

UNIVERSIDAD DE HUANUCO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
PROGRAMA ACADÉMICO DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS



TESIS

“Análisis del clima organizacional en la Municipalidad Distrital de Singa – periodo 2022”

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN
ADMINISTRACION DE EMPRESAS**

AUTORA: Gálvez Urbina, Vanessa

ASESOR: Espinoza Hilario, Cesar

HUÁNUCO – PERÚ

2023

U

TIPO DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN:

- Tesis (X)
- Trabajo de Suficiencia Profesional()
- Trabajo de Investigación ()
- Trabajo Académico ()

LÍNEAS DE INVESTIGACIÓN: Gestión administrativa

AÑO DE LA LÍNEA DE INVESTIGACIÓN (2020)

CAMPO DE CONOCIMIENTO OCDE:

Área: Ciencias sociales

Sub área: Economía, Negocios

Disciplina: Negocios, Administración

DATOS DEL PROGRAMA:

Nombre del Grado/Título a recibir: Título Profesional de Licenciada en Administración de Empresas

Código del Programa: P36

Tipo de Financiamiento:

- Propio (X)
- UDH ()
- Fondos Concursables ()

DATOS DEL AUTOR:

Documento Nacional de Identidad (DNI): 45750413

DATOS DEL ASESOR:

Documento Nacional de Identidad (DNI): 41129317

Grado/Título: Grado de magister en educación

Mención en investigación y docencia superior

Código ORCID: 0000-0002-3246-5449

DATOS DE LOS JURADOS:

| Nº | APELLIDOS Y NOMBRES | GRADO | DNI | Código ORCID |
|----|----------------------------------|--|----------|---------------------|
| 1 | López Sánchez, Jorge Luis | Doctor en gestión empresarial | 06180806 | 0000-0002-0520-8586 |
| 2 | Martel Carranza, Christian Paolo | Maestro en ciencias de la educación con mención en evaluación y acreditación de la calidad educativa | 41905365 | 0000-0001-9272-3553 |
| 3 | Huerto Orizano, Diana | Maestro en gestión y negocios, mención en gestión de proyectos | 40530605 | 0000-0003-1634-6674 |

D

H

UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
PROGRAMA ACADÉMICO DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

En la ciudad de Huánuco, siendo las **16:00 horas del día 03 del mes de mayo del año 2023**, en el cumplimiento de lo señalado en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad de Huánuco, se reunieron la sustentante y el Jurado Calificador, integrado por los docentes:

| | |
|-------------------------------------|---------------------|
| Dr. Jorge Luis López Sánchez | (Presidente) |
| Dr. Christian Paolo Martel Carranza | (Secretario) |
| Mtra. Diana Huerto Orizano | (Vocal) |

Nombrados mediante la **RESOLUCIÓN N° 1750-2023D-FCOMP-PAAE-UDH** para evaluar la Tesis intitulada: **“ANÁLISIS DEL CLIMA ORGANIZACIONAL EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SINGA – PERIODO 2022”**, presentada por la Bachiller, **GALVEZ URBINA, Vanessa**, para optar el título Profesional de Licenciada en Administración de Empresas.

Dicho acto de sustentación se desarrolló en dos etapas: exposición y absolución de preguntas; procediéndose luego a la evaluación por parte de los miembros del Jurado.

Habiendo absuelto las objeciones que le fueron formuladas por los miembros del Jurado y de conformidad con las respectivas disposiciones reglamentarias, procedieron a deliberar y calificar, declarándola APROBADO con el calificativo cuantitativo de 15 (QUINCE) y cualitativo de BUENO (Art. 47 - Reglamento General de Grados y Títulos).

Siendo las 17:30 horas del día **03 del mes de mayo del año 2023**, los miembros del Jurado Calificador firman la presente Acta en señal de conformidad.

Dr. Jorge Luis López Sánchez
N° DNI 06180806
Código ORCID: 0000-0002-0520-8586
PRESIDENTE

Dr. Christian Paolo Martel Carranza
N° DNI 41905365
Código ORCID: 0000-0001-9272-3553
SECRETARIO

Mtra. Diana Huerto Orizano
N° DNI 40530605
Código ORCID: 0000-0003-1634-6674
VOCAL



UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO

CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD

Yo, César Espinoza Hilario, asesor del PA. Administración de Empresas y designado(a) mediante documento: Resolución N° 542-2021-D-FCEMP-PAAE-UDH (20.may.2021) del eestudiante (s) **VANESSA GALVEZ URBINA**, de la investigación titulada: **“ANÁLISIS DEL CLIMA ORGANIZACIONAL EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SINGA – PERIODO 2022”**.

Puedo constar que la misma tiene un índice de similitud del **17 %** verificable en el reporte final del análisis de originalidad mediante el Software Turnitin.

Por lo que concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio y cumple con todas las normas de la Universidad de Huánuco.

Se expide la presente, a solicitud del interesado para los fines que estime conveniente.

Huánuco, 15 de junio del 2023

Mg. César Espinoza Hilario
DNI N° 41129317
Código Orcid N° 0000 0002 3246 5449

TESIS

INFORME DE ORIGINALIDAD

| | | | |
|-----------------------------------|-----------------------------------|----------------------------|---------------------------------------|
| 17% INDICE DE SIMILITUD | 15% FUENTES DE INTERNET | 9% PUBLICACIONES | 10% TRABAJOS DEL ESTUDIANTE |
|-----------------------------------|-----------------------------------|----------------------------|---------------------------------------|

FUENTES PRIMARIAS

| | | |
|----------|---|---------------|
| 1 | repositorio.unac.edu.pe Fuente de Internet | 1% |
| 2 | repositorio.uwiener.edu.pe Fuente de Internet | 1% |
| 3 | renati.sunedu.gob.pe Fuente de Internet | 1% |
| 4 | loft1571.serverloft.com Fuente de Internet | 1% |
| 5 | repositorio.ucp.edu.pe Fuente de Internet | 1% |
| 6 | repositorio.unam.edu.pe Fuente de Internet | 1% |
| 7 | repositorio.unsm.edu.pe Fuente de Internet | <1% |
| 8 | theibfr.com Fuente de Internet | <1% |
| 9 | Submitted to Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurimac | <1% |



VoB ASESOR(A) César
Espinoza Hilario

DNI: 41129317

Código ORCID: 0000 0002 3246 5449

DEDICATORIA

A mi hijo Gerardo quien ha sido mi mayor motivación para nunca rendirme en los estudios y poder llegar a ser un buen ejemplo para él.

A mi madre Guadalupe que ha sabido enseñarme buenos valores lo cual me ha ayudado salir adelante en los momentos difíciles.

A mi abuela Helín que desde el cielo sé que siempre me ha cuidado, protegido y ha sabido guiarme por el buen camino.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por haberme otorgado una familia maravillosa, quienes han creído en mí siempre, dándome ejemplo de superación, humildad y sacrificio, enseñándome a valorar todo lo que tengo.

A los funcionarios y servidores de la Municipalidad Distrital de Singa, por su colaboración en la aplicación de los instrumentos de investigación; ya que sin ellos el presente trabajo de investigación no hubiera podido realizarse.

A mi asesor el Mg. César Espinoza Hilario por sus enseñanzas, por su paciencia y sobre todo por la dedicación que tuvo para poder el presente trabajo de investigación.

A la Universidad de Huánuco y los docentes en especial del Programa Académico Administración de Empresas, por los conocimientos vertidos a lo largo de mi vida universitaria, que sin ellos no se hubiera podido desarrollar la investigación.

ÍNDICE

| | |
|--|-----|
| DEDICATORIA | II |
| AGRADECIMIENTO | III |
| ÍNDICE..... | IV |
| ÍNDICE DE TABLAS..... | VII |
| ÍNDICE DE FIGURAS..... | IX |
| RESUMEN..... | XI |
| ABSTRACT..... | XII |
| INTRODUCCIÓN..... | XII |
| CAPITULO I..... | 15 |
| PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN..... | 15 |
| 1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA..... | 15 |
| 1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA | 16 |
| 1.2.1. PROBLEMA GENERAL | 16 |
| 1.2.2. PROBLEMAS ESPECÍFICOS..... | 17 |
| 1.3. OBJETIVOS..... | 17 |
| 1.3.1. OBJETIVO GENERAL | 17 |
| 1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS | 17 |
| 1.4. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN | 18 |
| 1.4.1. JUSTIFICACIÓN TEÓRICA | 18 |
| 1.4.2. JUSTIFICACIÓN PRACTICA | 18 |
| 1.4.3. JUSTIFICACIÓN METODOLÓGICA..... | 18 |
| 1.5. LIMITACIONES | 18 |
| 1.6. VIABILIDAD | 19 |
| CAPITULO II..... | 20 |
| MARCO TEÓRICO | 20 |
| 2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN | 20 |
| 2.1.1. ANTECEDENTES INTERNACIONALES | 20 |
| 2.1.2. ANTECEDENTES NACIONALES | 20 |
| 2.1.3. ANTECEDENTES LOCALES..... | 22 |
| 2.2. BASES TEÓRICAS | 25 |
| 2.2.1. CLIMA ORGANIZACIONAL | 25 |

| | |
|---|----|
| 2.2.2. DIMENSIONES DE LA VARIABLE CLIMA ORGANIZACIONAL . | 27 |
| 2.2.3. TEORÍAS DEL CLIMA ORGANIZACIONAL..... | 30 |
| 2.2.4. CARACTERÍSTICAS DEL CLIMA ORGANIZACIONAL..... | 33 |
| 2.2.5. IMPORTANCIA DEL CLIMA ORGANIZACIONAL..... | 34 |
| 2.2.6. MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SINGA..... | 34 |
| 2.3. DEFINICIONES CONCEPTUALES | 36 |
| 2.3.1. MUNICIPALIDAD | 36 |
| 2.3.2. ORGANIZACIÓN PÚBLICA | 37 |
| 2.3.3. AMBIENTE DE TRABAJO | 37 |
| 2.3.4. OBJETIVOS INSTITUCIONALES | 37 |
| 2.4. VARIABLE | 37 |
| 2.4.1. UNIVARIABLE..... | 37 |
| 2.5. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES..... | 38 |
| CAPITULO III..... | 39 |
| MARCO METODOLÓGICO..... | 39 |
| 3.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN | 39 |
| 3.1.1. ENFOQUE DE INVESTIGACIÓN..... | 39 |
| 3.1.2. NIVEL DE INVESTIGACIÓN..... | 39 |
| 3.1.3. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN | 39 |
| 3.2. POBLACIÓN Y MUESTRA | 40 |
| 3.2.1. POBLACIÓN | 40 |
| 3.2.2. MUESTRA..... | 40 |
| 3.3. TÉCNICAS E INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS... 41 | |
| 3.3.1. TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE DATOS..... | 41 |
| 3.3.2. INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS..... | 41 |
| 3.4. TÉCNICAS PARA EL PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS . | 41 |
| CAPÍTULO IV..... | 42 |
| RESULTADOS..... | 42 |
| 4.1. PROCESAMIENTO DE LOS DATOS | 42 |
| 4.1.1. DIMENSIÓN DE COMUNICACIÓN..... | 42 |
| 4.1.1. DIMENSIÓN DE COOPERACIÓN | 45 |
| 4.1.2. DIMENSIÓN DE IDENTIDAD..... | 48 |

| | |
|--|----|
| 4.1.3. DIMENSIÓN DE LIDERAZGO Y ESTILOS DE DIRECCIÓN ... | 51 |
| 4.1.4. DIMENSIÓN DE MOTIVACIÓN | 54 |
| CAPÍTULO V..... | 58 |
| DISCUSIÓN DE RESULTADOS..... | 58 |
| 5.1. DISCUSIÓN RESPECTO A LOS ANTECEDENTES..... | 58 |
| 5.2. DISCUSIÓN RESPECTO A LAS BASES TEÓRICAS..... | 59 |
| CONCLUSIONES | 60 |
| RECOMENDACIONES..... | 63 |
| REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS..... | 65 |
| ANEXOS..... | 69 |

ÍNDICE DE TABLAS

| | |
|---|----|
| Tabla 1 Variables – Dimensiones – Indicadores | 38 |
| Tabla 2 Personal Laborando en la Municipalidad Distrital de Singa | 40 |
| Tabla 3 La Comunicación Oportuna en la Municipalidad Distrital de Singa . | 42 |
| Tabla 4 El uso de carteles con mensajes importante, para una comunicación clara en la Municipalidad Distrital de Singa | 43 |
| Tabla 5 La efectividad al comunicar con claridad y sin ambigüedades por partes de los jefes inmediatos en la Municipalidad Distrital de Singa | 44 |
| Tabla 6 El trabajo en equipo para el logro de objetivos y metas en la Municipalidad Distrital de Singa | 45 |
| Tabla 7 La solidaridad como parte de la colaboración entre las áreas que conforman la Municipalidad Distrital de Singa | 46 |
| Tabla 8 La participación activa en las labores de la Municipalidad Distrital de Singa con el objetivo de obtener resultados positivos | 47 |
| Tabla 9 El conocimiento y la puesta en práctica por parte de los trabajadores de la misión de la Municipalidad Distrital de Singa | 48 |
| Tabla 10 La visión de la Municipalidad Distrital de Singa definiendo lo que verdaderamente realiza la entidad..... | 49 |
| Tabla 11 Difusión y practica de los valores institucionales, por parte de los funcionarios y trabajadores de la Municipalidad Distrital de Singa | 50 |
| Tabla 12 La confianza que genera el líder para desempeñar correctamente las funciones en las áreas de la Municipalidad Distrital de Singa..... | 51 |
| Tabla 13 La solución a las dificultades con la atención del jefe de área en la Municipalidad Distrital de Singa | 52 |
| Tabla 14 La participación en las decisiones que se toman por parte del jefe inmediato según área, en la Municipalidad Distrital de Singa | 53 |
| Tabla 15 El reconocimiento al buen trabajo realizado por el servidor público por parte del jefe inmediato según área en la Municipalidad Distrital de Singa | 54 |
| Tabla 16 Las capacitaciones al personal por parte de la Municipalidad Distrital de Singa, para realizar sus funciones de manera idónea | 55 |
| Tabla 17 La remuneración justa, por parte de la Municipalidad Distrital de Singa, a los servidores públicos de dicha entidad | 56 |

Tabla 18 La eficiencia y la competitividad como factores reconocidos en el
área de trabajo de la Municipalidad Distrital de Singa 57

ÍNDICE DE FIGURAS

| | |
|--|----|
| Figura 1 Organigrama de la Municipalidad Distrital de Singa | 36 |
| Figura 2 ¿Considera usted que, en la Municipalidad Distrital de Singa, utilizan diferentes medios para comunicar: reuniones, boletines, ¿otros? ... | 42 |
| Figura 3 ¿Considera usted que la Municipalidad Distrital de Singa, utiliza carteles según área con mensajes importante? | 43 |
| Figura 4 ¿Considera usted que la información brindada por su jefe inmediato es claro y no ambiguo?..... | 44 |
| Figura 5 ¿Considera usted que su trabajo y de sus compañeros contribuyen al logro de objetivos y metas de la Municipalidad Distrital de Singa? | 45 |
| Figura 6 ¿Considera usted existe colaboración entre otras áreas respecto a las labores de la entidad? | 46 |
| Figura 7 ¿Considera usted que en su centro de labores la participación es activa de sus en lo que se requiere a favor de la entidad? | 47 |
| Figura 8 ¿Considera usted que conoce y pone en práctica la misión de la Municipalidad Distrital de Singa? | 48 |
| Figura 9 ¿Considera que la visión de la Municipalidad Distrital de Singa define lo que realmente realiza la entidad? | 49 |
| Figura 10 ¿Considera usted que los valores institucionales, son difundidos y practicados constantemente los funcionarios y trabajadores de la entidad? | 50 |
| Figura 11 ¿Considera usted, que su jefe inmediato genera confianza en el área que se desempeña? | 51 |
| Figura 12 ¿Considera usted que cada vez que hay dificultades en su área, el jefe o encargado brinda la atención y solución debida? | 52 |
| Figura 13 ¿Considera usted que algunas decisiones que toma; son aceptadas y aprobadas con regularidad por su jefe inmediato?..... | 53 |
| Figura 14 ¿Considera que su jefe inmediato le reconoce el trabajo realizado? | 54 |
| Figura 15 ¿Considera usted que se siente capacitado (por la institución) para realizar el trabajo encomendado?..... | 55 |
| Figura 16 ¿Considera usted que el trabajo que realiza está bien remunerado en la institución? | 56 |

Figura 17 ¿Considera que la eficiencia y competitividad son factores reconocidos en su área de trabajo? 57

RESUMEN

El trabajo de investigación titulado “ANÁLISIS DEL CLIMA ORGANIZACIONAL EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SINGA – PERIODO 2022”, es una investigación cuyos resultados nos permitieron analizar cómo se venía dando el clima organizacional en la Municipalidad Distrital de Singa, periodo 2022; ya que resulta muy importante saber cómo la comunicación; la cooperación; la identidad; el liderazgo y la motivación en dicha organización se viene dando ya que permitirá tomar con referencia para otras municipalidades de la Provincia en este caso de Huamalíes y porque no decir de la Región Huánuco.

La investigación nos permitió recopilar la información de diferentes aspectos o puntos de vistas; respecto a la única variable con sus dimensiones que en este caso fue el Clima Organizacional, el mismo que se trabajó a nivel de los trabajadores de las diferentes áreas de la Municipalidad Distrital de Singa; los cuales sumaban alrededor de 33 personas quienes fueron la población y a la vez la muestra para este trabajo de investigación, quienes, con sus respuestas a la encuesta que se va baso en la dimensiones del clima organizacional como la comunicación; la cooperación; la identidad; el liderazgo y la motivación aportarían a la finalización del presente trabajo.

