



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y EDUCACIÓN

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS
INTERNACIONALES**

TESIS

**“INFLUENCIA DEL CLIMA ORGANIZACIONAL EN EL
DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA
MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SUCRE, 2019”**

PRESENTADO POR:

BACH. REYNA ROJAS, WILLAMS MIJALLS

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

ASESOR:

MG. RONAL SALCEDO CAMPOS

CAJAMARCA – PERÚ

2021

DEDICATORIA

A Dios todo poderoso, por cada una de sus bondades derramadas sobre mi persona.

A mi madre Marleny y a mi padre Francisco, por todo su apoyo incondicional que me han brindado a lo largo de mi vida personal y profesional.

A mis hermanos, por ser quienes constantemente me impulsan a seguir adelante en especial a mi hermanito Aron y a toda mi familia por estar siempre pendiente de cada pasa que he dado.

AGRADECIMIENTO

A Dios, por darte todas las herramientas necesarias en la realización de la presente investigación.

A mis docentes por haberme brindado todos los conocimientos necesarios a lo largo de mi formación profesional.

Y a todos y cada uno de los miembros de la Municipalidad distrital de Sucre, por apoyarme de manera incondicional en el desarrollo de la presente investigación.

RECONOCIMIENTO

A mi querida Universidad Alas Peruanas por albergarme durante 5 años y a sus dignos maestros por los conocimientos que me impartieron, creando en mi un profesional competitivo.

ÍNDICE GENERAL

HOJA DE RESPETO.....	i
CARÁTULA	ii
DEDICATORIA.....	1
AGRADECIMIENTO	2
RECONOCIMIENTO	3
ÍNDICE GENERAL.....	4
RESUMEN.....	9
ABSTRACT	10
INTRODUCCIÓN.....	11
CAPÍTULO I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	13
1.1. DESCRIPCIÓN DE LA REALIDAD PROBLEMÁTICA.....	13
1.2. DELIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN	14
1.2.1. Delimitación espacial.....	14
1.2.2. Delimitación Social	15
1.2.3. Delimitación Temporal	15
1.2.4. Delimitación Conceptual	15
1.3. PROBLEMAS DE INVESTIGACIÓN.....	15
1.3.1. Problema principal.....	15
1.3.2. Problemas secundarios.....	15
1.4. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	16
1.4.1. Objetivo general.....	8
1.4.2. Objetivos específicos	16
1.5. HIPÓTESIS Y VARIABLES DE LA INVESTIGACIÓN	17
1.5.1. Hipótesis general.....	17
1.5.2. Hipótesis secundarias.....	17
Operacionalización de las variables.....	18
1.6. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....	21
1.6.1. Tipo y nivel de investigación.....	21

a) Tipo de investigación.....	21
b) Nivel de investigación	21
1.6.2. Método y diseño de la investigación	21
a) Método de la investigación	21
b) Diseño de la investigación.....	22
1.6.3. Población y muestra de la investigación.....	22
a) Población	22
b) Muestra	22
1.6.4. Técnicas e instrumentos de la recolección de datos	22
a) Técnica.....	22
b) Instrumento.....	23
1.6.5. Justificación, importancia y limitaciones de la investigación	23
a) Justificación	23
b) Importancia.....	24
c) Limitaciones	24
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	25
2.1 ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN:	25
2.2. BASES TEÓRICAS	29
2.3. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS	34
2.4. BASES HISTÓRICAS.....	37
2.5. BASES LEGAL.....	38
CAPÍTULO III: PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS	44
3.1. Análisis de Tablas y Figuras.....	44
3.2. Discusión de resultados.....	59
CONCLUSIONES.....	77
RECOMENDACIONES	80
FUENTES DE INFORMACIÓN	82
ANEXOS	84
Tabla 4. Matriz de consistencia	78

Índice de Tablas

Tabla 1: Operacionalización de las variables	188
Tabla 2: Matriz de consistencia	78

Índice de Figuras

Figura 1. Existe respeto entre los miembros del grupo.	45
Figura 2. Entre los miembros del grupo existe solidaridad	46
Figura 3. En el grupo existe un trabajo cooperativo.....	47
Figura 4. Confianza recíproca en el trabajo.....	48
Figura 5. Los miembros de grupo respetan las normas de la entidad.....	50
Figura 6. Nivel de coordinación entre compañeros de trabajo	51
Figura 7. Los directivos de la entidad reconocen sus derechos.....	52
Figura 8. El subordinado respalda el liderazgo basado en la capacidad de sus superiores	54
Figura 9. El colaborador considera que, sus superiores reconocen sus capacidades.....	55
Figura 10. Nivel de satisfacción del colaborador	56
Figura 11. El colaborador se siente tolerante dentro de la entidad.....	58
Figura 12. En la institución existe un clima de trabajo positivo.....	59
Figura 13. En la institución existe amabilidad y buen trato con sus compañeros	60
Figura 14. La institución cuenta con recursos e infraestructura idónea para el desarrollo de sus funciones.....	61
Figura 16. El colaborador ejerce conocimiento de su área de trabajo.....	63
Figura 17. El colaborador tiene conocimiento de sus funciones dentro de su área de trabajo	64
Figura 18. El colaborador asume un cumplimiento de la norma técnica institucional...	65
Figura 19. Los colaboradores de la entidad han sido contratados en base a sus conocimientos profesionales, para ocupar un puesto específico.	66
Figura 20. El colaborador maneja los sistemas relacionados a su área funcional.	68
Figura 21. El colaborador identifica claramente los procedimientos de gestión institucional.	69

Figura 22. El colaborador maneja los equipos tecnológicos con los que cuenta el Municipio	70
Figura 24. Nivel de asertividad de los colaboradores.....	72
Figura 25. Nivel de tolerancia e inclusividad.....	73
Figura 26. Nivel de responsabilidad social de los colaboradores del Municipio.	74

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo general determinar cómo influye el clima organizacional en el desempeño laboral de los colaboradores de la municipalidad distrital de Sucre, 2019, la entidad cuenta con una población de 35 trabajadores, razón por la cual en el presente estudio se trabajó constituido por toda la población.

El tipo de investigación fue aplicada con enfoque cuantitativo de nivel correlacional, además se empleó el método analítico - sintético, por lo que su diseño fue no experimental de corte transversal, ya que abarca un estudio de índole observacional, en la cual se busca medir las variables en un determinado tiempo y/o espacio, a través de la aplicación de un cuestionario, cuyos resultados se presentan gráfica y textualmente.

Es así que la investigación concluye que el clima organizacional influye de manera directa en el desempeño laboral de los colaboradores de la municipalidad distrital de Sucre, 2019, pues a mayor grado de insatisfacción del ambiente laboral más bajo es el desempeño laboral en dichos colaboradores. Por lo que, el 49% de los colaboradores consideran deficiente la capacidad de liderazgo de sus superiores, asimismo, el 54% mencionan que entre los miembros del grupo existe solidaridad en un nivel regular, el que el 51% de los miembros de grupo respetan las normas de la entidad en un nivel regular, el 65% manifestó que en la institución existe un regular clima de trabajo por lo que muchas veces prima el egoísmo y la envidia entre compañeros de trabajo y el 51% y afirma que la institución cuenta con recursos e infraestructura idónea para el desarrollo de sus funciones.

Palabras clave: clima organizacional y desempeño laboral

ABSTRACT

The purpose of this research was to determine how the organizational climate influences the work performance of employees of the district municipality of Sucre, 2019, the entity has a population of 35 workers, which is why in the present study we worked constituted For the entire population.

The type of research was applied with a quantitative approach of correlational level, in addition the analytical-synthetic method was used, so its design was non-experimental cross-sectional, since it covers an observational study, in which it is sought to measure the variables in a certain time and / or space, through the application of a questionnaire, whose results are presented graphically and textually.

Thus, the investigation concludes that the organizational climate directly influences the work performance of the employees of the district municipality of Sucre, 2019, since the greater the degree of dissatisfaction of the lower work environment is the work performance in said employees. Therefore, 49% of the collaborators consider the leadership capacity of their superiors to be deficient, likewise, 54% mention that there is solidarity among the group members at a regular level, which 51% of the group members respect. the norms of the entity at a regular level, 65% stated that in the institution there is a regular work climate, which is why selfishness and envy among coworkers often prevail and 51% affirm that the institution has resources and suitable infrastructure for the development of its functions.

Key words: organizational climate and work performance

INTRODUCCIÓN

Vivimos en un mundo globalizado en donde en los últimos tiempos el enfoque sobre el concepto de clima organizacional, ha demostrado mayor importancia en el campo institucional, ya que, no sólo evalúa y determina el comportamiento de un trabajador, sino también refleja cómo estas percepciones influyen en la productividad, satisfacción y por ende en el desempeño laboral de los miembros de una determinada entidad.

Entiéndase como desempeño laboral al nivel de ejecución alcanzado por el trabajador en el logro de las metas dentro de la organización en un tiempo determinado Guerra (2007). En este sentido, el desempeño laboral de las personas va a depender de su comportamiento y también de los resultados obtenidos.

Por lo que, el presente estudio tuvo como propósito general determinar cómo influye el clima organizacional en el desempeño laboral de los colaboradores de la municipalidad distrital de Sucre, 2019, estudiándose también como influyen sus dimensiones de liderazgo directivo, motivación y empatía en el desempeño laboral de los colaboradores que laboran en el municipio de Sucre.

Ya que, según los resultados del presente estudio se ha determinado que los principales factores que influyen en el bajo desempeño laboral de los colaboradores del municipio de Sucre son básicamente los que se mencionan en el párrafo anterior, generando así una inadecuada gestión municipal y sobre todo afectando directamente al desarrollo de la población local.

Es así que, el presente estudio está estructurado por tres capítulos y todos hacen énfasis al tema “Influencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Sucre, 2019”, el cual se encuentra diseñado de la siguiente manera:

Capítulo I: Contiene la información de la investigación que incluye: el planteamiento del problema en el que se detalla la situación problemática y las limitaciones respectivas, los objetivos: el general y los específicos del proyecto de investigación, la justificación, planteamiento metodológico: método de la investigación, población, muestra, hipótesis y operacionalización de las variables, técnicas e instrumentos de recojo de datos, así como también las técnicas de procesamiento y análisis de los mismos.

Capítulo II: Denominado Marco teórico de la investigación, en el cual se contempla los antecedentes de la investigación (a nivel internacional y, nacional), bases teóricas: fundamentos teóricos generales y específicos, y la definición de términos ligados a la investigación, bases legales y bases históricas.

Capítulo III: Se muestran los resultados de la investigación. Así mismo, las conclusiones, las cuales se basan en los resultados obtenidos por los instrumentos de recolección de datos. Además, se hallan las recomendaciones, que van dirigidas a todos los miembros de la entidad de Sucre.

El apartado final del documento trata sobre las referencias bibliográficas, y anexos que complementan el trabajo de investigación como los instrumentos de recolección de datos y fotografías pertinentes.

CAPÍTULO I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. DESCRIPCIÓN DE LA REALIDAD PROBLEMÁTICA.

En el ámbito internacional el clima laboral es visto como un argumento muy importante, pues cada día las empresas e instituciones buscan estándares altamente competitivos, en donde uno de los aspectos como lo es el clima organizacional puede convertirse en factor diferenciador asegurando el éxito organizacional.

Pues, está claro que, a nivel empresarial e institucional, durante los últimos tiempos se han efectuado una serie de tácticas a fin de fomentar un óptimo clima organizacional, el cual permita al colaborador desplegar y aplicar sus cualidades e intelectos, con la única finalidad de que pueda favorecer el alcance de los fines propuestos de la entidad.

Por otro lado, en Perú aún se tiene entidades organizacionales operando con una metodología convencional en donde poco o nada se interesan por entablar estrategias dirigidas a establecer un excelente clima organizacional, pues aún los empresarios y/o funcionarios no tienen claro qué, el triunfo o ruina institucional, obedece directamente del trabajo realizado por los colaboradores, razón por la cual se presume que, para lograr excelencia de trabajo organizacional se tendría que generar todos los escenarios precisos y aptos en donde el colaborador pueda realizar un buen trabajo, pues se vería de tener presente que, el factor humano es un elemento crucial para el logro de los objetivos propuestos de la organización.

A nivel distrital, sobre todo en la Municipalidad de Sucre, se observa que esta institución no es ajena dicha realidad, pues sus colaboradores no se están desempeñando adecuadamente, ello debido a múltiples factores dentro de los principales se puede indicar que carecen de conocimiento certero para la planificación y ejecución de sus tareas asociadas a la gestión pública, falta de liderazgo partiendo desde el alcalde, regidores, y directivos, pues son los mismos colaboradores que sienten que el Sr. Alcalde, no asume autoridad y liderazgo dentro de la entidad, otro factor sería la ausencia de los funcionarios de la municipalidad, sumándolo a ello la actitud déspota y autoritaria que suelen ejercer, lo cual repercute en que los colaboradores y operarios de dicha municipalidad se direccionen en cierta medida solos.

Por consecuencia, el presente estudio se centrará en conocer cómo se correlacionan ambas variantes en estudio, en el municipio de Sucre, provincia de Celendín y región Cajamarca, a fin de obtener un panorama más claro que permita a la organización tomar acciones estratégicas que contribuyan a la disminución del problema, generando así, un mayor grado de productividad de los trabajadores de dicha entidad y por ende un beneficio para la población local.

1.2. DELIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

1.2.1. Delimitación espacial

- Distrito: Sucre
- Provincia: Celendín
- Región: Cajamarca

1.2.2. Delimitación Social

- Trabajadores del Municipio de Sucre

1.2.3. Delimitación Temporal

- Del 01 de julio al 30 de diciembre de 2019.

1.2.4. Delimitación Conceptual

- Clima Organizacional y desempeño laboral.

1.3. PROBLEMAS DE INVESTIGACIÓN

1.3.1. Problema principal

- ¿Cómo influye el clima organizacional en el desempeño laboral de los colaboradores de la municipalidad distrital de Sucre, 2019?

1.3.2. Problemas secundarios

- ¿Cómo influye el liderazgo directivo en el desempeño laboral de los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Sucre, 2019?
- ¿Cómo influye la motivación en el desempeño laboral de los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Sucre, 2019?
- ¿Cómo influye la empatía en el desempeño laboral de los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Sucre, 2019?

- ¿Cómo influye el ambiente laboral en el desempeño laboral de los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Sucre, 2019?

1.4. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.4.1. Objetivo general

Determinar cómo influye el clima organizacional en el desempeño laboral de los colaboradores de la municipalidad distrital de Sucre, 2019.

1.4.2. Objetivos específicos

- Determinar de qué manera influye el liderazgo directivo en el desempeño laboral de los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Sucre, 2019.
- Precisar cómo influye la motivación en el desempeño laboral de los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Sucre, 2019.
- Conocer cómo influye la empatía en el desempeño laboral de los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Sucre, 2019.
- Detallar de qué manera influye el ambiente laboral en el desempeño laboral de los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Sucre, 2019.

1.5. HIPÓTESIS Y VARIABLES DE LA INVESTIGACIÓN

1.5.1. Hipótesis general

El clima organizacional influye significativamente en el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Sucre, 2019.

1.5.2. Hipótesis secundarias

H.1. El liderazgo directivo influye significativamente en el desempeño laboral de los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Sucre, 2019.

H.2. La motivación influye significativamente en el desempeño laboral de los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Sucre, 2019.

H.3. La empatía influye significativamente en el desempeño laboral de los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Sucre, 2019.

H.4. El ambiente laboral influye significativamente en el desempeño laboral de los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Sucre, 2019.

1.5.3. Variables

Variable Independiente: Clima Organizacional

Definición conceptual: Gonçalves (1997) lo considera como la percepción que el colaborador asume de su entorno de trabajo, tanto de los medios tangibles como de lo intangible. Claro está que estas percepciones van a ser cambiantes, dependiendo de la cultura, costumbre y estado de ánimo del colaborador.

Variable dependiente: Desempeño laboral

Definición conceptual: Son las tareas cotidianas que realiza el colaborador en su área, por lo general son acciones medibles. Apuy (2009).

