

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



TESIS

**“Análisis del clima organizacional en la municipalidad distrital de
San Francisco de Cayran - 2023”**

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

AUTOR: Jara Santiago, Elber Lizardo

ASESORA: Huerto Orizano, Diana

HUÁNUCO – PERÚ

2024

U

D

H



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 Licenciado en Administración de Empresas

Código del Programa: P13

Tipo de Financiamiento:

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

DATOS DEL AUTOR:

Documento Nacional de Identidad (DNI): 45204009

DATOS DEL ASESOR:

Documento Nacional de Identidad (DNI): 40530605

Grado/Título: Maestra en gestión y negocios, mención en gestión de proyectos

Código ORCID: 0000-0003-1634-6674

DATOS DE LOS JURADOS:

Nº	APELLIDOS Y NOMBRES	GRADO	DNI	Código ORCID
1	Garay Encarnacion, Jose Luis	Maestro en contabilidad, mención: auditoria	46094499	0009-0003-5997-5064
2	Diaz Ortiz, Wilder	Maestro en gestión pública para el desarrollo social	22402842	0000-0002-1316-0180
3	Tarazona Valerio, Amarildo	Maestro en gestión y negocios, con mención en gestión de proyectos	43964588	0009-0000-7046-030X

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

En la ciudad de Huánuco, siendo las **17:00 horas del día 25 del mes de abril del año 2024**, en el Auditorio "San Juan Pablo II" de la Facultad de Ciencias Empresariales, en el cumplimiento de lo señalado en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad de Huánuco, se reunió el Jurado Calificador integrado por los docentes:

Mg. José Garay Encarnación
Mg. Wilder Díaz Ortiz
Mg. Amarildo Tarazona Valerio

Presidente
Secretario
Vocal

Nombrados mediante la **RESOLUCIÓN N° 1667-2023- D-FCOMP-PAAE-UDH**, para evaluar la Tesis intitulada: **"ANÁLISIS DEL CLIMA ORGANIZACIONAL EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SAN FRANCISCO DE CAYRAN - 2023"**, presentado por el Bachiller, **JARA SANTIAGO, Elber Lizardo**, para optar el título Profesional de Licenciado en Administración de Empresas.

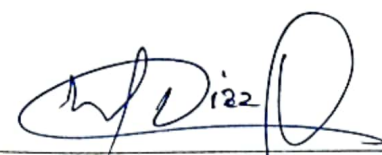
Dicho acto de sustentación se desarrolló en dos etapas: exposición y absolución de preguntas; procediéndose luego a la evaluación por parte de los miembros del Jurado.

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, declarándolo APROBADO con el calificativo cuantitativo de 13 (TRECE) y cualitativo de SUFICIENTE (Art. 47 - Reglamento General de Grados y Títulos).

Siendo las 18:05 horas del día 25 del mes de abril del año 2024, los miembros del Jurado Calificador firman la presente Acta en señal de conformidad.



Mg. José Luis Garay Encarnación
DNI: 46094499
Código ORCID: 0009-0003-5997-5064
PRESIDENTE



Mg. Wilder Díaz Ortiz
DNI: 22402842
Código ORCID: 0000-0002-1316-0180
SECRETARIO



Mg. Amarildo Tarazona Valerio
DNI: 43964588
Código ORCID: 0009-0000-7046-030X
VOCAL



UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO

CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD

El comité de integridad científica, realizó la revisión del trabajo de investigación del estudiante: ELBER LIZARDO JARA SANTIAGO, de la investigación titulada "Análisis del clima organizacional en la Municipalidad Distrital de San Francisco de Cayrán - 2023", con asesor(a) DIANA HUERTO ORIZANO, designado(a) mediante documento: RESOLUCIÓN N° 599-2023-D-FCOMP-PAAE-UDH del P. A. de ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS.

Puede constar que la misma tiene un índice de similitud del 23 % 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, 26 de diciembre de 2024



RICHARD J. SOLIS TOLEDO
D.N.I.: 47074047
cod. ORCID: 0000-0002-7629-6421



FERNANDO F. SILVERIO BRAVO
D.N.I.: 40618286
cod. ORCID: 0009-0008-6777-3370

74. Jara Santiago, Elber Lizardo.docx

INFORME DE ORIGINALIDAD

23%

INDICE DE SIMILITUD

23%

FUENTES DE INTERNET

8%

PUBLICACIONES

11%

TRABAJOS DEL
ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1

repositorio.udh.edu.pe

Fuente de Internet

7%

2

hdl.handle.net

Fuente de Internet

3%

3

morenachiapas.si

Fuente de Internet

1%

4

repositorio.uladech.edu.pe

Fuente de Internet

1%

5

www.concur.co

Fuente de Internet

1%



RICHARD J. SOLIS TOLEDO
D.N.I.: 47074047

cod. ORCID: 0000-0002-7629-6421



FERNANDO F. SILVERIO BRAVO
D.N.I.: 40618286

cod. ORCID: 0009-0008-6777-3370

DEDICATORIA

Dedico esta investigación primeramente a Dios.

A mis padres, hermanos y familia que me apoyo para poder lograr mi objetivo.

AGRADECIMIENTO

A mis padres, quienes me apoyaron para poder alcanzar mis metas.

A mis docentes del P.A. de Administración de Empresas de la Universidad de Hupanuco por todos los conocimientos brindados durante esta etapa de aprendizaje para crecer profesionalmente.

A la Municipalidad Distrital de San Francisco de Cayran, por brindarme el permiso y las facilidades necesarias para poder realizar esta investigación.

ÍNDICE

DEDICATORIA	II
AGRADECIMIENTO	III
ÍNDICE.....	IV
ÍNDICE DE TABLAS	VI
ÍNDICE DE FIGURAS.....	VII
RESUMEN	VIII
ABSTRACT	IX
INTRODUCCIÓN.....	X
CAPÍTULO I	11
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	11
1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA.....	11
1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	11
1.2.1. PROBLEMA GENERAL	11
1.2.2. PROBLEMAS ESPECÍFICOS.....	12
1.3. OBJETIVOS	12
1.3.1. OBJETIVO GENERAL	12
1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	12
1.4. JUSTIFICACIÓN	13
1.4.1. JUSTIFICACIÓN PRÁCTICA.....	13
1.4.2. JUSTIFICACIÓN TEÓRICA.....	13
1.4.3. JUSTIFICACIÓN METODOLÓGICA.....	13
1.5. LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN.....	14
1.6. VIABILIDAD	14
CAPÍTULO II.....	15
MARCO TEÓRICO	15
2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN.....	15
2.1.1. ANTECEDENTES INTERNACIONALES	15
2.1.2. ANTECEDENTES NACIONALES.....	16
2.1.3. ANTECEDENTES LOCALES	17
2.2. BASES TEÓRICAS.....	18
2.2.1. CLIMA ORGANIZACIONAL	18
2.2.2. TIPOS DE CLIMA ORGANIZACIONAL	20

2.2.3. CARACTERÍSTICAS DEL CLIMA ORGANIZACIONAL	20
2.2.4. VENTAJAS DE UN BUEN CLIMA LABORAL.....	21
2.2.5. FACTORES QUE INFLUYEN EN EL CLIMA ORGANIZACIONAL	22
2.3. DEFINICIONES CONCEPTUALES.....	33
2.4. VARIABLES	33
2.4.1. VARIABLE ÚNICA	33
2.5. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES	34
CAPÍTULO III.....	35
METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	35
3.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN.....	35
3.1.1. ENFOQUE	35
3.1.2. ALCANCE O NIVEL.....	35
3.1.3. DISEÑO	36
3.2. POBLACIÓN Y MUESTRA	36
3.2.1. POBLACIÓN	36
3.2.2. MUESTRA	37
3.3. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS.....	37
3.3.1. TÉCNICA	37
3.3.2. INSTRUMENTOS	38
3.4. TÉCNICAS PARA EL PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN	38
CAPÍTULO IV.....	39
RESULTADOS.....	39
4.1. PRESENTACIÓN DE RESULTADOS.....	39
CAPÍTULO V.....	48
DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....	48
5.1. CON RELACIÓN A LOS OBJETIVOS DE INVESTIGACIÓN	48
CONCLUSIONES	50
RECOMENDACIONES.....	52
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	53
ANEXOS.....	57

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Trabajadores de la Municipalidad Distrital de San Francisco de Cayran 2023	36
Tabla 2 Valoración de clima organizacional de la Municipalidad Distrital de San Francisco de Cayran	39
Tabla 3 Clima organizacional de la Municipalidad Distrital de San Francisco de Cayran	40
Tabla 4 Análisis de la dimensión estructura organizacional.....	41
Tabla 5 Relaciones entre compañeros	42
Tabla 6 Liderazgo	43
Tabla 7 Compensación y reconocimiento	44
Tabla 8 Oportunidades de desarrollo profesional	45
Tabla 9 Igualdad de oportunidades.....	46
Tabla 10 Condiciones físicas	47

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Clima organizacional de la Municipalidad Distrital de San Francisco de Cayran	40
Figura 2 Análisis de la dimensión estructura organizacional	41
Figura 3 Relaciones entre compañeros	42
Figura 4 Liderazgo	43
Figura 5 Compensación y reconocimiento	44
Figura 6 Oportunidades de desarrollo profesional	45
Figura 7 Igualdad de oportunidades	46
Figura 8 Condiciones físicas	47

RESUMEN

La presente investigación titulada: “Análisis del Clima Organizacional en la Municipalidad Distrital de San Francisco de Cayran - 2023”, tuvo como objetivo Analizar y describir el clima organizacional en la Municipalidad Distrital de San Francisco de Cayran – 2023.

Este estudio fue de tipo aplicado, enfoque cuantitativo, nivel descriptivo, diseño no experimental de corte transversal. La población de estudios estuvo conformada por los 30 colaboradores de la municipalidad, al ser una población pequeña la muestra fue igual que la población. Para la recolección de datos se utilizó la encuesta con un cuestionario de 30 preguntas. De acuerdo con los resultados obtenidos el clima organizacional de la Municipalidad Distrital de Cayran es regular (tabla 2). El nivel regular refleja inconformidad por parte de los colaboradores, así como descontento, desinterés e insatisfacción. Esto podría ocasionar situaciones de conflicto al interior de la organización, lo cual podría generar la disminución del desempeño laboral de los colaboradores de la municipalidad

Palabras clave: clima organizacional, estructura, liderazgo, igualdad de oportunidades, condiciones físicas.

ABSTRACT

The present research entitled: "Analysis of the Organizational Climate in the District Municipality of San Francisco de Cayran - 2023", had the objective of analyzing and describing the organizational climate in the District Municipality of San Francisco de Cayran - 2023.

This study was of an applied type, quantitative approach, descriptive level, non-experimental cross-sectional design. The study population consisted of the 30 collaborators of the municipality; being a small population, the sample was the same as the population. A survey with a 30-question questionnaire was used for data collection. According to the results obtained, the organizational climate of the Cayran District Municipality is fair (Table 2). The regular level reflects nonconformity on the part of the collaborators, as well as discontent, disinterest and dissatisfaction. This could cause situations of conflict within the organization, which could lead to a decrease in the work performance of the municipality's employees.

Keywords: organizational climate, structure, leadership, equal opportunities, physical conditions.

INTRODUCCIÓN

El estudio de investigación tuvo como propósito analizar y describir el clima organizacional en la Municipalidad Distrital de San Francisco de Cayran – 2023, la misma que fue elaborada con la colaboración de los colaboradores de la municipalidad. La metodología científica empleada está sustentada en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad de Huánuco.

En el Capítulo I, se inicia con la descripción del problema, los objetivos planteados por el investigador, asimismo la justificación e importancia de esta.

Capítulo II, el marco teórico encontré algunas tesis similares que fueron antecedentes de la investigación, que nos aportó conceptos claros y precisos al estudio. Los autores importantes se mencionan en esta sección, así como conceptos básicos que fueron usados en su elaboración.

Capítulo III y IV de la tesis se consideró la metodología de la investigación y los resultados obtenidos de los cuestionarios a los trabajadores cuyas respuestas contribuyeron con el desarrollo de la última parte, en el que se contrastó el objetivo general y los objetivos específicos planteadas en el estudio de investigación. Los resultados finales se han dividido en función a los objetivos planteados.

