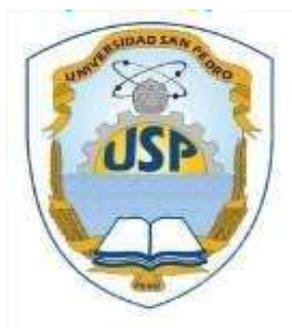


UNIVERSIDAD SAN PEDRO

**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y
ADMINISTRATIVAS**

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN



**Clima laboral en el área de patrimonio en la Municipalidad
Provincial de Huaylas, 2018**

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN**

Autor:

Milla País, Yessabella Rosalba

Asesor:

Dr. Daniel Pérez, Jorge

Caraz - Perú

2018

1. Palabras clave:

Tema	Clima laboral
Especialidad	Administración

Key words

Theme	Working environment
Specialty	Administration

Línea de Investigación:

Área : Ciencias Sociales

Sub área : Economía y Negocios

Disciplina : Negocios y Management

Line of research:

Area : Social Sciences

Sub area : Economy and Business

Discipline : Business and Management

2. Clima laboral en el área de patrimonio en la Municipalidad
Provincial de Huaylas, 2018

3. Resumen

El presente trabajo de investigación tuvo como propósito describir como es el Clima Laboral en el Area de Patrimonio de la Municipalidad Provincial de Huaylas 2018

La investigación correspondió a un estudio no experimental descriptivo y se aplicó como instrumento de investigación un cuestionario. La población estuvo conformada por los 15 trabajadores del Area de Patrimonio de la Municipalidad Provincial de Huaylas, no siendo necesario extraer muestra.

Mediante los resultados obtenidos, en un 87% del personal califica peligroso y riesgoso el área de Patrimonio, el 100% considera que el personal conoce el plan de accidentabilidad en el área de Patrimonio, El 80 % del personal califica que el jefe de su unidad no les brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan tabla, el 90 % el personal considera que no existe un apoyo mutuo cuando se realiza un trabajo en equipo, por lo que se concluye que el clima laboral es deficiente en la seguridad en el trabajo y en el apoyo ya que estos son los bajos estadísticamente en la investigación realizada en la Area de Patrimonio de la Municipalidad Provincial de Huaylas, 2018.

4. Abstract

The purpose of this research work was to describe what is the Labor Climate in the Heritage Area of the Provincial Municipality of Huaylas 2018

The investigation corresponded to a non-experimental descriptive study and a questionnaire was applied as a research instrument. The population consisted of 15 workers of the Heritage Area of the Provincial Municipality of Huaylas, and it was not necessary to extract a sample.

Through the results obtained, in 87% of the personnel qualifies as dangerous and risky the Heritage area, 100% considers that the personnel knows the accident plan in the Heritage area, 80% of the personnel qualifies that the head of their unit does not provide support to overcome the obstacles presented by the table, 90% of staff believe that there is no mutual support when a team work is done, so it is concluded that the work environment is deficient in safety at work and in the support given that these are the statistically low in the research carried out in the Heritage Area of the Provincial Municipality of Huaylas, 2018.

Índice

pág.

CARATULA

1. Palabras Clave	I
2. Título	II
3. Resumen	III
4. Abstract	IV
5. Introducción	1
5.1. Antecedentes y Fundamentación Científica.....	2
5.2. Justificación.....	28
5.3. Problema	29
5.4. Conceptualización y Operacionalizacion de Variable	29
5.5. Hipótesis.....	32
5.6. Objetivos	32
6. Metodología del Trabajo	32
6.1. Tipo y Diseño de la Investigación.....	32
6.1.1. Tipo de Investigación	32
6.1.2. Diseño de la Investigación.....	33
6.2. Población y Muestra.....	33
6.3. Técnicas e Instrumentos de Investigación.....	33
6.4. Procesamiento y análisis de la información	33
7. Resultados	34
8. Análisis y Discusión.....	47
9. Conclusiones y Recomendaciones	51
9.1. Conclusiones	51
9.2. Recomendaciones.....	53
10. Referencias Bibliográficas	54
11. Apéndices y anexos.....	58

5. Introducción

En los últimos años se ha visto la necesidad de implementar cambios al interior de las instituciones, debido a la evolución de la tecnología la información y la comunicación, así mismo la tendencia hacia el desarrollo de las personas y los niveles de competitividad. Las organizaciones por definición son entidades sociales, representadas por un conjunto de personas que trabajan con un propósito en común, cuyas características incluyen el Clima Laboral y el desempeño de sus funciones.

El clima laboral es considerado actualmente un factor importante dentro de una organización, ya que gracias a ello, los trabajadores pueden obtener mayor productividad, rendimiento, satisfacción en su centro de labores. Cabe destacar que los trabajadores son pieza clave para el desarrollo y el cambio dentro de las organizaciones. Cabe señalar que el ambiente laboral depende del trato que un jefe puede tener con sus subordinados y la relación entre el colaborador de la institución, elementos que conforman lo que se denomina el Clima Laboral.

Las organizaciones por definición son entidades sociales, representadas por un conjunto de personas que trabajan con un propósito en común, cuyas características incluyen el Clima Laboral y el desempeño de sus funciones. Estas pueden funcionar apoyando o frustrando las metas de la misma. Cabe señalar que el ambiente laboral depende del trato que un jefe puede tener con sus subordinados y la relación entre el colaborador de la institución, elementos que conforman lo que se denomina el Clima Laboral. Este puede ser un vínculo o un obstáculo para el desempeño en el interno. En la actualidad este ha dejado de ser un elemento aislado en las entidades estatales para convertirse en una acción estratégica regulada dentro de la normativa de clasificación de puestos en la ley de Servicio Civil y su reglamento.

Con ello surgió la necesidad de estudiar el clima laboral con base a resultados que influyen en los trabajadores del área Área de Patrimonio de la Municipalidad Provincial de Huaylas 2018 De esta manera, se tomarán antecedentes sobre investigaciones realizadas con anterioridad, buscando encontrar la influencia de las variables y el aporte científico de cada una de ellas. Para la obtención de los resultados se usarán indicadores que permitan medir las variables objeto de estudio y adicionalmente se efectuarán recomendaciones para la institución.

5.1. Antecedentes y fundamentación científica

Antecedentes

De acuerdo a las indagaciones efectuadas en diferentes bibliotecas de educación superior se pudo conseguir los siguientes antecedentes a nivel internacional, nacional:

(Williams, 2013), México Realizo la investigación: *estudio diagnóstico de clima laboral* en una dependencia pública, universidad autónoma de nuevo león división de estudios de posgrado de psicología, Monterrey, nuevo león. Tesis Para Obtener El Grado De Maestría En Psicología Con Orientación Laboral Y Organizacional.

El objetivo del presente estudio es el conocer la tendencia general de la percepción del talento humano sobre el clima laboral dentro de la dependencia municipal; para lograr este objetivo se aplicó a 20 empleados una encuesta de clima laboral, misma que se dividió en 5 dimensiones enfocadas en procesos de comportamiento organizacional, los cuales son: liderazgo, comunicación, motivación, espacio físico y trabajo en equipo; cabe destacar que dichos procesos fueron elegidos en base a las necesidades de la organización. Con este estudio se pretende detectar fortalezas y áreas de oportunidades, a fin de ser tomadas en cuenta para realizar procesos de mejora dentro de la dependencia. Se concluye que el clima laboral se encuentra en un 46% dentro de un sistema colegiado, siendo su dimensión mejor evaluada el trabajo en equipo con un 74% y siendo la de menor puntuación la de motivación con un 17% (dichas cifras se detallan en el apartado de resultados). Se utilizó un diseño metodológico Ex pos facto transversal descriptivo y cuenta con el sustento de la psicología del comportamiento organizacional de Robbins (1999), como marco de referencia.

El autor concluye que en relación a las áreas evaluadas el personal refleja un grado regular de insatisfacción hacia el ambiente que se vive dentro de su

organización, estando los resultados estadísticos por debajo de la media con un 46% en un sistema colegiado.

La motivación se ve seriamente afectada, reflejando un personal desinteresado, con poca identificación con su institución laboral, incertidumbre profesional, una comunicación deficiente entre los distintos niveles jerárquicos, tanto ascendente como descendentemente; en cuanto al liderazgo en la institución, se ve cada vez más afectado y con menor credibilidad por parte de los empleados lo cual es reforzado por la falta de acercamiento y confianza por ambas partes, por la falta de claridad al explicar los objetivos y la omisión de información que podría ser relevante para llevar a cabo efectivamente las actividades y la falta de retroalimentación hacia las acciones del personal.

De las dimensiones que se evaluaron se resalta con una mejor calificación el trabajo en equipo encontrándose en niveles aceptables debido al tiempo que tienen laborando juntos los mismos elementos, la afinidad entre pares y al número reducido de empleados por equipo.

(Sierra, 2015), Guatemala Realizo la investigación: *el clima laboral en los/as colaboradores/as del área administrativa del hospital regional de Cobán*, tesis para el Título de Psicóloga Industrial / Organizacional en el grado académico de Licenciada.

A lo largo de la historia se ha tenido dentro de la vida organizacional elementos valiosos, como lo es el recurso humano quienes directa e indirectamente dan vida a la al clima laboral prevaleciente. En la perspectiva anterior se realizó una investigación tipo descriptiva cuyo objetivo fue identificar el Clima Laboral de los /as colaboradores/as el área administrativa del Hospital Regional de Cobán, proponiendo una guía de seguimiento y apoyo, para el área donde fuere aplicado el estudio. Con base a lo planteado, se trabajó con 29 personas, siendo 16 mujeres y 13 hombres, el instrumento aplicado fue una encuesta, denominada”

Diagnóstico del Clima Laboral, aprobado por el Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social en el año 2,010, recopilado y adaptado por la Licenciada Mabell Mejía Cárdenas. Partiendo de los resultados se estableció que el Clima Laboral del área administrativa, es satisfactorio, enfatizando la buena comunicación y relación entre compañeros, así mismo con jefes, lo que devela las posibilidades de un fortalecimiento a corto plazo. Se concluye que la comunicación ascendente y descendente no es la adecuada lo que permite una valoración a mediano plazo para nutrir este aspecto, en torno a la remuneración el personal, se percibe que esta debiere mejorar, brindando oportunidad de desarrollo personal ,en un marco de superación e igualdad de oportunidades. Derivado de los hallazgos significativos se proponen conclusiones y recomendaciones sugiriendo estrategias motivacionales, donde se promueva el clima laboral favorable, que trascienda hacia otras áreas del hospital, en beneficio de la población atendida.

Se estableció que el clima laboral del área administrativa del Hospital Regional de Cobán se encuentra favorable, por la incidencia de factores positivos encontrados. Sin embargo se encontró todavía un tanto deficiente los factores de orientación a la calidad y la remuneración.

Se estableció que los aspectos que influyen de forma positiva en la comunicación son las sugerencias así como la libertad para hablar con el jefe.

Se determinó que el respeto y la amabilidad son los elementos valiosos y que armonizan el liderazgo, lo cual se potencia para un clima laboral saludable.

Las relaciones interpersonales entre compañeros de la misma unidad es agradable, existe armonía y apoyo entre ellos. Sin embargo al relacionarse con otras áreas de trabajo es lo contrario.

Los colaboradores están conscientes del aporte que brindan a la institución, así mismo una parte coincide que existe falta de oportunidad en el desarrollo personal y profesional.

Se determinó que los colaboradores se sienten integrados e identificados con la institución, lo cual es importante.

Se estableció que la estabilidad laboral es significativa ya que los colaboradores sienten seguridad de contar con un trabajo.

Los colaboradores no se sienten bien remunerados, en consonancia con los sueldos que perciben.

El área administrativa cuenta con sistemas y procedimientos que facilitan la práctica de la calidad en los procesos administrativos.

El lugar de trabajo es cómodo, a pesar de ello les preocupa tener riesgos en su salud.

Se diseñó una guía metodológica que fortalecerá el clima laboral prevaleciente, como un aporte derivado del proceso de investigación.