Referente al estudio de campo se utilizó la técnica de la encuesta, con su instrumento el cuestionario, la misma que estuvo conformada por 16 preguntas con alternativas diseñadas bajo la Escala de Likert el cual fue aplicada a las 33 personas; las cuales están inmersas dentro del tema de investigación, que luego de analizar e interpretar dichos resultados, nos permitió saber en qué situación se encuentra la Municipalidad Distrital de Singa respecto al Clima Organizacional.

Por último, a través de los resultados obtenidos en las encuestas; se pudo establecer las conclusiones tomando en cuenta los objetivos y las hipótesis; para que se llegue a plantear las recomendaciones respectivas a fin de que se pongan en práctica.

Palabras Clave: Análisis, clima, comunicación, trabajadores, singa, periodo.

ABSTRACT

The research work entitled "ANALYSIS OF THE ORGANIZATIONAL CLIMATE IN THE DISTRICT MUNICIPALITY OF SINGA - PERIOD 2022", is an investigation whose results allowed us to analyze how the organizational climate had been taking place in the District Municipality of Singa, period 2022; since it is very important to know how to communicate; The cooperation; the identity; leadership and motivation in said organization has been taking place since it will allow reference to other municipalities of the Province in this case of Huamalíes and why not say of the Huánuco Region.

The investigation allowed us to collect information from different aspects or points of view; Regarding the only variable with its dimensions, which in this case was the Organizational Climate, the same one that was worked at the level of the workers of the different areas of the District Municipality of Singa; which added up to around 33 people who were the population and at the same time the sample for this research work, who, with their responses to the survey that is based on the dimensions of the organizational climate such as communication; The cooperation; the identity; leadership and motivation would contribute to the completion of this work.

Regarding the field study, the survey technique was used, with its instrument the questionnaire, which was made up of 16 questions with alternatives designed under the Likert Scale which was applied to 33 people; which are immersed within the research topic, which after analyzing and interpreting these results, allowed us to know what situation the District Municipality of Singa is in regarding the Organizational Climate.

Finally, through the results obtained in the surveys; It was possible to establish the conclusions taking into account the objectives and the hypotheses; so that the respective recommendations can be put forward so that they can be put into practice.

KEY WORDS: Analysis, climate, communication, workers, singa, period.

INTRODUCCIÓN

En estos tiempos el clima organizacional ha resultado ser un enfoque y una herramienta administrativa importante y potente en la toma de decisiones de los que dirigen una organización o entidad, debido a que utilizando esta herramienta de manera adecuada ayudará a proyectar un incremento en la productividad, también a conducir la gestión de los cambios necesarios en la organización para el mejoramiento continuo, en este caso de la Municipalidad Distrital de Singa – Provincia de Huamalíes.

En ese sentido, nuestro trabajo de investigación busca analizar el clima organizacional en la Municipalidad Distrital de Singa, periodo 2022 para que de esa manera puedan tomar decisiones en mejora de este aspecto o enfoque muy importante para todo tipo de organización ya sea pública o privada.

La presente tesis consta de cinco capítulos, los mismos que describen a continuación:

El I capítulo, referente a: Problema de Investigación se compone de la siguiente manera: Descripción del problema; Formulación del problema; Objetivo general y específicos; Justificación; Limitaciones y Viabilidad

El capítulo II referente a: Marco Teórico, con el siguiente contenido: Antecedentes de investigación; Bases Teóricas; Definiciones conceptuales; Hipótesis y Variables; y finalmente la Operacionalización de las variables

El capítulo III referente a: Marco metodológico, con el siguiente contenido: Tipo de investigación el cual este compuesto con el enfoque, nivel y diseño de investigación; asimismo se detalló la población y la muestra de la investigación y por ultimo las técnicas e instrumento de recolección de datos tanto para la recolección, presentación y análisis e interpretación de los datos.

El capítulo IV referente a: Resultados, con el siguiente contenido: procesamiento de los datos con aplicación estadística, mediante

distribuciones de frecuencias, y gráficos; esto se hizo en base a las dimensiones como la comunicación; cooperación; identidad; liderazgo y estilos de dirección y motivación.

El Capítulo V referente a: Discusión de resultados, con el siguiente contenido: Presentar la contrastación de los resultados del trabajo de campo con los referentes bibliográficos de los antecedentes y las bases teóricas.

Conclusiones: Cada conclusión está relacionada con las acciones realizadas durante la investigación, indicado cada uno de ellos en los objetivos general y específicos.

Recomendaciones: Cada sugerencia respondió a cada conclusión, estableciendo una unidad de criterios.

CAPITULO I

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

Hoy por hoy, en el mundo globalizado en el cual vivimos, existe la necesidad de saber sobre el clima organizacional tanto en entidades públicas como en empresas privadas, esto debido a dos factores; la primera estar a la vanguardia de la globalización y la segunda el comportamiento frente a la pandemia; es por ello que se necesita estar preparados a cambios constantes y las organizaciones públicas no están ajenas de esta realidad.

En ese sentido Mendoza (2019) establece que el clima organizacional hace referencia a “las características del medio ambiente del trabajo. Estas características son percibidas de manera directa o indirecta por los colaboradores que se desenvuelven en ese medio ambiente organizacional. El clima tiene implicaciones en el comportamiento del trabajador”. (p. 9)

Es relevante establecer que Chiavenato (2011) menciona que: “el clima organizacional está relacionado con la motivación de los miembros de la organización. Cuando la motivación en los participantes es elevada, el clima organizacional tiende a ser elevado y proporciona relaciones de satisfacción, ánimo, interés y colaboración entre los participantes” (p. 74).

Ahora bien; Huamaní (2015) establece que un adecuado clima organizacional genera consecuencias positivas como el logro, la afiliación, el poder, la productividad, la satisfacción, la integración, la retención de talentos, la mejora en la imagen de la empresa, entre muchas otras. Cuanto mejor o más adecuado es el clima laboral, mayores son las consecuencias positivas y mejor se aprecian tanto dentro como fuera de la organización.

La Municipalidad Distrital de Singa; perteneciente al Distrito del mismo nombre; es parte de los 11 distritos de la Provincia de Huamalíes, el ámbito de su jurisdicción tiene los siguientes límites: Norte con el Departamento de Áncash; Sur con el Distrito de Punchao (Huamalíes); Este con el Distrito de

Chavín de Pariarca (Huamalíes) y el Departamento de Áncash; y, Oeste con los distritos de Miraflores, Panchao y el Departamento de Áncash.

A este distrito se le conoce como: “Paraíso del Alto Marañón”. Asimismo, hay que mencionar que el Distrito de Singa se creó con la Ley N° 1804 del 3 de septiembre de 1913, durante el gobierno de Guillermo Billingurt.

En ese sentido, la Municipalidad Distrital de Singa – Huamalíes es una de las 1855 municipalidades (página web municipio al día) que existen en el Perú, es una institución perteneciente a la administración del estado, con personería jurídica, que tiene la función de ejercer el gobierno distrital, orientada al desarrollo social del espacio geográfico de su jurisdicción.

Con respecto a la problemática, en la institución existen algunas diferencias entre los trabajadores antiguos (los que vienen de gestiones anteriores) y los contratados (gestión actual) para la gestión municipal; los trabajadores antiguos se muestran reacios a la dinámica, colaboración y gestión como gobierno municipal de manera íntegra.

Por ello, el estudio sobre el clima organizacional es considerado de suma importancia; porque cuando los empleados no se encuentran en un ambiente laboral adecuado con un buen clima organizacional, la productividad no es buena, lo cual va conllevar a que no se puedan alcanzar los objetivos y metas institucionales.

En esa misma línea, lo que plantea la investigación; es de poder analizar cómo se da el clima organizacional en la Municipalidad Distrital de Singa; básicamente tomando en cuenta la comunicación, identidad, cooperación que existe entre los trabajadores de dicha entidad.

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.2.1. PROBLEMA GENERAL

¿Cómo es el clima organizacional en la Municipalidad Distrital de Singa, periodo 2022?

1.2.2. PROBLEMAS ESPECÍFICOS

PE₁ ¿De qué manera es la comunicación entre los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Singa, periodo 2022?

PE₂ ¿Cómo se da cooperación entre los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Singa, periodo 2022?

PE₃ ¿De qué manera se manifiesta la identidad de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Singa, periodo 2022?

PE₄ ¿Cómo se da el liderazgo entre los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Singa, periodo 2022?

PE₅ ¿De qué manera es la motivación entre los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Singa, periodo 2022?

1.3. OBJETIVOS

1.3.1. OBJETIVO GENERAL

Analizar el clima organizacional en la Municipalidad Distrital de Singa, periodo 2022.

1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

OE₁ Determinar cómo se da la comunicación entre los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Singa, periodo 2022.

OE₂ Conocer la cooperación entre los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Singa, periodo 2022.

OE₃ Determinar cómo se manifiesta la identidad de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Singa, periodo 2022.

OE₄ Identificar el liderazgo entre los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Singa, periodo 2022.

OE₅ Determinar cómo se presenta la motivación entre los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Singa, periodo 2022.

1.4. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

1.4.1. JUSTIFICACIÓN TEÓRICA

La presente investigación se justifica teóricamente con el propósito de aportar nuevos indicios sobre el clima organizacional pero específicamente en las municipalidades, en donde los resultados de la investigación podrán sistematizarse en las recomendaciones, y que para luego podrán ser incorporadas a las ciencias administrativas.

1.4.2. JUSTIFICACIÓN PRACTICA

La justificación practica se da porque existe la necesidad de analizar el clima organizacional en la Municipalidad Distrital de Singa, ya que de esa manera los trabajadores y funcionarios involucrados nos darán información precisa y objetiva que permitirá tomar decisiones a fin de mejorar este aspecto importante para la entidad.

1.4.3. JUSTIFICACIÓN METODOLÓGICA

Respecto a la justificación metodológica; la investigación sustenta este aspecto debido a que los resultados obtenidos a través del instrumento de investigación (el cuestionario) respecto al clima organizacional podrán ser utilizados en otros trabajos de investigación.

1.5. LIMITACIONES

En cuanto a los obstáculos de la presente investigación tenemos los siguientes:

Que los trabajadores no dispongan de tiempo para responder a las diferentes interrogantes

La poca participación de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Singa, debido a la desconfianza por brindar información respecto a las variables de la investigación; ya que consideran que sus respuestas pueden ser utilizadas a fines de despido laboral.

1.6. VIABILIDAD

Es viable, porque se puede desarrollar la investigación, ya que la investigadora tendrá que recurrir a todos los ámbitos y aspectos para cumplir los objetivos de la investigación, del mismo modo se cuenta con el asesoramiento de un docente especialista, en cuanto a los recursos económicos estos serán autofinanciados por la misma investigadora.

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

2.1.1. ANTECEDENTES INTERNACIONALES

García, E. (2016) en su tesis “La cultura organizacional y la satisfacción laboral de los servidores públicos de una institución educativa” de la Universidad de Zulia, tuvo como propósito de investigación de establecer la relación entre cultura organizacional y satisfacción laboral de las personas que integran la institución analizada, en la cual emplea el método de investigación dentro del enfoque positivista el diseño descriptiva correlacional, denominado de campo realizado en tiempo único, en la cual tomo datos de 50 integrantes de la institución a través de una encuesta con la cual se administró los instrumentos encontrando como resultados que existen niveles intermedios de cultura y satisfacción lo que indica que de acuerdo al nivel de cultura que presentan los trabajadores se establece el nivel de satisfacción, interpretándose que si la cultura es media también existe una tendencia de satisfacción media, concluyendo que sí existe una correlación que tiende a ser positiva de magnitud fuerte entre la cultura organizacional y el grado de satisfacción laboral dado el coeficiente de correlación Spearman de 0,899*, teniendo una significancia de 0.01 bilateral.

2.1.2. ANTECEDENTES NACIONALES

De acuerdo a Contreras, R. (2017) en su trabajo de investigación Clima Organizacional y desempeño laboral en trabajadores de la Municipalidad MI PERÚ, Callao 2017; tuvo objetivo general determinar la relación que existe entre el clima organizacional y el desempeño laboral en los trabajadores de la Municipalidad de Mi Perú; tuvo como recomendaciones:

Dar la retroalimentación adecuada sobre los resultados de la investigación, a los responsables de la Municipalidad de Mi Perú, 2017; para que sean incluidos como parte de un diagnóstico situacional del clima y el desempeño de los trabajadores dentro de la institución. Dichos resultados servirán como base para diseñar y gestionar estrategias y mecanismos de solución que se orienten a mejorar el estado de las variables dentro la municipalidad, con la finalidad de mejorar el servicio que ofrece la municipalidad a la población de Mi Perú.

A los responsables de la Municipalidad de Mi Perú, 2017; se recomienda dar a conocer los resultados de la investigación a los trabajadores de las diversas áreas y dar la retroalimentación respectiva con la finalidad de sensibilizar a los mismos sobre la situación actual del clima organizacional y del desempeño laboral. En este punto es importante resaltar la importancia de orientar a la institución a desarrollar un clima más favorable, siendo estas condiciones un factor clave en su desempeño individual.

Al área de recursos humanos de la Municipalidad de Mi Perú, 2017; se recomienda diseñar y gestionar un plan de intervención orientado a mejorar las condiciones de trabajo (tangibles como intangibles) de los trabajadores; así mismo, en base a los resultados desarrollar un programa de capacitación constante que busquen fortalecer los recursos individuales para lograr desempeños más satisfactorios en los trabajadores. Para ello, se debe lograr la participación de todas las áreas y todos los niveles de la organización.

A futuros investigadores realizar un análisis tomando en cuenta variables demográficas como edad, sexo, tiempo de servicio, área, etc., donde se trabaje con una muestra mayor y que incluya a otras instituciones (públicas y privadas); de esta manera observar y analizar cómo se comportan las variables en los diferentes grupos y con condiciones diferentes.

En base a los autores Choquepuma, C. y Medina, S. (2019) en su trabajo de investigación el Análisis del clima organizacional reflejada en la satisfacción del cliente de la Municipalidad Distrital MAJES, Arequipa, 2019, plantearon como objetivo general determinar la relación entre análisis del clima organizacional y la satisfacción del cliente de la Empresa Municipalidad Distrital de Majes, asimismo establece las siguientes recomendaciones:

Que la Municipalidad Distrital de Majes debe implementar la propuesta del sistema de gestión de la calidad, el mismo que está orientado a mejorar el servicio municipal.

Que se realice estudios posteriores, enfocados a detectar el nivel de satisfacción de los usuarios en base a la atención brindada al usuario, pero en cada servicio municipal, con la finalidad de conocer sus reales expectativas y percepciones del servicio municipal que reciben.

Que el área de recursos humanos a realizar una medición de clima organizacional de la municipalidad luego de implementar el plan para confirmar la existencia de una relación entre ambas variables.

2.1.3. ANTECEDENTES LOCALES

Según Montejo, A. (2021) en su trabajo de investigación “El clima organizacional y el desempeño laboral en la Municipalidad distrital de Luyando - 2021”, plantearon como objetivo general determinar de qué manera el clima organizacional se relaciona con el desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Luyando - 2021., también las investigadoras plantearon las siguientes recomendaciones:

- Fortalecer el clima organizacional, basados en la mejora de la estructura organizacional, los procesos organizacionales y la motivación de los empleados, para de esta forma incrementar el buen desempeño laboral dentro de esta entidad que presta servicios a los pobladores de la comunidad luyandina.

- Promover frecuentemente el reconocimiento de los logros de los trabajadores, porque reconocer los éxitos y el buen trabajo de los empleados con refuerzos positivos es muy importante para que éstos se sientan parte de la entidad y tengan motivación a la hora de desarrollar mejor su actividad.
- Promover como estrategia, un programa de reconocimiento de equipo, porque una de las mejores maneras de construir camaradería en el espacio de trabajo es premiar y otorgar reconocimiento formal a los logros de los equipos y a su buen desempeño laboral.
- Promover la formación constante de sus trabajadores, porque tener empleados formados repercute directamente en la consecución de los objetivos que persigue la entidad y en la mejora del desempeño laboral, es decir, la adquisición de nuevos conocimientos, actualizados y continuos, permite que los trabajadores desarrollen y pongan en práctica todo aquello que van aprendiendo.

Espinoza, E. (2021) en su trabajo de investigación “Clima organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huánuco, Gerencia de Planificación y Presupuesto – 2019” estableció como objetivo general determinar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la municipalidad provincial de Huánuco, Gerencia de Planificación y Presupuesto – 2019. Asimismo, el investigador recomienda lo siguiente:

- Tener en cuenta al clima organizacional ya que a través de ello se logrará la satisfacción laboral positivamente en la gerencia de Planificación y Presupuesto de la Municipalidad Provincial de Huánuco.
- Implementar una estructura adecuada para un mejor clima organizacional en la gerencia de Planificación y Presupuesto de la Municipalidad Provincial de Huánuco.

- Mejorar las relaciones sociales actuales de los trabajadores de la gerencia ya que consecuentemente mejorará la satisfacción laboral de los trabajadores de la municipalidad provincial de Huánuco, Gerencia de Planificación y Presupuesto – 2019.
- Evitar que los conflictos sean constantes en la Gerencia buscando la eficiencia y eficacia para el cumplimiento de objetivos y metas de los trabajadores de la municipalidad provincial de Huánuco, Gerencia de Planificación y Presupuesto – 2019.