Operacionalización de las variables

Tabla 1. Operacionalización de las variable

Variables	Definición conceptual	Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores	Ítem's	Metodología de Registro
						Instrumento
<p>Variable Independiente:</p> <p>X= Clima Organizacional de los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Sucre, Cajamarca: 2019.</p>	<p>Gonçalves (1997) lo considera como la percepción que el colaborador asume de su entorno de trabajo, tanto de los medios tangibles como de lo intangible. Claro está que estas percepciones van a ser cambiantes, dependiendo de la cultura, costumbre y estado de ánimo del colaborador.</p>	<p>Son las tareas cotidianas que realiza el colaborador en su área, por lo general son acciones medibles. Apuy (2009).</p>	<p>X₁=Liderazgo Directivo</p> <p>X₂= Motivación</p> <p>X₃= Empatía</p> <p>X₄=Ambiente laboral</p>	<p>-Respaldo directivo</p> <p>-Reconocimiento de sus capacidades</p> <p>-Nivel de comunicación</p> <p>-Nivel de tolerancia</p> <p>-Solidaridad entre trabajadores</p> <p>-Trabajo en equipo</p> <p>-Confianza recíproca</p> <p>-Crecimiento laboral</p> <p>-Respeto entre los colaboradores</p> <p>-Reconocimiento de sus derechos</p> <p>-Clima de trabajo positivo</p> <p>-Cordialidad en las relaciones y el trato con sus compañeros</p> <p>- Recursos e infraestructura de la institución</p> <p>- Ambiente ordenado y seguro</p>	<p>- 1, 2,3 y 4</p> <p>- 5,6,7 y 8</p> <p>-9 y 10</p> <p>-11,12 y 13</p>	<p>Cuestionario</p>

Variable dependiente:	Y ₁ =Competencias profesionales	-Conocimiento de su área funcional -Conocimiento de sus funciones - 1, 2 y 3 - Solvencia en el manejo de procesos -Identificación clara de las fases del servicio - 4,5 y 6	Cuestionario
Y= Desempeño Laboral de los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Sucre, Provincia de Celendín y Región de Cajamarca: 2019.	Y ₂ = Competencias sociales	-Identificación clara de los procedimientos -Identificación de manuales operativos -Nivel de empatía -7,8,9,10 -Nivel de asertividad y11	
	Y ₃ = Habilidades técnico-operativas	- Nivel de resiliencia -Nivel de tolerancia e Inclusividad -Nivel de responsabilidad social	

1.6. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

1.6.1. Tipo y nivel de investigación

a) Tipo de investigación

Aplicada: Según Celis (2000) pues tiene como propósito dar solución a un problema concreto, a través de la aplicación de un determinado conocimiento.

Enfoque: cuantitativo: Para Sampieri (1991) investigación en donde se busca la comprobación de teorías, a través de un determinado estudio. Para lo cual se suele aplicar varios tipos de instrumentos como: guía de entrevista, cuestionarios y otros.

b) Nivel de investigación

Correlacional: Vargas (2001) dice que “La investigación correlacional es la investigación social que determina la analogía existente entre 2 o más variantes”. (pag. 71)

1.6.2. Método y diseño de la investigación

a) Método de la investigación

Analítico: Investigación en la que se desarrolla una estimación y examen minucioso de los resultados logrados en un determinado estudio, en donde, además, se busca obtener las ideas más resaltantes. Rodríguez (2012).

Sintético: En el se busca organizar y sistematizar los resultados obtenidos durante el proceso de investigación. Serrano (2006)

b) Diseño de la investigación

Transversal: Ya que se determina por abarcar un estudio de índole observacional, en la cual se busca medir 1 o más particularidades en un determinado tiempo y/o espacio.

No experimental: Pues en este diseño de estudio no se manobra ninguna variable, basándose únicamente en describir los fenómenos tal como se muestran en su tenor natural.

1.6.3. Población y muestra de la investigación

a) Población:

Los colaboradores de La Municipalidad distrital de Sucre, cuenta con un total de 35 trabajadores, entre funcionarios de la alta dirección y subordinados.

b) Muestra

Se ha estimado utilizar un muestreo población, la cual estará constituida por 35 colaboradores de la entidad en mención.

Se emplea muestreo poblacional cuando se trata de una población pequeña y muy específica. Serrano (2006)

1.6.4. Técnicas e instrumentos de la recolección de datos

a) Técnica

- **Encuesta**, radica en utilizar los cuestionarios, pruebas o tes que midan realidades sociales presentes. Sánchez (2001).

b) Instrumento.

- **Cuestionario;** para este estudio se diseñó dos cuestionarios con preguntas cerradas a fin de poder evaluar y determinar la analogía entre las variables en estudio.

1.6.5. Justificación, importancia y limitaciones de la investigación**a) Justificación**

La investigación permitirá comprender la analogía que se presenta entre las variables de estudio, en los colaboradores que trabajan para el municipio de Sucre, Provincia de Celendín y Región de Cajamarca, la finalidad de generar un conocimiento base que contribuya a futuras investigaciones.

Además, la presente investigación será beneficiosa para autoridades y directivos como: el alcalde, regidores, gerente general, subgerente, servidores de la entidad y público en general, dado que permitirá tener un panorama más claro a fin de entender las principales dolencias de la gestión municipal, a fin de mejorar las debilidades internas y potenciar las fortalezas institucionales.

Por consecuencia se asumen que, esta investigación será apreciable, por lo que los resultados logrados servirán para mejorar institucionalmente, tomando acciones correctivas que permita a la entidad generar una gestión eficiente, eficaz y productiva.

b) Importancia

Se torna trascendente porque determinará la analogía que se presenta entre las variantes de estudio. A fin de proponer algunas acciones de mejora en dicho entorno y así se mejore el desempeño laboral, el cual repercutirá a favor de la población local.

c) Limitaciones

Ausencia de trabajos semejantes en el Distrito de Sucre, limitada información brindada por parte de los colaboradores en estudio y desconfianza de los colaboradores para brindar información

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1 ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN:

Internacionales:

Herrán y Pérez (2014) de acuerdo a su tesis, menciona como propósito principal conocer la analogía existente en las variables de su investigación, trabajo que realizaron en el Ministerio de Inclusión Social.

Asumiendo una investigación aplicada, diseño no experimental, además, trabajaron con una muestra de 40 trabajadores, por lo que su principal conclusión afirma la presencia de la analogía entre sus variantes. En donde los individuos investigados afirmaron adolecer de una adecuada interrelación con los miembros de la entidad, además, su desempeño ha sido afectado por múltiples elementos, considerando que es muy complicado que todos se sientan identificados con la institución.

Bernal (2015) en su tesis, tuvo como principal objetivo, como se presenta el ambiente laboral y calidad de los servicios estatales de salud; con la única finalidad de corroborar si existen quejas en atención al usuario que visita un centro de salud. Además, utilizó un tipo de investigación exploratoria; en donde la muestra estuvo asociada a 83 estudios publicadas en países de Latinoamérica de los cuales lograron obtener información necesaria para dicho estudio. Como principal resultado se menciona la existencia de analogías entre las variables

investigadas; pues a la fecha los colaboradores brindan una inadecuada atención usuario.

Ybarra y García (2012), establecieron como objetivo principal conocer las particularidades del ambiente laboral del D.E.U.G., el estudio descriptivo, en la cual se trabajó con 27 colaboradores de la universidad de Guanajuato, su principal conclusión fue que, los trabajadores manifiestan no estar de acuerdo con la remuneración que perciben, pues muchos mencionaron que ni siquiera les alcanza para cubrir la canasta familiar, a ello agregaron que la entidad ni siquiera reconoce las horas extras que los colaboradores realizan en su centro laboral. Finalmente, afirmaron que la relación amical existente entre los miembros de la compañía es humana e idónea.

Nacionales:

Macedo (2015) durante su investigación tuvo como objetivo, estudiar la estructura del ambiente organizacional frente al ejercicio institucional de los empleados de la sub Gerencia de Amazonas, en donde obtuvo las siguientes conclusiones: no existe un adecuado clima laboral en dicha entidad, ya que, el 65% de los colaboradores manifestaron no realizar un trabajo en equipo, además ellos mismos afirmaron que no siempre logran alcanzar los objetivos implantados por la entidad, generando así rencillas entre compañeros de trabajo, por otro lado determinó al desempeño laboral de la población en estudio, con un nivel de 39%, esto a causa de que los colaboradores se enfocan en sus objetivos personales y/o profesionales abandonando sus responsabilidades por las cuales fueron contratados, por otro lado, no suelen brindar un apoyo continuo a sus

compañeros de trabajo y mucho menos demuestran compromiso con el cumplimiento de sus responsabilidades.

Villamil (2015) en su tesis, su objetivo fue conocer de qué manera influye el ambiente institucional en el ejercicio de los colaboradores de la U.N.E.E.G.V., en donde se determinó que, la analogía entre el ambiente institucional y la retribución frente al desempeño laboral es significativa, sin embargo, no se presenta ninguna relación entre los factores del ambiente institucional con las relaciones interpersonales, los estilos de direccionar que ejercen los directivos, la disponibilidad de recursos y el sentido de pertenencia interpersonales frente al ejercicio que realizan los colaboradores.

Valdivia (2014) durante su investigación asumió como propósito principal estudiar cómo influye el ambiente laboral en el ejercicio de los colaboradores de la entidad en estudio. El estudio fue correlacional y descriptivo, asimismo, trabajaron con un muestreo de 117 colaboradores, en donde el autor concluyó que, el ambiente laboral interviene de manera significativa en el ejercicio de los colaboradores. Como principales factores intervinientes determinó a: la estimulación, la comodidad, crecimiento profesional y la estabilidad laboral.

Panta (2015) en su tesis, su propósito principal fue estudiar y mediar la analogía que se genera entre el ambiente laboral frente al desempeño de los educadores del Consorcio Educativo, para lo cual trabajó con una muestra de 67 personas. Llegándose a concluir que ambas variables no guardan analogía reveladora. Pues se evidenció que el clima laboral es autoritario, calificándolo como muy malo, además, se evidenció que entre compañeros de trabajo existe una mala relación,

presenciándose falta de compañerismo, deficiente trabajo en equipo e inadecuada comunicación. Además, la plana docente adolece herramientas tecnológicas y capacitaciones constantes, sin embargo, el desempeño laboral es eficiente y adecuado.

2.2. BASES TEÓRICAS

2.2.1. Clima Organizacional

Gonçalves (1997) lo considera como la percepción que el colaborador asume de su entorno de trabajo, tanto de los medios tangibles como de lo intangible. Claro está que estas percepciones van a ser cambiantes, dependiendo de la cultura, costumbre y estado de ánimo del colaborador.

2.2.1.1. Características

Como las principales características se tiene las siguientes:

- Son las particularidades del entorno del colaborador.
- Son vistas de manera significativa por todos los integrantes de una determinada organización.
- Se ve afectado por: cambio de gobierno y/o autoridades, actitudes y sentir personal, cambio de personal, incremento o disminución salarial, etc.
- Las particularidades del comportamiento de los colaboradores suelen ser cambiante de una institución a otra.

2.2.1.2. Dimensiones

a) La motivación

Las principales urgencias de los seres humanos radican en: fisiológicas, seguridad, afiliación, estima y actualización. Chiavenato (1989).

Además, según la teoría del autor menciona que para que el ser humano se sienta bien, primero tiene que satisfacer las necesidades inferiores y finalmente las superiores.

b) Empatía

De acuerdo a lo que afirman Gutiérrez, Vasquéz y Cuesta (2010), es la capacidad humana de comprender los estados de ánimos y estados emocionales de los otros, no confundamos ni identifiquemos que es sentirlos desde la misma perspectiva, sino que, en una relación, se debe identificar los mensajes no verbales, logrando una comprensión holística de ellos.

c) Liderazgo directivo

Según Lewin (1939) citado por Foladori (2011), indica que, un equipo de trabajo se consolida en el accionar laboral, razón por la cual una organización necesita del trabajo y empuje del líder y este a su vez requiere que su equipo de subordinados trabaje en su misma dirección, a fin de alcanzar un determinado fin.

2.2.5. Ambiente laboral

Conocido como un factor esencial en el mundo de las entidades públicas y/o privadas, el cual está regido una serie de características distintas ellas van a depender del tiempo, espacio y circunstancias en el que el colaborador se encuentre, además, está claro que ello va a influenciar en el ejercicio laboral del colaborador. Araujo y Guerra (2007).

2.2.6. Desempeño laboral

Considerado como el horizonte de excelencia que el colaborador alcanza en su entorno laboral, desempeño que dependerá de la actuación y del nivel de

productividad que este logre obtener, lo cual se mide en relación al cumplimiento de los fines propuestos por la entidad.

2.2.6.1. Factores

Según, Moorhead y Griffin (1998).

1. La motivación: generada por parte de los directivos organizacionales, subordinados y el grado de complacencia que este genere, por lo que se puede decir que el salario es un factor que influye mucho en el nivel de motivación de cualquier colaborador.

2. Adecuación / ambiente de trabajo: consiste en incorporar a la organización a un empleado con preparaciones, destrezas y práctica necesaria, a fin de que pueda realizar correctamente sus labores encomendadas.

3. Establecimiento de objetivos: los cuales deberían de ser metas u objetivos medibles y viables.

4. Reconocimiento del trabajo: generar incentivos y/o reconocimientos verbales genera que los colaboradores se sientan valorados en una determinada organización.

5. La participación del empleado: Si el colaborador es partícipe en la planificación y asignación de sus labores se sentirá en confianza y se sentirá más identificado con la institución.

6. La formación y desarrollo profesional: generar un crecimiento laboral en los colaboradores motiva mucho a los miembros de la entidad, los cuales se pueden dar a través de asensos, cursos a mitad de precio o gratuitamente y otros.

2.2.6.2. Dimensiones

a. Productividad laboral

Es considerado como la analogía que se presenta entre el logro de objetivos frente a los medios empleados para poder alcanzar dicho fin. Chiavenato (2010).

b. Eficacia

Hace referencia al logro de los propósitos alcanzados dentro de la organización en un tiempo y espacio definido. Chiavenato (2010).

c. Eficiencia

Corresponde al uso correcto del talento humano y de los medios (físicos y económicos) con los que dispone una determinada entidad para alcanzar los fines deseados por la institución. Chiavenato (2010).

d. Competencias Profesionales

Conjunto de habilidades del ejercicio laboral que desarrollan los colaboradores, las cuales están ligadas a: el nivel de preparación profesional, costumbres, valores, habilidades y destrezas de cada miembro de la entidad. Mertens (1996).

e. Habilidades técnico-operativas

Conocidas como las destrezas que ejerce cada miembro de la organización en su área de trabajo, en la cual desarrolla tareas y acciones específicas. Mertens (1996)

f. Competencias sociales

Comportamiento manifestado por el colaborador en un determinado tiempo, espacio y circunstancia, en donde por lo general suele expresar sus emociones, sentir, actitud, deseo y otros sentimientos propios de todo ser humano. Caballo (1991).

2.3. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS

- **Clima Organizacional:** Gonçalves (1997) lo considera como la percepción que el colaborador asume de su entorno de trabajo, tanto de los medios tangibles como de lo intangible. Claro está que estas percepciones van a ser cambiantes, dependiendo de la cultura, costumbre y estado de ánimo del colaborador.

- **Capital humano:** Grupo de colaboradores y/o clientes internos que le dan giro a la organización, por ende, son quienes elaboran productos y/o brindan servicios.

- **Clima Indiferente:** según Apuy (2009) afirma que este tipo de ambiente se define por que en los colaboradores denotan dejadez por lograr los objetivos propuestos por la entidad, sumado a ello la falta de identificación y compromiso por la entidad.

- **Clima Participativo:** Se define por mostrar un ambiente dinámico, en donde todos los miembros de la entidad asumen compromiso e identificación con su labor y con los objetivos implantados por la entidad, sumado a ello los directivos institucionales también se preocupan por el bienestar de sus colaboradores. Apuy (2009).

- **Desempeño Laboral:** Son las tareas cotidianas que realiza el colaborador en su área, por lo general son acciones medibles. Apuy (2009).

- **Directivo:** Cuerpo de directivos que ejecutan y direccionan la entidad y el grupo de colaboradores que tengan a su cargo.

- **Productividad:** Es considerado como la analogía que se presenta entre el logro de objetivos frente a los medios empleados para poder alcanzar dicho fin. Chiavenato (2010).

- **Eficaz:** Hace referencia al logro de los propósitos alcanzados dentro de la organización en un tiempo y espacio definido. Chiavenato (2010).

- **Eficiente:** Corresponde al uso correcto del talento humano y de los medios (físicos y económicos) con los que dispone una determinada entidad para alcanzar los fines deseados por la institución. Chiavenato (2010).

- **Motivación:** Hace referencia las principales urgencias de los seres humanos radican en: fisiológicas, seguridad, afiliación, estima y actualización. Chiavenato (1989).