(Astorga, 2009), México Realizo la investigación de *Relación entre el clima laboral y el nivel de estrés del personal* en una institución educativa. Tesis que para Obtener el Grado de: Maestra en Administración de Instituciones Educativas

El presente trabajo se enfocó a estudiar la relación entre el clima laboral y el nivel de estrés del personal en una institución educativa. Para lo cual se llevó a cabo una investigación de naturaleza mixta tanto cualitativa como cuantitativa, en una escuela privada de nivel educativo básico y medio, en la ciudad de México; en la que se correlacionaron las dos variables: clima y estrés laboral en su fase de burnout. Para medir esta relación se aplicó el instrumento Encuesta de Clima Laboral (ECL) desarrollado por el Dr. Ricardo Valenzuela, y el Maslach

Burnout Inventory (MBI) para la medición del burnout. Se aplicaron pruebas estadísticas a los datos obtenidos, que permitieron confirmar la confiabilidad y validez del instrumento ECL y en el caso del MBI se confirmó su confiabilidad y que contaba con la suficiente validez en dos de las tres escalas que lo componen: Agotamiento y Cinismo. En la medición se encontró en la institución educativa un clima moderadamente favorable y un nivel bajo de burnout, con un incipiente nivel de agotamiento entre el personal. Finalmente, se concluyó que existe una relación significativa, moderada y en sentido inverso entre el clima laboral y el nivel de estrés del personal de la institución educativa estudiada. Los resultados del trabajo documentan la utilidad y precisión de instrumentos como el ECL y el MBI para la evaluación educativa, tan necesaria en los procesos de certificación de calidad de la educación y que permite a las instituciones identificar las fortalezas y oportunidades en sus procesos organizacionales relacionados con el factor humano.

El autor concluye que el clima en la institución educativa estudiada se considera moderadamente favorable, al obtener un puntaje promedio de 3.57 en una escala del 1 al 5, en la Encuesta de Clima Laboral. Destacan positivamente las dimensiones: Orgullo de pertenencia, Trabajo personal y Supervisión. Y las áreas de oportunidad más importantes son: Promoción y carrera, Sueldos y prestaciones, Trabajo en equipo y Comunicación.

El nivel de estrés en su fase de burnout en el personal del colegio es bajo. Agotamiento es la única escala que tiende a ser intermedia, por lo que ocasionalmente se presentan conductas de agotamiento en los integrantes de la institución. 89

La Encuesta de Clima Laboral (ECL), es un instrumento válido y confiable para medir el clima laboral en una institución educativa. Posee validez de constructo que se demuestra en el análisis factorial; validez de criterio por su significativa correlación negativa con dos de las escalas del MBI y validez de contenido al

compararla con otros instrumentos que miden clima laboral. En cuanto a confiabilidad cuenta con estabilidad, que se refleja en el estrés con resultados superiores a 0.7 en la correlación de Pearson; y consistencia interna elevada que se confirma con el Coeficiente Alpha de Cronbach de 0.96.

Se confirma la validez en una institución educativa mexicana de dos de las tres escalas del instrumento Maslach Burnout Inventory: Agotamiento y Cinismo. La validez de constructo se confirma con los resultados de esas dos escalas en el análisis factorial. Asimismo, se corrobora la validez de criterio en los resultados de la correlación de estas escalas con las dimensiones del ECL.

Se confirma la confiabilidad del Instrumento Maslach Burnout Inventory (MBI) en una institución educativa mexicana, en cuanto a consistencia interna mediante el coeficiente de Alpha de Cronbach de 0.82.

Existe una relación moderada, inversa y significativa al nivel .01, en entre el clima organizacional y el estrés del personal en la institución educativa. En particular entre las escalas de Agotamiento y Cinismo con las dimensiones del clima estudiadas.

(Abañil, 2015), Piura Realizo la investigación: el clima laboral y la participación en la institución educativa Enrique López Albújar. Tesis de Maestría en Educación con Mención en Gestión Educativa

La tesis tiene como objetivo principal describir y analizar desde la perspectiva educativa el clima laboral que se vive en la institución educativa estatal Enrique López Albújar de Piura. El estudio se desarrolla en base a cómo percibe el profesorado de dicha institución, las dimensiones más relevantes del clima laboral como: comunicación, satisfacción laboral y la participación, descritas en relación a otros factores como el reconocimiento y el trabajo en equipo que se vive en la institución. El estudio se ha desarrollado tomando el paradigma

positivista, con el método de encuesta, de corte transversal descriptivo con un enfoque de tipo cuantitativo. Los resultados responden a la necesidad de aportar a mejorar el sistema de gestión del factor humano en una institución pública, para la mejora de los logros educativos.

El autor concluye que la evaluación global del clima en opinión de los docentes encuestados va de regular a bueno en la institución, no obstante, no es del todo satisfactorio, dado que los factores relevantes del clima laboral como el reconocimiento que reciben por parte de la comunidad educativa de la institución es de tendencia entre regular a muy bajo, así como el reconocimiento que reciben los profesores por parte del equipo directivo que va de regular a bajo.

Se puede concluir que el clima que se vive en la institución está caracterizado por un personal de servicio y administrativo con bajo nivel de respeto hacia los demás miembros de la institución, mientras que los docentes expresan que existe mayor nivel de respeto entre ellos, sin embargo, sienten bajo nivel de satisfacción, sobre todo con el funcionamiento de la dirección, así un 62% expresan que el nivel de satisfacción va de un nivel bajo a muy bajo. Los docentes aportan en mayor grado a configurar un ambiente de trabajo adecuado mientras que son los padres de familia, el personal administrativo y directivo contribuyen escasamente a ello, siendo el clima laboral el resultado de las interacciones de varios factores y algo no evaluable de manera absoluta, que se percibe de acuerdo a las circunstancias e interacciones humanas en la institución educativa.

En la institución existe un clima laboral, con bajos niveles de comunicación del personal docente al interior de la institución educativa, a pesar que como expresa Chiavenato (2007) la comunicación constituye el área principal en el estudio de las relaciones humanas y de los métodos para modificar la conducta humana, sin embargo esta se ve afectada en la institución por dos aspectos fundamentales, en

cuanto a la rapidez con que se traslada la información entre profesores y equipo directivo y al respeto que existe entre los miembros de la institución que tiene la media más baja entre el personal de servicio y administrativo con el equipo directivo.

(Villanueva, 2016), Chimbote Realizo la investigación *gestión de calidad bajo el enfoque de la cultura de colaboradores y su clima laboral en mypes del sector comercio*, rubros materiales de construcción, Tesis para Optar el Grado de Magister en Administración.

El presente trabajo tiene por objetivo general determinar y analizar la Gestión de la calidad bajo el enfoque de la cultura de los colaboradores y su relación con clima laboral de las Mypes en el sector comercio, rubros materiales de construcción. La investigación fue de tipo aplicada cualitativo, cuantitativo, descriptivo para llevarla a cabo se escogió en forma dirigida una muestra de 05 Mypes de una población de 20, a quienes se le aplicó un cuestionario estructurado a través de la técnica de la encuesta, Los resultados obtenidos son; respecto a la situación legal de las Mypes encuestadas el 100% es formal, El nivel de ocupación dentro de la Mype el 80% fueron trabajadores, el 55% masculino Grado o nivel de educación 55% superior, la mayoría de los encuestados han realizado y están realizando estudios de nivel superior (instituto, universidad), Metas y objetivos como resultado el 75% de los encuestados indican que las metas son claras y compartidas, como también indica el 25 % que las metas como objetivos deben ser más específicos, Relaciones laborales dentro de la Mype el 80% de los encuestados constituyen un aspecto positivo el nivel de participación es bueno el 100% de los integrantes participan y escuchan con atención, Expresión de sentimientos dentro de la Mype 90% de los encuestados manifiestan que se expresan libremente y dan respuestas categóricas sin temor a ser ignorados o criticados, Participación en la toma de decisiones alto grado de participación el 65% de trabajadores tienen la facultad de decidir, Liderazgo

dentro de la Mype el 80% está satisfecho con el liderazgo de la persona con más experiencia, ya sea en ventas o en aspectos técnicos. Nivel de confianza dentro de la Mype, se considera aceptable el 75% tienen confianza mutua y respeto reciproco se expresan libremente, Grado de satisfacción a causa de labor realizada el 85% de los encuestados se considera bueno a este aspecto, están muy satisfechos por su labor se encuentran identificados con las metas y objetivos.

El autor concluye que se pueden distinguir algunas debilidades en las Mypes en lo referente al tema tratado, tales como:

Poco interés por las relaciones interpersonales de los trabajadores.

Existen conflictos que no se manejan adecuadamente.

Se demuestra poco interés por el clima laboral y la satisfacción del personal.

La práctica de trabajo en equipo no es de uso generalizado.

Existen pocas divergencias y discrepancias, por lo tanto, los acuerdos se toman con un amplio apoyo.

Hay carencias en la práctica del autocontrol, aún se espera que el control sea impuesto.

H1: Gestión de la calidad bajo el enfoque de la cultura de los colaboradores influye desfavorablemente en las Mypes en el sector comercio, rubros materiales de construcción en el distrito de Chimbote del año 2016, se puede apreciar que no existe una buena gestión en relación con la conclusión, por lo tanto, no se confirma la Hipótesis. Cuando se entabla una comunicación eficaz con el trabajador aumenta el sentido de bienestar de éste en la empresa y mejora su productividad. En los casos analizados se pudo detectar que hay un alto nivel de satisfacción del personal en relación a la empresa y se presenta altos niveles de productividad.

H2: La Gestión del clima laboral de las Mypes influye desfavorablemente en el sector comercio, rubro material de construcción en el distrito de Chimbote del año 2016, se puede apreciar en relación con el resultado existe un buen clima

laboral y eso refleja que la gestión es favorable, por lo tanto, la hipótesis no se confirma.

La comunicación en el trabajo genera motivación intrínseca en los miembros de la organización, confianza y franqueza que retroalimenta el conjunto de la organización.

H2: La Gestión del clima laboral de las Mypes influye desfavorablemente en el sector comercio, rubro material de construcción en el distrito de Chimbote del año 2016, se puede apreciar en relación con el resultado que la relación de los miembros de la organización apoya mediante retroalimentaciones que brindan un mejor trabajo en equipo, por lo tanto, no se confirma esta hipótesis

(Gamarra, 2015), Chiclayo *Realizo la investigación de propuesta para mejorar el clima laboral en la empresa pacífico seguros s.a*, tesis para optar el título de: Licenciado en administración de empresas.

La presente tesis tiene por objetivo elaborar un plan de mejora del clima laboral en la empresa Pacífico Seguros S.A, sucursal Chiclayo, para lo cual se utilizó como técnica de recolección de datos una encuesta, teniendo como referencia el cuestionario “Escala de Opiniones CL - SPC”, de la Dra. Sonia Palma Carrillo, para así determinar las características del clima laboral, este instrumento estuvo conformado por 20 ítems agrupados en 5 factores: Autorrealización, involucramiento laboral, supervisión, comunicación y condiciones laborales, y fue aplicada a los 21 colaboradores que laboran en la oficina de Pacífico Seguros S.A Chiclayo. Como conclusión principal se encontró que la percepción de los trabajadores sobre el clima laboral está dentro de un nivel aceptable, y a partir de la información obtenida se generó una propuesta de mejora para cada una de sus dimensiones antes mencionadas.

El autor concluye que, en términos generales, la percepción de los trabajadores sobre los 5 factores que determinan el clima laboral en la Oficina de Pacífico Seguros S.A - Chiclayo, están dentro de un nivel aceptable.

Así mismo, en relación al primero objetivo específico, y en análisis de la dimensión Autorrealización, se puede concluir que el nivel es medio alto, ya que considerando el puntaje de 1 a 5, esta dimensión tiene 3.79 de promedio.

En cuanto al grado de involucramiento laboral, y el nivel de supervisión, los trabajadores indican que se encuentra en un nivel aceptable, pero son los que más necesitan desarrollarse ya que se encuentran por debajo del promedio general (3.75).

Referente a la dimensión de comunicación, el nivel de los trabajadores de Pacífico Seguros S.A - Chiclayo, se encuentra en una zona ambigua, y se debe mejorar a través de esta se logrará un mayor entendimiento que reforzará las otras dimensiones.

En relación a las condiciones laborales de los trabajadores de Pacífico Seguros S.A – Chiclayo, se tiene un nivel medio alto.

En relación a las condiciones laborales de los trabajadores de Pacífico Seguros S.A – Chiclayo, se tiene un nivel medio alto.