De acuerdo Cecilio, K.; Solís, N. y Saldívar, S. (2019) en su trabajo de investigación el “Gestión del Talento Humano y su relación con el clima organizacional en la Municipalidad Provincial de Pachitea”, plantearon como objetivo general determinar de qué manera se relaciona la Gestión del Talento Humano con el Clima Organizacional en la Municipalidad Provincial de Pachitea, también las investigadoras plantearon las siguientes recomendaciones:

- Que es necesario que se mantenga una relación positiva de la gestión del talento humano a fin de que el clima organizacional en la Municipalidad Provincial de Pachitea, sea la más adecuada.
- La gestión del talento humano interna respecto de la responsabilidad de los trabajadores, es necesario mantenerla a fin de que el clima organizacional en la Municipalidad Provincial de Pachitea, se mantenga con una connotación positiva para impulsar el trabajo.
- Que se debe mantener con una direccionalidad de política, a fin de que la recompensa para el trabajador sea un incentivo para que se mantenga un clima organizacional positivo la Municipalidad Provincial de Pachitea.
- De acuerdo Casavilca, Y. (2019) en su trabajo de investigación el “Influencia del Clima Organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Acostambo – Provincia de Tayacaja, 2018”, estableció como objetivo general determinar la influencia entre el Clima Organizacional y el

Desempeño Laboral de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Acostambo – Provincia de Tayacaja, 2018., también las investigadoras plantearon las siguientes recomendaciones:

- Fomentar el desarrollo de un clima organizacional establecido sobre la base de necesidades, valores, expectativas, creencias, normas y prácticas compartidas y transmitidas por los jefes de la institución y que se expresen como conductas y comportamientos compartidos.
- Que el jefe de Recursos Humanos de la Municipalidad Distrital de Acostambo, implementar y actualizar sus respectivos MOF Y ROF, donde se describa detalladamente reglas, procedimientos y niveles jerárquicos de dicha institución. Así como colocar la misión, visión, políticas y valores que se deben practicar en lugares visibles de dicha institución.
- Que el jefe de Recursos Humanos de la Municipalidad Distrital de Acostambo, supervisar regularmente las actividades que realizan los trabajadores como medida de control, para confirmar si estos trabajan con responsabilidad y compromiso hacia los resultados y capacitarlos constantemente, para que estén mejor preparados y se sientan motivados y puedan tener un mejor desenvolvimiento.
- Que el alcalde de la Municipalidad Distrital de Acostambo, realizar charlas continuas sobre cómo los trabajadores deben involucrarse con los objetivos de la institución y dar a conocer las consecuencias positivas de las labores realizadas por estos, sean logros, afiliación, poder, productividad, baja rotación, satisfacción, adaptación e innovación

2.2. BASES TEÓRICAS

2.2.1. CLIMA ORGANIZACIONAL

• Definición

Peña R. (2018) define que el clima organizacional “una serie de percepciones globales por parte del individuo en lo concerniente a su

organización, y estas percepciones globales reflejan la interacción que se da entre las características personales y las de la organización” (p.24). Es así, que resulta importante velar para que el ambiente de trabajo donde existen relaciones interpersonales entre los trabajadores, sea el más adecuado posible con conductas de empatía, asertividad y sobre todo buena comunicación.

García Rubiano, Vesga Rodríguez, & Gómez Rada, (2020) “El clima organizacional desde la perspectiva de la metáfora del “clima” hace referencia preliminarmente al conjunto de características que constituyen el ambiente de trabajo que rodea a los individuos que trabajan en una organización” (p.12). En ese sentido la concepción del Clima organizacional (CO) que involucra a las personas desde un punto de vista que constituye una experiencia del individuo sumergido a un ambiente que experimenta un determinado clima.

Respecto al clima organizacional, Marchant (2006), sostiene que “es la variable que interviene en logro de objetivos, por otro lado, se relaciona con el desempeño y actitud del trabajador” (p. 133).

En ese sentido; el clima organizacional juega un papel importante para que los trabajadores de una empresa o institución tengan un buen desempeño laboral y a causa de una buena gestión de calidad que, a la larga beneficiaria a los clientes o usuarios, dependiendo de la organización.

Con respecto al clima organizacional, Chiavenato, I. (2000), sostiene que está relacionado con “la motivación y se define como el ambiente que se desarrolla según la interacción de sus trabajadores en una organización” (p. 119).

Al respecto, podemos afirmar que sin motivación en una institución; no se podría tener un buen clima organizacional.

Respecto al clima organizacional, Likert y Gibson (1986) señalan que:

Es el término utilizado para describir la estructura psicológica de las organizaciones. El clima es la sensación, personalidad o carácter del ambiente de la organización, es una cualidad relativamente duradera del medio ambiente interno de una organización que experimentan sus miembros, influye en su comportamiento y puede describirse en términos de los valores de una serie particular de características o atributos de la organización.

Asimismo, Sudarsky (1977) planteaba que el clima organizacional es “un concepto integrado que permite determinar la manera como las políticas y prácticas administrativas, la tecnología, los procesos de toma de decisiones, etc., se traducen a través del clima y las motivaciones en el comportamiento de los equipos de trabajo y las personas que son influenciadas por ellas”.

2.2.2. DIMENSIONES DE LA VARIABLE CLIMA ORGANIZACIONAL

• Comunicación

Rodríguez, et al., (2004) define que “La comunicación es un proceso imprescindible no solo para el buen funcionamiento interno de una empresa, sino también para la mejora de su competitividad y de su adaptación a los cambios del entorno, pues éste facilita fundamentalmente, a la satisfacción de sus propias necesidades de los clientes, internos y externos, relacionados con ella” (p.179). Es decir que por medio de la comunicación será posible coordinar, evaluar, controlar las actividades programadas y planificadas en una organización. Asimismo, a través de la comunicación se cumplirá metas, objetivos establecidos en la organización.

A. Comunicación Efectiva

Moreno (2009) sostiene que para lograr una comunicación efectiva “no sólo se requiere conocer el proceso de la comunicación de una manera integral sino establecer mecanismos que garanticen que el mensaje que queremos transmitir llegue de una manera correcta al

receptor y que a través de la retroalimentación podamos asegurarnos que el mensaje fue recibido con éxito” (p. 13).

B. Comunicación Oportuna

Conocida también como la comunicación asertiva significa tener la “habilidad para transmitir y recibir los mensajes, sentimientos, creencias u opiniones propios o ajenos de una manera honesta, oportuna y respetuosa para lograr como meta una comunicación que nos permita obtener cuanto queremos sin lastimar a los demás”. (Eguzquiza, 2000, s/n)

C. Comunicación Clara

Según Montolio y Tascon (2020) se entiende a la Comunicación Clara:

En transmitir de forma fácil, directa, transparente, simple y eficaz información relevante a la ciudadanía. También ayuda a mejorar el acceso a la información y los servicios al establecer que las comunicaciones y documentos públicos han de estar redactados y diseñados de forma clara e inequívoca. Su propósito, incrementar la eficacia de la Administración, promoviendo una comunicación que el público pueda entender sin dificultad. (p. 5)

• Cooperación

De acuerdo al Ministerio de Salud (2008) “esta dimensión se refiere al nivel de colaboración que se observa entre los empleados en el ejercicio de su trabajo y en los apoyos materiales y humanos que éstos reciben de su organización” (p. 21).

Asimismo, ESAN (2015) establece que la cooperación es “se enfoca principalmente en el apoyo oportuno y la existencia de un sentimiento de equipo que contribuya al logro de objetivos grupales” (s/n)

- **Motivación**

Comprende la satisfacción, reconocimiento, prestigio y autonomía.

Uría (2011) menciona que la motivación es el acto que permite incrementar el ánimo de los trabajadores, logrando compromiso, responsabilidad y la mejora de su desempeño.

Robbins y Judge (2009) menciona que la motivación es el conjunto de esfuerzos, que realiza enérgicamente cada trabajador, direccionado al logro de objetivos.

En ese sentido, ambos autores concuerdan que la motivación permite direccionar y mejorar el desempeño del trabajador, cumpliendo con los objetivos organizacionales.

- **Liderazgo y estilos de dirección**

Influencia que los jefes ejercen sobre un grupo de trabajadores, a fin de estimularlos a participar para el logro de un objetivo en común.

El estilo de dirección va de acuerdo a la conducta que exterioriza un jefe con los trabajadores a su cargo para que ejecuten sus órdenes. De acuerdo al estilo de dirección se determina el funcionamiento de la organización.

- **Identidad**

Respecto a esta dimensión; la identidad “es el sentimiento de pertenencia a la organización y que es un elemento importante y valioso dentro del grupo de trabajo. En general, la sensación de compartir los objetivos personales con los de la organización.” (Ministerio de Salud, 2008 p. 21).

- **Relaciones interpersonales**

Es la interacción entre los trabajadores, se evidencia en las reuniones ya sean laborales o recreativas entre miembros de una

misma organización, siendo determinante la actitud, el comportamiento, desenvolvimiento y trato que se da entre un trabajador a otro.

- **Trabajo en equipo**

Grupo de trabajadores organizados para el cumplimiento de un objetivo en común, estableciendo determinadas tareas a cada miembro del grupo para el logro del fin perseguido.

- **Filosofía institucional**

Es la razón de ser de cada institución variando según los valores y creencias que se establecen en la misión y la visión institucional, plasmando en ellas el compromiso que mantiene con la sociedad.

2.2.3. TEORÍAS DEL CLIMA ORGANIZACIONAL

A. Teoría bifactorial de Herzberg

Esta teoría también conocida como la teoría de dos factores o la teoría de la motivación e higiene. Sobre ello Herzberg, formuló para explicar la conducta de las personas en situación de trabajo que orientan: Factores de higiene o mantenimiento y Factores motivacionales. (Chiavenato, 2007, p.286)

Estos dos factores se describen a continuación: (Chiavenato, 2009, p. 245)

- **Factores Higiénicos**

Son factores externos al trabajador, es decir son aquellas características y condiciones que están presentes en el entorno de trabajo. Estos factores escapan de la responsabilidad del empleado porque están determinados por la administración y la alta dirección. Entre ellos tenemos: El sueldo, las condiciones físicas y materiales, las políticas y lineamientos, el liderazgo, las oportunidades y posibilidades de desarrollo, las relaciones interpersonales, etc.

Los factores higiénicos forman parte del contexto, y están relacionados con la insatisfacción de los trabajadores, pero tiene poca influencia en la satisfacción de los mismos. Por tanto, tienen un carácter preventivo, porque se centra en evitar la aparición o niveles elevados de insatisfacción.

- **Factores motivacionales**

A diferencia de los higiénicos, los factores motivacionales son intrínsecos, es decir el trabajador tiene control sobre los mismos. Están relacionados con las actividades que realiza, con las formas de actuar, el nivel de desempeño, nivel de motivación y orientación al logro.

En esta clasificación tenemos: motivación, autorrealización, reconocimiento, responsabilidad y orientación al logro.

De esta teoría se sostiene, que las organizaciones que quieren que sus trabajadores se sientan satisfechos deben centrarse en mejorar y promover el desarrollo de factores motivacionales (oportunidades de ascenso, desarrollo personal, responsabilidad, reconocimiento personal y logros), que son los que proveen la fuerza motivacional para lograr resultados satisfactorios en la organización. Por el contrario, los que centran sus esfuerzos en desarrollar factores higiénicos lo que se logra es reducir o evitar la insatisfacción mas no elevar los niveles de satisfacción laboral.

B. Teoría de clima laboral de Likert

Modelo teórico propuesto por Likert, quien sostuvo que el clima organizacional es el resultado de la interacción del tipo de administración, de las condiciones organizacionales y de las expectativas, valores esperanzas y necesidades de los trabajadores.

Por ello, el comportamiento que tiene el trabajador ante determinadas situaciones y condiciones, están en función a la manera como este percibe. Los factores principales que influyen en la percepción del clima organizacional y los cuales permiten explicar el

comportamiento de los microsistemas que componen la organización.

Estos factores según Burnet, (1987, p.29) son:

- El contexto, la tecnología y la estructura organizacional.
- Jerarquía que tiene el trabajador dentro de la organización.
- Características personales del trabajador.
- Percepción sobre el clima de los colegas y superiores.

Para esta teoría, existen tres variables las cuales de manera específica determinan las características de las instituciones, las cuales son: Variables causales, intermedias y finales, (Brunet, 1999).

- **Causales;** estas variables son independiente, establecen el rumbo y el sentido de la organización, están representadas por la estructura y el tipo de administración. Si estas variables son modificadas influyen sobre las demás.
- **Intermedias;** estas variables representan la salud de la organización y la situación interna de la organización; por ejemplo: la motivación, las actitudes, eficiencia de los procesos comunicacionales, desempeño, toma de decisiones, etc.
- **Variables finales;** son las variables dependientes de la organización, las cuales son el resultado de las dos anteriores, ejemplo: la productividad, los costos y gastos, ganancias y pérdidas, (p. 245).

De la combinación de estas variables y la interacción que se da entre ellas, Likert estableció dos grandes tipos de clima organizacional, los mismos que a su vez se subdividen. Los dos grupos son Clima de tipo autoritario y clima de tipo paternalista.

- **Clima de tipo autoritario:** de la cual se deriva dos tipos de clima, el clima autoritario explotador (Clima I) y el clima autoritario paternalista, (Clima II)

- **Clima de tipo participativo:** Del cual se deriva el clima consultivo (Clima III) y el clima participativo (Clima IV).

De lo anterior, mientras más se acerque la administración al estilo IV, se logrará resultados más satisfactorios, por el contrario, mientras más cercano al sistema I se tendrán un clima poco favorable para las relaciones entre la organización y sus trabajadores.

2.2.4. CARACTERÍSTICAS DEL CLIMA ORGANIZACIONAL

Es importante conocer las características del clima organizacional para poder tener un mayor entendimiento, entre las cuales tenemos: Peña Rivas, (2018).

- a) Estructura:** Percepción que tiene los miembros de la organización acerca de todo tipo de reglamento, procedimientos o trámites que realiza la empresa para que ellos puedan ejercer su trabajo.
- b) Responsabilidad (empowerment):** Sentimiento que comparten los empleados acerca de la independencia que tienen para tomar decisiones en momentos de trabajo.
- c) Recompensa:** La recompensa que obtienen los empleados por el trabajo que realizan, siempre y cuando sea un trabajo merecedor de ésta.
- d) Desafío:** La percepción que se tiene acerca de los desafíos que enfrenta la empresa al imponer el trabajo. Promueve aceptación de riesgos.
- e) Relaciones:** Cómo los miembros de la empresa se sienten en el ambiente laboral. La percepción que tienen acerca de las relaciones sociales ya sea con compañeros de trabajo o jefes.
- f) Cooperación:** El sentimiento de las personas de la organización de poder formar parte de un equipo, el cual cuente con un apoyo mutuo y espíritu positivo.

g) Conflictos: El momento en el cual los miembros aceptan las opiniones de todos los demás, tienen la capacidad de solucionar problemas con madurez.

h) Identidad: Sentirse valioso dentro de la organización, sentir que forma parte importante del equipo (p.60).

De lo citado, Las percepciones sobre las características del entorno laboral realizada por los trabajadores, tienen a ser resultado de una variedad de factores tanto de la organización (estructura, liderazgo, comunicación, toma de decisiones, sistema de incentivos sociales, entre otros) como factores relacionados a la personalidad de los trabajadores.

2.2.5. IMPORTANCIA DEL CLIMA ORGANIZACIONAL

Stephen P. Robbins, (2004) define que el buen clima organizacional tiene relevancia por el impacto en el desempeño de los trabajadores, en su conducta y que está relacionado que el trabajador o colaborador se percibe en su centro de labor. Esto manifiesta que el trabajador es influenciado por el entorno ambiental en la organización.

2.2.6. MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SINGA

• Historia

La Municipalidad Distrital de Singa se encuentra ubicado en el Distrito del mismo nombre; es uno de los 11 distritos de la Provincia de Huamalíes, que pertenece al Departamento de Huánuco, bajo la jurisdicción de su Gobierno regional, en la República el Perú. Se le conoce como: “Paraíso del Alto Marañón”.

El Distrito de Singa se formó por Ley N°1804 de 3 de septiembre de 1913, durante el gobierno de Guillermo Billingurt.

• Visión

La Visión de la Municipalidad Distrital de Singa es que buscan “Ser una institución líder en el desarrollo, solidaria, moderna, segura y

sostenible con el medio ambiente, con una población orgullosa e identificada con el distrito de singa; comprometida con mejorar la calidad de vida de los ciudadanos que menos tienen”.

- **Misión**

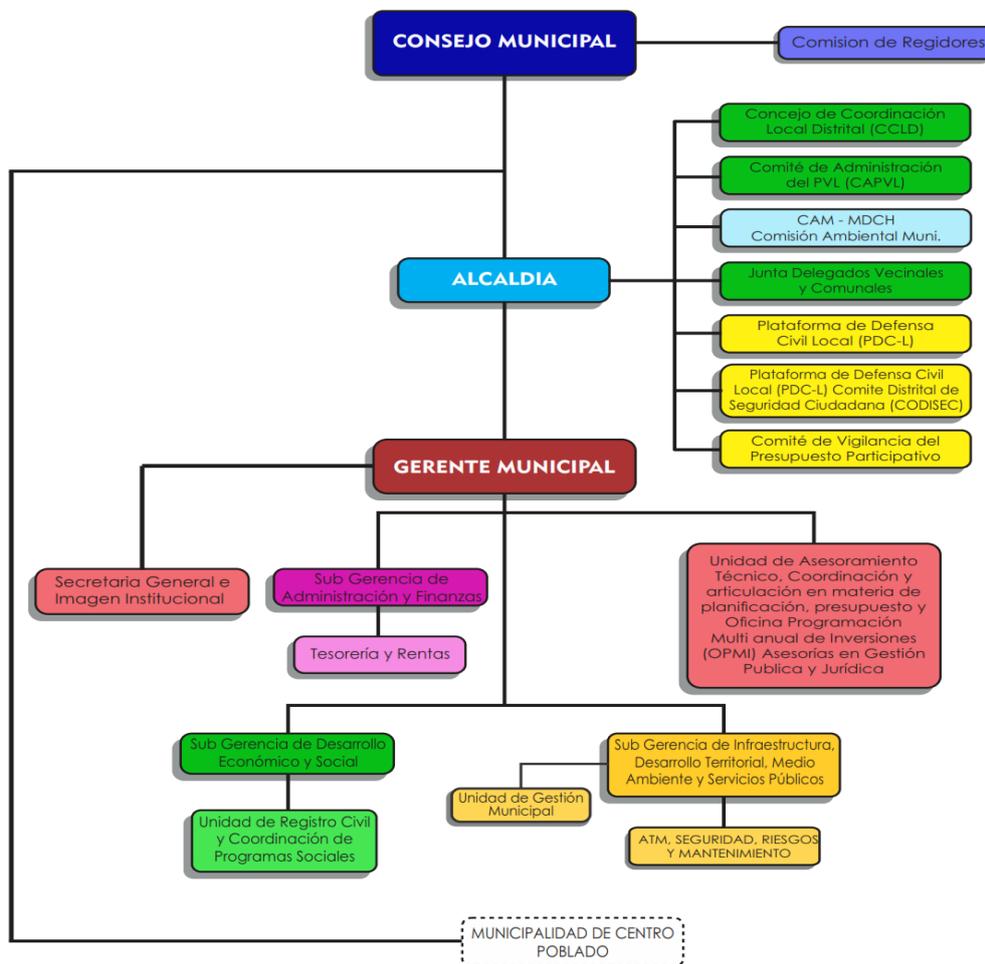
La Municipalidad distrital de singa es una entidad pública que ejerce competencias y funciones de carácter local; su gestión está orientada a la prestación de servicios públicos con procesos simplificados y de calidad, promoción del desarrollo económico, ejecución de proyectos de inversión que permitan acortar la brecha de infraestructura de la ciudad otorgando mayor competitividad. Su organización responde a la generación de valor público, con innovación, creatividad, transparencia y sentido de urgencia; así como es un canal inmediato de participación vecinal e inversión público privado

Figura 1
Organigrama de la Municipalidad Distrital de Singa



MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SINGA

ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL
2019 - 2022



2.3. DEFINICIONES CONCEPTUALES

2.3.1. MUNICIPALIDAD

Según el Art. N° 1 de la Ley Orgánica de Municipalidades (2003) las municipalidades “son entidades, básicas de la organización territorial del Estado y canales inmediatos de participación vecinal en los asuntos públicos, que institucionalizan y gestionan con autonomía los intereses propios de las correspondientes colectividades; siendo elementos esenciales del gobierno local, el territorio, la población y la organización”.