2.4. BASES HISTÓRICAS

2.4.1. Definiciones sobre el clima organizacional

Los orígenes de la preocupación por el clima organizacional se sitúan en los principios de la corriente cognitiva en psicología, en el sentido de que el agotamiento de las explicaciones del comportamiento humano desde la perspectiva conductista produjo una reconciliación de la caja negra en que se había convertido a la persona. Ello plantea razonar acerca de la medida en que la percepción influye en la realidad misma.

Esta idea comenzó a moverse por todos los campos en los que la psicología tenía su papel, entre los que se halla, por supuesto, el campo del clima laboral (Fernández y Sánchez 1996).

Al respecto, Likert (1986), menciona que la reacción ante cualquier situación siempre está en función de la percepción que tiene ésta, lo que cuenta es la forma en que ve las cosas y no la realidad objetiva.

Entonces, la preocupación por el estudio de clima laboral partió de la comprobación de que toda persona percibe de modo distinto el contexto en el que se desenvuelve, y que dicha percepción influye en el comportamiento del individuo en la organización, con todas las implicaciones que ello conlleva.

Desde 1960, el estudio acerca de clima laboral se ha venido desarrollando, ofreciendo una amplia gama de definiciones del concepto. Así pues, tenemos a diversos autores que han definido este campo, citados por Furnham (2001).

Forehand y Von (1964) definen al clima laboral “como el conjunto de características que describen a una organización y que la distinguen de otras organizaciones, estas características son relativamente perdurables a lo largo del tiempo e influyen en el comportamiento de las personas en la organización”.

Tagiuri (1968) Como “una cualidad relativamente perdurable del ambiente interno de una organización que experimentan sus miembros e influyen en su comportamiento, y se puede describir en términos de los valores de un conjunto específico de características o atributos de la organización”.

Schneider (1975) como “Percepciones o interpretaciones de significado que ayudan a la gente a encontrarle sentido al mundo y saber cómo comportarse”.

Weinert (1985), como “la descripción del conjunto de estímulos que un individuo percibe en la organización, los cuales configuran su contexto de trabajo”.

Por otro lado, la postura operacionalista o “fenomenológica” considera “al clima laboral como una dimensión fundada a partir de las percepciones de las personas, y que tiene existencia en cuanto que hay una visión compartida, extendida en el grupo o la organización, el clima laboral está fundado en un cierto nivel de acuerdo en la forma de percibir el ambiente, si bien no es un constructo individual, sino grupal u organizacional que coincide con la visión sociocognitiva de las organizaciones”, Peiro y Prieto (1996:84).

Para efectos de este estudio se tomó la definición dada por Guillén y Guil, (1999:166) quienes definen el clima organizacional como “la percepción de un grupo de personas que forman parte de una organización y establecen diversas interacciones en un contexto laboral”

Por otro lado, el clima laboral se ve influido por una multitud de variables. Y, además, estas variables o factores interaccionan entre sí de diversa manera según las circunstancias y los individuos. La apreciación que éstos hacen de esos diversos factores está, a su vez, influida por cuestiones internas y externas a ellos. Así, los aspectos psíquicos, anímicos, familiares, sociales, de educación y económicos que rodean la vida de cada individuo, intervienen en su consideración del clima laboral de su empresa.

Esos diversos aspectos, que se entrelazan en la vida de una persona, pueden hacerle ver la misma situación en positivo o en negativo, que viene siendo la percepción, abordada anteriormente.

Los empleados, en muchas ocasiones no son plenamente objetivos, sino que sus opiniones están condicionadas por el cúmulo de todas esas circunstancias personales señaladas.

Pero, aunque se tenga en cuenta todo eso, es posible efectuar una medición de clima laboral. Ésta va reflejar lo que hay en la mente y en los sentimientos de los empleados que participen.

2.4.2. Origen del desempeño laboral

En las últimas dos décadas tienen más importancia las competencias laborales, ya que esto se convierte en uno de los elementos principales de

competitividad, tanto interna como externa y por lo mismo se convierte en tema de conflictos laborales.

En nuestro país con la promulgación del decreto de ley 187 que entro en vigor en 1998 la implantación del perfeccionamiento empresarial como consecuencia de esto las personas empiezan a aplicar los conceptos de competencias laborales y evaluación del desempeño como herramienta para buscar una mayor efectividad en las fuerzas productivas humanas. (Martínez, 2005).

Por otra parte el modelo de Campbell, tiene en consideración la naturaleza multifacética del desempeño laboral, al principio, el modelo hace algunas distinciones fundamentales entre los aspectos de la evaluación del trabajo que están bajo el control del trabajador (por ejemplo, las conductas comprometidas en el propio desempeño laboral) y los que no lo están digamos, las consecuencias del desempeño laboral (eficacia), sus costos relativos (productividad) y el valor que la empresa asigna a cada uno de estos aspectos por la organización (utilidad).

En lo que respecta al propio desempeño laboral, la teoría postula que cualquier empleo se vincula a múltiples componentes del desempeño (tareas) y que los determinantes de cada componente consisten en diversas combinaciones de elementos de conocimiento, habilidad y motivación en el trabajador. Más aun, cada determinante del desempeño laboral tiene ciertos antecedentes más o menos especificables (como la capacitación, la contingencia de reforzamiento y algunas características

individuales) que pueden afectar el desempeño de manera indirecta por sus efectos sobre el nivel de conocimientos, habilidades, y motivación del individuo.

Aunque la teoría de factores múltiples del desempeño laboral aún está en evolución, su diseño es bastante compatible con otros avances conceptuales y metodológicos en la evaluación de la conducta laboral.

Actualmente, el modelo identifica ocho factores generales del desempeño laboral que incluyen características como la consistencia del esfuerzo, la disciplina personal, el liderazgo, la eficiencia en las tareas específicas del trabajo y otra clase de destrezas.

Además, especifica tres clases de determinantes de las diferencias individuales en el desempeño laboral, a saber, conocimiento declarativo, conocimiento de procedimientos y habilidad, y motivación, así como sus antecedentes. Esta estructura teórica amplia y claramente estructurada debería demostrar ser aplicable a una amplia gama de investigación realizada sobre los constructos del desempeño laboral.

Según la Real Academia Española, desempeño es actuar, trabajar, dedicarse a una actividad.

Hablando de rendimiento en términos de empleados es sinónimo de productividad, o sea que alguien es productivo, cuando esta persona con

una cantidad de recursos en un periodo de tiempo dado obtiene el máximo de productos. Mora (2007).

Los componentes para un buen rendimiento son:

- Un buen ambiente externo.
- Motivación de la organización
- Capacidad de la organización.

En conclusión, el desempeño laboral, es un proceso destinado a determinar y comunicar a los empleados, la forma en que están desempeñando su trabajo y a elaborar planes de mejora, es importante que cuando se evalúa al personal no solo se hagan saber a los empleados su nivel de cumplimiento, si no, que debe influir en su nivel futuro de esfuerzo y en el desempeño correcto de sus tareas. Mora (2007).

2.5. BASE LEGAL

- a) Ley Orgánica de Municipalidades LEY N° 27972
- ✓ CONCORDANCIAS: R.D. N° 029-2003-EF-76.01
 - ✓ R.N° 009-2003-CAM-INDECOPI R.D. N° 007-2003-EF-68.01
 - ✓ D.S. N° 027-2003-VIVIENDA DIRECTIVA N° 004-2004-EF-76.01
 - ✓ D.S. N° 001-A-2004-DE-SG, Art. 2 DOCUMENTO N° 010-2004-
 - ✓ DNPP D.S. N° 023-2004-PCM R. N° 006-2004-JNE R. N° 072-2004-
JNE
 - ✓ R.D. N° 013-2004-EF-76.01 DIRECTIVA N° 013-2004-EF-76.01
 - ✓ R.PRES. N° 057-CND-P-2004 DIRECTIVA N° 017-2004-EF-76.01
 - ✓ Ley N° 28423, 10ma., 11ma., 12ma., 13ra. y 14ta.
 - ✓ D.S. N° 087-2004-PCM, Art. 29
 - ✓ LEY N° 28458 DIRECTIVA N° 005-2005-EF-76.01
R.D. N° 013-2005-EF-77.15 (Directiva de Tesorería para Gob. Locales,
Año 2005)
 - ✓ R.D. N° 021-2005-EF-76.01 (Directiva disciplinas presupuestaria,
racionalidad y auteridad en el gasto, Gobiernos Regionales y Locales
2005)
 - ✓ DIRECTIVA N° 009-2005-EF-76.01
 - ✓ D.S. N° 009-2005-ED (Reglamento de la Gestión del Sistema Educativo)
 - ✓ D.S. N° 010-2005-VIVIENDA (Nuevo TUO del Reglamento de la Ley
General de Habilitaciones Urbanas)
 - ✓ DIRECTIVA N° 013-2005-EF-76.01 (Directiva para la programación,
formulación y aprobación del Presupuesto de los Gobiernos Locales para
el Año Fiscal 2006)

- ✓ Ley N° 28563 (Ley General del Sistema Nacional de Endeudamiento)
- ✓ DIRECTIVA N° 014-2005-EF-76.01 (Directiva para evaluación del Presupuesto Institucional de las entidades de tratamiento empresarial al primer semestre del año fiscal 2005)
- ✓ DIRECTIVA N° 016-2005-EF-76.01
- ✓ D.S. N° 011-2005-JUS (Precisan objetivos y funciones de COFOPRI)
- ✓ Ley N° 28611 (Ley General del Ambiente)
- ✓ Directiva N° 003-2006-EF-76.01 (Directiva para la Ejecución del Proceso Presupuestario de los Gobiernos Locales del Año Fiscal 2006)
- ✓ Directiva N° 002-2006-EF-77.15 (Directiva de Tesorería para Gobiernos Locales correspondiente al año Fiscal 2006)
- ✓ D.S. N° 007-2006-VIVIENDA (Aprueban el “Plan Nacional de Saneamiento 2006 - 2015”)

CAPÍTULO III: PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

El Distrito de Sucre es uno de los 12 distritos de la Provincia de Celendín en la región de Cajamarca, Sucre ha estado habitado, desde hace aproximadamente 600 años a.c., pertenecía al dominio territorial del gran imperio Wari cuando, después de ser vencidos en encarnizadas luchas internas; fueron diseminados poblando lo ancho y largo del Perú. Los primeros colonos trajeron a la región su cultura testimoniada en los restos arqueológicos encontrados, a ellos les siguieron la cultura de los Choctas cuya sede estuvo en Celendín y abarcó la Chocta en Oxamarca (Hermosa construcción de piedra levantada en el cerro del mismo nombre) Con la conquista por los españoles y la introducción del cristianismo al Perú, las tierras de Celendín pasaron a ser propiedad de la orden religiosa de los Jesuitas.

Actualmente su economía gira en torno a la agricultura, ganadería y otras actividades independientes; además, cuenta con una población total de 5055 habitantes. Según el Instituto Nacional de Estadística e Informática (2017).

3.1. Análisis de Tablas y Figuras

Cuestionario aplicado a los colaboradores subordinados del Municipio de Sucre, con la finalidad de determinar el clima laboral en dicha entidad.

DIMENSIÓN: MOTIVACIÓN

1. Pregunta 1. ¿Existe respeto entre los miembros del grupo?

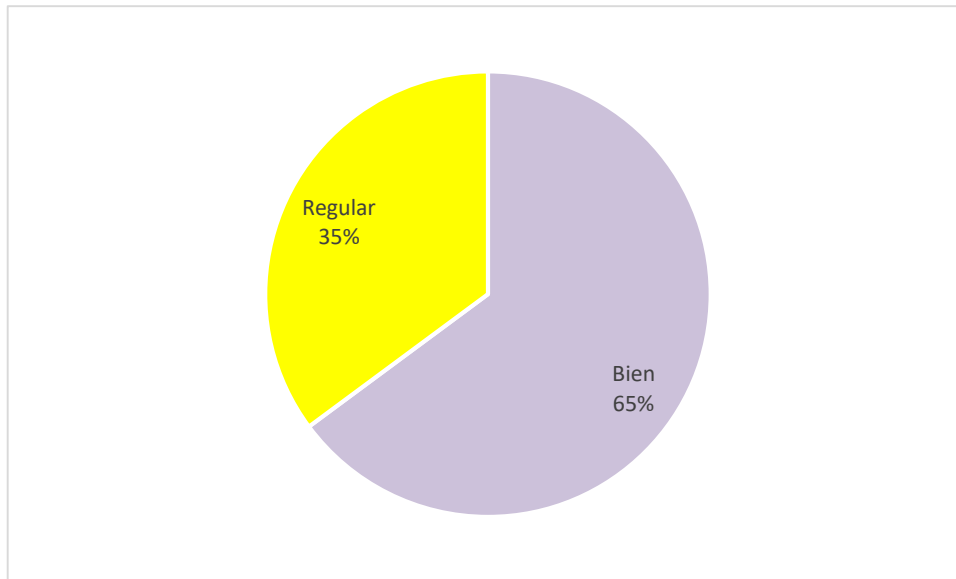


Figura 1. Existe respeto entre los miembros del grupo.

Interpretación: Según los colaboradores del Municipio de Sucre el 65% considera que existe un buen respeto entre los miembros del grupo, pues asumen que en su mayoría son un grupo humano en donde prima y en donde se valora mucho el respeto uno hacia el otro, de no ser así consideran que simplemente no tendría un porque estar en la organización.

Además, el 35% asevera que el respeto existe pero en un nivel regular, pues afirman que de subordinado a jefe por lo general no son irrespetuosos, pero cuando de subordinado a subordinado se trata a menudo por la confianza y por encontrarse en el mismo par si se faltan el respeto entre ellos mismos, sin embargo, esta acción no suele pasar de palabras.

Pregunta 2. ¿Considera que entre los miembros del grupo existe solidaridad?

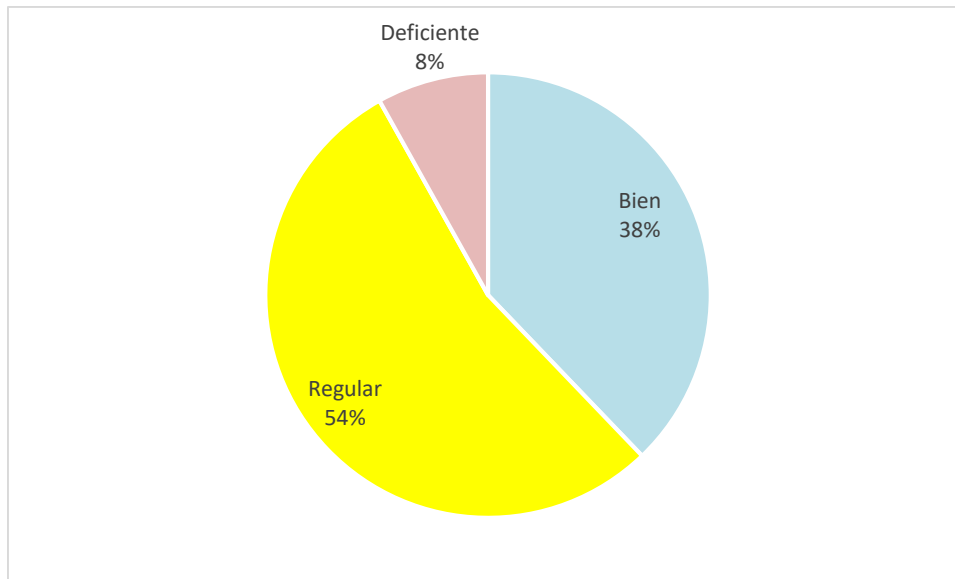


Figura 2. Entre los miembros del grupo existe solidaridad

Interpretación: De los encuestados la mayoría el 54% mencionan que entre los miembros del grupo existe solidaridad en un nivel regular, pues asumen que este valor está presente dependiendo del compañero de trabajo a quién tengan que apoyar, de las circunstancias, del tiempo y en algunos casos del factor económico; pues si tiene que apoyar a un jefe por lo general todos lo hacen y de manera inmediata; pero cuando tienen que apoyar a subordinado evalúan muchos aspectos antes de hacerlo; por otro lado el 38% afirma que, entre los miembros del grupo sí existe una buena solidaridad, que aunque no siempre comparten las mismas ideas tratan de apoyarse en la medidas de sus posibilidades.

Finalmente, un 8% aseveró que entre los miembros del grupo existe una deficiente solidaridad, pues aseguran que los integrantes de la organización únicamente apoyan cuando se trata de algún directivo o de algún compañero de trabajo que

consideren su amigo de lo contrario nadie apoya a nadie, excusándose bajo cualquier pretexto vano.

Pregunta 3. ¿Considera que en el grupo existe un trabajo cooperativo?