Fundamentacion Cientifica

El estudio asume el enfoque teórico de la escala clima laboral CL-SPC y administración de recursos humanos cuyo concepto es el clima laboral

Clima laboral

(Palma, 2004): El clima laboral es entendido como la percepción sobre aspectos vinculados al ambiente de trabajo, permite ser un aspecto diagnóstico que orienta acciones preventivas y correctivas necesarias para optimizar y/o fortalecer el funcionamiento de procesos y resultados organizacionales estas percepciones dependen de las diversas actividades, interacciones y otras experiencias que cada

miembro tenga con la empresa y en función a aspectos vinculados como posibilidades de realización personal, involucramiento con la tarea asignada, supervisión que recibe, acceso a la información relacionada con su trabajo en coordinación con sus demás compañeros y condiciones laborales que facilitan su tarea”, asimismo es relevante destacar los cinco factores que determinan el clima laboral en función al análisis estadístico y cualitativo siendo los siguientes: autorrealización, involucramiento laboral, condiciones laborales, supervisión, comunicación.

(Chiavenato, ADMINISTRACION DE RECURSOS HUMANOS, 1999), El clima organizacional es la cualidad o propiedad del ambiente organizacional que perciben o experimentan los miembros de la org. y que influye en su comportamiento. Es favorable cuando proporciona la satisfacción de las necesidades personales y la elevación moral de los miembros, y desfavorable cuando no se logra satisfacer esas necesidades.

El clima organizacional se define como un conjunto de propiedades del ambiente laboral, percibidas directamente o indirectamente por los empleados que se supone son una fuerza que influye en la conducta del empleado. Manifiestan que el clima se refiere a una serie de características del medio ambiente interno organizacional tal y como o perciben los miembros de esta. El Clima no se ve ni se toca, pero tiene una existencia real que afecta todo lo que sucede dentro de la organización y a su vez el clima se ve afectado por casi todo lo que sucede dentro de esta. Una organización tiende a atraer y conservar a las personas que se adaptan a su clima, de modo que sus patrones se perpetúen. Un Clima Organizacional estable, es una inversión a largo plazo. Los directivos de las organizaciones deben percatarse de que la media forma parte del activo de la empresa y como tal deben valorarlo y prestarle la debida atención. Una organización con una disciplina demasiado rígida, con demasiadas presiones al

personal, sólo obtendrá logros a corto plazo. Estos preconceptos reaccionan frente a diversos factores relacionados con el trabajo cotidiano: el estilo de liderazgo del jefe, la relación con el resto del personal, la rigidez/flexibilidad, las opiniones de otros, su grupo de trabajo. El clima organizacional puede ser vínculo u obstáculo para el buen desempeño de la empresa, puede ser factor de distinción e influencia en el comportamiento de quienes la integran. En resumen, es la expresión personal de la "opinión" que los trabajadores y directivos se forman de la organización a la que pertenecen. Ello incluye el sentimiento que el empleado se forma de su cercanía o distanciamiento con respecto a su jefe, a sus colaboradores y compañeros de trabajo, que puede estar expresada en términos de autonomía, estructura, recompensas, consideración, cordialidad y apoyo, y apertura entre otras. Brow y Moberg

Variables Que Influyen En El Clima Laboral

- Ambiente físico: Como espacio físico, condiciones de ruido, calor, etc.
- Estructurales: Como la estructura formal, estilo de dirección, tamaño de la organización, etc.
- Ambiente social: tales como el compañerismo, conflictos, comunicaciones, etc.
- Personales: Como las actitudes, motivaciones, expectativas, etc.
- Propias del comportamiento organizacional: Como son la productividad, ausentismo, rotación, tensiones, satisfacción laboral, etc.

Teorías Sobre El Clima Laboral: Entre las más importantes tenemos:

Teoría sobre el Clima Laboral de McGregor

En la publicación que hiciera el autor sobre "Lado Humano de la Empresa", examina las teorías relacionadas con el comportamiento de las personas con el trabajo y expuso los dos modelos que llamó "Teoría X" y "Teoría Y".

Teoría X. El ser humano ordinario siente una repugnancia intrínseca hacia el trabajo y lo evitará siempre que pueda. Debido a esta tendencia humana al rehuir el trabajo la mayor parte de las personas tiene que ser obligadas a trabajar por la fuerza, controladas, dirigidas y amenazadas con castigos para que desarrollen el esfuerzo adecuado a la realización de los objetivos de la organización. El ser humano común prefiere que lo dirijan quiere soslayar responsabilidades, tiene relativamente poca ambición y desea más que nada su seguridad.

Teoría Y. El esfuerzo natural, mental y físico requerido por el trabajo es similar al requerido por el juego y la diversión, las personas requieren de motivaciones superiores y un ambiente adecuado que les estimule y les permita lograr sus metas y objetivos personales, bajo condiciones adecuadas, las personas no sólo aceptarán responsabilidad sino tratarán de obtenerla.

Como resultado del modelo de la Teoría Y, se ha concluido en que si una organización provee el ambiente y las condiciones adecuada para el desarrollo personal y el logro de metas y objetivos personales, las personas se comprometerán a su vez a sus metas y objetivos de la organización y se logrará la llamada integración.

Teoría sobre Clima Laboral de Rensis Likert

La teoría de Clima Laboral de Likert (citado por Brunet, 1999) establece que el comportamiento asumido por los subordinados, dependen directamente del comportamiento administrativo y las condiciones organizacionales que los mismos perciben, por lo tanto, se afirma que la reacción estará determinada por la percepción. Likert, establece tres tipos de variables que definen las características propias de una organización y que influye en la percepción individual del clima.

- Variables Causales. - definidas como variables independientes, las cuales están orientadas a indicar el sentido en el que una organización evoluciona y obtiene resultados.
- Variables Intermedias.- este tipo de variables están orientadas a medir el estado interno de la empresa, reflejado en aspectos tales como motivación, rendimiento, comunicación y toma de decisiones. Estas variables revistan gran importancia ya que son las que constituyen los procesos organizacionales.
- Variables Finales. - estas variables surgen como resultado del efecto de las variables causales y las intermedias referidas con anterioridad. Están orientada a establecer los resultados obtenidos por la organización tales como: productividad, ganancia y pérdida.

Teoría de los Factores de Herzberg

La teoría de los dos factores se desarrolla a partir del sistema de Maslov, Herzberg (citado por Chiavenato 1989) clasificó dos categorías de necesidades según los objetivos humanos superiores y los inferiores. Los factores de higiene y los motivadores. Los factores de higiene son los elementos ambientales en una situación de trabajo que requieren atención constante para prevenir la insatisfacción incluyen el salario y otras recompensas, condiciones de trabajo adecuadas, seguridad y estilo de supervisión.

La motivación y las satisfacciones sólo pueden surgir de fuentes internas y de las oportunidades que proporcione el trabajo para la realización personal. De acuerdo con esta teoría, un trabajador que considera su trabajo como carente de sentido puede reaccionar con apatía, aunque se tenga cuidado con los factores ambientales. Por lo tanto, los administradores tienen la responsabilidad especial de crear un clima motivador y hacer todo el esfuerzo a fin de enriquecer el trabajo.

Tipos De Clima Laboral

Autoritario - sistema I. Es aquel en donde la dirección no confía en sus empleados, la mayor parte de las decisiones se toman en la cima de la organización, los empleados perciben y trabajan en una atmósfera de temor, las interacciones entre los superiores y los subordinados se establece con base en el miedo y la comunicación sólo existe en forma de instrucciones.

Autoritario paternalista - sistema II. Existe cierta confianza entre la dirección y los subordinados, se establece con base en el miedo y la comunicación sólo existe en forma de instrucciones; También existe la confianza entre la dirección y los subordinados, aunque las decisiones se toman en la cima, algunas veces se decide en los niveles inferiores, los castigos y las recompensas son los métodos usados para motivar a los empleados. En este tipo de clima la dirección juega con las necesidades sociales de los empleados, pero da la impresión que trabajan en un ambiente estable y estructurado.

Consultivo - sistema III. La dirección tiene confianza en sus empleados, las decisiones se toman en la cima pero los subordinados pueden hacerlo también en los niveles más bajos, para motivar a los empleados se usan las recompensas y los castigos ocasionales, se satisfacen las necesidades de prestigio y de estima y existe la interacción por ambas partes. Se percibe un ambiente dinámico y la administración se basa en objetivos por alcanzar.

Participativo - sistema IV. Se obtiene participación en grupo existe plena confianza en los empleados por parte de la dirección, la toma de decisiones se da en toda la organización, la comunicación está presente de forma ascendente, descendente y lateral, la forma de motivar es la participación, el establecimiento de objetivos y el mejoramiento de los métodos de trabajo. Los empleados y la dirección forman un equipo para lograr los objetivos establecidos por medio de la planeación estratégica.

Según Rousseau (1988) citado por Adrián Furnnan explican 4 tipos de clima aplicables a las organizaciones.

Clima Psicológico. Es básicamente la percepción individual no agregada del ambiente de las personas; la forma en que cada uno de los empleados organiza su experiencia del ambiente. Las diferencias individuales tienen una función sustancial en la creación de percepciones al igual que los ambientes inmediatos o próximos en lo que el sujeto es un agente activo.

Diversos factores dan forma al clima psicológico incluido los estilos de pensamiento individual, la personalidad, los procesos cognoscitivos, la estructura, la cultura y las interacciones sociales. Estas percepciones no necesitan coincidir con las otras personas en el mismo ambiente para que sean significativas, puesto que, por una parte, es posible que el también te próximo de un individuo sea peculiar y por la otra las diferencias individuales desempeñan un papel importante en estas percepciones.

Clima Agregado. Los climas agregados se construyen con base en la pertenencia de las personas o alguna unidad identificable de la organización formal o informal y un acuerdo o con censo dentro de la unidad respecto a las percepciones.

Un clima agregado es un fenómeno de nivel unitario real los individuos deben tener menos experiencias desagradables y sus interacciones con otros miembros deben servir para dar forma y reforzar un conjunto común de descriptores comparables con una interpretación social de la realidad. Pero como la interacción de los miembros de una unidad no se considera un requisito para el consenso no necesita existir una dinámica social o grupal subyacente a ese consenso.

Climas Colectivos. Los climas colectivos toman en cuenta las percepciones individuales de los factores situacionales y combinándolas en grupos que

reflejen, resultados del clima. Los factores personales y situaciones se han considerado elementos de predicción de la pertenencia de los grupos.

Clima Laboral

Es aquel que se puede considerarse un descriptor de los atributos organizacionales, expresados en términos que caracterizan las experiencias individuales con la organización esta distribución significa que desde el punto de vista de los informantes.

Elementos Del Clima Laboral:

- El Clima se refiere a las características del medio ambiente de trabajo.
- Estas características son percibidas directa o indirectamente por los trabajadores que se desempeñan en ese medio ambiente.
- El Clima tiene repercusiones en el comportamiento laboral.
- El Clima es una variable interviniente que media entre los factores del sistema organizacional y el comportamiento individual.
- Estas características de la organización son relativamente permanentes en el tiempo, se diferencian de una organización a otra y de una sección a otra dentro de una misma empresa.
- El Clima, junto con las estructuras y características organizacionales y los individuos que la componen, forman un sistema interdependiente altamente dinámico.
- También Moss (1989) describe que el Clima Laboral está integrado por elementos como:
- El aspecto individual de los empleados en el que se consideran actitudes, percepciones, personalidad, los valores, el aprendizaje y el estrés que pueda sentir el empleado en la organización;

- Los grupos dentro de la Organización, su estructura, procesos, cohesión, normas y papeles;
- La motivación, necesidades, esfuerzo y refuerzo;
- Liderazgo, poder, políticas, influencias, estilo;
- La estructura con sus macro y micro dimensiones;
- Los procesos organizacionales, evaluación, sistema de remuneración, comunicación y el proceso de toma de decisiones

Procesos Que Intervienen En El Clima Laboral

Brunet (1999) todas las audiencias tienen un papel que jugar y, entre éstas, no pueden faltar los agentes externos, cada vez más relevantes en un entorno en el que la información fluye con mayor rapidez y la vinculación profesional está, hoy por hoy, muy relacionada con la oferta media del mercado. Así tenemos dos tipos de agentes:

Agentes Internos: debe establecerse una relación de confianza entre los representantes de la empresa, que tienen la responsabilidad de establecer el marco de actuación de entre las necesidades empleados y los requerimientos del negocio expresado por la empresa; y los propios empleados, que son usuarios de las políticas y debemos implicarlos en los procesos de gestión.

