



Universidad Científica del Perú - UCP
*Registrado en el Asiento N° A00010 de la Partida N° 11000318, Personas Jurídicas de Iquitos,
Superintendencia de los Registros Públicos - SUNARP*

**FACULTAD DE EDUCACIÓN Y HUMANIDADES
CARRERA PROFESIONAL DE CIENCIAS DE LA
COMUNICACIÓN**

TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL

**“CLIMA ORGANIZACIONAL EN LA MUNICIPALIDAD
PROVINCIAL DE MAYNAS 2017”**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE: LICENCIADO EN CIENCIAS
DE LA COMUNICACIÓN**

AUTOR (es) : **Juan Raúl, Landa Olórtegui.**
 Luis Alberto, Lemos Chavera.

ASESOR (es): **Mgs Victor Castillo Canani**

San Juan Bautista - Loreto – Maynas – Perú

2018

DEDICATORIA

A Mis padres por su apoyo incondicional.

Juan Raúl.

DEDICATORIA

*A mis padres por el gran cambio en mi vida
Y hacer de mí un mejor ser humano.*

Luis Alberto

AGRADECIMIENTO

Expresamos nuestra gratitud y agradecimiento a la Universidad Científica del Perú por la oportunidad de formarnos profesionalmente

Los Autores



Universidad Científica del Perú

FACULTAD DE EDUCACIÓN Y HUMANIDADES
ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TRABAJO DE SUFICIENCIA
PROFESIONAL

Con Resolución Decanal N° 157-2018-UCP-FEH del 20 de abril del 2018, la FACULTAD DE EDUCACIÓN Y HUMANIDADES DE LA UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL PERÚ –UCP, designa como Jurado Evaluador y Dictaminador de Sustentación de Trabajo de Suficiencia Profesional a los señores:

Dr. LUIS RONALD RUCOBA DEL CASTILLO
Dra. CLAUDET CADILLO LÓPEZ
Lic. CECILIA RÍOS PÉREZ, Mg.

Presidente
Miembro
Miembro

En el Aula E-302, siendo las 15:00 horas del sábado 21 de abril del 2018, en las instalaciones de la UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL PERÚ – UCP, se constituyó el Jurado para escuchar la sustentación y defensa del Trabajo de Suficiencia Profesional titulado:

“CLIMA ORGANIZACIONAL EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE MAYNAS 2017”,

Presentado por los sustentantes:

JUAN RAÚL LANDA OLORTEGUI y

LUIS ALBERTO LEMOS CHAVERA

Como requisito para optar el Título Profesional de Licenciado en Ciencias de la Comunicación.

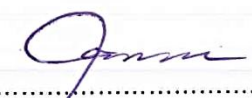
Luego de escuchar la Sustentación y formuladas las preguntas las que fueron:

ABUELDO: ¿SUSTENTACIÓN?

El jurado después de la deliberación en privado, llegó a las siguientes conclusiones:

1. La Sustentación es: *Aprobada por unanimidad*
2. Observaciones: *Ninguna*

En fe de lo cual los miembros del jurado firman el acta.


.....
Presidente


.....
Miembro


.....
Miembro

Calificación: Aprobado por Unanimidad
Aprobado por Mayoría
Desaprobado

TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL

“CLIMA ORGANIZACIONAL EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE MAYNAS 2017”

GRADUANDO : **Juan Raúl, Landa Olórtegui**
MENCIÓN : **LICENCIADO EN CIENCIAS DE LA
COMUNICACIÓN.**

GRADUANDO : **Luis Alberto, Lemos Chavera**
MENCIÓN : **LICENCIADO EN CIENCIAS DE LA
COMUNICACIÓN.**

SECCIÓN : **Pre Grado**

MIEMBROS DEL JURADO

Dr. LUIS RONALD RUCOBA DEL CASTILLO
PRESIDENTE

Dra. CLAUDET CADILLO LÓPEZ
MIEMBRO

Mgr. VICTOR MANUEL ZEGARRA SEMINARIO
MIEMBRO

MGS. VICTOR CASTILLO CANANI
ASESOR

Fecha: 27 de Marzo del 2018
San Juan Bautista – Maynas – Loreto

ÍNDICE DE CONTENIDO

	Pág.
➤ PORTADA	i
➤ DEDICATORIA	ii
➤ AGRADECIMIENTO	iv
➤ APROBACIÓN	v
➤ INDICE DE CONTENIDO	viii
➤ ÍNDICE DE CUADROS	ix
➤ ÍNDICE DE GRAFICOS	x
➤ RESUMEN Y PALABRAS CLAVE	xi
➤ ABSTRACT	xii
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	3
1.1. Descripción y Formulación del Problema	3
1.2. Delimitación del Problema de Investigación	4
1.3. Objetivos de la Investigación	5
1.3.1. Objetivo General	5
1.3.2. Objetivos Específicos	5
1.4. Justificación e Importancia de la Investigación	6
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO REFERENCIAL	7
2.1. Antecedentes del estudio	7
2.2. Bases Teóricas	9
2.2.1. Concepto de Clima Organizacional	9
2.2.2. Importancia del Clima Organizacional	10
2.2.3. Características del Clima Organizacional	11
2.3. Definición de Términos Básicos	12
2.4. Hipótesis	17
2.4.1. Hipótesis General	17
2.4.2. Hipótesis Específicas	17
2.5. Variables	18
2.5.1. Identificación de variables	18
2.6. Operacionalización de Variables	19

CAPÍTULO III: METODOLOGÍA	20
3.1. Nivel y Tipo de investigación.....	20
3.2. Diseño de investigación.....	20
3.3. Población y muestra.....	21
3.4. Técnicas, Instrumentos y Fuentes de Recolección de Datos.....	21
3.5. Procedimientos de Recolección de Datos	21
3.6. Procesamiento y análisis de los Datos	22
CAPÍTULO IV: RESULTADOS Y DISCUSIÓN	23
4.1. Resultados	23
4.2. Discusión.....	41
CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	42
5.1. Conclusiones	42
5.2. Recomendaciones.....	43
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	45
ANEXOS	47

INDICE DE CUADROS

N°	CUADRO	Pág.
Cuadro N° 01:	Análisis de la Estructura de la Municipalidad Provincial de Maynas, 2017.	23
Cuadro N° 02:	Análisis de la Responsabilidad de la Municipalidad Provincial de Maynas, 2017.	25
Cuadro N° 03:	Análisis de la Recompensa en la Municipalidad Provincial de Maynas, 2017.	27
Cuadro N° 04:	Análisis de Desafíos en la Municipalidad Provincial de Maynas, 2017.	29
Cuadro N° 05:	Análisis de Relaciones en la Municipalidad Provincial de Maynas, 2017.	31
Cuadro N° 06:	Análisis de la Cooperación en la Municipalidad Provincial de Maynas, 2017.	33
Cuadro N° 07:	Análisis de Estándares en la Municipalidad Provincial de Maynas, 2017.	35
Cuadro N° 08	Análisis de Conflictos en la Municipalidad Provincial de Maynas, 2017.	37
Cuadro N° 09:	Análisis de la Identidad en la Municipalidad Provincial de Maynas, 2017.	39

ÍNDICE DE GRÁFICOS

N°	GRÁFICO	Pág.
Gráfico N° 01:	Análisis de la Estructura de la Municipalidad Provincial de Maynas, 2017.	23
Gráfico N° 02:	Análisis de la Responsabilidad de la Municipalidad Provincial de Maynas, 2017.	25
Gráfico N° 03:	Análisis de la Recompensa en la Municipalidad Provincial de Maynas, 2017.	27
Gráfico N° 04:	Análisis de Desafíos en la Municipalidad Provincial de Maynas, 2017.	29
Gráfico N° 05:	Análisis de Relaciones en la Municipalidad Provincial de Maynas, 2017.	31
Gráfico N° 06:	Análisis de la Cooperación en la Municipalidad Provincial de Maynas, 2017.	33
Gráfico N° 07:	Análisis de Estándares en la Municipalidad Provincial de Maynas, 2017.	35
Gráfico N° 08	Análisis de Conflictos en la Municipalidad Provincial de Maynas, 2017.	37
Gráfico N° 09:	Análisis de la Identidad en la Municipalidad Provincial de Maynas, 2017.	39

RESUMEN Y PALABRAS CLAVE

“CLIMA ORGANIZACIONAL EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE MAYNAS 2017”

AUTOR (es) : Juan Raúl, Landa Olórtegui.

Luis Alberto, Lemos Chavera.

La investigación tuvo como objetivo general: Diagnosticar el Clima Organizacional en la Municipalidad Provincial de Maynas.

La investigación fue de tipo descriptivo y de diseño no experimental de tipo descriptivo transversal.

La población lo conformó trabajadores de la Municipalidad Provincial de Maynas durante el año 2017 que hacen un total de 711 y la muestra la conformaron 40 trabajadores seleccionados de forma aleatoria de las diferentes áreas de la Municipalidad Provincial de Maynas.

La técnica que se empleó en la recolección de datos fue la encuesta y el análisis bibliográfico, los instrumentos fueron el cuestionario el juicio analítico de los expertos.

Para el análisis de los datos se empleó la estadística descriptiva.

PALABRAS CLAVE: Clima Organizacional, estructura, identidad, conflictos.

ABSTRACT

"LABOR CLIMATE AT THE PROVINCIAL MUNICIPALITY OF MAYNAS 2017"

**AUTHOR (s): Juan Raúl, Landa Olórtegui.
Luis Alberto, Lemos Chavera.**

The research had as a general objective: Diagnose the Organizational Climate in the Provincial Municipality of Maynas.

The research was of descriptive type and of non-experimental design of transversal descriptive type.

The population was made up of workers from the Provincial Municipality of Maynas during the year 2017, who made a total of 711 and the sample was made up of 40 workers selected at random from the different areas of the Provincial Municipality of Maynas.

The technique that was used in the data collection was the survey and the bibliographic analysis, the instruments were the questionnaire, the analytical judgment of the experts.

For the analysis of the data, descriptive statistics were used.

KEYWORDS: Organizational climate, structure, identity, conflicts

INTRODUCCIÓN

El clima organizacional está definido como el conjunto de características laborales y facilidades que se otorgan a los servidores públicos y funcionarios para el desempeño de las funciones y atribuciones que describen a una organización, que la distinguen de otras, que son duraderas a lo largo del tiempo y que influyen sobre el comportamiento de las personas que laboran en las entidades públicas y se identifican como dimensiones del clima organizacional: el tamaño de la organización, su estructura, los procesos y la complejidad de los procesos y el estilo de liderazgo, entre otros.

Brunet (2007) define el clima organizacional como el conjunto de percepciones globales de los individuos sobre su medio organizacional. El individuo al formar su percepción del ambiente interno, actúa como un procesador de la información que usa, en relación con los eventos reales y características de la organización además de sus propiedades como perceptor.

El estudio “**DEL CLIMA ORGANIZACIONAL**”, es de mucha importancia en todas las instituciones, sean estas públicas o privadas; fundamentalmente en las Instituciones Públicas. En ese sentido nos planteamos el siguiente objetivo: Diagnosticar el Clima Organizacional de la Municipalidad Provincial de Maynas 2017”

Nuestro trabajo es abordado a partir de 5 capítulos, a decir:

Capítulo I. Planteamiento del Problema.

Capítulo II. Marco Teórico Referencial.

Capítulo III. Metodología.

Capítulo IV. Resultados y Discusión.

Capítulo V: Conclusiones y Recomendaciones

Además se presentan las respectivas fuentes bibliográficas.

Todo acompañado de anexos, donde la base es el instrumento de recolección de datos.

En cuanto a dificultades, que por cierto, siempre existen, destaca la bibliografía especializada y el tiempo, pero superados con dedicación, lo que nos permite presentar esta modesta producción intelectual.

Nuestro mayor agradecimiento a la Universidad Científica del Perú. Institución que hoy nos da la oportunidad de ampliar y profundizar nuestras convicciones personales y así desenvolvemos en el futuro como eficientes y eficaces profesionales.

Los Autores

CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Descripción y Formulación del Problema

Se observa una falta de comunicación y buenas relaciones interpersonales entre las personas que laboran en la Municipalidad Provincial de Maynas debido a una serie de factores personales y sociales que no permiten que las personas se integren y tomen conciencia de la importancia de identificarse con la institución en donde laboran.

Por lo que se realiza la investigación: “Clima organizacional en la Municipalidad Provincial de Maynas, 2017”, cuyos resultados permitirán tomar decisiones oportunas para que las relaciones interpersonales entre los trabajadores de la municipalidad provincial de Maynas mejoren y se identifiquen plenamente con su institución.

PROBLEMA GENERAL

¿Cuál es el nivel del clima organizacional en la Municipalidad Provincial de Maynas, año 2017?

PROBLEMAS ESPECIFICOS

- a. ¿Cuál es el nivel de estructura en el clima institucional en la Municipalidad Provincial de Maynas, 2017?
- b. ¿Cuál es el nivel de responsabilidad en el clima organizacional en la Municipalidad Provincial de Maynas, 2017?
- c. ¿Cuál es el nivel de satisfacción profesional y personal en el clima organizacional en la Municipalidad Provincial de Maynas, 2017?
- d. ¿Cuál es el nivel de competitividad laboral en el clima organizacional en la Municipalidad Provincial de Maynas, 2017?
- e. ¿Cuál es el nivel del ambiente de respeto y de buen trato en el clima organizacional en la Municipalidad Provincial de Maynas, 2017?

