

UNIVERSIDAD NACIONAL AMAZÓNICA DE MADRE DE DIOS

FACULTAD DE ECOTURISMO

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y
NEGOCIOS INTERNACIONALES**



TESIS

**“PERCEPCION DEL CLIMA ORGANIZACIONAL EN LA
MUNICIPALIDAD DEL DISTRITO DE IBERIA, 2021”**

TESIS PRESENTADO POR:

Bachiller: PUMASUPA PATIÑO, Alexander

Bachiller: TITTO IQUISE, Edwin Sandro

**PARA OPTAR EL TITULO PROFESIONAL DE
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN Y
NEGOCIOS INTERNACIONALES**

ASESOR:

Mg. RIVERA MAMANI, Freddy Abel

CO-ASESOR:

Mg. GALLEGOS RAMOS, Néstor Antonio

PUERTO MALDONADO, 2022

UNIVERSIDAD NACIONAL AMAZÓNICA DE MADRE DE DIOS

FACULTAD DE ECOTURISMO

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS INTERNACIONALES



TESIS

“PERCEPCION DEL CLIMA ORGANIZACIONAL EN LA MUNICIPALIDAD DEL DISTRITO DE IBERIA, 2021”

PRESENTADO POR:

Bachiller: PUMASUPA PATIÑO, Alexander

Bachiller: TITTO IQUISE, Edwin Sandro

PARA OPTAR EL TITULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS INTERNACIONALES

ASESOR:

Mg. RIVERA MAMANI, Freddy Abel

CO-ASESOR:

Mg. GALLEGOS RAMOS, Néstor Antonio

PUERTO MALDONADO, 2022

DEDICATORIA

Dedicado este trabajo de investigación, a nuestros padres, por los consejos y apoyo hicieron posible la meta de ser profesionales.

AGRADECIMIENTO

Agradecemos a DIOS, a nuestros padres, a nuestros catedráticos, quienes estuvieron apoyándonos y compartiendo su experiencia y conocimiento en todos nuestros años de formación profesional, a nuestros asesores quienes nos apoyaron en todo el proceso de desarrollo de la elaboración de la investigación.

RECONOCIMIENTO

A nuestros padres por su apoyo incondicional en nuestra formación y a nuestros asesores por su apoyo, paciencia y sabiduría.

TURNITIN_ALEXANDER PUMASUPA Y EDWIN TTITO

INFORME DE ORIGINALIDAD

12%

INDICE DE SIMILITUD

13%

FUENTES DE INTERNET

4%

PUBLICACIONES

7%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.unamad.edu.pe Fuente de Internet	2%
2	repositorio.uss.edu.pe Fuente de Internet	2%
3	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	1%
4	Submitted to Universidad Nacional Jose Faustino Sanchez Carrion Trabajo del estudiante	1%
5	Submitted to Universidad Nacional Amazonica de Madre de Dios Trabajo del estudiante	1%
6	repositorio.unjfsc.edu.pe Fuente de Internet	1%
7	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	1%
8	1library.co Fuente de Internet	1%

RESUMEN

El presente proyecto de estudio cuyo título es: “PERCEPCION DEL CLIMA ORGANIZACIONAL EN LA MUNICIPALIDAD DEL DISTRITO DE IBERIA, 2021”. Tuvo como objetivo determinar el nivel de percepción del clima organizacional en la Municipalidad del distrito de Iberia, 2021. El trabajo de investigación es un estudio descriptivo de enfoque cuantitativo, pues en base de encuestas se recolectarán datos respecto a presupuesto, metas u objetivos, estrategias, programas, reglas y políticas de “La Municipalidad de Iberia”, donde se realizó la medición y el análisis de los mismos. Para determinar la fiabilidad de la información obtenida a través de los instrumentos de recolección de datos, se utilizó el estadístico “Alfa de Cronbach”.

El coeficiente de Alfa de Cronbach es mayor a 0,8 para el instrumento de la investigación. Según Hernández, et al. (2014); Nos indican que, “a mayor valor de Alfa, mayor fiabilidad”, es decir que el valor de 0,953 se consideran un valor elevado, por lo tanto, los instrumentos tienen una confiabilidad aceptable.

Así mismo, se consigna los resultados obtenidos en la aplicación del instrumento “cuestionario para los trabajadores” el cual constó de 33 ítems, para la variable: percepción del Clima Organizacional.

Por lo que los resultados del presente estudio dan a conocer que, el nivel de percepción de la variable Clima Organizacional en la Municipalidad distrital de Iberia es regular; sustentado en la tabla N° 5, la media está en un nivel regular, se encuentra en un intervalo de 99,69 de un total 87 a 112 puntos sobre la percepción que tienen los trabajadores del Clima Organizacional, lo ideal se encuentra en la categoría muy alto, con un intervalo de 140 a 165, con un puntaje de 85 a 100.

Palabras clave: Clima organizacional, autorrealización, involucramiento laboral, supervisión, comunicación y condiciones laborales.

ABSTRACT

The present study project whose title is: "PERCEPTIONS OF THE ORGANIZATIONAL CLIMATE IN THE MUNICIPALITY OF THE DISTRICT OF IBERIA, 2021". Its objective was to determine the level of perception of the organizational climate in the Municipality of the district of Iberia, 2021. The research work is a descriptive study with a quantitative approach, since data will be collected on the basis of surveys regarding budget, goals or objectives, strategies , programs, rules and policies of "The company Municipality of Iberia", where the measurement and analysis of the same will be carried out. To determine the reliability of the information obtained through the data collection instruments, the "Cronbach's Alpha" statistic was used.

Cronbach's Alpha coefficient is greater than 0.8 for the research instrument. According to Hernandez, et al. (2014); They tell us that "the higher the Alpha value, the greater the reliability", that is, the value of 0.953 is considered a high value, therefore, the instruments have acceptable reliability.

Likewise, the results obtained in the application of the instrument "questionnaire for workers" which consisted of 33 items, for the variable: perception of the Organizational Climate, are recorded.

Therefore, the results of the present study reveal that the level of perception of the Organizational Climate variable in the District Municipality of Iberia is regular; Based on Table No. 5, the average is at a regular level, it is in an interval of 99.69 out of a total of 87 to 112 points on the perception that workers have of the Organizational Climate, the ideal is in the category very high, with a range of 140 to 165, with a score of 85 to 100.

Keywords: Organizational climate, self-realization, labor involvement, supervision, communication and working conditions

PRESENTACION

SEÑORES MIEMBROS DEL JURADO:

Presentamos ante ustedes el presente trabajo de investigación titulado **“PERCEPCION DEL CLIMA ORGANIZACIONAL EN LA MUNICIPALIDAD DEL DISTRITO DE IBERIA, 2021”** Con la finalidad de determinar el nivel de percepción del clima organizacional en la Municipalidad del Distrito de Iberia, 2021; con el propósito de optar el título profesional de Licenciado en Administración y Negocios Internacionales. La investigación será desarrollada conforme al Reglamento General de Grados y Títulos de la Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios.

El presente estudio, se encuentra enmarcado en la línea del clima organizacional, componente fundamental de las ciencias administrativas, que cumple un rol de importancia dentro de la empresa u organización, y de la cual dependen para su correcto funcionamiento, además es una herramienta que representa la visión integral del sentir de los trabajadores en el mundo empresarial; por lo tanto, para el desarrollo de la investigación recurriremos a distintos autores y revistas especializadas en el área de administración.

INTRODUCCIÓN

En la actualidad el clima organizacional es un factor muy importante para cualquier tipo de empresa a nivel privado o público, debido a que se espera que los trabajadores laboren en un ambiente que sea adecuado, donde exista plena armonía, para que todos los trabajadores den su mejor esfuerzo, y así la empresa sea exitosa.

El clima organizacional es uno de los ejes principales de una empresa. Durante mucho tiempo se creyó que los empleados no eran más que máquinas cuyo único trabajo era llevar a cabo los objetivos de la empresa en la que estaban empleados. Sin embargo, al igual que cualquier pieza de maquinaria, no se tenía en cuenta el mantenimiento y los cuidados necesarios. Esta noción evolucionó a lo largo del tiempo cuando se hizo evidente que los salarios por sí solos eran insuficientes para mantener, mejorar y aumentar la producción de una empresa.

Para (García & Ybarra, 2012) las empresas que se encuentran en un entorno competitivo y que buscan aumentar la productividad y ofrecer mejores servicios, el clima organizacional es una cuestión fundamental. Podemos mencionar que la Municipalidad del distrito Iberia, es una organización abierta, compleja y formal.

Hoy en día existen muchas instituciones que no cuentan con un clima organizacional adecuado, lo que ocasiona que sus empleados se desenvuelvan en un ambiente de discordia que genera descontento y desánimo laboral, pues muchos solo cumplen su horario de trabajo, y las mínimas actividades correspondientes, lo cual baja el nivel productivo de la empresa y deficiente calidad de servicio.

Para (Domínguez, Ramírez, & García, 2013) mencionan que: los puntos de vista individuales, los patrones de comportamiento recurrentes, las actitudes definidas

por la organización y los sentimientos, todos ellos influidos por las circunstancias actuales y las relaciones entre los compañeros de trabajo, los empleados y el rendimiento laboral, son la base del clima organizacional.

Es de gran importancia mencionar, que para conseguir un adecuado clima organizacional, la alta gerencia y los directivos incidan en aspectos como la supervisión, el involucramiento laboral, la comunicación, autorrealización y las condiciones laborales con sus colaboradores respectivamente.

En torno al presente estudio referido a “La percepción del clima organizacional en la Municipalidad del distrito de Iberia, 2021”, se recolectará datos relevantes obtenidos de la información de los trabajadores referidos al clima de dicha institución estatal, y de esta manera; verificar la problemática existente en el interior de la misma, y cómo se producen las relaciones entre la gerencia y los trabajadores, si se estimula el talento y la autorrealización del personal, el trabajo en equipo para la facilitar las tareas asignadas y la calidad de servicio y la generación del clima óptimo para un excelente ejercicio laboral. De esta forma el trabajo de investigación se organiza en los siguientes capítulos:

El capítulo I problema de investigación, desarrolla aspectos como la descripción del problema, formulación del problema, objetivos, variables, operacionalización de variables, justificación y consideraciones éticas.

En capítulo II Marco Teórico, desarrolla ítems como: antecedentes de estudio, marco teórico y definición de términos.

El capítulo III la metodología de investigación, aborda los siguientes ítems: tipo de estudio, diseño de estudio, población y muestra; métodos y técnicas; tratamiento de los datos.

Capítulo IV resultados del trabajo de investigación, mediante el cual se da a conocer los hallazgos y resultados, la respuesta a nuestros objetivos, las conclusiones y sugerencias respectivamente.

INDICE

DEDICATORIA	I
AGRADECIMIENTO	II
RECONOCIMIENTO.....	III
RESUMEN.....	IV
ABSTRACT.....	V
PRESENTACION.....	VI
INTRODUCCIÓN	VII
ÍNDICE DE GRÁFICOS	XI
ÍNDICE DE TABLAS	XII
CAPÍTULO I PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	1
1.1. Descripción del problema.	1
1.2. Formulación del problema.	3
1.2.1. Problema general.	3
1.2.2. Problemas específicos.....	4
1.3. Objetivos.....	4
1.3.1. Objetivo general	4
1.3.2. Objetivos específicos:.....	4
1.4. Variables.....	5
1.5. Operacionalización de la variable:	5
1.6. Justificación.	6
1.7. Consideraciones éticas.....	7
CAPITULO II:.....	8
MARCO TEÓRICO.	8
2.1. Antecedentes de estudios.....	8
2.1.1. Antecedentes Internacionales.	8
2.1.2. Antecedentes Nacionales.	11

2.1.2. Antecedentes Regionales.....	14
2.2. Marco Teórico.....	16
2.2.1. Clima	16
2.2.2. Organización.....	17
2.2.3. Clima Organizacional.....	18
2.2.4. Factores del Clima Organizacional.....	19
2.2.5. Características del Clima Organizacional.....	21
2.2.6. Importancia del Clima Organizacional.....	22
2.2.7. Tipos de Clima Organizacional.....	23
2.2.8. Elementos Claves del Clima Organizacional.....	27
2.2.9. Dimensiones del Clima Organizacional.....	30
2.3. Definición de términos.....	33
CAPITULO III.....	37
METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN.....	37
3.1. Tipo de estudio.....	37
3.2. Diseño de estudio.....	38
3.3. Población y muestra.....	38
3.4. Tratamiento de datos.....	40
3.5. Recursos.....	¡Error! Marcador no definido.
3.6. Presupuesto.....	¡Error! Marcador no definido.
3.7. Cronograma.....	¡Error! Marcador no definido.
CAPITULO IV.....	41
RESULTADO DEL TRABAJO DE INVESTIGACION.....	41
4.1 Confiabilidad y Validación del Instrumento.....	41
4.2 Análisis Cuantitativo de las Variables.....	42
CONCLUSIONES.....	56
SUGERENCIAS.....	58
ANEXOS.....	65

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Figura 1: Resultados generales de la variable Clima Organizacional	43
Figura 2: Resultados generales de la dimensión Autorrealización.....	45
Figura 3: Resultados generales de la dimensión Involucramiento Laboral	47
Figura 4: Resultados generales de la dimensión Supervisión	49
Figura 5: Resultados generales de la dimensión Comunicación	51
Figura 6: Resultados generales de la dimensión Condiciones Laborales	53

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Operacionalización de variables	386
Tabla 2: Población	38
Tabla 3: Muestra	399
Tabla 4: Confiabilidad del instrumento	41
Tabla 5: Validación del instrumento	42
Tabla 6: Resultados generales de la variable Clima Organizacional	43
Tabla 7: Descriptivos de la variable Clima Organizacional	44
Tabla 8: Resultados de la dimensión Autorrealización	455
Tabla 9: Descriptivos de la dimensión Autorrealización	466
Tabla 10: Resultados generales de la dimensión Involucramiento Laboral	47
Tabla 11: Descriptivos de la Dimensión Involucramiento Laboral	48
Tabla 12: Resultados generales de la dimensión Supervisión	49
Tabla 13: Descriptivos de la dimensión Supervisión	50
Tabla 14: Resultados generales de la dimensión Comunicación	51
Tabla 15: Descriptivo de la dimensión Comunicación	52
Tabla 16: Resultados generales de la dimensión Condiciones Laborales	53
Tabla 17: Descriptivos de la dimensión Condiciones Laborales	54

CAPÍTULO I PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Descripción del problema.

A nivel internacional, la humanidad se encuentra atravesando por cambios importantes dentro de las organizaciones privadas y públicas, en lo cual el clima organizacional presenta muchas deficiencias, que no permiten que las empresas logren sus objetivos y metas planteadas en la producción y consecuentemente la productividad.

(Robbins, 2004) Menciona que una organización, es un equipo de individuos que trabajan juntos a menudo para lograr un objetivo común. Este autor hace referencia a que una organización se encuentra establecida o conformado por un grupo de individuos que se agrupan con el propósito de realizar una actividad laboral, con la meta de obtener o alcanzar un fin, que es el de mantener a la organización funcionando en el mercado laboral o empresarial por mucho tiempo.

En el Perú, existen una gran cantidad de instituciones, donde el clima organizacional tiene la capacidad de transformarse en un componente de gran importancia para la facilitación de las funciones desarrolladas en una organización, con el propósito de hacerla más exitosa que las demás.

Tanto en las organizaciones públicas y privadas, se encuentran muchas deficiencias y descontentos por parte de los subordinados, problema que muchas veces no son dados a conocer; por lo que es fundamental aplicar nuevas

estrategias para generar un clima organizacional armónico que se adapte a las necesidades de los empleados, permitiéndoles crecer y ampliar sus destrezas, habilidades, sus relaciones interpersonales, la interacción con los demás, y que se obtenga el mejor desenvolvimiento dentro del lugar de trabajo.

Para Edel & García (2007) menciona que: Aunque el clima organizacional no es una idea nueva y ha sido objeto de muchas investigaciones, todavía hay espacio para el debate y la búsqueda de nueva información. Estos autores expresan que el clima organizacional siempre ha sido una fuente de estudio, el cual han permitido que existan o surjan nuevos conocimientos y discusiones relacionados al tema.

Hace algunas décadas, el clima organizacional en muchas entidades era visto sin ningún tipo de importancia, pues pensaban que no contribuían de manera positiva con el desarrollo, bienestar y éxito de la entidad, es decir, que no contribuía en el logro organizacional, como también pensaban que era una pérdida de tiempo y sobre todo de dinero, que el clima organizacional se constituía como un aspecto irrelevante, secundario y sin mucha importancia, que estaban involucradas directamente con el personal; esto no quiere decir, que en la actualidad no existan entidades que aún piensen así, ya que muchas en la actualidad trabajan con un enfoque tradicional.

Según Soto (2018) en su artículo: ¿Qué es el clima organizacional? señala que: la entidad busca continuamente formas de mejorar sus procedimientos de producción y una de estas formas es mejorar el clima organizativo, que incluye las conexiones que existen dentro de la organización estableciendo un ambiente en el que los trabajadores pueden desarrollar sus tareas. Este autor establece que; las empresas se encargan de buscar cada día un progreso económico, el cual se encuentra muy relacionado con el clima organizacional que tienen los trabajadores dentro de la empresa, que determina el éxito de la misma por el ambiente que ellos tengan para realizar sus labores.