En el capítulo V, se considera los resultados y discusión de resultados general y las específicas de forma descriptiva en base a la respuesta de los trabajadores de la municipalidad.

Las conclusiones y las recomendaciones de la tesis permitirán que los funcionarios de la Municipalidad Distrital de San Francisco de Cayran pueda tomar decisiones futuras al respecto a la Percepción del clima organizacional de la institución

La última parte se encuentra las referencias bibliográficas, anexos que son: el cuestionario y la matriz de consistencia.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

Según Rivera – Porras et al. (2018), el clima organizacional está compuesto por las apreciaciones que tienen los trabajadores sobre sus actuaciones en relación con los otros miembros de la organización, a la vez que se considera como una condición del ambiente interno, practicada por los colaboradores, que impacta en el comportamiento, y que se puede explicar en función de los valores o características de la organización. Además, existen otros factores que influyen en el clima de la entidad, como lo son las variables personales (motivos, valores y percepciones) las variables estructurales (tecnología, recompensas y relaciones de liderazgo) y las metas operativas que revelan el futuro de la organización.

La evaluación del clima organizacional se entiende como el diagnóstico que se realiza en una organización para conocer el estado del mismo, así como para describir sus características y, si es posible, establecer un sistema de medición de los aspectos que lo caracterizan, con el propósito de tomar decisiones sobre el mantenimiento, mejoramiento o fortalecimiento de los componentes que lo constituyen, es decir, hacer una intervención sobre su estado

La investigación tiene como propósito evaluar las percepciones que tienen los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Cayran sobre las características de su ambiente laboral.

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.2.1. PROBLEMA GENERAL

¿Cómo es el clima organizacional en la Municipalidad Distrital de San Francisco de Cayran - 2023?

1.2.2. PROBLEMAS ESPECÍFICOS

¿Cómo es la estructura organizacional de la Municipalidad Distrital de San Francisco de Cayran - 2023?

¿Cómo son las relaciones entre compañeros en la Municipalidad Distrital de San Francisco de Cayran - 2023?

¿Cómo es el liderazgo en la Municipalidad Distrital de San Francisco de Cayran - 2023?

¿Cómo es la compensación y reconocimiento en la Municipalidad Distrital de San Francisco de Cayran - 2023?

¿Cómo son las oportunidades de desarrollo profesional en la Municipalidad Distrital de San Francisco de Cayran - 2023?

¿Cómo es la igualdad de oportunidad en la Municipalidad Distrital de San Francisco de Cayran - 2023?

¿Cómo son las condiciones físicas de la organización en la Municipalidad Distrital de San Francisco de Cayran - 2023?

1.3. OBJETIVOS

1.3.1. OBJETIVO GENERAL

Analizar y describir el clima organizacional en la Municipalidad Distrital de San Francisco de Cayran - 2023

1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

Analizar la estructura organizacional de la Municipalidad Distrital de San Francisco de Cayran - 2023

Analizar las relaciones entre compañeros en la Municipalidad Distrital de San Francisco de Cayran - 2023

Analizar el liderazgo en la Municipalidad Distrital de San Francisco de Cayran- 2023

Analizar la compensación y reconocimiento en la Municipalidad Distrital de San Francisco de Cayran - 2023

Analizar las oportunidades de desarrollo profesional en la Municipalidad Distrital de San Francisco de Cayran - 2023

Analizar la igualdad de oportunidad en la Municipalidad Distrital de San Francisco de Cayran - 2023

Analizar las condiciones físicas de la organización en la Municipalidad Distrital de San Francisco de Cayran - 2023

1.4. JUSTIFICACIÓN

1.4.1. JUSTIFICACIÓN PRÁCTICA

Se justifica porque los resultados que se encontraron en el presente estudio de investigación servirán para contribuir con la información necesaria que ayudarán en la toma de decisiones ya que el clima organizacional es fundamental para que los trabajadores puedan desenvolverse y lograr los objetivos planteados dentro de la Municipalidad Distrital de San Francisco de Cayran

1.4.2. JUSTIFICACIÓN TEÓRICA

La presente investigación se justifica porque está orientada al conocimiento del clima organizacional en la Municipalidad Distrital de Cayran, en el 2023. Tales como: estructura organizacional, relación entre compañeros, liderazgo, sentido de pertenencia, compensación y reconocimiento, oportunidades de desarrollo profesional, igualdad de oportunidades y condiciones físicas de la organización. Además, ayudará en el estudio de las investigaciones futuras en la municipalidad de Cayran y otras municipalidades y organizaciones.

1.4.3. JUSTIFICACIÓN METODOLÓGICA

El presente estudio de investigación se justifica porque se realizó un cuestionario que permitió la recolección de datos y los resultados de

la investigación fueron procesados y analizados en el estudio de esta variable para poder ayudar a mejorar el clima organizacional.

1.5. LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN.

Existe algunas limitaciones que podría tener el estudio de investigación tales como:

- La colaboración de los trabajadores, la cual se superó con una explicación sobre la importancia de conocer la opinión de cada uno de ellos para poder tomar decisiones a fin de generar mejoras.
- La autenticidad de las respuestas de los trabajadores, la misma que fue superada explicando a cada uno de ellos que mientras más sinceras sean sus respuestas mejor podrá ayudar a identificar las debilidades de la organización y poder superarlas.

1.6. VIABILIDAD

El presente estudio de investigación fue viable, porque se contó con los recursos necesarios para su realización tales como:

- Recursos financieros
- Materiales
- Tiempo
- Se pudo aplicar el cuestionario en la Municipalidad de San Francisco de Cayran sin problema alguno.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

2.1.1. ANTECEDENTES INTERNACIONALES

Rios (2017) en su tesis de maestria titulada: “Clima Organizacional Del Departamento De Enfermería Del Hospital Militar Escuela Dr. Alejandro Dávila Bolaños, Managua, Nicaragua, Marzo-Abril 2017”, realizada en Centro de Investigaciones y Estudios de la Salud Escuela de Salud Pública. La investigación tuvo como objetivo Valorar el clima organizacional del departamento de enfermería del Hospital Militar Escuela Dr. Alejandro Dávila Bolaños, Managua, Nicaragua, Marzo - Abril 2017. Donde el tipo de estudio fue descriptivo, de corte transversal. La cual estaba conformada por 30 participantes y fueron distribuidos en los siguientes cargos: el cuerpo de supervisión de enfermería, 01 master en docencia, 02 licenciados en normalización y 16 jefes de unidad. El Instrumento de recolección de información que se utilizó fue elaborado por la Organización Panamericana de la Salud en su programa regional de desarrollo de servicios de salud y publicado en el documento de teoría y desarrollo organizacional. Los Resultados que obtuvo para la variable del Clima Organizacional del departamento de Enfermería del Hospital Militar Escuela Dr. Alejandro Dávila Bolaños en el período Marzo-Abril 2017, obtuvo 52 puntos equivalente a un valor de 3.3 categorizado según el instrumento de la OPS como medio o poco satisfactorio, enfatizando que el personal aprecia que existe un buen liderazgo por parte del departamento y considera que hay que trabajar en las variables participación, motivación y reciprocidad, para poder alcanzar de manera integral la satisfacción de los recursos.

Guevara (2018) en su investigación de maestría titulada “*Clima Organizacional: Nivel de Satisfacción y Desempeño Laboral en la Unidad Educativa Particular la Dolorosa*”. La investigación tuvo como objetivo

describir la percepción del clima organizacional y su incidencia en la satisfacción del personal que labora en la Unidad Educativa Particular (UEP) *La Dolorosa*. En su estudio aplicó una encuesta a 45 docentes, 16 administrativos y 12 de personal de apoyo, misma que contempla factores, como trabajo en equipo, relaciones interpersonales, liderazgo, conflictos, incentivos e identidad. El cuestionario con 38 ítems, estructurados con una escala tipo Likert, con cinco alternativas de respuesta: nunca, casi nunca, a veces, casi siempre y siempre, permitió obtener la información requerida. Se concluye que los factores que requieren particular atención son conflictos y reconocimiento e incentivos, frente a éstos la percepción de los trabajadores es menos favorable 45,2% y 68,8%, respectivamente (dichas cifras se detallan en el apartado de resultados). De la investigación realizada y de acuerdo con las recomendaciones y conclusiones se desprende que no existe un modelo de manejo de mediación de conflictos y tampoco políticas de incentivos a nivel institucional, por lo que se sugieren estrategias que contribuyan a mejorar el clima organizacional de la institución, e incidan directamente en la percepción de su personal.

2.1.2. ANTECEDENTES NACIONALES

Vega y Paz (2019) en su tesis de licenciatura titulada: *“Clima Organizacional en la Municipalidad Provincial de la Convención – Cusco, 2018”*, realizada en la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables de la Universidad Andina del Cusco. Su investigación tuvo como objetivo describir el clima organizacional en la Municipalidad Provincial de la Convención – Cusco, 2018. La investigación fue básica, de diseño no experimental; donde la población fue de 280 trabajadores y la muestra estuvo constituida por 162 personas elegidos al azar, a quienes se aplicó un cuestionario de encuesta elaborada con 28 preguntas con 5 opciones de respuesta. Los Resultados de la investigación determinaron que el Clima Organizacional de la Municipalidad de la Convención es regular, alcanzado en promedio el 3.02 del análisis de las dimensiones señaladas para el estudio:

relaciones interpersonales con un promedio regular de 45.1%, Autonomía en promedio regular con 37%, Liderazgo en promedio bueno de 47%, y Motivación con promedio malo de 43.8%.

Cárdenas (2021) en su investigación para su licenciatura titulada *“Clima Organizacional y Desempeño Laboral en la Municipalidad Provincial de Churcampá - 2019”* realizada en la Facultad de Ciencias Empresariales y de Negocios de la Universidad Peruana de Ciencias e Informática. Su investigación tuvo como objetivo principal demostrar la relación del clima organizacional con el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Churcampá – 2019. La investigación fue de nivel correlacional, de corte transversal, de diseño no experimental; donde se consideró una población conformada por 77 trabajadores y cuya muestra estuvo constituida por 64 trabajadores, a quienes se aplicó un cuestionario elaborado con 20 preguntas con 5 alternativas de respuesta. El resultado conseguido indicó que el clima organizacional se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Churcampá, ya que el coeficiente de correlación de Pearson fue de 0.447, con un sig. bilateral de 0.000 y menor al nivel de significancia de 0.05, lo que revela que mientras sea mejor la percepción del clima organizacional, será mayor el desempeño laboral de los trabajadores.

2.1.3. ANTECEDENTES LOCALES

Según Montejo (2021), en su tesis titulada *“El Clima Organizacional y el Desempeño Laboral en la Municipalidad Distrital de Luyando - 2021”*, tesis realizada en la Universidad de Huánuco, Huánuco. Dice que el objetivo de su estudio fue determinar de qué manera el clima organizacional se relaciona con el desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Luyando – 2021. Este estudio de investigación se realizó mediante un enfoque cuantitativo, el nivel descriptivo correlacional, el diseño no experimental y transversal, aplicando la técnica de la encuesta mediante dos cuestionarios que ayudaron a recolectar datos a dos tipos de poblaciones, a los jefes de oficina

conformado por 10 y a los trabajadores conformado por 30, cuyos resultados obtenidos demostraron que la estructura organizacional no se relaciona significativamente con el desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Luyando - 2021 con una significancia bilateral de $P\text{-Valor} < 0,190$ y un coeficiente de correlación de Pearson de $r = -0,452$, lo que indica que existe una correlación negativa moderada.

Según Sánchez (2017) en su tesis titulada *“Influencia del clima organizacional en la satisfacción laboral en los colaboradores de la dirección regional de salud Huánuco, 2017”*, tesis realizada en la Universidad de Huánuco, Huánuco. El objetivo principal de estudio fue conocer la influencia del clima organizacional en la satisfacción laboral en los colaboradores de la Dirección Regional de Salud Huánuco, 2017. su investigación fue de tipo aplicada, transversal, de enfoque cualitativo y de nivel descriptivo, con un diseño correlacional. La población es igual a la muestra la cual estuvo conformada por 70 personas entre (directivos, profesionales y técnicos). además; aplicaron la técnica de la encuesta mediante el cuestionario constituida por 20 preguntas y cuyos resultados demostraron en su conclusión que existe una relación positiva fuerte entre las variables de estudio clima organizacional (relaciones) y satisfacción laboral. De esta forma se aceptó la hipótesis específica 1; con un valor relacional de 0.791.