- f. ¿Cuál es el nivel de cooperación de los trabajadores en el clima organizacional en la Municipalidad Provincial de Maynas, 2017?
- g. ¿Cuál es el nivel de percepción de los trabajadores sobre su rendimiento en el clima organizacional en la Municipalidad Provincial de Maynas 2017?
- h. ¿Cuál es el nivel de la manera de solucionar los conflictos existentes en el clima organizacional en la Municipalidad Provincial de Maynas, 2017?
- i. ¿Cuál es el nivel de identidad de los trabajadores en el clima organizacional en la Municipalidad Provincial de Maynas, 2017?

1.2. Delimitación del Problema de Investigación

1.2.1. Delimitación Espacial

La investigación se realizó en el ámbito de la Municipalidad Provincial de Maynas donde se desarrolló la investigación.

1.2.2. Delimitación Social

La población la conformó los trabajadores CAS y Nombrados de la Municipalidad Provincial de Maynas que hacen un total de 711 trabajadores.

La población la conformó 711 trabajadores de cada unidad orgánica.

La muestra la conformó 40 trabajadores, seleccionando trabajadores intencionalmente de cada área de la Municipalidad Provincial de Maynas.

1.2.3. Delimitación Temporal

Se trata de una investigación presente puesto que se realizó en los meses de Octubre, noviembre y diciembre del 2017

1.2.4. Delimitación Conceptual

La investigación delimitó su estudio teórico en base a la variable: clima organizacional entre los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Maynas.

1.3. Objetivos de la Investigación

1.3.1. Objetivo General

Evaluar el clima organizacional en la Municipalidad Provincial de Maynas, 2017.

1.3.2. Objetivos Específicos

- a. Verificar si existe una estructura en el clima organizacional en la Municipalidad Provincial de Maynas, 2017.
- b. Verificar el nivel de responsabilidad en el clima organizacional en la Municipalidad Provincial de Maynas, 2017.
- c. Verificar el nivel de satisfacción profesional y personal en el clima organizacional en la Municipalidad Provincial de Maynas, 2017.
- d. Verificar si existe competitividad laboral en el clima organizacional en la Municipalidad Provincial de Maynas, 2017.
- e. Verificar si existe un ambiente de respeto y de buen trato en el clima organizacional en la Municipalidad Provincial de Maynas, 2017.
- f. Verificar el nivel de cooperación de los trabajadores en el clima organizacional en la Municipalidad Provincial de Maynas, 2017.
- g. Verificar la percepción de los trabajadores sobre su rendimiento en el clima organizacional en la Municipalidad Provincial de Maynas, 2017.
- h. Verificar la manera de solucionar los conflictos existentes en el clima organizacional en la Municipalidad Provincial de Maynas, 2017.
- i. Verificar el nivel de identidad de los trabajadores en el clima organizacional en la Municipalidad Provincial de Maynas, 2017.

1.4. Justificación e Importancia de la Investigación

Esta investigación nace a través de la realidad problemática existente sobre la necesidad de poder evaluar el clima organizacional de la Municipalidad Provincial de Maynas que no es lo óptimo; es decir los factores que existen para generar un buen clima organizacional son limitados y poco contribuyen al buen desempeño de los colaboradores debido a que no cuentan con los medios y ambientes necesarios para trabajar; producto de ello nació el tema de la presente investigación el cual se centra en “clima organizacional en la Municipalidad Provincial de Maynas, 2017”. Asimismo podemos mencionar que la presente investigación tiene relevancia social; del cual los beneficiarios directos de la investigación realizada serán los trabajadores de la propia institución, las comunidades aledañas y otros de manera directa e indirectamente ya que se estudiará clima organizacional en la institución municipal para generar aumento de compromiso ante la organización y contribuir con un clima de trabajo altamente motivador y con un desempeño óptimo. Por otro lado, podemos decir que este trabajo contiene relevancia teórica; donde se vea el aporte a la ciencia que realizaremos con esta investigación, conocer antecedentes y resultados que puedan ser compartidos con profesionales, estudiantes que estén interesados en la temática sobre clima organizacional. Y finalmente contiene relevancia metodológica; la cual permite corroborar la eficacia del cuestionario como un instrumento de recopilación de información de primera mano mediante análisis estadístico de datos obtenidos.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO REFERENCIAL

2.1. Antecedentes del estudio

Mayor (2009)¹, afirma que el clima organizacional está determinado como el conjunto de características laborales, que permiten a los funcionarios y servidores públicos diferenciarse de otras que perduran a través del tiempo y que influyen sobre la conducta de las personas, para eso se identifican como dimensiones del clima organizacional: autorrealización, involucramiento, supervisión, comunicación y condiciones laborales. Asimismo debido a un estudio realizado por The Conference Board, indican que el 45% de los colaboradores de Estados Unidos se encuentran satisfechos en el área laboral que desempeñan, sin embargo, hace 26 años el 61% de los colaboradores se encontraban satisfechos. Es decir que la gran mayoría de personas no están contentas en las organizaciones donde laboran y este índice va incrementándose cada día, (Blog Tecoloco 24 de junio del, 2013).

Según **Castro (2013)**², en su investigación sobre clima organizacional y desempeño laboral, menciona que se debe realizar desafíos entre los colaboradores para que se esfuercen en desarrollar correctamente sus obligaciones, siendo sobresalientes, no solo en su equipo de trabajo, sino dentro de toda la institución, a través de ello es factible obtener un buen clima organizacional y un buen desempeño laboral.

En tal sentido **Chiavenato (2009)**³ define que clima organizacional es uno de los factores que influyen en la motivación del individuo. Por eso clima organizacional es favorable cuando satisface las necesidades personales de los colaboradores y mejora su ánimo, sin embargo es desfavorable cuando produce frustración porque no satisface esas necesidades.

¹MAYOR, M. (2009). *Clima organizacional en las entidades públicas*.

²CASTRO, S. (2013). *Relación del desempeño laboral con el clima organizacional del grupo de educación aeronáutica del comando aéreo de combate*. Pontifica Universidad Javeriana. Bogotá. D.C.

³CHIAVENATO, I. (2009). *Comportamiento organizacional. La dinámica del éxito en las organizaciones*. Edición. 2da. Editorial: Mc-Graw-Hill. México.

Por tanto, **Durán (2015)**³ menciona que el desempeño laboral es importante; porque busca de una u otra manera utilizar al máximo las capacidades y destrezas que el funcionario posee con la finalidad de adquirir la consecución de logros y objetivos, ante esto la administración Pública día a día trata de mejorar el ambiente en el que se desarrollan sus recursos. Asimismo, Arbaiza (2010) menciona que las entidades deben preocuparse a que sus empleados estén contentos y motivados, sino es probable que se genere alta rotación, ausentismo y un bajo nivel de desempeño. Por su parte Palaci (citado por Pedraza, Amaya y Conde, 2010) “el desempeño laboral es el valor que se espera aportar a las entidades de los diferentes episodios conductuales que un individuo lleva a cabo en un periodo de tiempo” (p.496).

Rojas (2012)⁴ sostiene que la municipalidad, por su condición de gobierno local, debe liderar su desarrollo económico; sin embargo, es necesario que cuente con las capacidades y la cultura organizacional para la generación de trabajo decente y la creación de un entorno favorable para el desarrollo de actividades económicas, que originen una mejora de la calidad de vida de las personas. Asimismo, César Acuña, presidente de la Asociación de Municipalidades del Perú (AMPE), señaló que para que las municipalidades hagan un buen trabajo el Gobierno Central debe brindarles los recursos necesarios (“Alcaldes deben ser”, 2012). De la misma manera, Alejandro Villegas, presidente de la Escuela para Alcaldes, indicó que los gobiernos locales juegan un papel protagónico importante en el proceso de descentralización, pero es necesario que el Gobierno, además de dotar de mayores recursos a las comunas, prepare y capacite a los actores para que la descentralización sea realmente efectiva (“Gobierno de Ollanta”, 2011).

Por otro lado, para que una organización sea exitosa, debe procurar ser un excelente lugar para trabajar y gratificante para las personas. El grado de satisfacción laboral ayuda a atraer talentos y retenerlos, a mantener un clima organizacional saludable, a motivar a las personas y a lograr su compromiso.

³DURÁN, C. (2015). *El clima organizacional y desempeño laboral de los funcionarios del área de balcón de servicios del gobierno autónomo descentralizado del municipio de ambato*.

⁴ROJAS, L. M. (2012). *Gestión y Políticas Públicas: Gestión Municipal del Desarrollo Económico Local*. Boletín Institucional e-governa, 19, 2-4.

Para ello, hay que tener en cuenta que la satisfacción laboral no es un comportamiento en sí, sino que se trata de una actitud de las personas frente a su función en la organización. Asimismo, las actitudes están muy relacionadas con el posterior comportamiento y con la percepción, la personalidad, el aprendizaje y la motivación; influyendo poderosamente en las decisiones de las personas. Es así que la eficiencia en una organización se puede lograr cuando se ha inculcado en las personas actitudes favorables hacia esta y hacia el trabajo **(Chiavenato, 2009)**⁵.

2.2. Bases Teóricas

2.2.1. Concepto de Clima Organizacional.

El clima organizacional es el componente que determina el comportamiento de un grupo de personas y que a la vez tiene como resultado la interacción, productividad, efectividad y satisfacción laboral dentro de la organización. El clima organizacional está estrechamente ligado al grado de motivación de las personas: en cuanto mayor motivados estén las personas el clima mejora, **(Chiavenato, 2009)**⁵.

Asimismo, **Dessler (2011)**⁶ asume que el clima cumple función de ser un vínculo entre aspectos objetivos de la organización y el comportamiento de los colaboradores. Además, el clima organizacional se constituye en la suma de las características experimentadas por los miembros de la organización que influye poderosamente en su comportamiento.

Por último, el clima organizacional, según **Peláez (2010)**⁷ se refiere a las percepciones compartidas por los colaboradores respecto al trabajo, al ambiente físico en que se desarrollan las actividades laborales, las relaciones interpersonales que tienen en el entorno y las diversas relaciones formales que afectan dicho trabajo.

⁵CHIAVENATO, I. (2009). *Comportamiento organizacional. La dinámica del éxito en las organizaciones*. Edición. 2da. Editorial: McGraw-Hill. México.

⁶DESSLER, G., & VARELA, R. (2011). *Administración de Recursos Humanos*. Editorial: Prentice-Hall. México.

⁷PELÁEZ, L. (2010). *Relación entre clima organizacional y la satisfacción del cliente de una empresa de servicios telefónicos*. (Tesis doctoral). Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Facultad de ciencias administrativas. Unida de Posgrado, Lima. Perú.

Según **Méndez (2006)**⁸, se refiere al ambiente organizacional como único y que se puede observar al individuo de acuerdo a su contexto, desarrollo de su interrelación social y estructura donde se expresa variables como, liderazgo, motivación, toma de decisiones, interrelación y cooperación para evaluar la conducta, satisfacción y nivel de eficacia del colaborador .

2.2.2. Importancia del Clima Organizacional.

Es importante el clima organizacional, debido a que nos refleja valores, actitudes y creencias de los miembros, que a su vez es primordial para un administrador el ser capaz de analizar y diagnosticar el clima de su organización por tres razones: **(Vásquez y Guadarrama,2001)**⁹.

- a. Evaluar las fuentes de conflictos, de estrés o de insatisfacción que contribuyen al desarrollo de actitudes negativas frente a la organización.
- b. Iniciar y sostener un cambio que muestre al jefe el factor peculiar acerca de cómo gestionar las actividades.
- c. Seguir el desarrollo de su organización y prever los problemas que pueda sugerir.

Por lo tanto un administrador logra ejecutar un control eficiente sobre la determinación del clima internamente de su organización.

El estudio del clima organizacional, permite conocer, en forma científica y sistemática, las opiniones de las personas acerca de su entorno laboral y condiciones de trabajo, con el fin de elaborar planes que permitan superar de manera priorizada los factores negativos que se detecten y que afectan el compromiso y la productividad del potencial humano.

⁸MÉNDEZ, C. (2006). *Clima Organizacional, el IMCOC. Un método de análisis para su intervención*. Colombia: Universidad del Rosario.

⁹VÁSQUEZ, R. GUADARRAMA, G. (2001). *El clima organizacional una institución tecnológica de educación superior*.

La elaboración del estudio del clima organizacional es un proceso sumamente complejo a raíz de la dinámica de la organización, del entorno y de los factores humanos. Por tanto muchas organizaciones reconocen que uno de sus activos fundamentales es su factor humano y requieren contar con mecanismos de medición periódica de su Clima Organizacional.

Al evaluar el Clima Organizacional se conoce la percepción que el personal tiene de la situación actual de las relaciones en la organización, así como las expectativas futuras, lo que permite definir programas de intervención y desarrollar un sistema de seguimiento y evaluación.

Cuando se realizan intervenciones para el mejoramiento organizacional, es conveniente realizar mediciones iniciales del Clima Organizacional, como referencia objetiva y técnicamente bien fundamentada, más allá de los juicios intuitivos o anecdóticos. Dicha medición permite una mejor valoración del efecto de la intervención.

2.2.3. Características del Clima Organizacional.

El clima organizacional describe características que se identifican y gracias a los cuales se puede entender el rol importante que juega en las organizaciones, en base a esto, dichos autores tratan de precisar a partir de sus perspectivas.

Fernández (**Armengol, 2001**)¹⁰, describe al clima como el carácter global, entendido este como el ambiente o entorno del centro laboral en su totalidad. Asimismo se sostiene que el clima es un concepto complejo determinado por la infraestructura de la institución, las diferentes características de las personas y las relaciones entre ambas. Se menciona que el clima es dinámico y que puede ser relativamente estable por un determinado tiempo, luego puede verse alterado.