En la región de Madre de Dios, existen varias instituciones que no le dan importancia a los aspectos del clima organizacional como las; oportunidades de progreso, compromiso, capacitaciones, logros, control, evaluaciones del trabajo, guía de trabajo, colaboraciones entre departamentos, comunicación interna, infraestructura, tecnología y la remuneración económica; por tal motivo, no consiguen lograr las metas y objetivos establecidos, que son parte esencial para el crecimiento de las mismas, es necesario mencionar que la: Percepción del clima organizacional en la municipalidad del Distrito de Iberia, 2021, tiene que ser la más adecuada para ofrecer un mejor ambiente de trabajo a sus empleados, como también para ofrecer un excelente servicio a la comunidad.

En el distrito de Iberia, el Municipio lidera la gestión para el desarrollo local, presenta problemas de gestión respecto al clima laboral, que ocasiona que el ambiente en la institución gubernamental no sea tan agradable, pues en conversaciones efectuadas con algunos trabajadores, se nota en sus palabras el descontento, debido a la falta de estímulos, capacitaciones, incremento de remuneraciones, desarrollo del talento, falta de equipos adecuados para un buen desempeño, infraestructura deficiente, problemas entre el personal que muchas veces no se resuelven, aspectos esenciales que ocasionan la necesidad de efectuar el presente estudio que tiene como propósito determinar el nivel de percepción del clima organizacional en la Municipalidad del Distrito de Iberia; motivo fundamental por lo cual consideramos pertinente llevar a cabo esta investigación.

1.2. Formulación del problema.

1.2.1. Problema general.

¿Cuál es el nivel de percepción del clima organizacional en la Municipalidad del Distrito de Iberia, 2021?

1.2.2. Problemas específicos.

PE1 ¿Cuál es el nivel de percepción de la autorrealización de los colaboradores en la Municipalidad del Distrito de Iberia, 2021?

PE2. ¿Cuál es el nivel de percepción del involucramiento laboral de los colaboradores en la Municipalidad del Distrito de Iberia, 2021?

PE3: ¿Cuál es el nivel de percepción de la supervisión en la Municipalidad del Distrito de Iberia, 2021?

PE4: ¿Cuál es el nivel de percepción de la comunicación en la Municipalidad del Distrito de Iberia, 2021?

PE5: ¿Cuál es el nivel de percepción de las condiciones laborales en la Municipalidad del Distrito de Iberia, 2021?

1.3. Objetivos.

1.3.1. Objetivo general

Determinar el nivel de percepción del clima organizacional en la Municipalidad del Distrito de Iberia, 2021

1.3.2. Objetivos específicos:

OE1: Determinar el nivel de la Autorrealización de los colaboradores en la Municipalidad del Distrito de Iberia, 2021.

OE2: Determinar el nivel de percepción del involucramiento laboral de los colaboradores en la Municipalidad del Distrito de Iberia, 2021.

OE3: Determinar el nivel de percepción de la supervisión en la Municipalidad del Distrito de Iberia, 2021

OE4: Determinar el nivel de percepción de la comunicación en la Municipalidad del Distrito de Iberia, 2021.

OE5: Determinar el nivel de percepción de las condiciones laborales en la Municipalidad del Distrito de Iberia, 2021.

1.4. Variables.

VARIABLE 1

- Clima Organizacional.

Dimensiones:

- Autorrealización.
- Involucramiento laboral.
- Supervisión.
- Comunicación.
- Condiciones laborales.

1.5. Operacionalización de la variable:

Tabla N° 01: Operacionalización de variables

VARIABLE DE INVESTIGACIÓN	DIMENSIONES	INDICADORES
VARIABLE 1 Clima Organizacional El clima laboral es un término que describe la opinión de los empleados sobre la organización en la que trabajan. Estas opiniones están influidas por los numerosos contactos, eventos y otras experiencias que cada empleado tiene con la empresa. Por consiguiente, la interacción entre los rasgos organizativos y personales puede verse en el ambiente laboral. Según el estudio estadístico y cualitativo realizado para la "Escala de Clima Laboral CL - SPC", hay cinco aspectos que se determinan en el clima laboral. (Palma. 2004)	Autorrealización Se refiere a la cantidad de placer que siente un empleado al saber que su empleador se preocupa por su desarrollo personal y profesional y le proporciona una trayectoria profesional que le permite avanzar dentro de la empresa. (Palma. 2004)	<ul style="list-style-type: none"> • Oportunidad de Progreso • Capacitación
	Involucramiento Laboral El nivel de percepción que el colaborador tiene respecto a si la organización valora sus puntos de vista o sus opiniones en el momento en que se deben tomar algunas decisiones en beneficio de toda la organización o del área en la que trabaja es más importante que cualquier otra cosa. Es el nivel que existe por parte de las organizaciones en involucrar al colaborador en algunas de sus decisiones. (Palma. 2004)	<ul style="list-style-type: none"> • Logros • Compromiso
	Supervisión Si bien es cierto que la supervisión implica algo más que el seguimiento del rendimiento de los empleados dentro de una empresa, también desempeña un papel crucial a la hora de garantizar el bienestar de los empleados y de resolver cualquier	<ul style="list-style-type: none"> • Evaluación del trabajo • Control

	conflicto que pueda surgir como resultado de los esfuerzos de cada empleado por cumplir con su trabajo. (Palma. 2004)	
	<p>Comunicación</p> <p>Si bien la organización debe promover constantemente la comunicación dentro de la misma a través de las relaciones interpersonales para ayudar a mejorar el clima organizacional, es el nivel de información que se proporciona a sus empleados para que se desempeñen adecuadamente dentro de sus respectivas áreas y logren cumplir adecuadamente con sus funciones. (Palma. 2004)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Guía de trabajo • Colaboración entre áreas • Comunicación interna
	<p>Condiciones Laborales</p> <p>Esta idea se refiere sobre todo a si una empresa proporciona a sus empleados las herramientas que necesitan para realizar correctamente su trabajo en cada uno de sus ámbitos, lo que a su vez facilita su labor, así como si la empresa paga a sus empleados un salario aceptable. (Palma. 2004)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Infraestructura • Tecnología • Remuneración económica

1.6. Justificación.

Esta investigación se realizó en la Municipalidad del Distrito de Iberia, que se encuentra en la región de Madre de Dios, provincia de Tahuamanu, con la finalidad de realizar mejoras en el clima organizacional de la comuna del lugar.

Desde el aspecto teórico:

El trabajo de investigación surge con la finalidad de profundizar conocimientos en el tema clima organizacional, proceso importante en la gestión administrativa de las organizaciones, de acuerdo a muchos expertos. La cual servirá para avanzar en el conocimiento y/o para encontrar nuevas explicaciones que modifiquen o complementen el conocimiento en el tema desarrollado.

Desde el aspecto práctico:

La presente investigación pretende ayudar a resolver problemas similares, como también a proponer soluciones con la finalidad de coadyuvar en la gestión de la comuna del lugar.

Desde el aspecto metodológico:

Los resultados de la investigación, instrumentos y metodología aplicados durante el proceso, servirán como consulta y aplicación en futuros estudios de igual o relacionados a la presente investigación.

1.7. Consideraciones éticas.

Toda la investigación se llevará a cabo con la autorización necesaria y las herramientas de investigación serán validadas por especialistas en el campo de estudio. En este escenario, la investigación preservará la confidencialidad de la información de los sujetos de estudio; "los trabajadores de la Municipalidad del Distrito de Iberia". Además, las citas textuales se harán respetando las normas APA.

CAPITULO II:

MARCO TEÓRICO.

2.1. Antecedentes de estudios.

2.1.1. Antecedentes Internacionales.

Según **Meza (2018)**. En su tesis: "***Clima organizacional y desempeño laboral en empleados de la universidad linda vista, en Chiapas***". Se propuso determinar cómo está el clima organizacional de la Universidad Linda Vista además de si influye o no en ello el desempeño laboral de sus trabajadores. Para tal fin; la investigación se llevó a cabo mediante un enfoque cuantitativo de corte transversal y de tipo empírico. Se aplicó 2 instrumentos a 100 trabajadores de dicha universidad, cuyos datos fueron procesados estadísticamente teniendo como resultado que el clima organizacional se correlaciona de manera positiva significativa con el desempeño laboral (r de Pearson = 0.569, $p = .000$), esto nos indica que, los trabajadores realizaran mejor su actividad laboral, mientras que la Universidad tenga un mejor clima organizacional. Además, sugiere como conclusión que la administración cree un entorno organizativo alentador y que se preste especial consideración a su análisis y evaluación continua. Que la unidad de recursos humanos examine la viabilidad de emprender prácticas que apoyen el compromiso y la identidad de los empleados. Que se tenga en cuenta la posibilidad de que los departamentos de factor humano e investigación cooperen estrechamente en lo que respecta al entorno organizativo y al rendimiento laboral, de modo que se puedan seguir con éxito los resultados.

Para **Flores (2015)**. Tesis sobre: “**Proceso administrativo y gestión empresarial en coproabas, Jinotega**”. Se propuso realizar un análisis de los procesos administrativos de la cooperativa COPROABAS y como incidió en su gestión durante 2010 al 2013. El trabajo tuvo un enfoque descriptivo no experimental, la población de estudio estuvo conformado por 1 gerente, 2 jefes de área y 15 empleados, a quienes se les aplicó el instrumento de entrevista y cuestionario además de realizar una revisión documental. En conclusión determinó lo siguiente: no se lleva de manera correcta las funciones del proceso administrativo por ende la gestión empresarial de la cooperativa es de manera parcial; la gestión empresarial se encuentra limitada debido a la poca experiencia, conocimiento y compromiso de los empleados de la cooperativa; no se tiene una buena gestión administrativa debido a que no existe un buen manejo de los procesos administrativos; no existe un mecanismo para motivar a los empleados, para que estos realicen su trabajo de manera eficiente.

Según **Yagual (2013)**. Tesis sobre: “**Diseño organizacional para la empresa operadora de turismo Carol Tour S.A del cantón salinas de la provincia de Santa Elena año 2013**”. Este trabajo se realizó a raíz de que la empresa Carol Tour S.A., posee problemas en lo que respecta la estructura de su organización y designación de funciones, por ende el investigador se propuso determinar de cómo la estructura organizacional influye en la gestión administrativa, esto mediante un análisis interno y externo; la investigación tuvo un enfoque cuantitativo y cualitativo; la muestra de estudio estuvo establecido por 315 personas entre ellos clientes, personal operativo y administrativo, a quienes se les aplicó una encuesta y se entrevistó al gerente, los datos fueron procesados y presentados en tablas de frecuencias y gráficos estadísticos. Las conclusiones a las que arribaron fueron: que es de necesidad fundamental elaborar un diseño organizacional para la empresa, debido a que ésta carece de una estructura; los trabajadores no están capacitados de la manera adecuada, por ende los usuarios o clientes presentan inquietudes; las tareas o actividades que realizan los

trabajadores no están acorde al reglamento interno, porque realizan actividades administrativas y operativas, en ese sentido la coordinación y planificación de las actividades que hacen los trabajadores no es adecuado.

Para **García S (2009)**, en la investigación **“Clima Organizacional y su Diagnóstico: Una aproximación Conceptual”**. Indica que: El estudio, el diagnóstico y la mejora del clima organizativo, un componente crucial en el desarrollo empresarial actual, afecta directamente al llamado "espíritu de la empresa". Por ello, este artículo ofrece un marco conceptual de varios autores que sirve para ilustrar la importancia del clima en las transiciones organizativas. Con el fin de identificar las causas fundamentales de la satisfacción e insatisfacción laboral y sus efectos en los cambios organizacionales, también se presentan diversas herramientas para medirla y diagnosticarla. Estas herramientas tienen en cuenta una amplia gama de factores relacionados con los valores, creencias, costumbres y prácticas empresariales de la organización. Según su conclusión, el clima organizacional influye en el crecimiento del cambio, en particular la cultura dentro de las organizaciones, porque el clima organizacional se concentra en el análisis de los individuos que componen la organización porque están motivados de manera diferente a la cultura organizacional, que se concentra en la organización como un todo y en todas sus características. Mientras que la cultura es una continuidad permanente a lo largo del tiempo, el análisis del clima es un proceso que se define dentro de un escenario particular, un momento dentro de la empresa.

Según **Apuy (2008)**, en la Tesis sobre: **“Factores del Clima Organizacional que influyen en la Satisfacción Laboral del Personal de Enfermería, en el Servicio de Emergencias del Hospital San Rafael de Alajuela, junio-noviembre 2008”**. Se propuso dar a conocer de qué manera influyen los factores del clima organizacional en la satisfacción laboral, para tal fin, la investigación se llevó a cabo con un enfoque descriptivo, transversal y prospectivo; se encuestó a 45 trabajadores durante el mes de junio a noviembre del 2008. En conclusión,

señalan que la jefatura está presto a resolver y solucionar conflictos con prontitud; la infraestructura del ambiente de trabajo presenta ciertas carencias y fallas; el 47.7% de los encuestados señalan que no están conforme con su salario; un 64.4% encuentra satisfacción personal; un 20% señala tener frustración a la excesiva carga laboral y un 40% señala solo a veces, incluso manifiestan no reciben ninguna capacitación y menos en prevención de riesgo laboral. Además, señala que para que la elección de la formación sea justa y objetiva, la dirección debería poner en marcha un programa de formación sobre el desarrollo de la inteligencia emocional. También deberían reanudar los cursos de introducción para los miembros del personal y los debates. Para establecer una cultura autónoma, mejorar la comunicación, las relaciones humanas y la gestión agresiva de los conflictos, y potenciar la felicidad de los empleados dentro de la organización, se recomienda a los directivos que permitan un compromiso proactivo de los empleados y que tomen decisiones específicas sobre el trabajo en equipo.

2.1.2. Antecedentes Nacionales.

Según **Pastor (2018)**. Tesis sobre: ***“Clima organizacional y desempeño laboral en trabajadores administrativos de una empresa privada de combustibles e hidrocarburos, Lima 2017”***. Se propuso determinar si existe alguna relación entre las variables de estudios clima organizacional y desempeño laboral, para tal fin, la investigación se llevó a cabo con un enfoque correlacional y transversal, la población estuvo conformado por 280 trabajadores administrativos de los cuales se tomó como muestra 162 trabajadores; el instrumento de recolección de datos fue 2 encuestas, uno para el clima organizacional con 50 ítems, que fué elaborado por (Palma, S., 2004) y otro para el desempeño laboral con 28 ítems que fue elaborado por (Rodriguez, M., y Ramirez, D., 2015). Los datos fueron procesados con el programa SPSS, donde se realizó un análisis univariado y bivariado. Los resultados indican que el 74.70% de la muestra considera que el clima organizacional de la empresa es regular, el 61.11% señala que el desempeño laboral de los trabajadores es bajo. En

conclusión, se determinó que las variables de estudio se relacionan de manera directa, esto significa que mayor será el desempeño laboral mientras sea mejor el clima organizacional.

Para **Cabrera (2018)**. Tesis sobre: ***“Clima organizacional y satisfacción laboral en colaboradores de una institución Pública Peruana”***. Se propuso determinar el grado de relación de clima organizacional y satisfacción laboral, para ello el enfoque de investigación fue descriptivo correlacional, se encuestó a 374 personas, para determinar el clima organizacional se empleó la encuesta de clima organizacional elaborado por Sonia Palma (1999), y para el desempeño laboral se empleó la encuesta de Warr, cook y Wall (1979). Para su procesamiento de los datos se utilizó el programa SPSS. Los resultados determinaron que el clima organizacional tiene una media de 183.20, lo que equivale a favorable, y la satisfacción laboral tiene una media es de 33.35 lo que equivale a medio. En conclusión, es positivo el nivel de influencia, esto significa que mejor es la satisfacción laboral cuando hay un adecuado clima organizacional.

Para **Crespín (2012)**. Tesis sobre: ***“Clima organizacional según la percepción de los docentes de una institución educativa de la Región Callao”***. Se propuso determinar desde el punto de vista del docente de como es el clima organizacional en un centro educativo. Para tal fin la investigación se llevó a cabo con un enfoque descriptivo, donde se aplicó la encuesta de clima organizacional de Litwin, George .h y Robert A. Stringer, a 52 docentes. El resultado hallado indica que el 73.1% de los encuestados consideran que el clima organizacional en la institución es de nivel medio, y un 19.2% considera que es alto, el 7.7% considera que es bajo. En ese sentido concluye que desde el punto de vista del docente el clima organizacional del centro educativo es de nivel medio.

Según **Peláez (2010)**. Tesis sobre: ***“Relación entre el clima organizacional y la satisfacción del cliente en una empresa de servicios telefónicos”***. Se

propuso determinar si el clima organizacional de la empresa telefónica del Perú se relaciona con la satisfacción de sus usuarios, para tal fin, la investigación se llevó a cabo con un enfoque descriptivo-correlacional, donde se aplicó el cuestionario de clima organizacional de los autores Acero, Echeverri, Lizarazo, Quevedo, Sanabria, a 200 trabajadores de dicha empresa, y otro cuestionario de a 200 clientes con respecto a la satisfacción del cliente. Como resultado obtuvo una correlación de 0.64, entre ambas variables de estudio, esto significa que la satisfacción del cliente mejora a medida que exista una mejora en las relaciones interpersonales dentro de la empresa.