2.2. BASES TEÓRICAS

2.2.1. CLIMA ORGANIZACIONAL

Según la página web Concur (2021) *“El clima organizacional es un conjunto de propiedades que son ponderables en el entorno laboral y son observadas de manera directa e indirecta por los trabajadores, y que consigan afectar su motivación y su conducta* (Concur, 2021, párr. 4).

También refiere que: “es el ambiente de trabajo que se vive dentro de una organización, puede ser de forma negativa o de forma positiva (Concur, 2021, párr. 5).

Las nociones sobre el clima organizacional se atribuyeron inicialmente en términos de la noción de atmósfera; por ello, además del contexto, la idea de un determinado clima está en función de la percepción que las personas puedan experimentar tal atmosfera o ambiente que les envuelve, ya que los dos elementos (persona y ambiente) implican ser componentes primordiales en la configuración del clima organizacional. (Vesga, et., al, 2020).

En el ámbito de la psicología, para Lewin (1951), un “campo” describe a un espacio vital del individuo, constituido por el individuo y el ambiente psicológico tal como existe para ella; y está igual perspectiva es vista para los grupos, donde también puede decirse que su espacio vital consiste en el propio grupo y el ambiente tal como existe para él. No es posible comprender la conducta de una persona sino en función de la interacción de las características totales de la persona y las características totales del ambiente determinado. Vesga, et al (2020)

El clima organizacional como fenómeno presente en las organizaciones se comprende como un hábito de trabajo de los individuos de una organización, desde el ambiente laboral en que se hallan inmersos. El clima organizacional no se merma solo a un aspecto de la subjetividad de los empleados, no se focaliza únicamente en las características objetivas de la organización, sino que describe a un fenómeno de la dinámica de que hacer de las organizaciones que deriva de la interacción de los empleados con su entorno laboral, y que depende tanto de las características de dicho contexto como de las percepciones que los empleadores tienen de este. (Vesga, et al, 2020).

Brunet (1997) Indica: Todo contexto de trabajo implica un conjunto de elementos específicos en la persona, tales como las aptitudes y características físicas y psicológicas y, a cambio, esta muestra entornos

sociales y físicos que poseen sus características propias. La persona aparece entonces inmersa dentro de un clima determinado por el ambiente particular de la institución. (p.11)

2.2.2. TIPOS DE CLIMA ORGANIZACIONAL

Para Concur (2021), existen varios tipos de clima organizacional dependiendo del enfoque que se aborde y se clasifican en:

- **Orientado a las personas**
Enfocada hacia las personas, ya que es aquel que encierra un conjunto de valores y al mismo tiempo se preocupa por la responsabilidad en los resultados que logran sus empleados.
- **Orientado a resultados**
Son las empresas que ostentan como objetivo primordial clarificar los métodos para conseguir los mejores resultados probables.
- **Orientado a la innovación**
Ocurre cuando se prioriza el tiempo y sacrificio en el desarrollo de herramientas y procesos nuevos e innovadores.

2.2.3. CARACTERÍSTICAS DEL CLIMA ORGANIZACIONAL

Según Concur (2021) “Existen varias características que permiten definir este concepto y cada una puede afectar el funcionamiento de una empresa”.

Los principales elementos que componen al clima organizacional son:

- **Percepción general**
El clima laboral es una manifestación de la percepción de los trabajadores sobre el entorno interno de la organización.
- **Concepto multidimensional**
Ciertos elementos que predominan en el clima laboral son el estilo de liderazgo, la autoridad, el nivel de conflicto y la autodeterminación de la empresa.
- **Medible**

Las características del clima organizacional se consiguen estimar con las herramientas adecuadas.

- **Complejidad**

Como el clima laboral es una percepción frecuente de la experiencia de los trabajadores, es subjetivo, difícil y necesita de diversos factores.

- **Único**

Las organizaciones consiguen obtener una identidad única gracias al clima organizacional.

2.2.4. VENTAJAS DE UN BUEN CLIMA LABORAL

Un mejor clima organizacional ayuda de manera significativa en la motivación de los trabajadores, la eficacia de sus tareas, su satisfacción y productividad. Los individuos tienen la necesidad de sentirse involucradas con su trabajo y un mejor ambiente lo hace posible. (Concur, 2021).

Principales ventajas de un buen clima laboral son:

- **Mayor eficiencia y productividad**

Si la capacidad humana se aprecia que es valorada, es posible que haya un aumento en la eficiencia y productividad. Un individuo que está satisfecho se siente importante y es más productivo (Concur, 2021)

- **Mayor retención**

Según Concur (2021), hace referencia que:

1. El bienestar en el trabajo disminuye la rotación de personal hasta un 51%, y acrecienta la retención de talento en un 44%.
2. Un empleado que es feliz en su centro de trabajo es más probable que permanezca a alguien que no lo es.
3. Esa misma persona conversará con entusiasmo de su empresa cuando se relaciona de manera directa con los clientes o con un interesado que está buscando trabajo

- **Reduce el absentismo laboral**

La ausencia laboral es uno de los mayores riesgos para las empresas, sobre todo aquellas que se están recuperando de un periodo muy malo. Una mayor felicidad y satisfacción que facilita un buen clima organizacional, impide que los empleados abandonen su labor o no completen los trabajos que tienen asignadas.

- **Mejora la reputación de la marca**

La difusión gratuita que propagan un grupo de trabajadores satisfechos es invaluable, y es una de las mejores formas para que más y mejores interesados conozcan el nombre de la empresa.

2.2.5. FACTORES QUE INFLUYEN EN EL CLIMA ORGANIZACIONAL

Los distintos factores que interviene y determinan el ambiente laboral de una organización se constituyen por cuestiones internas y externas a ellos siendo piezas claves para el éxito de una empresa, porque condicionan las actitudes y el comportamiento de sus trabajadores tales como:

2.2.5.1 SEGURIDAD

Procede del latín securitas, que significa “estar sin cuidado”, o se interpreta, sentirse a salvo, y frecuentemente lo usamos en un sentido muy similar: el de abandono de riesgos o peligros. Se maneja un concepto muy ligado a la confianza y a la prevención, cuyo significado estricto se puede alterar dependiendo del campo del conocimiento humano desde el cual se lo aborde. (Concepto, 2020, párr., 1)

Indicadores

- **Confianza**

Legalidad practicada por la entidad pública forjada ante las personas y puede ser afectado de producirse algún aspecto o suceso dado sin

excusa alguna o que pueda alterar el resultado de la gestión o del servicio demandado (Presidencia del Consejo de Ministros – Secretaría de Gestión Pública, 2019).

- **Prevención**

Según (Invasatt, s.f.) prevención es el conjunto de actividades o medidas adoptadas o previstas en todas las etapas de ocupación de la empresa con la finalidad de evitar o disminuir los peligros derivados del trabajo

2.2.5.2 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

Para (Daft, 2011) especifica las relaciones de informes formales, designa las relaciones formales de reporte, incluido el número de niveles en la jerarquía y el tramo de control de gerentes y supervisores; identifica la agrupación de personas en departamentos y de los departamentos en la organización; incluye el diseño de sistemas para asegurar una comunicación, coordinación e integración efectivas de los esfuerzos entre los departamentos (p. 617).

Indicadores

- **Toma de decisiones**

Todos los días nos vemos obligados a tomar decisiones, algunas de las cuales son muy importantes para lograr nuestras metas personales. En numerosas instituciones y organizaciones, el proceso de toma de decisiones es fundamental para su productividad. La toma de decisiones significa el proceso por el cual una persona elige entre dos o más alternativas, esperando siempre llegar a la mejor solución

eligiendo la opción que satisfaga efectivamente la realización de una meta o solución a un problema (Corichi, Hernández y García, 2013)

- **Trabajo en equipo**

Según Terán et al. (2017), los equipos son grupos en el que el rendimiento de los esfuerzos individuales es mayor que la suma de las contribuciones individuales (García, Vesga y Gómez, 2020, p. 44)

- **Integración**

Para Daft (2011), es la *“calidad de la cooperación entre departamentos u organizaciones”*. (p. 618)

2.2.5.3 RELACIONES ENTRE COMPAÑEROS

Según el Banco Industrial (Bi),(2022), hace referencia que el trato con tus compañeros de trabajo “es un mecanismo clave para el bienestar en el entorno laboral. Por eso, muy trascendental protegerlas. Ya que transcurrimos 8 horas diarias en nuestro lugar de trabajo y disfrutar de un buen trato con los compañeros es más grato y ayuda más a nuestra motivación y productividad que no poseerlas. Estas relaciones deberán ser basadas en la aceptación, respeto, comprensión y confianza mutuos. En definitiva, unas relaciones sanas y positivas.

- **Respeto**

Importante, en la actividad laboral y fuera de ella. Prestar atención las opiniones de tus colegas y respetarlas. Jamás menosprecies la forma de pensar de los demás o sus ideas puesto que, si lo haces, terminará generando un clima de inseguridad donde los demás no comunicarán sus

opiniones por temor a no ser respetados (Banco Industrial (Bi), 2022)

- **Responsabilidad**

Conocido como 'empowerment', esta dimensión se menciona al nivel de autonomía que poseen los empleados para la ejecución de sus labores. Es de vital importante valorar el tipo de supervisión que se ejecuta, los retos propios de la tarea y el compromiso hacia los resultados. (Conexión Esan, 2015)

- **Comprensión del trabajo en equipo**

Los equipos han transformado una parte fundamental de la forma en que se efectúan los negocios, la diferenciación en cuanto a los grupos de trabajo es que los equipos provocan una sinergia positiva a través de un sacrificio coordinado. Es manifestar el resultado de sus esfuerzos es mayor que la suma de sus contribuciones individuales (Amorós, 2007)

2.2.5.4 LIDERAZGO

Según Garcia et al., (2020), el liderazgo es un procedimiento comportamental en el cual se pretende influir tanto a nivel personal como a nivel grupal con el fin de cumplir unos objetivos definidos. (p. 45)

Según Alves (2000), la esencia de un buen líder para desempeñar un liderazgo eficaz es tener asertividad, empatía, destrezas de comunicación, autocontrol, confianza en los demás, constancia de flexibilidad y caracterización de los problemas en sus estados iniciales.

De acuerdo con el Diccionario de la Herencia Americana (American Heritage Dictionary), liderazgo es “el conocimiento, las actitudes y las conductas empleadas para influir sobre los individuos para lograr la misión deseada.” Es decir, liderazgo es la acción de conseguir que las personas se identifiquen con una misión o visión para que trabajen en su realización (p, 17).

Indicadores

- **Comunicación**

Según García et al., (2020), hace referencia a Terán et., al (2017), y menciona que “la comunicación contraproducente en la organización hacia los trabajadores genera desconfianza hacia los altos cargos, de modo que en toda comunicación es imprescindible evitar mensajes confusos o la incorrecta interpretación de estos, de tal manera que se impida todo tipo de interrupción posible y así conseguir una comunicación exitosa que favorezca a consolidar las relaciones y mantener un buen ambiente laboral que aporte al clima organizacional de forma positiva. (p. 45)

- **Reconocimiento:** La capacidad para admitir los logros del equipo.

- **Feedback:** La capacidad para evaluar el desempeño de los trabajadores.

