboral.



DISCUSION Y CONTRASTACION DE LA HIPOTESIS

5.1. Discusión de Resultados

En la presente investigación, la autora a través del desarrollo, validación y aplicación del instrumento de recolección de datos, generó resultados que comprobaron la hipótesis propuesta al inicio, la cual afirma que el Clima Laboral incidió significativamente en el desempeño administrativo de los trabajadores municipales del distrito de Tumbay, 2019-2020.

En ese sentido, según los resultados del primer objetivo específico: Analizar la importancia del Clima laboral en la administración pública de las entidades locales gubernamentales, se detalla que el clima laboral incide desde muchas áreas en el manejo adecuado de una organización pública, lo cual se detalla que los adecuados recursos humanos sean los indicados para definir el rumbo que debe seguir una institución. La importancia se basa en lo que se puede conseguir a través de un adecuado proceso administrativo, así mismo se debe tener en cuenta las expectativas laborales de cada empleado, así se evaluará los distintos motivos que lo conllevan a ejecutar de una manera adecuada o negativa la función que realizan.

Tras los hallazgos del primer objetivo de la investigación guardan una relación significativa con lo que determina García (2015), lo cual afirma que el clima laboral es muy importante desde diversos aspectos, los cuales destacan la satisfacción del empleado respecto a las funciones que desempeña, ya que si no se encuentra satisfecho es difícil que logre los objetivos, de la misma forma los resultados se relacionan con la investigación de Acevedo (2018), donde concluye que el clima laboral es una de las variables que puede determinar el éxito o fracaso institucional,

ya que todos los recursos humanos son los llamados a satisfacer las necesidades sociales a través de una buena administración.

Por otra parte, a través de los hallazgos del segundo objetivo específico de la investigación: Indicar los factores del clima Laboral que inciden en el desempeño administrativo de los trabajadores municipales del distrito de Tumbay, 2019-2020, se determina que los principales factores que incidieron en el clima laboral fueron el liderazgo, el cual casi el 81.04 % de encuestados manifestaron que no se le toma en cuenta a la hora de tomar una decisión en la parte administrativa. Así mismo en la parte de la innovación el 44.83 % de colaboradores detallan que no están en buen estado los equipos de la entidad para realizar innovación gerencial, en la misma idea lo determino un 31 % de encuestados, quienes indican que la estructura de la misma entidad no ayuda a generar una modernización de la institución. De igual modo el 35 % de los encuestados determina que no existe una buena comunicación entre compañeros, al igual que un 49 % donde detalla que no existe una relación con el ciudadano en la parte externa. Finalmente se evidencia el factor relaciones interpersonales, donde el 41 % de los encuestados determina que no existe un nivel positivo de motivación en la institución y el 36 % determina que no hay afecto entre compañeros ni jefes superiores.

Tras los hallazgos del primer objetivo de la investigación guardan una relación significativa con lo que determina Durán (2018), donde destaca que el ambiente laboral que rodea a los recursos humanos debe generar los siguientes factores para alcanzar el éxito en la institución: generar confianza, relaciones positivas entre compañeros y una adecuada relación con los superiores, de lo contrario puede influir

en la consecución de metas organizacionales. De igual forma los hallazgos principales se relacionan con la investigación de Contreras (2017), donde concluye que un mal ambiente laboral, una nula comunicación y escaso trabajo en equipo conducen a que los objetivos laborales no se cumplan y que el empleado conviva en un ambiente negativo dentro de su entorno profesional.

Finalmente a través de los hallazgos del tercer objetivo específico de la investigación: Analizar el nivel de desempeño de los trabajadores municipales del distrito de Tumbán, 2019-2020, se determina que el nivel de desempeño de los trabajadores municipales del distrito de Tumbán durante los años 2019-2020 ha sido de un nivel bajo, por lo que se detalla que un 71.6 % de encuestados lo califica así por no desarrollar un buen clima laboral en la institución.