Para **De la Cruz & Huamán (2016)**, en la tesis sobre: ***“Clima organizacional y desempeño laboral en el personal del programa nacional cuna más en la provincia de Huancavelica – 2015”***. Se propuso determinar si el clima organizacional del Programa Cuna Mas se encuentra vinculado con el desempeño laboral de sus trabajadores, para tal fin, el enfoque de la investigación descriptivo-correlacional, donde la población de estudio fue 32 empleados del Programa, como instrumento de recolección de datos fue de 2 cuestionarios, la primera fue con respecto al clima organizacional la cual estuvo conformado por 18 ítems, y la segunda con respecto a desempeño laboral con 14 ítems, todas a una escala de Likert de 5 niveles, los datos fueron procesados en SPSS, para determinar las medidas de tendencia central, dispersión, correlación, regresión lineal y la prueba de t-student. Los resultados encontrados determinaron que el 53.1% de los encuestados indican que el clima organizacional del programa Cuna Mas es de nivel Alto, el 37.5% indica que es de nivel medio y solo el 9.4% indica que es de nivel bajo, por otro lado con respecto al desempeño laboral el 56.3% indica tener un alto grado de desempeño laboral, el 34.4% de nivel medio y solo el 9.4% señala como bajo, en conclusión determinó que existe una correlación positiva significativa ($r=71\%$, $p=0,0<0,05$) entre las variables de estudio.

2.1.2. Antecedentes Regionales.

Según Inga & Moreno (2018). Tesis sobre: ***“Influencia del Clima Organizacional en la Productividad institucional de los trabajadores de la Dirección Regional de Educación de Madre de Dios – Sede Puerto Maldonado - 2019”***. Se propuso determinar si el clima organizacional influye en la productividad de los trabajadores, para ello el enfoque de investigación fue descriptivo correlacional, donde se aplicó un cuestionario con respecto al clima organizacional y productividad con 27 ítems y 6 ítems respectivamente, a 80 trabajadores de dicha institución, los datos fueron procesados el programa SPSS v.22. Los resultados encontrados fueron que el 63.7% de encuestados manifiestan que es adecuado el clima organizacional y solo el 1.3% manifiesta que es inadecuado, y con respecto a la productividad un 55% manifiesta que el nivel de productividad es muy alto, y el 1.3% manifiesta ser muy baja. La correlación de Spearman para ambas variables es de $r=0,461$; $p=0.00<0.0$, esto indica que es una correlación positiva moderada, por ende se determina que si influye el clima organización en la productividad de los trabajadores de manera positiva.

Para Calachua (2018), Tesis sobre: ***“Influencia de clima organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad distrital de Laberinto - 2018”***. Se propuso determinar si el clima organizacional influye en el desempeño laboral, para ello el enfoque de la investigación cuantitativo-correlacional, cuya muestra estaba represando por 42 trabajadores, se utilizó una encuesta de 15 preguntas para el variable clima organizacional y 15 para desempeño laboral, todas a escala de Likert de 5 niveles. Los resultados estadísticos que abordaron indican que el 43% de los trabajadores manifiestan que el clima organizacional es adecuado y un 62% manifiesta que tienen un desempeño laboral adecuado. La correlación de Spearman para ambas variables de estudio es de $r=0,858$, en ese sentido determina que si influye de manera positiva el clima organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad.

Según **Huallpa (2016)**, en la Tesis sobre: “***El clima institucional y su influencia en el aprendizaje significativo de los estudiantes del cuarto grado de secundaria de la institución educativa Dos de Mayo de Iberia - 2014***”. Se propuso determinar si el clima institucional influye en lo social y familiar con respecto a un aprendizaje significativo, para ello la investigación tuvo un enfoque descriptivo-explicativo, donde la muestra estaba representado por 51 alumnos y 19 profesores, se elaboró dos cuestionarios uno para los alumnos con 20 ítems y otro para docentes con 19 ítems en conclusión se determina que el 57% de los alumnos manifiestan que casi siempre una identificación de los estudiantes, padres de familia y la comunidad en general con el centro educativo, por ende se determina que un agradable clima institucional genera un aprendizaje significativo adecuado; el 47% de alumnos manifiestan que la relación con los profesores es buena, por ende el clima entre alumnos y profesores es favorable para un aprendizaje significativo.

Para **Sánchez & Vásquez (2017)**. Tesis sobre: “***Desempeño laboral y su influencia en el logro de objetivos organizacionales de la Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios, de la ciudad de Puerto Maldonado-2017***”. Se propuso determinar de qué forma influye la productividad laboral con respecto al logro de objetivos organizacionales en la UNAMAD. El enfoque de la investigación fue descriptivo correlacional; la muestra de estudio fue de 88 trabajadores, el instrumento de recolección de datos fue 2 cuestionarios con respecto a desempeño laboral y logro de objetivos organizacionales, cada uno de 15 preguntas y a una escala de Likert de 5 niveles. Los resultados estadísticos indican que el 53.41% de los encuestados manifiestan que es regular el desempeño laboral, el 38.64% manifiesta que es bueno, el 57.95% manifiesta que la productividad de los empleados es bajo y el 28.41% manifiesta que es deficiente; el 46.59% manifiesta que es inadecuado el ambiente laboral y el 32.95% manifiesta que es adecuado; el 59.09% manifiestan que nunca trabajan por objetivos. El 70.45% manifiestan que trabajan de manera regular por los objetivos organizacionales, el 55.68% manifiestan que regularmente se cumple

con los objetivos estratégicos, el 55.68% manifiesta que en la UNAMAD existe una deficiente ejecución presupuestal. La correlación de Pearson es de 0.832 y el coeficiente de determinación es de 0.692, lo que significa que en un 69.2% influye el desempeño laboral en el cumplimiento de los objetivos organizacionales de la UNAMAD.

2.2. Marco Teórico.

2.2.1. Clima

Para Cabrera (1999). El clima de una organización: Es una característica que los diagnósticos organizacionales sacan a relucir con regularidad. Con la aparición del progreso organizacional y la teoría de los sistemas en el estudio de las organizaciones, este tema salió a la luz por primera vez en los años 60.

Dessler (1976). Señala que la idea de clima es importante porque sirve de puente entre las características reales de una empresa y el comportamiento subjetivo de sus empleados.

El clima permite y amplía las perspectivas en referencia a un canal desde un punto de vista reduccionista y parcializado a una más general, involucrando fenómenos complejos con suministros complejos, esto debido a que puede incorporar el ambiente como una variable sistémica.

Según García (2006). manifiesta que: El ambiente de una organización no es perceptible, es más bien evolutivo y a pesar de su naturaleza poco tangible, repercute en mayor o menor medida en las personas que trabajan en ella. La conducta de los individuos que componen una empresa u organización también es algo que influye en el clima. El clima se compone de cualidades conjuntas permanentes que caracterizan a una empresa u organización para poder reconocerla de otra.

Para Litwin & Stringer (1968). Indican que: El impacto subjetivo y percibido del sistema formal, los estilos informales de los directivos y otros aspectos ambientales cruciales sobre las actitudes, valores, creencias y motivación de los individuos que trabajan en una organización se denomina clima organizacional. El entorno interno de una organización se caracteriza por su "clima", una cualidad que suele ser duradera, que sienten sus miembros y que influye en su comportamiento. Es posible pensar en el clima como el estado de ánimo, la disposición o la esencia del lugar de trabajo.

2.2.2. Organización.

Las organizaciones son todas aquellas estructuras administrativas y sistemas administrativos que se desarrollaron con la ayuda primordial de las personas, es decir, con el apoyo de la capacidad humana u otras características comparables, para alcanzar metas u objetivos.

Según Robbins (2004) indica qué: La organización es un grupo de individuos que se reúnen para trabajar de forma un tanto continua para alcanzar un objetivo compartido.

La organización es un conjunto de entidades sociales formadas por una red de individuos que colaboran para avanzar en determinados objetivos y metas mediante el intercambio de sus relaciones y experiencias.

Según Daft (2007) indica que: Una organización se produce cuando los individuos se comprometen entre sí para llevar a cabo las tareas necesarias que contribuyen a la consecución de los objetivos. Una organización es una estructura desarrollada para alcanzar determinados objetivos. Estos sistemas pueden estar conformados por otros subsistemas interconectados que desarrollan determinadas funciones. Asimismo, puede explicarse como un grupo social compuesto por personas, cosas que hacen y responsables que trabajan juntos de forma sistemática para lograr objetivos.

Para Hellriegel et al (2003) mencionan que: Implica diseñar puestos de trabajo individuales, departamentos dentro de una organización y procesos para integrarlos y cumplir los objetivos de la compañía.

2.2.3. Clima Organizacional.

Como sistema, el clima organizacional nos muestra el ritmo al que va una organización; el cual, si el clima es alterado para bien, esto se reflejará en el desempeño de cada integrante de la organización.

El clima organizacional, según Orellana (2016) El clima organizativo es el ambiente por el comportamiento de los trabajadores de una empresa, que se manifiesta en sus actitudes mutuas.

El clima organizacional tiene dos capas desde una perspectiva psicológica: las cualidades de un ambiente de trabajo y el impacto que las percepciones de los individuos de este ambiente tienen en su comportamiento.

Según Edel & García (2007) la noción no es nueva y ha sido objeto de muchos estudios, pero a pesar de ello, todavía hay espacio para la discusión y la búsqueda de nueva información.

En el mismo momento en el que se considera oportuno rendir cuenta sobre fenómenos generales que acontece en las organizaciones desde un punto de vista holístico, surge lo del ambiente laboral (clima organizacional), sirviendo esto como guía para un trabajo práctico de intervención en las organizaciones, tal y como lo requería el Desarrollo Organizacional.

Según Edel & García (2007) expresan que: Es una característica razonablemente estable del entorno interno de una organización que sienten sus miembros, repercute en su comportamiento y puede representarse en términos de los valores de un conjunto específico de características (o actitudes) de la empresa.

Según Méndez (2006) menciona que: De acuerdo con las circunstancias descubiertas en el proceso de interacción social y la estructura organizacional, el clima organizacional es la forma en que las personas de la organización lo perciben.

Es fundamental tener en cuenta que cada empresa es diferente, ya que cada una tiene su propia cultura, tradiciones y procedimientos operativos. En consecuencia, cada una tiene su propio clima organizacional, que es crucial para calibrar la eficacia, la inspiración y la satisfacción laboral de cada persona.

Según Toro (2010) afirma que existen tres definiciones principales de clima organizacional; la primera lo define como:

1. Un factor no relacionado que tiene un impacto considerable en la motivación, la satisfacción y/o el rendimiento. (Toro, 2010).
2. Es una variable dependiente en la que influyen factores como la antigüedad, la edad, el sexo, las circunstancias laborales y otras variables de naturaleza similar. (Toro, 2010).
3. Sirve de puente entre la realidad social y orgánica de la empresa y el comportamiento individual. (Toro, 2010).

2.2.4. Factores del Clima Organizacional.

Según Brunet (1987) menciona que: Los componentes que contribuyen al clima laboral han sido investigados a fondo durante las últimas décadas. Según las investigaciones sobre el clima organizacional, se han identificado los siguientes elementos:

a. **Factores psicológicos individuales.** - Schneider (1983). Menciona 3 procesos psicológicos de un individuo en una empresa

1. Deseo de entablar contacto social.
2. La exigencia de crear afinidades.
3. La creación de un sentido de pertenencia favorable o desfavorable.

Algunos ejemplos de constructos humanos incluidos en esta idea de entorno laboral son la autonomía individual, el nivel de satisfacción, la motivación, el sentido de pertenencia, la dedicación y la lealtad a los objetivos, la responsabilidad en el rendimiento y la apertura al cambio. Estos elementos también están estrechamente relacionados con el concepto de lugar de trabajo.

b. **Factores Grupales.-** Lo describen como la comprensión colectiva y compartida de las verdades fundamentales del grupo, donde se aprende la tolerancia, la colaboración y el respeto a la diversidad y los aspectos sociales de una actividad se convierten en una fuente de satisfacción continua. Algunos de los factores que contribuyen a ello son: el espíritu de cooperación, la confianza del jefe, las interacciones interpersonales, el crecimiento del trabajo en equipo, el liderazgo y los ideales compartidos. (Toro, 2005)

c. **Factores Organizacionales.-** Cada organización tiene características y atributos únicos, algunos de los cuales son mutuamente excluyentes, que influyen en su entorno interno o clima organizacional, que a su vez influye en el comportamiento de los empleados y, como resultado, en la productividad de la empresa. Algunos autores señalan como importantes entre estas variables las siguientes: la distribución y comunicación de las políticas, el método de toma de decisiones, la estructura organizativa, la influencia del cargo en el grado de jerarquía, los peligros profesionales e institucionales, la infraestructura física y el equipamiento técnico. (Toro, 2005).

Para Chiavenato (2009) menciona que una adaptación exitosa implica salud mental, y hay tres rasgos que definen a las personas mentalmente sanas:

1. Tener una imagen positiva de sí mismo.
2. Estar bien con uno mismo y con los demás.
3. Ser capaces de manejar los desafíos de la vida por sí mismos.

La motivación y la satisfacción de los empleados están fuertemente relacionadas con estos elementos del entorno organizacional.

2.2.5. Características del Clima Organizacional.

Para Bustos & Miranda (2001) afirman que la idea de clima organizacional contiene aspectos significativos y variados. Entre ellos, podemos destacar:

1. El entorno organizacional se define como "el contexto en el que se desenvuelven los miembros de la organización, que puede ser interno o externo y que los miembros pueden percibir directa o indirectamente, dependiendo de cómo la organización perciba el contexto en el que funciona. (Bustos & Miranda, 2001).
2. Cambios temporales: en las actitudes de las personas que pueden ser atribuibles a numerosos factores, como el cierre anual, la reducción de personal y el aumento general de los salarios, son generalmente permanentes en el tiempo y difieren de una empresa a otra. (Bustos & Miranda, 2001).
3. El Clima. La estructura y las cualidades de la organización, así como las personas que la componen, unidas al clima crean un sistema interdependiente altamente dinámico. (Bustos & Miranda, 2001).

Rodríguez (2001). Destaca las siguientes características del entorno laboral:

1. Conducta de los empleados influida por el ambiente de la empresa.
2. El ambiente de la empresa influye en el compromiso y la identidad de los empleados.
3. Los empleados influyen en el ambiente de trabajo de la organización, así como en sus acciones y actitudes individuales.
4. Diferentes características estructurales de la empresa influyen en el clima de la compañía, y estas características pueden ser modificadas por el clima.

5. La rotación y el absentismo en la organización pueden ser indicadores de que la empresa tiene un mal ambiente de trabajo, es decir, que sus empleados están insatisfechos.

Según Likert & Gibson (1986) dan a conocer, la percepción de diversos aspectos, algunos de ellos enunciados, para caracterizar el clima de una organización.

1. La estructura, junto con sus elementos físicos, se transmite a través de reglas, procesos, normas y otros medios.
2. Sobre la descentralización de la toma de decisiones en el lugar de trabajo, a la que se refieren como responsabilidad.
3. Con respecto a la percepción de incentivos.
4. Buenas relaciones entre los trabajadores y éstos con los supervisores.
5. Los directivos cooperan y ayudan a los demás empleados.
6. Sentimiento de pertenencia de los empleados a la organización.
7. Los directivos de la empresa gestionan y resuelven los conflictos.

Locke (1976) Indica que: Las actitudes de los trabajadores cambian temporalmente en el lugar de trabajo por diversas razones, como los días de paga, entrega de aguinaldo, los días de cierre mensual, los aumentos salariales, las reducciones de personal y los cambios de jefe.

Silva (1992) Por su parte, considera que el “clima organizacional se caracteriza porque: es externo al individuo, lo rodea, pero es diferente a las percepciones del sujeto, existe en la organización, se puede registrar a través de procedimientos varios, es distinto a la cultura organizacional”.

2.2.6. Importancia del Clima Organizacional.

El clima organizacional es crítico para cualquier organización porque el comportamiento de los empleados, determinado por sus percepciones, tiene un enorme impacto en su desempeño en los procesos; en la forma de tomar decisiones; en la presentación de conflictos, su manejo y resolución; en la

eficacia, eficiencia y productividad del trabajo, así como en otros indicadores y resultados laborales generales

Para Celis (2014). establece que: Es fundamental recordar que el entorno de trabajo puede cuantificarse; los factores que deben examinarse son el compromiso del equipo, las normas, la responsabilidad, la flexibilidad, las recompensas, la comunicación, la claridad, el liderazgo, la resolución de conflictos, la motivación, la calidad de vida, la conciencia de identidad, los retos y la colaboración.

Las acciones correctivas pueden aplicarse cuando sea necesario tanto en el nivel estructural de la organización como en cualquiera de sus subsistemas, así como en la actuación de los altos directivos y otros líderes, gracias al conocimiento del clima y a una adecuada retroalimentación.

Para Chávez (2018) indica que: Las organizaciones deben funcionar eficazmente si prevalece un ambiente de trabajo tranquilo, por lo que hay que examinar los componentes psicológicos que repercuten en el rendimiento de los trabajadores en su conducta o comportamiento.

Éstas están estrechamente vinculadas a las opiniones del empleado sobre su empleo, así como a la interacción entre el empleado y su entorno de trabajo y el medio ambiente.

1.2.7. Tipos de Clima Organizacional.

Likert & Gibson (1986) Citado por Álvarez (2001) Se proponen las siguientes categorías de clima organizacional como resultado de la interacción de variables causales, intermedias y finales.