- **Sentido de pertenencia**

Enlaza a los trabajadores de una empresa y forja un fuerte compromiso (o engagement) con sus valores y su marca. Si un empleado está convencido de que su organización es buena la protegerá frente a la competencia y se apreciará más motivado y presto a trabajar

2.2.5.5 COMPENSACIÓN Y RECONOCIMIENTO

La “compensación elige todo aquello que los individuos perciben a cambio de su labor, como trabajadores de una empresa, de esto una parte significativa lo compone el sueldo, los incentivos si los hay y las prestaciones. La otra parte concierne al gozo que el personal obtiene de forma directa con el éxito de su trabajo y de las condiciones en que este se ejecuta” (Juarez, 2000)

Las compensaciones personales, se refieren a todas las formas de pago o recompensas que se otorgan a los empleados y derivan de su empleo, es decir, todas las formas de pago o recompensas que entregan a los empleados y surge de su trabajo (Wayne Mondy , Robert M. Noe)

- **Recompensas**

Se basa en la percepción que poseen los colaboradores sobre la recompensa que obtienen en base al sacrificio realizado. Implica no sólo el establecimiento de un sueldo justo, sino de incentivos complementarios (no precisamente monetarios) que motiven al empleado a ejecutar un mejor desempeño. (Conexión Esan, 2015)

- **Beneficios sociales**

son aquellas remuneraciones o los beneficios que una empresa da a sus trabajadores, conjuntamente con su sueldo y prestaciones de ley. Estos beneficios no se relacionan con incrementos de sueldo o con salarios extra, sino que son beneficios que poseen como objetivo optimizar la calidad de vida y recubrir algunas de las carencias externas o internas de los trabajadores. (Astigarraga, 2022)

2.2.5.6 OPORTUNIDADES DE DESARROLLO PROFESIONAL

Se refiere al periodo en que una persona sienta satisfacción y crecimiento en torno a su vida profesional dentro de una empresa, debido al logro de sus objetivos y metas personales, así como a la atención y reconocimiento que obtiene de sus ayudantes. El desarrollo profesional es indispensable en las empresas, ya que promueve el sentido de crecimiento, avance y progreso. Es muy significativa que el área de recursos humanos tenga clara su política de desarrollo para que los empleadores, a partir el primer día, conozcan el crecimiento de su carrera como parte del corporativo. (Gómez, 2022)

Indicadores

- **Crecimiento**

Para Gomez (2022), el crecimiento alude a las experiencias de formación profesional, y puede comprender el primer cargo de trabajo. Se cree que mientras este lapso la personas intentan definir su vocación y sus intereses profesionales.

- **Exploración**

Durante este periodo de investigación, las personas inician a almacenar experiencia laboral y recursos técnicos para ejercer su profesión. Se considera que aún se encuentran en un periodo de formación, por lo cual es muy frecuente que en esta etapa los profesionales puedan acceder a posgrados y diplomados (Gómez, 2022)

- **Establecimiento**

Es un periodo muy productivo, en la cual el profesional tiene un mayor dominio y experiencia en

su campo laboral. Empieza a asentarse en su profesión como un referente y por ende, busca empresas que brindan mayores oportunidades de crecimiento y programas de promoción interna. Se estima esta etapa como el instante en el que un profesional es más competente para iniciar a dirigir equipos (Gómez, 2022)

- **Consolidación**

Para Gomez (2022), los profesionales suelen ratificar su punto de vista dentro de las empresas. También, permanecen a cargo de equipos o áreas de la empresa, por lo que poseen la capacidad de contribuir en la cultura empresarial y el tipo de negocio.

- **Declive**

Cuando termina el ciclo productivo de un trabajador no significa que no pueda transmitir sus conocimientos a las nuevas generaciones, sobre todo cuando hablamos de personas con mucha experiencia acumulada. Es en la etapa de declive cuando se tiene una mayor comprensión de la vida profesional.

2.2.5.7 IGUALDAD DE OPORTUNIDADES

La igualdad de oportunidades es un ideal basado en el principio de que una sociedad es libre y justa cuando todas las personas tienen acceso a los mismos derechos. Todo esto sin importar el rango económico, el sexo, la religión o la procedencia geográfica del individuo. Como todavía no es una realidad, este concepto sigue trabajándose en diferentes esferas para que las sociedades actuales se construyan y alcancen el bienestar social.

Por ello, en el marco del mes de la mujer, hoy te contamos sobre la importancia de trabajar y comprender la igualdad en todos los niveles. (Escuela de Liderazgo ELBS , 2022)

Indicadores

- Igualdad en el ámbito laboral

En el sector laboral, por ejemplo, aún existen muchas desigualdades entre hombres y mujeres. A menudo, las mujeres no obtienen las mismas oportunidades a la hora de adquirir un rango de responsabilidad laboral, no perciben el mismo nivel salarial o no pueden realizar las mismas funciones. . (Escuela de Liderazgo ELBS , 2022)

- Igualdad en el ámbito judicial

Ante la ley, todas las personas somos iguales. Sin embargo, al momento de aplicar la justicia no encontramos la igualdad en su totalidad. El origen étnico, la orientación sexual o la religión son condicionantes que no deberían tener implicación en el ámbito legal, pero muchas veces esto se ve implicado. (Escuela de Liderazgo ELBS , 2022)

- Oportunidades para personas vulnerables

Las personas con discapacidad en una sociedad igualitaria deben tener las mismas oportunidades de acceso a la educación y al trabajo, si cuentan con las habilidades necesarias para desempeñarlo.

- Igualdad de genero

Son muchos los ámbitos en los que encontramos diferencias en las oportunidades entre hombres y mujeres, como en campo legal, cultural, sanitario, educativo y sociocultural. Aun así, en casi

todos los países existe el principio jurídico, político y ético universal que reconoce y lucha por la igualdad de oportunidades en hombre y mujeres. Y es verdad que, en los últimos años, las diferencias entre género han ido experimentando una transformación; por ejemplo, cada vez vemos más presencia femenina en el mundo de la cultura y de la política.

2.2.5.8 CONDICIONES FÍSICAS DE LA EMPRESA (VENTILACIÓN, TEMPERATURA, HIGIENE, ILUMINACIÓN, ENTRE OTROS)

Otro de los indicadores del clima laboral más importantes son las condiciones físicas del trabajo. Los factores ambientales influyen en nuestro desempeño laboral. Un lugar de trabajo acogedor y bien organizado nos ayudará a crear un equipo feliz, creativo y dedicado.

Para medir las condiciones físicas de nuestro espacio de trabajo tendremos que analizar los siguientes indicadores del clima laboral: Organización del espacio, Dimensiones, Equilibrio entre colaboración y privacidad, Iluminación, Temperatura, Ventilación, Volumen de ruidos, Seguridad de las instalaciones, Ergonomía del mobiliario, Higiene

2.2.5.9 AMBIENTE FÍSICO

Amorós (2007) Las condiciones ambientales varían considerablemente de una oficina a otra y de una fábrica a otra. Además, las evidencias indican que aun las variaciones relativamente modestas en temperatura, ruido, iluminación o calidad del aire pueden ejercer efectos apreciables en el desempeño y las actitudes del empleado. Comprende:

- **Temperatura:** La temperatura es una variable donde existen grandes diferencias individuales. Así que, para maximizar la productividad, es importante que los empleados trabajen en un ambiente en la cual la temperatura esté regulada de tal manera que caiga dentro del rango aceptable del individuo. (p.192)
- **Ruido:** Pero los efectos del ruido impredecible parecen ser uniformemente negativos, tienden a interferir con la capacidad de los empleados de concentrarse y poner atención. Los ruidos fuertes y no predecibles también tienden a incrementar la excitación y llevar a una reducción en la satisfacción en el trabajo. (Amorós 2007, p.193)
- **Iluminación:** La intensidad adecuada de luz depende de la dificultad de la tarea y de la precisión requerida.
- **Calidad del aire:** En relación con el desempeño en el trabajo, la evidencia indica que diversos contaminantes pueden reducir la producción o la precisión en muchas tareas. (Amorós 2007, p.193)

2.2.5.10 EL DISEÑO DEL LUGAR DE TRABAJO: COMPRENDE

- **Tamaño:** Definido por el metro cuadrado por empleado. el hecho de que el estatus y el espacio estén altamente correlacionados demuestra el valor simbólico que tiene la cantidad de espacio que uno controla.
- **Distribución:** Se refiere a la distancia entre la gente y las instalaciones, influye de manera significativa en la interacción social.
- **Privacia:** Es en parte una función de la cantidad de espacio por persona y la distribución de ese espacio. También está

influido por los muros, divisiones y otras barreras físicas. La mayoría de los empleados desea

Una gran cantidad de privacidad en sus trabajos. Sin embargo, la mayoría de los empleados también quieren oportunidades de interactuar con colegas, las cuales se restringen conforme la privacidad aumenta. (Amorós 2007, p.194)

2.3. DEFINICIONES CONCEPTUALES

- **Calidad:** La calidad constituye el total de las características de un producto o servicio que se relaciona con la capacidad de satisfacer determinadas necesidades.
- **Educación:** Comprende el aprendizaje y la capacitación formal e informal de la persona.
- **Equilibrio:** Habilidad de mantener el equilibrio
- **Género:** Sexo biológico
- **Justicia:** Se refiere al hecho que los individuos impongan y cumplan las reglas de manera justa e imparcial, para que de esta manera exista una distribución equilibrada de los beneficios y los costos.
- **Riesgo laboral:** es la posibilidad de que una persona sufra un determinado daño derivado de su trabajo (Invasatt, s.f.)

2.4. VARIABLES

2.4.1. VARIABLE ÚNICA

Clima organizacional

DIMENSIONES

- Estructura organizacional
- Relaciones entre compañeros
- Liderazgo
- Compensación y reconocimiento
- Oportunidades de desarrollo profesional
- Igual de oportunidades
- Condiciones físicas de la organización

2.5. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM
Clima organizacional	Estructura organizacional	- Estructura - Toma de decisiones - Políticas - MOF	1 - 4
	Relaciones compañeros entre	- Aceptación - Comunicación - Respeto - Responsabilidad - Comprensión - Rumores y temas sensibles	7 - 10
	Liderazgo	- Capacidad de gestión - Empowerment - Reconocimiento - Feedback	11 - 14
	Compensación y reconocimiento	- Recompensa - Beneficios sociales	15 - 16
	Oportunidades de desarrollo profesional	Expectativas de los trabajadores Experiencia en el puesto Planes de carrera Formación Promoción interna	17 - 19
	Igualdad de oportunidades	Trato equitativo Genero Raza religión	20 - 23
	Condiciones físicas de la organización	Organización del espacio Volumen de ruidos Seguridad de las instalaciones Ergonomía del mobiliario Ventilación Temperatura Higiene Iluminación	24 - 32

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN

Investigación aplicada. El interés de la investigación aplicada es práctico, pues sus resultados son utilizados inmediatamente en la solución de problemas de la realidad. La investigación aplicada normalmente identifica la situación problema y busca, dentro de las posibles soluciones, aquella que pueda ser la más adecuada para el contexto específico.

3.1.1. ENFOQUE

Cuantitativo. Este enfoque investigativo plantea la unidad de la ciencia, es decir, la utilización de una metodología única que es la misma de las ciencias exactas y naturales (Hernández, 2014).

Debido que esta investigación, su medio principal es la medición y el cálculo.

3.1.2. ALCANCE O NIVEL

Descriptivo: Hernández (2006), Los estudios descriptivos buscan especificar las propiedades características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier fenómeno que se sustenta en un análisis. Es decir, miden, evalúan o recolectan datos sobre diversos conceptos (variables), aspectos, dimensiones o componentes del fenómeno a investigar.

En un estudio descriptivo se selecciona una serie de cuestiones y se mide o recolecta información sobre cada una de ellas para describir lo que se investiga. Es así que, en el presente estudio se busca medir las dimensiones de la variable mediante ciertos indicadores, los mismos que se han detallado en el cuadro de operacionalización para ser aplicados a una población el cual se han definido en el subtítulo precedente.

3.1.3. DISEÑO

La investigación fue “no experimental”, en su forma transversal. Es transversal porque se realizó un corte en el tiempo para recabar la opinión de las personas involucradas en el problema.

3.2. POBLACIÓN Y MUESTRA

3.2.1. POBLACIÓN

La población en estudio estuvo conformada por los 30 trabajadores de la Municipalidad distrital de San Francisco de Cayran.