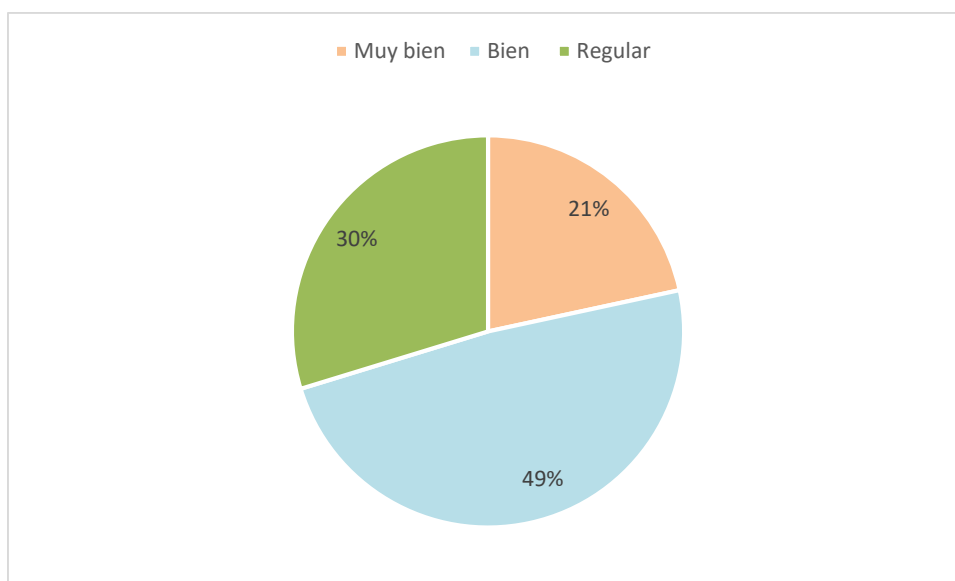


Figura 3. En el grupo existe un trabajo cooperativo

Interpretación: Según los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Sucre el 49% y 21%, mencionó que en el grupo existe un trabajo cooperativo bueno y muy bueno respectivamente, pues asumen que todas las áreas están interconectadas y todas dependen de todas de una cierta manera, razón por la cual todos deben de ejecutar una labor cooperativa a fin de poder concretizar una determinada acción y/o cumplir con un determinado objetivo, además, agregan que, el trabajo se torna más participativo cuando es un directivo quién lidera o cuando es él quién solicita apoyo de los miembros de la institución como es el caso de la organización de festividades por ejemplo.

Por su parte un 30% asegura que el en el grupo existe un trabajo cooperativo e manera regular, pues consideran que ello depende mucho de diversos factores, pero sobre todo de la persona que solicite realizar una labor en cooperación de todos, pues de manera voluntaria y personal no todos los colaboradores son conscientes que deben de ejecutar un trabajo en equipo

Pregunta 4. ¿Considera usted, que en el ambiente de trabajo se propicia una confianza recíproca?

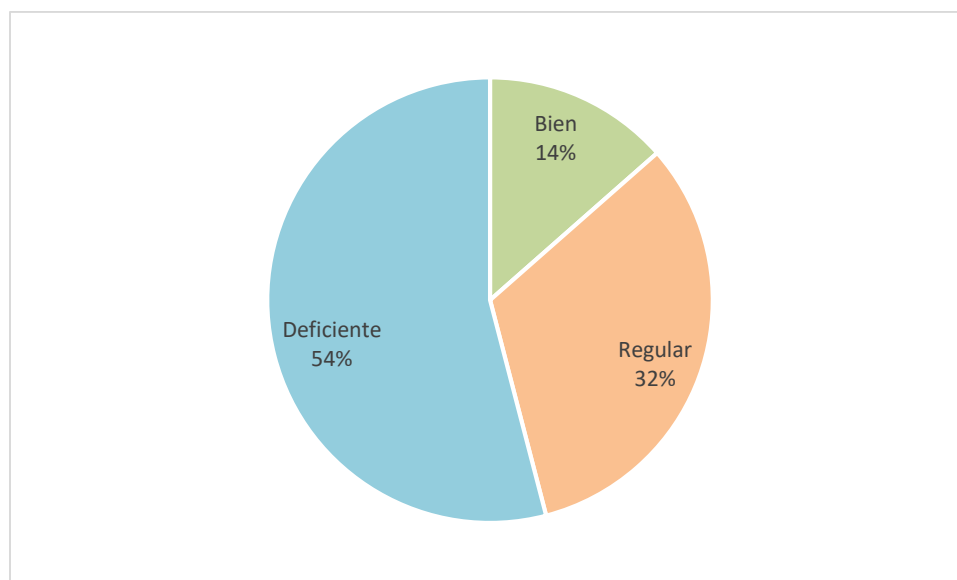


Figura 4. Confianza recíproca en el trabajo

Interpretación: El 54% de los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Sucre, asumen que en la entidad se propicia un deficiente ambiente de trabajo y de confianza recíproca, pues asumen que cada trabajador se preocupa y procura realizar sus acciones encomendadas sin solicitar apoyo de otros compañeros, pues muchas veces no lo van a obtener, además que, en la medida posible prefieren ellos mismos realizar sus labores pues no tienen mucha confianza en que su labor lo

ejecute otro compañero de trabajo por la misma desconfianza que presentan uno sobre el otro.

El 32% considera que en la entidad se genera una confianza recíproca en un nivel regular, pues si hay compañeros que confían uno sobre el otro, pero por lo general son colaboradores que trabajarían dentro de la misma área o en un mismo ambiente laboral, en algunos casos el nivel de confianza prima por el grado de amicalidad que estos asumen y en algunos casos por que no tiene otra opción y necesitan ser apoyados por su compañero de trabajo.

14% considera que es buena la confianza generada en el ambiente de trabajo, pues agregan que, a menudo confían entre ellos por el grado de amicalidad y porque ya se conocen entre ellos mismos y saben en quien confiar y en quién no..

DIMENSIÓN: EMPATÍA

Pregunta 5. ¿Usted, considera que los miembros de grupo respetan las normas de la entidad?

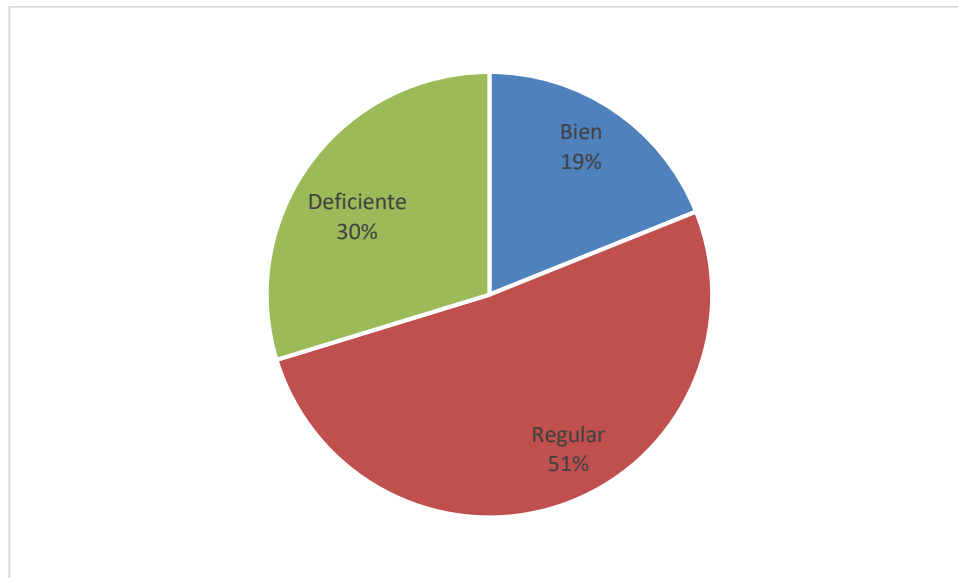


Figura 5. Los miembros de grupo respetan las normas de la entidad

Interpretación: La mayoría de los encuestados, el 51% manifestaron que, los miembros de grupo respetan las normas de la entidad en un nivel regular, pues como a menudo no se suele sancionar a los colaboradores entonces muchos aprovechan de ello, además, la norma que más se infringe sería la puntualidad y la asistencia a su centro de labores, agregando a ello que muchos tendrían cierta amicalidad con los jefes razón por la cual hacen caso omiso a todas las normas de la entidad; por otro lado el 30% los miembros de grupo manifestaron que no respetan las normas de la entidad, ello porque se aprovechan del cargo que ocupan o de la cercanía con el gerente y/o alcalde del municipio, son escasas las oportunidades en las que lo harían, simplemente se justifican bajo el lema que de todas maneras si cumplen con su labor encomendada.

Finalmente, un 19% buen los miembros de grupo aseveran que si respetan las normas de la entidad porque de una u otra manera es su institución de trabajo y deben de cumplir con todas las especificaciones, normas y reglas que esta les implante y porque consideran que todo centro de trabajo debería de ser respetado pues su bienestar económico y sustento familiar se debe a la entidad.

Pregunta 6. ¿Cómo considera el nivel de coordinación entre compañeros de trabajo?

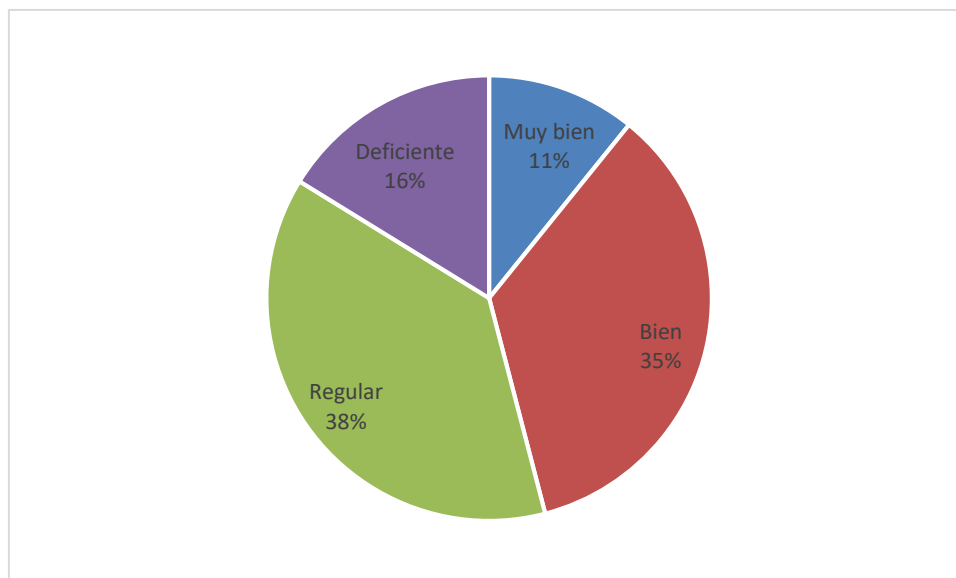


Figura 6. Nivel de coordinación entre compañeros de trabajo

Interpretación: El 38% y 35% de los colaboradores del Municipio de Sucre afirmó que el nivel de coordinación entre compañeros de trabajo suele ser entre regular y bueno respectivamente, pues ello va a depender mucho del área en donde trabaje cada uno y de la acción específica que este realice; además agregaron que, por ser una entidad pequeña rápidamente se suele conocer el accionar de uno u otro compañero; el 16% considera que el nivel de coordinación entre compañeros de trabajo sería deficiente, puesto que en muchos casos se ha generado trámites

engorrosos y/o incumplimiento de los mismos precisamente por que no se asume una coordinación clara y precisa entre los miembros de la entidad, llegando algunas veces a generarse problemas internos en la entidad.

Finalmente, un 11% lo califica como muy bueno el nivel de coordinación entre compañeros de trabajo, aseverando que no demanda ni de 5 minutos consultar y/o preguntar sobre los avances, trámites y/o documentación de algún trabajo que se esté realizando o se pretenda realizar.

Pregunta 7. ¿Considera que los directivos de la entidad reconocen sus derechos?

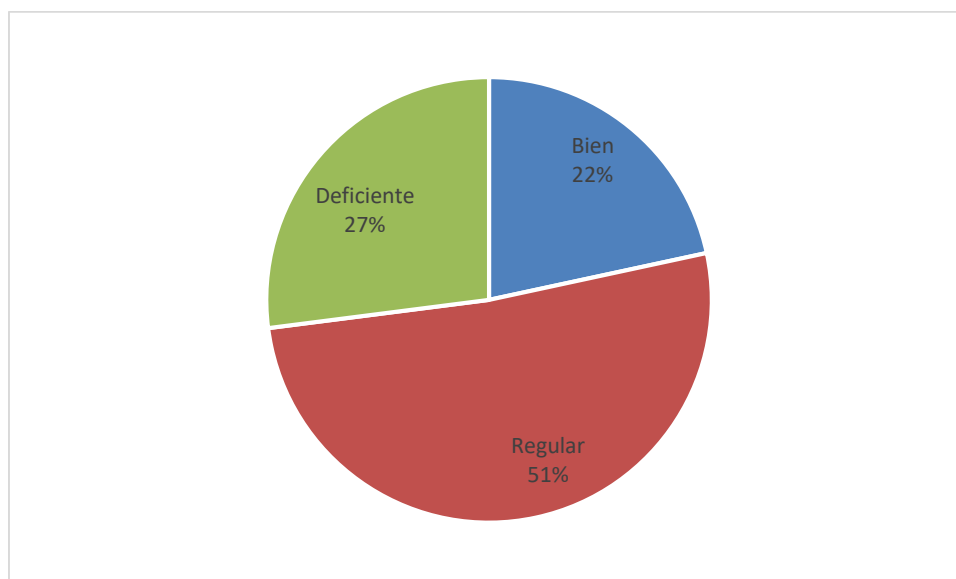


Figura 7. Los directivos de la entidad reconocen sus derechos

Interpretación: Según los colaboradores el 51% y 22% de funcionarios públicos consideran que sus directivos reconocen sus derechos en un nivel regular y bueno, ellos son conscientes que, en algunos casos el superior si valora sus derechos laborales como por ejemplo en el cumplimiento de horas de trabajo, beneficios por parte de la entidad, permisos y otros, sin embargo, también indicaron que en alguna oportunidad tuvieron que trabajar con un jefe que no toleraba ni permisos, ni

inasistencias y mucho menos les otorgaba ciertos beneficios que por ley les correspondía como es el caso de pre y post parto, horas de lactancia y otros.

El 27% de los miembros de la entidad lo asumen como deficiente pues consideran que sus directivos reconocen los derechos laborales únicamente de un determinado sector, posiblemente amigos, compañeros del partido político al que pertenecen, familiares u otros, más no son equitativos con todo el recurso humano de la entidad.

DIMENSIÓN: LIDERAZGO DIRECTIVO

Pregunta 8. ¿Usted considera respalda el liderazgo basado en la capacidad de sus superiores?

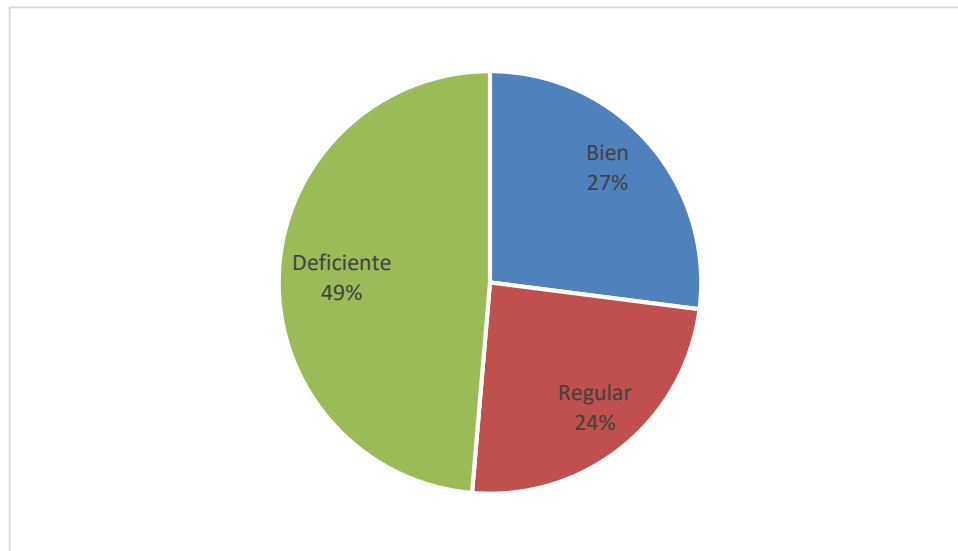


Figura 8. El subordinado respalda el liderazgo basado en la capacidad de sus superiores

Interpretación: De acuerdo a los resultados obtenidos en la presente investigación se determinó que el 49% de los colaboradores consideran deficiente la capacidad de liderazgo de sus superiores, pues consideran que a menudo ellos no les suelen guiar, orientar y/o direccionar por el camino correcto en el cumplimiento de sus funciones, sumado a ello agregan que a menudo se siente su ausencia en la entidad razón por la cual, muchas veces el subordinado ha tenido que verse obligado a tomar decisiones y/o realizar una determinada acción por el bienestar de la entidad y de la comunidad Sucreña, a pesar de conocer que no es su competencia hacerlo.