Agentes Externos: debemos conocer con profundidad la influencia de las audiencias proscriptoras – familia, amigos, etc. -, quienes ejercen una influencia inestimable en el empleado; y el cliente, quien marca el ritmo de la actividad del negocio y ofrece feedback del resultado final de la gestión. Por último, no debemos obviar a las empresas del mercado con igualdad de condiciones, quienes constituyen referencias que hay que conocer y examinar

Características Del Clima Laboral

Las características del clima en una organización, generan un determinado comportamiento. Este juega un papel muy importante en las motivaciones de los miembros de la organización y sobre su personalidad dentro de esta. Este comportamiento tiene obviamente una gran variedad de consecuencias para la organización como, por ejemplo, productividad, satisfacción, rotación, adaptación, etc.

Podemos resaltar estas principales características:

Referencia con la situación en que tiene lugar el trabajo.

Tiene cierta permanencia.

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 con ésta.

Es afectado por los comportamientos y actitudes de los miembros de la organización y a su vez afecta dichos comportamientos y actitudes.

Es afectado por diferentes variables estructurales, tales como las políticas, estilo de dirección, sistema de despidos, etc.

El ausentismo y la rotación excesiva pueden ser indicadores de un mal clima laboral

- El Clima se refiere a las características del medio ambiente de trabajo estas pueden ser internas o externas.
- Estas características son percibidas directa o indirectamente por los trabajadores que se desempeñan en ese medio ambiente.
- El Clima tiene repercusiones en el comportamiento laboral.

- El Clima es una variable interviniente que media entre los factores del sistema organizacional y el comportamiento individual.
- Estas características de la organización son relativamente permanentes en el tiempo, se diferencian de una organización a otra y de una sección a otra dentro de una misma empresa.
- El Clima, junto con las estructuras y características organizacionales y los individuos que la componen, forman un sistema interdependiente altamente dinámico.

Funciones Del Clima Laboral

Desvinculación. Lograr que grupo que actúa mecánicamente; un grupo que "no está vinculado" con la tarea que realiza se comprometa.

Obstaculización. Lograr que el sentimiento que tienen los miembros de que están agobiados con deberes de rutina y otros requisitos que se consideran inútiles. No se está facilitando su trabajo, Se vuelvan útiles.

Espíritu. Es una dimensión de espíritu de trabajo. Los miembros sienten que sus necesidades sociales se están atendiendo y al mismo tiempo están gozando del sentimiento de la tarea cumplida.

Intimidad. Que los trabajadores gocen de relaciones sociales amistosas. Esta es una dimensión de satisfacción de necesidades sociales, no necesariamente asociada a la realización de la tarea.

Alejamiento. Se refiere a un comportamiento administrativo caracterizado como informal. Describe una reducción de la distancia "emocional" entre el jefe y sus colaboradores.

Énfasis en la producción. Se refiere al comportamiento administrativo caracterizado por supervisión estrecha. La administración es Medianamente directiva, sensible a la retroalimentación.

Empuje. Se refiere al comportamiento administrativo caracterizado por esfuerzos para "hacer mover a la organización", y para motivar con el ejemplo. El comportamiento se orienta a la tarea y les merece a los miembros una opinión favorable.

Consideración. Este comportamiento se caracteriza por la inclinación a tratar a los miembros como seres humanos y hacer algo para ellos en términos humanos.

Estructura. Las opiniones de los trabajadores acerca de las limitaciones que hay en el grupo, se refieren a cuántas reglas, reglamentos y procedimientos hay; ¿se insiste en el papeleo " y el conducto regular, o hay una atmósfera abierta e informal?

Responsabilidad. El sentimiento de ser cada uno su propio jefe; no tener que estar consultando todas sus decisiones; cuando se tiene un trabajo que hacer, saber que es su trabajo.

Recompensa. El sentimiento de que a uno se le recompensa por hacer bien su trabajo; énfasis en el reconocimiento positivo más bien que en sanciones. Se percibe equidad en las políticas de paga y promoción.

Riesgo. El sentido de riesgo e incitación en el oficio y en la organización; ¿Se insiste en correr riesgos calculados o es preferible no arriesgarse en nada?

Cordialidad. El sentimiento general de camaradería que prevalece en la atmósfera del grupo de trabajo; el énfasis en lo que quiere cada uno; la permanencia de grupos sociales amistosos e informales.

Apoyo. La ayuda percibida de los gerentes y otros empleados del grupo; énfasis en el apoyo mutuo, desde arriba y desde abajo.

Normas. La importancia percibida de metas implícitas y explícitas, y normas de desempeño; el énfasis en hacer un buen trabajo; el estímulo que representan las metas personales y de grupo.

Conflicto. El sentimiento de que los jefes y los colaboradores quieren oír diferentes opiniones; el énfasis en que los problemas salgan a la luz y no permanezcan escondidos o se disimulen.

Identidad. El sentimiento de que uno pertenece a la compañía y es un miembro valioso de un equipo de trabajo; la importancia que se atribuye a ese espíritu.

Conflicto e inconciencia. El grado en que las políticas, procedimientos, normas de ejecución, e instrucciones son contradictorias o no se aplican uniformemente.

Formalización. El grado en que se formalizan explícitamente las políticas de prácticas normales y las responsabilidades de cada posición.

Adecuación de la planeación. El grado en que los planes se ven como adecuados para lograr los objetivos del trabajo.

Selección basada en capacidad y desempeño. El grado en que los criterios de selección se basan en la capacidad y el desempeño, más bien que en política, personalidad, o grados académicos.

Tolerancia a los errores. El grado en que los errores se tratan en una forma de apoyo y de aprendizaje, más bien que en una forma amenazante, punitiva o inclinada a culpar.

Dimensiones Del Clima Laboral

Dentro de las características encontramos 9 dimensiones las cuales nos ayudan a determinar el clima existente en una determinada empresa y la vez se relaciona con ciertas propiedades de la organización.

Estructura. Es la percepción que tiene los miembros de la organización acerca de la cantidad de reglas, procedimientos, trámites y otras limitaciones a que se ven enfrentados en el desarrollo de su trabajo.

Responsabilidad (*empowerment*). Los empleados cuentan con autoridad para lograr objetivos, esto quiere decir que tienen autonomía en la toma de decisiones relacionadas a su trabajo, la supervisión que reciben es general, es decir, el sentimiento de ser su propio jefe y no tener doble chequeo en el trabajo.

Recompensa. Los empleados son reconocidos y compensados por el buen desempeño en su trabajo, priorizando los premios y no los castigos.

Desafío. Es cuando la organización promueve la aceptación de riesgos calculados a fin de lograr los objetivos propuestos, tanto dentro y fuera de la empresa.

Relaciones. Es el ambiente social dentro de la empresa, las relaciones tanto con los jefes como con los subordinados.

Cooperación. Es el espíritu de ayuda de parte de los miembros de una organización. El énfasis está puesto en el apoyo mutuo, tanto de niveles superiores como inferiores.

Estándares. Son los puestos de trabajo que los empleados pueden obtener según su desempeño.

Conflictos. Son las discrepancias que pueden surgir dentro de la organización, y tengan un nivel de opinión alto para dar soluciones a estas.

Identidad. Es el sentirse identificado con la organización, compartir los mismos objetivos ya sean personales o de la misma empresa, muchos creen que esta es la más importante de las dimensiones.

Dimensiones según autores:

Likert: Mide la percepción del clima en función de 8 dimensiones que son: Estilo de autoridad, Esquemas motivacionales, Comunicaciones, Procesos de influencia, Proceso de toma de decisiones, Proceso de planificación, Procesos de control, Objetivos de rendimiento y perfeccionamiento

Litina y Astringir: Miden la percepción de los empleados en 6 dimensiones: Estructura, Remuneraciones, Responsabilidad, Riesgos y toma de decisiones, Apoyo, Conflicto

Schneider y Bartlett: Formularon un cuestionario para medir la percepción del clima en el interior de compañías de seguros en función a 6 dimensiones: El apoyo patronal, La estructura, La implicación con los nuevos empleados, Los conflictos inteligencias, La autonomía de los empleados, El grado de satisfacción general

Pritchard y Karasick: Proponen 11 dimensiones: Autonomía, Conflicto y cooperación, Relaciones sociales, Estructura, Remuneración, Rendimiento, Motivación, Estatus, Flexibilidad e innovación, Centralización de la toma de decisiones, Apoyo

Halpin y Crofts: Elaboraron un cuestionario compuesto por 8 dimensiones, adaptado especialmente al dominio escolar: Desempeño, Obstáculos, Intimidad, Espíritu, Actitud distante, Importancia de la producción, Confianza, Consideración

Crane: Recientemente elaboró un cuestionario en función de 5 dimensiones: Autonomía, Estructura, Consideración, Cohesión, Misión e implicación

Moos e Insel: Quienes miden el clima en función de 10 dimensiones: Implicación, Cohesión, Apoyo, Autonomía, Tarea, Presión, Claridad, Control, Innovación, Confort

Browsers y Taylor: Miden las características en función de 5 dimensiones: Apertura a cambios tecnológicos, Recursos humanos, Comunicación, Motivación, Toma de decisiones

Sonia Palma Carrillo: Evalúa el clima laboral (nivel de percepción del ambiente laboral) en 05 dimensiones, areas o factores que son: Realización personal, Involucramiento laboral, Supervisión, Comunicación, Condiciones laborales

Importancia del clima organizacional

En la administración de empresas La importancia de clima organizacional proviene de su función como vínculo entre los objetivos de la organización y el comportamiento de los trabajadores, principalmente en el hecho que presenta en forma global las actitudes, las creencias, los valores de los miembros de una organización que debido a su naturaleza se convierten en elementos del mismo clima. Por lo que muchas empresas e instituciones reconocen que uno de sus activos fundamentales es su factor humano. Para estar seguros de la solidez de su recurso humano, las organizaciones requieren contar con mecanismos de medición periódica de su Clima Organizacional que va ligado con la motivación del personal y como antes se señalaba éste puede repercutir sobre su correspondiente comportamiento y desempeño laboral. De acuerdo con esto, se sabe que el proceso requiere un conocimiento profundo de la materia, creatividad y síntesis, de todas las cosas que lo componen, por lo que el Clima Organizacional debe ofrecer calidad de vida laboral. Es importante para un administrador saber analizar y diagnosticar el clima prevaleciente en una empresa en tres puntos fundamentales: Evaluar de donde provienen los conflictos e insatisfacciones que conllevan al desarrollo de actitudes negativas frente a la organización.

Buscar cambios indicativos para el administrador sobre los elementos hacia donde debe dirigir sus intervenciones.

Continuar con el desarrollo de la organización y prever los problemas que puedan surgir. El conocimiento del Clima Organizacional proporciona retroalimentación acerca de los procesos que determinan los comportamientos organizacionales, permitiendo, además, introducir cambios planificados, tanto en

las actitudes y conductas de los miembros, como en la estructura organizacional o en uno o más de los subsistemas que la componen. La importancia de esta información se basa en la comprobación de que el Clima Organizacional influye en el comportamiento manifiesto de los miembros, a través de percepciones estabilizadas que filtran la realidad y condicionan los niveles de motivación laboral y rendimiento profesional, entre otros. Un buen clima organizacional puede reducir la rotación y el ausentismo de los trabajadores, aminorar el número de accidentes y el grado de desperdicios y de gastos. Las investigaciones del clima organizacional sirven para identificar problemas, mejorar la planeación, organización, control, motivación, toma de decisiones, integración, liderazgo, etc. El clima organizacional se debe en gran medida a las relaciones establecidas entre el patrono y los trabajadores. Las relaciones formales e informales que tiene un gerente con sus subalternos, influirán significativamente en la forma en que los trabajadores consideren el clima en general.