Tabla 1

Trabajadores de la Municipalidad Distrital de San Francisco de Cayran 2023

N°	CANTIDAD	CARGO	CONTRATO
1	1	ALCALDE	TERCEROS
2	1	GERENTE MUNICIPAL	CAS
3	1	UNIDAD DE TESORERIA	TERCEROS
4	1	UNIDAD DE LOGISTICA	TERCEROS
5	1	UNIDAD DE CONTABILIDAD	TERCEROS
6	1	ASISTENTE EN LA UNIDAD DE CONTABILIDAD	TERCEROS
7	1	SUB GERENCIA DE DESARROLLO URBANO Y RURAL	CAS
8	1	SUB GERENCIA DE DESARROLLO SOCIAL	TERCEROS
9	1	SUB GERENCIA DE SEGURIDAD CUIDADANA Y GESTION DE RIESGO DE DESASTRES	TERCEROS
10	1	SUB GERENTE DE SOSTENIBILIDAD AMBIENTAL	TERCEROS
11	1	SUB GERENTE DE DESARROLLO ECONOMICO Y AGROPECUARIO	TERCEROS
12	1	OFICINA DE PROGRAMACION MULTIANUAL DE INVERSIONES	TERCEROS
13	1	UNIDAD FORMULADORA	TERCEROS
14	1	SECRETARIO GENERAL Y RESPONSABLE DEMUNA	TERCEROS

		ASISTENTE DE LA UNIDAD DE	
15	1	TESORERIA	TERCEROS
16	1	ENCARGADO DEL AREA DE ALMACEN	TERCERO
17	1	ASISTENTE DEL AREA DE ALMACEN	TERCERO
		SUB GERENCIA DE PLANEAMIENTO Y	
18	1	PRSUPUESTO	TERCERO
		ASISTENTE EN EL AREA DE	
19	1	DESARROLLO URBANO Y RURAL	TERCERO
20	1	SGDS - EMPADRONADOR Y DIGITADOR	TERCERO
21	1	SGDS - COORDINADOR DE INCENTIVOS	TERCERO
22	1	SGDS - ULE	TERCERO
23	1	SGDS	TERCERO
		ASISTENTE EN EL AREA DE SEGURIDAD	
		CIUYDADANA Y GESTIONDE RIESGOS Y	
24	1	DESASTRES	TERCERO
		ASISTENTE DE SOSTENIBILIDAD	
25	1	AMBIENTAL	TERCERO
26	1	UNIDAD FORMULADORA	TERCERO
27	1	REGISTRO CIVIL Y RENTAS	NOMBRADO
28	1	DEMUNA	NOMBRADO
		DESARROLLO ECONOMICO Y	
29	1	AGROPECUARIO	NOMBRADO
30	1	SECRETARIA GERENCIA MUNICIPAL	TERCERO

Nota. Municipalidad Distrital de San Francisco de Cayran, 2023

3.2.2. MUESTRA

La muestra para el presente estudio fue el muestreo no probabilístico, y al ser la población menor de 50 trabajadores, se tomará al total de la población.

3.3. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

3.3.1. TÉCNICA

Para la presente investigación empleo la técnica de la encuesta para recolectar información y convertirlas en datos precisos de nuestra muestra, en este caso los trabajadores de la Municipalidad Distrital de San Francisco de Cayran.

3.3.2. INSTRUMENTOS

El instrumento que se utilizó en el presente estudio de investigación fue el cuestionario. Para el autor Hernández (2014), menciona que el cuestionario es tal vez el instrumento más utilizado para recolectar los datos. La cual consiste en un conjunto de preguntas respecto de una o más variables a medir de acuerdo a las dimensiones.

3.4. TÉCNICAS PARA EL PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN

Se usó la tecnología para facilitar el trabajo del procesamiento, análisis y presentación de datos, según siguiente detalle:

- **WORD**, se utilizó este software que para el procesamiento y redacción del proyecto e informe final del estudio de investigación.
- **SPSS**, este software permitió procesar las tabulaciones de las encuestas aplicadas a los trabajadores de la Municipalidad Distrital de San Francisco de Cayran.
- **Excel**, este programa nos facilitó la tabulación de las encuestas.
- **Power Point**, este software me permitió hacer una presentación didáctica de los resultados obtenidos

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

4.1. PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

Para analizar y describir el clima organizacional en la Municipalidad Distrital de San Francisco de Cayran desde la percepción de los colaboradores se consideraron siete dimensiones: estructura organizacional, relaciones entre compañeros, liderazgo, compensación y reconocimiento, oportunidades de desarrollo profesional, igualdad de oportunidades y condiciones físicas.

Para la obtención de los resultados se obtuvieron sumando los valares de cada pregunta contenida en el cuestionario, teniendo en cuenta que el número de categorías de respuesta es el mismo para todas las preguntas.

Los niveles de interpretación de clima organizacional se detallan en la siguiente tabla, los mismos que nos permiten interpretar y definir criterios para evaluar los resultados obtenidos en la investigación.

Tabla 2

Valoración de clima organizacional de la Municipalidad Distrital de San Francisco de Cayran

	V	D1	D2	D3	D4	D5	D6	D7
N° preguntas	32	4	4	4	2	3	4	9
Puntaje minimo	32	4	4	4	2	3	4	9
Puntaje Puntaje maximo	128	16	16	16	8	12	16	36
Rango	97	13	13	13	7	10	13	28
Intervalo	32.33	4.33	4.33	4.33	2.33	3.33	4.33	9.33
Deficiente	32	4	4	4	2	3	4	9
	65	8	8	8	3	6	8	18
BAREMO Regular	66	9	9	9	4	7	9	19
	99	13	13	13	5	10	13	28
Optimo	100	14	14	14	6	11	14	29
	128	16	16	16	8	12	16	36

El nivel deficiente implica que la percepción que tienen los trabajadores de la Municipalidad es nula, existe una influencia negativa en el personal que labora en la institución.

El nivel regular refleja de alguna manera apatía, inconformidad, descontento, desinterés e incluso insatisfacción, esto puede ocasionar situaciones de conflicto y traería como consecuencia la disminución del desempeño laboral de los colaboradores de la municipalidad.

El nivel óptimo, es una fortaleza ya que refleja que los colaboradores están contentos, que tienen una percepción positiva con respecto a la institución y las condiciones de trabajo, existe sentido de pertenencia y compromiso con cada una de las actividades que realiza, el colaborador está satisfecho y siente que es valorado.

Tabla 3

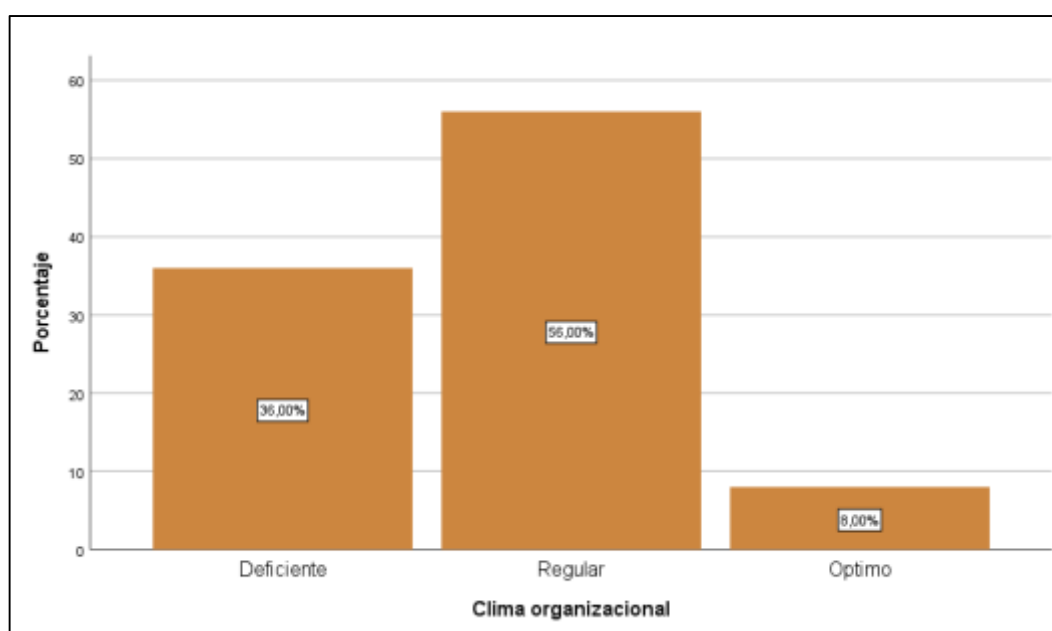
Clima organizacional de la Municipalidad Distrital de San Francisco de Cayran

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Deficiente	9	30,0
	Regular	14	46,7
	Optimo	2	6,7
	Total	25	83,3
Perdidos	Sistema	5	16,7
Total		30	100,0

Nota. Información recolectada tras la aplicación de la encuesta, UDH 2023-1

Figura 1

Clima organizacional de la Municipalidad Distrital de San Francisco de Cayran



Interpretación

De acuerdo a los resultados obtenidos, el nivel de clima organizacional que predomina en la Municipalidad Distrital de San Francisco de Cayran es regular con un 56%, esto muestra que existe insatisfacción, y descontento de los colaboradores, luego un 36% considera que el clima laboral es deficiente y solo un 8% lo considera optimo.

Tabla 4

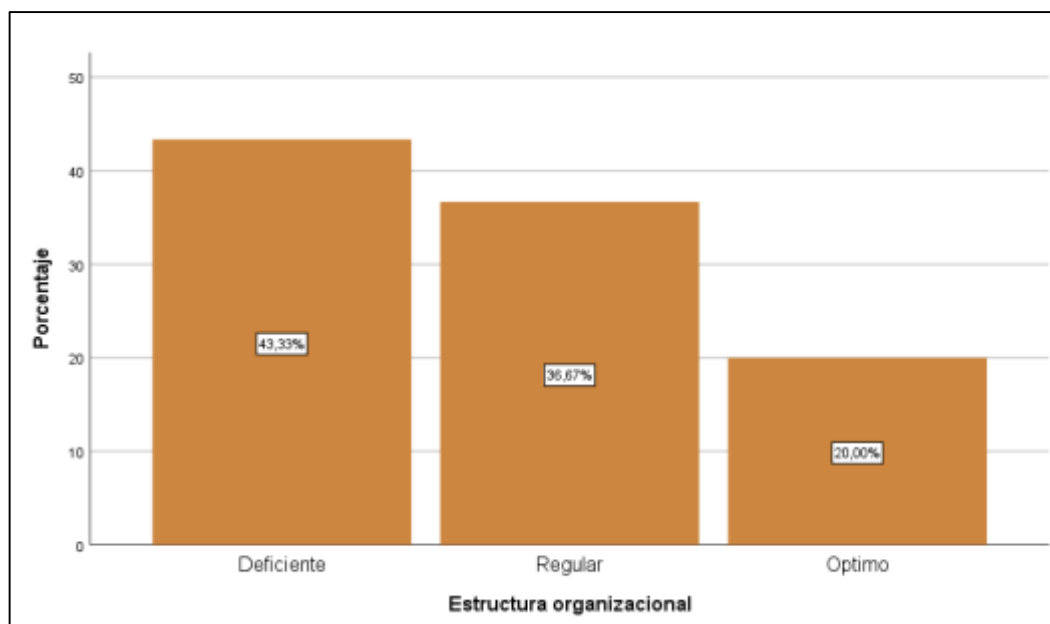
Análisis de la dimensión estructura organizacional

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Deficiente	13	43,3
	Regular	11	36,7
	Optimo	6	20,0
	Total	30	100,0

Nota. Información recolectada tras la aplicación de la encuesta, UDH 2023-1

Figura 2

Análisis de la dimensión estructura organizacional



Interpretación

De acuerdo a los resultados se puede apreciar que con respecto a la estructura organizacional de la Municipalidad Distrital de San Francisco de

Cayran lo califica como deficiente (43.33%), para un 36.67% es regular y el 20% lo califica como optimo.