En ese sentido, tras los hallazgos del último objetivo de la investigación, guardan una relación significativa con lo que determina Núñez (2016), el cual refiere que cuando nos encontramos un nivel medio-aceptable de desempeño laboral de los trabajadores es porque existe una cultura o ambiente de trabajo negativo y ello se evidencia en áreas donde los colaboradores muestran cierta apatía con las ordenes de los superiores, así mismo no existe una comunicación interna adecuada y por último creen que el trabajo que se les asigna no contribuye a su formación personal y profesional. De la misma forma se relaciona con el trabajo de Fernández (2015), quien detalla que los empleados municipales no aprueban el clima laboral que se desarrolla en la entidad de estudio, lo cual no satisface desde el aspecto laboral ni personal el trabajo que se les encomienda, por lo que repercute en todo momento en el trabajo que realizan.

5.1. Comprobación de la Hipótesis

Ha: El Clima Laboral incide significativamente en el desempeño administrativo de los trabajadores municipales del distrito de Tumbán, 2019-2020.

Ho: El Clima Laboral no incide significativamente en el desempeño administrativo de los trabajadores municipales del distrito de Tumbán, 2019-2020.

Nivel de significancia: 0.05%

Regla de decisión:

$p_value > 0.05$ No se rechaza H_0

$p_value < 0.05$ se rechaza H_0

Correlación				
			variable1	variable2
Rho de Spearman	variable1	Coefficiente de correlación	1,000	,265
		Sig. (bilateral)	.	,003
		N	116	116
	variable2	Coefficiente de correlación	,265	1,000
		Sig. (bilateral)	,003	.
		N	116	116

Fuente: elaboración propia

De acuerdo a los hallazgos obtenidos en la investigación, en el coeficiente Rho de Spearman se observa que la significancia bilateral es de 0.003, por lo tanto, es menor a 0.05 de un total de 116 colaboradores, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se determina que el Clima Laboral incide significativamente en el desempeño administrativo de los trabajadores municipales del distrito de Tumbán, 2019-2020.

CAPITULO VI. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- 1) En la presente tesis, se tiene como conclusión general que en base a los hallazgos de la prueba estadística de Coeficiente de Sperman, con una significancia bilateral de 0.003 y una correlación de 0.265, existe una incidencia del Clima Laboral en el desempeño administrativo de los trabajadores municipales del distrito de Tumán, 2019-2020.
- 2) Se determina que el clima laboral es muy importante dentro de una organización de carácter público, ya que define el ambiente, procesos adecuados, expectativas laborales de los recursos humanos, relaciones interpersonales, etc., para ejercer adecuadamente una gestión institucional.
- 3) Se tiene como principales factores que incidieron en el clima laboral: la no consideración del administrativo para la toma de decisiones, el 44.83 % de colaboradores detallan que no hay equipos con alta tecnología, el 31 % indican que la estructura de la misma es inadecuada, el 35 % determina que no existe una buena comunicación entre compañeros, el 49 % detalla que no existe una relación con el ciudadano y finalmente el 41 % de los encuestados determina que no existe un nivel positivo de motivación en la institución y el 36 % determina que no hay afecto entre compañeros ni jefes superiores.
- 4) El nivel de desempeño de los trabajadores municipales del distrito de Tumán durante los años 2019-2020 ha sido de un nivel bajo, por lo que se detalla que un 71.6 % de encuestados lo califica así por no desarrollar un buen clima laboral en la institución

RECOMENDACIONES

- 1) Se tiene como recomendación principal, realizar las estrategias propuestas por la indagadora, ya que se tiene como objetivo principal mejorar el clima laboral en la entidad para obtener resultados en el desempeño administrativo.
- 2) Se tiene como recomendación, aplicar la estrategia N° 02 para generar un nivel de convivencia adecuado, ya que un empleado al tener en cuenta la importancia del clima laboral, aplicara acciones de aprendizaje y liderazgo.
- 3) Se tiene como tercera recomendación, aplicar la estrategia N° 04, ya que se tiene como fundamento tomar en cuenta los factores que inciden en un buen clima laboral, por ende, al tener una buena capacidad general, se podrá manejar las relaciones interpersonales con los empleados.
- 4) Se recomienda difundir la propuesta de mejora del clima laboral por medio del área de recursos humanos, ya que al generar su aplicación, se obtendrá mejores resultados en la entidad en estudio.