¹⁰ARMENGOL, C. (2001). *La cultura de la colaboración: reto para una enseñanza*. Madrid. La Muralla.

Por su parte, Mullins (**Furnham, 2001**)¹¹, menciona que un clima organizacional sano se caracteriza porque enlaza los objetivos de la institución con los personales, la existencia de liderazgo adecuado para situaciones específicas de trabajo, consideración, confianza, el apoyo mutuo, proporcionando énfasis al diseño y la calidad de vida del colaborador facilitando sistemas equitativos de recompensa y oportunidades para el desarrollo personal.

Las características que definen el clima son aspectos que guardan relación con el ambiente de la organización en que se desempeñan sus miembros.

- ✓ Tiene una cierta permanencia, a pesar de experimentar cambios por situaciones coyunturales.
- ✓ Tiene un fuerte impacto sobre los comportamientos de los miembros de la organización.
- ✓ Afecta el grado de compromiso e identificación de los miembros de la organización.
- ✓ Es afectado por diferentes variables estructurales (estilo de dirección, políticas y planes de gestión, etc.)

2.3. Definición de Términos Básicos

Se puntualizan algunos términos que son utilizados en esta investigación, la cual permiten la fácil comprensión del lector frente a los temas descritos.

2.3.1 Clima organizacional

Chiavenato (2006)¹², define que “clima organizacional es la calidad o propiedad del ambiente organizacional que observan los colaboradores y que a la vez influye en su conducta”, (p.468).

¹¹ FURNHAM, A. (2001). *Psicología organizacional. El comportamiento del individuo en las organizaciones*. Oxford University. México.

¹² CHIAVENATO, I. (2006). *Introducción a la teoría general de la Administración*. Ed. 7^{septima}. Editorial: McGraw-Hill. México, (p.468).

2.3.2 Autorrealización.

Se refiere al deseo de satisfacer el potencial más alto y propio de cada individuo. Por tal en este nivel el ser humano que no aprovecha a plenitud sus talentos y capacidades estará descontento o intranquilo (Maslow, 1908)¹³.

2.3.3 Involucramiento laboral

Según **Stanford y Bank (1980)**¹⁴, define al involucramiento como el grado en que una persona quiere tomar parte en las actividades de la organización para el cual trabaja, así mismo incluye el factor personal es decir el interés por participar y la importancia de la satisfacción por querer realizarlo.

2.3.4 Supervisión.

Hernández (2010)¹⁵, define que la supervisión es la actividad encargada de apoyar, vigilar, observar, identificar y analizar el registro de todas y cada una de las actividades que se realiza dentro de una área de trabajo específico, de tal manera que se realice de forma satisfactoria.

2.3.5 Comunicación

Es el proceso mediante el cual el emisor y receptor establece una conexión en un momento y espacio determinado para transmitir, intercambiar o compartir ideas o información que son comprensibles para ambos. También la comunicación significa la capacidad de entregar y recibir información que contribuya a la inclusión laboral, al mejoramiento del desempeño y al desarrollo de las relaciones armoniosas (Thompson, 2008)¹⁶.

¹³ MASLOW, A. (1908). *Teoría humanista*.

¹⁴ STANFORD, E. Y BANK, M. (1980). *Employment, work involvement and mental health in less qualified Young people. journal of occupational psychology*. (pp. 291-304).

¹⁵ HERNÁNDEZ, A. (2010). *Principios de supervisión y el supervisor*.

¹⁶ THOMPSON, I. (2008). *Que es comunicación. Pro negocios. net*.

2.3.6 Condiciones laborales

Para **Castillo y Viena (1998)**¹⁷, las condiciones laborales son todo aquello que gira en torno al trabajo desde la perspectiva de cómo repercute el trabajo en las personas.

Por lo cual las condiciones de trabajo no sólo se refieren a la seguridad, higiene, aspectos físicos, sino también determinan los aspectos psíquicos.

2.3.7 Municipalidad

Según el diccionario español de **Oxford living (2017)**¹⁸, define a la municipalidad que es una corporación o grupo de personas integrada por un alcalde y varios regidores que se encargan de administrar y gobernar.

2.3.8 Estructura organizacional

Se denomina estructura organizacional a la manera elegida por una entidad para gestionar su actividad y sus recursos. Esta estructura está dada por una serie de relaciones formales e informales que la corporación desarrolla para alcanzar sus objetivos y cumplir sus metas. **Pérez P., J. (2017)**¹⁹.

2.3.9 Responsabilidad

La palabra responsabilidad contempla un abanico amplio de definiciones. De acuerdo al diccionario de la Real Academia Española (RAE), hace referencia al compromiso u obligación de tipo moral que surge de la posible equivocación cometida por un individuo en un asunto específico. La responsabilidad es, también, la obligación de reparar un error y compensar los males ocasionados cuando la situación lo amerita. **Merino, M. (2008)**²⁰.

¹⁷ CASTILLO, J. Y VIENA, J. (1998). *Ergonomía, concepto y métodos*. Madrid: Complutense.

¹⁸ Diccionario español de OXFORD LIVING (2017).

¹⁹ PÉREZ PORTO, J. (2017). Definición de: Definición de estructura organizacional (<https://definicion.de/estructura-organizational/>).

²⁰ MERINO, M. (2008). Actualizado: 2012. Definición de: Definición de responsabilidad (<https://definicion.de/responsabilidad/>).

2.3.10 Recompensa.

Recompensa es la acción y efecto de recompensar y aquello que sirve para eso. Este verbo, por otra parte, refiere a retribuir un servicio, premiar un mérito o compensar un daño. **Gardey, Ana (2011)**²¹

2.3.11 Desafío.

Desafío es la acción y efecto de desafiar, una verbo que hace referencia a competir, retar o provocar a alguien. Un desafío puede ser, por lo tanto, una competencia donde una rivalidad queda en manifiesto. **Pérez P., J. y Gardey, A. (2009)**²².

2.3.12 Relaciones.

Es una correspondencia o conexión entre algo o alguien con otra cosa u otra persona. De esta forma, la noción de relación se utiliza en diversas ciencias para explicar todo tipo de fenómenos. **Pérez P., J. y Gardey, A. (2008)**²³.

2.3.13 Cooperación.

Es el resultado de una estrategia aplicada al objetivo (lo que se quiere lograr) desarrollado por grupos de personas o instituciones que comparten un mismo interés u objetivo. En este proceso generalmente se emplean métodos colaborativos y asociativos que facilitan la consecución de la meta común. **Dawkins, Richard (1990)**²⁴.

2.3.14 Estándar.

El término estándar tiene su origen etimológico en el vocablo inglés standard. El concepto se utiliza para nombrar a aquello que puede tomarse como referencia, patrón o modelo. **Pérez P., J. (2017)**²⁵.

²¹ GARDEY, ANA (2011). Actualizado: 2014. Definición de: Definición de recompensa (<https://definicion.de/recompensa/>)

²² PÉREZ PORTO, JULIÁN Y GARDEY, ANA. (2009). Definición de: Definición de desafío (<https://definicion.de/desafio/>).²³ PÉREZ PORTO, J. (2017). Definición de: Definición de estructura organizacional (<https://definicion.de/estructura-organizacional/>).

²⁴ Dawkins, Richard (1990). *El gen egoísta, Segunda edición -incluye dos capítulos sobre la evolución de la cooperación-ISBN0-19-286092-5*.

²⁵ PÉREZ PORTO, J. (2017). Definición de: Definición de estructura organizacional (<https://definicion.de/estructura-organizacional/>).

2.3.15 Conflicto.

El conflicto define al conjunto de dos o más hipotéticas situaciones que son excluyentes: esto quiere decir que no pueden darse en forma simultánea. Por lo tanto, cuando surge un conflicto, se produce un enfrentamiento, una pelea, una lucha o una discusión, donde una de las partes intervinientes intenta imponerse a la otra. **Pérez P., J. y Gardey, A. (2008)²⁶.**

2.3.16 Identidad.

El latín identitas, la identidad es el conjunto de los rasgos propios de un individuo o de una comunidad. Estos rasgos caracterizan al sujeto o a la colectividad frente a los demás. **Pérez P., J. y Gardey, A. (2009)²⁷.**

²⁶PÉREZ PORTO, JULIÁN Y GARDEY, ANA. (2008). Definición de: Definición de relaciones (<https://definicion.de/relaciones/>).

²⁷PÉREZ PORTO, JULIÁN Y GARDEY, ANA. (2009). Definición de: Definición de desafío (<https://definicion.de/desafio/>).

2.4. Hipótesis

2.4.1. Hipótesis General

El clima institucional es positiva en la Municipalidad Provincial de Maynas, 2017.

2.4.2. Hipótesis Específicas.

- a. La estructura es positiva en el clima organizacional en la Municipalidad Provincial de Maynas, 2017.
- b. La responsabilidad es positiva en el clima organizacional en la Municipalidad Provincial de Maynas, 2017.
- c. La satisfacción profesional y personal es positiva en el clima organizacional en la Municipalidad Provincial de Maynas, 2017.
- d. La competitividad laboral es positiva en el clima organizacional en la Municipalidad Provincial de Maynas, 2017.
- e. El ambiente de respeto y de buen trato es positiva en el clima organizacional en la Municipalidad Provincial de Maynas, 2017.
- f. La cooperación de los trabajadores es positiva en el clima organizacional en la Municipalidad Provincial de Maynas, 2017.
- g. La percepción de los trabajadores es positiva de su rendimiento en el clima organizacional en la Municipalidad Provincial de Maynas, 2017.
- h. La manera de solucionar los conflictos existentes es positivo en el clima institucional en la municipalidad provincial de Maynas, 2017.
- i. La identidad de los trabajadores es positivo en el clima organizacional en la Municipalidad Provincial de Maynas, 2017.

2.5. Variables.

2.5.1. Identificación de variables.

Variable independiente (x): Clima Organizacional

2.5.2. Definición de variables.

El clima organizacional ha sido conceptualizado a nivel individual y organizacional. En el nivel individual se le conoce principalmente como clima psicológico. En el nivel organizacional generalmente se le conoce como clima organizacional o clima laboral. Por su parte, el clima organizacional se caracteriza cuando el clima psicológico, es decir las percepciones de los trabajadores son compartidas entre los miembros de una organización y existe un acuerdo de dichas percepciones. Adicionalmente, el clima organizacional tiene un efecto significativo en el comportamiento de los trabajadores, en su desempeño laboral y en su rendimiento. **Chaudhary, Richa; Rangnekar, Santosh; Barua, Mukesh Kumar (2014)**²⁸.

La variable Clima Organizacional se define operacionalmente con la apreciación: POSITIVO si la puntuación oscila entre 11 – 20. NEGATIVO si la puntuación oscila entre 0 – 10.

²⁸ **Chaudhary, Richa; Rangnekar, Santosh; Barua, Mukesh Kumar (2014).** «Organizational Climate, Climate Strength and Work Engagement». *Procedia - Social and Behavioral Sciences. International Conference on Trade, Markets and Sustainability (ICTMS-2013)* 133: 291-303.

2.6. Operacionalización de Variables

Variable	Indicadores	Índices
Variable Independiente (X): Clima Organizacional	1. ESTRUCTURA	POSITIVO si la puntuación oscila entre 11 – 20. NEGATIVO si la puntuación oscila entre 0 – 10.
	1.1. Coordinación entre gerentes y trabajadores de la MPM.	
	1.2. Conocimiento del organigrama de la MPM.	
	1.3. Manejo de planes institucionales.	
	1.4. Estructura de la MPM ayuda a tener un buen clima organizacional.	
	1.5. Comunicación de trabajadores para mejorar el clima de confianza.	
	2. RESPONSABILIDAD	
	2.1. Cumplimiento de responsabilidad en su trabajo.	
	2.2. Compromiso de los trabajadores con su trabajo.	
	2.3. Gerentes ayudan a trabajadores a mejorar sus labores.	
	2.4. Infraestructura y ambiente físico adecuado.	
	2.5. Libertad para desarrollar con comodidad el trabajo en la MPM.	
	3. RECOMPENSA	
	3.1. Los trabajadores de la MPM son bien recompensados económicamente.	
	3.2. Recompensa moral o de agradecimiento por la labor realizada.	
	3.3. Momentos donde el trabajador se siente recompensado por su labor.	
	3.4. Recompensa a parte de lo económico.	
	3.5. Lugar donde aparezca la foto del trabajador del mes.	
	4. DESAFÍOS	
	4.1. Presencia de la competitividad en la MPM.	
	4.2. Competitividad para ser el mejor trabajador en la MPM.	
	4.3. Gerentes crean en sus trabajadores desafíos en sus labores.	
	4.4. Desafíos personales en su labor.	
	4.5. Conocen los trabajadores los objetivos para conseguir nuevos desafíos.	
	5. RELACIONES	
	5.1. Buen trato entre trabajadores de la MPM.	
	5.2. Buen trato entre trabajadores y gerentes.	
	5.3. Espacios para desestresarse y relacionarse con los demás.	
	5.4. Respeto a la diferencia de opinión entre trabajadores.	
	5.5. Denunciar casos que no ayudan a los trabajadores a relacionarse.	
	6. COOPERACIÓN	
	6.1. Buen trabajo en equipo entre los trabajadores de la MPM.	
	6.2. Facilidad de formar grupos de trabajo.	
	6.3. Predisposición de las gerencias en trabajar en equipo.	
	6.4. Cooperación entre trabajadores de la MPM para lograr objetivos.	
	6.5. Experiencia de trabajar en equipo en la MPM.	
	7. ESTÁNDARES	
	7.1. Conocer objetivos a cumplir.	
	7.2. Cumplimiento de objetivos por gerencia.	
	7.3. Esfuerzos por cumplir los objetivos.	
	7.4. Vínculo de trabajadores por cumplir los objetivos.	
	7.5. Estrategias para lograr objetivos a cumplirse.	
	8. CONFLICTO	
	8.1. Deben haber existencia de conflictos.	
	8.2. Existencia de conflictos en la MPM.	
	8.3. Rapidez de solución de conflictos.	
	8.4. Los conflictos ayudan a mejorar el clima organizacional,	
	8.5. Existencia de conflictos en las gerencias.	
	9. IDENTIDAD	
	9.1. La identidad ayuda al progreso de la MPM.	
	9.2. Identificación de trabajadores con la MPM.	
	9.3. Trabajadores se sienten orgullosos de pertenecer a la MPM.	
	9.4. Sienten felicidad aportando su trabajo a la MPM.	
	9.5. Si dejan de pertenecer a la MPM encuentran otra lugar igual.	