- **Clima autoritario:** Este tipo de clima se clasifica en dos categorías: el explotador, cuando la dirección no confía en sus trabajadores y las decisiones se deciden en la alta dirección de la empresa. El paternalista

donde la dirección confía plenamente en ellos y las decisiones no siempre se toman en la alta dirección de la empresa.

- **Clima participativo.** Se tiene el consultivo y participativo: En el consultivo, Se confía en los colaboradores y en determinadas situaciones, se les da autoridad para que tomen decisiones en los puestos inferiores, pero la comunicación es descendente. y el otro grupo, llamado En el grupo participativo, los empleados tienen una confianza total, la toma decisiones se realiza en varios niveles y la comunicación no sólo es descendente y ascendente, es también lateral, lo que da lugar a una conexión de amistad, confianza y responsabilidad.

Likert & Gibson (1986) citado por Brunet (1987)) establece dos sistemas principales -o climas organizacionales- y cada uno de ellos tiene dos subtipos en su teoría de sistemas. Dado que el liderazgo es uno de los factores explicativos del clima y que la teoría de los sistemas de Likert pretende ofrecer un marco para examinar la naturaleza del clima y su función en la eficacia organizativa, Brunet advierte que no se deben confundir ambos.

1. **Clima de tipo autoritario: Sistema I Autoritarismo explotador**

En este tipo de entorno, la dirección carece de fe en sus trabajadores. La mayoría de las decisiones y los objetivos de la organización se establecen en la cúspide y se aplican sólo con un enfoque descendente. Se exige a los empleados que trabajen en un entorno de miedo, sanciones, amenazas y, ocasionalmente, recompensas, y las demandas sólo se satisfacen ocasionalmente a nivel psicológico y de seguridad. Este tipo de clima presenta una atmósfera estable e impredecible, y la comunicación de la dirección con sus empleados sólo adopta la forma de directivas e instrucciones explícitas.

2. **Clima de tipo autoritario: Sistema II – Autoritarismo paternalista**

Este tipo de entorno es uno en el que la dirección tiene una confianza paternalista en sus trabajadores, muy parecida a la que un amo podría tener con un sirviente. Algunos juicios se hacen en los escalones inferiores, pero la mayoría de las decisiones se toman en la cima. Las mejores formas de inspirar a los empleados son las recompensas y, ocasionalmente, los castigos. En estas circunstancias, la dirección juega mucho con las exigencias sociales de sus empleados, que sin embargo tienen la sensación de trabajar en un ambiente predecible y ordenado.

3. **Clima de tipo participativo: Sistema III –Consultivo.**

Un entorno participativo fomenta una gestión que confía en su personal. La política y las decisiones suelen tomarse en la cúspide, mientras que a los empleados de menor nivel se les da la autoridad para hacer juicios más detallados. Se produce una comunicación descendente. Los trabajadores están motivados por los incentivos, los castigos esporádicos y cualquier participación; esto también satisface sus necesidades de respeto y prestigio. En este tipo de clima, la dirección se da en forma de objetivos a alcanzar, lo que crea un lugar de trabajo muy dinámico.

4. **Clima de tipo participativo: Sistema IV –Participación en grupo**

La dirección confía plenamente en los trabajadores. Los procedimientos de toma de decisiones de la organización están muy dispersos y muy bien integrados. Existe una comunicación lateral además de ascendente y descendente. La participación e implicación, los objetivos de rendimiento definidos, las mejores prácticas de trabajo y las evaluaciones de rendimiento basadas en objetivos sirven para animar a los empleados.

La relación entre jefes y subordinados es de amistad y confianza. Para cumplir las metas y objetivos de la organización, que se especifican en forma de planificación estratégica, todos los empleados y todos los directivos trabajan juntos como un equipo.

Hay que tener en cuenta los factores psicológicos que influyen en el rendimiento de los empleados en su conducta o comportamiento porque están directamente relacionados con las percepciones que el empleado tiene de su lugar de trabajo y también implican la relación entre su entorno laboral y el medio ambiente. Un entorno de trabajo armonioso es esencial para que las organizaciones funcionen con eficacia.

Barroso (2004). Diferencia las siguientes categorías de climas organizacionales existentes:

Clima tipo Autoritario - Explotador: La dirección no confía en su personal; la mayoría de las decisiones y objetivos se deciden en la alta dirección de la empresa y se aplican de forma descendente. Los empleados deben trabajar en un entorno de temores, castigos, amenazas y en ocasiones con compensaciones, y la necesidad de satisfacción se queda en niveles de seguridad y psicológicos. Este tipo de ambiente presenta un entorno estable y aleatorio donde la comunicación entre los empleados y la dirección sólo existe en forma de órdenes e indicaciones concretas. (Barroso, 2004).

Clima tipo Autoritario – Paternalista: Es aquella en la que la dirección posee una confianza condescendiente en su personal, similar a la confianza de un amo en su siervo. La mayoría de las decisiones son tomadas en la alta dirección, mientras que algunas son tomadas en las direcciones inferiores. En estas condiciones, la dirección presta mucha atención a las necesidades sociales de sus empleados, que tienen la

sensación de trabajar en un ambiente estable y organizado. (Barroso, 2004).

Clima tipo Participativo - Consultivo: Es uno en el que la mayoría de las decisiones se toman en la alta dirección, pero los subordinados pueden tomar decisiones más detalladas en los niveles inferiores. En general, la dirección subordinada confía en sus colaboradores, la comunicación es descendente, hay incentivos y castigos eventuales, y se procura atender la demanda de estatus y estima. (Barroso, 2004).

Clima tipo Participativo – Grupal: Es aquella en la que los procedimientos de toma de decisiones están distribuidos por toda la empresa y debidamente integrados en todos los niveles. La dirección confía plenamente en sus empleados; las relaciones entre la dirección y el personal son más fluidas; la comunicación no es sólo ascendente o descendente, es también lateral; los trabajadores se sienten más motivados porque participan y se implican; se fijan objetivos de rendimiento; y los superiores y los subordinados mantienen una relación amistosa y de confianza. (Barroso, 2004).

1.2.8. Elementos Claves del Clima Organizacional.

1. La Comunicación.

Para Jurgén (1998) señala que: La comunicación es una actividad comunicativa destinada a lograr un entendimiento recíproco entre los actores del proceso de comunicación, en el que se forma y verifica un conocimiento compartido a por medio de las diferencias, el acuerdo mutuo y el intercambio recíproco.

Según Chaves (2001) sostiene que siempre habrá una comunicación que aluda a la identidad. Esto sucede cada vez que se puede

considerar que un grupo de hechos, actos y comportamientos humanos que pueden identificarse como soporte de identidad para esa organización.

Los valores que conforman la cultura de una organización pueden transmitirse y reforzarse a través de la comunicación formal e informal, porque los valores son la base de una organización y de sus miembros.

Por su rapidez y amplitud, en comparación con el comportamiento, la comunicación ocupa una posición muy importante como componente central de la personalidad y el ambiente de la empresa. (González, 2003).

2. Involucramiento Laboral:

El autor Zepeda (2010). Precisa el involucramiento como la medida en que un individuo desea participar en las operaciones de la empresa para la que trabaja. Podemos atribuir esta idea de implicación en el trabajo al individuo, es decir, a su motivación para participar en las actividades de la organización y al valor de sentirse satisfecho al hacerlo.

Para Barker & Charles (2007) confirma que el aumento de la participación laboral conduce a una mejora del ambiente de trabajo, la calidad de los productos, el rendimiento del equipo y, en última instancia, la competitividad de la empresa.

El compromiso en el lugar de trabajo es una reacción exitosa de identificación con una empresa basada en un sentido de responsabilidad y pertenencia.

Según Lee & Tae (2015) manifiesta que el involucramiento laboral: Una mayor autonomía e implicación en la toma de decisiones puede ser ventajosa para las empresas y los empleados, lo que aumenta el interés por el trabajo y la satisfacción laboral, dos factores importantes para el éxito empresarial.

Las iniciativas de compromiso del personal mejoran el ambiente de trabajo, la productividad de los empleados, el absentismo, el compromiso organizativo y la satisfacción de los empleados.

3. Realización Personal o Autorrealización:

Para Díaz (2013) menciona que: Es todo lo que haces para conseguir tus objetivos. Es un proceso de autodescubrimiento personal que te permitirá realizar el crecimiento de tu potencial. La motivación es el componente clave de la satisfacción personal.

El deseo de plenitud interior y satisfacción con nuestras vidas está implícito en el término "autorrealización". Esta ambición se materializa a veces en una meta u objetivo a largo plazo. En cualquier caso, los especialistas en comportamiento humano coinciden en que lograr esta condición es un reto excesivo, ya que las personas son inconformistas por naturaleza y tienen tendencia a querer lo que no tienen.

Según Nicuesa (2015) La satisfacción personal, o la sensación de ser un individuo independiente, autosuficiente y capaz de asumir nuevos retos, es uno de los sentimientos de realización más significativos que puede encontrar una persona.

Una persona que está satisfecha tiene un fuerte sentido de propósito en la vida diaria y atesora el conocimiento que ha acumulado a lo largo de su vida. Encontrar un equilibrio entre la vida personal y la profesional es crucial para experimentar este sentido de realización personal, ya

que ambas áreas sirven como dos pilares extremadamente significativos.

1.2.9. Dimensiones del Clima Organizacional.

Según Palma (2004) el clima laboral debe ser visto como la percepción de los factores relacionados con el lugar de trabajo ya que ello permite contar con un elemento de diagnóstico que orienta las actividades preventivas y correctivas necesarias para mejorar y/o optimizar los procesos y resultados organizacionales.

Además, señala que el clima laboral se desglosa en 5 dimensiones:

1. **Autorrealización:** Se trata de una evaluación del potencial del entorno organizacional por parte del empleado, determinando esencialmente si el entorno de trabajo promueve el crecimiento profesional y personal. (Palma, 2004).
2. **Involucramiento Laboral:** Se trata de la identificación y la dedicación a los principios de la organización y su crecimiento. (Palma, 2004).
3. **Supervisión:** Explica el propósito y la funcionalidad otorgada por los superiores para supervisar y dirigir la actividad laboral de sus subordinados, y lleva el control de la asistencia y dirección que reciben los funcionarios para las tareas y responsabilidades que conforman su desempeño. (Palma, 2004).
4. **Comunicación:** Se refiere a la impresión del grado de fluidez, rapidez, claridad, coherencia y corrección de la información relacionada con las operaciones internas de la organización. También evalúa el proceso de atención a los usuarios y/o clientes de la institución. (Palma, 2004).
5. **Condiciones Laborales:** Si los empleados reconocen que la organización les proporciona los factores materiales, económicos y psicológicos necesarios para el cumplimiento de sus responsabilidades y funciones, se dice que tienen reconocimiento de la organización. (Palma, 2004).

Las siguientes dimensiones son sugeridas por Chaparro & Vega (2007) para medir y analizar el clima organizacional.

1. **Estructura:** La institución crea un estado climático en función de la percepción de los miembros sobre lo estrictas o flexibles que son las circunstancias de trabajo. Los componentes de una estructura incluyen formalidades, normas, procesos y otros requisitos. (Chaparro & Vega, 2007).
2. **Relaciones:** Tiene un papel importante en la forma en que los compañeros, los instructores y los supervisores de distintos niveles perciben el ambiente. Las conexiones estables y saludables entre los miembros de la organización son la piedra angular de un entorno de trabajo exitoso. (Chaparro & Vega, 2007).
3. **Recompensa:** Aunque parece ser el único fundamento fiable de la satisfacción laboral que crearía climas organizativos positivos, la remuneración salarial es un factor a tener en cuenta y no es en absoluto menos significativo. La valoración, estímulos y recompensas del trabajo que otorgan. (Chaparro & Vega, 2007).
4. **Identidad:** En general, la sensación de compartir los objetivos personales con los de la organización es lo que aumenta el sentimiento de pertenencia a la misma y la sensación de ser un miembro útil que ayuda a la institución a cumplir sus objetivos. (Chaparro & Vega, 2007).

Hall (1996) define de clima organizacional, que se considera un factor que influye en el comportamiento de los empleados, es un conjunto de características del lugar de trabajo que los empleados observan directa o indirectamente. Asimismo, Divide el clima organizacional en las siguientes dimensiones:

1. **Estructura Física:** Es el área en la que la gente vive, trabaja o se mueve, y es esta área la que ofrece los recursos necesarios para la supervivencia humana. Todas las empresas interactúan y operan dentro de ello. (Hall, 1996).

2. **Ambiente Social.** Se componen de relaciones, desacuerdos, comunicación, etc. El entorno social está formado por los rasgos, comportamientos, normas, niveles de educación e intelecto, así como por las creencias y tradiciones de los miembros de un determinado grupo o culturas. (Hall, 1996).
3. **Valores y Actitud.** Las acciones son las formas únicas en que cada persona se comporta en determinadas situaciones, mientras que los valores son los comportamientos correctos que la sociedad ha creado a lo largo del tiempo. (Hall, 1996).

Según Litwin & Stringer (1968) hay nueve aspectos que pueden utilizarse para explicar la cultura de una empresa concreta. Cada una de estas dimensiones está relacionada con características particulares de la organización, entre ellas:

1. **Estructura:** Representa cómo se sienten las personas de la organización con respecto a las reglas, prácticas, formalidades y restricciones sobre cómo se puede hacer el trabajo, cuando la empresa se centra más en la burocracia que en el ambiente de trabajo. (Litwin & Stringer, 1968).
2. **Responsabilidad (empowerment):** Estado de ánimo de los miembros de la organización respecto a su libertad de decisión en relación con su trabajo. Depende de que su supervisión sea amplia y no específica. (Litwin & Stringer, 1968).
3. **Recompensa:** Está en acuerdo con la opinión de los miembros sobre lo adecuada que es la recompensa que han recibido por un trabajo bien hecho. Depende de que la organización tenga un sistema de recompensas más que de castigos. (Litwin & Stringer, 1968).
4. **Desafío:** Es coherente con la forma en que los miembros de la organización se sienten ante las dificultades que conlleva su trabajo. Se refiere a la medida en que la empresa fomenta la asunción de riesgos calculados para lograr los objetivos propuestos. (Litwin & Stringer, 1968).

5. **Relaciones:** Es la opinión de los empleados sobre si existe un buen ambiente de trabajo y unos vínculos interpersonales saludables entre superiores y subordinados, así como entre compañeros. (Litwin & Stringer, 1968).
6. **Cooperación:** Sentimiento del personal sobre la existencia de una actitud de ayuda por parte de los directivos y otros miembros del grupo. Se destaca el apoyo mutuo tanto de los de arriba como de los de abajo. (Litwin & Stringer, 1968).
7. **Estándares:** La opinión de los miembros sobre el grado de valoración de las normas de rendimiento en la empresa. (Litwin & Stringer, 1968).
8. **Conflictos:** implica el grado en que los miembros del equipo, tanto los compañeros como los superiores, aceptan los puntos de vista opuestos y no dudan en enfrentarse a los problemas y resolverlos en cuanto se producen. (Litwin & Stringer, 1968).
9. **Identidad:** Un componente esencial y significativo de la comunidad laboral es el sentimiento de pertenencia a la empresa y de ser valioso. En general, es el sentimiento de alinear los objetivos personales con los de la organización. (Litwin & Stringer, 1968).

Las dimensiones del clima organizacional tienen la capacidad de poder realizar una retroalimentación en los diferentes procesos que determinan el comportamiento dentro de la organización, debido a que permite introducir o realizar los cambios y conductas que sean necesario para los empleados que se encuentren dentro de la estructura organizacional o en los subsistemas que lo conforman.

2.3. Definición de términos.

- **Oportunidad de Progreso-**

Este indicador tiene mucho que ver con las posibilidades de crecimiento que las empresas ofrecen a sus empleados para que puedan seguir

desarrollándose tanto personal como profesional, proporcionándoles una carrera dentro de la empresa. (Palma, 2004)

- **Capacitación-**

Es la acción de las empresas de poder dar a sus empleados una formación continua para que puedan desempeñar eficazmente sus tareas dentro de la empresa. (Palma, 2004).

- **Logros-**

Es el resultado de las operaciones correspondientes realizadas por la organización en su conjunto, así como de las tareas habituales realizadas por cada persona en su propia área de trabajo. (Palma, 2004).

- **Compromiso-**

Es el grado en que cada empleado se identifica con la empresa para la que trabaja y, al mismo tiempo, se siente entregado y activo en cada una de las acciones que las organizaciones llevan a cabo para favorecer su propio crecimiento y bienestar. (Palma, 2004).

- **Evaluación del trabajo-**

Es el grado en que una empresa evalúa continuamente a cada trabajador para medir su nivel de crecimiento y productividad dentro de la empresa. (Palma, 2004).

- **Control-**

Como es sabido, cualquier actividad o acontecimiento que tenga lugar dentro de una organización debe ser siempre controlado de forma rigurosa y precisa para garantizar la satisfacción de todos los objetivos de la organización. (Palma, 2004).