5.2. Justificación de la investigación

Justificación Teórica

El presente trabajo de investigación permitirá conocer las teorías, conceptos e información relevante respecto al Clima laboral de los trabajadores; lo cual será muy útil para los estudiantes y/o profesionales de las diferentes carreras profesionales que estén interesados en tener un mejor conocimiento sobre las variables.

Justificación Social

El presente estudio es relevante socialmente, porque beneficiará a los gerentes y jefes y a la población de esta localidad. Ya que los resultados obtenidos permitirán que la Municipalidad Provincial de Huaylas, adopten medidas en favor de sus trabajadores para el logro de sus objetivos.

5.3. Problema

La Municipalidad provincial de Huaylas caraz es una corporación autónoma de derecho público, con personalidad jurídica y patrimonio propio, a la cual le corresponde la administración de una comunidad, cuya finalidad es satisfacer las necesidades de la comunidad local y asegurar su participación en el progreso económico, social y cultural de la comuna o agrupación de comunas. La municipalidad es la encargada de los servicios básicos de educación y salud de la comuna o agrupación de comunas pero el personal que labora en dicha institución se demora en darles solución a sus pedidos ya estos no tienen una buena comunicación entre ellos para esto debe existir mayor compromiso por parte de estos para la mejorar del servicio ofrecido.

¿Cuáles son los factores del clima laboral en el área de patrimonio en la Municipalidad Provincial de Huaylas, 2018?

5.4. Conceptualización y operacionalidad de variables

Conceptualizacion

Clima laboral

El clima laboral es entendido como la percepción sobre aspectos vinculados al ambiente de trabajo, permite ser un aspecto diagnóstico que orienta acciones preventivas y correctivas necesarias para optimizar y/o fortalecer el funcionamiento de procesos y resultados organizacionales. (Palma, 2004):

Operacionalizacion de la variable

- a) Autorrealizacion: Para Maslow la autorrealización es un ideal al que todo ser humano debería llegar a tener pues implica aprovechar las oportunidades para desarrollar el talento y potencial al máximo. Es el estado en el que se pueden expresar genuinamente ideas y conocimientos, mientras se crece y se desarrolla la personalidad. La autorrealización nos permite estar en

condiciones de obtener logros personales, y diferenciarnos de manera positiva del resto. (Maslow, 1970)

Los indicadores de la autorrealización son los siguientes:

- Capacitación : La capacitación debe tratar de experiencias de aprendizaje hacia lo positivo y benéfico así como completarlas y reforzarlas con actividades para que los individuos en todos los niveles de la empresa puedan adquirir conocimientos con mayor rapidez y desarrollar aquellas actitudes y habilidades que los beneficiaran así mismos y a la empresa”. (Chiavenato I. , 1999)
 - Reconocimiento: También conocidas Como las necesidades del ego o de la autoestima. Este grupo radica en la necesidad de toda persona de sentirse apreciado, tener prestigio y destacar dentro de su grupo social, de igual manera se incluyen la autovaloración y el respeto a sí mismo. (Maslow, 1970)
- b) La Comunicación: “Es el proceso de pasar información y comprensión de una persona a otra. Por lo tanto, toda comunicación influye por lo menos a dos personas: el que envía el mensaje y el que lo recibe”. “el intercambio de información entre personas. Significa volver común un mensaje o una información. Constituye uno de los procesos fundamentales de la experiencia humana y la organización social" (Chiavenato, ADMINISTRACION DE RECURSOS HUMANOS, 1999, pág. 87)

Los indicadores de la motivación son los siguientes:

- Comunicación Interna: Define situaciones en donde dos o más personas intercambian, comparten principios, ideas o sentimientos de la empresa con visión global. Las organizaciones requieren que puedan desarrollarse estrategias de comunicación interna para todo el personal, ya que esto

permite mejor confianza, empatía y sobre todo conocer los aspectos emocionales que experimenta sus compañeros de trabajo en sus áreas de trabajo (Pizzolante, 2004))

- Información: "Es un conjunto de datos con un significado, o sea, que reduce la incertidumbre o que aumenta el conocimiento de algo. En verdad, la información es un mensaje con significado en un determinado contexto, disponible para uso inmediato y que proporciona orientación a las acciones por el hecho de reducir el margen de incertidumbre con respecto a nuestras decisiones" (Chiavenato, ADMINISTRACION DE RECURSOS HUMANOS, 1999)
- c) La supervisión: Es la observación regular y el registro de las actividades que se llevan a cabo en un proyecto o programa. Es un proceso de recogida rutinaria de información sobre todos los aspectos del proyecto. Supervisar es controlar qué tal progresan las actividades del proyecto. Es observación, observación sistemática e intencionada. (Bartle, 2007)

Los indicadores de la motivación son las siguientes:

- El Apoyo Mutuo O Ayuda Mutua: Es un término que describe la cooperación, la reciprocidad, y el trabajo en equipo, y que conlleva o implica un beneficio mutuo para los individuos cooperantes. Es una expresión utilizada en la teoría de organizaciones, y en el plano económico y político es uno de los principales enunciados del anarquismo. (Kropotkin, 1902)
- Control: El control trata de asegurar que las diversas unidades de la organización marchen de acuerdo con lo previsto. La palabra control tiene significados y connotaciones que dependen de su función o del área específica donde se aplica. Control como función administrativa para acompañar y evaluar lo que fue planeado, organizado y dirigido para detectar desviaciones y efectuar las correcciones necesarias. (Chiavenato, ADMINISTRACION DE RECURSOS HUMANOS, 1999, pág. 69)

5.5. Hipótesis

Se ha creído conveniente no formular hipótesis, en razón que se trata de un estudio descriptivo, que va a permitir describir el comportamiento de las variables de estudio (Hernández, Fernández y Baptista, 2010)

5.6. Objetivos

Objetivo General

Determinar los factores del Clima laboral en el área de patrimonio de la Municipalidad Provincial de Huaylas 2018

Objetivos Específicos

- Identificar cuales son los factores de la autorrealización en el área de patrimonio de la Municipalidad Provincial de Huaylas.
- Identificar los factores de la comunicación en el área de patrimonio de la Municipalidad Provincial de Huaylas.
- Conocer cuáles son los factores de la supervisión en el área de patrimonio de la Municipalidad Provincial de Huaylas.

6. Metodología

6.1. Tipo y Diseño de Investigación

6.1.1. Tipo de Investigación

De acuerdo al problema planteado y a los objetivos formulados, el tipo de investigación será descriptiva, ya que buscará especificar propiedades,

características y rasgos importantes de la variable de estudio. (Hernández, Fernández, y Baptista 2010, p. 80).

6.1.2. Diseño de la investigación

En cuanto al diseño, será una investigación no experimental, de diseño transversal, ya que se realizará en un solo momento, en un tiempo único la recolección de datos. (Hernández, Fernández, y Baptista 2010, p. 151).

6.2. Población – Muestra

En esta investigación vamos a trabajar con los trabajadores de la unidad de patrimonio de la municipalidad provincial de Huaylas de la ciudad de Caraz.

P = 15 trabajadores

La muestra es de 15 colaboradores del área de patrimonio de la Municipalidad Provincial de Huaylas.

6.3. Técnicas e instrumentos de investigación

En este proyecto de investigación, se utilizará como instrumentos de investigación lo siguiente:

Cuestionario:

Será conformada por un conjunto de preguntas, seleccionadas científicamente por un experto en la especialidad de Administración de empresas.

6.4. Procesamiento y análisis de la información

Los datos obtenidos serán procesados en el programa operativo Microsoft Excel, la cual, permitirá elaborar la base de datos, el análisis estadístico; a través de la estadística descriptiva para la variable y presentados en una distribución de frecuencias específicamente con representaciones gráficas.

7. Resultados

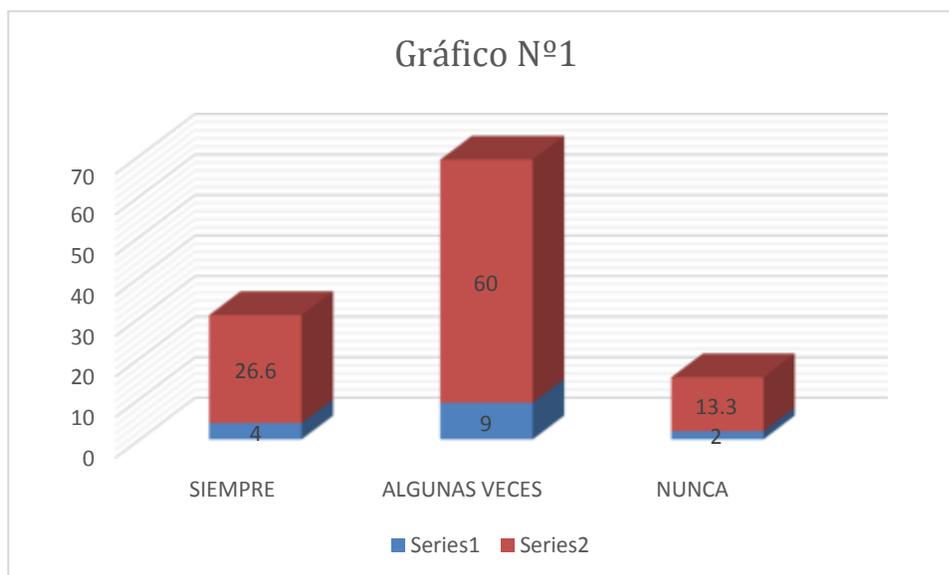
En este ítem se representan los resultados de la investigación de acuerdo a los objetivos e hipótesis planteados. Para así poder determinar las características del clima laboral en el área de patrimonio de la Municipalidad Provincial de Huaylas 2018. En la cual se estudió y observó a la población en la cual se le aplicó directamente una encuesta de 12 preguntas respecto al clima laboral. En la cual se estructuraron con preguntas cerradas bajo el esquema de la escala de Likert la escala de calificación fue de la manera siguiente: (1) nunca (2) a veces (3) siempre de la cual se obtuvo el siguiente puntaje.

1. ¿Los jefes de áreas expresan reconocimiento por los logros obtenidos de cada trabajador?

TABLA N°1		
ALTERNATIVAS	f(x)	%
SIEMPRE	4	27%
ALGUNAS VECES	9	60%
NUNCA	2	13%
TOTAL	15	100%

Fuente: Cuestionario

Elaborado por: Autora



Interpretacion: Según la encuesta realizada se puede apreciar que, el 13 % de los encuestados nunca se les expresa reconocimiento por los

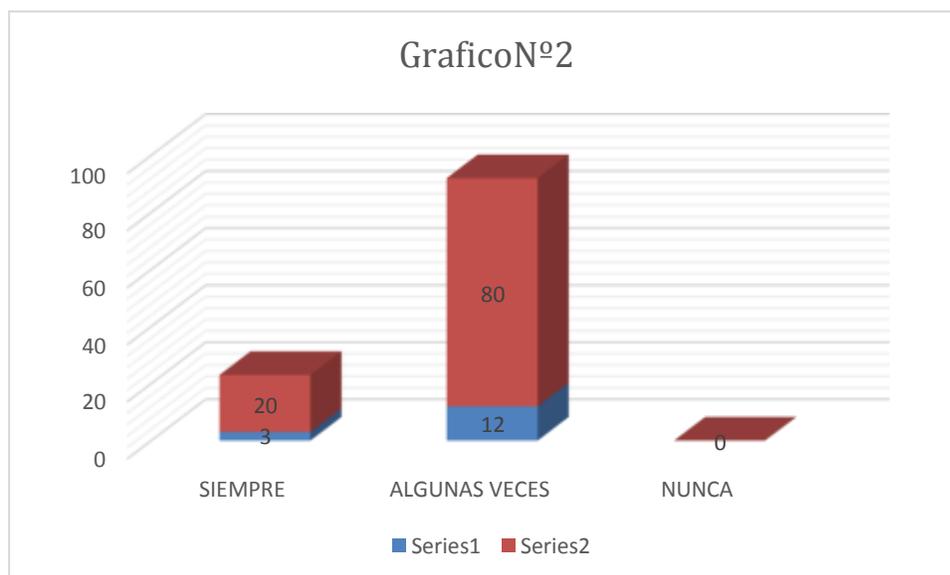
logros obtenidos, el 60 % algunas veces, y sin embargo el 27% siempre.

2. ¿Se valora los altos niveles de desempeño de cada trabajador?