Por otro lado, el 27% y 24% respalda el liderazgo basado en la capacidad de sus superiores en un nivel bueno y regular respectivamente, pues consideran que a la

fecha cuentan con jefes calificados, capacitados, pero sobre todo los ven como líderes pues afirman tener su apoyo en todo momento y en toda acción que realizan, sumado a ello, estos líderes suelen estar motivando constantemente a su talento humano.

Pregunta 9. ¿Usted considera que, sus superiores reconocen sus capacidades?

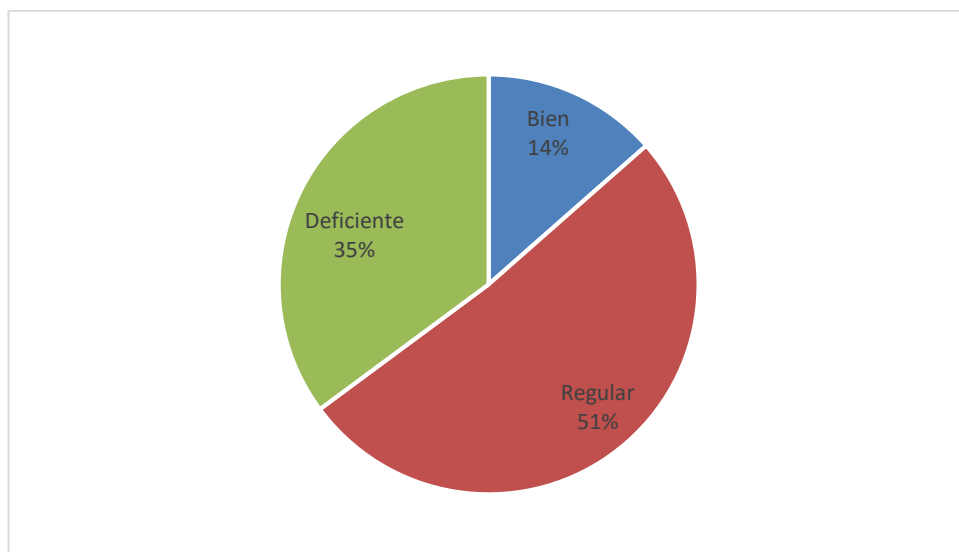


Figura 9. El colaborador considera que, sus superiores reconocen sus capacidades

Interpretación: Según los colaboradores de la Municipalidad del distrito de Sucre el 51% y 35% seguro que sus superiores reconocen sus capacidades en un nivel regular y deficiente respectivamente, pues muchos de los trabajadores indicaron estar calificados, capacitados y además afirman tener la experiencia necesaria para poder ocupar otro puesto de trabajo (en un nivel jerárquico más alto), sin embargo, sienten que no son ascendidos pues es el jefe inmediato quién no los propone para ocupar dichos cargos laborales, generando así que, cuando se requiere de un profesional técnico no se busca dentro de la institución muy por el contrario se genera una convocatoria abierta en donde el colaborador interno no suele tener

posibilidades de ocupar dicho puesto de trabajo. Además, sienten que cuando ejecutan una acción digna o cumplen de manera oportuna y excelente una labor encomendada el superior no les suele reconocer ni siquiera con un incentivo emocional.

Mientras que el 14% manifestaron que, sus superiores sí reconocen sus capacidades, por lo general se trataría de algunos jefes inmediatos, quiénes a pesar de no contar con presupuesto para brindar incentivos económicos y/o materiales, suelen motivar a sus colaboradores a través de cartas de felicitaciones, certificado o en algunos casos hasta se les permite tener atribuciones para tomar decisiones cuando este se ausente.

Pregunta 10. ¿Usted se siente satisfecho en su puesto de trabajo?

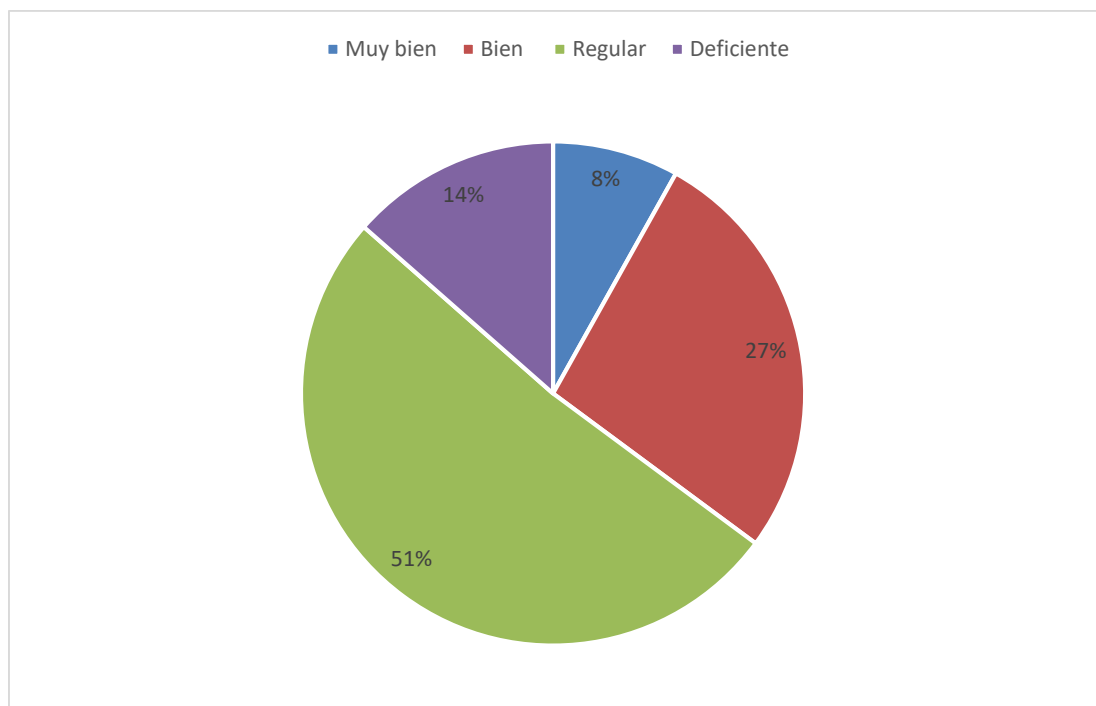


Figura 10. Nivel de satisfacción del colaborador

Interpretación: El 51% asegura se siente satisfecho en un nivel regular en su puesto de trabajo, pues como en toda entidad pública siempre se va a generar sinergias que generan un cierto malestar entre colaboradores ya sea por cuestiones laborales, personales u otras, sin embargo, los colaboradores afirman que a menudo el ambiente suele ser tranquilo, pero en determinadas ocasiones sienten la presión del superior o simplemente sienten que este les recarga con mucho trabajo, generando así que el colaborador realice un trabajo a medias, otro factor determinante sería el salario, consideran que muchos de ellos no Sucreños, razón por la cual, asumen gastos de viáticos, pasajes y otros, lo cual a la par no compensa con el trabajo que realizan sumado a ello que muchos serían contratados bajo la modalidad de terceros.

El 27% y 8% afirman sentirse satisfechos y muy complacidos respectivamente en su puesto de trabajo, asumiendo que la labor que ejecutan no es muy cansada, tienen sus beneficios que por ley les corresponde, el salario suele ser digno, cuentan con estabilidad laboral, pero sobre todo consideran que el ambiente de trabajo es muy tranquilo y relajado para poder ejecutar sus acciones encomendadas cotidianamente.

Finalmente, el 14% no se siente satisfecho en su puesto de trabajo, afirmando que cuentan con título profesional, especializaciones, experiencia y sin embargo ocupan puestos de trabajo inferiores, con un salario sumamente mezquino.

Pregunta 11. ¿Usted se considera un colaborador tolerante dentro de la entidad?

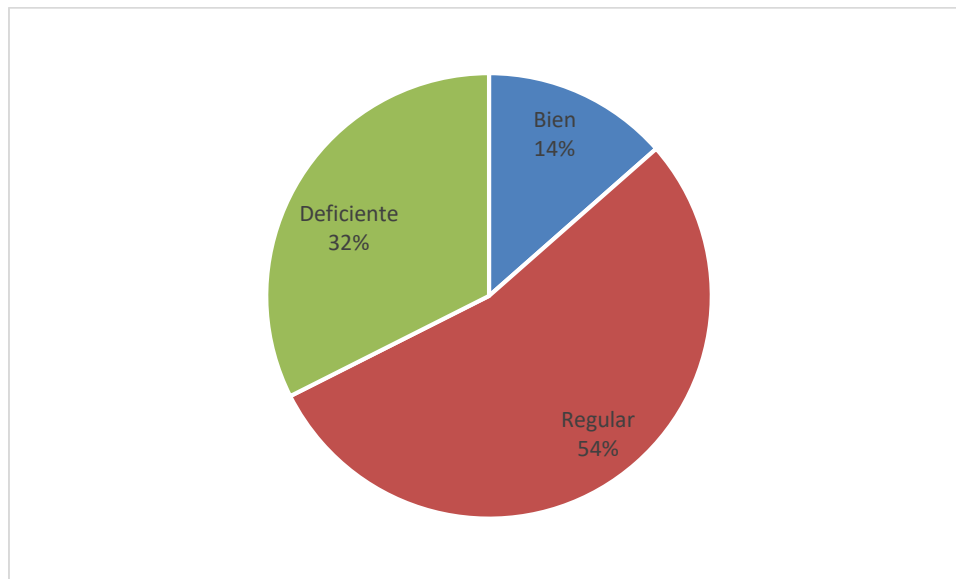


Figura 11. El colaborador se siente tolerante dentro de la entidad.

Interpretación: De acuerdo a la percibido por los colaboradores del Municipio de

Sucre el 54% y 32% afirmó que se considera un colaborador tolerante en un nivel regular y deficiente respectivamente, pues como toda persona no suele ser perfecta, existen ocasiones en donde el trabajador por más tranquilo que sea y por más comprensivo que se muestre suele ser intolerante sobre todo cuando se trata de situaciones o acciones que van contra su voluntad, valores y moral.

El 14% si se considera como un colaborador tolerante dentro de la entidad, pues serían trabajadores con una personalidad bastante condescendiente, claro está que únicamente toleran acciones ligadas al trabajo institucional, como ejemplo, realización de actividades extras, ejecución de tareas que no pertenecen a sus responsabilidades, otorgamiento de permisos cuando es necesario, comprensión a los subordinados que ingresan sin conocimientos previos de las acciones que van a ejecutar, enseñanza personalizada a los colaboradores que desconocen sobre una determinada acción laboral y otros de semejante índole.

DIMENSIÓN: AMBIENTE LABORAL

Pregunta 12. ¿Usted considera que en la institución existe un clima de trabajo positivo?

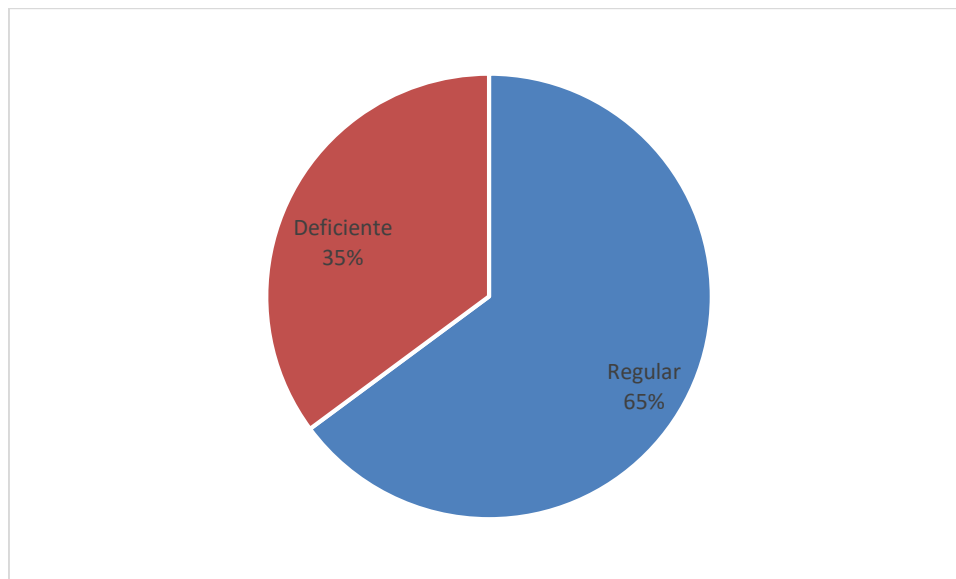


Figura 12. En la institución existe un clima de trabajo positivo

Interpretación: El 65% de la población encuestada manifestó que en la institución existe un clima de trabajo positivo en un nivel regular, se entiende así pues como en toda entidad siempre va a existir el egoísmo y la envidia entre compañeros de trabajo, además de las discordias y/o malos entendidos que se pueda suscitar entre ellos.

El 35% afirmó que en la institución existe un deficiente clima de trabajo pues a menudo lo califican como negativo por las preferencias notorias que se suscitan entre jefe a subordinado y porque muchos de los colaboradores ni siquiera se han tratado bien, simplemente asumen cierta distancia entre ellos.

Pregunta 13. ¿Usted considera que en la institución existe amabilidad y buen trato con sus compañeros?

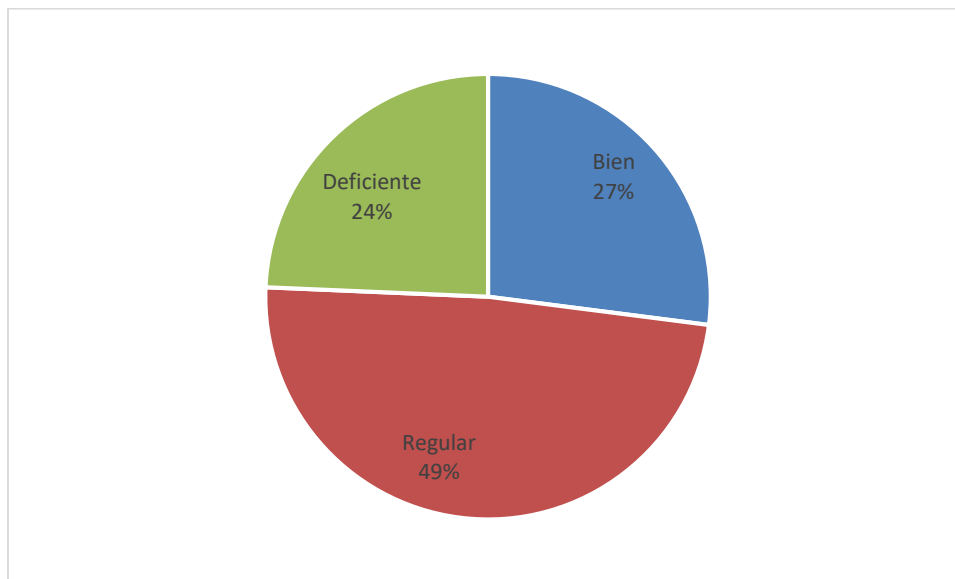


Figura 133. En la institución existe amabilidad y buen trato con sus compañeros

Interpretación: El 49% y 27% de los encuestados afirman que en la institución existe amabilidad y buen trato con sus compañeros de trabajo en un grado regular y bueno respectivamente, pues es una entidad pequeña todos se conocen y por lo menos el saludo siempre prima dentro de la misma, además, es consideran trabajar con un grupo humano relativamente joven lo cual ha permitido que se susciten buenas relaciones interpersonales.

El 24% lo califica como deficiente, asumiendo que, no todos comparten los mismos ideales razón por la cual entre ellos han tenido ciertas disputas generando así que ni siquiera el saludo se manifiesten día a día.

Pregunta 14. ¿Usted considera que la institución cuenta con recursos e infraestructura idónea para el desarrollo de sus funciones?