- **Guía de trabajo-**
El grado de interés de la organización en contar con un profesional cualificado con la experiencia necesaria en cada área de trabajo que pueda ayudar a cada empleado a realizar sus tareas diarias de la manera más eficaz. (Palma, 2004).
- **Colaboración entre áreas-**
Es el grado de implicación que existe en cada una de las áreas para ayudarse mutuamente buscando siempre el éxito y el bienestar de la empresa. (Palma, 2004).
- **Comunicación Interna-**
Es el grado de comunicación que se produce entre la empresa y sus empleados, así como los vínculos personales que puedan existir en el lugar de trabajo, lo que contribuye a crear un entorno laboral muy estable. (Palma, 2004).
- **Acceso a Información-**
Se refiere a la cantidad de información que una empresa proporciona a cada uno de sus empleados para informarles de sus objetivos, propósitos, procesos, planes, actividades, logros conseguidos y el crecimiento que posee la empresa. (Palma, 2004).
- **Infraestructura-**
Son las comodidades del lugar de trabajo que la empresa ofrece a sus empleados. (Palma, 2004).

- **Tecnología-**

Se trata de los recursos esenciales que la empresa pone a disposición de su personal para que realice sus tareas cotidianas con la mayor eficacia posible. (Palma, 2004).

- **Remuneración Económica-**

Se refiere a la cantidad de compensación o beneficios que las empresas dan a sus empleados. Muchas empresas recompensan la productividad dando a sus empleados recompensas, que les animan a realizar determinadas tareas o a cumplir los objetivos fijados (Palma, 2004).

CAPITULO III

METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN.

3.1. Tipo de estudio.

El tipo de investigación de la presente es básica o pura, de acuerdo a Ñaupas et al. (2013), es un tipo de investigación sustantiva porque no busca lucrar con ella, siendo su motivación el descubrimiento de nuevos conocimientos y sirve de cimiento para la investigación aplicada, comprende niveles como el exploratorio, descriptivo y explicativo.

El trabajo de investigación es un estudio descriptivo de enfoque cuantitativo, pues en base de encuestas se recolectarán datos respecto al clima organizacional y sus dimensiones de “La Municipalidad distrital de Iberia”, donde se realizará la medición y el análisis de los mismos.

La investigación descriptiva consiste en identificar las cualidades, los rasgos y los elementos cruciales de cualquier acontecimiento que se estudie. (Hernández Sampieri & Mendoza, 2018)

La investigación descriptiva se usa con el fin de describir cual es la realidad del problema estudiado, mediante los eventos, situaciones, la comunidad, las personas del cual se logró abordar el presente tema para analizar.

3.2. Diseño de estudio

El diseño de investigación que se empleará es no experimental y por su dimensión temporal se la clasifica como transaccional. Investigar la frecuencia y la magnitud de las manifestaciones de una o varias variables es el objetivo de los diseños transaccionales descriptivos. (Hernández Sampieri & Mendoza, 2018), Una investigación no experimental no crea ningún escenario, sino que observa eventos ya existentes sin provocarlos a propósito (Hernández Sampieri & Mendoza, 2018).

3.3. Población y muestra.

Población

Como población de estudio se consideró a 55 trabajadores de la Municipalidad de Iberia.

La población es un conjunto de componentes formado por individuos y cosas en el que se pueden observar o evaluar una o varias cualidades de tipo cualitativo o cuantitativo. (Rodríguez , Gil , & Garcia , 2001)

Tabla 2: **POBLACIÓN**

Trabajadores del Municipio de Iberia	Total
Nombrados en el régimen 276	10
Contratado permanente	8
Funcionarios 276	12
Régimen cas 1057	3
Locación de servicio	22
Total	55

Fuente: "Base de datos Municipio de Iberia".

Muestra

Para ofrecer una información precisa, la muestra es una porción modesta pero representativa del conjunto de la población, (Hernández Sampieri & Mendoza, 2018). El tipo de muestreo usado para este trabajo de investigación es muestreo No probabilístico, es probabilístico debido a que cada elemento de la población posee la misma probabilidad de ser seleccionada para la muestra. Sumando un total de 55 trabajadores del Municipio de Iberia.

Tabla 3: **MUESTRA**

Trabajadores del Municipio de Iberia	Total
Nombrados en el régimen 276	10
Contratado permanente	8
Funcionarios 276	12
Régimen cas 1057	3
Locación de servicio	22
Total	55

Fuente: “Base de datos Municipio de Iberia”

3.4. Métodos y técnicas.

La metodología está basada en deducciones e inducciones, y análisis, sujeto a generalizaciones. Los instrumentos y técnicas que se aplicaran para la recolección de información, se desarrollaran mediante las necesidades y

características que existirán en la variable única, mediante la encuesta, el análisis de documentos.

- **ENCUESTA:** son técnicas utilizadas con el propósito de conseguir información deseada, el cual se encuentran debidamente fundamentadas mediante un conjunto de preguntas para poder conseguir los datos correctos de los individuos entrevistados
- **INSTRUMENTOS:** se utilizará el cuestionario codificado y validado, para que permita obtener la información deseada y sobre todo para poder medir la variable única, a través de las dimensiones estudiadas.

Técnicas e instrumentos de recojo de datos:

- Encuesta – Cuestionario
- Revisión documental.

3.5. Tratamiento de datos

Se utilizará la aplicación estadística SPSS v.25 para procesar, codificar y digitalizar el tratamiento de los datos de la información recogida. Para presentar los resultados, se utilizarán tablas y figuras para agrupar y categorizar los datos.

En el presente trabajo de investigación, el análisis estadístico de los datos se realizará mediante la estadística descriptiva.

La información descriptiva se presentará mediante tablas y Figuras, luego se interpretará cada uno de las tablas y Figuras.

CAPITULO IV

RESULTADO DEL TRABAJO DE INVESTIGACION

4.1 Confiabilidad y Validación del Instrumento

Para determinar la **fiabilidad** de la información obtenida a través de los instrumentos de recolección de datos, se utilizó el estadístico “Alfa de Cronbach”.

Tabla 4: **CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO**

INSTRUMENTOS	ESTADÍSTICO	COEFICIENTE DE CONFIABILIDAD
Cuestionario Percepción del Clima Organizacional	Alfa de Cronbach.	0,927.

El coeficiente de Alfa de Cronbach es mayor a 0,8 para el instrumento de la investigación. Según Hernández, et al. (2014); Nos indican que, “a mayor valor de Alfa, mayor fiabilidad”, es decir que el valor de 0,953 se consideran un valor elevado, por lo tanto, los instrumentos tienen una **confiabilidad aceptable**.

Para **Validar** la forma, contenido y estructura de los instrumentos de la investigación, se utilizó la técnica de “Juicio de expertos”. Pues, para determinar **la validez de contenido** de los instrumentos del presente trabajo de investigación,

se eligió a tres expertos de acuerdo a sus años de experiencia en el tema y por el tipo de actividad que realizan.

Tabla 5: VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

EXPERTO	VALIDACIÓN	CALIFICACIÓN
Experto 1.	Validez de forma, contenido y estructura.	Excelente.
Experto 2.	Validez de forma, contenido y estructura.	Excelente.
Experto 3.	Validez de forma, contenido y estructura.	Excelente.

Fuente: “Elaboración propia”.

En la tabla N°5 se puede evidenciar que cada uno de los expertos realizó una validación, de la estructura, contenido y forma con una calificación de excelente.

4.2 Análisis Cuantitativo de las Variables.

En este capítulo, se presentan los resultados obtenidos por medio de la realización de los pasos metodológicos (descritos en el capítulo anterior) donde se ejecutaron (Encuestas) con el fin de lograr los objetivos y testear las hipótesis.

En el presente capítulo, se muestran los resultados del trabajo de investigación, para ello se utilizó como técnica la encuesta y esta fue aplicada a 56 trabajadores de la Municipalidad del Distrito de Iberia.

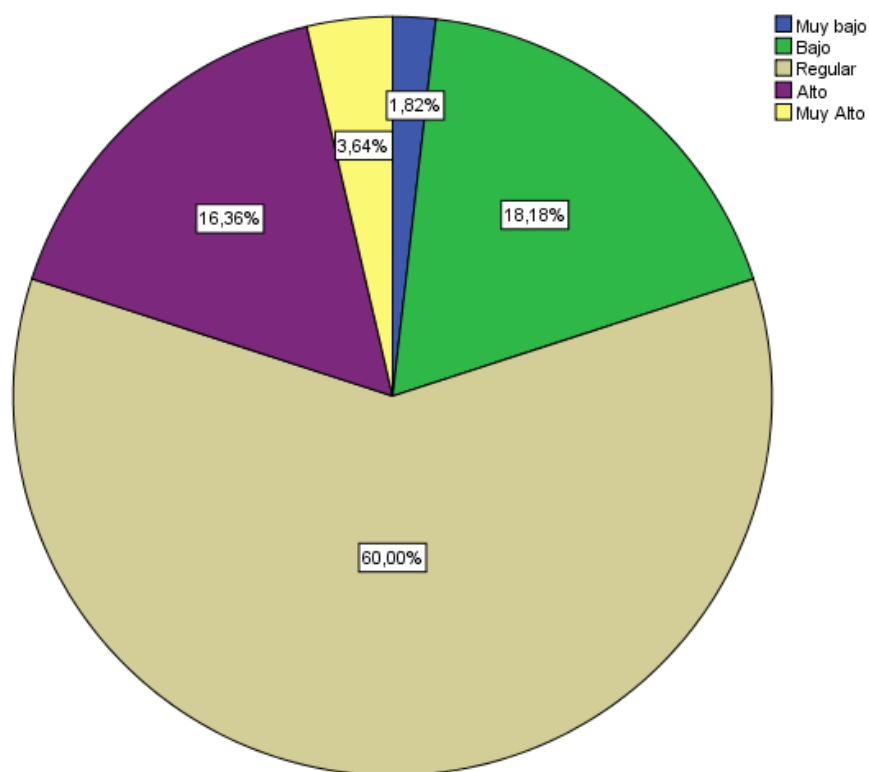
Así mismo, se consigna los resultados obtenidos en la aplicación del instrumento “cuestionario para los trabajadores” el cual constó de 33 ítems, para la variable: percepción del Clima Organizacional, además, se utilizó para una mejor comprensión una categorización organizada a partir de las dimensiones y de la variable de estudio, en cuadros estadísticos; cada cuadro presenta una tabla de frecuencias, su Figura y respectiva interpretación.

Sintetizando los principales hallazgos de la investigación aplicando técnicas didácticas de presentación de la información (tablas y Figuras). Se realizó el estudio con los trabajadores de la Municipalidad del Distrito de Iberia.

Tabla 6: Resultados generales de la variable Clima Organizacional

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy bajo	1	1,8	1,8	1,8
	Bajo	10	18,2	18,2	20,0
	Regular	33	60,0	60,0	80,0
	Alto	9	16,4	16,4	96,4
	Muy Alto	2	3,6	3,6	100,0
	Total	55	100,0	100,0	

Figura 1: Resultados generales de la dimensión Clima Organizacional



Según la Tabla N°6 y Figura N°1, para la variable: Clima organizacional, se puede observar que del 60,00% de los “Trabajadores de la Municipalidad distrital de Iberia”, indican que es regular; mientras que del 18,18% mencionan que es

bajo, un 16,36% expresaron que es alto, el 3,64% manifestaron que es muy alto y el 1,82% expresaron que es muy bajo.

BAREMOS DE LA VARIABLE CLIMA ORGANIZACIONAL

Categorías	Porcentaje	Intervalo	Descripción
Muy bajo	20% - 36%	33 -59	Nunca
Bajo	37% - 52%	60 - 86	Rara vez
Regular	53% - 68%	87 -112	Algunas veces si, algunas veces no
Alto	69% - 84%	113 -139	La mayoría de veces
Muy alto	85% - 100%	140 -165	Siempre

Tabla 7: Descriptivos de la variable Clima Organizacional

N	Válido	55
	Perdidos	0
Media		99,69
Error estándar de la media		2,482
Mediana		100,00
Desviación estándar		18,404
Varianza		338,699
Asimetría		,328
Error estándar de asimetría		,322
Curtosis		,974
Error estándar de curtosis		,634
Mínimo		57
Máximo		151

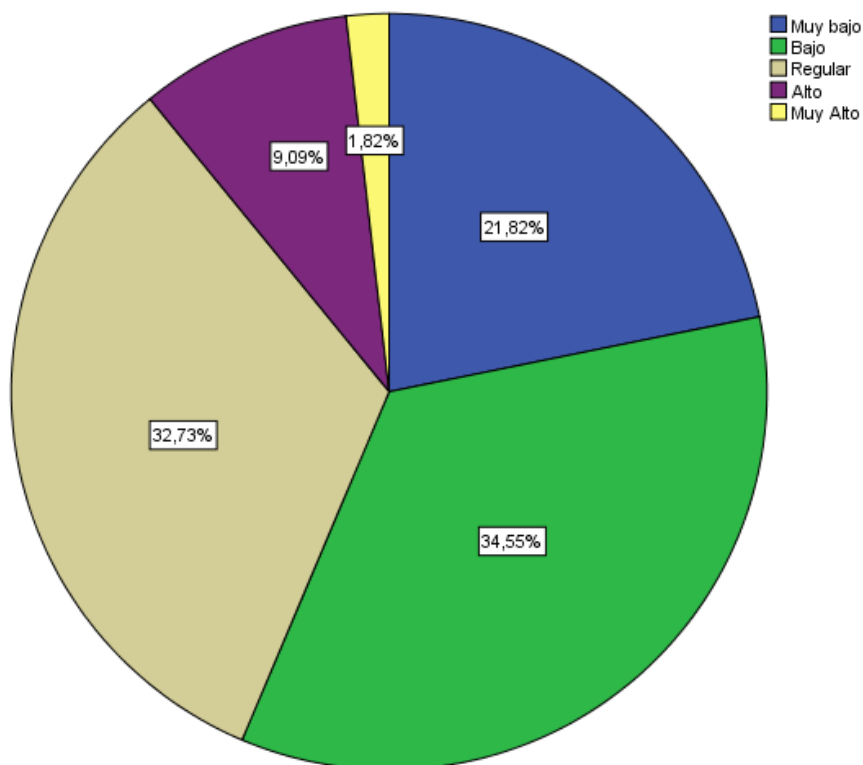
De acuerdo a la Tabla N°7 La media está en un nivel regular, se encuentra en un intervalo de 99,69 de un total 53 a 68, de puntos sobre la Percepción que

tienen los “Trabajadores de la Municipalidad distrital de Iberia”; del Clima organizacional; lo ideal se encuentra en la categoría muy alto, con un intervalo de 140. a 165. Con un puntaje de 85 a 100 puntos.

Tabla 8: Resultados de la dimensión Autorrealización

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy bajo	12	21,8	21,8	21,8
	Bajo	19	34,5	34,5	56,4
	Regular	18	32,7	32,7	89,1
	Alto	5	9,1	9,1	98,2
	Muy Alto	1	1,8	1,8	100,0
	Total	55	100,0	100,0	

Figura 2: Resultados generales de la dimensión Autorrealización



Según la Tabla N.º8 y Figura N.º2, para la Dimensión: Autorrealización, se puede observar que del 34,55% de los “Trabajadores de la Municipalidad distrital de Iberia”, indican que es bajo; mientras que del 32,73% mencionan que es regular, un 21,82% expresaron que es muy bajo, el 9,09% manifestaron que es alto y el 1,82% expresaron que es muy alto.

BAREMOS DE LA VARIABLE DIMENSION AUTORREALIZACION

Categorías	Porcentaje	Intervalo	Descripción
Muy bajo	20% - 36%	7 - 13	Nunca
Bajo	39% - 52%	14 - 18	Rara vez
Regular	55% - 68%	19 - 24	Algunas veces si, algunas veces no
Alto	71% - 84%	25 - 29	La mayoría de veces
Muy alto	87% - 100)	30 - 35	Siempre

Tabla 9: Descriptivos de la dimensión Autorrealización

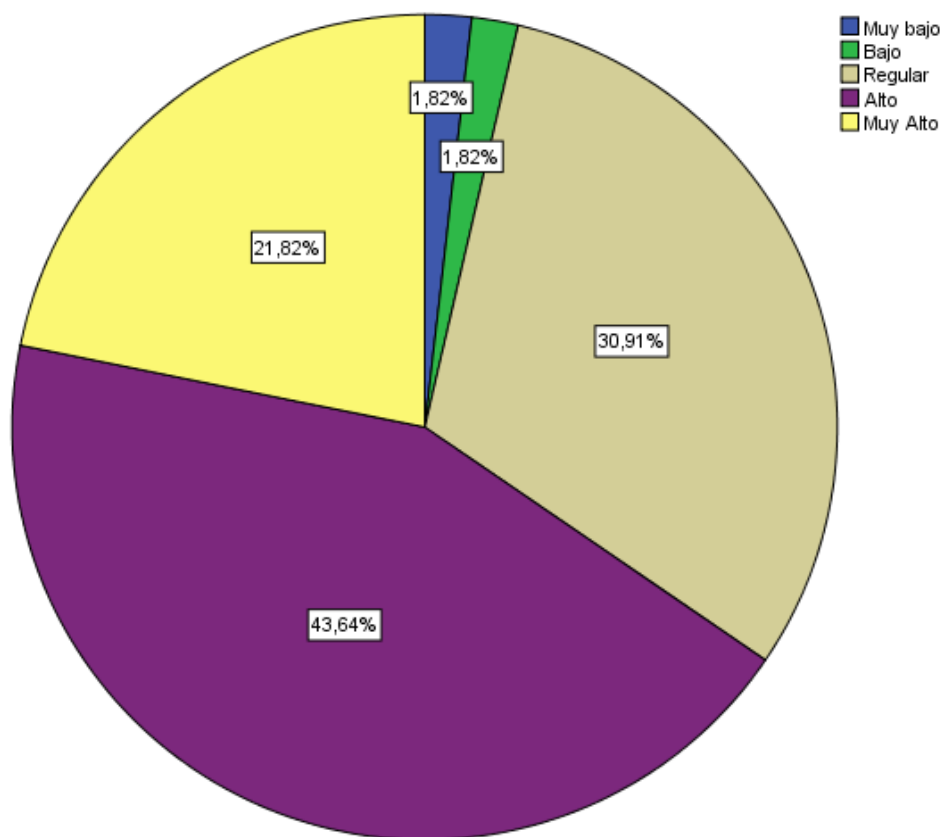
N	Válido	55
	Perdidos	0
Media		17,95
Error estándar de la media		,685
Mediana		18,00
Desviación estándar		5,082
Varianza		25,830
Asimetría		,406
Error estándar de asimetría		,322
Curtosis		-,459
Error estándar de curtosis		,634
Mínimo		8
Máximo		30

De acuerdo a la Tabla N°9, La media está en un nivel bajo, se encuentra en un intervalo de 17,95 de un total 39 a 52, de puntos sobre la Percepción que tienen los “Trabajadores de la Municipalidad distrital de Iberia”; de la dimensión Autorrealización; lo ideal se encuentra en la categoría muy alto, con un intervalo de 30 a 35 con un puntaje de 87 a 100 puntos.