2.3.2. ORGANIZACIÓN PÚBLICA

Según Solano (2014) es una entidad que desempeña una acción de interés público y forma parte del gobierno nacional o subnacional. En la administración pública moderna, estas instituciones ya no desempeñan solo una función de control, cuentan también con instrumentos de promoción de mejores prácticas. Por ello, la comunicación debe cumplir una doble tarea en este sector. (s/n)

2.3.3. AMBIENTE DE TRABAJO

De acuerdo a Wolters (2020) el ambiente de trabajo es el conjunto de factores que influyen sobre el bienestar físico y mental de los trabajadores. Supone la suma del conjunto de factores técnicos y sociales que participan en el proceso del trabajo e influyen en el bienestar laboral del trabajador. (s/n).

2.3.4. OBJETIVOS INSTITUCIONALES

Según López y Vidal (2013) los objetivos institucionales son metas establecidas por la institución en el comienzo del año. Las metas y objetivos pueden ser modificados o cambiados a medida que la institución cumpla o no lo planteado. Cada objetivo institucional debe ser explicado en detalles para que funcionarios o directivos sepan cómo medir su eficacia. (p. 2)

2.4. VARIABLE

2.4.1. UNIVARIABLE

HG_x: Clima Organizacional

2.5. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Tabla 1

Variables – Dimensiones – Indicadores

| VARIABLES | DIMENSIONES | INDICADORES | ÍTEM | |
|----------------------|-------------------------|----------------------------------|------------------------------------|---|
| INDEPENDIENTE | X: Clima Organizacional | Comunicación | - Comunicación Oportuna | 1. ¿Considera usted que, en la Municipalidad Distrital de Singa, se utilizan diferentes medios para comunicar: reuniones, boletines, ¿otros? |
| | | | - Comunicación Clara | 2. ¿Considera usted que la Municipalidad Distrital de Singa, utiliza carteles según área con mensajes importante? |
| | | | - Efectividad al comunicar | 3. ¿Considera usted que la información brindada por su jefe inmediato es claro y no ambiguo? |
| | | Cooperación | - Trabajo en equipo | 4. ¿Considera usted que su trabajo y de sus compañeros contribuyen al logro de objetivos y metas de la Municipalidad Distrital de Singa? |
| | | | - Solidaridad | 5. ¿Considera usted existe colaboración entre otras áreas respecto a las labores de la entidad? |
| | | | - Participación | 6. ¿Considera usted que en su centro de labores la participación es activa de sus en lo que se requiere a favor de la entidad? |
| | | Identidad | - Misión | 7. ¿Considera usted que conoce y pone en práctica la misión de la Municipalidad Distrital de Singa? |
| | | | - Visión | 8. ¿Considera que la visión de la Municipalidad Distrital de Singa define lo que realmente realiza la entidad? |
| | | | - Valores institucionales | 9. ¿Considera usted que los valores institucionales, son difundidos y practicados constantemente los funcionarios y trabajadores de la entidad? |
| | | Liderazgo y estilos de dirección | - Confianza | 10. ¿Considera usted, que su jefe inmediato genera confianza en el área que se desempeña? |
| | | | - Estimulo | 11. ¿Considera usted que cada vez que hay dificultades en su área, el jefe o encargado brinda la atención y solución debida? |
| | | | - Orientación | 12. ¿Considera usted que algunas decisiones que toma; son aceptadas y aprobadas con regularidad por su jefe inmediato? |
| | | Motivación | - Participación | 13. ¿Considera que su jefe inmediato le reconoce el trabajo realizado? |
| | | | - Satisfacción Laboral | 14. ¿Considera usted que se siente capacitado (por la institución) para realizar el trabajo encomendado? |
| | | | - Reconocimiento de la Institución | 15. ¿Considera usted que el trabajo que realiza está bien remunerado en la institución? |
| | | | - Incentivos Laborales | 16. ¿Considera que la eficiencia y competitividad son factores reconocidos en su área de trabajo? |

CAPITULO III

MARCO METODOLÓGICO

3.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN

3.1.1. ENFOQUE DE INVESTIGACIÓN

La presente investigación tendrá un **enfoque cuantitativo**, como lo plantea Hernández R y otros (2014, p. 36). “El objetivo de esta investigación es generalizar los datos de una muestra a una población (de un grupo pequeño a uno mayor). Donde se involucran a muchos casos en la investigación porque se pretende generalizar los resultados del estudio. Los casos que en conjunto son estadísticamente representativos. La naturaleza de los datos es cuantitativa (datos numéricos).

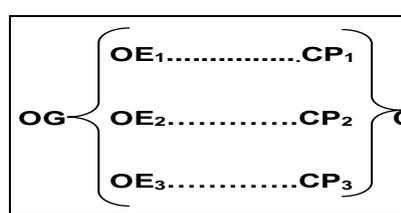
Al respecto nuestra investigación tratará cuantificar los datos, para luego analizarlos; y de esa manera relacionarlo a los objetivos planteados.

3.1.2. NIVEL DE INVESTIGACIÓN

De acuerdo a la naturaleza del estudio de la investigación, reúne por su nivel las características de ser un estudio **descriptivo** porque se *describirá* como se presenta el clima organizacional en la Municipalidad Distrital de Singa.

3.1.3. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

Por el diseño de investigación emplearemos una **investigación no experimental**; el cual tendrá un esquema **por objetivos** conforme se muestra en el esquema siguiente:



Donde:

OG = Objetivo General.

OE = Objetivo Específico

CP = Conclusión Parcial

CF = Conclusión Final

3.2. POBLACIÓN Y MUESTRA

3.2.1. POBLACIÓN

La población para la siguiente investigación estará constituida por dos grupos:

La población estará constituida por todas las autoridades, funcionarios y trabajadores de la Municipalidad Distrital de Singa; el cual se pasa a detallar en el siguiente cuadro:

Tabla 2

Personal Laborando en la Municipalidad Distrital de Singa

| RESUMEN CUANTITATIVO DEL CUADRO PARA ASIGNACIÓN DE PERSONAL 2022 | |
|---|-----------------|
| ENTIDAD: MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SINGA | |
| SECTOR: GOBIERNO LOCAL | |
| ÓRGANOS O UNIDADES ORGÁNICAS | CANTIDAD |
| Órganos de Gobierno (alcalde – reg.) | 06 |
| Órgano de Gerencia Municipal | 02 |
| Órganos de Dirección (subgerencias) | 04 |
| Área Técnica Municipal | 01 |
| Órganos manejo de Recursos | 05 |
| Órgano de Registro Civil – Programas Sociales | 02 |
| Órganos de Apoyo (asistentes en las áreas) | 03 |
| Órganos de Serenazgo - Seguridad | 04 |
| Órganos de Limpieza – Gasfitería | 06 |
| TOTAL | 33 |

3.2.2. MUESTRA

Para nuestra muestra se tomará el mismo tamaño de la población el cual representa 33 personas entre autoridades, funcionarios y

trabajadores de la Municipalidad Distrital de Singa; debido a que es una cantidad trabajable y que no requiere la aplicación de la fórmula muestral.

3.3. TÉCNICAS E INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

3.3.1. TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

3.3.1.1. LA ENCUESTA

La cual tendrá interrogantes claras y con alternativas objetivas relacionados al clima organizacional y la gestión de calidad. Estará dirigido a los funcionarios – trabajadores que laboran en la Municipalidad Distrital de Singa.

3.3.2. INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

3.3.2.1. EL CUESTIONARIO

Se va elaborar un cuestionario con preguntas claras y con alternativas en base a la Escala de Likert; luego dicho instrumento de investigación, se someterá a un juicio de expertos, antes de su aplicación; para que en la última parte se aplique a la muestra que es de 33 personas; entre autoridades, funcionarios y trabajadores de la Municipalidad Distrital de Singa.

3.4. TÉCNICAS PARA EL PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS

Para el procesamiento y análisis de datos se utilizará el software MS EXCELTM y MS WORDTM, entre otros que se encuentran disponibles en el mercado a fin de interpretar cada una de las variables y sus indicadores, así como matematizar y presentar los cuadros y gráficos estadísticos.

Eso sí, la calidad de la investigación dependerá mucho de la fiabilidad de los datos utilizados, es por eso para la correcta recolección de datos también se utilizará el *consentimiento informado* a los miembros de la muestra.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

4.1. PROCESAMIENTO DE LOS DATOS

4.1.1. DIMENSIÓN DE COMUNICACIÓN

Tabla 3

La Comunicación Oportuna en la Municipalidad Distrital de Singa

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|--------------|------------|--------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Siempre | 13 | 39.4 | 39.4 | 39.4 |
| | A veces | 15 | 45.5 | 45.5 | 84.8 |
| | Nunca | 5 | 15.2 | 15.2 | 100.0 |
| | Total | 33 | 100.0 | 100.0 | |

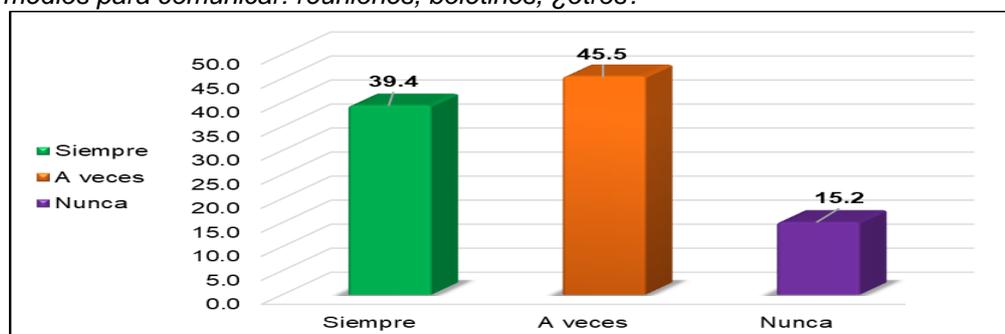
Nota: Encuestas Aplicadas – 2022

Análisis e interpretación:

Como se observa en la Tabla 3 el 45.5% de los encuestados respondieron que “a veces” en la Municipalidad Distrital de Singa, se utilizan diferentes medios para comunicar: reuniones, boletines, ¿otros?; lo cual hace deducir que la comunicación es oportuna y efectiva solo en algunas ocasiones; por otro lado un 39.4% señalaron que la comunicación es oportuna “siempre”; por ultimo un 15.2% manifestaron que “nunca” la comunicación sobre algo en particular llega en el debido momento hacia ellos.

Figura 2

¿Considera usted que, en la Municipalidad Distrital de Singa, utilizan diferentes medios para comunicar: reuniones, boletines, ¿otros?



Nota: Los datos muestran los resultados de la Pregunta N° 1 de la Encuesta aplicada en Setiembre del 2022.

Tabla 4

El uso de carteles con mensajes importante, para una comunicación clara en la Municipalidad Distrital de Singa

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|----------------|------------|--------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Siempre | 14 | 42.4 | 42.4 | 42.4 |
| | A veces | 14 | 42.4 | 42.4 | 84.8 |
| | Nunca | 5 | 15.2 | 15.2 | 100.0 |
| | Total | 33 | 100.0 | 100.0 | |

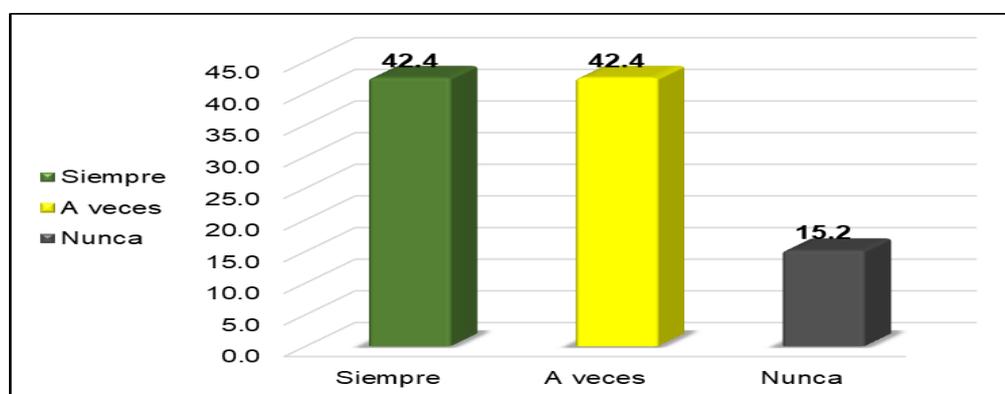
Nota: Encuestas Aplicadas – 2022

Análisis e interpretación:

De acuerdo a la Tabla 4 el 42.4% respondieron que “siempre” la Municipalidad Distrital de Singa, utiliza carteles según área con mensajes importantes, lo cual genera que se pueda desarrollar no solo la comunicación oportuna, sino también una comunicación clara que tenga el aspecto visual como elemento fundamental ya dicha comunicación es un medio para transmitir ideas e información en formas que se pueden percibir con la vista. Asimismo, otro 42.4% manifestaron que “a veces” no más se observa una comunicación clara. Por último, un 15.2% señalaron que “nunca” han observado que se utilice la comunicación clara a través de carteles cuando quieran comunicarles algo, más por el contrario consideran que se oculta o no se brinda una buena información entre los trabajadores y las áreas de la Municipalidad Distrital de Singa.

Figura 3

¿Considera usted que la Municipalidad Distrital de Singa, utiliza carteles según área con mensajes importante?



Nota: Los datos muestran los resultados de la Pregunta N° 2 de la Encuesta aplicada en Setiembre del 2022.

Tabla 5

La efectividad al comunicar con claridad y sin ambigüedades por partes de los jefes inmediatos en la Municipalidad Distrital de Singa

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------------|----------------|------------|--------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Siempre | 10 | 30.3 | 30.3 | 30.3 |
| | A veces | 18 | 54.5 | 54.5 | 84.8 |
| | Nunca | 5 | 15.2 | 15.2 | 100.0 |
| | Total | 33 | 100.0 | 100.0 | |

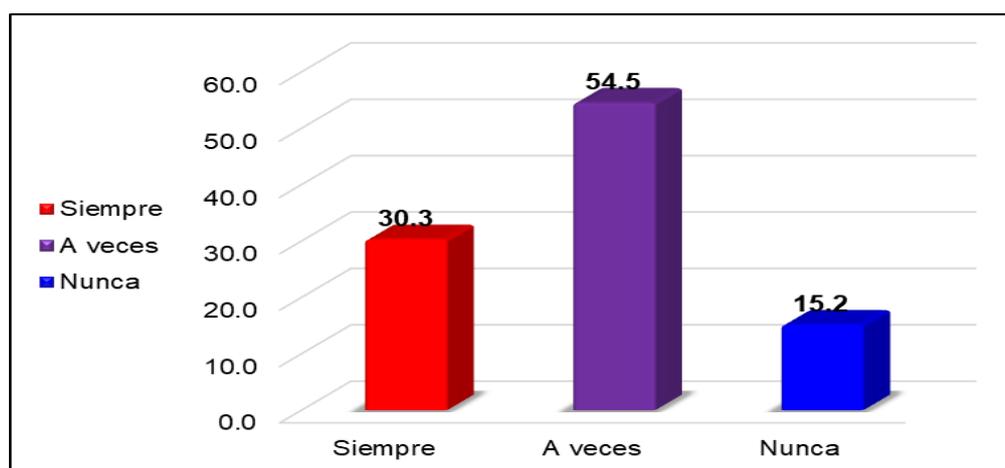
Fuente: Encuestas Aplicadas

Análisis e interpretación:

Según la Tabla 5 el 54.5% refirieron que “a veces” en la Municipalidad Distrital de Singa, la información que brinda un jefe inmediato o responsable del área es clara y no ambiguo, lo cual genera que en alguna medida no se entienda lo que verdaderamente se quiere informar o solicitar. Por otro lado, un 30.3% manifestaron que “siempre” la información es clara, lo cual nos hace deducir que no tienen problemas sobre lo informado o solicitado. Por último, un 15.2% señalaron que “nunca” la información es clara, más por el contrario es ambigua siendo un problema a la hora de entender o comprender dicha información.

Figura 4

¿Considera usted que la información brindada por su jefe inmediato es claro y no ambiguo?