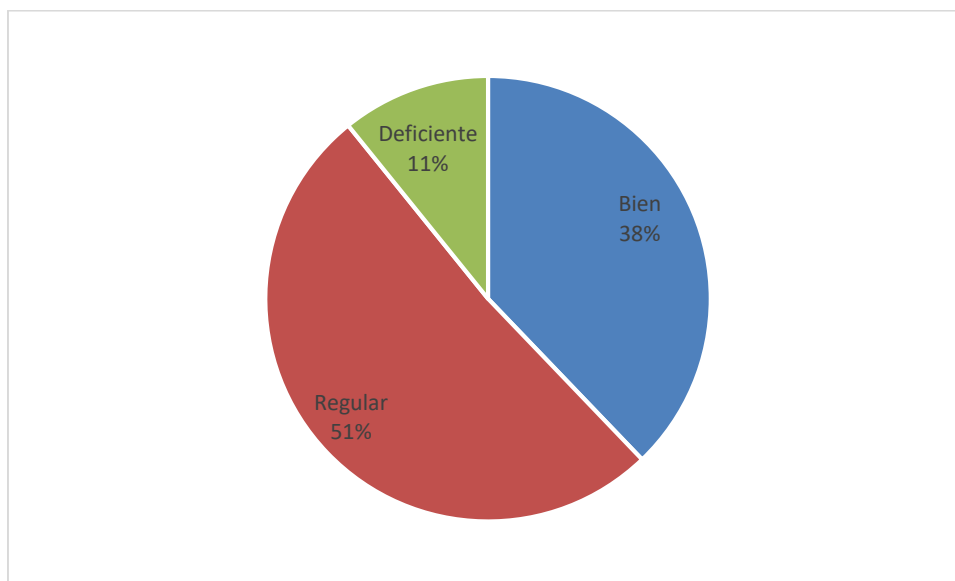


Figura 14. La institución cuenta con recursos e infraestructura idónea para el desarrollo de sus funciones.

Interpretación: El 51% y 38% de los colaboradores del municipio de Sucre afirman que la institución cuenta con recursos e infraestructura idónea para el desarrollo de sus funciones, asumiendo que lo más importante serían las computadoras, impresoras y materiales de escritorio, además, se agrega que el edificio en el que opera la entidad es moderno y con óptimos espacios para que cada colaborador ejecute una buen labor, sin embargo, sólo para el caso del área de turismo e infraestructura se adolece de ciertos equipos como por ejemplo: teodolitos, GPS, materiales para levantamientos topográficos y otros.

Mientras que el 11% lo calificaría como deficiente, pues a pesar de ser un edificio moderno en época de lluvias se aprecia ciertas goteras que incomodan a los trabajadores de segundo nivel, sumado a ello que, a la fecha cuentan con equipos de oficina alguno obsoletos y otros operativos, pero no con materiales suficientes como: papel boon, tintas, útiles de escritorio, etc.

Pregunta 15. ¿Usted considera que en el municipio de Sucre existe un ambiente ordenado y seguro?

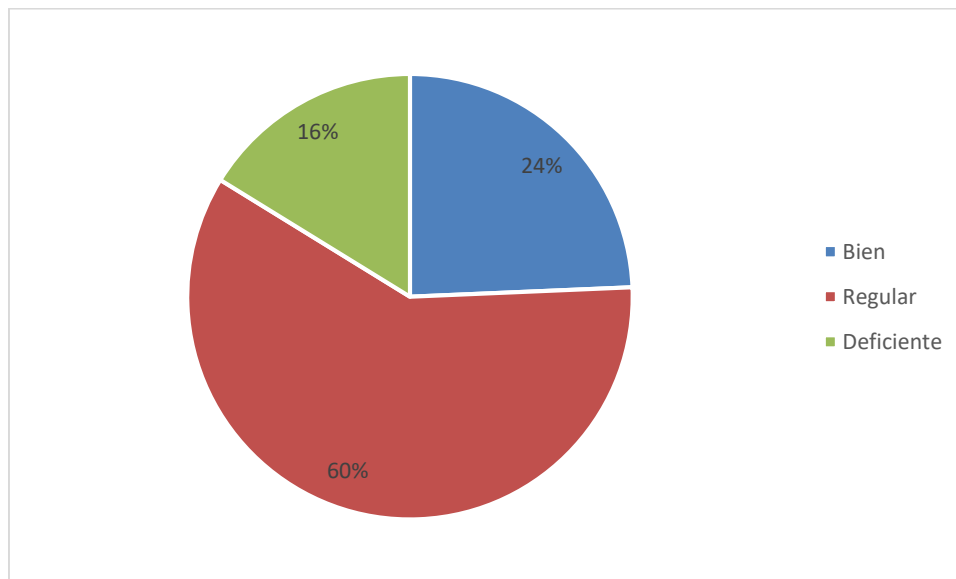


Figura 15. En el municipio de Sucre existe un ambiente ordenado y seguro

Interpretación: El 60% y 24% de los trabajadores de la Municipalidad distrital de Sucre afirman que, en el municipio existe un ambiente ordenado y seguro en un nivel regular y bueno respectivamente, pues asumen que la infraestructura es cómoda, espaciosa, cuenta con buena iluminación, ventilación y además sienten que es segura.

El 16% lo catalogaría como deficiente ya que, si bien es cierto el municipio opera en un edificio moderno y con amplias instalaciones para cada área, sin embargo, existen oficinas angostas en donde trabajarían hasta 4 personas, mientras que en oficinas grandes estarían trabajando 1 a 2 personas, ello generado por la mala distribución de espacios.

3.2. Resultados del cuestionario: percepción sobre el desempeño laboral de los colaboradores del Municipio de Sucre, 2019.

DIMENSIÓN: COMPETENCIAS PROFESIONALES

Pregunta 1. ¿El colaborador tiene conocimiento de su área de trabajo?

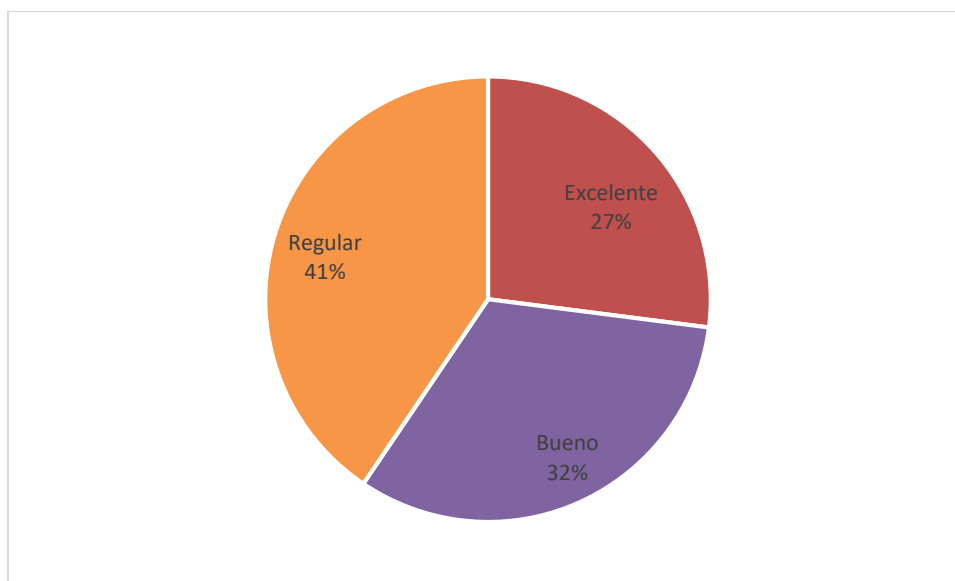


Figura 15. El colaborador ejerce conocimiento de su área de trabajo

Interpretación: Los directivos de la entidad de sucre manifestaron que el 41% de los colaboradores tienen conocimiento de su área de trabajo, en un nivel regular, pues asumen que, este grupo humano fue contratado por la cercanía con algún directivo, alcalde o porque pertenece al mismo partido político, generando así que muchas de las funciones que realiza las haya tenido que aprender una vez que haya ingresado a la entidad, sumado a ello que muchos colaboradores ocuparían puestos de trabajo para los cuales no han sido preparados como lo es el área de turismo por ejemplo.

El 27% y 32% indicaron que, colaborador tiene conocimiento de su área de trabajo en un nivel excelente y bueno, pues no solo les suma la experiencia que han venido ejecutando a lo largo de su desarrollo profesional, sino que también consideran que son trabajadores que de una u otra manera han sido capacitados y cuentan con una certificación previa para ocupar un puesto de trabajo, como por ejemplo un título profesional universitario, de instituto o técnico respectivamente.

Pregunta 2. ¿El colaborador tiene conocimiento de sus funciones dentro de su área de trabajo?

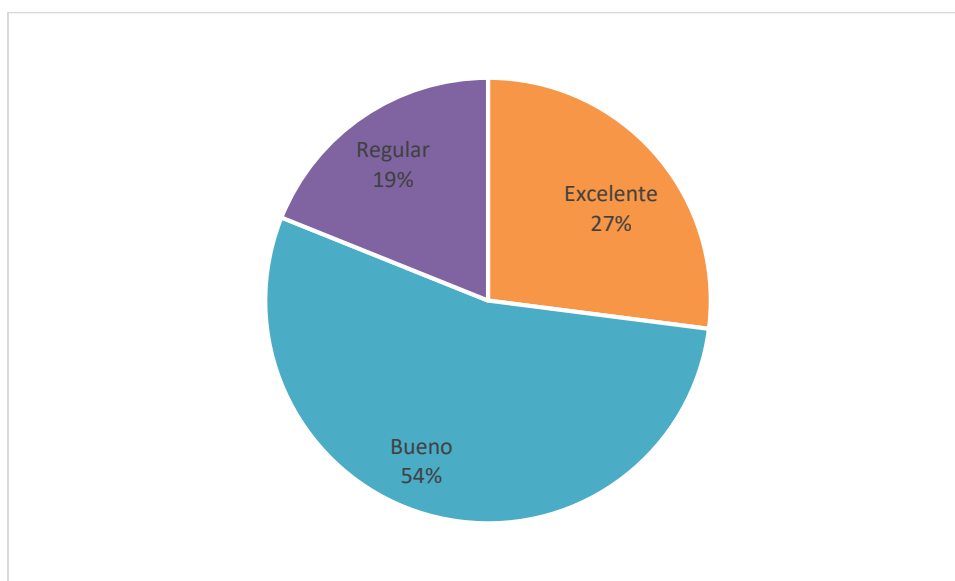


Figura 167. El colaborador tiene conocimiento de sus funciones dentro de su área de trabajo

Interpretación: El 54% y 27% de los directivos del Municipio de Sucre afirmaron que el colaborador tiene conocimiento de sus funciones dentro de su área de trabajo en un nivel bueno y excelente, pues cla momento que se les contrata se les asignaría estas funciones, sumado a ello que es el jefe inmediato quién les suele orientar frente a un tema o actividad que desconocen; mientras que el 19% lo califica como regular, pues como en el apartado anterior se menciona muchos de los

colaboradores que ingresan al municipio son elegidos al azar además, sería un personal sin conocimientos en el área, sin embargo, los directivos agregan que es el mismo trabajo que les hace aprender las tareas encomendadas.

Pregunta 3. ¿El colaborador asume un cumplimiento de la norma técnica institucional?

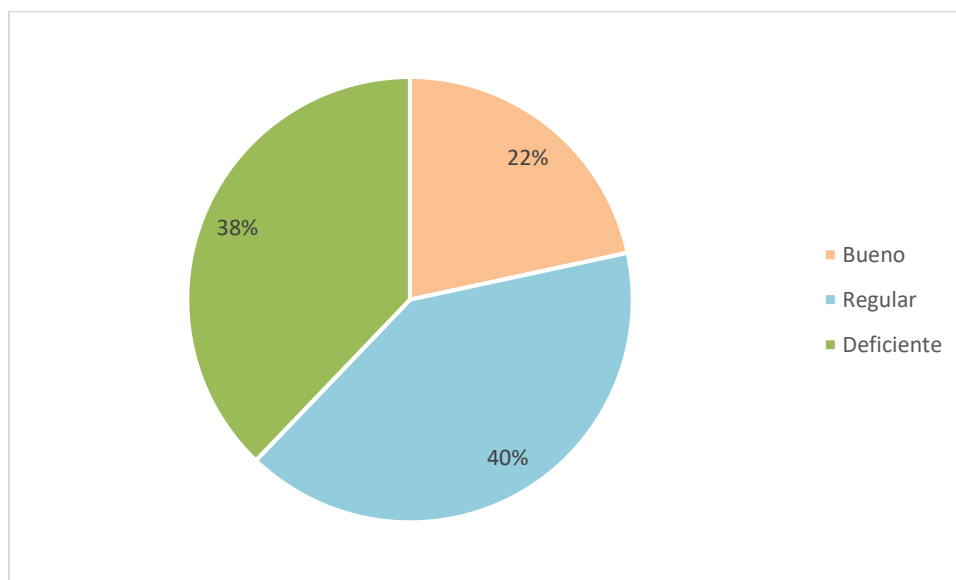


Figura 17. El colaborador asume un cumplimiento de la norma técnica institucional

Interpretación: Según los encuestados del Municipio de Sucre el 40% y 22% manifestaron que el colaborador asume un cumplimiento de la norma técnica institucional en un regular y bueno respectivamente, pues son conscientes de que es el jefe inmediato quien haría prevalecer este cumplimiento, además de no hacerlo estarían alejándose del logro de los objetivos y metas institucionales; por otro lado, el 38% de los directivos asumen que los colaborador no efectúan el cumplimiento de la norma técnica institucional, pues muchas veces a pesar de que se les remarca

dicho cumplimiento suelen hacer caso omiso al mismo por el desconocimiento que ellos asumen.

Pregunta 4. ¿Los colaboradores de la entidad han sido contratados en base a sus conocimientos profesionales, para ocupar un puesto específico?

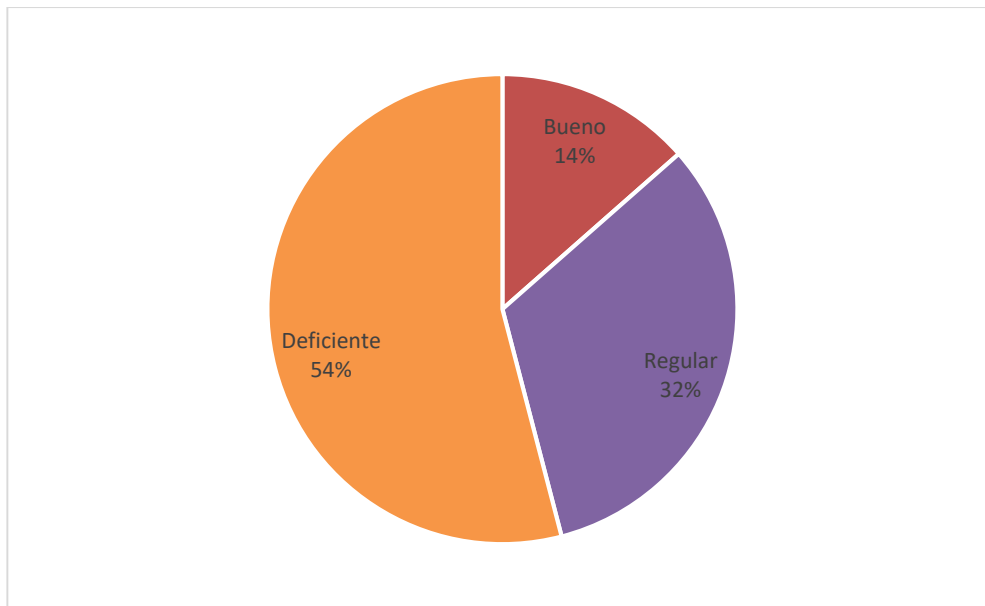


Figura 1918. Los colaboradores de la entidad han sido contratados en base a sus conocimientos profesionales, para ocupar un puesto específico.

Interpretación: De la población encuestada el 54% y 32% manifestaron una opinión deficiente y regular cuando se les cuestionó si los colaboradores de la entidad han sido contratados en base a sus conocimientos profesionales, para ocupar un puesto específico, pues afirmaron tajante mente que, la mayoría de los trabajadores ocupan un puesto laboral por cercanía con alcalde, directivos y porque pertenecen al mismo partido político de turno, generando así que mucho ni siquiera cuentan con la calificación necesaria para ocupar un puesto laboral, agregando a ello, que existirían colaboradores con denuncias por estafas, acciones vandálicas o por violencia familiar.

El 14% de los funcionarios asumieron que los colaboradores de la entidad si han sido contratados en base a sus conocimientos profesionales, pues sería un pequeño sector de colaboradores que se encontraría en condiciones idóneas para ocupar un puesto laboral, tanto en el aspecto profesional como en lo personal y social.