TABLA N°2		
ALTERNATIVAS	f(x)	%
SIEMPRE	3	20%
ALGUNAS VECES	12	80%
NUNCA	0	0%
TOTAL	15	100%

Fuente: Cuestionario

Elaborado por: Autora



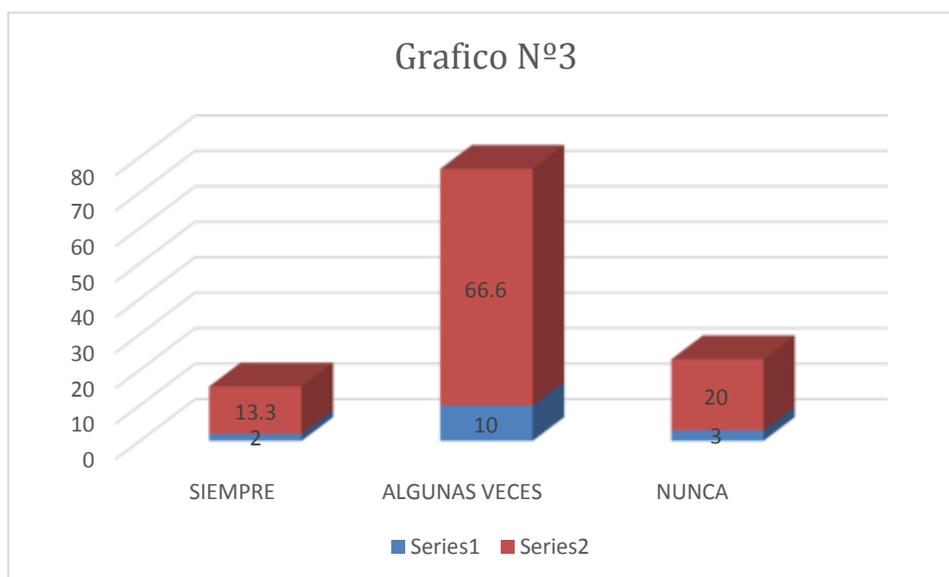
Interpretacion: Según la encuesta realizada se puede apreciar que, el 0 % de los encuestados señalan que nunca valoran los altos niveles de desempeño cada trabajador, el 80 % algunas veces, y sin embargo el 20% siempre.

3. ¿Los jefes promueven la capacitación que necesita cada trabajador?

TABLA N°3		
ALTERNATIVAS	f(x)	%
SIEMPRE	2	13%
ALGUNAS VECES	10	67%
NUNCA	3	20%
TOTAL	15	100%

Fuente: Cuestionario

Elaborado por: Autora



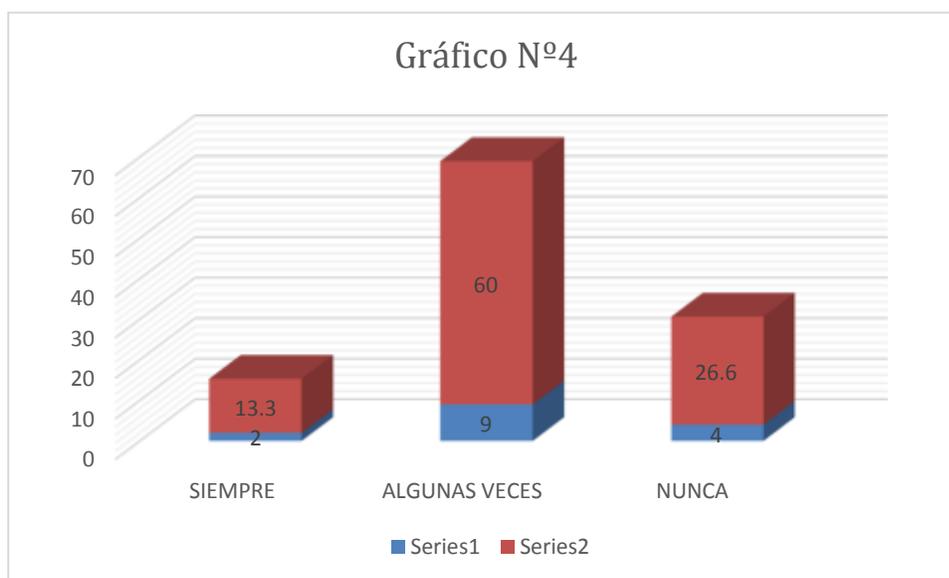
Interpretacion: Según la encuesta realizada se puede apreciar que, el 20 % de los encuestados señalan que nunca promueven la capacitación que necesita cada trabajador, el 67 % algunas veces, y sin embargo el 13% siempre.

4. ¿Las capacitaciones que recibe son de acuerdo al cargo que desempeña?

TABLA N°1		
ALTERNATIVAS	f(x)	%
SIEMPRE	2	13%
ALGUNAS VECES	9	60%
NUNCA	4	27%
TOTAL	15	100%

Fuente: Cuestionario

Elaborado por: Autora



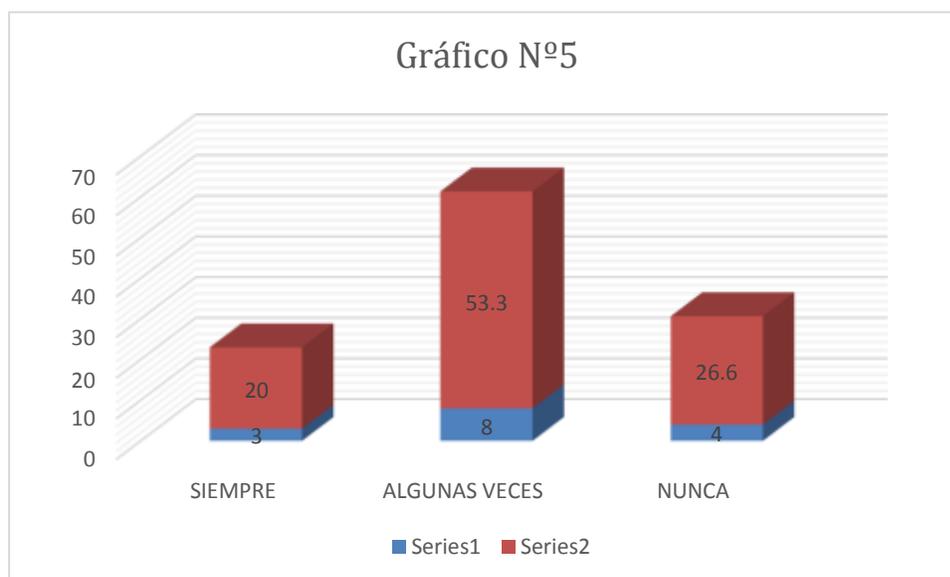
Interpretación: Según la encuesta realizada se puede apreciar que, el 27 % de los encuestados nunca considera la remuneración que les brindan está de acuerdo al desempeño y los logros, el 60 % algunas veces, y sin embargo el 13% siempre.

5. ¿Considera que existe una buena comunicación en la organización?

TABLA N°5		
ALTERNATIVAS	f(x)	%
SIEMPRE	3	20%
ALGUNAS VECES	8	53%
NUNCA	4	27%
TOTAL	15	100%

Fuente: Cuestionario

Elaborado por: Autora



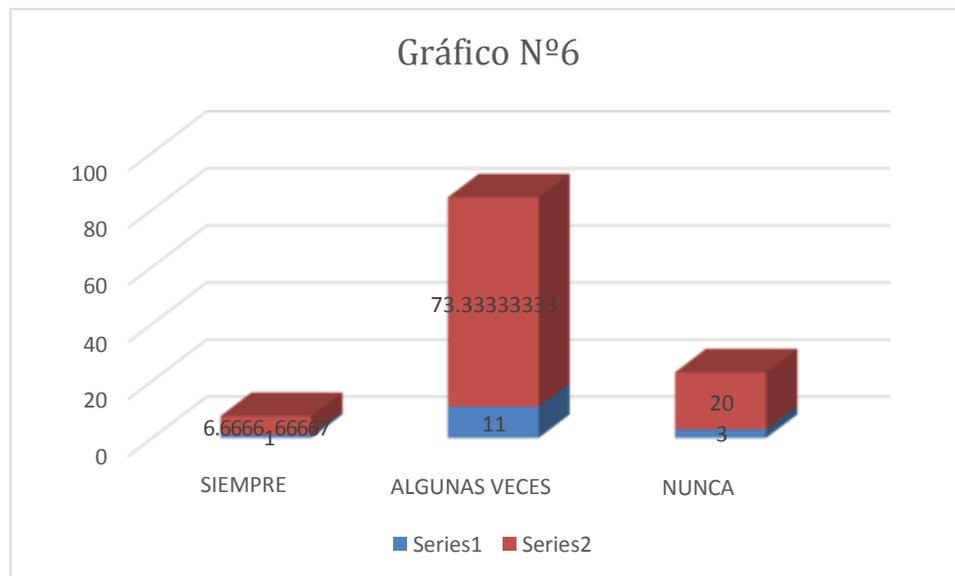
Interpretación: Según la encuesta realizada se puede apreciar que, el 27% de los encuestados considera que nunca existe una buena comunicación en la organización, el 53 % algunas veces, y sin embargo el 20% siempre.

6. ¿Considera usted de que la comunicación que se produce en los equipos de trabajo es eficaz?

TABLA N°6		
ALTERNATIVAS	f(x)	%
SIEMPRE	1	7%
ALGUNAS VECES	11	73%
NUNCA	3	20%
TOTAL	15	100%

Fuente: Cuestionario

Elaborado por: Autora



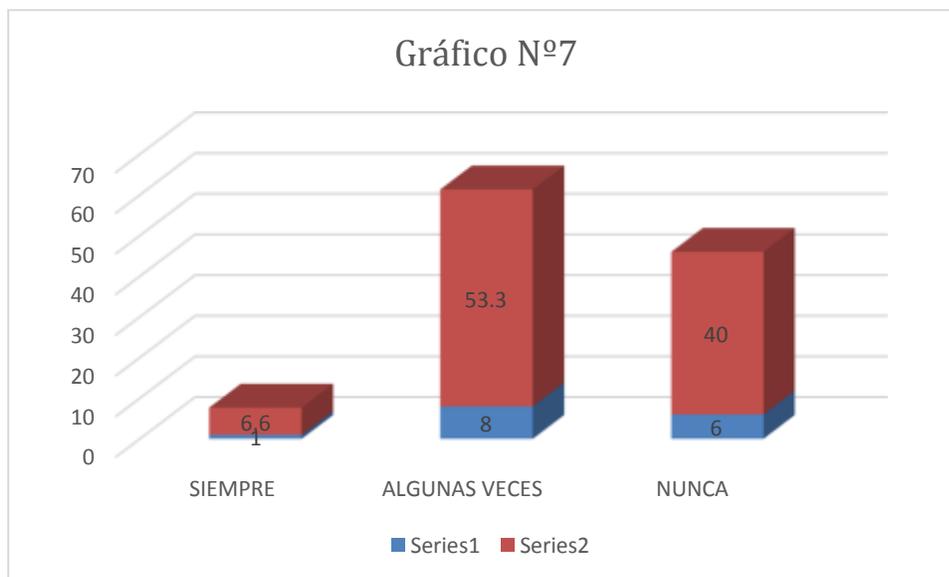
Interpretacion: Según la encuesta realizada se puede apreciar que, el 20% de los encuestados concidera que la comunicación que se produce en los equipos de trabajo nunca es eficaz, 73% algunas veces, y sin embargo el 6% siempre.

7. ¿Considera usted que se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo?