Nota: Los datos muestran los resultados de la Pregunta N° 3 de la Encuesta aplicada en Setiembre del 2022.

4.1.1. DIMENSIÓN DE COOPERACIÓN

Tabla 6

El trabajo en equipo para el logro de objetivos y metas en la Municipalidad Distrital de Singa

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|--------------|------------|--------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Siempre | 12 | 36.4 | 36.4 | 36.4 |
| | A veces | 15 | 45.5 | 45.5 | 81.8 |
| | Nunca | 6 | 18.2 | 18.2 | 100.0 |
| | Total | 33 | 100.0 | 100.0 | |

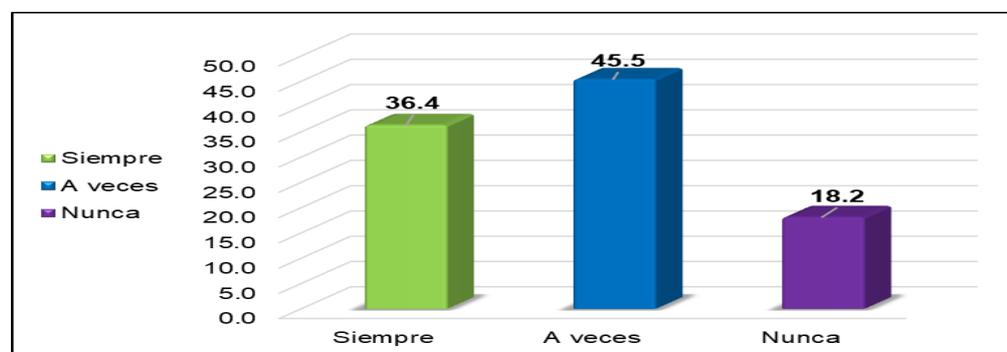
Fuente: Encuestas Aplicadas

Análisis e interpretación

Como se muestra en la Tabla 6 una gran parte de los encuestados que representan un 45.5% respondieron que “a veces” el trabajo que realizan ellos y de sus compañeros contribuyen al logro de objetivos y metas de la Municipalidad Distrital de Singa; ya que en algunas ocasiones no existen predisposición para pensar en objetivos colectivos por lo contrario se prioriza en objetivos individuales. Por otro lado, un 36.4% señalaron que “siempre” han tenido el apoyo de sus compañeros para el logro de objetivos y metas de la Municipalidad Distrital de Singa. Por último, un 18.2% manifestaron que “nunca” han visto que exista colaboración de otros compañeros para lograr los objetivos institucionales, más por el contrario parecería tener más objetivos individuales.

Figura 5

¿Considera usted que su trabajo y de sus compañeros contribuyen al logro de objetivos y metas de la Municipalidad Distrital de Singa?



Nota: Los datos muestran los resultados de la Pregunta N° 4 de la Encuesta aplicada en Setiembre del 2022.

Tabla 7

La solidaridad como parte de la colaboración entre las áreas que conforman la Municipalidad Distrital de Singa

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------------|----------------|------------|--------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Siempre | 6 | 18.2 | 18.2 | 18.2 |
| | A veces | 14 | 42.4 | 42.4 | 60.6 |
| | Nunca | 13 | 39.4 | 39.4 | 100.0 |
| | Total | 33 | 100.0 | 100.0 | |

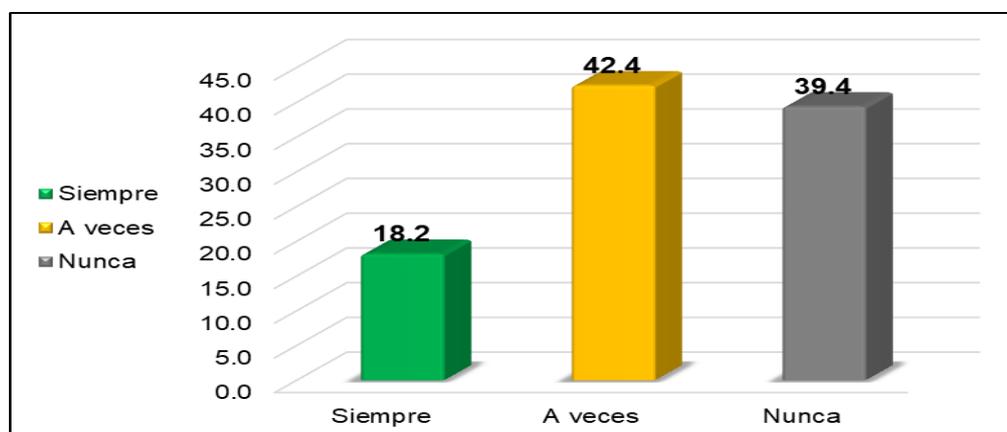
Fuente: Encuestas Aplicadas

Análisis e interpretación

Como se observa en la Tabla 7 el 42.7% de los encuestados respondieron que “a veces” en la Municipalidad Distrital de Singa, existe colaboración entre otras áreas respecto a las labores de la entidad; lo cual hace deducir que el trabajo integro y mancomunado es ocasional siendo quizás uno de los aspectos relevantes la que la gestión local pueda trabajar en beneficio de la entidad y los pobladores del distrito de Singa; por otro lado un 39.4% señalaron que “nunca” han visto que las áreas trabajen mancomunadamente, más por el contrario lo que le pase a otra área no es de su competencia, viendo una claro ejemplo de dejadez en el cumplimiento de objetivos colectivos; por ultimo un 18.2% manifestaron que “siempre” ha existido colaboración entre áreas de la Municipalidad Distrital de Singa.

Figura 6

¿Considera usted existe colaboración entre otras áreas respecto a las labores de la entidad?



Nota: Los datos muestran los resultados de la Pregunta N° 5 de la Encuesta aplicada en Setiembre del 2022.

Tabla 8

La participación activa en las labores de la Municipalidad Distrital de Singa con el objetivo de obtener resultados positivos

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------------|----------------|------------|--------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Siempre | 8 | 24.2 | 24.2 | 24.2 |
| | A veces | 14 | 42.4 | 42.4 | 66.7 |
| | Nunca | 11 | 33.3 | 33.3 | 100.0 |
| | Total | 33 | 100.0 | 100.0 | |

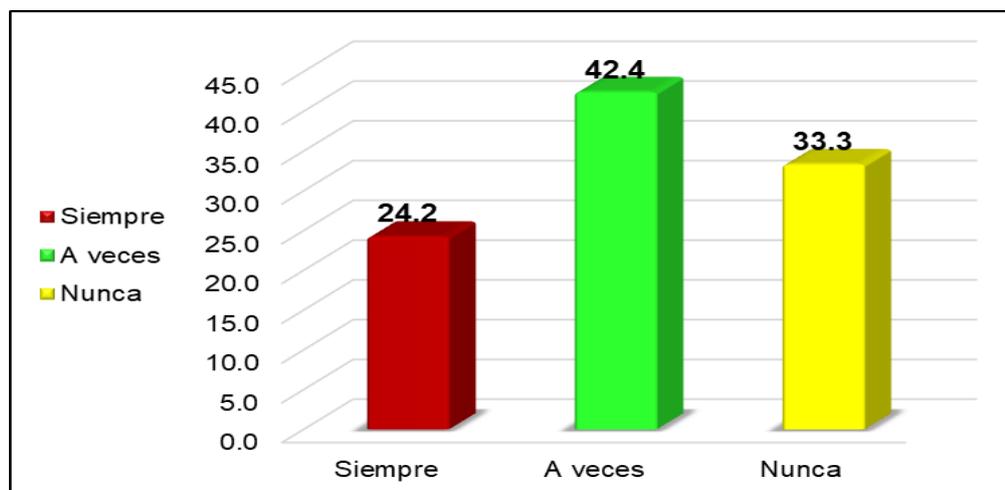
Fuente: Encuestas Aplicadas

Análisis e interpretación

De acuerdo a la Tabla 8 el 42.4% respondieron que “a veces” en la Municipalidad Distrital de Singa, la participación es activa en lo que se requiere a favor de la entidad, esto debido a que no está exigiendo a cabalidad dicha participación, asimismo existen trabajadores que están por mucho tiempo, lo cual genera que se confunda “antigüedad” con “dejadez”. Por otro lado, otro 33.3% manifestaron que “nunca” han visto la participación activa de los trabajadores y funcionarios de la Municipalidad de Singa, en aquellas labores que se les ha requerido, como jornadas, capacitaciones u otros. Por último, un 24.2% señalaron que “siempre” han sido testigos de la participación activa en la Municipalidad Distrital de Singa.

Figura 7

¿Considera usted que en su centro de labores la participación es activa de sus en lo que se requiere a favor de la entidad?



Nota: Los datos muestran los resultados de la Pregunta N° 6 de la Encuesta aplicada en Setiembre del 2022

4.1.2. DIMENSIÓN DE IDENTIDAD

Tabla 9

El conocimiento y la puesta en práctica por parte de los trabajadores de la misión de la Municipalidad Distrital de Singa

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|--------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Siempre | 11 | 33.3 | 33.3 |
| | A veces | 13 | 39.4 | 72.7 |
| | Nunca | 9 | 27.3 | 100.0 |
| | Total | 33 | 100.0 | 100.0 |

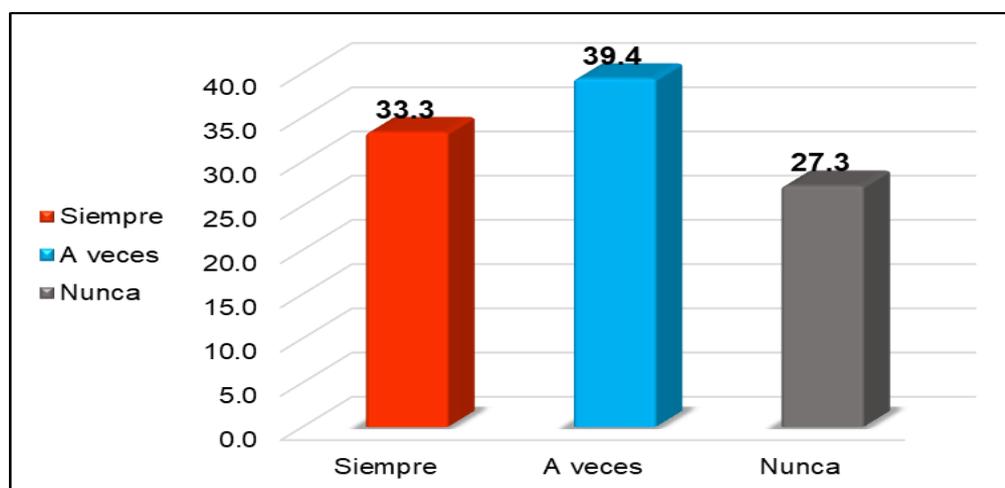
Fuente: Encuestas Aplicadas

Análisis e interpretación

Como se observa en la Tabla 9 el 39.4% de los encuestados respondieron que “a veces” se ponen en práctica la misión de la Municipalidad Distrital de Singa; lo cual resulta preocupante debido a que lo misión es la razón de ser de una organización, en ese sentido se tiene que poner más énfasis e este aspecto; por otro lado, un 33.3% señalaron que “siempre” se pone en práctica la misión de la entidad, debido a que también lo conocen; por ultimo un 27.3% manifestaron que “nunca” ponen en práctica dicho aspecto de la organización y esto se debe a que también desconocen de la misión de la entidad.

Figura 8

¿Considera usted que conoce y pone en práctica la misión de la Municipalidad Distrital de Singa?



Nota: Los datos muestran los resultados de la Pregunta N° 7 de la Encuesta aplicada en Setiembre del 2022

Tabla 10

La visión de la Municipalidad Distrital de Singa definiendo lo que verdaderamente realiza la entidad

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------------|----------------|------------|--------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Siempre | 14 | 42.4 | 42.4 | 42.4 |
| | A veces | 13 | 39.4 | 39.4 | 81.8 |
| | Nunca | 6 | 18.2 | 18.2 | 100.0 |
| | Total | 33 | 100.0 | 100.0 | |

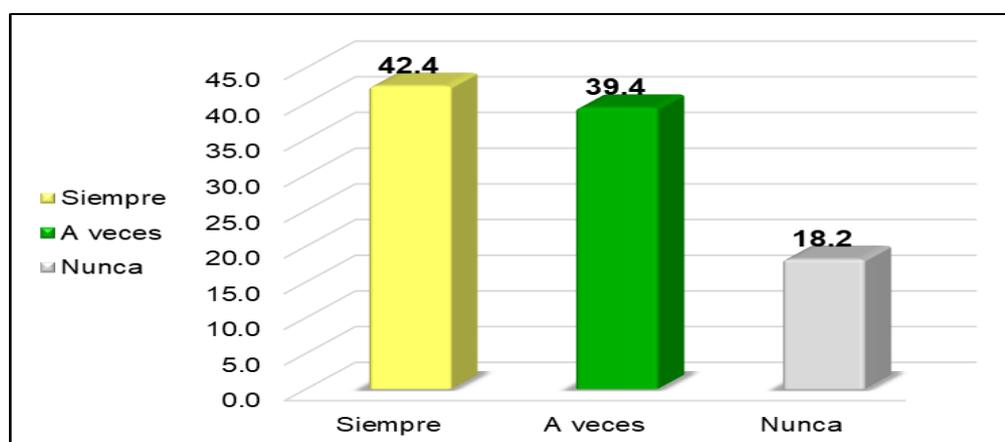
Fuente: Encuestas Aplicadas

Análisis e interpretación

Como se aprecia en la Tabla 10 el 42.7% de los encuestados respondieron que “siempre” la visión de la Municipalidad Distrital de Singa define lo que realmente realiza la entidad; al respecto que gran de los trabajadores y funcionarios de la entidad saben a dónde se proyecta la entidad, como también los objetivos y metas que tienen a corto, mediano y largo plazo; por otro lado un 39.4% señalaron que “a veces” o en todo caso ocasionalmente saben de la visión de la Municipalidad de Singa; por ultimo un 18.2% manifestaron que “nunca” conocen y saben de la visión de la entidad, más aún no se proyectan cómo será la Municipalidad de Singa en un corto, mediano o largo plazo, debido a que laboran pensando solo en el presente.

Figura 9

¿Considera que la visión de la Municipalidad Distrital de Singa define lo que realmente realiza la entidad?



Nota: Los datos muestran los resultados de la Pregunta N° 8 de la Encuesta aplicada en Setiembre del 2022

Tabla 11

Difusión y practica de los valores institucionales, por parte de los funcionarios y trabajadores de la Municipalidad Distrital de Singa

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|--------------|------------|--------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Siempre | 7 | 21.2 | 21.2 | 21.2 |
| | A veces | 20 | 60.6 | 60.6 | 81.8 |
| | Nunca | 6 | 18.2 | 18.2 | 100.0 |
| | Total | 33 | 100.0 | 100.0 | |

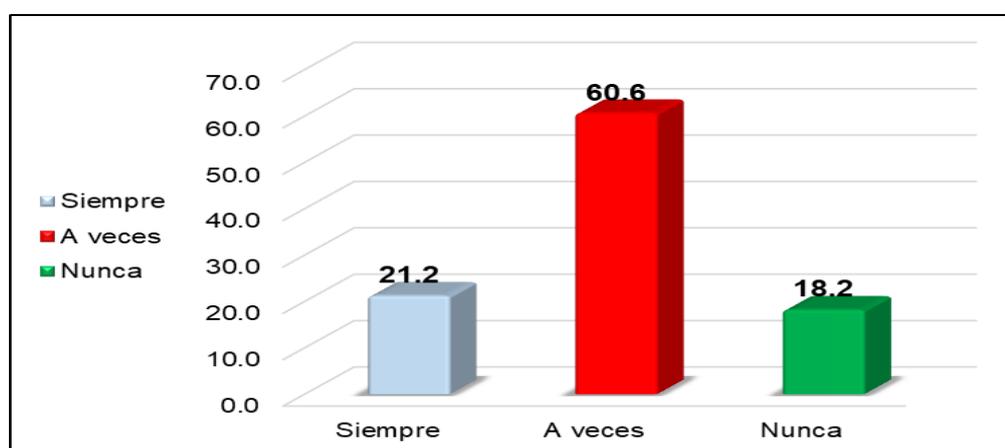
Fuente: Encuestas Aplicadas

Análisis e interpretación

De acuerdo a la Tabla 11 el 60.6% respondieron que “a veces” los funcionarios y trabajadores de la Municipalidad Distrital de Singa, difunde y practica los valores institucionales, siendo esporádicamente dichas acciones cuando deberían ser constantes y en su gran mayoría, debidos que los valores institucionales será el camino a la excelencia, calidad y competitividad de la entidad. Por otro lado, un 21.2% manifestaron que “siempre” los valores institucionales están presentes en las labores de la entidad. Por último, un 18.2% señalaron que “nunca” se difunden y practicas dichos valores y esto podría ser porque se desconoce, como también por falta se difusión y sensibilización.

Figura 10

¿Considera usted que los valores institucionales, son difundidos y practicados constantemente los funcionarios y trabajadores de la entidad?