DIMENSIÓN: HABILIDADES TÉCNICO OPERATIVO

Pregunta 5. ¿Según su criterio, el colaborador maneja los sistemas relacionados a su área funcional?

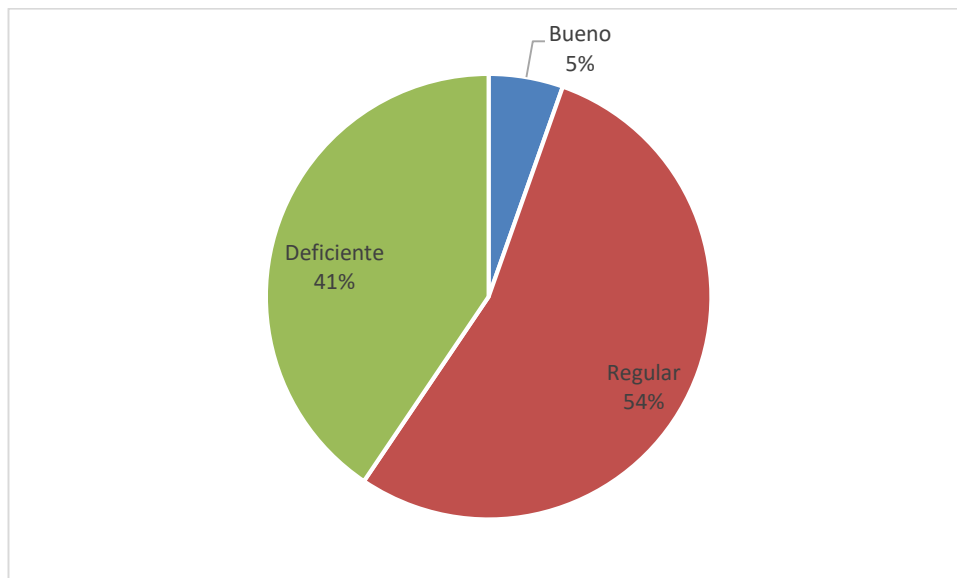


Figura 190. El colaborador maneja los sistemas relacionados a su área funcional.

Interpretación: El 54% y 41% de los encuestados del Municipio de Sucre afirmaron que el colaborador maneja los sistemas relacionados a su área funcional en un nivel deficiente y regular, pues como se indicó en los apartados anteriores es un personal que no está capacitado entonces le es difícil manejar estos sistemas de trabajo, sin embargo, lo hacen con ayuda del jefe inmediato y/u otro personal conocedor del tema. Para el 5% de los directivos el colaborador si maneja los sistemas relacionados a su área funcional pues aquí estaría ese grupo pequeño de profesionales capacitados en el área de trabajo en la que operan.

Pregunta 6. ¿Siente usted que, el colaborador identifica claramente los procedimientos de gestión institucional?

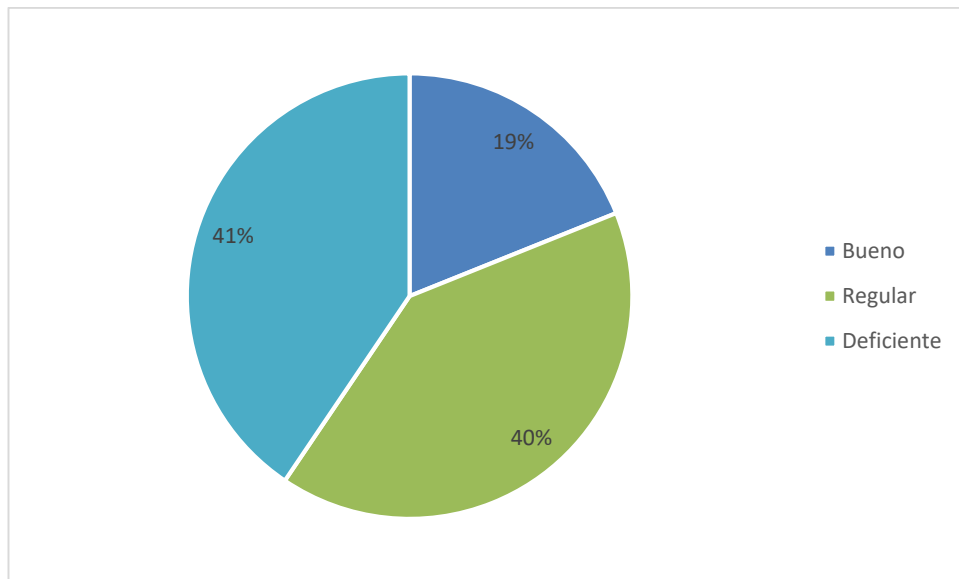


Figura 201. El colaborador identifica claramente los procedimientos de gestión institucional.

Interpretación: El 41% y 40% de los directivos afirman que el colaborador identifica en un nivel regular y deficiente los procedimientos de gestión institucional, pues el sólo hecho de haber ingresado al municipio sin conocimiento previos ha generado que este no maneje a cabalidad las operaciones que engloba la gestión pública, sumado a ello que no tienen capacitaciones referidas al tema.

Finalmente, el 19% considera que los miembros de la entidad si maneja los procedimientos de gestión institucional a un buen nivel, ya que muy a parte de estar capacitados lo que más fortalece este aspecto es que cuentan con la experiencia de haber trabajado en otra entidad pública, facilitando así la comprensión del accionar.

Pregunta 7. ¿Según su criterio, el colaborador maneja los equipos tecnológicos con los que cuenta el Municipio?

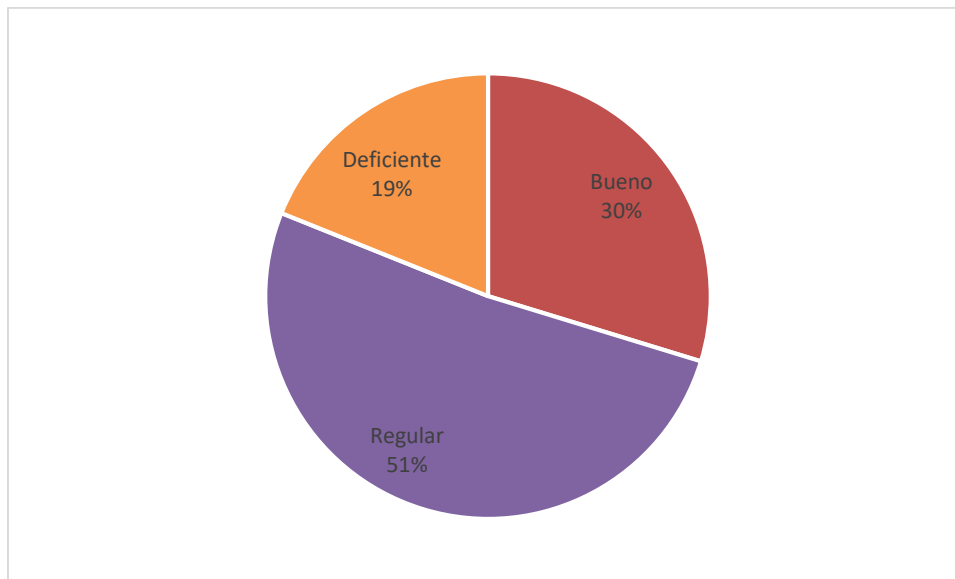


Figura 212. El colaborador maneja los equipos tecnológicos con los que cuenta el Municipio

Interpretación: Según los directivos el 51% y 30% de los colaboradores manejan los equipos tecnológicos con los que cuenta el Municipio de Sucre en un nivel regular y bueno respectivamente, pues asumen que el equipo que más utilizan en toda la entidad sería las computadoras e impresoras, considerando que su utilización se tornaría sumamente sencilla. Y sólo para un 19% lo asume como deficiente, pues es personal nombrado de avanzada edad y personal sin capacitaciones a quienes no les agrada y les cuesta un poco más hacer uso de estos equipos.

DIMENSIÓN: COMPETENCIAS SOCIALES

Pregunta 8. ¿Según su punto de vista, cómo califica el nivel de empatía de los colaboradores?

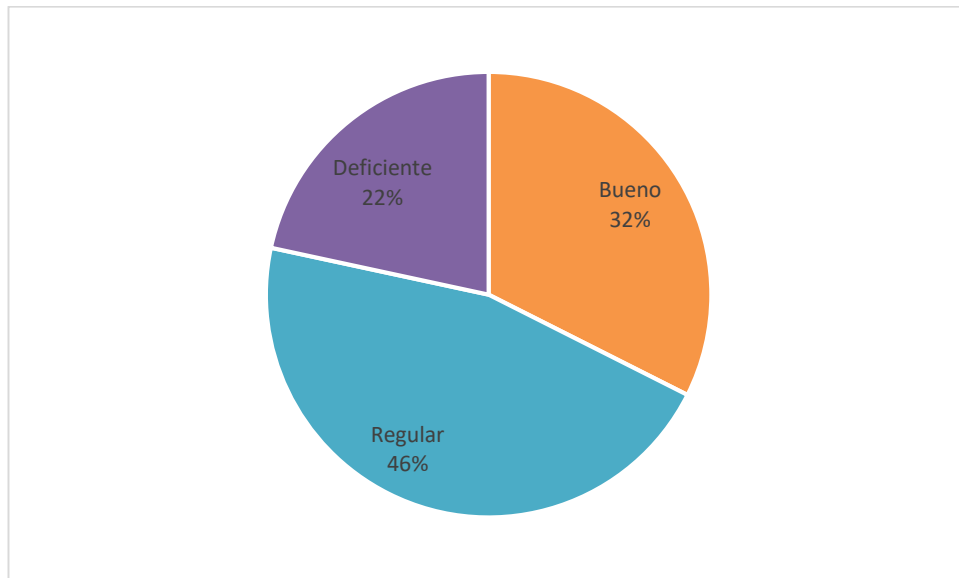


Figura 23. Nivel de empatía de los colaboradores

Interpretación: Para los directivos del Municipio de Sucre el 46% y 32% consideraron regular y bueno nivel de empatía de los colaboradores, pues estos funcionarios asumen que el municipio es una entidad pequeña en donde es muy fácil confraternizar unos con otros y muchos son amigos o conocidos del mismo distrito.

Mientras que para el 22% el nivel de empatía sería deficiente pues, hablamos del típico colaborador esquizofrénico, poco tolerante e introvertido, el cual muchas veces no suele ser empático con su compañero de trabajo.

Pregunta 9. ¿Según su punto de vista, cómo califica el nivel de asertividad de los colaboradores?

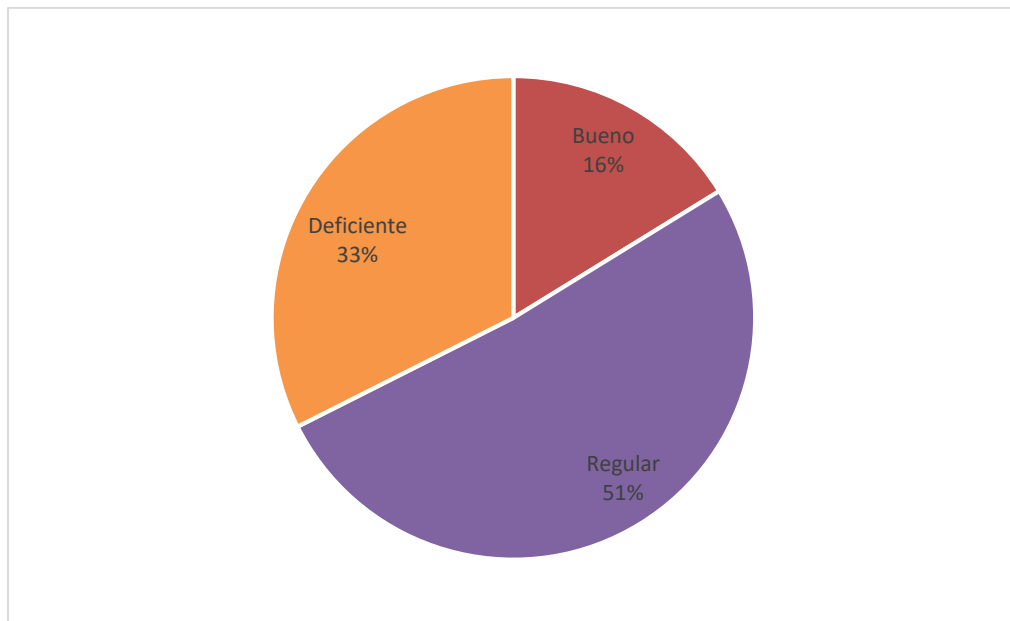


Figura 22. Nivel de asertividad de los colaboradores.

Interpretación: Actualmente el 51% y 33% de la población encuestada manifestaron que los colaboradores asumen un nivel de asertividad regular y deficiente respectivamente, pues el colaborador no siempre suele expresar sus pensamientos, sentimientos de forma honesta, directa y correctamente. Además, en algunos casos ni siquiera suelen respetar el sentir de su compañero de trabajo generando así cierta incomodidad hacia la otra parte.

Mientras que para el 16% el nivel de asertividad entre compañeros de trabajo es bueno, ello se suscitaría principalmente cuando se trata de la asertividad que manejan entre amigos o con el jefe inmediato.

Pregunta 10. ¿Según su criterio, cómo califica el nivel de tolerancia e inclusividad?

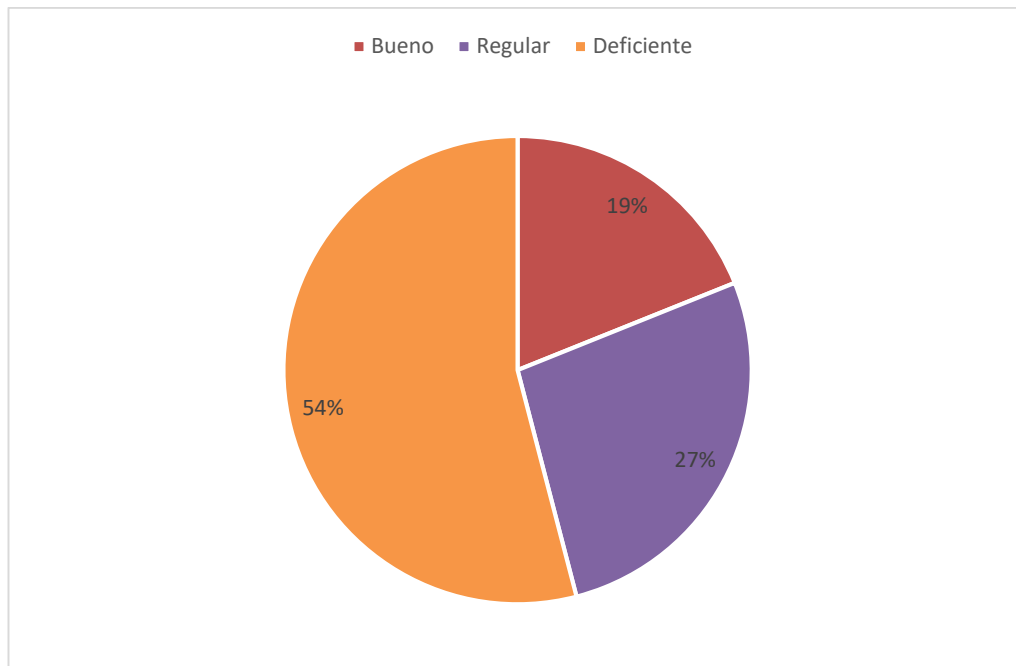


Figura 23. Nivel de tolerancia e inclusividad

Interpretación: Según la población encuestada el 54% de los directivos asumen un nivel deficiente de tolerancia e inclusividad, pues a menudo si se suele escuchar en los corredores criticar y contemplarse apodos por sus características físicas entre compañeros de trabajo, además, tal como se mencionó anteriormente muchos de los colaboradores no suelen ser tolerantes entre ellos mismo, simplemente ejecutan este valor cuando se trata de un amigo o jefe inmediato.

El 27% y 19% aseguran que sus colaboradores ejercen un nivel de tolerancia e inclusividad entre regular y bueno, ya que si bien es cierto son personas con diferentes características, valores, costumbres y actitudes lo cual genera ciertas sinergias entre los miembros de la entidad, pero agregan que hay colaboradores que aplican correctamente estos valores.

Pregunta 11. ¿Según su punto de vista, cómo califica el nivel de responsabilidad social de los colaboradores del Municipio?