Tabla 10: Resultados generales de la dimensión Involucramiento Laboral

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy bajo	1	1,8	1,8	1,8
	Bajo	1	1,8	1,8	3,6
	Regular	17	30,9	30,9	34,5
	Alto	24	43,6	43,6	78,2
	Muy Alto	12	21,8	21,8	100,0
	Total	55	100,0	100,0	

Figura 3: Resultados generales de la dimensión Involucramiento Laboral



Según la Tabla N°10 y Figura N°3, para la Dimensión: Involucramiento Laboral, se puede observar que del 43,64% de los “Trabajadores de la Municipalidad distrital de Iberia”, indican que es alto; mientras que del 30,91% mencionan que es regular, un 21,82% expresaron que es muy alto, el 1,82% manifestaron que es bajo y el 1,82% expresaron que es muy bajo.

BAREMOS DE LA VARIABLE DIMENSION INVOLUCRAMIENTO LABORAL

Categorías	Porcentaje	Intervalo	Descripción
Muy bajo	20% - 36%	6 -11	Nunca
Bajo	39% - 52%	12 - 16	Rara vez
Regular	55% - 68%	17 -20	Algunas veces si, algunas veces no
Alto	71% - 84%	21- 25	La mayoría de veces
Muy alto	87% - 100%	26 - 30	Siempre

Tabla 1: Descriptivos de la Dimensión Involucramiento Laboral

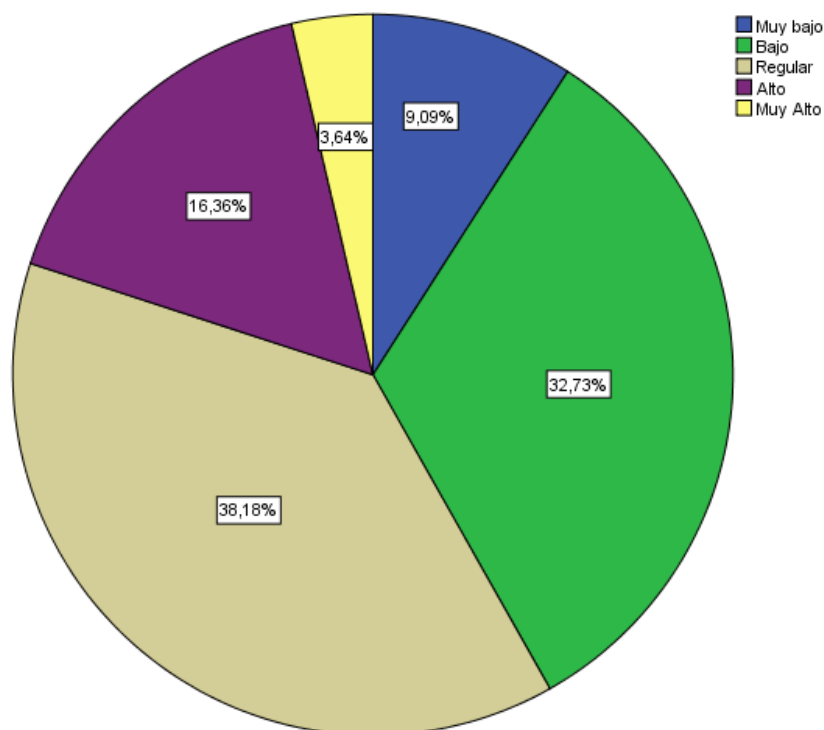
N	Válido	55
	Perdidos	0
Media		22,29
Error estándar de la media		,512
Mediana		23,00
Desviación estándar		3,794
Varianza		14,395
Asimetría		-,890
Error estándar de asimetría		,322
Curtosis		2,279
Error estándar de curtosis		,634
Mínimo		8
Máximo		29

De acuerdo a la Tabla N°11, La media está en un nivel alto, se encuentra en un intervalo de 22,29 de un total 71 a 84, de puntos sobre la Percepción que tienen los “Trabajadores de la Municipalidad distrital de Iberia”; de la dimensión Involucramiento laboral; lo ideal se encuentra en la categoría muy alto, con un intervalo de 21 a 25 con un puntaje de 87 a 100 puntos.

Tabla 2: Resultados generales de la dimensión Supervisión

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy bajo	5	9,1	9,1	9,1
	Bajo	18	32,7	32,7	41,8
	Regular	21	38,2	38,2	80,0
	Alto	9	16,4	16,4	96,4
	Muy Alto	2	3,6	3,6	100,0
	Total	55	100,0	100,0	

Figura 4: Resultados generales de la dimensión Supervisión



Según la Tabla N°12 y Figura N°4, para la Dimensión: supervisión, se puede observar que del 38,18% de los “Trabajadores de la Municipalidad distrital de Iberia”, indican que es regular; mientras que del 32,73% mencionan que es bajo, un 16,36% expresaron que es alto, el 9,09% manifestaron que es muy bajo y el 3,64% expresaron que es muy alto.

BAREMOS DE LA VARIABLE DIMENSION SUPERVISION

Categorías	Porcentaje	Intervalo	Descripción
Muy bajo	20% - 36%	6 - 11	Nunca
Bajo	39% - 52%	12 - 16	Rara vez
Regular	55% - 68%	17 - 20	Algunas veces si, algunas veces no
Alto	71% - 84%	21 - 25	La mayoría de veces
Muy alto	87% - 100%	26 - 30	Siempre

Tabla 3: Descriptivos de la dimensión Supervisión

N	Válido	55
	Perdidos	0
Media		17,60
Error estándar de la media		,581
Mediana		18,00
Desviación estándar		4,310
Varianza		18,578
Asimetría		,197
Error estándar de asimetría		,322
Curtosis		,015
Error estándar de curtosis		,634
Mínimo		9
Máximo		28

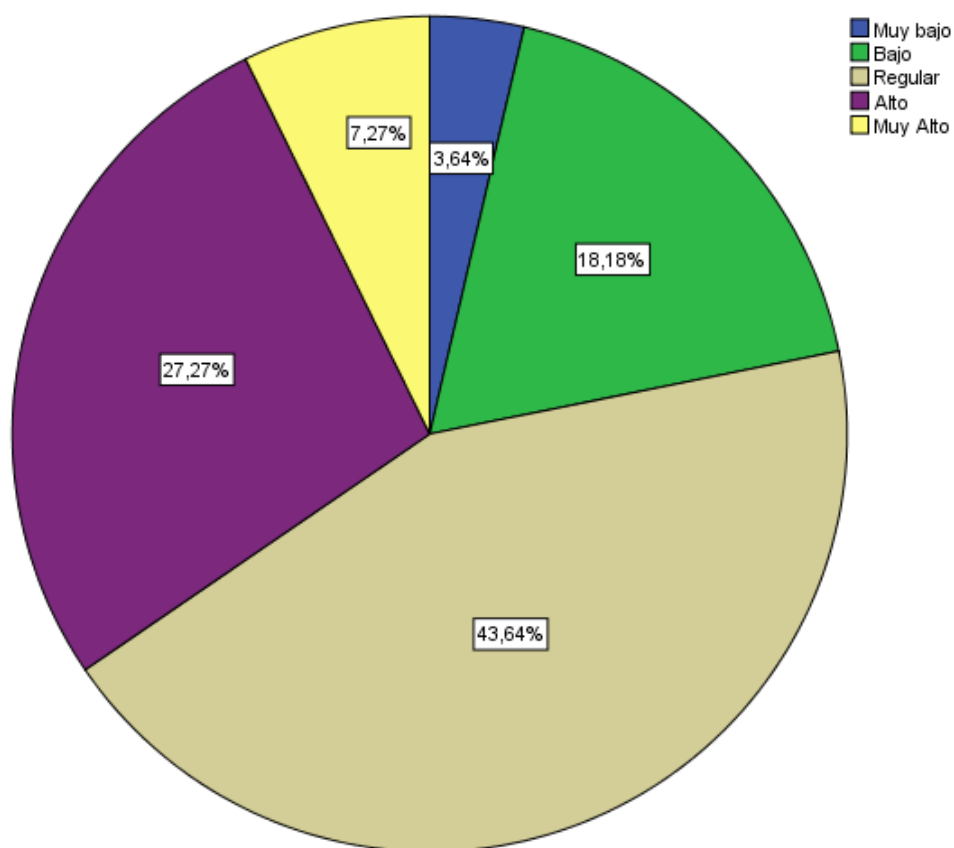
De acuerdo a la Tabla N°13, La media está en un nivel regular, se encuentra en un intervalo de 17,60 de un total 55 a 68, de puntos sobre la Percepción que

tienen los “Trabajadores de la Municipalidad distrital de Iberia”; de la dimensión supervisión; lo ideal se encuentra en la categoría muy alto, con un intervalo de 26 a 30 con un puntaje de 87 a 100 puntos.

Tabla 4: Resultados generales de la dimensión Comunicación

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy bajo	2	3,6	3,6	3,6
	Bajo	10	18,2	18,2	21,8
	Regular	24	43,6	43,6	65,5
	Alto	15	27,3	27,3	92,7
	Muy Alto	4	7,3	7,3	100,0
	Total	55	100,0	100,0	

Figura 5: Resultados generales de la dimensión Comunicación



Según la Tabla N°14 y Figura N°5, para la Dimensión: comunicación, se puede observar que del 43,64% de los “Trabajadores de la Municipalidad distrital de Iberia”, indican que es regular; mientras que del 27,27% mencionan que es alto, un 18,18% expresaron que es bajo, el 7,27% manifestaron que es muy alto y el 3,64% expresaron que es muy bajo.

BAREMOS DE LA VARIABLE DIMENSION COMUNICACION

Categorías	Porcentaje	Intervalo	Descripción
Muy bajo	20% -36%	8 - 14	Nunca
Bajo	39% -52%	15 - 21	Rara vez
Regular	55% - 68%	22 - 27	Algunas veces si, algunas veces no
Alto	71% - 84%	28 - 34	La mayoría de veces
Muy alto	87% - 100%	35 - 40	Siempre

Tabla 5: Descriptivo de la dimensión Comunicación

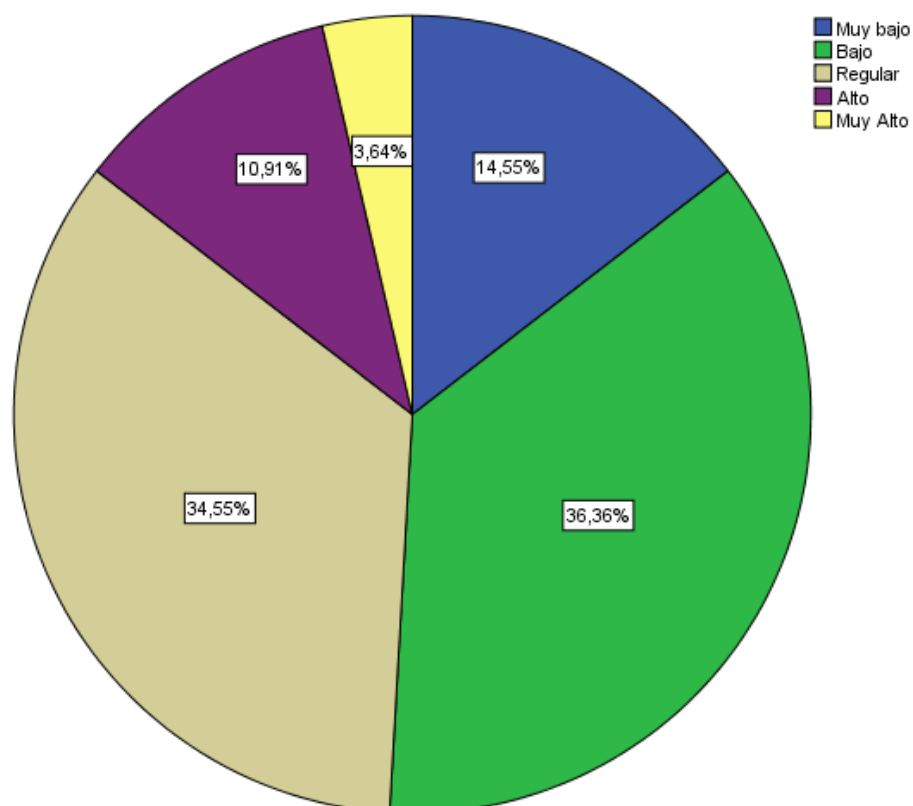
N	Válido	55
	Perdidos	0
Media		25,40
Error estándar de la media		,776
Mediana		25,00
Desviación estándar		5,753
Varianza		33,096
Asimetría		-,204
Error estándar de asimetría		,322
Curtosis		,635
Error estándar de curtosis		,634
Mínimo		10
Máximo		39

De acuerdo a la Tabla N°15, La media está en un nivel regular, se encuentra en un intervalo de 25,40 de un total 55 a 68, de puntos sobre la Percepción que tienen los “Trabajadores de la Municipalidad distrital de Iberia”; de la dimensión comunicación; lo ideal se encuentra en la categoría muy alto, con un intervalo de 35 a 40 con un puntaje de 87 a 100 puntos.

Tabla 6: Resultados generales de la dimensión Condiciones Laborales

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy bajo	8	14,5	14,5	14,5
	Bajo	20	36,4	36,4	50,9
	Regular	19	34,5	34,5	85,5
	Alto	6	10,9	10,9	96,4
	Muy Alto	2	3,6	3,6	100,0
	Total	55	100,0	100,0	

Figura 6: Resultados generales de la dimensión Condiciones Laborales



Según la Tabla N°16 y Figura N°6, para la Dimensión: Condiciones laborales , se puede observar que del 36,36% de los “Trabajadores de la Municipalidad distrital de Iberia”, indican que es bajo; mientras que del 34,55% mencionan que es regular, un 14,55% expresaron que es muy bajo, el 10,91% manifestaron que es alto y el 3,64% expresaron que es muy alto.

BAREMOS DE LA VARIABLE DIMENSION CONDICIONES LABORALES

Categorías	Porcentaje	Intervalo	Descripción
Muy bajo	20% - 36%	6 - 11	Nunca
Bajo	39% - 52%	12 - 16	Rara vez
Regular	55% - 68%	17 - 20	Algunas veces si, algunas veces no
Alto	71% - 84%	21 - 25	La mayoría de veces
Muy alto	87% - 100%	26 - 30	Siempre

Tabla 17: Descriptivos de la dimensión Condiciones Laborales

N	Válido	55
	Perdidos	0
Media		16,45
Error estándar de la media		,622
Mediana		16,00
Desviación estándar		4,614
Varianza		21,290
Asimetría		,128
Error estándar de asimetría		,322
Curtosis		,615
Error estándar de curtosis		,634
Mínimo		6
Máximo		29

De acuerdo a la Tabla N°17, La media está en un nivel bajo, se encuentra en un intervalo de 16,45 de un total 39 a 52, de puntos sobre la Percepción que tienen

los “Trabajadores de la Municipalidad distrital de Iberia”; de la dimensión condiciones laborales; lo ideal se encuentra en la categoría muy alto, con un intervalo de 26 a 30 con un puntaje de 87 a 100 puntos.

CONCLUSIONES

El nivel de percepción de la variable Clima Organizacional en la Municipalidad distrital de Iberia es regular; sustentado en la tabla N°6, la media está en un nivel regular, se encuentra en un intervalo de 99,69 de un total 53 a 68 puntos sobre la percepción que tienen los trabajadores; del Clima Organizacional, lo ideal se encuentra en la categoría muy alto, con un intervalo de 140 a 165, con un puntaje de 85 a 100.

El nivel de percepción de la dimensión Autorrealización en la Municipalidad distrital de Iberia es bajo; sustentado en la tabla N°8, la media está en un nivel bajo, se encuentra en un intervalo de 17,95 de un total 39 a 52 puntos sobre la percepción que tienen los trabajadores; de la Autorrealización, lo ideal se encuentra en la categoría muy alto, con un intervalo de 30 a 35, con un puntaje de 87 a 100.