CAPÍTULO III: METODOLOGÍA

3.1. Nivel y Tipo de investigación

La investigación de acuerdo al nivel de conocimiento que se adquirió perteneció a una investigación descriptiva, con una variable: El clima organizacional.

El estudio pertenece al enfoque cuantitativo de investigación porque las preguntas de investigación versan sobre cuestiones específicas, porque se revisó lo que se ha investigado anteriormente, porque se sometió a prueba la hipótesis mediante el empleo de los diseños de investigación apropiados; porque se usó la recolección de datos para probar la hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico.

La investigación fue de tipo descriptivo porque se estudió la situación en que se encuentra la variable: El clima organizacional¹.

3.2. Diseño de investigación

El diseño general de la investigación fue el no experimental de tipo descriptivo transversal.

Fue No experimental porque no se manipuló la variable en estudio.

Fue Descriptivo Transversal porque se recogió la información en el mismo lugar y en un momento determinado.

Esquema:



Donde:

M : Es la Muestra.

O : Observación de la muestra².

Los pasos que se siguen en la aplicación del diseño son:

1. Realizar la observación a la variable (recojo de información sobre el objeto de estudio).
2. Procesar o sistematizar la información o datos.

¹ Ávila, R. B. *Introducción a la Metodología de la Investigación*. Perú, 2000, p. 25

² Hernández, R. et al. *Metodología de la Investigación*, México, 2006, p. 205

3. Clasificar la información o datos, organizándolos en cuadros o tablas y representarlos en gráficos.
4. Analizar e interpretar la información o datos.

3.3. Población y muestra

3.3.1. Población

La población estuvo delimitada por todos los trabajadores que laboran en la “Municipalidad Provincial de Maynas”, distrito de Iquitos, provincia de Maynas del Departamento de Loreto, durante el año 2017; que hacen un total de 711 personas.

3.3.2. Muestra

La muestra la conformaron 40 trabajadores de diferentes áreas seleccionados de forma aleatoria, que laboran en la “Municipalidad Provincial de Maynas”, durante el año 2017 del distrito de Iquitos, provincia de Maynas, del Departamento de Loreto.

La selección de la muestra fue no aleatoria intencionada.

3.4. Técnicas, Instrumentos y Fuentes de Recolección de Datos

3.4.1. Técnicas de Recolección de Datos

La técnica que se empleó en la recolección de datos fue la encuesta porque se observó el hecho en forma indirecta.

3.4.2. Instrumentos de Recolección de Datos

El instrumento que se empleó en la recolección de datos fue el cuestionario el que fue sometido a prueba de validez y confiabilidad antes de su aplicación, Obteniendo 71.50% de validez y 80.50% de confiabilidad.

3.4.3. Fuentes de Recolección de Datos

Las fuentes de recolección de datos son las primarias.

3.5. Procedimientos de Recolección de Datos

- ✓ Elaboración y aprobación del proyecto de tesis.
- ✓ Elaboración del instrumento de recolección de datos.
- ✓ Prueba de validez y confiabilidad al instrumento de recolección de datos.

- ✓ Recojo de la información.
- ✓ Procesamiento de la información.
- ✓ Organización de la información en cuadros.
- ✓ Análisis de la información.
- ✓ Interpretación de datos.
- ✓ Elaboración de discusión y presentación del informe.
- ✓ Sustentación del informe.

3.6. Procesamiento y análisis de los Datos

El procesamiento de los datos se efectuó en forma mecánica sobre la base de los datos.

El análisis e interpretación de los datos se efectuó empleando la estadística descriptiva: Frecuencia, promedio ($\bar{x}$), porcentaje (%)

CAPÍTULO IV: RESULTADOS Y DISCUSIÓN

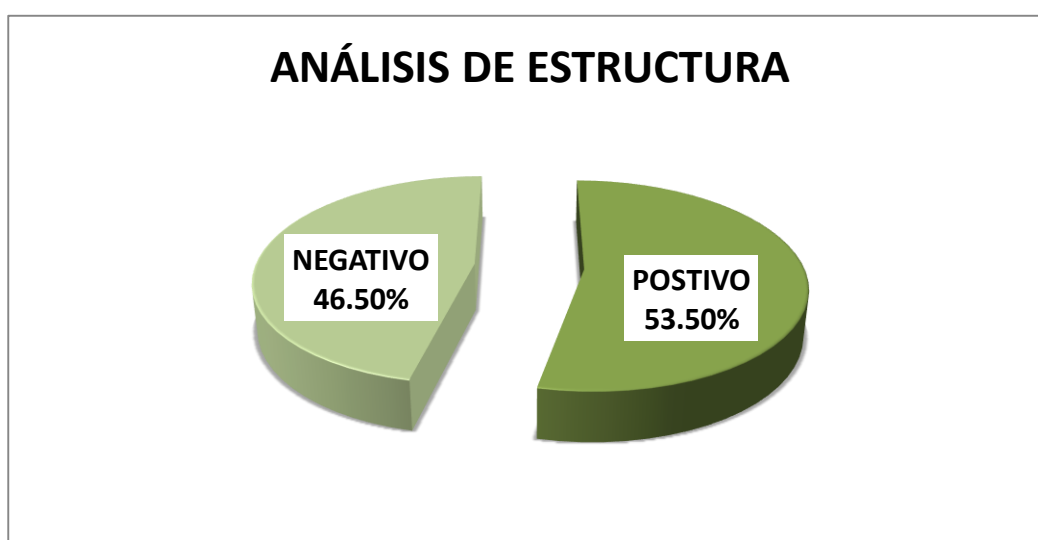
4.1. Resultados

4.1.1. Análisis descriptivo.

CUADRO N° 1
Análisis de la Estructura de la Municipalidad Provincial de Maynas,
estudiantes de Ciencias de la Comunicación – Universidad Científica del
Perú, 2017

ANÁLISIS DE ESTRUCTURA		POSITIVO		NEGATIVO		Total	
		11 al 20		0 al 10			
		Nº	%	Nº	%	Nº	%
1	Existe coordinación entre gerentes y trabajadores de la Municipalidad Provincial de Maynas	19	47.5%	21	52.50%	40	100.00%
2	Conocen el organigrama de la Municipalidad Provincial de Maynas	25	62.5%	15	37.50%	40	100.00%
3	Manejan planes institucionales (objetivos, metas, estrategias)	28	70.0%	12	30.00%	40	100.00%
4	La estructura de la Municipalidad ayuda a tener un buen clima organizacional	14	35.0%	26	65.00%	40	100.00%
5	Existe comunicación en los trabajadores para mejorar el clima de confianza	21	52.5%	19	47.50%	40	100.00%
PROMEDIO		21	53.50%	19	46.50%	40	100.00%

‘GRÁFICO N° 1
Análisis de la Estructura de la Municipalidad Provincial de Maynas,
estudiantes de Ciencias de la Comunicación – Universidad Científica del
Perú, 2017



En el Cuadro y Gráfico N° 1 se observa el **Análisis de la Estructura de la Municipalidad Provincial de Maynas, 2017**, y es lo siguiente:

El promedio ($\bar{x}$) de 40 (100%) trabajadores:

El 46.50 % ha considerado la Estructura Organizacional de la Municipalidad de forma Negativa, pero sobresale el 53.50 % que consideró que es Positivo, lo cual demuestra que la estructura organizacional de la Municipalidad Provincial de Maynas es positiva pero que puede ser modificada para mejorar el clima organizacional entre los trabajadores que en ella laboran.

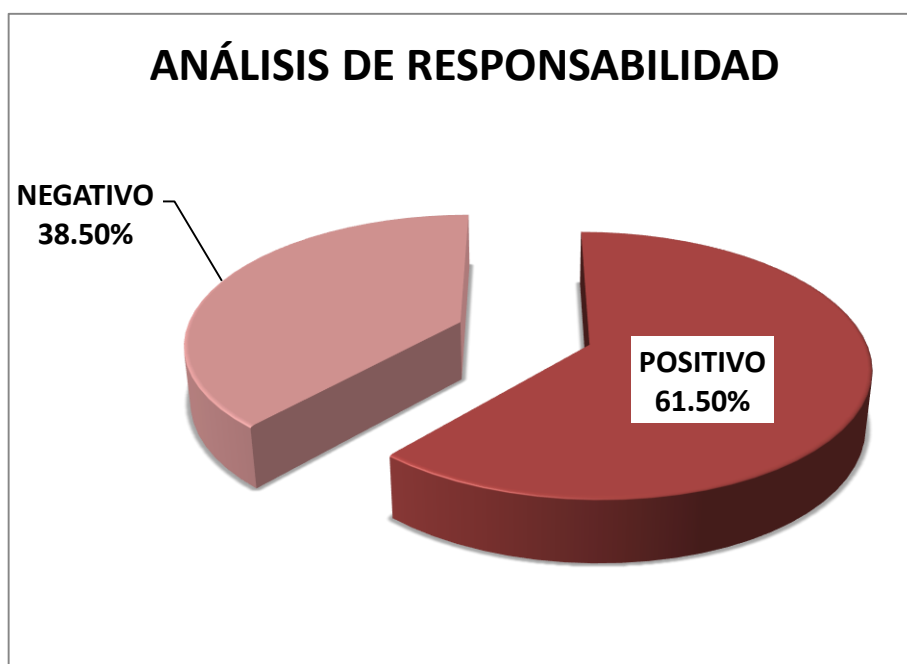
Con este resultado se logra el objetivo específico que dice: Verificar si existe una estructura en el clima organizacional en la Municipalidad Provincial de Maynas, 2017. Es decir, de cada 100 trabajadores 54 consideran que la estructura es positiva, lo cual es positivo.

También se prueba la hipótesis específica que dice: La estructura es positiva en el clima organizacional en la Municipalidad Provincial de Maynas, 2017.

CUADRO N° 2
Análisis de la Responsabilidad en la Municipalidad Provincial de Maynas,
estudiantes de Ciencias de la Comunicación – Universidad Científica del
Perú, 2017

ANÁLISIS DE RESPONSABILIDAD		POSITIVO		NEGATIVO		Total	
		11 al 20		0 al 10			
		Nº	%	Nº	%	Nº	%
1	Cumples con responsabilidad tu trabajo	40	100.00%	0	0.00%	40	100.00%
2	Existe compromiso de parte de los trabajadores con su trabajo	32	80.00%	8	20.00%	40	100.00%
3	Los gerentes ayudan a trabajadores a mejorar sus labores	19	47.50%	21	52.50%	40	100.00%
4	Existe infraestructura y ambiente físico adecuado	11	27.50%	29	72.50%	40	100.00%
5	Existe libertad para desarrollar con comodidad el trabajo en la municipalidad	21	52.50%	19	47.50%	40	100.00%
PROMEDIO		25	61.50%	15	38.50%	40	100.00%

GRÁFICO N° 2
Análisis de la Responsabilidad en la Municipalidad Provincial de Maynas,
estudiantes de Ciencias de la Comunicación – Universidad Científica del
Perú, 2017



En el Cuadro y Gráfico N° 2 se observa el **Análisis de la Responsabilidad de la Municipalidad Provincial de Maynas, 2017**, y es lo siguiente:

El promedio ($\bar{x}$) de 40 (100%) trabajadores:

El 38.50 % ha considerado la Responsabilidad de la Municipalidad como un elemento Negativo, por considerar que falta mejorar este aspecto, pero sobresale que el 61.50 % que consideró que es Positiva, lo cual demuestra que la responsabilidad de la Municipalidad Provincial de Maynas es positiva por considerar que la mayoría desempeña sus labores de forma responsable.

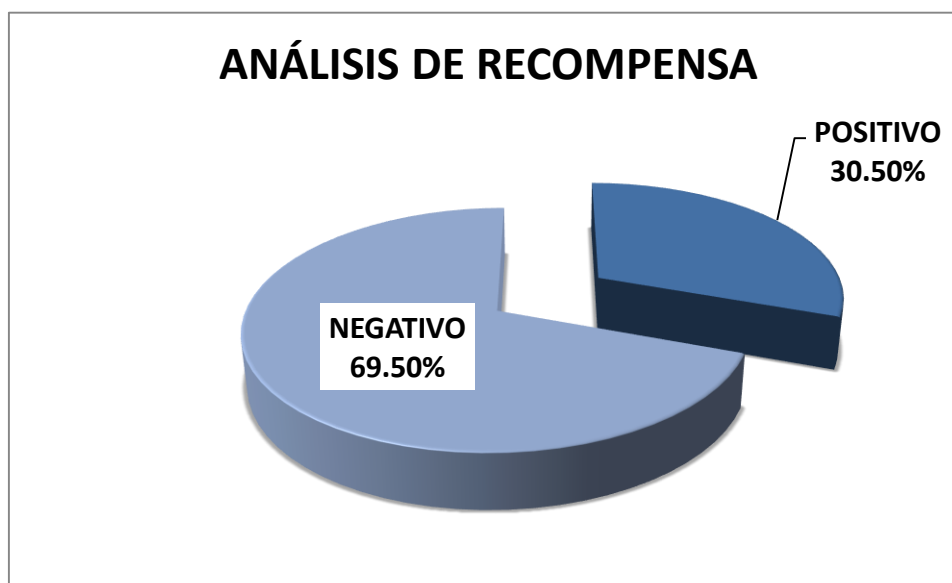
Con este resultado se logra el objetivo específico que dice: Verificar el nivel de responsabilidad en el clima organizacional en la Municipalidad Provincial de Maynas, 2017. Es decir, de cada 100 trabajadores 62 considera que existe responsabilidad en las labores, lo cual es positivo.