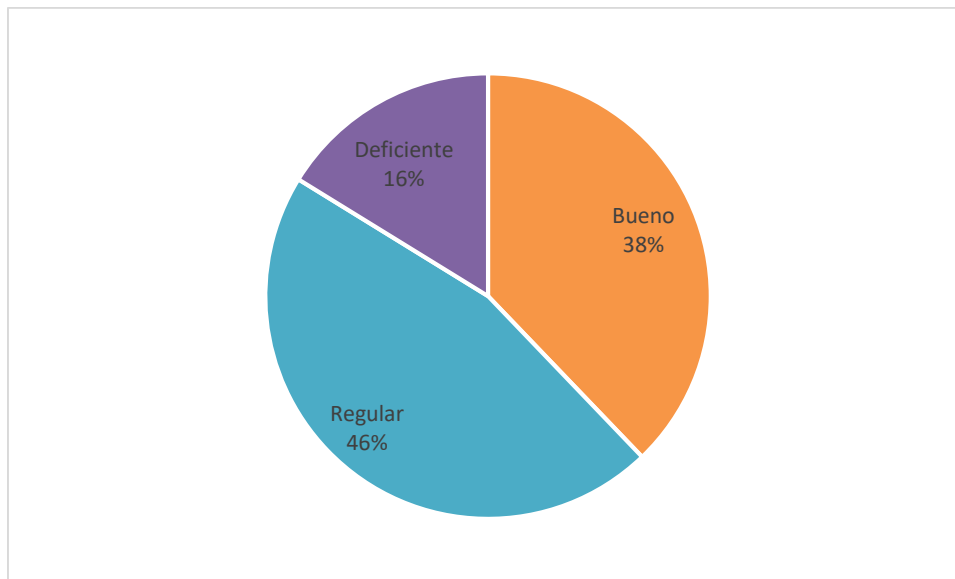


Figura 24. Nivel de responsabilidad social de los colaboradores del Municipio.

Interpretación: Según los directivos manifestaron que el 46% y 8% de los colaboradores sumen un nivel de responsabilidad social entre regular y bueno respectivamente, se asume esta actitud por el tipo de costumbres, valores y personalidad que estos tienen, y sobre todo porque muchos son guiados y motivados a tomar esta actitud por su jefe inmediato.

Y sólo un 16% asumiría un deficiente nivel de responsabilidad social

3.2. Discusión de resultados

La presente investigación hace referencia al clima organizacional y el desempeño laboral que existe en los trabajadores del Municipio de Sucre.

Por lo que resulta necesario precisar que el concepto de clima laboral está vinculada a la comunicación interpersonal, comodidad que sientan en la infraestructura, empatía, liderazgo, motivación laboral y otros. Sin embargo, existen diversas propuestas de clima organizacional, pero posiblemente la más clara y concisa sea de Ivancevich, quien señala que el ambiente laboral es el estudio del comportamiento, actitudes y desempeño humano en un entorno organizacional; implica basarse en teorías, métodos y principios extraídos de disciplinas como la psicología, sociología y antropología cultural.

Por otro lado, para Lewin (1996), el comportamiento está en función de la interacción del ambiente y la persona, por tanto, no es de extrañar que en sus investigaciones de Lewin, acerca del comportamiento, el clima laboral aparezca como producto de la interacción entre ambiente y persona el desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad distrital de Sucre, el cual estaría condicionado por el clima organizacional existente.

Adicionalmente, el clima organizacional tiene un efecto significativo en el comportamiento de los trabajadores, en su desempeño laboral y en su rendimiento. De acuerdo a lo mostrado en el resultado de la medición para esta variable y los indicadores que comprende.

Se puede establecer que el 65% de la muestra califican como “Regular” el clima laboral, pues son los mismos colaboradores quienes afirma que el clima organizacional se relaciona significativamente con el nivel de competencias

profesionales, competencias sociales y las habilidades técnico-operativas. Por lo que el interés suscitado por el campo del clima laboral está basado en la importancia del papel que parece estar jugando todo el sistema de los individuos que integran la organización sobre sus modos de hacer, sentir y pensar y, por ende, en el modo en que su organización vive y se desarrolla.

Por otro lado, el desempeño laboral definido por Bohórquez (2007) es el nivel de ejecución alcanzado por el trabajador dentro de una organización en un tiempo determinado.

Además, según Chiavenato (2007), el desempeño laboral de las personas va a depender de su comportamiento y también de los resultados obtenidos.

Para Ilkovich y Boudreau (2001), mencionan el desempeño laboral como algo ligado a las características de cada persona, entre las cuales se pueden mencionar: las cualidades, necesidades y habilidades de cada individuo, que interactúan entre sí, con la naturaleza del trabajo y con la organización en general, siendo el desempeño laboral el resultado de la interacción entre todas estas variables.

Con lo anterior, se establece que los resultados obtenidos en la presente investigación se muestran que el 51% de los colaboradores se sienten satisfechos en su puesto laboral, razón por la cual se considera que su desempeño laboral suele ser relativo a dicho porcentaje.

CONCLUSIONES

- Actualmente el liderazgo directivo influye en el desempeño laboral de los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Sucre, 2019. De manera directa pues según los resultados obtenidos en la presente investigación se determinó que el 49% de los colaboradores consideran deficiente la capacidad de liderazgo de sus superiores, pues consideran que a menudo ellos no les suelen guiar, orientar y/o direccionar por el camino correcto en el cumplimiento de sus funciones, sumado a ello agregan que a menudo se siente su ausencia en la entidad. Sin embargo, el 27% respalda el liderazgo basado en la capacidad de sus superiores en un nivel bueno. Así mismo, el 51% seguro que sus superiores no siempre reconocen sus capacidades. Finalmente, el 51% asegura sentirse medianamente satisfecho en su puesto de trabajo, pues menudo el ambiente suele ser tranquilo, pero en determinadas ocasiones sienten la presión del superior o simplemente sienten que este les recarga con mucho trabajo, otro factor determinante sería el salario, considerándolo como insuficiente, sumado a ello que muchos serían contratados bajo la modalidad de terceros.
- La motivación influye significativamente en el desempeño laboral de los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Sucre, 2019. Pues el 65% considera que existe un buen respeto entre los miembros del grupo, asimismo, el 54% mencionan que entre los miembros del grupo existe solidaridad en un nivel regular, pues asumen que este valor está presente dependiendo del compañero de trabajo a quién tengan que apoyar, de las circunstancias, del tiempo y en algunos casos del factor económico; por otro lado el 49% mencionó que en el grupo existe

un trabajo cooperativo, ya que todas las áreas están interconectadas y todas dependen de todas de una cierta manera, razón por la cual todos deben de ejecutar una labor cooperativa a fin de poder concretizar una determinada acción y/o cumplir con un determinado objetivo, sin embargo, el 54% de los colaboradores asumen que en la entidad se propicia un deficiente ambiente de trabajo y de confianza recíproca, pues asumen que cada trabajador se preocupa y procura realizar sus acciones encomendadas sin solicitar apoyo de otros compañeros, pues muchas veces no lo van a obtener, además prefieren hacer sus cosas solos.

- La empatía influye en el desempeño laboral de los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Sucre, 2019. En el sentido en el que el 51% de los miembros de grupo respetan las normas de la entidad en un nivel regular, pues la norma que más se infringe sería la puntualidad y la asistencia a su centro de labores, el 38% de los colaboradores afirmó que el nivel de coordinación entre compañeros de trabajo suele ser regular y ya que este estaría sujeto al área en donde trabaje cada uno y de la acción específica que este realice; finalmente el 51% de funcionarios consideran que sus directivos reconocen sus derechos en un nivel regular como por ejemplo en el cumplimiento de horas de trabajo, beneficios por parte de la entidad, permisos y otros, sin embargo, también indicaron que en alguna oportunidad tuvieron que trabajar con un jefe que no toleraba ni permisos, ni inasistencias y mucho menos les otorgaba ciertos beneficios que por ley les correspondía como es el caso de pre y post parto, horas de lactancia y otros.
- El ambiente laboral influye significativamente en el desempeño de los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Sucre, 2019. En el sentido en el

que el 65% manifestó que en la institución existe un regular clima de trabajo por lo que muchas veces prima el egoísmo y la envidia entre compañeros de trabajo, el 49% afirman que en la institución existe un nivel regular de amabilidad y buen trato con sus compañeros de trabajo sobre todo porque consideran que trabajar con un grupo humano relativamente joven ha permitido que se susciten buenas relaciones interpersonales.

Por otro lado ,el 51% y afirma que la institución cuenta con recursos e infraestructura idónea para el desarrollo de sus funciones, sin embargo, sólo para el caso del área de turismo e infraestructura se adolece de ciertos equipos como por ejemplo: teodolitos, GPS, materiales para levantamientos topográficos y otros. Finalmente, el 60% asegura que, en el municipio existe un ambiente ordenado y seguro en un nivel regular.

RECOMENDACIONES

- a) Incorporar programas de soporte para mejorar las habilidades operativas de los trabajadores, acercándolos al uso de las tecnologías de la información y comunicación.
- b) Los directivos de la entidad deberían de ejecutar programas de desarrollo de habilidades sociales que fortalezca la dimensión socio emocional de los trabajadores.
- c) Es necesario que los directivos Municipio de Sucre generen espacios, abiertos y continuos que conlleven a los miembros de la organización a fomentar y fortalecer las relaciones interpersonales entre ellos mismos.
- d) En relación a las condiciones de trabajo, mejorar la distribución de áreas y espacios asignados a cada colaborador para el desarrollo de sus actividades, así como también la distribución de los recursos necesarios para que este pueda ejecutar una excelente labor.
- e) El directivo o jefe de recursos humanos debería de establecer una correcta selección del personal, ello con la finalidad de contratar al personal idóneo para cada área y se tenga que evitar en la entidad posible hacer inversiones vanas en capacitarlos en temas muy obvios, además, así la entidad evitará rotaciones frecuentes y consigo generar una cierta inestabilidad laboral en el colaborador.

- f) Establecer incentivos y/o reconocimientos a los integrantes del Municipio de Sucre, cuando estos ejecuten un excelente trabajo y por ende generen un cumplimiento de los objetivos institucionales.

- g) Fortalecer las acciones de responsabilidad social en toda la organización, ellos a través de talleres, reuniones, dinámica y otras.

- h) Como todo líder, los directivos deberían de acompañar y guiar a sus subordinados en la realización de las tareas encomendadas con el fin de evitar retroalimentaciones y por ende retrasos en la consecución de objetivos establecidos.

FUENTES DE INFORMACIÓN

- Álvarez, M. (2001). *Liderazgo de la calidad total*. Barcelona: Cisspraxis.
- Aguirre, A. (2004). *La cultura de las organizaciones*. Barcelona, España: Editorial Ariel.
- Chiavenato, I. (2010) *Administración de Recursos Humanos*. (5ta Ed) Colombia, Lunweg Editores.
- García, C. (2017). *Liderazgo transformacional directivo y desempeño docente en el Centro Preuniversitario de la Universidad Nacional de Educación "Enrique Guzmán y Valle"*. Lima-Perú
- Geertz, C. (1987). *La interpretación de las culturas*. Barcelona: España
- Litwin y Stringer (1968), *Teoría del Clima Organizacional*. Editorial Pirámide.
- Obando & Vallejos (1999). *Clima Organizacional y Productividad Académica en el Docentes de la Facultad de Enfermería*. Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo. Perú.
- Macedo (2015). Tesis *Clima laboral y su relación con el desempeño laboral en los colaboradores de la Gerencia Sub Regional de Alto Amazonas – 2015* Universidad Cesar Vallejo. Lima.
- Pérez, E. y Rivera, P. (2015). *Clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores del instituto de investigaciones de la amazonia*

peruana, período 112 2013. Universidad nacional de la amazonia peruana. Recuperado de <http://bit.ly/2e456um>.

Rivero N. (2005). *Clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores del área administrativa de la zona educativa del Estado Carabobo*. (Tesis para Título). Universidad de Carabobo, Valencia-España.

Rodríguez, M. (2011). *Clima y Satisfacción Laboral como predictores del desempeño: en una organización estatal chilena*. Universidad Andrés Bello. Chile.

Sánchez (2008), *Propuesta de Mejora al Clima Organizacional de Danaranjo S.A con Base en su Valoración a Través del Instrumento Imcoc*, Bogotá, Colombia.

Silva, J. (2009), *Medición del Clima Laboral y Satisfacción del Personal de Trabajadores Docentes y no Docentes de la Facultad de Medicina de la universidad Nacional de la Amazonía Peruana*”,

ANEXOS

Tabla 4. Matriz de consistencia

P. GENERAL	O.GENERAL	MARCO OPERACIONAL	HIPÓTEIS	VARIABLES	METODOLOGÍA
<p>¿Cómo se relaciona el clima organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de la Asunción, Cajamarca: 2019?</p>	<p>Determinar la relación que existe entre el Clima Organizacional y el Desempeño Laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de la Asunción, Cajamarca: 2019</p>	<p>Clima organizacional: Gonçalves (1997) lo considera como la percepción que el colaborador asume de su entorno de trabajo, tanto de los medios tangibles como de lo intangible. Claro está que estas percepciones van a ser cambiantes, dependiendo de la cultura, costumbre y estado de ánimo del colaborador</p>	<p>Hipótesis general El clima organizacional influye significativamente en el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Sucre, 2019.</p> <p>Hipótesis secundarias H.1. El liderazgo directivo influye significativamente en el desempeño laboral de los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Sucre, 2019. H.2. La motivación influye significativamente en el desempeño laboral de los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Sucre, 2019. H.3. La empatía influye significativamente en el desempeño laboral de los colaboradores de la</p>	<p>V. Independ.: X= Clima Organizacional</p>	<p>Tipo de investigación: Aplicada</p> <p>Enfoque: cuantitativo</p> <p>Nivel de investigación: Correlacional</p> <p>Método de la investigación: Analítico y sintético</p> <p>Diseño de la investigación: Transversal y no experimental</p> <p>Muestra: 35 colaboradores</p>

		Municipalidad Distrital de Sucre, 2019. H.4. El ambiente laboral influye significativamente en el desempeño laboral de los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Sucre, 2019	V. depend.: Y= Desempeño Laboral
--	--	--	---

CUESTIONARIO: PERCEPCIÓN SOBRE EL CLIMA ORGANIZACIONAL

Instrucciones: El cuestionario nos permite consignar organizadamente información relacionada al ambiente laboral de los colaboradores del municipio de Sucre. Recuerde que dicho cuestionario es anónimo.

Usted, deberá consignar la siguiente escala:

4(Muy bien) 3 (Bien) 2 (Regular) y (Deficiente)

Nº	ITEM	VALORACION			
		1	2	3	4
	Motivación				
01	Respeto entre los miembros				
02	Solidaridad entre trabajadores				
03	Trabajo cooperativo				
04	Confianza recíproca				
05	Expresan sus ideas libremente				
	Empatía				
06	Respeto a las normas				
07	Nivel de Coordinación				
08	Alianza estratégica				
09	Recursos y capacidades				
10	Reconocimiento de sus derechos				
	Liderazgo directivo				
11	Respaldo el liderazgo basado en la capacidad				
12	Sentido de pertenencia				
13	Reconocimiento de sus capacidades				
14	Nivel de Satisfacción				
15	Nivel de Coordinación				
16	Nivel de tolerancia				
	Ambiente laboral				
17	Clima de trabajo positivo en la Municipalidad				
18	Cordialidad en las relaciones y el trato con sus compañeros				
19	Recursos e infraestructura de la institución				
20	Ambiente ordenado y seguro				

CUESTIONARIO: PERCEPCIÓN SOBRE EL DESEMPEÑO LABORAL

Instrucciones: El cuestionario nos permite consignar organizadamente información relacionada al ejercicio que ejercen los colaboradores del Municipio de Sucre. Recuerde que el cuestionario es anónimo

Usted, deberá consignar la siguiente escala:

4(Muy bien) 3 (Bien) 2 (Regular) y (Deficiente)

Nº	Ítems	Escala			
		4	3	2	1
	Competencias Profesionales				
01	Conocimiento de su área funcional				
02	Conocimiento de sus funciones				
03	Solvencia en el manejo de procesos				
04	Cumplimiento de la norma técnica				
05	Conocimiento profesional específico				
	Habilidades Técnico Operativo				
06	Manejo de sistemas relacionados a su área funcional.				
07	Identificación clara de las fases del servicio				
08	Identificación clara de los procedimientos				
09	Identificación de manuales operativos				
10	Conocimientos de nuevas tecnologías				
	Competencias Sociales				
11	Nivel de empatía				
12	Nivel de asertividad				
13	Nivel de resiliencia				
14	Nivel de tolerancia e Inclusividad				
15	Nivel de responsabilidad social				