BIBLIOGRAFIA

- Acebedo, L. (2018). *Ausentismo laboral en el sector público de salud: Identificación de variables relevantes. [tesis de pregrado]*. Universidad Nacional de Chile.
- Aguilar, J. (2013). *Gobernanza y Gestión Pública*.
- Baena, G. (2017). *Metodología de la Investigación*. Grupo Editorial Patria.
- Chian, C., & Partido, J. (2010). *El clima Laboral*.
- Chiavenato, I. (1983). *Administración de Recursos Humanos*. Book Review.
- Contreras, R. (2017). *Clima Laboral y desempeño laboral en trabajadores de la Municipalidad de Mi Perú, 2017. [Tesis de pregrado]*. Universidad César Vallejo.
- Del Valle, C. (2018). *Clima organizacional y desempeño laboral en trabajadores de la municipalidad distrital de San Luis, Lima, 2016. [tesis de pregrado]*. Universidad Nacional del Centro del Perú.
- Durán, T. (2018). *Clima laboral como factor de incidencia en la motivación de los trabajadores. [Tesis de pregrado]*. Universidad Latina.
- Esquía, K., & Castro, J. (2015). *Influencia del Clima Laboral en la Satisfacción Laboral de los trabajadores del área administrativa de la Municipalidad del Alto Selva Alegre, Arequipa, 2015. [Tesis de posgrado]*. Universidad Católica de Santa María.
- García, N. (2015). *Relación del clima laboral y satisfacción laboral en empleados de una institución pública*. Universidad Nacional Autónoma de México.
- Guixà, J., Soriano, J., & Otero, C. (2013). *Prevención de riesgos laborales*. Universitat Politècnica de Catalunya.
- Hernández, F. (2010). *El clima Laboral en instituciones Públicas*.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2006). *Metodología de la Investigación 4ª Edición*. Mc Graw Hill.
- Maestre, C. (2020). *Revisión Sistemática sobre el Clima Laboral y Productividad de las Organizaciones*. Universidad Simón Bolívar. Recuperado a partir de: <http://bonga.unisimon.edu.co/handle/20.500.12442/6824>.
- Mary, W. (2011). *La comunicación en las Relaciones Interpersonales*. UOC.

- Massaro, V. (2016). *¿Cómo definen el aporte de la gestión del desempeño a la rentabilidad del negocio, empresas de tecnología en Colombia?* Universidad de Buenos Aires. Recuperado a partir de: http://bibliotecadigital.econ.uba.ar/econ/collection/tpos/document/1502-0910_MassaroV.
- Méndez, C. (2015). *Teoría del Clima Laboral*. Colombia: Universidad del Rosario.
- Morales, J. (2016). *Relación entre el clima organizacional y satisfacción laboral de los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Trujillo, 2016*. Universidad Cesar Vallejo. Recuperado a partir de: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/446?locale-attribute=en>.
- Nhatumbo, F. (2020). *Análisis de la motivación laboral de los funcionarios públicos: un estudio desde el Hospital General de Machaba, en Mozambique. [Tesis de pregrado]*. Universidad de Chile.
- Núñez, R. (2016). *Análisis del clima laboral en la municipalidad distrital de Yura, periodo julio-setiembre - Arequipa 2015. [tesis de pregrado]*. Universidad Nacional San Agustín de Arequipa.
- Palma, S. (2015). *Diagnóstico del Clima Organizacional en trabajadores dependientes de Lima Metropolitana*. Universidad Mayor de San Marcos.
- Ramírez, A. (2014). El clima laboral como un elemento del compromiso organizacional /. *Revista Nacional de administración*, 4 (1) Enero-Junio, 2013 . Recuperado a partir de: <http://www.sidalc.net/cgi-bin/wxis.exe/?IsisScript=COLEC.xis&method=post&formato=2&cantidad=1&expresion=mfn=016392>.
- Rodríguez, A. (2012). *Gestión organizacional*. Chile: Prentice-Hall.
- Silva, E., & Bautista, J. (2018). Influencia del clima laboral en el desempeño de los trabajadores de la Municipalidad de Morales, Región San Martín. *Revista Científica Institucional USS*, Vol. 10 Núm. 1 (2018): Vol. 10 N°1.
- Uribe, J. (2015). *Clima y ambiente organizacional: trabajo, salud y factores psicosociales*. Mexico: Manual MODerno.
- Yanet, F. (2015). *Clima laboral y su repercusión en el desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad provincial Oyon 2014 [Tesis de pregrado]*. Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión.
- Zambrano, I. (2017). Factores del clima laboral que influyen en el rendimiento de los trabajadores del sector público en el Ecuador. *Dominio de las Ciencias*, ISSN-e 2477-