El nivel de percepción de la dimensión Involucramiento Laboral en la Municipalidad distrital de Iberia es alto; sustentado en la tabla N°10, la media está en un nivel alto, se encuentra en un intervalo de 22,29 de un total 71 a 84 puntos sobre la percepción que tienen los trabajadores; de la Involucramiento Laboral, lo ideal se encuentra en la categoría muy alto, con un intervalo de 21 a 25, con un puntaje de 87 a 100.

El nivel de percepción de la dimensión Supervisión en la Municipalidad distrital de Iberia es regular; sustentado en la tabla N°12, la media está en un nivel regular, se encuentra en un intervalo de 17,60 de un total 55 a 68 puntos sobre la percepción que tienen los trabajadores; de la supervisión, lo ideal se encuentra en la categoría muy alto, con un intervalo de 26 a 30, con un puntaje de 87 a 100.

El nivel de percepción de la dimensión Comunicación en la Municipalidad distrital de Iberia es regular; sustentado en la tabla N°14, la media está en un nivel regular, se encuentra en un intervalo de 25,40 de un total 55 a 68 puntos sobre la percepción que tienen los trabajadores; de la supervisión, lo ideal se encuentra en la categoría muy alto, con un intervalo de 35 a 40, con un puntaje de 87 a 100.

El nivel de percepción de la dimensión Condiciones laborales en la Municipalidad distrital de Iberia es regular; sustentado en la tabla N°16, la media está en un nivel bajo, se encuentra en un intervalo de 16,45 de un total de 39 a 52 puntos sobre la percepción que tienen los trabajadores; de la Condiciones laborales, lo ideal se encuentra en la categoría muy alto, con un intervalo de 26 a 30, con un puntaje de 87 a 100.

SUGERENCIAS

El nivel de percepción de la variable Clima Organizacional en la Municipalidad distrital de Iberia es regular, por lo que se hace necesario fortalecer la mayoría de sus dimensiones, para superar esta situación, se debería trabajar en aspectos como la autorrealización de los trabajadores, el involucramiento laboral de los trabajadores, la supervisión en el desarrollo del trabajo, la comunicación en la organización y mejorar las condiciones laborales en el centro de trabajo.

El nivel de percepción de la dimensión autorrealización en la Municipalidad distrital de Iberia es bajo, por lo que se sugiere planificar líneas de carrera institucional previstas en los documentos de gestión como el Manual de Organización y Funciones y el Cuadro para Asignación de Personal de manera permanente con la finalidad de evitar la fuga de talentos y se promueva internamente el desarrollo personal de los colaboradores, por otro lado, proponemos realizar programas de capacitación permanente durante todo el año que involucre a los trabajadores en áreas críticas con financiamiento institucional y autofinanciado con la finalidad de otorgarle al colaborador la posibilidad de crecer laboral y profesionalmente, lo cual cambiaría la opinión actual que tiene el trabajador respecto a la entidad, desarrollando su compromiso laboral.

El nivel de percepción de la dimensión Involucramiento Laboral en la Municipalidad distrital de Iberia es alto, sin embargo, con la finalidad que esta apreciación no sufra algún cambio se sugiere realizar programas de motivación y liderazgo para el personal directivo y personal operativo para reforzar dicha dimensión, asimismo incidir en el fortalecimiento de habilidades blandas mediante programas de capacitación permanente.

El nivel de percepción de la dimensión supervisión en la Municipalidad distrital de Iberia es regular, por lo que se sugiere entrenar a la plana directiva y a las personas que ocupan cargos de supervisión en habilidades de manejo de personal, como también promover entre ellos la escucha cuidadosa de sus colaboradores y a solicitar una retroalimentación honesta; asimismo incidir en el cambio de actitud por parte de las personas que ejercen cargos de supervisión en realizar un acompañamiento intermitente condicional a los trabajadores que presentan dificultades en la realización de su labor, además de ello se sugiere realizar capacitaciones en habilidades blandas (liderazgo, tolerancia, diálogo, trabajo en equipo y equidad) a la plana directiva con la finalidad de crear un ambiente laboral armónico.

El nivel de percepción de la dimensión Comunicación en la Municipalidad distrital de Iberia es regular, por lo que se sugiere adoptar acciones que reflejen la preocupación de la entidad en el trabajador como: celebrar el logro de metas y cumpleaños con pequeñas reuniones con la finalidad de aliviar tensiones y permitir que los colaboradores se sientan conectados personalmente; capacitar de manera permanente al personal en habilidades blandas (liderazgo, tolerancia, diálogo, trabajo en equipo y equidad) para fomentar valores como la empatía, el respeto, la solidaridad y tolerancia entre los trabajadores, asimismo promover la comunicación cálida entre compañeros de trabajo y jefes inmediatos fomentando ambientes de comunicación saludables y cordiales.

El nivel de percepción de la dimensión Condiciones laborales en la Municipalidad distrital de Iberia es regular, por lo que se sugiere proveer las condiciones básicas (ambientes de trabajo adecuados, iluminación, ventilación, mobiliario, equipos entre otros) a los trabajadores en su centro laboral, asimismo sugerimos la remodelación, decoración, iluminación y el pintado de los ambientes de trabajo, pues ello también motivará a nuestros colaboradores; realizar un análisis por parte de la entidad con la finalidad de determinar las prioridades de los

trabajadores respecto a las condiciones laborales que ofrece la organización con la finalidad de atenderlas de manera progresiva.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICA

- Álvarez, S. (2001). *“La Cultura y el Clima Organizacional como factores relevantes en la eficacia del Instituto de Oftalmología”*. . Lima, Perú.: Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- Apuy, A. L. (2008). *“Factores del Clima Organizacional que influyen en la Satisfacción Laboral del Personal de Enfermería, en el Servicio de Emergencias del Hospital San Rafael de Alajuela, junio- noviembre 2008”*. San José, Costa Rica.
- Barker, K., & Charles , E. (2007). *“Effect of commitment, jobin volvement and team son customer satisfaction and profit”*. Team Performance Manager, Vol. 13 No. 3/4, p 90-101.0.
- Barroso, P. (2004). *“Dimensiones del clima organizacional”*: Instituto Nacional de Canalizaciones”. Venezuela. Caracas.: Departamento de RR.HH. .
- Brunet. (1987). *“El clima de trabajo en las organizaciones, Definición, Diagnóstico y Consecuencias”*.
- Bustos, P., & Miranda, M. (2001). *“Clima Organizacional”*. Santiago. Lautaro.
- Cabrera, G. A. (1999). *“Clima organizacional en las empresas Chilenas”*. . Obtenido de <http://www.uel.br/ccb/psicologia/revista/oclima.htm>
- Cabrera, S. A. (2018). *“Clima organizacional y satisfacción laboral en colaboradores de una institución Pública Peruana”*. Lima- Perú.: Universidad ESAN.
- Calachua, N. A. (2018). *“Influencia de clima organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad distrital de Laberinto - 2018”*. . Puerto Maldonado- Perú.: Universidad Nacional Amazónica Madre de Dios.

- Celis, M. C. (2014). *"Importancia del clima organizacional en la productividad laboral"*. Obtenido de https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/13586/ENSAYO_DE_GRADO_.pdf;sequence=1
- Chaparro, D., & Vega, L. (2007). *"El Clima Organizacional y la Reforma Académica 2003 en el CONASEP Querétaro"*. FLCS, México: Tesis para optar el Grado Académico de Magíster en Políticas Públicas Comparadas.
- Chaves, N. (2001). *"La Imagen Corporativa. Teoría y Metodología de Identificación Institucional"*. . Barcelona.: Editorial Gustavo Pili S.A. 6ª edición.
- Chávez, C. G. (2018). *"La Importancia del Clima de Trabajo en las Organizaciones"*. . Obtenido de <https://www.emprendices.co/la-importancia-del-clima-de-trabajo-en-las-organizaciones/>
- Chiavenato, I. (2009). *"Administración de Recursos Humanos"*. . 5ta. Edición, McGraw-Hill, Interamericana SA.
- Crespín, M. A. (2012). *"Clima organizacional según la percepción de los docentes de una institución educativa de la Región Callao"*. Universidad San Ignacio de Loyola. Lima – Perú.
- Daft, R. (2007). *"Teoría y diseño Organizacional"*. . México: 9ª Edición Corporativo Santa Fe.
- De la Cruz , E., & Huamán, Á. (2016). • *"Clima organizacional y desempeño laboral en el personal del programa nacional cuna más en la provincia de Huancavelica – 2015"*. Huancavelica- Perú.: Universidad Nacional de Huancavelica. .
- Dessler, G. (1976). *"Organización y Administración Enfoque Situacional"*. . Prentice/ Hall internacional.
- Díaz, M. (2013). *"Realización Personal, descubrimiento una nueva realidad"*.
- Domínguez, L., Ramírez, A., & García, A. (2013). *"El clima laboral como elemento del compromiso organizacional"*. Revista Nacional de Administración 4º Edición, 59-70.

- Edel, R., & García, S. (2007). *"Clima y Compromiso Organizacional Edición electrónica gratuita"*. Obtenido de www.eumed.net/libros/2007c/340/
- Flores, O. S. (2015). *"Proceso administrativo y gestión empresarial en coproabas, Jinotega. Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua, facultad regional multidisciplinaria, Matagalpa, UNAN-FAREM"*. Matagalpa. Matagalpa – Nicaragua.
- García, L. (2006). *"Correlatos socio-psicológicos de la satisfacción laboral en una empresa privada del sector construcción"*. . Lima, Perú.: Pontificia Universidad Católica del Perú.
- García, M., & Ybarra, L. (2012). • *"Diagnóstico de clima organizacional del departamento de educación de la Universidad de Guanajuato (tesis de pregrado) Universidad de Guanajuato. Guanajuato, México"*. Obtenido de <http://www.eumed.net/librosratis/2012a/1158/co>
- García, S. (2009). *"Clima Organizacional y su Diagnóstico: Una aproximación Conceptual. Universidad del Valle Sede San Fernando"*. Cali-Colombia.
- González, A. (2003). *"Factores que influyen en la falta de sentido de pertenencia de los estudiantes y profesores de la escuela de comunicación social de la universidad del Zulia"*. Venezuela - Zulia.
- Hernández Sampieri, R., & Mendoza, C. (2018). *"Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta"*. Obtenido de <http://virtual.cuautitlan.unam.mx/rudics/?p=2612>
- Hall. (1996). *"Define el clima organizacional"*.
- Hellriegel, D., Slocum, J., & Woodman, R. (2003). *"Comportamiento Organizacional"*. México: International Thomson Editores. México: International Thomson Editores.
- Huallpa, G. H. (2016). *"El clima institucional y su influencia en el aprendizaje significativo de los estudiantes del cuarto grado de secundaria de la institución educativa Dos de Mayo de Iberia - 2014"*. Puerto Maldonado-Perú. : Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios.
- Inga, G., & Moreno, C. (2018). *"Influencia del Clima Organizacional en la Productividad institucional de los trabajadores de la Dirección Regional de*

- Educación de Madre de Dios – Sede Puerto Maldonado - 2019*. Puerto Maldonado- Perú. : Universidad Nacional Amazónica Madre de Dios.
- Jurgén, H. (1998). *“Teoría de la acción comunicativa II”*. Taurus.
- Lee , P., & Tae, Y. (2015). *“Identifying organizational identification as basic for attitudes and behaviors”*. A meta-analytic view. Psychological Bulletin, bulletin 141(5) Sept 2015, 1049-1080.
- Likert, R., & Gibson, J. (1986). *“Nuevas Formas para Solucionar Conflictos”*. Trillas.
- Litwin, & Stringer. (1968). *“Motivation and o organizational climate”*. . Boston: Harvard : University Press.
- Locke, E. (1976). *“Thenature and causes of job satisfaction, en Dunnette, M.D. (Eds), Handbook of Industrial and Organizational Psychology”*, . Chicago: Rand McNally.
- Méndez, A. (2006). *“Clima Organizacional”*. Bogotá: Suma Saberes.
- Meza, C. E. (2018). *“Clima organizacional y desempeño laboral en empleados de la universidad linda vista, en Chiapas. Universidad de Morelos, facultad de ciencias empresariales y jurídicas”*. Chiapas- México.
- Nicuesa, M. (2015). *“Definición de Realización Personal o Autorrealización”*. Obtenido de <https://www.definicionabc.com/social/realizacion-personal.php>
- Orellana, P. (2016). *“Definición de clima organizacional”*. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/clima-organizacional.html>
- Palma, C. S. (2004). *“Escala clima laboral CL – SPC manual”*. Obtenido de https://www.academia.edu/7596386/escala_clima_laboral_cl_spc_manua_l_1o_edici%C3%B3n
- Pastor, G. A. (2018). *“Clima organizacional y desempeño laboral en trabajadores administrativos de una empresa privada de combustibles e hidrocarburos, Lima 2017”*. Universidad San Ignacio de Loyola,. Lima- Perú. .
- Peláez, L. O. (2010). *“Relación entre el clima organizacional y la satisfacción del cliente en una empresa de servicios telefónicos”*. Lima-Perú.: Universidad Nacional Mayor de San Marcos.

- Robbins, S. (2004). *"Comportamiento Organizacional"*. . México: 10ª Edición Pearson/Prentice Hall.
- Rodriguez , G., Gil , E., & Garcia , E. (2001). *"Metodología de la Investigación Cualitativa"*. Obtenido de https://www.academia.edu/16542527/Rodriguez_Gil_y_Garcia_Metodologia_Investigacion_Cualitativa_Caps_1_y_2
- Rodríguez, M. (2001). *"Clima y Satisfacción Laboral como predictores del desempeño en una organización estatal chilena"*. Chile.
- Sánchez, V., & Vásquez, S. (2017). *"Desempeño laboral y su influencia en el logro de objetivos organizacionales de la Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios, de la ciudad de Puerto Maldonado- 2017"*. Puerto Maldonado- Peru.: Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios.
- Schneider, B. (1983). *"Individual differences and organizational climate I: the research questionnaire development"*. USA: Personnel psychology.
- Silva, M. (1992). *"El clima en las organizaciones, Teoría, método e intervención"*. Barcelona: Promociones y Publicaciones Universitarias S.A.
- Soto, B. (2018). *"Gestion.org"*. . Obtenido de <https://www.gestion.org/recursos-humanos/clima-laboral/4004/que-es-el-climaorganizacional/>
- Toro. (2005). *"Clima organizacional. Perfil de empresas colombianas"*. Medellín: Cincel.
- Toro, T. (2010). *"Clima Organización"*. . Colombia: Cincel.
- Yagual, R. F. (2013). *"Diseño organizacional para la empresa operadora de turismo Carol Tour S.A del cantón salinas de la provincia de Santa Elena año 2013. Universidad Estatal Península de Santa Elena"*. La Libertad – Ecuador.
- Zepeda, R. (2010). *"Estrategias de Involucramiento Laboral en Pymes de Servicio y Manufactura"*. . México.

ANEXOS

ANEXO 01: MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO: “Percepción del clima organizacional en La Municipalidad del Distrito de Iberia, 2021”

PROBLEMA	OBJETIVOS	VARIABLES y DIMENSIONES	METODOLOGÍA
<p>Problema General:</p> <p>¿Cuál es el nivel de percepción del clima organizacional en la Municipalidad del Distrito de Iberia, 2021?</p> <p>Problemas Específicos:</p> <p>PE1 ¿Cuál es el nivel de percepción de la autorrealización de los colaboradores en la Municipalidad del Distrito de Iberia, 2021?</p> <p>PE2. ¿Cuál es el nivel de percepción del involucramiento laboral de los colaboradores en la Municipalidad del Distrito de Iberia, 2021?</p> <p>PE3: ¿Cuál es el nivel de percepción de la supervisión en la Municipalidad del Distrito de Iberia, 2021?</p> <p>PE4: ¿Cuál es el nivel de percepción de la comunicación en la Municipalidad del Distrito de Iberia, 2021?</p> <p>PE5: ¿Cuál es el nivel de percepción de las condiciones laborales en la Municipalidad del Distrito de Iberia, 2021?</p>	<p>General:</p> <p>Determinar el nivel de percepción del clima organizacional en la Municipalidad del Distrito de Iberia, 2021”</p> <p>Objetivos específicos:</p> <p>OE1: Determinar el nivel de la autorrealización de los colaboradores en la Municipalidad del Distrito de Iberia, 2021.</p> <p>OE2: Determinar el nivel de percepción del involucramiento laboral de los colaboradores en la Municipalidad del Distrito de Iberia, 2021.</p> <p>OE3: Determinar el nivel de percepción de la supervisión en la Municipalidad del Distrito de Iberia, 2021</p> <p>OE4: Determinar el nivel de percepción de la comunicación en la Municipalidad del Distrito de Iberia, 2021.</p> <p>OE5: Determinar el nivel de percepción de las condiciones laborales en la Municipalidad del Distrito de Iberia, 2021.</p>	<p>Variable V1: (V1)</p> <p>Clima organizacional</p> <p>“El clima laboral es un concepto que se refiere a la percepción de los trabajadores con respecto a la institución en la que laboran. Estas percepciones dependen de las diversas actividades, interacciones y otras experiencias que cada miembro tenga con la empresa. De ahí que, el clima laboral refleje la interacción entre características personales y organizacionales. Son cinco los factores que se determinan en el clima laboral en función al análisis estadístico y cualitativo realizado para la” “Escala Clima Laboral CL - SPC” (Palma. 2004)</p> <p>Dimensiones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Autorrealización. • Involucramiento • laboral. • Supervisión. • Comunicación. • Condiciones laborales. 	<p>Instrumentos: Cuestionario</p> <p>Tipo: Básica</p> <p>Diseño: Descriptivo</p> <p>Población: Trabajadores de la Municipalidad del Distrito de Iberia, que es de 55 trabajadores.</p> <p>Muestra:</p> <p>Trabajadores de la Municipalidad del Distrito de Iberia, que es de 55 trabajadores.</p>

ANEXO N° 02: INSTRUMENTO**PERCEPCION DEL CLIMA ORGANIZACIONAL EN LA MUNICIPALIDAD DEL DISTRITO DE IBERIA, 2021**

Objetivo: “Determinar la percepción del Clima Organizacional en la Municipalidad del distrito de Iberia. 2021”
Fecha: / /2021. GENERO: (M) (F)
PERCEPCIONES: Califique las PERCEPCIONES, lo cual se refieren a como HA PERCIBIDO el clima organizacional en la Municipalidad del Distrito de Iberia, 2021. CONSIDERE A 1 COMO LA MÁS BAJA CALIFICACIÓN Y 5 COMO LA MÁS ALTA CALIFICACIÓN, MARQUE CON UNA "X" LA OPCIÓN DE SU PREFERENCIA.