Nota: Los datos muestran los resultados de la Pregunta N° 9 de la Encuesta aplicada en Setiembre del 2022

4.1.3. DIMENSIÓN DE LIDERAZGO Y ESTILOS DE DIRECCIÓN

Tabla 12

La confianza que genera el líder para desempeñar correctamente las funciones en las áreas de la Municipalidad Distrital de Singa

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|--------------|------------|--------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Siempre | 4 | 12.1 | 12.1 | 12.1 |
| | A veces | 20 | 60.6 | 60.6 | 72.7 |
| | Nunca | 9 | 27.3 | 27.3 | 100.0 |
| | Total | 33 | 100.0 | 100.0 | |

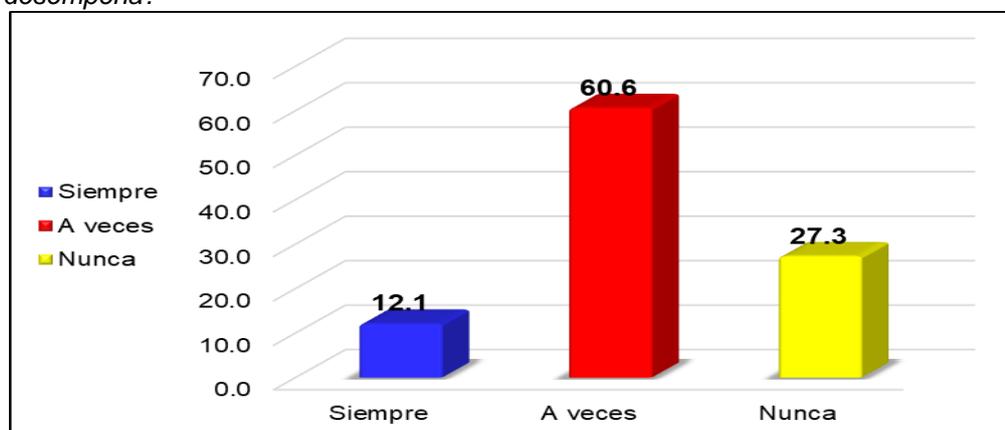
Fuente: Encuestas Aplicadas

Análisis e interpretación

Según la Tabla 12 el 60.6% refirieron que “a veces” en la Municipalidad Distrital de Singa el jefe inmediato genera confianza en el área o las labores que se desempeña, siendo esto un aspecto que involucra que el líder solucione o busque alternativas de solución a los problemas presentados con eficacia, eficiencia y efectividad. Por otro lado, un 27.3% manifestaron que “nunca” han tenido un jefe que les genere confianza, más por el contrario han tenido a una persona autoritaria y que en vez de solucionar problemas, genera más problemas. Por último, solo un 12.1% señalaron que “siempre” les ha tocado un jefe que genere confianza, siendo el porcentaje con menor cantidad.

Figura 11

¿Considera usted, que su jefe inmediato genera confianza en el área que se desempeña?



Nota: Los datos muestran los resultados de la Pregunta N° 10 de la Encuesta aplicada en Setiembre del 2022

Tabla 13

La solución a las dificultades con la atención del jefe de área en la Municipalidad Distrital de Singa

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------------|----------------|------------|--------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Siempre | 3 | 9.1 | 9.1 | 9.1 |
| | A veces | 20 | 60.6 | 60.6 | 69.7 |
| | Nunca | 10 | 30.3 | 30.3 | 100.0 |
| | Total | 33 | 100.0 | 100.0 | |

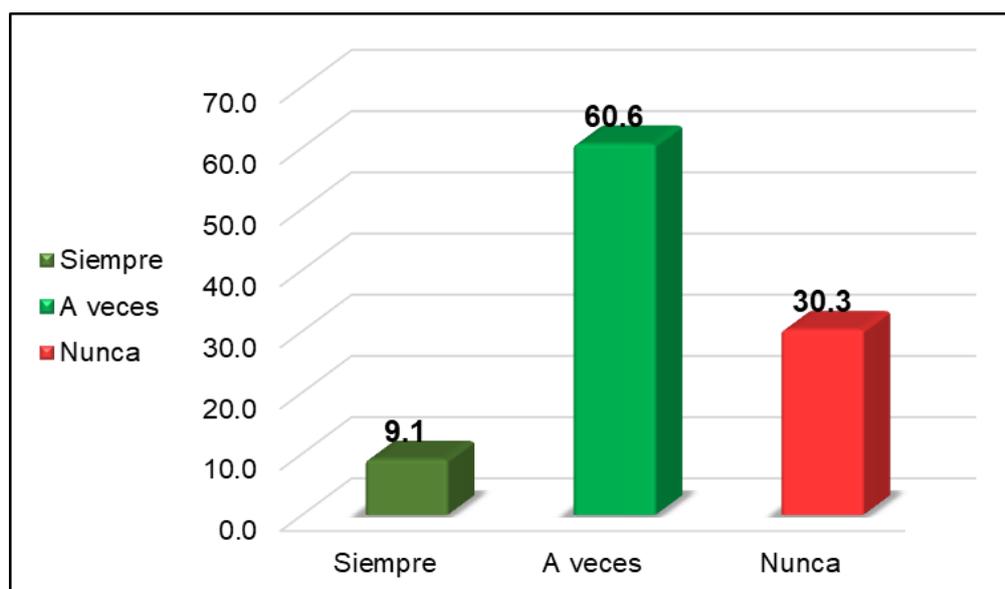
Fuente: Encuestas Aplicadas

Análisis e interpretación

Como se observa en la Tabla 13 60.6% de los encuestados respondieron que “a veces” en la Municipalidad Distrital de Singa; cada vez que hay dificultades en cualquiera de las áreas, el jefe o encargado brinda la atención y solución debida, debido a que esas decisiones debe ser oportunas, eficaces y sobre todo objetivas, un 30.3% señalaron que “nunca” han visto que su jefe solucione rápidamente los problemas, más por el contrario deja que cada uno lo haga; por ultimo un 9.1% manifestaron que “siempre” su jefe inmediata a brindado soluciones a los inconvenientes suscitados en su área.

Figura 12

¿Considera usted que cada vez que hay dificultades en su área, el jefe o encargado brinda la atención y solución debida?



Nota: Los datos muestran los resultados de la Pregunta N° 11 de la Encuesta aplicada en Setiembre del 2022

Tabla 14

La participación en las decisiones que se toman por parte del jefe inmediato según área, en la Municipalidad Distrital de Singa

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------------|----------------|------------|--------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Siempre | 8 | 24.2 | 24.2 | 24.2 |
| | A veces | 16 | 48.5 | 48.5 | 72.7 |
| | Nunca | 9 | 27.3 | 27.3 | 100.0 |
| | Total | 33 | 100.0 | 100.0 | |

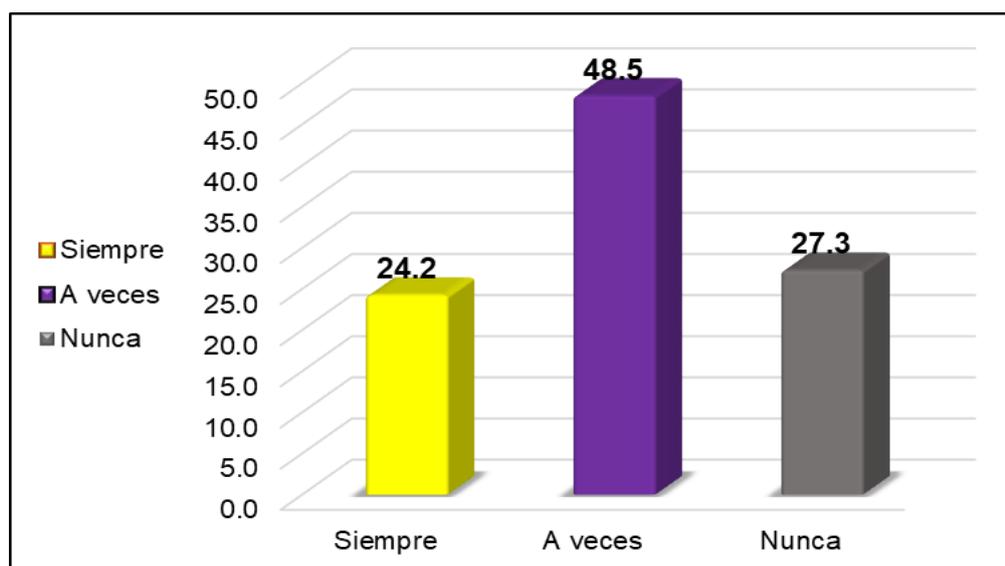
Fuente: Encuestas Aplicadas

Análisis e interpretación

De acuerdo a la Tabla 14 el 48.5% respondieron que “a veces” en la Municipalidad Distrital de Singa, algunas decisiones que toman; son aceptadas y aprobadas con regularidad por su jefe inmediato, al respecto esto se debe porque el liderazgo del jefe no es del adecuado solo es por momentos u ocasiones. Por otro lado, otro 27.3% manifestaron que “nunca” las decisiones que toman; son aceptadas y aprobadas con regularidad por su jefe inmediato. Por último, un 24.2% señalaron que “siempre” las decisiones son aceptadas por el jefe inmediato.

Figura 13

¿Considera usted que algunas decisiones que toma; son aceptadas y aprobadas con regularidad por su jefe inmediato?



Nota: Los datos muestran los resultados de la Pregunta N° 12 de la Encuesta aplicada en Setiembre del 2022

4.1.4. DIMENSIÓN DE MOTIVACIÓN

Tabla 15

El reconocimiento al buen trabajo realizado por el servidor público por parte del jefe inmediato según área en la Municipalidad Distrital de Singa

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|--------------|------------|--------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Siempre | 10 | 30.3 | 30.3 | 30.3 |
| | A veces | 15 | 45.5 | 45.5 | 75.8 |
| | Nunca | 8 | 24.2 | 24.2 | 100.0 |
| | Total | 33 | 100.0 | 100.0 | |

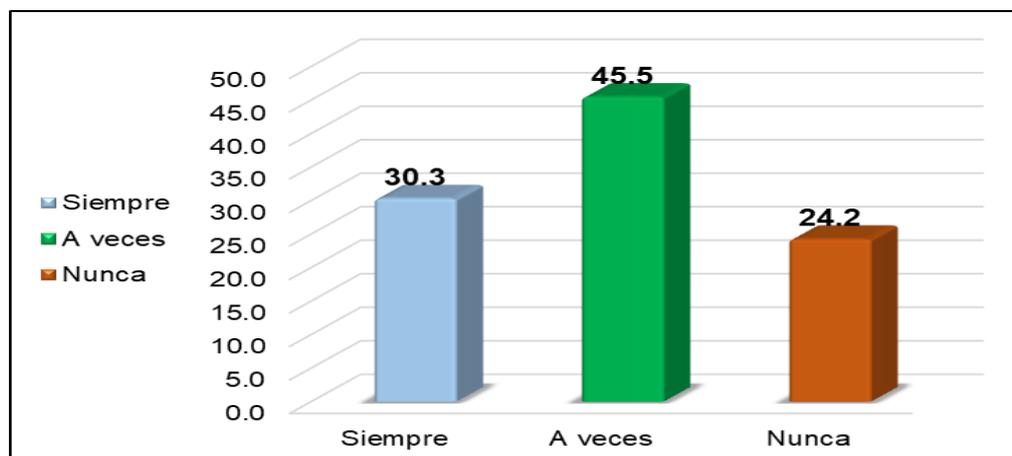
Fuente: Encuestas Aplicadas

Análisis e interpretación

Según la Tabla 15 el 45.5% refirieron que “a veces” en la Municipalidad Distrital de Singa su jefe inmediato le reconoce el trabajo realizado, esto en algunos casos pueda generar incomodidad, ya que los trabajadores entienden mientras que exista reconocimiento va a ver motivación. Por otro lado, un 30.3% manifestaron que “siempre” han tenido su jefe inmediato le reconoce el trabajo realizado, esto para ellos es motivante y genera que se identifiquen más con la entidad. Por último, solo un 24.2% señalaron que “nunca” su jefe inmediato ha reconoce el trabajo realizado, lo cual hace que cumplan con su horario de trabajo, ya que no tienen motivación para seguir en la entidad.

Figura 14

¿Considera que su jefe inmediato le reconoce el trabajo realizado?



Nota: Los datos muestran los resultados de la Pregunta N° 13 de la Encuesta aplicada en Setiembre del 2022

Tabla 16

Las capacitaciones al personal por parte de la Municipalidad Distrital de Singa, para realizar sus funciones de manera idónea

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------------|----------------|------------|--------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Siempre | 21 | 63.6 | 63.6 | 63.6 |
| | A veces | 7 | 21.2 | 21.2 | 84.8 |
| | Nunca | 5 | 15.2 | 15.2 | 100.0 |
| | Total | 33 | 100.0 | 100.0 | |

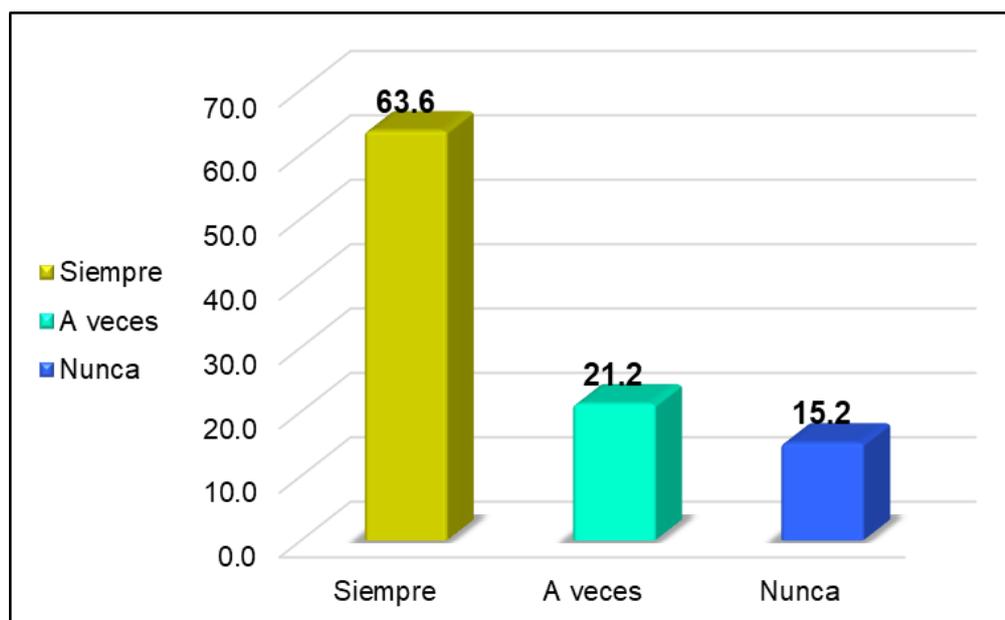
Fuente: Encuestas Aplicadas

Análisis e interpretación

Como se observa en la Tabla 16 el 63.6% de los encuestados respondieron que “siempre” están capacitados (por la institución) para realizar el trabajo encomendado, lo cual es un aliciente para que ellos puedan desarrollar un trabajo más optimo e integro. Por otro lado, un 21.2% señalaron que “a veces” la entidad los capacita y sobre todo no son a todos solo son algunos, generando cierta disconformidad en ellos; por último, un 15.2% manifestaron que “nunca” fueron capacitados por la entidad para que desarrollen un trabajo optimo.

Figura 15

¿Considera usted que se siente capacitado (por la institución) para realizar el trabajo encomendado?



Nota: Los datos muestran los resultados de la Pregunta N° 14 de la Encuesta aplicada en Setiembre del 2022

Tabla 17

La remuneración justa, por parte de la Municipalidad Distrital de Singa, a los servidores públicos de dicha entidad

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------------|----------------|------------|--------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Siempre | 4 | 12.1 | 12.1 | 12.1 |
| | A veces | 20 | 60.6 | 60.6 | 72.7 |
| | Nunca | 9 | 27.3 | 27.3 | 100.0 |
| | Total | 33 | 100.0 | 100.0 | |

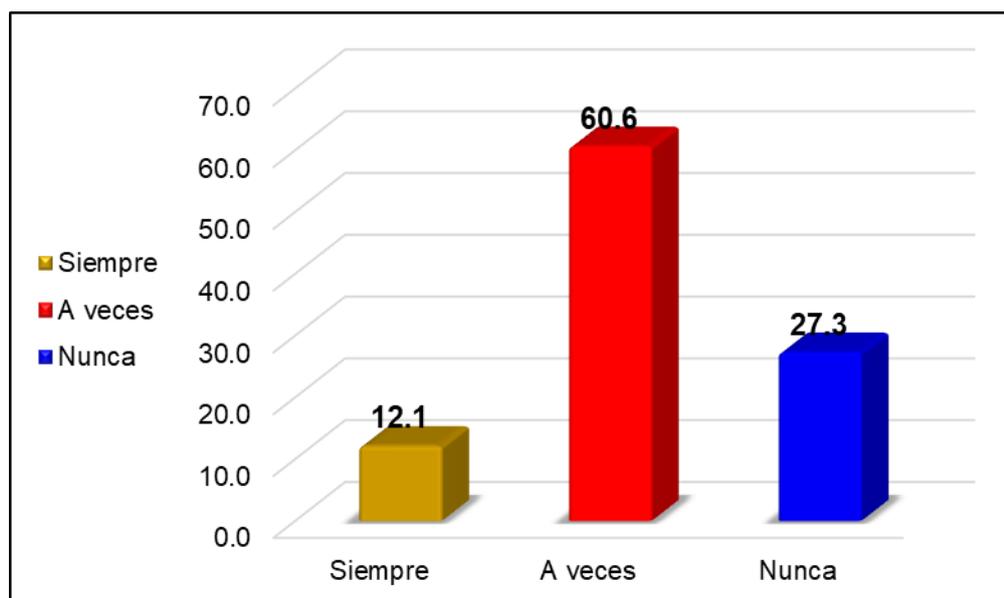
Fuente: Encuestas Aplicadas

Análisis e interpretación

Como se observa en la Tabla 17 el 60.6% de los encuestados respondieron que “a veces” en la Municipalidad Distrital de Singa; el trabajo que realizan los servidores y funcionarios de la entidad, está bien remunerado siendo quizás uno de los aspectos fundamentales para que puedan desarrollar sus labores óptimamente; por otro lado, un 27.3% señalaron que “nunca” consideran que su trabajo este bien remunerado, más por el contrario exigen demasiado en relación a lo que perciben; por ultimo solo un 12.1% manifestaron que “siempre” la entidad los remunera bien por el trabajo realizado.

Figura 16

¿Considera usted que el trabajo que realiza está bien remunerado en la institución?