8818, Vol. 3, N°. 3, 2017, págs. 917-937. Recuperado a partir de: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6244054>.

Zans, J. (2017). *Clima Organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos y docentes de la Facultad Regional Multidisciplinaria de Matagalpa, UNAN – Managua en el período 2016. [Tesis de pregrado]*. Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua.



ACTA DE SUSTENTACIÓN

A C T A DE SUSTENTACIÓN VIRTUAL N° 29-2022-UI-FDCP

Sustentación para optar el Título de POLITÓLOGA de: **Jossy Karolhay Tantachuco Retis**.

Siendo las 18:00 p.m. del día martes 31 de mayo del 2022 se reunieron vía Plataforma Virtual MEET de Google Suite de la Unidad de Investigación de la Facultad de Derecho y Ciencia Política de la Universidad Nacional "Pedro Ruiz Gallo", los miembros del jurado evaluador de la tesis titulada: "**INCIDENCIA DEL CLIMA LABORAL EN EL DESEMPEÑO ADMINISTRATIVO DE LOS TRABAJADORES MUNICIPALES DEL DISTRITO DE TUMÁN, 2019-2020**", designados por Decreto N° 25-2021-FDCP-VIRTUAL de fecha 15 de febrero del 2021, con la finalidad Evaluar y Calificar la sustentación de la tesis antes mencionada, por parte de los Señores Catedráticos:

PRESIDENTE : Mag. LEOPOLDO YZQUIERDO HERNÁNDEZ.
SECRETARIO : Abog. JOSÉ ELOY GAMONAL GUEVARA.
VOCAL : Abog. CESAR VARGAS RODRIGUEZ

La tesis fue asesorada por Mag. MARY ISABEL COLINA MORENO, nombrada por Decreto N°25-2021-FDCP-VIRTUAL de fecha 15 de febrero del 2021.

El acto de sustentación fue autorizado por Resolución N°132-2022-VIRTUAL-UI-FDCP-UNPRG de fecha 24 de mayo del 2022.


La tesis fue presentada y sustentada por la bachiller **Jossy Karolhay Tantachuco Retis** y tuvo una duración de 30 minutos. Después de la sustentación y absueltas las preguntas y observaciones de los miembros del jurado; se procedió a la calificación respectiva, obteniendo el siguiente resultado: **APROBADA con la nota de 15.62 (Quince y 00/62) en la escala vigesimal, mención de REGULAR.**

Por lo que queda APTA para obtener el Título Profesional de **POLITÓLOGA**, de acuerdo con la Ley Universitaria 30220 y la normatividad vigente de la Facultad de Derecho y Ciencia Política, y la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo.

Siendo las 19:17 p.m., del mismo día, se da por concluido el acto académico suscribiendo los miembros del jurado el Acta; quedando registrado el video en el link:

<https://drive.google.com/file/d/12EM6aK8vw3hKUQLMymoGszVvWxi0ym15/view?usp=sharing>

Lambayeque, martes 31 de mayo del 2022


Mag. LEOPOLDO YZQUIERDO HERNÁNDEZ
Presidente del Jurado


Abog. JOSE ELOY GAMONAL GUEVARA
Secretario del Jurado


Abog. CESAR VARGAS RODRIGUEZ
Vocal del Jurado.