TABLA N°7		
ALTERNATIVAS	f(x)	%
SIEMPRE	1	7%
ALGUNAS VECES	8	53%
NUNCA	6	40%
TOTAL	15	100%

Fuente: Cuestionario

Elaborado por: Autora



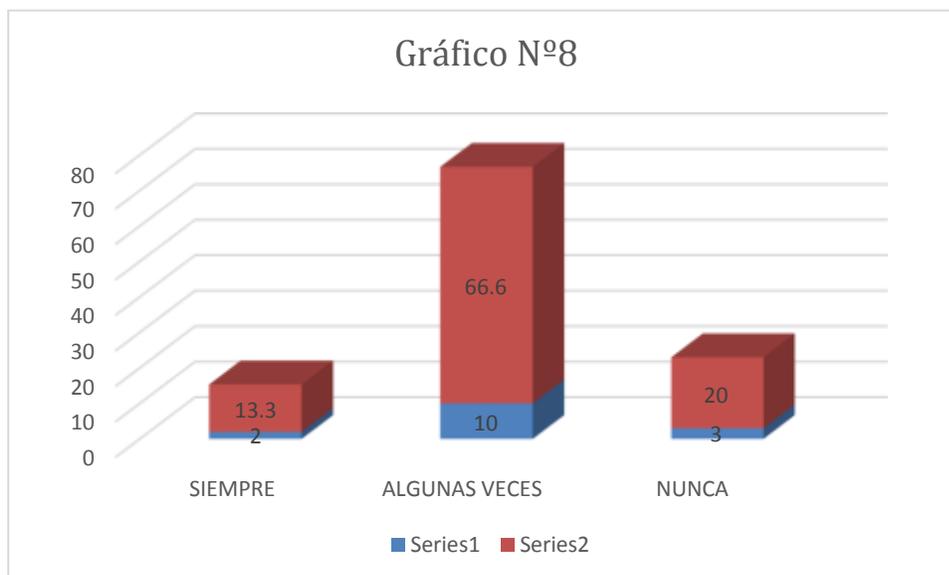
Interpretación: Según la encuesta realizada se puede apreciar que, el 40% de los encuestados nunca considera que se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo, el 53% algunas veces, y sin embargo el 7% siempre.

8. ¿En su centro de labores la información fluye adecuadamente para el logro de los objetivos?

TABLA N°8		
ALTERNATIVAS	f(x)	%
SIEMPRE	2	13%
ALGUNAS VECES	10	67%
NUNCA	3	20%
TOTAL	15	100%

Fuente: Cuestionario

Elaborado por: Autora



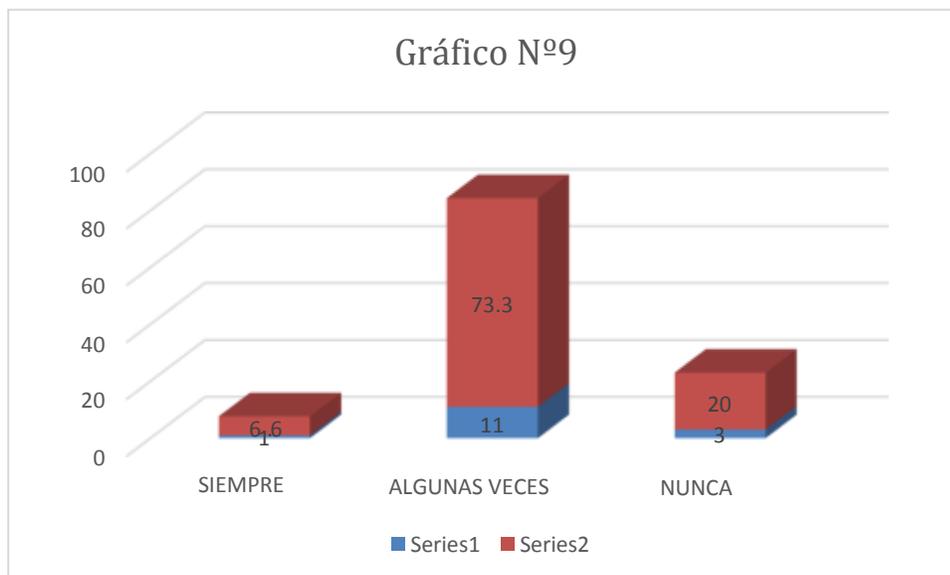
Interpretacion: Según la encuesta realizada se puede apreciar que, el 20% de los encuestados nunca en su centro de labores la información fluye adecuadamente para el logro de los objetivos, el 67% algunas veces, y sin embargo el 13% siempre.

9. ¿Existe un control y seguimiento de las funciones que desarrollo cada trabajador por parte de su superior?

TABLA N°9		
ALTERNATIVAS	f(x)	%
SIEMPRE	1	7%
ALGUNAS VECES	11	73%
NUNCA	3	20%
TOTAL	15	100%

Fuente: Cuestionario

Elaborado por: Autora



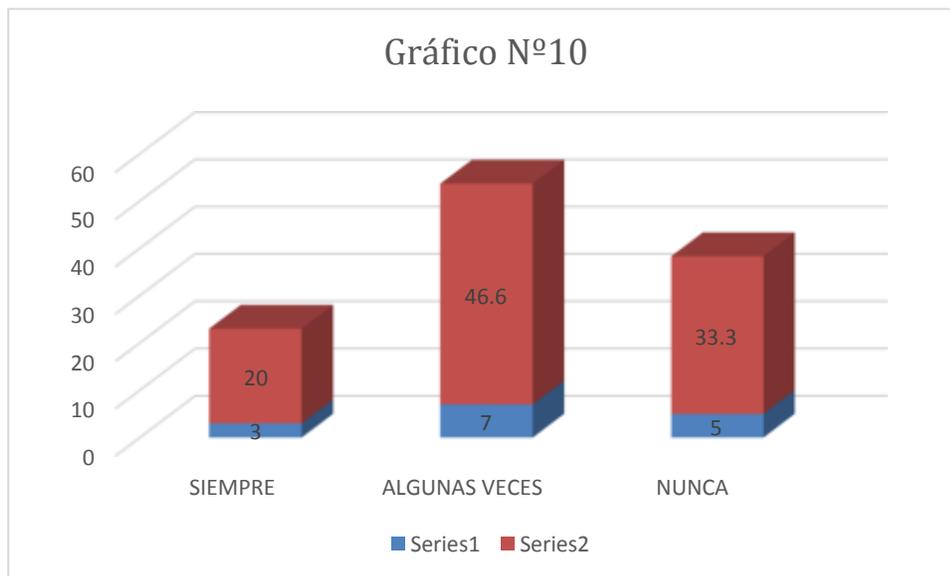
Interpretacion: Según la encuesta realizada se puede apreciar que, el 20% de los encuestados nunca existe un control y seguimiento de las funciones que desarrollo cada trabajador por parte de su superior, el 73% algunas veces, y sin embargo el 7% siempre.

10. ¿El jefe de su unidad realiza un informe periódico de las labores realizadas de cada trabajador?

TABLA N°10		
ALTERNATIVAS	f(x)	%
SIEMPRE	3	20%
ALGUNAS VECES	7	47%
NUNCA	5	33%
TOTAL	15	100%

Fuente: Cuestionario

Elaborado por: Autora



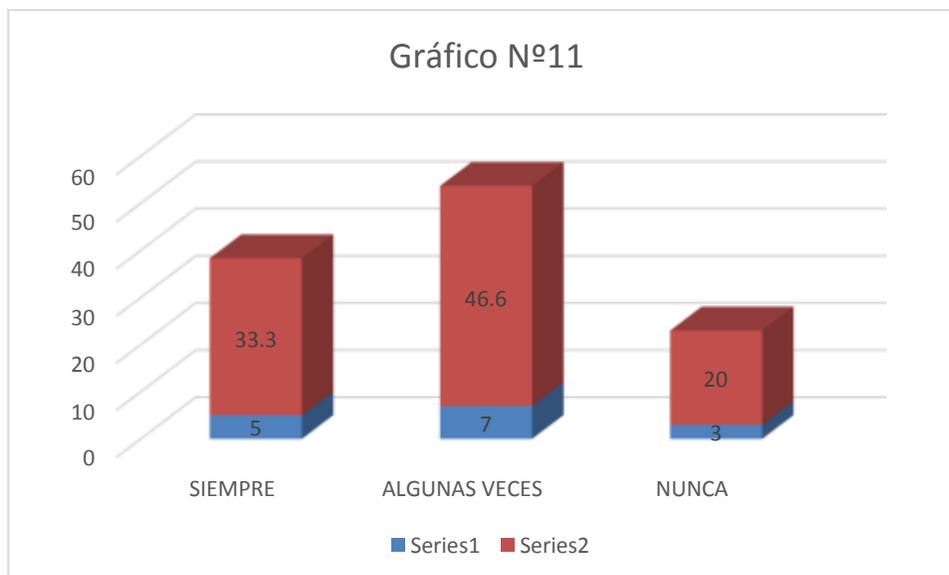
Interpretacion: Según la encuesta realizada se puede apreciar que, el 20% de los encuestados nunca el superior realiza un informe periódico de las labores realizadas de cada trabajador, el 47% algunas veces, y sin embargo el 33% siempre.

11. ¿El jefe de su unidad les brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan?

TABLA N°11		
ALTERNATIVAS	f(x)	%
SIEMPRE	5	33%
ALGUNAS VECES	7	47%
NUNCA	3	20%
TOTAL	15	100%

Fuente: Cuestionario

Elaborado por: Autora



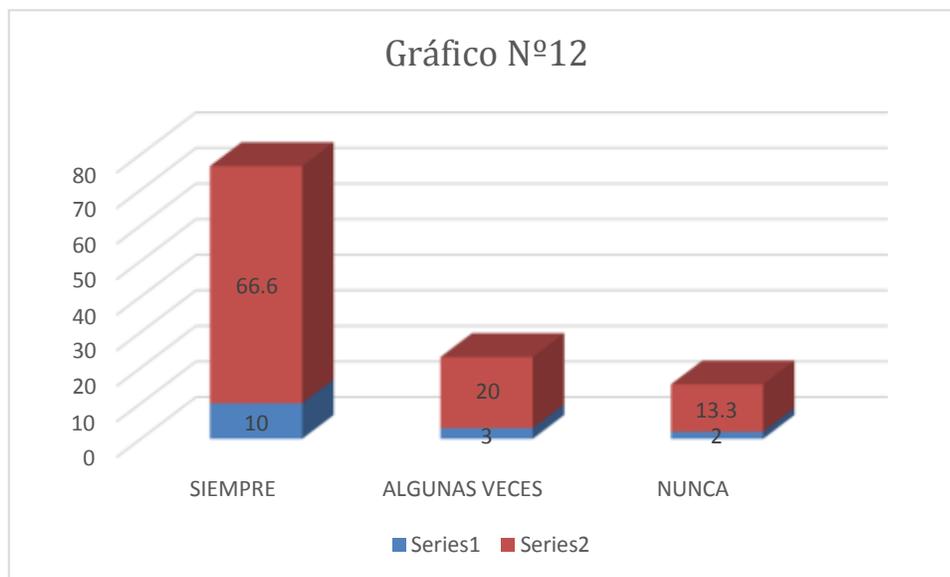
Interpretacion: Según la encuesta realizada se puede apreciar que, el 20% de los encuestados nunca el jefe de su unidad les brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan, el 47% algunas veces, y sin embargo el 33% siempre.

12. ¿Considera usted de que existe un apoyo mutuo cuando se realiza un trabajo en equipo?

TABLA N°12		
ALTERNATIVAS	f(x)	%
SIEMPRE	10	67%
ALGUNAS VECES	3	20%
NUNCA	2	13%
TOTAL	15	100%

Fuente: Cuestionario

Elaborado por: Autora



Interpretacion: Según la encuesta realizada se puede apreciar que, el 13% de los encuestados nunca considera usted de que existe un apoyo mutuo cuando se realiza un trabajo en equipo, el 20% algunas veces, y sin embargo el 67% siempre.

8. Análisis y Discusión

Análisis y discusión de los resultados para Identificar cuáles son los factores de la autorrealización en el área de patrimonio de la Municipalidad Provincial de Huaylas 2018.

En el reconocimiento, el 87 % del personal señala que se les expresa reconocimiento por los logros obtenidos, Tabla (N° 01), el 100 % el personal considera que los jefes valoran los altos niveles de desempeño de cada trabajador Tabla (N° 02), en este sentido el personal vincula su compromiso en el trabajo para el reconocimiento que se les brinda. El Reconocimiento: (Maslow, 1970) También conocidas Como las necesidades del ego o de la autoestima. Este grupo radica en la necesidad de toda persona de sentirse apreciado, tener prestigio y destacar dentro de su grupo social, de igual manera se incluyen la autovaloración y el respeto a sí mismo.