También se prueba la hipótesis específica que dice: La responsabilidad es positiva en el clima organizacional en la Municipalidad Provincial de Maynas, 2017.

CUADRO N° 3
Análisis de la Recompensa en la Municipalidad Provincial de Maynas,
estudiantes de Ciencias de la Comunicación – Universidad Científica del
Perú, 2017

ANÁLISIS DE RECOMPENSA		POSITIVO		NEGATIVO		Total	
		11 al 20		0 al 10			
		Nº	%	Nº	%	Nº	%
1	Crees que los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Maynas son bien recompensados económicamente por el trabajo que realizan	4	10.00%	36	90.00%	40	100.00%
2	Existe una recompensa moral o de agradecimiento por una labor realizada	9	22.50%	31	77.50%	40	100.00%
3	Existen momentos donde el trabajador se siente recompensado por su labor	10	25.00%	30	75.00%	40	100.00%
4	Crees que es necesario una recompensa a parte de lo económico	35	87.50%	5	12.50%	40	100.00%
5	Existe un lugar en la municipalidad donde aparezca la foto del trabajador del mes	3	7.50%	37	92.50%	40	100.00%
PROMEDIO		12	30.50%	28	69.50%	40	100.00%

GRÁFICO N° 3
Análisis de la Recompensa en la Municipalidad Provincial de Maynas,
estudiantes de Ciencias de la Comunicación – Universidad Científica del
Perú, 2017



En el Cuadro y Gráfico N° 3 se observa el **Análisis de la Recompensa de la Municipalidad Provincial de Maynas, 2017**, y es lo siguiente:

El promedio ($\bar{x}$) de 40 (100%) trabajadores:

El 30.50 % ha considerado la Recompensa en la Municipalidad como un elemento Positivo, por considerar que no se necesita mejorar este aspecto, pero sobresale que el 69.50 % que consideró que es Negativa, lo cual demuestra que la recompensa de la Municipalidad Provincial de Maynas es negativa por considerar que falta mejorar este aspecto.

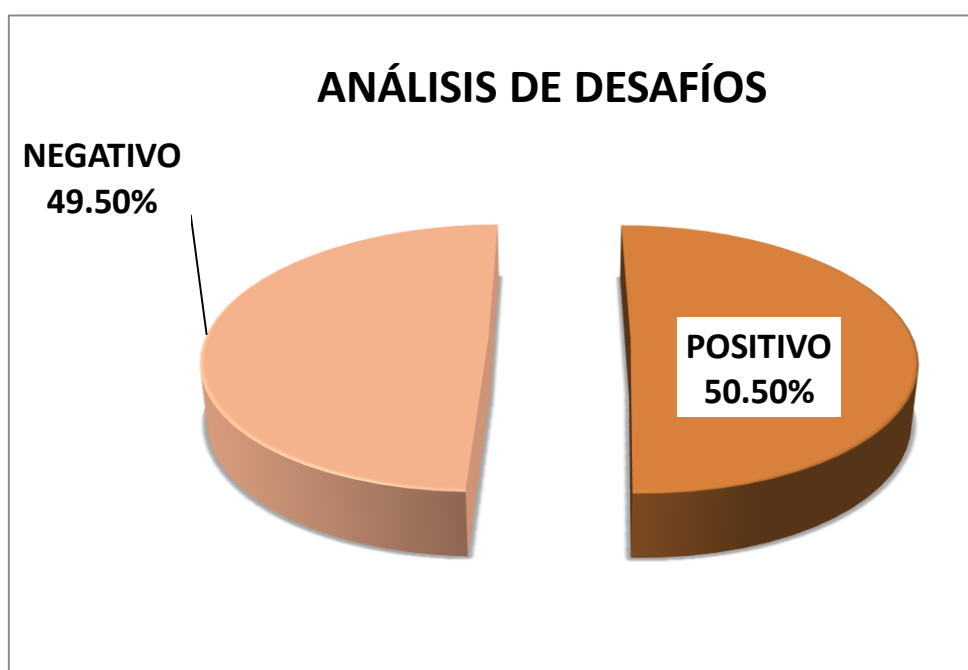
Con este resultado se logra el objetivo específico que dice: Verificar el nivel de satisfacción profesional y personal en el clima organizacional en la Municipalidad Provincial de Maynas, 2017. Es decir, de cada 100 trabajadores 70 considera que no existe recompensa por sus labores, lo cual es negativo.

También se rechaza la hipótesis específica que dice: La satisfacción profesional y personal es positiva en el clima organizacional en la Municipalidad Provincial de Maynas, 2017. Se rechaza porque la mayoría considera que no existe recompensa por el desarrollo de sus labores.

CUADRO N° 4
Análisis de Desafíos en la Municipalidad Provincial de Maynas,
estudiantes de Ciencias de la Comunicación – Universidad Científica del
Perú, 2017

ANÁLISIS DE DESAFÍOS		POSITIVO		NEGATIVO		Total	
		11 al 20		0 al 10			
		Nº	%	Nº	%	Nº	%
1	Crees que es necesario la competitividad en la Municipalidad Provincial de Maynas	37	92.50%	3	7.50%	40	100.00%
2	Existe competitividad para ser el mejor trabajador en la Municipalidad Provincial de Maynas	6	15.00%	34	85.00%	40	100.00%
3	Los gerentes crean en sus trabajadores desafíos en sus labores	16	40.00%	24	60.00%	40	100.00%
4	Te pones desafíos personales en tu labor	32	80.00%	8	20.00%	40	100.00%
5	Conocen los trabajadores los objetivos para conseguir nuevos desafíos	10	25.00%	30	75.00%	40	100.00%
PROMEDIO		20	50.50%	20	49.50%	40	100.00%

GRÁFICO N° 4
Análisis de Desafíos en la Municipalidad Provincial de Maynas, estudiantes
de Ciencias de la Comunicación – Universidad Científica del Perú, 2017



En el Cuadro y Gráfico N° 4 se observa el **Análisis de Desafíos de la Municipalidad Provincial de Maynas, 2017**, y es lo siguiente:

El promedio ($\bar{x}$) de 40 (100%) trabajadores:

El 49.50 % ha considerado los desafíos en la Municipalidad como un elemento Negativo, por considerar que no son necesarios los desafíos, pero sobresale que el 50.50 % que consideró que es Positiva los desafíos, lo cual demuestra que los desafíos son necesarios para el desarrollo de las labores en la Municipalidad Provincial de Maynas.

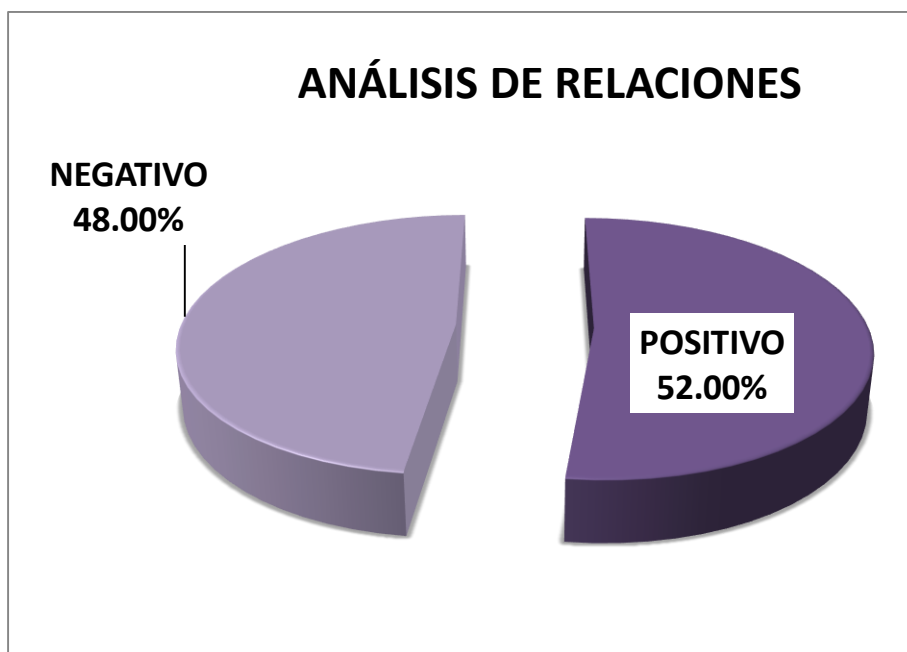
Con este resultado se logra el objetivo específico que dice: Verificar si existe competitividad laboral en el clima organizacional en la Municipalidad Provincial de Maynas, 2017. Es decir, que de cada 100 trabajadores 51 considera que los desafíos son positivos para el desarrollo de sus labores, lo cual es positivo.

También se prueba la hipótesis específica que dice: La competitividad laboral es positiva en el clima organizacional en la Municipalidad Provincial de Maynas, 2017.

CUADRO N° 5
Análisis de Relaciones en la Municipalidad Provincial de Maynas,
estudiantes de Ciencias de la Comunicación – Universidad Científica del
Perú, 2017

ANÁLISIS DE RELACIONES		POSITIVO		NEGATIVO		Total	
		11 al 20		0 al 10			
		Nº	%	Nº	%	Nº	%
1	Existe buen trato entre trabajadores de la Municipalidad Provincial de Maynas	27	67.50%	13	32.50%	40	100.00%
2	Existe buen trato entre los trabajadores y los gerentes	20	50.00%	20	50.00%	40	100.00%
3	Hay espacios donde se puedan desestresarse los trabajadores relacionándose con los demás	4	10.00%	36	90.00%	40	100.00%
4	Hay respeto a las diferencias de opinión entre los trabajadores	23	57.50%	17	42.50%	40	100.00%
5	Denunciarías un caso que no ayuda a los trabajadores a no relacionarse	30	75.00%	10	25.00%	40	100.00%
PROMEDIO		21	52.00%	19	48.00%	40	100.00%

GRÁFICO N° 5
Análisis de Relaciones en la Municipalidad Provincial de Maynas,
estudiantes de Ciencias de la Comunicación – Universidad Científica del
Perú, 2017



En el Cuadro y Gráfico N° 5 se observa el **Análisis de Relaciones de la Municipalidad Provincial de Maynas, 2017**, y es lo siguiente:

El promedio ($\bar{x}$) de 40 (100%) trabajadores:

El 48.00 % ha considerado las Relaciones en la Municipalidad como un elemento Negativo, por considerar que no existen buenas relaciones, pero sobresale que el 52.00 % que consideró que es Positiva las Relaciones, lo cual demuestra que la mayoría considera que existen buenas relaciones en el desarrollo de las labores en la Municipalidad Provincial de Maynas.

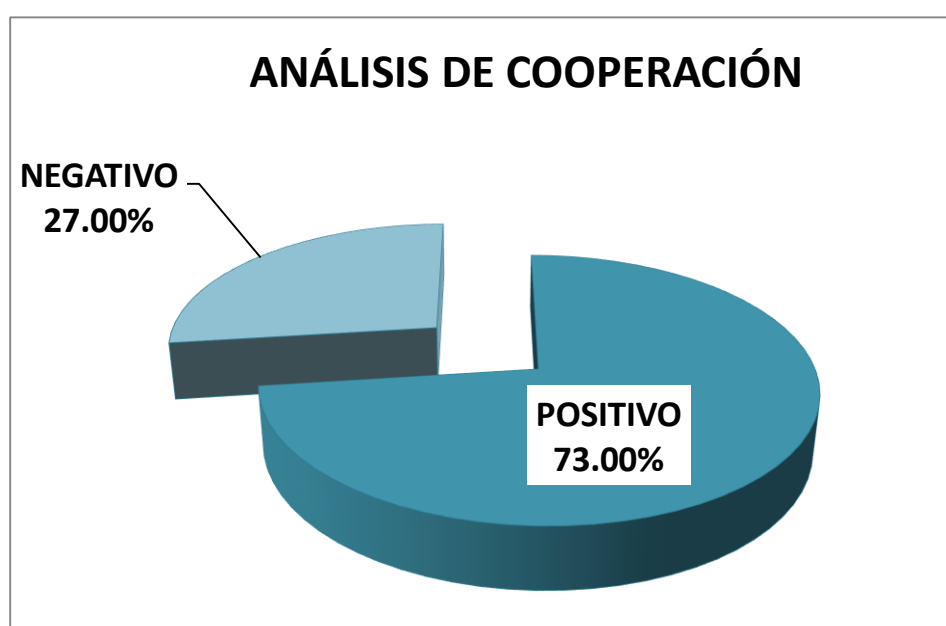
Con este resultado se logra el objetivo específico que dice: Verificar si existe un ambiente de respeto y de buen trato en el clima organizacional en la Municipalidad Provincial de Maynas, 2017. Es decir, de cada 100 trabajadores 52 considera que existen buenas relaciones laborales, lo cual es positivo.