***Certificación:** El Director de la Unidad de Investigación de la Facultad de Derecho y Ciencia Política de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo, certifica la veracidad del contenido del Acta de sustentación de tesis Virtual N° 29-2022-UI-FDCP correspondiente a Jossy Karolhay Tantachuco Retis, evento que se ha realizado de manera virtual el día martes 31 de mayo del 2022 y aparece registrada en el archivo correspondiente.*

Lambayeque, 14 de setiembre del 2022

UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO
FACULTAD DE DERECHO Y CIENCIA POLITICA


Dr. Victor Ruperto Anacleto Guerrero
Director De La Unidad De Investigación

CONSTANCIA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS

Yo, **Mg. MARY ISABEL COLINA MORENO**, Asesora del tesista: **Jossy Karolhay Tantachuco Retis**, luego de la revisión exhaustiva de su Tesis titulada **“INCIDENCIA DEL CLIMA LABORAL EN EL DESEMPEÑO ADMINISTRATIVO DE LOS TRABAJADORES MUNICIPALES DEL DISTRITO DE TUMÁN, 2019-2020.”**, constado que la misma tiene un índice de similitud de **9%** verificable en el reporte de similitud del programa Turnitin.

La suscrita analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender, la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo.

Lambayeque, 5 de Agosto del 2021.



Mg. MARY ISABEL COLINA MORENO
D.N.I 40997649
ASESORA

INCIDENCIA DEL CLIMA LABORAL EN EL DESEMPEÑO ADMINISTRATIVO DE LOS TRABAJADORES MUNICIPALES DEL DISTRITO DE TUMÁN, 2019-2020.

INFORME DE ORIGINALIDAD

9%	10%	2%	5%
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.ucv.edu.pe	1%
	Fuente de Internet	
2	1library.co	1%
	Fuente de Internet	
3	Submitted to Universidad Cesar Vallejo	1%
	Trabajo del estudiante	
4	repositorio.unsa.edu.pe	1%
	Fuente de Internet	
5	repositorio.uss.edu.pe	<1%
	Fuente de Internet	
6	repositorio.uta.edu.ec	<1%
	Fuente de Internet	
7	repositorio.uigv.edu.pe	<1%
	Fuente de Internet	
8	Submitted to Universidad Tecnologica del Peru	<1%
	Trabajo del estudiante	



Mg. MARY ISABEL COLINA MORENO
D.N.I 40997649
ASESORA

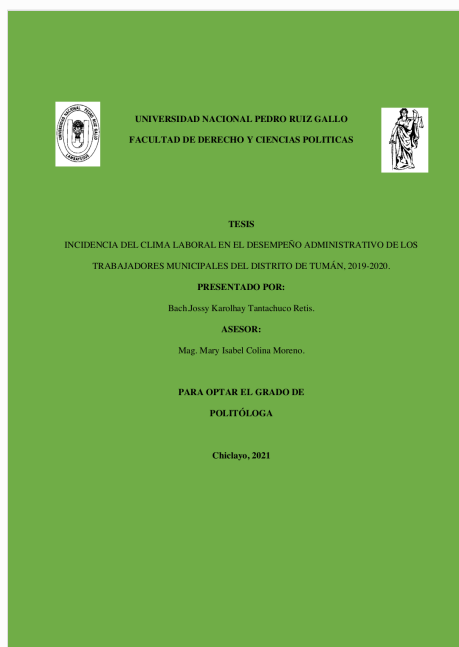


Digital Receipt

This receipt acknowledges that Turnitin received your paper. Below you will find the receipt information regarding your submission.

The first page of your submissions is displayed below.

Submission author: Jossy Karolhay . Tantachuco Retis
Assignment title: TESIS PRE GRADO 2021
Submission title: INCIDENCIA DEL CLIMA LABORAL EN EL DESEMPEÑO ADMINI...
File name: Tesis_final_2.docx
File size: 878.94K
Page count: 95
Word count: 16,747
Character count: 91,344
Submission date: 05-Aug-2021 03:03PM (UTC-0500)
Submission ID: 1628146060



Copyright 2021 Turnitin. All rights reserved.

Mg. MARY ISABEL COLINA MORENO
D.N.I 40997649
ASESORA