Nota: Los datos muestran los resultados de la Pregunta N° 15 de la Encuesta aplicada en Setiembre del 2022

Tabla 18

La eficiencia y la competitividad como factores reconocidos en el área de trabajo de la Municipalidad Distrital de Singa

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------------|----------------|------------|--------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Siempre | 4 | 12.1 | 12.1 | 12.1 |
| | A veces | 18 | 54.5 | 54.5 | 66.7 |
| | Nunca | 11 | 33.3 | 33.3 | 100.0 |
| | Total | 33 | 100.0 | 100.0 | |

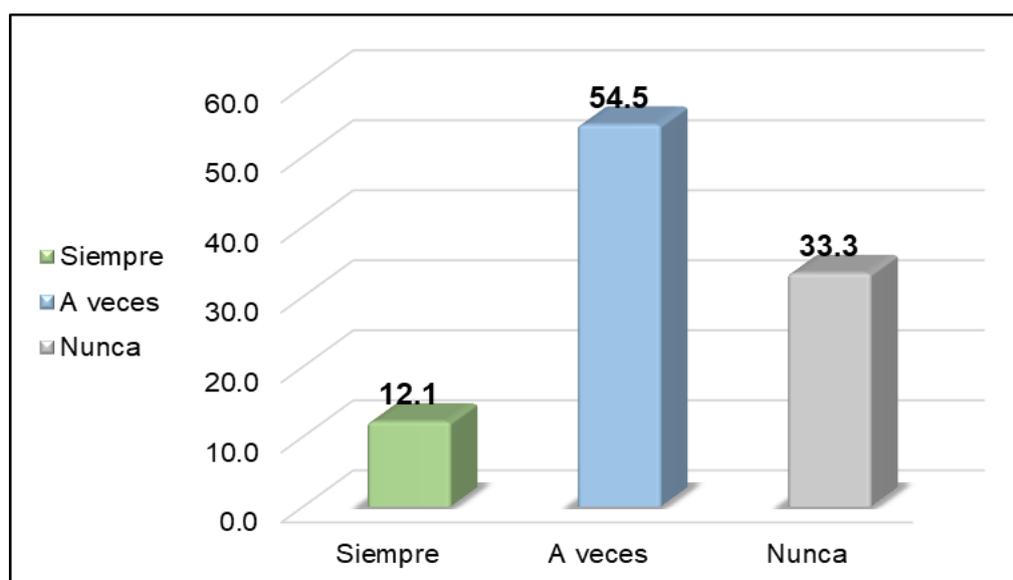
Fuente: Encuestas Aplicadas

Análisis e interpretación

De acuerdo a la Tabla 18 el 54.5% respondieron que “a veces” la eficiencia y la competitividad son factores reconocidos en su área de trabajo, ya que son factores que establecen que están cumpliendo su función como también que están encontrando la satisfacción a los que brindan su servicio. Por otro lado, otro 33.3% manifestaron que “nunca” han sido reconocidos la eficiencia y competitividad en su trabajo. Por último, un 12.1% señalaron que “siempre” la eficiencia y competitividad son reconocidos en el área que se desempeñan.

Figura 17

¿Considera que la eficiencia y competitividad son factores reconocidos en su área de trabajo?



Nota: Los datos muestran los resultados de la Pregunta N° 16 de la Encuesta aplicada en Setiembre del 2022

CAPÍTULO V

DISCUSIÓN DE RESULTADOS

5.1. DISCUSIÓN RESPECTO A LOS ANTECEDENTES

La presente investigación es una tesis de tipo descriptiva no experimental y Univariable, podemos afirmar que según los resultados obtenidos que están en base los objetivos planteados.

Coincidiendo con las tesis citadas en los antecedentes en todos los niveles de publicación, y sobre todo tomando como referencia lo que nos dice Casavilca (2019) en su trabajo de investigación “Influencia del Clima Organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Acostambo – Provincia de Tayacaja” concluye que se debe fomentar el desarrollo de un *clima organizacional* establecido sobre la base de necesidades, valores, expectativas, creencias, normas y prácticas compartidas y transmitidas por los jefes de la institución y que se expresen como conductas y comportamientos compartidos.

En ese sentido, como muestran los resultados en la dimensión comunicación la respuesta más prevaleciente fue que “a veces” la comunicación es oportuna, clara y efectiva; siendo uno de los pilares para tener un buen clima organizacional. Respecto a la dimensión cooperación la respuesta más predominante fue también fue “a veces” existe un trabajo en equipo, con solidaridad y con una participación activa entre todos los trabajadores y funcionarios de la municipalidad. En cuanto a la dimensión identidad lo que manifestaron los trabajadores es que “a veces” están realizando sus labores conociendo la misión, visión y los objetivos institucionales que la entidad se ha planteado.

En cuanto a la dimensión liderazgo y estilos de dirección los encuestados mayoritariamente respondieron que “a veces” u ocasionalmente sienten que su jefe inmediato genera confianza, los estimula y los incentiva a participar, más por el contrario, en algunas ocasiones tiene un jefe desposta y poco empático. Por último, la motivación que es la última dimensión

establecida los encuestados en su gran mayoría manifestaron que” a veces” se sienten motivados ya que esporádicamente se les reconoce, la entidad los capacita, los incentiva y genera que sean eficaces y competitivos.

5.2. DISCUSIÓN RESPECTO A LAS BASES TEÓRICAS

Los autores mencionados han establecido defunciones, teorías, dimensiones respecto al clima organizacional, por ejemplo, Rivas, (2018) lo define “una serie de percepciones globales por parte del individuo en lo concerniente a su organización, y estas percepciones globales reflejan la interacción que se da entre las características personales y las de la organización”. En ese sentido la entidad, y de acuerdo a los resultados en las 5 dimensiones analizadas vemos que ocasionalmente existe buena y oportuna comunicación; cooperación y trabajo en equipo; identidad por la institución; buen liderazgo y estilos de dirección por parte de los que dirigen la entidad y motivación respecto a los trabajadores y funcionarios de la entidad. Es por ello que hablar de un buen clima organizacional y es también tener resultados positivos como organización.

CONCLUSIONES

1. En cuanto a la presente investigación ha quedado evidenciado que, al analizar el clima organizacional en la Municipalidad Distrital de Singa, periodo 2022; las dimensiones de este punto en particular como la comunicación; la cooperación; la identidad por la institución; el liderazgo y estilos de dirección y la motivación; se presentan “a veces” como la gran mayoría de encuestados así lo manifestaron en las 16 preguntas planteadas; lo cual hace suponer que no se está dando constantemente, generando que algunos aspectos pueda dar incumpliendo de objetivos y metas, por parte del trabajador.
2. La investigación realizada ha demostrado que respecto a cómo se da la comunicación entre los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Singa, periodo 2022; los resultados nos arrojan que el 47.46% (promedio de la pregunta 1; 2 y 3) respondió que solo “a veces” se da una comunicación oportuna, clara y efectiva; lo cual es el porcentaje más elevado; mientras que un 37.36% (promedio de la pregunta 1; 2 y 3) señalaron que “siempre” ha habido comunicación oportuna, clara y efectiva entre las áreas y los trabajadores de la entidad; por ultimo un 15.18% (promedio de la pregunta 1; 2 y 3) incidieron que “nunca” han podido tener una comunicación oportuna, clara y efectiva, más por el contrario casi ha sido nula.
3. Respecto a la investigación hecha queda evidenciada que la cooperación entre los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Singa, periodo 2022; según los resultados nos arrojan que el 43.40% (promedio de la pregunta 4; 5 y 6) respondió que solo “a veces” existe cooperación para lograr los objetivos institucionales y la participación de todos, lo cual es el porcentaje más elevado; todo lo contrario lo manifiesta un 30.30% (promedio de la pregunta 4; 5 y 6) señalaron que “nunca” ha habido cooperación en la entidad, más por el contrario cada área y/o trabajador trabaja por su lado lo cual genera que los objetivos cumplidos sean individuales y no colectivos; por ultimo un 26.3% (promedio de la pregunta 4; 5 y 6) manifestaron que “siempre” ha existido cooperación

entre los trabajadores de la municipalidad, siendo el porcentaje más bajo.

4. En cuanto al objetivo determinar cómo se manifiesta la identidad de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Singa, periodo 2022 se pudo comprobar a través de los resultados que un 46.5% (promedio de la pregunta 7; 8 y 9) respondió que solo “a veces” existe identidad por la municipalidad ya que sobre la misión, visión y valores institucionales lo conocen de manera genérica más no específica; un 32.3% (promedio de la pregunta 7; 8 y 9) señalaron que “siempre” han estado al tanto de lo que se plantea en la misión, lo que define la visión y lo que se establece en los valores institucionales, siendo aspectos que generan identidad por la organización; por ultimo un 21.2% (promedio de la pregunta 7; 8 y 9) manifestaron que “nunca” han sabido lo que establece la misión, visión y valores institucionales de la Municipalidad de Singa, generando que exista una débil identidad con la organización.
5. En cuanto al objetivo identificar el liderazgo entre los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Singa, periodo 2022; se pudo establecer en base a los resultados; que el 56.6% (promedio de la pregunta 10; 11 y 12) respondió que solo “a veces” observan liderazgo en los que dirigen la entidad, con la confianza que les genera, la atención que les brinda y la oportunidad de tomar decisiones en algunas decisiones, pero que esto es esporádico; por otro lado un 28.3% (promedio de la pregunta 10; 11 y 12) señalaron que “nunca” han observado que los que dirigen tengan liderazgo basado en la confianza y atención, más por el contrario creen que eso es uno de los factores del porqué no hay compromiso y competitividad en la entidad; por ultimo un 15.30% (promedio de la pregunta 10; 11 y 12) incidieron que “siempre” pudieron observar que existe liderazgo en la entidad.
6. En cuanto al objetivo determinar cómo se presenta la motivación entre los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Singa, periodo 2022; se concluye en base a los resultados; 45.5% (promedio de la pregunta 13; 14; 15 y 16) respondió que solo “a veces” existe motivación en la entidad, ya que esporádicamente se les reconoce por el trabajo hecho, se les

capacita, se les remunera y que eficiencia – competitividad son reconocidos, lo cual genera que la motivación intermitente entre los trabajadores de la municipalidad; un 29.5% ((promedio de la pregunta 13; 14; 15 y 16) señalaron que “siempre” van motivados a laborar ya que existen factores positivos que la entidad desarrolla para ese aspecto; por ultimo un 25.0% ((promedio de la pregunta 13; 14; 15 y 16) incidieron que “nunca” han visto que exista motivación por parte de la entidad a los trabajadores.

RECOMENDACIONES

1. Se recomienda al Alcalde, Gerente Municipal y Sub gerentes, que analicen, pero sobre todo fortalezcan el clima organizacional; basados en una buena comunicación, con predisposición de cooperar, con identidad por la institución, con capacidad de liderazgo entre los trabajadores y la motivación de pertenecer a la institución, para que de esa manera la entidad sea reconocida por los trabajadores y por el ambiente de trabajo que se tiene.
2. Se recomienda al Alcalde, Gerente Municipal y Sub gerentes que la comunicación entre las áreas, trabajadores, funcionarios debe ser oportuna, clara y efectiva, que no se ocasionalmente sin constante, a fin de evitar malos entendidos que pudieran generar conflictos internos entre los que pertenecen a la entidad; para ello se tendrá que disponer de directivas o en todo caso ordenanzas.
3. Se recomienda al Alcalde, Gerente Municipal y Sub gerentes que desarrolle la cooperación entre todas Áreas al 100% sobre todo planteando el mismo interés, objetivo y metas de entidad, esto se tendría que hacer con charlas y reuniones constantes entre los trabajadores, funcionarios y servidores de la entidad.
4. Se recomienda al Alcalde, Gerente Municipal y Sub gerentes establezcan estrategias para fortalecer la identidad por la entidad en este caso la Municipalidad de Singa, a través del conocimiento de lo que se ha hecho y que se quiere hacer, también es importante desarrollar espíritu de cuerpo entre todos los que laboran en dicha organización.
5. Se recomienda al Alcalde, Gerente Municipal y Sub gerentes que las personas encargadas en cada Área sean Líderes que generen confianza, que presten atención a las necesidades de los trabajadores y sobre todo, puedan aceptar opiniones de otros trabajadores, a fin de poder tomar las mejores decisiones a favor de la entidad.

6. Se recomienda al Alcalde, Gerente Municipal y Sub gerentes que motiven a que los trabajadores se esfuercen en cumplir sus funciones, los objetivos y metas institucionales a través de capacitaciones gratuitas, incentivos laborales pero sobre todo que les reconozca cuando cumplieron eficientemente su trabajo

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Brunet L. (1999). El Clima de Trabajo en las Organizaciones: Definiciones, diagnóstico y consecuencias. México. Editorial Trillas.
- Camisón, C.; Cruz, S. y Gonzales, T. (2006). Gestión de la calidad: conceptos, enfoques, modelos y sistemas. Madrid. Editorial Pearson Educación S. A.
- Cecilio, K.; Solís, N. y Saldívar, S. (2019). Gestión del Talento Humano y su relación con el clima organizacional en la Municipalidad Provincial de Pachitea. [Tesis de pregrado, Universidad Nacional “Hermilio Valdizan” – Huánuco]
- Contreras, R. (2017). Clima Organizacional y desempeño laboral en trabajadores de la Municipalidad MI PERÚ, Callao 2017. [Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo – Trujillo]
- Cortez, S. A. (2014). Gestión de la Calidad de Servicios en la Satisfacción del Usuario Interno de la Dirección Regional de Salud Junín 2011. [Tesis de Pregrado, Universidad Nacional del Centro del Perú]. Repositorio Institucional UNCP <http://repositorio.uncp.edu.pe/handle/UNCP/1315>
- Chacón (2010). El Sistema de Gestión de Calidad a Nivel Municipal. Revista de Posgrado en Derecho de la Universidad Nacional Autónoma de México. Vol. 6 – N° 10. Recuperado de <https://revistas-colaboracion.juridicas.unam.mx/index.php/rev-posgrado-derecho/article/download/17220/15429>
- Chiavenato, I. (2009). Gestión del talento humano. Tercera Edición. México D.F. Editorial McGraw Hill.
- Chiavenato, I. (2011). Administración de Recursos Humanos. Novena Edición. Santa Fé de Bogotá. Editorial Mac Graw Hill.
- Choquepuma, C. y Medina, S. (2019). Análisis del clima organizacional reflejada en la satisfacción del cliente de la Municipalidad Distrital MAJES, Arequipa, 2019. [Tesis de Pregrado, Universidad Nacional San

Agustín de Arequipa]

Diario Oficial “El Peruano” (2003). “Ley Orgánica de Municipalidades – N° 27972”. Promulgado 26 de mayo del 2003. Recuperado de https://www.mef.gob.pe/contenidos/presu_publ/capacita/programacion_formulacion_presupuestal2012/Anexos/ley27972.pdf

ESAN (2015). Las nueve dimensiones del clima organizacional. Recuperado de [https://www.esan.edu.pe/conexion-esan/nueve-dimensiones-clima-organizacional#:~:text=6\)%20Cooperaci%C3%B3n,al%20logro%20de%20objetivos%20grupales](https://www.esan.edu.pe/conexion-esan/nueve-dimensiones-clima-organizacional#:~:text=6)%20Cooperaci%C3%B3n,al%20logro%20de%20objetivos%20grupales).

Espinoza, E. (2021) Clima organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huánuco, Gerencia de Planificación y Presupuesto – 2019. [Tesis de Maestría, Universidad Nacional Hermilio Valdizan de Huánuco].

Eguzquiza (2000) La asertividad. Recuperado <https://sisbib.unmsm.edu.pe/bibvirtual/publicaciones/quipukamayoc/2000/segundo/asertividad.htm#:~:text=Por%20lo%20tanto%2C%20la%20comunicaci%C3%B3n,sin%20lastimar%20a%20los%20dem%C3%A1s>.

Fonseca, A. y otros. (2012). Investigación científica en salud con enfoque cuantitativo. Primera Edición. Huánuco. Editorial Huánuco.

García Rubiano, M., Vesga Rodríguez, J. J., & Gómez Rada, C. A. (2020). Clima organizacional: Teoría y Práctica. Bogotá - Colombia: Logos-Signum. Recuperado de <https://repository.ucatolica.edu.co/bitstream/10983/26059/1/LOGOS%20SIGNUM%204%20web%20final.pdf>

García, E. (2016). La cultura organizacional y la satisfacción laboral de los servidores públicos de una institución educativa [Tesis de Maestría, Universidad de Zulia] Repositorio Institucional LUZ http://tesis.luz.edu.ve/tde_arquivos/177/TDE-2017-06-28T17:11:33Z-7244/Publico/garcia_cuello_osvaldo_enrique.pdf

- Hernández, R y Mendoza, C. (2018). Metodología de la investigación – Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. Primera Edición. Ciudad de México – México. Editorial Mc Graw Hill.
- Likert, R. y Gibson, J. (1986). Nuevas Formas para Solucionar Conflictos. México. Editorial Trillas.
- López y Vidal (2013) Objetivos Institucionales - Instituto Tecnológico de Tuxtepec (México). Recuperado de <https://es.slideshare.net/robibrucke/objetivos-institucionales-y-objetivos>
- Marchant, L. (2006). Actualizaciones para Management y el Desarrollo Organizacional. Primera Edición. Viña del Mar, Chile. Editorial de la Universidad de Viña del Mar.
- Moreno, E. L. (2009) Comunicación Efectiva para el Logro de una Visión Compartida. Revista CULCyT//Mayo-Junio, 2009. Recuperado de <file:///C:/Users/usuario/Downloads/Dialnet-ComunicacionEfectivaParaElLogroDeUnaVisionComparti-3238707.pdf>.
- Montolio, E. y Tascon, M. (2020) *¿Qué es la comunicación clara?*. Recuperado de https://www.madrid.es/UnidadesDescentralizadas/Calidad/LenguajeClaro/Ponencias%20Jornada%202017/1.Que_es_Comunicacion_Clara.pdf
- Montejo, A. (2021). El clima organizacional y el desempeño laboral en la Municipalidad distrital de Luyando – 2021. [Tesis de Pregrado, Universidad de Huánuco] Repositorio Institucional UDH <http://repositorio.udh.edu.pe/bitstream/handle/123456789/3049/Montejo%20Minchan%2c%20Anais%20Beneranda.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Peña R. H. (2018). Clima Organizacional. Ecuador: UPSE. Recuperado de [file:///C:/Users/ASUS/Downloads/9789942776075%20\(1\)%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/ASUS/Downloads/9789942776075%20(1)%20(1).pdf)

Robbins, S. y Judge, T. (2009). *Comportamiento Organizacional*. Decima Tercera Edición. México. Editorial Pearson Prentice Hall.