Tabla 5

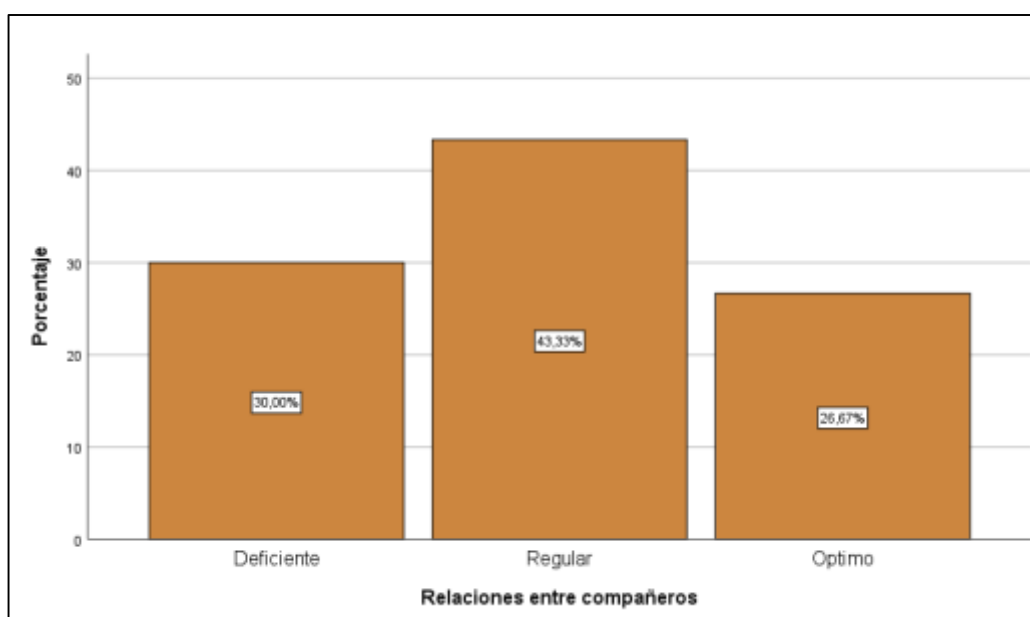
Relaciones entre compañeros

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Deficiente	9	30,0
	Regular	13	43,3
	Optimo	8	26,7
	Total	30	100,0

Nota. Información recolectada tras la aplicación de la encuesta, UDH 2023-1

Figura 3

Relaciones entre compañeros



Interpretación

Según los resultados, se puede apreciar que con relación a la dimensión relaciones entre compañeros el nivel que predomina es el regular con 43.33%, lo cual demuestra que no todos los colaboradores se apoyan, sin embargo, existe un 26.67 que percibe un óptimo nivel de relaciones entre compañeros.

Tabla 6

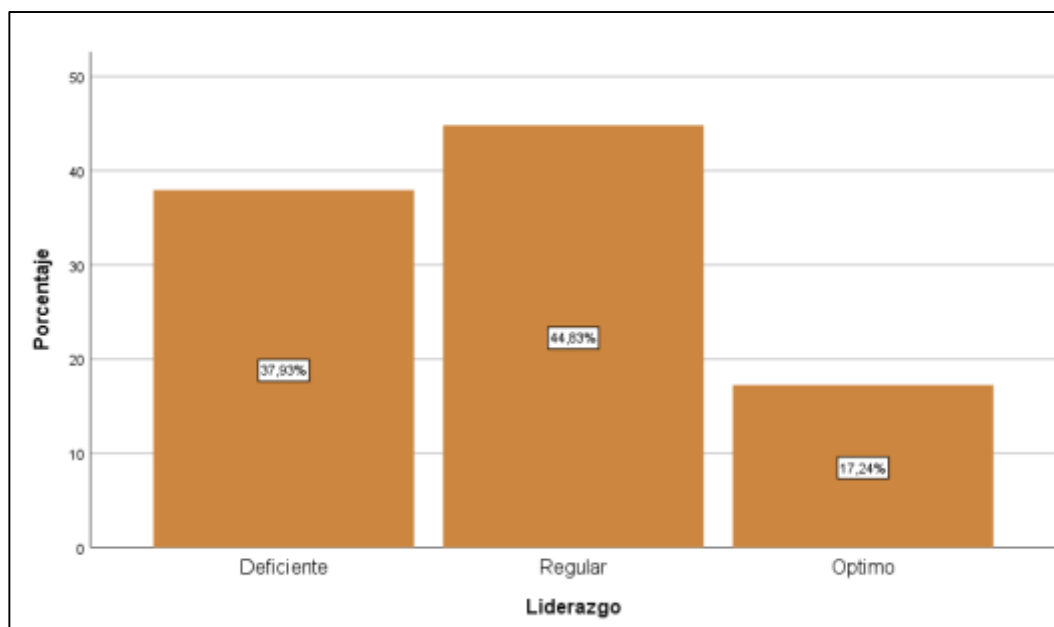
Liderazgo

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Deficiente	11	36,7
	Regular	13	43,3
	Optimo	5	16,7
	Total	29	96,7
Perdidos	Sistema	1	3,3
Total		30	100,0

Nota. Información recolectada tras la aplicación de la encuesta, UDH 2023-1

Figura 4

Liderazgo



Interpretación

De acuerdo a los resultados obtenidos en relación a la dimensión liderazgo, el nivel que predomina es el regular con un 44,83%. Esto indica indiferencia de parte de los colaboradores de la Municipalidad Distrital de San Francisco de Cayran.

Tabla 7

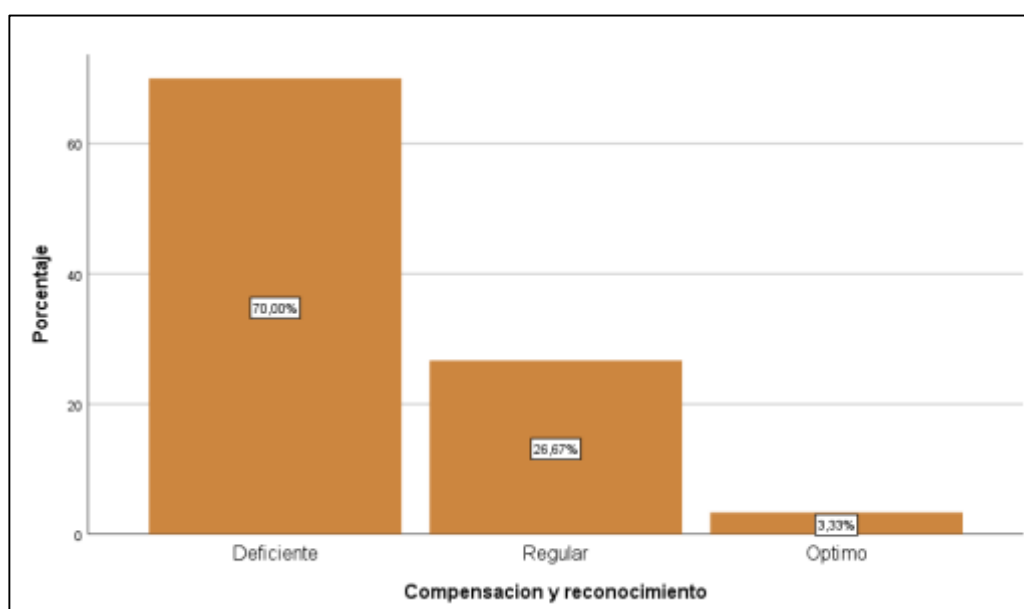
Compensación y reconocimiento

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Deficiente	21	70,0
	Regular	8	26,7
	Optimo	1	3,3
	Total	30	100,0

Nota. Información recolectada tras la aplicación de la encuesta, UDH 2023-1

Figura 5

Compensación y reconocimiento



Interpretación

De acuerdo a los resultados obtenidos con relación a la dimensión compensación y reconocimiento, el nivel que predomina es el deficiente con un 70%. Los colaboradores sienten que la labor que realizan en la Municipalidad es poco valorada.

Tabla 8

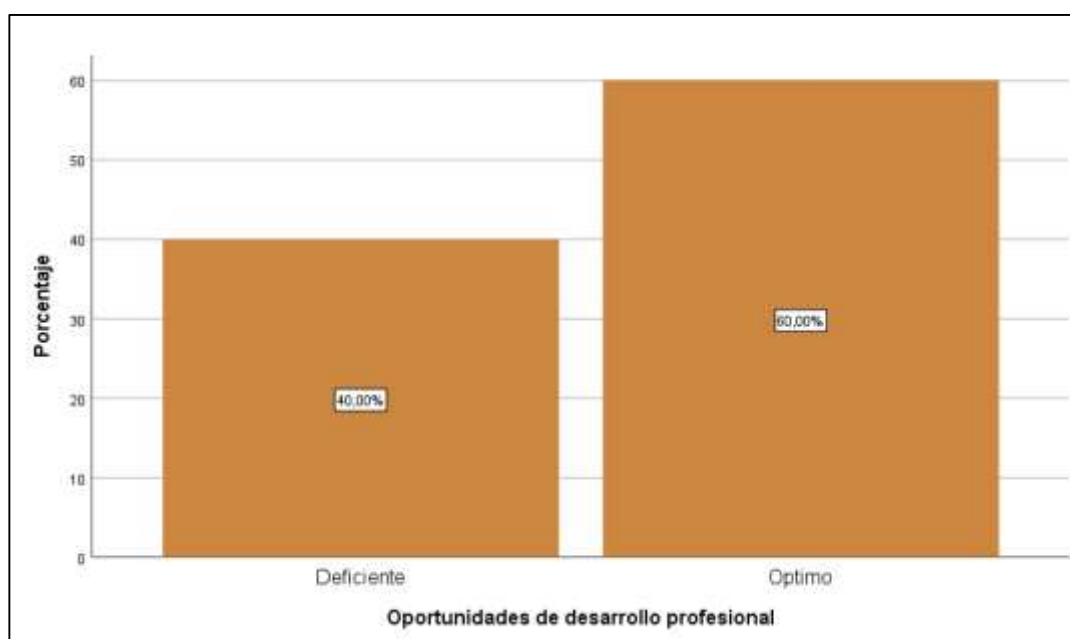
Oportunidades de desarrollo profesional

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Deficiente	12	40,0
	Optimo	18	60,0
Total		30	100,0

Nota. Información recolectada tras la aplicación de la encuesta, UDH 2023-1

Figura 6

Oportunidades de desarrollo profesional



Interpretación

De acuerdo a los resultados obtenidos con relación a la dimensión oportunidades de desarrollo profesional, el nivel que predomina es óptimo con un 60%. Esto indica que los colaboradores sienten que la Municipalidad les proporciona la oportunidad de desarrollarse profesionalmente.

Tabla 9

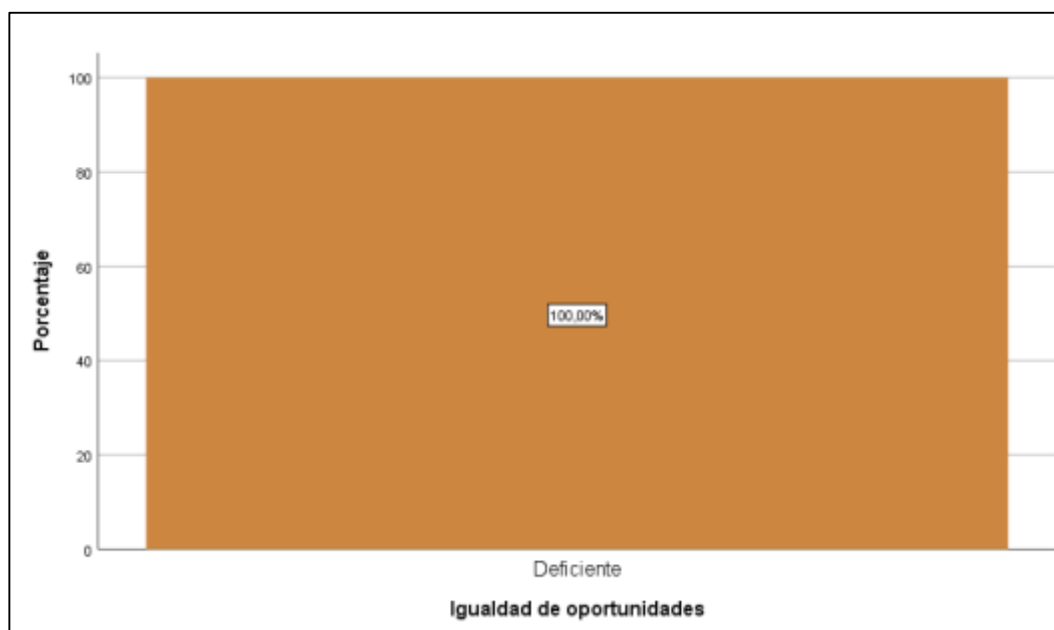
Igualdad de oportunidades

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Deficiente	30	100,0

Nota. Información recolectada tras la aplicación de la encuesta, UDH 2023-1

Figura 7

Igualdad de oportunidades



Interpretación

De acuerdo a los resultados obtenidos en relación a la dimensión igualdad de oportunidades, se puede apreciar que el 100% de los colaboradores considera como deficiente. En este sentido los colaboradores consideran que existe discriminación por razones de sexo, edad, religión y de procedencia o idioma.