También se prueba la hipótesis específica que dice: El ambiente de respeto y de buen trato es positiva en el clima organizacional en la Municipalidad Provincial de Maynas, 2017.

CUADRO N° 6
Análisis de la Cooperación en la Municipalidad Provincial de Maynas,
estudiantes de Ciencias de la Comunicación – Universidad Científica del
Perú, 2017

ANÁLISIS DE COOPERACIÓN		POSITIVO		NEGATIVO		Total	
		11 al 20		0 al 10			
		Nº	%	Nº	%	Nº	%
1	Existe un buen trabajo en equipo entre trabajadores de la Municipalidad Provincial de Maynas	26	65.00%	14	35.00%	40	100.00%
2	Es fácil formar un grupo de trabajo	29	72.50%	11	27.50%	40	100.00%
3	Se nota la predisposición en tu gerencia de trabajar en equipo	31	77.50%	9	22.50%	40	100.00%
4	Hay cooperación entre los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Maynas para lograr los objetivos	25	62.50%	15	37.50%	40	100.00%
5	Según tu experiencia es bueno trabajar en equipo en la Municipalidad Provincial de Maynas	35	87.50%	5	12.50%	40	100.00%
PROMEDIO		29	73.00%	11	27.00%	40	100.00%

GRÁFICO N° 6
Análisis de la Cooperación en la Municipalidad Provincial de Maynas,
estudiantes de Ciencias de la Comunicación – Universidad Científica del
Perú, 2017



En el Cuadro y Gráfico N° 6 se observa el **Análisis de Cooperación de la Municipalidad Provincial de Maynas, 2017**, y es lo siguiente:

El promedio ($\bar{x}$) de 40 (100%) trabajadores:

El 27.00 % ha considerado la Cooperación en la Municipalidad como un elemento Negativo, por considerar que no hay cooperación entre los trabajadores, pero sobresale que el 73.00 % que consideró que es Positiva la cooperación, lo cual demuestra que la mayoría considera que existe buena cooperación entre los trabajadores de la municipalidad,

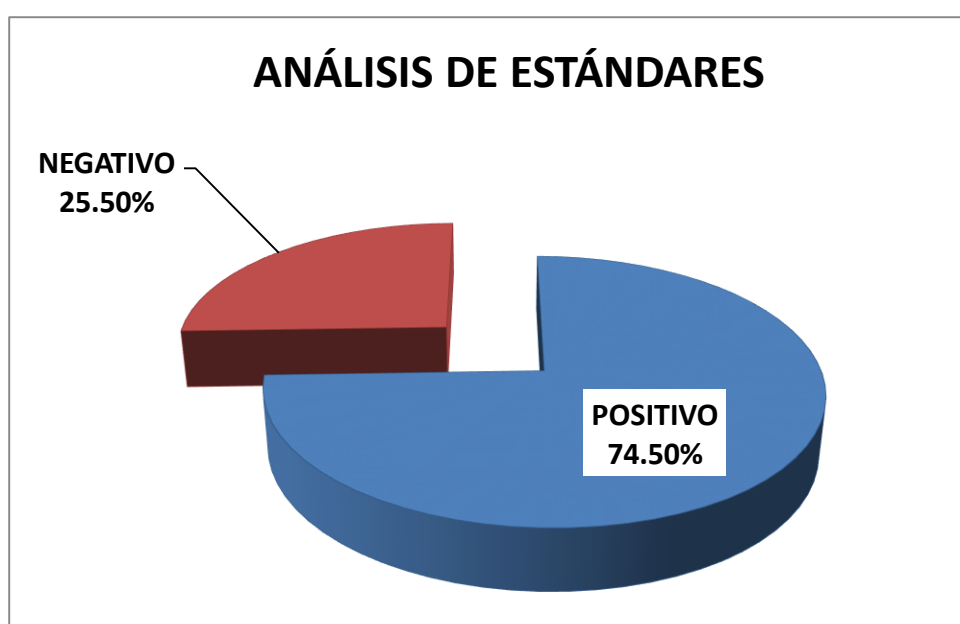
Con este resultado se logra el objetivo específico que dice: Verificar el nivel de cooperación de los trabajadores en el clima organizacional en la Municipalidad Provincial de Maynas, 2017. Es decir, que de cada 100 personas 73 consideran que hay cooperación en el desarrollo de labores en la municipalidad, lo cual es positivo.

También se prueba la hipótesis específica que dice: La cooperación de los trabajadores es positiva en el clima organizacional en la Municipalidad Provincial de Maynas, 2017.

CUADRO N° 7
Análisis de Estándares en la Municipalidad Provincial de Maynas,
estudiantes de Ciencias de la Comunicación – Universidad Científica del
Perú, 2017

ANÁLISIS DE ESTÁNDARES		POSITIVO		NEGATIVO		Total	
		11 al 20		0 al 10			
		Nº	%	Nº	%	Nº	%
1	Sabes cuáles son tus objetivos a cumplir	35	87.50%	5	12.50%	40	100.00%
2	Se cumplen los objetivos de tu gerencia	29	72.50%	11	27.50%	40	100.00%
3	Existen esfuerzos por cumplir con los objetivos	32	80.00%	8	20.00%	40	100.00%
4	Se vinculan los trabajadores con el fin de cumplir los objetivos	26	65.00%	14	35.00%	40	100.00%
5	Existen estrategias para lograr los objetivos a cumplirse	27	67.50%	13	32.50%	40	100.00%
PROMEDIO		30	74.50%	10	25.50%	40	100.00%

GRÁFICO N° 7
Análisis de Estándares en la Municipalidad Provincial de Maynas,
estudiantes de Ciencias de la Comunicación – Universidad Científica del
Perú, 2017



En el Cuadro y Gráfico N° 7 se observa el **Análisis de Estándares de la Municipalidad Provincial de Maynas, 2017**, y es lo siguiente:

El promedio ($\bar{x}$) de 40 (100%) trabajadores:

El 25.50 % ha considerado los Estándares en la Municipalidad como un elemento Negativo, por considerar que no hay metas, ni objetivos claros que cumplir además de considerar un rendimiento bajo, pero sobresale que el 74.50 % que consideró que es Positivo los Estándares, lo cual demuestra que la mayoría considera que si se tienen metas claras y objetivos que se quieren cumplir, además de considerar un rendimiento alto asociado a ello.

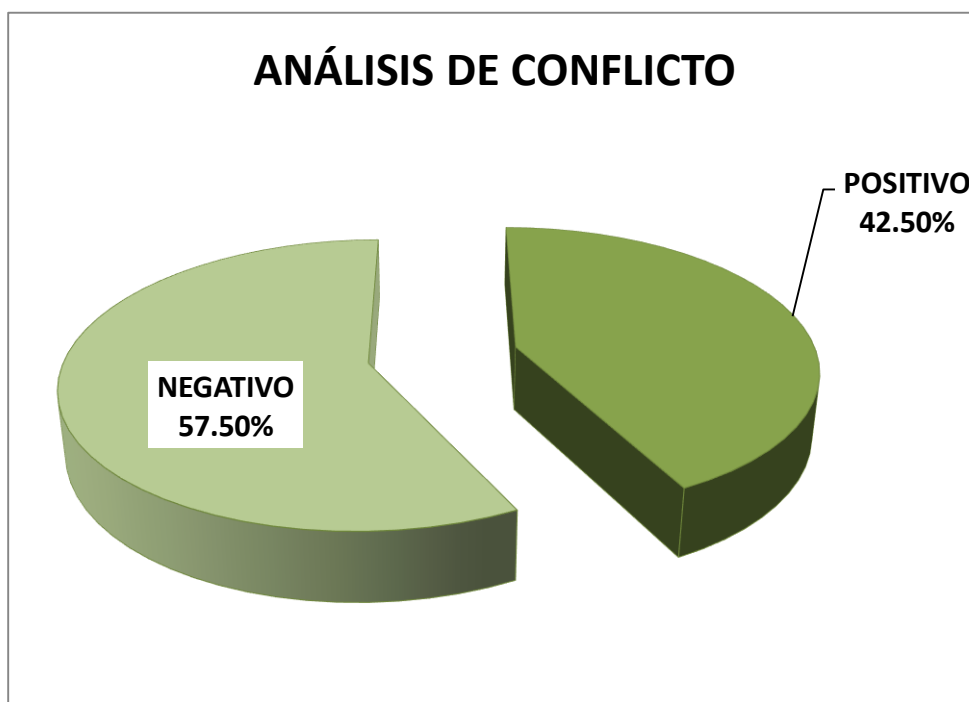
Con este resultado se logra el objetivo específico que dice: Verificar la percepción de los trabajadores sobre su rendimiento en el clima organizacional en la Municipalidad Provincial de Maynas, 2017. Es decir, que de cada 100 trabajadores 75 consideran que existen metas claras, objetivos y un alto rendimiento, lo cual es positivo.

También se prueba la hipótesis específica que dice: La percepción de los trabajadores es positiva de su rendimiento en el clima organizacional en la Municipalidad Provincial de Maynas, 2017.

CUADRO N° 8
Análisis de Conflictos en la Municipalidad Provincial de Maynas,
estudiantes de Ciencias de la Comunicación – Universidad Científica del
Perú, 2017

ANÁLISIS DE CONFLICTO		POSITIVO		NEGATIVO		Total	
		11 al 20		0 al 10			
		Nº	%	Nº	%	Nº	%
1	Crees que deben existir los conflictos	7	17.50%	33	82.50%	40	100.00%
2	Existe conflictos en la Municipalidad de Maynas	33	82.50%	7	17.50%	40	100.00%
3	Se solucionan rápido los conflictos	15	37.50%	25	62.50%	40	100.00%
4	Los conflictos ayudan a mejorar el clima organizacional	13	32.50%	27	67.50%	40	100.00%
5	Existen conflictos en tu gerencia	17	42.50%	23	57.50%	40	100.00%
PROMEDIO		17	42.50%	23	57.50%	40	100.00%

GRÁFICO N° 8
Análisis de Conflictos en la Municipalidad Provincial de Maynas,
estudiantes de Ciencias de la Comunicación – Universidad Científica del
Perú, 2017



En el Cuadro y Gráfico N° 7 se observa el **Análisis de Conflictos en la Municipalidad Provincial de Maynas, 2017**, y es lo siguiente:

El promedio ($\bar{x}$) de 40 (100%) trabajadores:

El 42.50 % ha considerado los Conflictos en la Municipalidad como un elemento Positivo, por considerar que son parte del crecimiento y desarrollo de una organización, pero sobresale que el 57.50 % que consideró que es Negativo los Conflictos, por considerarlo un elemento que destruye el clima organizacional.

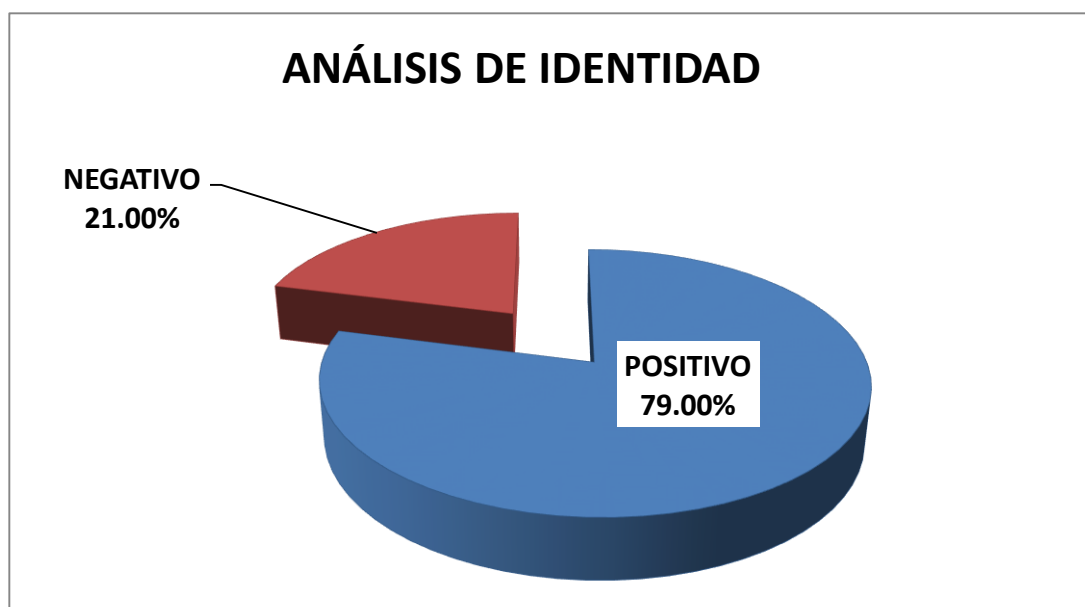
Con este resultado se logra el objetivo específico que dice: Verificar la manera de solucionar los conflictos existentes en el clima organizacional en la Municipalidad Provincial de Maynas, 2017. Es decir, que de cada 100 trabajadores 58 consideran que la manera de solucionar conflictos es negativa, lo cual es negativo.

También se rechaza la hipótesis específica que dice: La manera de solucionar los conflictos existentes es positivo en el clima institucional en la municipalidad provincial de Maynas, 2017. Porque la mayoría consideró que la manera de solucionar los conflictos es negativa.