Rodríguez Fernández, A., Díaz Bretones, F., Fuertes Martínez, F., Martín Quirós, M. A., Montalbán Peregrín, M., Sánchez Santa-Bárbara, E., & Zarco Martín, V. (2004). *Psicología de las organizaciones*. Barcelona: UOC. Recuperado de <https://www.digitaliapublishing.com/a/20502/psicologia-de-las-organizaciones>

Solano (2014). *La comunicación en instituciones públicas: balance y perspectivas*. Conexión ESAN. Recuperado de <https://www.esan.edu.pe/conexion/actualidad/2014/04/10/comunicacion-instituciones-publicas-balance-perspectivas/>

Stephen P. Robbins, S. (2004). *Comportamiento Organizacional*. Mexico. Editorial Pearson Educación.

Sudarsky, J. (1977). *Un Modelo de Diagnóstico e Intervención - Desarrollo Organizacional*. México. Editorial Universitaria de América.

Uría, D. (2011). *El clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores de Cía Andelas. Ltda. de la ciudad de Ambato*. [Tesis de Pregrado, Universidad Técnica de Ambato - Ecuador]

Wolters (2020). "Ambiente de trabajo". Recuperado de https://guiasjuridicas.wolterskluwer.es/Content/Documento.aspx?params=H4sIAAAAAAAAAEAMtMSbF1jTAAASNDSyNjtbLUouLM_DxblwMDS0MDIwuQQGZapUt-ckhlQaptWmJOcSoAEgslqTUAAAA=WKE

COMO CITAR ESTE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

Gálvez Urbina, V. (2023). *Análisis del clima organizacional en la Municipalidad Distrital de Singa – periodo 2022* [Tesis de pregrado, Universidad de Huánuco]. Repositorio Institucional UDH. <http://...>

ANEXOS

ANEXO 1 MATRIZ DE CONSISTENCIA

ANÁLISIS DEL CLIMA ORGANIZACIONAL DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SINGA, PERIODO 2022

| PROBLEMA | OBJETIVO GENERAL | VARIABLES | DIMENSIONES | METODOLOGÍA |
|--|--|-----------------------------|--|---|
| <p><u>PROBLEMA GENERAL</u></p> <p>¿Cómo es el clima organizacional en la Municipalidad Distrital de Singa 2022?</p> <p><u>PROBLEMAS ESPECÍFICOS</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • ¿De qué manera es la comunicación entre los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Singa, periodo 2022? • ¿Cómo se da cooperación entre los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Singa, periodo 2022? • ¿De qué manera se manifiesta la identidad de los | <p><u>OBJETIVO GENERAL</u></p> <p>Analizar el clima organizacional en la Municipalidad Distrital de Singa, periodo 2022</p> <p><u>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Determinar cómo se da la comunicación entre los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Singa, periodo 2022. • Conocer la cooperación entre los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Singa, periodo 2022. • Determinar cómo ser manifiesta la identidad de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Singa, periodo 2022. • Identificar el liderazgo entre los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Singa, periodo 2022. • Determinar cómo se presenta | <p>Clima Organizacional</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Comunicación • Cooperación • Identidad • Liderazgo y estilos de dirección • Motivación | <p><u>ENFOQUE DE INVESTIGACIÓN</u></p> <p>El enfoque de nuestra investigación será CUANTITATIVO; ya que se cuantificarán los datos obtenidos en la investigación para luego analizarlos.</p> <p><u>NIVEL DE INVESTIGACIÓN</u></p> <p>El nivel de investigación a usar será de tipo DESCRIPTIVO</p> <p><u>DISEÑO Y MÉTODO DE LA INVESTIGACIÓN</u></p> <p>El diseño de la investigación será NO EXPERIMENTAL con un esquema POR OBJETIVOS.</p> <div style="text-align: center; margin: 10px 0;"> <pre> graph LR OG[OG] --- OE1[OE1.....CP1] OG --- OE2[OE2.....CP2] OG --- OE3[OE3.....CP3] </pre> </div> <p><u>POBLACIÓN</u></p> <p>La población estará constituida por autoridades, funcionarios y trabajadores de la Municipalidad Distrital de Singa,</p> <p><u>MUESTRA</u></p> <p>La muestra es probabilística y aplicando la fórmula del tamaño de la muestra tenemos la muestra estratificada de 33 personas.</p> <p><u>TÉCNICAS DE RECOJO, PROCESAMIENTO Y PRESENTACIÓN DE DATOS</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Encuestas / Cuestionario |

trabajadores de la la motivación entre los
Municipalidad Distrital de trabajadores de la
Singa, periodo 2022? Municipalidad Distrital de
Singa, periodo 2022.

- ¿Cómo se da el liderazgo
entre los trabajadores de la
Municipalidad Distrital de
Singa, periodo 2022?

- ¿De qué manera es la
motivación entre los
trabajadores de la
Municipalidad Distrital de
Singa, periodo 2022?

ANEXO 2 ENCUESTA



UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ENCUESTA PARA LAS AUTORIDADES, FUNCIONARIOS Y TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SINGA

ESTIMADO PARTICIPANTE:

Este cuestionario está destinado para analizar el clima organizacional en la Municipalidad Distrital de Singa, periodo 2022.

Marque con una "X" si estás de acuerdo o en desacuerdo con cada una de las afirmaciones.

| VARIABLE INDEPENDIENTE: CLIMA ORGANIZACIONAL | | | |
|--|--------------|----------------|----------------|
| ÍTEM (PREGUNTA) | NUNCA | A VECES | SIEMPRE |
| DIMENSIÓN: COMUNICACIÓN | | | |
| 1. ¿Considera usted que, en la Municipalidad Distrital de Singa, se utilizan diferentes medios para comunicar: reuniones, boletines, ¿otros? | | | |
| 2. ¿Considera usted que la Municipalidad Distrital de Singa, utiliza carteles según área con mensajes importante? | | | |
| 3. ¿Considera usted que la información brindada por su jefe inmediato es claro y no ambiguo? | | | |
| DIMENSIÓN: COOPERACIÓN | | | |
| 4. ¿Considera usted que su trabajo y de sus compañeros contribuyen al logro de objetivos y metas de la Municipalidad Distrital de Singa? | | | |
| 5. ¿Considera usted existe colaboración entre otras áreas respecto a las labores de la entidad? | | | |
| 6. ¿Considera usted que en su centro de labores la participación es activa de sus en lo que se requiere a favor de la entidad? | | | |
| DIMENSIÓN: IDENTIDAD | | | |
| 7. ¿Considera usted que conoce y pone en práctica la misión de la Municipalidad Distrital de Singa? | | | |
| 8. ¿Considera que la visión de la Municipalidad Distrital de Singa define lo que realmente realiza la entidad? | | | |

| | | | |
|---|--|--|--|
| 9. ¿Considera usted que los valores institucionales, son difundidos y practicados constantemente los funcionarios y trabajadores de la entidad? | | | |
| DIMENSIÓN: LIDERAZGO y ESTILOS DE DIRECCIÓN | | | |
| 10. ¿Considera usted, que su jefe inmediato genera confianza en el área que se desempeña? | | | |
| 11. ¿Considera usted que cada vez que hay dificultades en su área, el jefe o encargado brinda la atención y solución debida? | | | |
| 12. ¿Considera usted que algunas decisiones que toma; son aceptadas y aprobadas con regularidad por su jefe inmediato? | | | |
| DIMENSIÓN: MOTIVACIÓN | | | |
| 13. ¿Considera que su jefe inmediato le reconoce el trabajo realizado? | | | |
| 14. ¿Considera usted que se siente capacitado (por la institución) para realizar el trabajo encomendado? | | | |
| 15. ¿Considera usted que el trabajo que realiza está bien remunerado en la institución? | | | |
| 16. ¿Considera que la eficiencia y competitividad son factores reconocidos en su área de trabajo? | | | |

Singa; setiembre del 2022

ANEXO 3

CONSENTIMIENTO INFORMADO



UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENCUESTADOS

El propósito de esta ficha de consentimiento es proveer a los encuestados en esta investigación con una clara explicación de la naturaleza de la misma, así como de su rol en ella como encuestado.

La presente investigación es conducida por Bach. VANESSA GÁLVEZ URBINA, de la Universidad de Huánuco; que titula “ANÁLISIS DEL CLIMA ORGANIZACIONAL EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SINGA, PERIODO 2022”. La meta de este estudio es recopilar información para corroborar si la hipótesis planteada es correcta o no.

Si usted accede a participar en este estudio, se le pedirá responder preguntas de una encuesta. Esto tomará aproximadamente 10 minutos de su tiempo. Lo que usted responderá se mantendrá en la completa confidencialidad.

La participación en este estudio es estrictamente voluntaria. La información que se recoja será confidencial y no se usará para ningún otro propósito fuera de los de esta investigación. Sus respuestas al cuestionario serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

Si tiene alguna duda sobre esta investigación, puede hacer preguntas en cualquier momento durante su participación en él. Igualmente, puede retirarse del proyecto en cualquier momento sin que eso lo perjudique en ninguna forma. Si alguna de las preguntas durante la encuesta le parece incómodas, tiene usted el derecho de hacérselo saber al investigador o de no responderlas.

Desde ya le agradecemos su participación.

Acepto participar voluntariamente en esta investigación, conducida por Bach. VANESSA GÁLVEZ URBINA. He sido informado (a) de que la meta de este estudio es recopilar información para corroborar si la hipótesis planteada es correcta o no.

Me han indicado también que tendré que responder preguntas de una encuesta, lo cual tomará aproximadamente 10 minutos.

Reconozco que la información que yo provea en el curso de esta investigación es estrictamente confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de los de este estudio sin mi consentimiento. He sido informado de que puedo hacer preguntas sobre el proyecto en cualquier momento y que puedo retirarme del mismo cuando así lo decida, sin que esto acarree perjuicio alguno para mi persona.

Entiendo que una copia de esta ficha de consentimiento me será entregada, y que puedo pedir información sobre los resultados de este estudio cuando éste haya concluido.

Nombre del Participante
Fecha
(en letras de imprenta)

Firma del Participante

ANEXO 4
FOTOS DE APLICACIÓN DE LA ENCUESTA A LAS
PERSONAS ESTABLECIDAS EN LA MUESTRA



UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES



ANEXO 5



RESUMEN DE LOS DATOS (SIN ETIQUETAS) PROCESADOS EN EL SPSS VER. 27

UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

| N° DE ENCUESTADO | NUMERO DE PREGUNTAS | | | | | | | | | | | | | | | |
|---------------------|---------------------|----|----|----|----|----|----|----|----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
| | P1 | P2 | P3 | P4 | P5 | P6 | P7 | P8 | P9 | P10 | P11 | P12 | P13 | P14 | P15 | P16 |
| 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 |
| 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 |
| 3 | 3 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| 4 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 1 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 |
| 5 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 |
| 6 | 1 | 2 | 1 | 2 | 3 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 3 | 3 |
| 7 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 |
| 8 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 1 | 2 | 2 |
| 9 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 |
| 10 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 11 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 12 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 1 | 2 | 3 |
| 13 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 |
| 14 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 3 |
| 15 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 |
| 16 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 |
| 17 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 |
| 18 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 |
| 19 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 20 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 |
| 21 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 |
| 22 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 |
| 23 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 |
| 24 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 25 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 |
| 26 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 |
| 27 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 |
| 28 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 |
| 29 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 30 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 |
| 31 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 |
| 32 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 33 | 1 | 1 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 3 | 3 |

ANEXO 6

RESUMEN DE LOS DATOS (CON ETIQUETAS) PROCESADOS EN EL SPSS VER. 27 UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES



| N° DE ENCUESTADO | NUMERO DE PREGUNTAS | | | | | | | | | | | | | | | |
|------------------|---------------------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|
| | P1 | P2 | P3 | P4 | P5 | P6 | P7 | P8 | P9 | P10 | P11 | P12 | P13 | P14 | P15 | P16 |
| 1 | Siempre | Siempre | A veces | Siempre | A veces | Siempre | Siempre | Siempre | A veces | Siempre | A veces | A veces |
| 2 | A veces | Siempre | A veces | Siempre | A veces | A veces | A veces | Siempre | Siempre | Siempre | A veces | A veces |
| 3 | Nunca | Siempre | A veces | A veces | A veces | A veces | Siempre | A veces |
| 4 | A veces | A veces | A veces | A veces | Nunca | A veces | Siempre | A veces | A veces | Nunca | Nunca | Nunca | Nunca | A veces | Nunca | Nunca |
| 5 | Siempre | Siempre | A veces | A veces | A veces | A veces | Siempre | A veces | Siempre | Siempre | Siempre | Siempre | A veces | Siempre | A veces | A veces |
| 6 | Siempre | A veces | Siempre | A veces | Nunca | A veces | A veces | Siempre | Siempre | A veces | A veces | Siempre | A veces | A veces | Nunca | Nunca |
| 7 | A veces | A veces | A veces | A veces | A veces | A veces | A veces | Siempre | A veces | Siempre | Siempre | A veces |
| 8 | A veces | A veces | A veces | A veces | Nunca | Nunca | Nunca | A veces | A veces | A veces | Nunca | Nunca | Nunca | Siempre | A veces | A veces |
| 9 | Siempre | Siempre | Siempre | Siempre | Siempre | A veces | Siempre | A veces | A veces | Nunca | Nunca | A veces | A veces | Siempre | A veces | A veces |
| 10 | Siempre | Siempre | A veces | Siempre | A veces | A veces | A veces | Siempre | A veces | A veces | A veces | Siempre | Siempre | Siempre | Siempre | Siempre |
| 11 | A veces | A veces | A veces | A veces | Nunca |
| 12 | Nunca | Nunca | Nunca | Nunca | Nunca | Nunca | Nunca | Nunca | Nunca | Nunca | Nunca | Nunca | Nunca | A veces | Siempre | A veces |
| 13 | Siempre | Siempre | Siempre | A veces | A veces | A veces | A veces | Siempre | A veces | A veces | A veces | Siempre | A veces | Siempre | A veces | A veces |
| 14 | A veces | Nunca | Nunca | Nunca | Nunca | Nunca | A veces | Siempre | Siempre | A veces | A veces | A veces | A veces | Siempre | A veces | Nunca |
| 15 | Nunca | Nunca | Nunca | Nunca | Nunca | Nunca | Nunca | Nunca | Nunca | Nunca | Nunca | Nunca | A veces | Nunca | Nunca | Nunca |
| 16 | Siempre | Siempre | A veces | Siempre | Siempre | Siempre | Siempre | A veces | A veces | A veces | A veces | Siempre | Siempre | Siempre | A veces | A veces |
| 17 | A veces | A veces | Siempre | Siempre | A veces | Siempre | A veces | A veces |
| 18 | A veces | Siempre | Siempre | Siempre | A veces | Siempre | Siempre | Siempre | Siempre | Siempre | A veces | A veces | Siempre | Siempre | A veces | A veces |
| 19 | Nunca | Nunca | Nunca | Nunca | Nunca | Nunca | Nunca | Nunca | Nunca | Nunca | Nunca | Nunca | Nunca | Nunca | Nunca | Nunca |
| 20 | Siempre | Siempre | Siempre | A veces | A veces | A veces | A veces | Siempre | A veces | A veces | A veces | Siempre | Siempre | Siempre | Siempre | A veces |
| 21 | Siempre | A veces | Siempre | Siempre | A veces | Siempre | Siempre | Siempre | A veces | A veces | A veces | A veces | Siempre | A veces | A veces | A veces |
| 22 | A veces | A veces | A veces | Nunca | Nunca | Nunca | Nunca | A veces | Nunca | A veces | A veces | A veces |
| 23 | A veces | A veces | Siempre | Siempre | Siempre | Siempre | Siempre | Siempre | A veces | Siempre | A veces | Siempre |
| 24 | Siempre | A veces | Siempre | Siempre | A veces | Siempre | Siempre | Siempre | Siempre |
| 25 | A veces | A veces | A veces | A veces | Nunca | A veces | Nunca | Nunca |
| 26 | Siempre | Siempre | A veces | Siempre | Siempre | Siempre | A veces | Siempre | Siempre | A veces | A veces |
| 27 | A veces | A veces | A veces | A veces | A veces | A veces | Siempre | A veces | A veces | A veces |
| 28 | A veces | Siempre | A veces | Siempre | Siempre | Siempre | A veces | A veces | Siempre | A veces | Siempre | A veces | A veces | Siempre | A veces | Siempre |
| 29 | A veces | A veces | A veces | A veces | Nunca | Nunca | Nunca | A veces | A veces | Nunca |
| 30 | A veces | A veces | A veces | Siempre | Siempre | A veces | Siempre | Siempre | A veces | Siempre | A veces | A veces | A veces | Siempre | A veces | A veces |
| 31 | Siempre | Siempre | Siempre | A veces | A veces | Siempre | A veces | Siempre | Siempre | A veces | A veces |
| 32 | Nunca | Nunca | Nunca | Nunca | Nunca | Nunca | Nunca | Nunca | Nunca | Nunca | Nunca | Nunca | Nunca | Nunca | Nunca | Nunca |
| 33 | Siempre | Siempre | A veces | A veces | Nunca | Nunca | A veces | Siempre | Siempre | A veces | A veces | A veces | A veces | Siempre | Nunca | Nunca |