Tabla 10

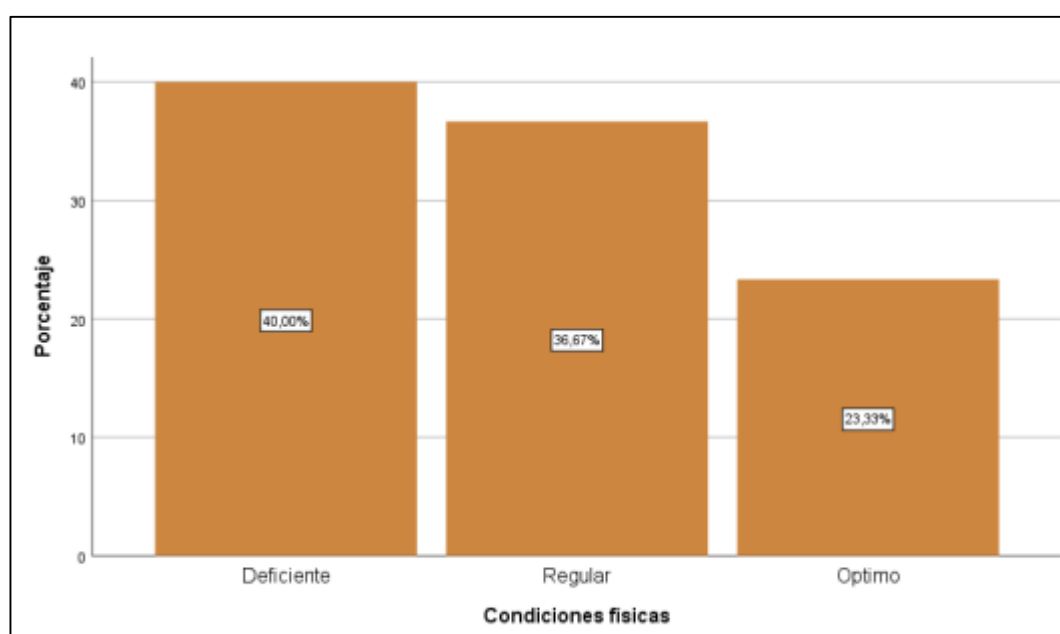
Condiciones físicas

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Deficiente	12	40,0
	Regular	11	36,7
	Optimo	7	23,3
	Total	30	100,0

Nota. Información recolectada tras la aplicación de la encuesta, UDH 2023-1

Figura 8

Condiciones físicas



Interpretación

De acuerdo a los resultados obtenidos con relación a la dimensión condiciones físicas, el nivel que predomina es el deficiente con un 40%. Esto indica que la mayoría de los colaboradores consideran que los espacios de trabajo no son cómodos, poco seguros, que en muchas ocasiones no cuentan con las herramientas necesarias para poder realizar sus tareas, que la temperatura no es la adecuada, que solo a veces el espacio luce limpio, la iluminación es poco apropiada y que en términos generales no están tan orgullosos de trabajar en esa institución.

CAPÍTULO V

DISCUSIÓN DE RESULTADOS

5.1. CON RELACIÓN A LOS OBJETIVOS DE INVESTIGACIÓN

La investigación nos dio como resultado que el clima el clima organizacional de la Municipalidad Distrital de Cayran es regular (tabla 2). Este resultado coincide con los señalado por Rios (2017) en su investigación titulada: “Clima Organizacional Del Departamento De Enfermería Del Hospital Militar Escuela Dr. Alejandro Dávila Bolaños, Managua, Nicaragua, Marzo-Abril 2017”, en el cua se obtuvo 52 puntos equivalente a un valor de 3.3 categorizado según el instrumento de la OPS como medio o poco satisfactorio. Del mismo modo guarda similitud con los manifestado por Vega y Paz (2019) en su investigación titulada: “*Clima Organizacional en la Municipalidad Provincial de la Convención – Cusco, 2018*”, la misma que determino que el Clima Organizacional de la Municipalidad de la Convención es regular.

Con relación a los objetivos específicos el resultado de la investigación muestra que en la Municipalidad Distrital de San Francisco de Cayran, la dimensión Liderazgo es considerado regular, lo cual difiere con los manifestado por Rios (2017) en su investigación titulada: “Clima Organizacional Del Departamento De Enfermería Del Hospital Militar Escuela Dr. Alejandro Dávila Bolaños, Managua, Nicaragua, Marzo-Abril 2017”, en el que indica que en el departamento de Enfermeria existe un buen liderazgo por parte del departamento.

Con respecto a la dimensión a la dimensión compensación y reconocimiento se puede apreciar que el nivel que predomina es el regular (70%), sin embargo, un 26.7% considera como deficiente y solo un pequeño grupo lo considera optimo 3.3%. Este resultado guada similitud con lo manifestado por Guevara (2018) en u investigación “*Clima Organizacional: Nivel de Satisfacción y Desempeño Laboral en la Unidad Educativa Particular la Dolorosa*”, en el que concluye que los factores que requieren particular

atención son conflictos y reconocimiento e incentivos, frente a éstos la percepción de los trabajadores es menos favorable 45,2% y 68,8%.

Con respecto a la dimensión relaciones entre compañeros se compañeros se puede apreciar que el nivel que predomina es regular (tabla 5), sin embargo, hay un importante porcentaje que lo considera deficiente (30%) y un 26.6% lo considera optimo. Esto es similar a lo qiqe señala Vega y Paz (2019) en su investigación titulada: *“Clima Organizacional en la Municipalidad Provincial de la Convención – Cusco, 2018”*,, que concluye que relaciones interpersonales con un promedio regular de 45.1%.

CONCLUSIONES

De acuerdo con los resultados obtenidos el clima organizacional de la Municipalidad Distrital de Cayran es regular (tabla 2). El nivel regular refleja inconformidad por parte de los colaboradores, así como descontento, desinterés e insatisfacción. Esto podría ocasionar situaciones de conflicto al interior de la organización, lo cual podría generar la disminución del desempeño laboral de los colaboradores de la municipalidad.

De acuerdo a los resultados obtenidos la estructura organizacional de la Municipalidad Distrital de San Francisco de Cayran es mayormente deficiente (tabla 4).

De acuerdo a los resultados obtenidos con respecto a la dimensión relaciones entre compañeros se puede apreciar que el nivel que predomina es regular (tabla 5), sin embargo, hay un importante porcentaje que lo considera deficiente (30%) y un 26.6% lo considera optimo.

De acuerdo a los resultados obtenidos con respecto a la dimensión liderazgo se puede apreciar que el nivel que predomina es el regular (44.83%), sin embargo, un 37.93% considera como deficiente y solo un pequeño grupo lo considera optimo 17.24%.

De acuerdo a los resultados obtenidos con respecto a la dimensión compensación y reconocimiento se puede apreciar que el nivel que predomina es el regular (70%), sin embargo, un 26.7% considera como deficiente y solo un pequeño grupo lo considera optimo 3.3%.

De acuerdo a los resultados obtenidos con respecto a la dimensión oportunidades de desarrollo profesional se puede apreciar que el nivel que predomina es el óptimo (60.0%), sin embargo, un 40.0% considera como deficiente.

De acuerdo a los resultados obtenidos con respecto a la dimensión igualdad de oportunidades se puede apreciar que los colaborados lo consideran deficiente (100%).

De acuerdo a los resultados obtenidos con respecto a la dimensión condiciones físicas, se puede apreciar que el 40% lo considera deficiente. Esto indica que la mayoría de los colaboradores consideran que los espacios de trabajo no son cómodos, poco seguros, que en muchas ocasiones no cuentan con las herramientas necesarias para poder realizar sus tareas, que la temperatura no es la adecuada, que solo a veces el espacio luce limpio, la iluminación es poco apropiada y que en términos generales no están tan orgullosos de trabajar en esa institución. Pero también se pudo apreciar que un 38.6% indica que es regular, y un reducido porcentaje (23.3%) si lo considera optimo.

RECOMENDACIONES

Se recomienda al jefe de recursos humanos elaborar un plan de difusión sobre la estructura organizacional y los documentos de gestión de la municipalidad, fomentar la participación de los colaboradores en la toma de decisiones

Se recomienda al jefe de recursos humanos realizar reuniones para confraternizar y mejorar las relaciones entre compañeros. Fomentar la innovación para la solución de problemas.

Al jefe de recursos humanos realizar acciones para mejorar la comunicación a entre los colaboradores, coordinar las tareas entre los diferentes departamentos o gerencias en la municipalidad. Realizar reuniones para motivar y y premiar al personal cuando logran alcanzar las metas establecidas.

Se recomienda al gerente general de la municipalidad mejorar las retribuciones salariales de los colaboradores de la municipalidad, así como los beneficios.

Se recomienda al jefe de recursos humanos establecer metas fijas y realistas para los colaboradores, brindar capacitación en sus respectivas áreas, desarrollar talleres para potenciar la actitud positiva de los colaboradores y evitar conflictos.

Se recomienda al gerente de recursos humanos realizar charlas y talleres de capacitación para poder reducir la desigualdad de oportunidades en la Municipalidad Distrital de San Francisco de Cayran.

Se recomienda al gerente municipal mejorar las condiciones físicas de las oficinas de la Municipalidad Distrital de San Francisco de Cayran. Los espacios deben ser cómodos, contar con buena iluminación, seguros, lucir siempre limpios, así como facilitar a los trabajadores con las herramientas necesarias para poder realizar adecuadamente sus tareas.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alves, J. (2000). Liderazgo y clima organizacional. *Revista de Psicología del Deporte*, 9(1-2), 123-133. Obtenido de <http://biblioteca.udgvirtual.udg.mx/jspui/bitstream/123456789/2147/1/Liderazgo%20y%20clima%20organizacional.pdf>
- Amorós, E. (2007). *Comportamiento Organizacional*. Obtenido de <https://www.eumed.net/libros-gratis/2007a/231/103.htm>
- Astigarraga, A. (29 de Junio de 2022). *Anemex*. Obtenido de Beneficios sociales para empleados: ¿qué son y cuáles son sus ventajas? : <https://anemex.com.mx/blog/beneficios-sociales/>
- Banco Industrial (Bi). (11 de Abril de 2022). *Cómo tener buena relación con tus compañeros de trabajo*. Obtenido de <https://blog.corporacionbi.com/noticias/como-tener-buena-relacion-con-tus-companeros-de-trabajo>
- Cantú, H. (2011). *Desarrollo de una Cultura de Calidad*. México: McGraw-Hill/Interamericana Editores, S.A. DE C.V.
- Cárdenas, N. (2021). *“Clima Organizacional y Desempeño Laboral en la Municipalidad Provincial de Churcampá - 2019*. Tesis de Licenciatura, Universidad Peruana de Ciencias E Informática, Facultad de Ciencias Empresariales y de Negocios, Lima. Obtenido de <http://repositorio.upci.edu.pe/handle/upci/334>
- Concepto. (30 de Setiembre de 2020). *Seguridad*. Recuperado el 15 de Abril de 2023, de ¿Qué es la seguridad?: <https://concepto.de/seguridad/>
- Concur. (30 de Noviembre de 2021). *Clima organizacional: ¿Qué es y cómo medirlo?* Recuperado el 10 de Abril de 2023, de ¿Qué es el clima organizacional?: <https://www.concur.co/news-center/clima-organizacional-como-medirlo>
- Conexión Esan. (21 de Julio de 2015). *Las nueve dimensiones del clima organizacional*. Obtenido de <https://www.esan.edu.pe/conexion-esan/nueve-dimensiones-clima-organizacional>
- Consulting, R. (22 de Abril de 2015). *La calidad y su importancia en la Gestión Pública peruana*. Obtenido de R&C Consulting: <https://rc-consulting.org/blog/2015/04/importancia-calidad-en-gestion-publica/>

- Corichi, A., Hernández, T. J., & García, M. (5 de Diciembre de 2013). El clima organizacional: un factor clave de éxito, que debe evaluarse de manera permanente en las empresas. 2. (3). <https://doi.org/https://doi.org/10.29057/icea.v2i3.62>
- Daft, R. (2011). *Teoría y diseño organizacional* (Decima ed.). Coordinadora de producción editorial. Obtenido de https://robertobinetti.com.ar/contents/alumnos/material/pdf/1644952425_teoria-y-diseo-organizacional-cengage-10-ed-richard-l-daft.pdf
- Davila , C., & Jiménez , G. (2014). Sentido de pertenencia y compromiso organizacional: predicción del bienestar. *Archives of Psychiatric Nursing*, Vol. 32(2), 272 - 302. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/3378/337832618004.pdf>
- Escuela de Liderazgo ELBS . (8 de Marzo de 2022). *¿Qué es la igualdad de oportunidades?* Obtenido de Igualdad de oportunidades: <https://escuelaelbs.lat/igualdad-oportunidades-importancia-tipos/>
- Gale, C. (20 de Noviembre de 2017). *eHow en Español*. Obtenido de Definición de ética del profesionalismo y trabajo: https://www.ehowenespanol.com/definicion-etica-del-profesionalismo-sobre_121884/
- Garcia, M., Vesga, J., & Gómez, C. (2020). *Clima Organizacional: Teoría y Práctica*. Universidad Católica de Colombia. <https://doi.org/org/10,14718/9789585133396.2020>
- Guevara, X. (2018). *Clima Organizacional: Nivel De Satisfacción Y Desempeño Laboral En La Unidad Educativa Particular La Dolorosa*. Recuperado el 4 de Abril de 2023, de Repositorio Institucional. Universidad Andina Simón Bolívar. Ecuador: <https://repositorio.uasb.edu.ec/handle/10644/6169>
- Hernández, R. (2006). *Metodología de la Investigacion Científica*. México: MacGrawhill.
- Hernández, R. (2014). *Metodología de la Investigación*. México: McGran Hill.