CUADRO N° 9
Análisis de Identidad en la Municipalidad Provincial de Maynas,
estudiantes de Ciencias de la Comunicación – Universidad Científica del
Perú, 2017

ANÁLISIS DE IDENTIDAD		POSITIVO		NEGATIVO		Total	
		11 al 20		0 al 10			
		Nº	%	Nº	%	Nº	%
1	Creer que la identidad ayuda al progreso de la Municipalidad Provincial de Maynas	40	100.00%	0	0.00%	40	100.00%
2	Los trabajadores se identifican con la municipalidad	30	75.00%	10	25.00%	40	100.00%
3	Los trabajadores se sienten orgullosos de pertenecer a la municipalidad	35	87.50%	5	12.50%	40	100.00%
4	Se sienten felices aportando su trabajo en la municipalidad	37	92.50%	3	7.50%	40	100.00%
5	Si dejarían de pertenecer a la municipalidad, se encontrarían otro trabajo igual	16	40.00%	24	60.00%	40	100.00%
PROMEDIO		32	79.00%	8	21.00%	40	100.00%

GRÁFICO N° 9
Análisis de Identidad en la Municipalidad Provincial de Maynas,
estudiantes de Ciencias de la Comunicación – Universidad Científica del
Perú, 2017



En el Cuadro y Gráfico N° 8 se observa el **Análisis de Conflictos en la Municipalidad Provincial de Maynas, 2017**, y es lo siguiente:

El promedio ($\bar{x}$) de 40 (100%) trabajadores:

El 21.00 % ha considerado la Identidad en la Municipalidad como un elemento Negativo, por considerar que falta mayor identidad con la organización, pero sobresale que el 79.00 % considera que si existe una alta identidad con la municipalidad.

Con este resultado se logra el objetivo específico que dice: Verificar el nivel de identidad de los trabajadores en el clima organizacional en la Municipalidad Provincial de Maynas, 2017. Es decir, que de cada 100 trabajadores 79 se encuentran identificados con la organización, lo cual es positivo.

También se prueba la hipótesis específica que dice: La identidad de los trabajadores es positivo en el clima organizacional en la Municipalidad Provincial de Maynas, 2017. Porque la mayoría consideró que la manera de solucionar los conflictos es negativa.

4.2. Discusión

Al efectuar el Análisis de las nueve dimensiones vinculadas al Clima Organizacional de la Municipalidad Provincial, 2017. Se probó que el Clima Organizacional de la Municipalidad es Positivo en un 50% más no en su totalidad debido a que existen factores que no permiten el desarrollo del Clima Organizacional en la entidad de estudio, pero que muchas veces están vinculados al desempeño y la identidad del trabajador con la institución.

Como lo menciona **Geraldo Rivera, Nole y Zambrano Lozano, Sintia Maveli (Ocutbre, 2017)** en su tesis: *“Siendo que el clima organizacional tiene una relación inversa con la calidad de servicio, en primera instancia se describe según la base teórica que: al clima organizacional se lo entiende como el conjunto de características que definen el ambiente de trabajo de una entidad y que ejerce efecto sobre el comportamiento, las relaciones y las actitudes de los individuos. Por lo tanto el clima organizacional garantiza un beneficio mutuo ya que al existir un ambiente de trabajo favorable el rendimiento de los colaboradores será eficiente; por ello se recomienda a la municipalidad a invertir en capacitación porque este impactara significativamente en cuanto a la calidad de servicio que se brinda a los usuarios.”*

Litwin y Stinger (2017), fueron los primeros en determinar que el clima organizacional comprendía nueve componentes: la estructura, la responsabilidad o autonomía en la toma de decisiones, la recompensa recibida, el desafío de las metas, las relaciones y la cooperación entre sus miembros, los estándares de productividad, el manejo de conflicto y la identificación con la organización.

CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Conclusiones

Conclusiones Parciales

- La estructura organizacional de la Municipalidad Provincial de Maynas es considerada positiva por el 53.50 % de los trabajadores, lo que refiere a las reglas, procedimientos y niveles jerárquicos dentro de la municipalidad.
- La responsabilidad en la Municipalidad Provincial de Maynas es considerada positiva por el 61.50% de los trabajadores, que se refiere al nivel de autonomía que tienen los trabajadores para la realización de sus labores.
- La recompensa en la Municipalidad Provincial de Maynas es considerada negativa por el 69.50% de los trabajadores, que se refiere a la percepción que tienen los colaboradores sobre la recompensa que reciben en base al esfuerzo realizado.
- Los desafíos en la Municipalidad Provincial de Maynas son considerados positivos por el 50.50% de los trabajadores, que se refiere al control de los trabajadores sobre el proceso de producción, sean bienes o servicios, y de los riesgos asumidos para la consecución de los objetivos propuestos.
- Las relaciones en la Municipalidad Provincial de Maynas son consideradas positivas por el 52.00% de los trabajadores, que se refiere al respeto, la colaboración y el buen trato que son aspectos determinantes en esta dimensión en la medida que influyen en la productividad y en la generación de un ambiente grato de trabajo.
- La cooperación en la Municipalidad Provincial de Maynas es considerada positiva por el 73.00% de los trabajadores, que se refiere al apoyo oportuno y la existencia de un sentimiento de equipo que contribuya al logro de objetivos grupales.
- Los estándares en la Municipalidad Provincial de Maynas son considerados positivos por el 74.50% de los trabajadores, que se refiere a la percepción de los trabajadores sobre los parámetros establecidos por la empresa en torno a los niveles de rendimiento.

- Los conflictos en la Municipalidad Provincial de Maynas son considerados negativos por el 57.50% de los trabajadores, que se refiere a la forma en la que los superiores enfrentan los problemas y manejan las discrepancias influye en la opinión generalizada que tienen los trabajadores sobre el manejo de conflictos dentro de la empresa. Es decir que este es un punto débil dentro del entorno organizacional de la municipalidad.
- La identidad en la Municipalidad Provincial de Maynas es considerada positiva por el 79.00% de los trabajadores, lo que se refiere al sentimiento de pertenencia hacia la organización. Este factor indica qué tan involucrados están los trabajadores con los objetivos de la empresa y qué tan orgullosos se sienten de formar parte de esta.

Conclusión General

El clima organizacional es considerada positiva en un 57.44% por parte de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Maynas, lo cual se refiere al buen conocimiento de las reglas y estructura, existe responsabilidad, el punto carente es la recompensa, la manera de enfrentar los desafíos son positivos, existe buenas relaciones, la cooperación para trabajos grupales es alta, el rendimiento es alto, el manejo de los conflictos es aceptable y la identidad con la institución es alta.

5.2. Recomendaciones

Recomendaciones Parciales

- Se recomienda fomentar el uso de las normas y reglas estructurales dentro de la organización para el conocimiento de cada trabajador a fin de que realice su labor en base a la estructura organizacional y sus exigencias.
- Se debe fomentar el valor de la responsabilidad en cada trabajo realizado, buscar el reconocimiento individual o grupal dependiendo de cada caso.
- Se debe implementar un programa de incentivos y recompensas para fomentar el premio al esfuerzo por su labor realizada.
- Se debe poner metas y desafíos a cada trabajador para desarrollar sus habilidades y capacidades o fomentar capacitaciones para evitar el temor de asumir nuevos retos o desafíos.

- Se debe realizar actividades de confraternidad para mejorar las relaciones entre todos los trabajadores de las diferentes áreas de la municipalidad.
- La cooperación no solo debe ser considerada en el desarrollo de trabajos de suma importancia, sino a nivel de los trabajos simples y comunes.
- La recompensa debe estar ligada al rendimiento de cada trabajador para mejorar su nivel de motivación o entusiasmo para realizar determinada tarea.
- La resolución de conflictos debe desarrollarse de la forma más pacífica en el entorno laboral, para luego evadir discusiones o malos entendidos
- Es importante acompañar la identidad de la institución por algo que le permita identificarse con tal en las ceremonias sociales.

Recomendación General

Se recomienda trabajar en base a las nueve dimensiones, a fin de que se mejore el clima organizacional en la Municipalidad Provincial de Maynas que tiene un clima organizacional positivo medio.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. **ARMENGOL, C. (2001).** La cultura de la colaboración: reto para una enseñanza. Madrid. La Muralla.
2. **ÁVILA, R. B. (2000).** Introducción a la Metodología de la Investigación. Perú, p. 25.
3. **BRUNET, I.; BÖCKER, R. (2007):** Desarrollo, industria y empresa. Ed. Tecnos. BRUNET, I.; BÖCKER, R. (2007): Desarrollo, industria y empresa. Ed. Tecnos.
4. **CASTILLO, J. Y VIENA, J. (1998).** *Ergonomía, concepto y métodos*. Madrid: Complutense.
5. **CASTRO, S. (2013).** Relación del desempeño laboral con el clima organizacional del grupo de educación aeronáutica del comando aéreo de combate. Pontifica Universidad Javeriana. Bogotá. D.C.
6. **Chaudhary, Richa; Rangnekar, Santosh; Barua, Mukesh Kumar (2014).** «Organizational Climate, Climate Strength and Work Engagement». Procedia - Social and Behavioral Sciences. International Conference on Trade, Markets and Sustainability (ICTMS-2013) 133: 291-303.
7. **CHIAVENATO, I. (2006).** Introducción a la teoría general de la Administración. Ed. 7^{ma}. Editorial: McGraw-Hill. México, (p.468).
8. **CHIAVENATO, I. (2009).** Comportamiento organizacional. La dinámica del éxito en las organizaciones. Edición. 2^{da}. Editorial: Mc-Graw-Hill. México.
9. **Dawkins, Richard (1990).** El gen egoísta, Segunda edición -incluye dos capítulos sobre la evolución de la cooperación-ISBN0-19-286092-5.
10. **DESSLER, G., & VARELA, R. (2011).** Administración de Recursos Humanos. Editorial: Prentice-Hall. México.
11. Diccionario español de **OXFORD LIVING (2017).**
12. **DURÁN, C. (2015).** El clima organizacional y desempeño laboral de los funcionarios del área de balcón de servicios del gobierno autónomo descentralizado del municipio de ambato.
13. **FURNHAM, A. (2001).** Psicología organizacional. El comportamiento del individuo en las organizaciones. Oxford University. México.
14. **GARDEY, ANA (2011).** Actualizado: 2014. Definicion.de: Definición de recompensa (<https://definicion.de/recompensa/>)

- 15. GERALDO RIVERA, N. y ZAMBRANO LOZANO, S. M. (Octubre 2017).**
Tesis: Clima organizacional y su relación con el desempeño laboral de los colaboradores de la Municipalidad de Barranquita, 2017.
- 16. HERNÁNDEZ, A. (2010).** Principios de supervisión y el supervisor.
- 17. HERNÁNDEZ, R. (2006).** et al. Metodología de la Investigación, México, p. 205
- 18. LITWIN Y STINGER (2017).** Existen nuevas dimensiones en el clima organizacional.
- 19. MASLOW, A. (1908).** Teoría humanista.
- 20. MAYOR, M. (2009).** Clima organizacional en las entidades públicas.
- 21. MÉNDEZ, C. (2006).** Clima Organizacional, el IMCOC. Un método de análisis para su intervención. Colombia: Universidad del Rosario.
- 22. MERINO, M. (2008).** Actualizado: 2012. Definición de: Definición de responsabilidad (<https://definicion.de/responsabilidad/>).
- 23. PELÁES, L. (2010).** Relación entre clima organizacional y la satisfacción del cliente de una empresa de servicios telefónicos. (Tesis doctoral). Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Facultad de ciencias administrativas. Unida de Posgrado, Lima. Perú.
- 24. PÉREZ PORTO, J. (2017).** Definición de: Definición de estructura organizacional (<https://definicion.de/estructura-organizacional/>).
- 25. PÉREZ PORTO, JULIÁN Y GARDEY, ANA. (2008).** Definición de: Definición de relaciones (<https://definicion.de/relaciones/>).
- 26. PÉREZ PORTO, JULIÁN Y GARDEY, ANA. (2009).** Definición de: Definición de desafío (<https://definicion.de/desafio/>).
- 27. ROJAS, L. M. (2012).** Gestión y Políticas Públicas: Gestión Municipal del Desarrollo Económico Local. Boletín Institucional e-governa, 19, 2-4.
- 28. STANFFORD, E. Y BANK, M. (1980).** Employment, work involvement and mental health in less qualified Young people. Journal of occupational psychology. (pp. 291-304).
- 29. THOMPSON, I. (2008).** *Que es comunicación*. Pro negocios. net.
- 30. VÁSQUEZ, R. GUADARRAMA, G. (2001).** El clima organizacional una institución tecnológica de educación superior.