		1	2	3	4	5				
		Nunca	Rara vez	Algunas veces sí, algunas veces no	La mayoría de veces	Siempre				
N°		PREGUNTAS				ESCALA				
1	AUTORREALIZACION	La entidad les ofrece una línea de carrera, para que puedas seguir creciendo personal y laboralmente?				1	2	3	4	5
2		La entidad tiene convenios con algunas instituciones donde usted puede adquirir nuevos conocimientos?				1	2	3	4	5
3		Existen oportunidades de progresar en la institución				1	2	3	4	5
4		Las actividades en las que se trabaja permite aprender y desarrollarse				1	2	3	4	5
5		En la entidad le brindan capacitaciones constantes para poder informarse más acerca de su trabajo				1	2	3	4	5
6		Existe preocupación porque se entienda bien el trabajo a realizar.								
7		Percibe usted que en la entidad se preocupan en que usted siga aprendiendo cada día mas				1	2	3	4	5
8	INVOLUCRAMIENTO LABORAL	Considera usted que cumple con todos los logros esperados por la entidad al realizar su trabajo				1	2	3	4	5
9		Considera usted que su desempeño en su trabajo ayuda a lograr los objetivos de la entidad				1	2	3	4	5
10		Siente usted que existe un compromiso con la institución de parte de sus compañeros de trabajo				1	2	3	4	5
11		Usted se siente comprometido con la entidad				1	2	3	4	5
12		Los trabajadores manifiestan orgullo de pertenecer a la institución en la que laboran.				1	2	3	4	5
13		Cada colaborador se considera factor clave para el éxito de la organización				1	2	3	4	5
14	SUPERVISION	Existe una evaluación constante por parte de la empresa hacia su personal				1	2	3	4	5
15		Existe un seguimiento constante para hacer cumplir que todos los procesos establecidos se realicen de la mejor manera				1	2	3	4	5
16		Las acciones de control se realizan de forma planificada				1	2	3	4	5
17		El supervisor brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan				1	2	3	4	5
18		El jefe con el cumplimiento del trabajo es muy exigente.				1	2	3	4	5
19		La evaluación que se hace del trabajo, ayuda a mejorar				1	2	3	4	5

20	COMUNICACION	Sientes que tu jefe o compañeros te ayudan en algunas actividades que te son difícil realizar	1	2	3	4	5
21		Existe colaboración entre las personas en donde usted labora	1	2	3	4	5
22		Existe una buena comunicación de parte de los jefes con sus colaboradores	1	2	3	4	5
23		Sus jefes se preocupan por compartirles los logros y resultados que obtienen mensualmente	1	2	3	4	5
24		Los colaboradores tiene conocimiento de los diversos planes de la entidad	1	2	3	4	5
25		Las relaciones interpersonales entre el jefe y los miembros del equipo de trabajo o departamento son cordiales.	1	2	3	4	5
26		Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo	1	2	3	4	5
27		La institución fomenta y promueve la comunicación interna	1	2	3	4	5
28	CONDICIONES LABORALES	La entidad le ofrece las instalaciones adecuadas para desempeñar su trabajo	1	2	3	4	5
29		La entidad le brinda las herramientas necesarias para desarrollar su trabajo de la mejor manera	1	2	3	4	5
30		Considera usted que la entidad siempre busca obtener la mejor tecnología (equipos modernos) para poder así mejorar sus resultados	1	2	3	4	5
31		La remuneración que le ofrece la empresa es mucho mejor al que le puedan ofrecer otras entidades	1	2	3	4	5
32		Existe satisfacción con el ambiente físico en el que se trabaja en la entidad	1	2	3	4	5
33		Su jefe les brinda algún incentivo cuando cumplen con ciertos objetivos esperados al realizar sus actividades	1	2	3	4	5

ANEXO 03: SOLICITUD DE AUTORIZACION

"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"

SOLICITO: FACILIDADES PARA REALIZAR
PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

Señor:

Gustavo Mamani Ticona

Alcalde la municipalidad distrital de IBERIA



YO, Edwin Sandro Titto Iquise, identificado con DNI. N° 47143343, domiciliado en: Calle Cesar Vallejo S/N, del distrito de Iberia, Provincia de Tahuamanu, y Departamento de Madre de Dios, ante Ud. Con el debido respeto me presento y expongo lo siguiente:

Que, deseando obtener el título profesional de la carrera de administración y negocios internacionales en la Universidad Nacional Amazónica de madre de Dios, SOLICITO a Usted tenga a bien disponer de brindar las facilidades para realizar el proyecto de investigación "PERCEPCION DEL CLIMA ORGANIZACIONAL EN LA MUNICIPALIDAD DEL DISTRITO DE IBERIA, 2020", el cual lo estoy realizando junto a mi compañero de tesis, Alexander Pumasupa Patiño.

POR LO EXPUESTO:

Ruego a Ud. Señor alcalde acceder a nuestra petición.

Iberia, 08 de marzo de 2021


Edwin Sandro Titto Iquise


Alexander Pumasupa Patiño

ANEXO 04: SOLICITUD DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

CARTA S/N – 2021

Puerto Maldonado, 19 de Julio del 2021

Magister: **NELLY JACQUELINE ULLOA GALLARDO**

ASUNTO: SOLICITO OPINION PARA VALIDACION DE INSTRUMENTO DE INVESTIGACION

Es grato dirigirme a Ud. Para saludarlo (a) cordialmente y manifestarle que en condición de egresados de la Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios, venimos realizando el trabajo de investigación cuyo título es:


"PERCEPCION DEL CLIMA ORGANIZACIONAL EN LA MUNICIPALIDAD DEL DISTRITO DE IBERIA, 2021"

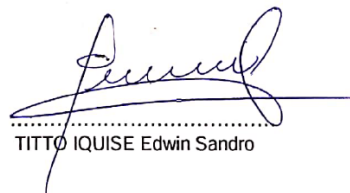
Por tal razón, recurrimos a su conocimiento y experiencia en el campo de la investigación para solicitarle su opinión profesional respecto a la estructura y validez de los instrumentos que acompaño a la presente.

- Matriz de consistencia de investigación
- Operacionalización de variables de investigación
- Instrumentos y fichas técnicas
- Cronograma del plan de investigación

Agradecemos por anticipado su aceptación a la presente, quedando de Ud. muy reconocidos.

Atentamente,


PUMASUPA PATIÑO Alexander


TITTO IQUISE Edwin Sandro



CARTA S/N – 2021

Puerto Maldonado, 19 de Julio del 2021

Magister: **CESAR ROQUE QUIZADA**

ASUNTO: SOLICITO OPINION PARA VALIDACION DE INSTRUMENTO DE INVESTIGACION

Es grato dirigirme a Ud. Para saludarlo (a) cordialmente y manifestarle que en condición de egresados de la Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios, venimos realizando el trabajo de investigación cuyo título es:

"PERCEPCION DEL CLIMA ORGANIZACIONAL EN LA MUNICIPALIDAD DEL DISTRITO DE IBERIA, 2021"

Por tal razón, recurrimos a su conocimiento y experiencia en el campo de la investigación para solicitarle su opinión profesional respecto a la estructura y validez de los instrumentos que acompaño a la presente.

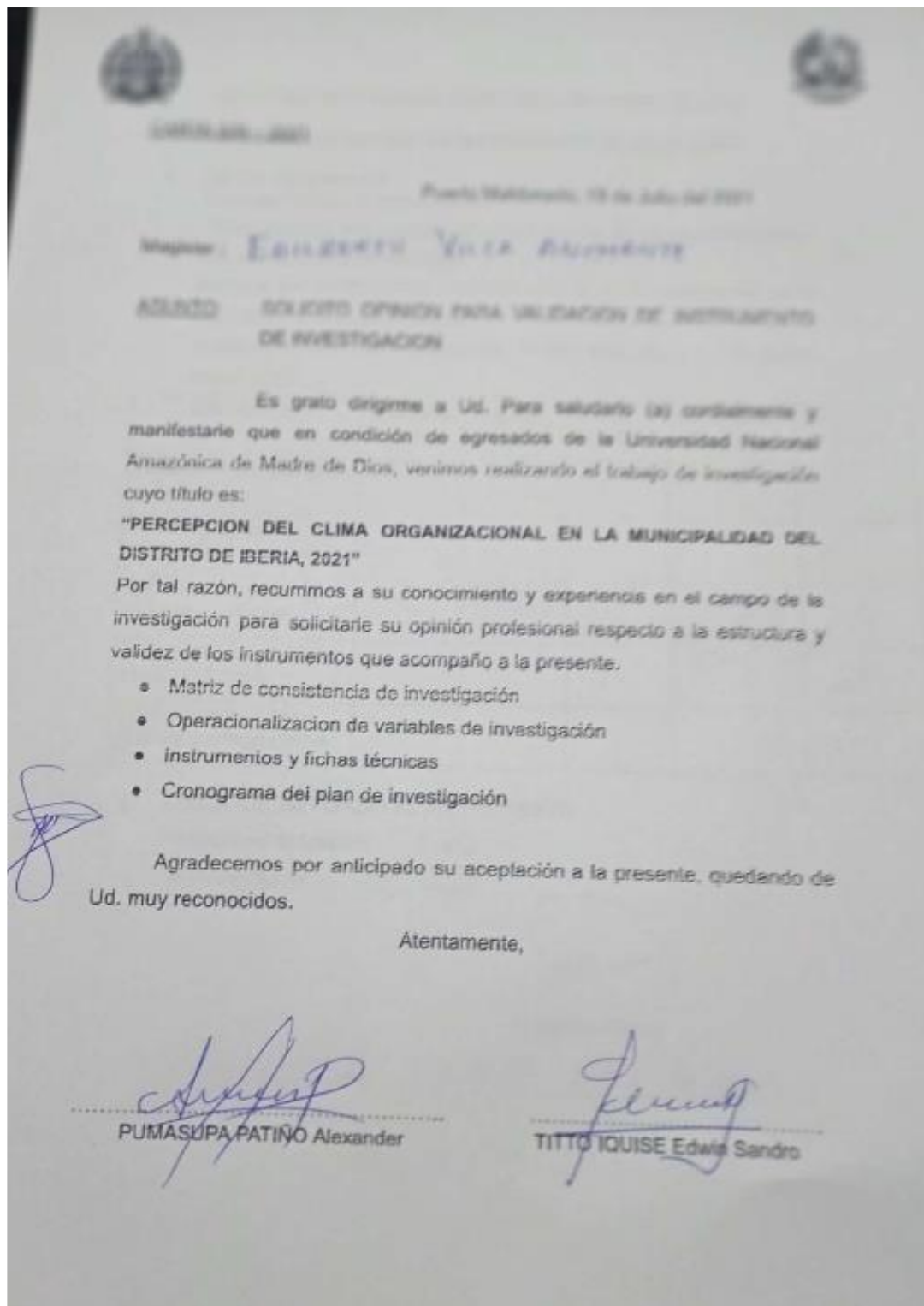
- Matriz de consistencia de investigación
- Operacionalizacion de variables de investigación
- Instrumentos y fichas técnicas
- Cronograma del plan de investigación

Agradecemos por anticipado su aceptación a la presente, quedando de Ud. muy reconocidos.

Atentamente,


PUMASUPA PATIÑO Alexander


TITO IQUISE Edwin Sandro



ANEXO 05: FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO



UNIVERSIDAD NACIONAL AMAZONICA DE MADRE DE DIOS

FICHA DE VALIDACION DE INSTRUMENTO DE APLICACIÓN

I. DATOS GENERALES

Título del Trabajo de Investigación:

"PERCEPCION DEL CLIMA ORGANIZACIONAL EN LA MUNICIPALIDAD DEL DISTRITO DE IBERIA, 2020"

Nombre del Instrumento: Encuesta dirigida a los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Iberia.**Investigadores:** Bach. PUMASUPA PATIÑO Alexander y TITTO IQUISE Edwin Sandro

CRITERIOS	Deficiente 0 – 20%	Regular 21 - 40%	Bueno 41 – 60%	Muy Bueno 61 – 80%	Excelente 81- 100%
Relación entre variable y dimensión					90%
Relación entre dimensión y el indicador					90%
Relación entre el indicador y el ítem					90%
El ítem mide lo que se propone a medir					90%
La redacción es clara, precisa y comprensible					90%

II. LUEGO DE REVISADO EL INSTRUMENTO

Procede su aplicación Debe corregirse


Sello y Firma

Mg. Nelly Jacqueline Velloso Gallardo.DNI 18168848



UNIVERSIDAD NACIONAL AMAZONICA DE MADRE DE DIOS



FICHA DE VALIDACION DE INSTRUMENTO DE APLICACIÓN

I. DATOS GENERALES

Título del Trabajo de Investigación:

"PERCEPCION DEL CLIMA ORGANIZACIONAL EN LA MUNICIPALIDAD DEL DISTRITO DE IBERIA, 2020"

Nombre del Instrumento: Encuesta dirigida a los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Iberia.

Investigadores: Bach. PUMASUPA PATIÑO Alexander y TITTO IQUISE Edwin Sandro

CRITERIOS	Deficiente 0 - 20%	Regular 21 - 40%	Bueno 41 - 60%	Muy Bueno 61 - 80%	Excelente 81 - 100%
Relación entre variable y dimensión					95%
Relación entre dimensión y el indicador					90%
Relación entre el indicador y el ítem					90%
El ítem mide lo que se propone a medir					75%
La redacción es clara, precisa y comprensible					70%

II. LUEGO DE REVISADO EL INSTRUMENTO

Procede su aplicación

Debe corregirse



.....

Sello y Firma

Mg. Cesar Elias Roque Guizado


DNI 01334306

ANEXO 06: FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO



UNIVERSIDAD NACIONAL AMAZONICA DE MADRE DE DIOS

FICHA DE VALIDACION DE INSTRUMENTO DE APLICACION



I. DATOS GENERALES

Título del Trabajo de Investigación:
"PERCEPCIÓN DEL CLIMA ORGANIZACIONAL EN LA MUNICIPALIDAD DEL DISTRITO DE IBERIA, 2021"

Nombre del Instrumento: Encuesta dirigida a los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Iberia.

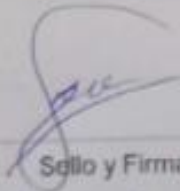
Investigadores: Bach. PUMASUPA PATIÑO Alexander y TITTO IQUISE Edwin Sandro

CRITERIOS	Deficiente 0 - 20%	Regular 21 - 40%	Buena 41 - 60%	Muy Buena 61 - 80%	Excelente 81 - 100%
Relación entre variable y dimensión				✓	
Relación entre dimensión y el indicador					✓
Relación entre el indicador y el ítem				✓	✓
El ítem mide lo que se propone a medir					✓
La redacción es clara, precisa y comprensible					✓

II. LUEGO DE REVISADO EL INSTRUMENTO

Procede su aplicación

Debe corregirse



Sello y Firma

Mg. Edilberto Vilca Anchante

DNI 21511500



"UNIVERSIDAD NACIONAL AMAZÓNICA DE MADRE DE DIOS"



Estimado (a) participante:

Por medio del presente se le informa que su participación en el presente trabajo de investigación titulado **"PERCEPCION DEL CLIMA ORGANIZACIONAL EN LA MUNICIPALIDAD DEL DISTRITO DE IBERIA, 2021"** dirigido por los bachilleres PUMASUPA PATIÑO Alexander y TITTO IQUISE Edwin Sandro, es fundamental para la recolección de datos que requiere la misma. En este sentido se le informa las siguientes precisiones.

- Los investigadores se comprometen a guardar la confidencialidad y anonimato de los datos, los resultados se informaran de modo general, guardando en reserva la identidad de las personas participantes.
- El objetivo principal de la investigación es determinar la percepción del clima organizacional en la municipalidad del distrito de Iberia.
- La participación en la investigación es de carácter voluntario y la información que usted brinda debe ser fiel a la verdad para que los resultados de la investigación sean reflejo de la empresa.
- El tiempo aproximado para responder el cuestionario será de 10 minutos el cual será dirigido presencialmente por los investigadores.

Agradecemos su participación,

Bach. PUMASUPA PATIÑO Alexander

Bach. TITTO IQUISE Edwin Sandro