- INDECOPI. (2015). *Libro de reclamaciones*. Obtenido de Autoridad Nacional de Protección del Consumidor: <https://www.consumidor.gob.pe/libro-de-reclamaciones>
- Invasatt. (s.f.). *Seguridad y salud laboral en el trabajo*. Obtenido de ¿Qué es la Prevención de Riesgos Laborales?: <https://invassat.gva.es/es/que-es-prevencion-de-riesgos-laborales>
- Juarez H, O. (2000). *Guía para establecer un sistema de administración de la compensación en la empresa*. Mexico: Oxford University press.
- Kotler. (s.f.).
- mercadeo.com. (12 de Diciembre de 2013). *Atención al Cliente en el Sector Público*. Obtenido de mercadeo.com: <https://www.mercadeo.com/blog/2013/12/atencion-al-cliente-en-el-sector-publico/>
- Municipalidad de San Borja. (10 de Enero de 2011). *Sistema de Gestión de la Calidad*. Obtenido de Municipalidad de San Borja: <http://website.msb.gob.pe/index.php/fiscalizacion/defensa-civil/itemlist/tag/gestion%20de%20calidad.html>
- Muñoz, A. (01 de Noviembre de 2019). *¿Qué es la empatía?* Obtenido de ABOUT ESPAÑOL: <https://www.aboutespanol.com/que-es-la-empatia-2396438>
- Naciones Unidas. (24 de noviembre de 2022). *Naciones Unidas*. Obtenido de Un tercio de América Latina vive en la pobreza: [https://news.un.org/es/story/2022/11/1517102#:~:text=El%20informe%20Panorama%20Social%202022,CEPAL\)%20en%20su%20%C3%BAltimo%20informe.](https://news.un.org/es/story/2022/11/1517102#:~:text=El%20informe%20Panorama%20Social%202022,CEPAL)%20en%20su%20%C3%BAltimo%20informe.)
- Pacheco, B. M. (11 de Mayo de 2019). *Se debe mejorar servicio al cliente en el sector público*. Obtenido de Diario Extra: <https://www.diarioextra.com/Noticia/detalle/388981/se-debe-mejorar-servicio-al-cliente-en-el-sector-publico>
- PCM - SGP & GIZ. (2015). *Manual para Mejorar la Atención a la Ciudadanía en las Entidades de la Administración Pública*. Lima: NEVA STUDIO SAC.
- Rios, G. (2017). *Clima Organizacional del Departamento de Enfermería del Hospital Militar Escuela Dr. Alejandro Dávila Bolaños, Managua,*

Nicaragua, Marzo-Abril 2017. Recuperado el 6 de Abril de 2023, de repositorio Institucional Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua: <https://repositorio.unan.edu.ni/7909/2/t952.pdf>

Ríos, G. d. (2017). *Clima Organizacional del Departamento de Enfermería del Hospital Militar Escuela Dr. Alejandro Dávila Bolaños, Managua, Nicaragua, Marzo-Abril 2017*. Managua: [Tesis de Maestría. Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua].

Robbins, S., & Judge, T. (2009). *Comportamiento Organizacional*. México: Pearson Educación de México, S.A.

Sánchez, J. (2017). *“Influencia del Clima Organizacional en la Satisfacción Laboral en los Colaboradores de la Dirección Regional de Salud Huánuco, 2017”*. Tesis de Licenciatura, Universidad de Huánuco, Facultad de Ciencias Empresariales. Obtenido de <http://repositorio.udh.edu.pe/123456789/840>

Seguridad Personal y Profesional. (13 de Junio de 2014). *Seguridad Integral*. Obtenido de Seguridad Personal y Profesional: <https://seguridadpersonalyprofesional.com/2014/06/13/seguridad-integral/>

Vega, A. L., & Paz, D. M. (2019). *Clima organizacional en la Municipalidad Provincial de la Convención – Cusco, 2018*. Tesis de Licenciatura, Universidad Andina del Cusco, Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables, Cusco. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12557/3044>

Vesga Rodriguez, J. J., Garcia Rubiano, M., & Gomez Rada, C. A. (2020). *Clima Organizacional Teoría y Práctica*. Universidad Católica de Colombia.

COMO CITAR ESTE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

Jara Santiago, E. (2025). *Análisis del clima organizacional en la municipalidad distrital de San Francisco de Cayran - 2023* [Tesis de pregrado, Universidad de Huánuco]. Repositorio Institucional UDH. <http://...>

ANEXOS

ANEXO 1

MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO: “CLIMA ORGANIZACIONAL EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SAN FRANCISCO DE CAYRAN- 2023”				
IDENTIFICACION DE PROBLEMAS	OBJETIVOS	VARIABLES Y DIMENSIONES	METODOLOGÍA	INSTRUMENTOS
PROBLEMA GENERAL ¿Cómo es el clima organizacional en la Municipalidad Distrital de San Francisco de Cayran- 2023?	OBJETIVO GENERAL Analizar y describir es el clima organizacional en la Municipalidad Distrital de San Francisco de Cayran- 2023.	VARIABLE Clima organizacional	TIPO DE INVESTIGACIÓN Aplicada	
PROBLEMAS ESPECÍFICOS	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	DIMENSIONES	NIVEL DE INVESTIGACIÓN Descriptiva	Cuestionario Escala de Likert
PE1:¿Cómo es la estructura organizacional de la Municipalidad Distrital de San Francisco de Cayran - 2023?	OE1: Conocer la estructura organizacional de la Municipalidad Distrital de San Francisco de Cayran – 2023	• Estructura organizacional • Relaciones entre compañeros • Liderazgo • Compensación y reconocimiento • Oportunidades de desarrollo profesional • Igualdad de oportunidades • Condiciones físicas	DISEÑO Y ESQUEMA DE INVESTIGACIÓN “no experimental”,	
PE2:¿Cómo son las relaciones entre compañeros en la Municipalidad Distrital de San Francisco de Cayran - 2023?.	OE2: Analizar las relaciones entre compañeros en la Municipalidad Distrital de San Francisco de Cayran – 2023		Población: 30	
PE3:¿Cómo es el liderazgo en la Municipalidad Distrital de San Francisco de Cayran- 2023?.	OE3: Analizar el liderazgo en la Municipalidad Distrital de San Francisco de Cayran- 2023		Muestra: 30	
PE4:¿Cómo es la compensación y reconocimiento en la Municipalidad Distrital de San Francisco de Cayran - 2023?.	OE4: Analizar la compensación y reconocimiento en la Municipalidad Distrital de San Francisco de Cayran – 2023		Trabajadores	
PE5:¿Cómo son las oportunidades de desarrollo profesional en la Municipalidad Distrital de San Francisco de Cayran - 2023?.	OE5: Analizar las oportunidades de desarrollo profesional en la			

PE6: ¿Cómo es la igualdad de oportunidad en la Municipalidad Distrital de San Francisco de Cayran - 2023?	OE6: Analizar la igualdad de oportunidad en la Municipalidad Distrital de San Francisco de Cayran – 2023
PE7: ¿Cómo son las condiciones físicas de la organización en la Municipalidad Distrital de San Francisco de Cayran - 2023?	OE7: Analizar las condiciones físicas de la organización en la Municipalidad Distrital de San Francisco de Cayran – 2023

ANEXO 2

CUESTIONARIO

Buen día, el presente cuestionario constituye un instrumento básico para recoger opiniones sobre el clima organizacional en la Municipalidad Distrital de San Francisco de Cayran. A partir de esta información y gracias a su colaboración anónima, se podrán delimitar las variables de estudio, facilitando así la mejora en el desarrollo de esta investigación.

Recuerda que las respuestas son opiniones basadas en TU experiencia de trabajo, en ese sentido NO HAY RESPUESTAS CORRECTAS O INCORRECTAS.

Muchas gracias por su colaboración.

Instrucciones

Lea detenidamente cada pregunta y marca con una X en la casilla correspondiente la respuesta que mejor describa tu opinión.

La escala utilizada es del 1 (totalmente de acuerdo) al 3 (En desacuerdo). Se considera la opción de elegir N/A (no aplica) en los casos que así lo consideres.

1. Totalmente de acuerdo
2. Parcialmente de acuerdo
3. En desacuerdo
4. No aplica (N/A)

Nº	PREGUNTAS	1	2	3	N/A
Seguridad					
1	La Municipalidad de San Francisco de Cayran me produce confianza				
	¿Consideras que los espacios de la municipalidad son seguros?				
Estructura organizacional					
	¿Conoce usted la estructura organizacional de la municipalidad?				
	¿Cuándo se toma decisiones usted participa?				
	¿Las políticas de la municipalidad son difundidas?				
	¿Conoce usted el MOF de la municipalidad?				
Relaciones entre compañeros					
	Mis compañeros y yo nos respetamos				
	He tenido oportunidad de innovar en mi trabajo				
	¿Consideras que en las áreas con los que se vincula tu trabajo hay corresponsabilidad?				
	Puedo confiar en mis compañeros de trabajo				
Liderazgo					
	Mi superior me motiva a cumplir con mi trabajo del a manera que yo considere mejor				

	La comunicación en la municipalidad es transparente y fluida.				
	Mi superior inmediato me felicita en público cuando logro mis objetivos				
	Existe una buena coordinación y cooperación entre los distintos departamentos de la empresa				
	Compensación y reconocimiento				
	Considero que mi retribución está acorde con el mercado.				
	Tengo los beneficios de acuerdo a mi condición laboral				
	Oportunidades de desarrollo profesional				
	Al unirme a este municipio, recibí la información necesaria para asegurar mi adaptación al puesto				
	Me motivan las oportunidades de futuro que me brinda el municipio				
	La oferta formativa del municipio se adecúa a las necesidades de mi desarrollo profesional.				
	Igualdad de oportunidades				
	En la municipalidad no existe discriminación por razones de sexo.				
	En la municipalidad no existe discriminación por razones de edad.				
	En la municipalidad no existe discriminación por razones de religión				
	En la municipalidad no existe discriminación por razones de idioma o procedencia				
	Condiciones físicas de la organización				
	Los espacios de trabajo te resultan cómodos				
	El volumen de ruidos es el adecuada para poder desempeñar mis tareas.				
	Las instalaciones del municipio son seguras				
	Tengo los medios y las herramientas necesarios para hacer bien mi trabajo				
	La ventilación es adecuada				
	La temperatura en la oficina es la adecuada				
	Los ambientes de la municipalidad siempre están limpios				
	La iluminación es adecuada en las oficinas para poder desarrollar mis actividades				
	Me siento orgulloso de trabajar en esta institución				