ANEXOS

Anexo N° 1: Matriz de consistencia

Anexo N° 2: Instrumento de recolección de datos

ANEXO N° 1: Matriz de Consistencia
TÍTULO: “CLIMA ORGANIZACIONAL EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE MAYNAS”, IQUITOS 2017”

AUTOR (es): Juan Raúl, LANDA OLÓRTEGUI
Luis Alberto, LEMOS CHAVERA

Problema	Objetivo	Hipótesis	Variable	Indicadores	Metodología
Problema General ¿Cuál es el nivel del clima organizacional en la Municipalidad Provincial de Maynas, año 2017? Problemas Específicos ✓ ¿Cuál es el nivel de estructura en el clima institucional en la Municipalidad Provincial de Maynas, 2017? ✓ ¿Cuál es el nivel de responsabilidad en el clima organizacional en la Municipalidad Provincial de Maynas, 2017? ✓ ¿Cuál es el nivel de satisfacción profesional y personal en el clima organizacional en la Municipalidad Provincial de Maynas, 2017? ✓ ¿Cuál es el nivel de competitividad laboral en el clima organizacional en la Municipalidad Provincial de Maynas, 2017? ✓ ¿Cuál es el nivel del ambiente de respeto y de buen trato en el clima organizacional en la Municipalidad Provincial de Maynas, 2017? ✓ ¿Cuál es el nivel de cooperación de los trabajadores en el clima organizacional en la Municipalidad Provincial de Maynas, 2017?	Objetivo General Evaluar el clima organizacional en la Municipalidad Provincial de Maynas, 2017. Objetivos Específicos ✓ Verificar si existe una estructura en el clima organizacional en la Municipalidad Provincial de Maynas, 2017. ✓ Verificar el nivel de responsabilidad en el clima organizacional en la Municipalidad Provincial de Maynas, 2017. ✓ Verificar el nivel de satisfacción profesional y personal en el clima organizacional en la Municipalidad Provincial de Maynas, 2017. ✓ Verificar si existe competitividad laboral en el clima organizacional en la Municipalidad Provincial de Maynas, 2017. ✓ Verificar si existe un ambiente de respeto y de buen trato en el clima organizacional en la Municipalidad Provincial de Maynas, 2017.	Hipótesis General El clima institucional es positiva en la Municipalidad Provincial de Maynas, 2017. Hipótesis Específicas ✓ La estructura es positiva en el clima organizacional en la Municipalidad Provincial de Maynas, 2017. ✓ La responsabilidad es positiva en el clima organizacional en la Municipalidad Provincial de Maynas, 2017. ✓ La satisfacción profesional y personal es positiva en el clima organizacional en la Municipalidad Provincial de Maynas, 2017. ✓ La competitividad laboral es positiva en el clima organizacional en la Municipalidad Provincial de Maynas, 2017. ✓ El ambiente de respeto y de buen trato es positiva en el clima organizacional en la Municipalidad Provincial de Maynas, 2017. ✓ La cooperación de los trabajadores es positiva en el clima organizacional en la Municipalidad Provincial de Maynas, 2017.	Clima Organizacional.	1. ESTRUCTURA 1.1 Existe coordinación entre gerentes y trabajadores de la Municipalidad Provincial de Maynas. 1.2 Conocen el organigrama de la Municipalidad Provincial de Maynas 1.3 Manejan planes institucionales (objetivos, metas, estrategias). 1.4 La estructura de la Municipalidad ayuda a tener un buen clima organizacional. 1.5 Existe comunicación en los trabajadores para mejorar el clima de confianza 2. RESPONSABILIDAD 2.1 Cumple con responsabilidad tu trabajo. 2.2 Existe compromiso de parte de los trabajadores con su trabajo. 2.3 Los gerentes ayudan a trabajadores a mejorar sus labores. 2.4 Existe infraestructura y ambiente físico adecuado. 2.5 Existe libertad para desarrollar con comodidad el trabajo en la municipalidad. 3. RECOMPENSA 3.1 Crees que los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Maynas son bien recompensados económicamente por el trabajo que realizan. 3.2 Existe una recompensa moral o de agradecimiento por una labor realizada. 3.3 Existen momentos donde el trabajador se siente recompensado por su labor. 3.4 Crees que es necesario una recompensa a parte de lo económico. 3.5 Existe un lugar en la municipalidad donde aparezca la foto del trabajador del mes. 4. DESAFÍOS. 4.1 Crees que es necesario la competitividad en la Municipalidad Provincial de Maynas. 4.2 Existe competitividad para ser el mejor trabajador en la Municipalidad Provincial de Maynas. 4.3 Los gerentes crean en sus trabajadores desafíos en sus labores. 4.4 Te pones desafíos personales en tu labor 4.5 Conocen los trabajadores los objetivos para conseguir nuevos desafíos. 5. RELACIONES 5.1 Existe buen trato entre trabajadores de la Municipalidad Provincial de Maynas. 5.2 Existe buen trato entre los trabajadores y los gerentes. 5.3 Hay espacios donde se puedan desestresarse los trabajadores relacionándose con los demás. 5.4 Hay respeto a las diferencias de opinión entre los trabajadores. 5.5 Denunciarías un caso que no ayuda a los trabajadores a no relacionarse.	Tipo de investigación La investigación será de tipo descriptivo porque se estudiará la situación en que se encuentra la variable: Clima Organizacional. Diseño de investigación El diseño general de la investigación será el no experimental de tipo descriptivo transversal. No experimental porque no se manipulará la variable en estudio. Descriptivo transversal porque se recogerá la información en el mismo lugar y en un momento determinado. Esquema: M O Donde: M : Es la Muestra. O : Observación de la muestra. Población La población estuvo delimitada por todos los trabajadores que laboran en la “Municipalidad Provincial de Maynas”, del distrito de Iquitos, provincia de Maynas del Departamento de Loreto, durante el año 2017; que hacen un total de 711 personas. Muestra La muestra la conformaron los 40 trabajadores seleccionados intencionalmente que laboran en la “Municipalidad Provincial de Maynas”, durante el año 2017 del distrito de Iquitos, provincia de Maynas, del Departamento de Loreto. La selección de la muestra fue no aleatoria intencionada. Técnicas de Recolección de Datos La técnica que se empleará en la recolección de datos será la encuesta porque se observará el hecho en forma indirecta. Instrumentos de Recolección de Datos El instrumento que se empleará en la recolección de datos será el cuestionario el que será sometido a prueba de validez y confiabilidad antes de su aplicación.

✓ ¿Cuál es el nivel de percepción de los trabajadores sobre su rendimiento en el clima organizacional en la Municipalidad Provincial de Maynas 2017? ✓ ¿Cuál es el nivel de la manera de solucionar los conflictos existentes en el clima organizacional en la Municipalidad Provincial de Maynas, 2017? ✓ ¿Cuál es el nivel de identidad de los trabajadores en el clima organizacional en la Municipalidad Provincial de Maynas, 2017?	✓ Verificar el nivel de cooperación de los trabajadores en el clima organizacional en la Municipalidad Provincial de Maynas, 2017. ✓ Verificar la percepción de los trabajadores sobre su rendimiento en el clima organizacional en la Municipalidad Provincial de Maynas, 2017. ✓ Verificar la manera de solucionar los conflictos existentes en el clima organizacional en la Municipalidad Provincial de Maynas, 2017. ✓ Verificar el nivel de identidad de los trabajadores en el clima organizacional en la Municipalidad Provincial de Maynas, 2017.	✓ La percepción de los trabajadores es positiva de su rendimiento en el clima organizacional en la Municipalidad Provincial de Maynas, 2017. ✓ La manera de solucionar los conflictos existentes es positivo en el clima institucional en la municipalidad provincial de Maynas, 2017. ✓ La identidad de los trabajadores es positivo en el clima organizacional en la Municipalidad Provincial de Maynas, 2017.		6. COOPERACIÓN. 6.1. Existe un buen trabajo en equipo entre trabajadores de la Municipalidad Provincial de Maynas. 6.2. Es fácil formar un grupo de trabajo. 6.3. Se nota la predisposición en tu gerencia de trabajar en equipo. 6.4. Hay cooperación entre los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Maynas para lograr los objetivos. 6.5. Según tu experiencia es bueno trabajar en equipo en la Municipalidad Provincial de Maynas. 7. ESTÁNDARES 7.1. Sabes cuáles son tus objetivos a cumplir. 7.2. Se cumplen los objetivos de tu gerencia. 7.3. Existen esfuerzos por cumplir con los objetivos. 7.4. Se vinculan los trabajadores con el fin de cumplir los objetivos. 7.5. Existen estrategias para lograr los objetivos a cumplirse 8. CONFLICTO. 8.1. Crees que deben existir los conflictos. 8.2. Existe conflictos en la Municipalidad de Maynas. 8.3. Se solucionan rápido los conflictos. 8.4. Los conflictos ayudan a mejorar el clima organizacional 8.5. Existen conflictos en tu gerencia. 9. IDENTIDAD 9.1. Crees que la identidad ayuda al progreso de la Municipalidad Provincial de Maynas. 9.2. Los trabajadores se identifican con la municipalidad. 9.3. Los trabajadores se sienten orgullosos de pertenecer a la municipalidad. 9.4. Se sienten felices aportando su trabajo en la municipalidad. 9.5. Si dejarían de pertenecer a la municipalidad, se encontrarían otro trabajo igual.	
--	---	--	--	---	--



Universidad Científica del Perú - UCP
Asiento: A00010/Partida N° 11000318

FACULTAD DE EDUCACIÓN Y HUMANIDADES CARRERA PROFESIONAL DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN

“CLIMA ORGANIZACIONAL EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE MAYNAS”, IQUITOS 2017”

ANEXO 02

Cuestionario

(Para Trabajadores de la “Municipalidad Provincial de Maynas”)

CÓDIGO: -----

El presente cuestionario tiene como propósito obtener información sobre: **“CLIMA ORGANIZACIONAL EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE MAYNAS”, IQUITOS 2017**”, el que servirá para elaborar la tesis conducente a la obtención del Título Profesional de Licenciado en Ciencias de la comunicación

Gracias

I. Datos generales:

Nombre y Apellidos.....
DNI.....
Email.....
Teléfono.....
Distrito donde vive.....
Área en la que labora.....
Modalidad.....

II. Instrucciones

- Lee detenidamente las cuestiones y respóndalas
- La información que nos proporciona será confidencial.
- No deje preguntas sin responder.

III. Contenido.

ENCUESTA INTERNA MPM

1. ANÁLISIS DE ESTRUCTURA		POSITIVO	NEGATIVO
1.1	Existe coordinación entre gerentes y trabajadores de la Municipalidad Provincial de Maynas		
1.2.	Conocen el organigrama de la Municipalidad Provincial de Maynas		
1.3	Manejan planes institucionales (objetivos, metas, estrategias)		
1.4.	La estructura de la Municipalidad ayuda atender un buen clima organizacional		
1.5.	Existe comunicación en los trabajadores para mejorar el clima de confianza		

2. ANÁLISIS DE RESPONSABILIDAD		POSITIVO	NEGATIVO
2.1.	Cumples con responsabilidad tu trabajo		
2.2.	Existe compromiso de parte de los trabajadores con su trabajo		
2.3.	Los gerentes ayudan a trabajadores a mejorar sus labores		
2.4	Existe infraestructura y ambiente físico adecuado		
2.5	Existe libertad para desarrollar con comodidad el trabajo en la municipalidad		

3. ANÁLISIS DE RECOMPENSA		POSITIVO	NEGATIVO
3.1.	Creer que los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Maynas son bien recompensados económicamente por el trabajo que realizan		
3.2.	Existe una recompensa moral o de agradecimiento por una labor realizada		
3.3.	Existen momentos donde el trabajador se siente recompensado por su labor		
3.4	Creer que es necesario una recompensa a parte de lo económico		
2.5	Existe un lugar en la municipalidad donde aparezca la foto del trabajador del mes		

4. ANÁLISIS DE DESAFÍOS		POSITIVO	NEGATIVO
4.1.	Crees que es necesario la competitividad en la Municipalidad Provincial de Maynas		
4.2.	Existe competitividad para ser el mejor trabajador en la Municipalidad Provincial de Maynas		
4.3.	Los gerentes crean en sus trabajadores desafíos en sus labores		
4.4.	Te pones desafíos personales en tu labor		
4.5.	Conocen los trabajadores los objetivos para conseguir nuevos desafíos		

5. ANÁLISIS DE RELACIONES		POSITIVO	NEGATIVO
5.1.	Existe buen trato entre trabajadores de la Municipalidad Provincial de Maynas		
5.2.	Existe buen trato entre los trabajadores y los gerentes		
5.3.	Hay espacios donde se puedan desestresarse los trabajadores relacionándose con los demás		
5.4.	Hay respeto a las diferencias de opinión entre los trabajadores		
5.5.	Denunciarías un caso que no ayuda a los trabajadores a no relacionarse		

6. ANÁLISIS DE COOPERACIÓN		POSITIVO	NEGATIVO
6.1.	Existe un buen trabajo en equipo entre trabajadores de la Municipalidad Provincial de Maynas		
6.2.	Es fácil formar un grupo de trabajo		
6.3.	Se nota la predisposición en tu gerencia de trabajar en equipo		
6.4.	Hay cooperación entre los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Maynas para lograr los objetivos		
6.5.	Según tu experiencia es bueno trabajar en equipo en la Municipalidad Provincial de Maynas		

7. ANÁLISIS DE ESTÁNDARES		POSITIVO	NEGATIVO
7.1.	Sabes cuáles son tus objetivos a cumplir		
7.2.	Se cumplen los objetivos de tu gerencia		
7.3.	Existen esfuerzos por cumplir con los objetivos		
7.4.	Se vinculan los trabajadores con el fin de cumplir los objetivos		
7.5.	Existen estrategias para lograr los objetivos a cumplirse		

8. ANÁLISIS DE CONFLICTO		POSITIVO	NEGATIVO
8.1.	Creer que deben existir los conflictos		
8.2.	Existen conflictos en la Municipalidad de Maynas		
8.3.	Se solucionan rápido los conflictos		
8.4.	Los conflictos ayudan a mejorar el clima organizacional		
8.5.	Existen conflictos en tu gerencia		

9. ANÁLISIS DE IDENTIDAD		POSITIVO	NEGATIVO
9.1.	Creer que la identidad ayuda al progreso de la Municipalidad Provincial de Maynas		
9.2.	Los trabajadores se identifican con la municipalidad		
9.3.	Los trabajadores se sienten orgullosos de pertenecer a la municipalidad		
9.4.	Se sienten felices aportando su trabajo en la municipalidad		
9.5.	Si dejarían de pertenecer a la municipalidad, se encontrarían otro trabajo igual		