Por Tal motivo en el área de Patrimonio de la Municipalidad Provincial de Huaylas si existe un reconocimiento a cada trabajador por cada logro obtenido generando así mayor compromiso de cada miembro.

En la capacitación, el 87 % del personal considera que los jefes no promueven capacitaciones, Tabla (N° 03), el 87 % del personal señala que las capacitaciones no son de acuerdo al cargo de desempeñan Tabla (N° 04), en este sentido el personal no vincula su compromiso en el trabajo porque no se les brinda una capacitación adecuado y que los jefes no están comprometidos con ellos. Capacitación: La capacitación (Chiavenato I. , 1999) debe tratar de experiencias de aprendizaje hacia lo positivo y benéfico así como completarlas y reforzarlas con actividades para que los individuos en todos los niveles de la empresa puedan adquirir conocimientos con mayor rapidez y desarrollar aquellas actitudes y habilidades que los beneficiaran así mismos y a la empresa.

Por Tal motivo en el área de Patrimonio de la Municipalidad Provincial de Huaylas las deficiencias que se generan son por la falta de compromiso de los jefes hacia los trabajadores.

Análisis y discusión de los resultados para Identificar los factores de la comunicación en el área de patrimonio de la Municipalidad Provincial de Huaylas 2018.

La comunicación interna, en un 80 % el personal califica que no existe una Buena comunicación en la organización tabla (N°05) 80% el personal considera que la comunicación que se produce en los equipos de trabajo no eficaz tabla (N°06) En este sentido el personal señala que no se produce una buena comunicación cuando se genera trabajos en equipo pero que si cuando están en su centro del labores. La Comunicación: Según (Chiavenato, ADMINISTRACION DE RECURSOS HUMANOS, 1999) “Es el proceso de pasar información y comprensión de una persona a otra. Por lo tanto, toda comunicación influye por lo menos a dos personas: el que envía el mensaje y el que lo recibe”. “el intercambio de información entre personas. Significa volver común un mensaje o una información. Constituye uno de los procesos fundamentales de la experiencia humana y la organización social”

Por Tal motivo en el área de Patrimonio de la Municipalidad Provincial de Huaylas la mala comunicación que se genera dificulta en las labores que se les encomienda ya que no están preparados para trabajar en equipo.

La información, en un 93 % el personal califica que no se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo tabla (N°07) 87 % considera que en su Centro de labores la información no fluye adecuadamente para el logro de los objetivos tabla (N°08) En este sentido el personal considera que no se les proporciona una buena información para el logro de los objetivos. Información: Según (Chiavenato, ADMINISTRACION DE RECURSOS HUMANOS, 1999)

"es un conjunto de datos con un significado, o sea, que reduce la incertidumbre o que aumenta el conocimiento de algo. En verdad, la información es un mensaje con significado en un determinado contexto, disponible para uso inmediato y que proporciona orientación a las acciones por el hecho de reducir el margen de incertidumbre con respecto a nuestras decisiones".

Por Tal motivo en el área de Patrimonio de la Municipalidad Provincial de Huaylas la información no fluye adecuadamente para que cada personal puede desempeñarse eficientemente en sus labores y para el logro de los objetivos y metas trazadas.

Análisis y discusión de los resultados para Conocer cuáles son los factores de la supervisión en el área de patrimonio de la Municipalidad Provincial de Huaylas 2018.

El control, en un 93 % el personal califica que no existe un control y seguimiento de trabajo por parte de su superior tabla (N°09) 80 % el personal considera que no se realiza un informe periódico de las labores cada trabajador tabla (N°10) En este sentido el personal señala que no existe un control adecuado por parte de su superior y que este no realiza un informe de labores periódicamente de cada trabajador. Control: Según (Chiavenato, ADMINISTRACION DE RECURSOS HUMANOS, 1999) El control trata de asegurar que las diversas unidades de la organización marchen de acuerdo con lo previsto. La palabra control tiene significas y connotaciones que dependen de su función o del área específica donde se aplica. Control como función administrativa para acompañar y evaluar lo que fue planeado, organizado y dirigido para detectar desviaciones y efectuar las correcciones necesarias. Control como medio de regulación para mantener el funcionamiento dentro de los estándares deseados. Control como función restrictiva y limitadora de un sistema para mantener a los miembros dentro de los patrones de comportamiento deseados.

Por Tal motivo en el área de Patrimonio de la Municipalidad Provincial de Huaylas al no contar con un control adecuado e informe periódico de cada labor que ejercen no ayuda a que el trabajo sea eficaz y que el personal no se sienta comprometido.

El apoyo, en un 80 % el personal califica que el jefe de su unidad les brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan tabla (N°11) 67% del personal considera que siempre existe un apoyo mutuo cuando se realiza un trabajo en equipo tabla (N°12) En este sentido el personal señala que el jefe de su unidad les brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan o cuando realizan un trabajo en equipo. El Apoyo Mutuo O Ayuda Mutua: Según (Kropotkin, 1902) es un término que describe la cooperación, la reciprocidad, y el trabajo en equipo, y que conlleva o implica un beneficio mutuo para los individuos cooperantes. Es una expresión utilizada en la teoría de organizaciones, y en el plano económico y político es uno de los principales enunciados del anarquismo. En pocas palabras es ayudarse entre sí.

Por Tal motivo en el área de Patrimonio de la Municipalidad Provincial de Huaylas se genera deficiencias en el trabajo ya que el personal no recibe apoyo por parte de sus superiores para alcanzar sus metas.

9. Conclusiones y Recomendaciones

9.1. Conclusiones

Para el Objetivo específico N° 1: Identificar cuáles son los factores de la autorrealización en el Area de Patrimonio en la Municipalidad Provincial de Huaylas.

- a) En el reconocimiento, el 87 % del personal señala que se les expresa reconocimiento por los logros obtenidos, el 100 % el personal considera que los jefes valoran los altos niveles de desempeño de cada trabajador, por tal motivo existe un reconocimiento a cada trabajador por cada logro obtenido generando así mayor compromiso de cada miembro.
- b) En la capacitación, el 87 % del personal considera que los jefes no promueven capacitaciones, el 87 % del personal señala que las capacitaciones no son de acuerdo al cargo de desempeñan, Por Tal motivo en el área de Patrimonio de la Municipalidad Provincial de Huaylas las deficiencias que se generan son por la falta de compromiso de los jefes hacia los trabajadores.

Para el Objetivo específico N° 2: Identificar los factores de la comunicación en el Area de Patrimonio en la Municipalidad Provincial de Huaylas.

- c) La comunicación interna, el 80 % el personal califica que existe una Buena comunicacion en la organizacion tabla, el 100 % el personal concidera que la comunicacion que se produce en los equipos de trabajo es eficaz, Por tal motivo la mala comunicación que se genera dificulta en las labores que se les encomienda ya que no están preparados para trabajar en equipo.

- d) La información, el 93 % el personal califica que se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo tabla, el 87 % considera que en su Centro de labores la información fluye adecuadamente para el logro de los objetivos tabla, Por tal motivo la información no fluye adecuadamente para que cada personal puede desempeñarse eficientemente en sus labores y para el logro de los objetivos y metas trazadas.

Para el Objetivo específico N° 3: Conocer cuáles son los factores de la supervisión en el Area de Patrimonio en la Municipalidad Provincial de Huaylas.

- e) El control, en un 93 % el personal califica que existe un control y seguimiento de trabajo por parte de su superior tabla, 80 % el personal concidera que se realiza un informe periodico de las labores que realiza cada trabajador, Por tal motivo al no contar con un control adecuado e informe periódico de cada labor que ejercen no ayuda a que el trabajo sea eficaz y que el personal no se sienta comprometido.
- f) El apoyo, el 80 % del personal califica que el jefe de su unidad no les brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan tabla, el 90 % el personal concidera que no existe un apoyo mutuo cuando se realiza un trabajo en equipo, Por tal motivo se genera deficiencias en el trabajo ya que el personal no recibe apoyo por parte de sus superiores para alcanzar sus metas.

9.2.Recomendaciones

- a. A fin de que el reconocimiento asi el trabajador sea siempre eficaz, se sugiere que los jefes realicen reuniones frecuentemente de incentivos a los trabajadores para que asi sientan mayor compromiso con la institucion.
- b. A fin de que las capacitaciones mejore en la organización se sugieren que los jefes promuevan constantemete capacitaciones de acuerdo al cargo que desempeña cada trabajador.
- c. A fin de la comunicación sea eficaz se recomienda que la organizacion realice reuniones familiares para que asi se mantenga la unión laboral.
- d. A fin de que la información sea eficaz se sugiere de que la organización brinde a cada trabajador las herramientas necesarias para la mejora continua y mayor productividad.
- e. A fin de que exista un control adecuado en la organización se sugiere que la organización este siempre en contacto con los trabajadores y los jefes supervisen contantemente el trabajo que efectua cada trabajador.
- f. A fin de que el apoyo se mantenga eficaz, se sugiere que los jefes inmediatos realizen capacitaciones o reuniones para que hacia el personal sienta el apoyo y compromiso de sus superiores.

10. Referencias Bibliográficas

Abañil. (2015).

https://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/11042/2243/MAE_EDUC_130.pdf.

Obtenido de

https://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/11042/2243/MAE_EDUC_130.pdf:

https://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/11042/2243/MAE_EDUC_130.pdf

ALBAÑIL. (2015).

https://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/11042/2243/MAE_EDUC_130.pdf.

Obtenido de

https://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/11042/2243/MAE_EDUC_130.pdf:

https://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/11042/2243/MAE_EDUC_130.pdf

Astorga. (abril de 2009).

[https://repositorio.itesm.mx/bitstream/handle/11285/569591/DocsTec_10369.p](https://repositorio.itesm.mx/bitstream/handle/11285/569591/DocsTec_10369.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

[df?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.itesm.mx/bitstream/handle/11285/569591/DocsTec_10369.pdf?sequence=1&isAllowed=y). Obtenido de

[https://repositorio.itesm.mx/bitstream/handle/11285/569591/DocsTec_10369.p](https://repositorio.itesm.mx/bitstream/handle/11285/569591/DocsTec_10369.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

[df?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.itesm.mx/bitstream/handle/11285/569591/DocsTec_10369.pdf?sequence=1&isAllowed=y):

[https://repositorio.itesm.mx/bitstream/handle/11285/569591/DocsTec_10369.p](https://repositorio.itesm.mx/bitstream/handle/11285/569591/DocsTec_10369.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

[df?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.itesm.mx/bitstream/handle/11285/569591/DocsTec_10369.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Bartle, P. (2007). <http://cec.vcn.bc.ca/mpfc/modules/mon-whits.htm>. Obtenido

de <http://cec.vcn.bc.ca/mpfc/modules/mon-whits.htm>:

<http://cec.vcn.bc.ca/mpfc/modules/mon-whits.htm>

Chávez, C. M. (s.f.). *monografias.com*. Obtenido de monografias.com:

[https://www.monografias.com/trabajos71/clima-laboral-organizaciones/clima-](https://www.monografias.com/trabajos71/clima-laboral-organizaciones/clima-laboral-organizaciones2.shtml)

[laboral-organizaciones2.shtml](https://www.monografias.com/trabajos71/clima-laboral-organizaciones/clima-laboral-organizaciones2.shtml)

Chiavenato. (1999). *ADMINISTRACION DE RECURSOS HUMANOS*.

COLOMBIA: Mc. Graw Hill.

Chiavenato. (2000). [https://www.gestiopolis.com/importancia-de-la-](https://www.gestiopolis.com/importancia-de-la-capacitacion-y-el-adiestramiento-en-las-empresas/)

[capacitacion-y-el-adiestramiento-en-las-empresas/](https://www.gestiopolis.com/importancia-de-la-capacitacion-y-el-adiestramiento-en-las-empresas/). Obtenido de

<https://www.gestiopolis.com/importancia-de-la-capacitacion-y-el-adiestramiento-en-las-empresas/>: <https://www.gestiopolis.com/importancia-de-la-capacitacion-y-el-adiestramiento-en-las-empresas/>

Chiavenato. (2000). <https://www.gestiopolis.com/importancia-de-la-capacitacion-y-el-adiestramiento-en-las-empresas/>. Obtenido de

<https://www.gestiopolis.com/importancia-de-la-capacitacion-y-el-adiestramiento-en-las-empresas/>: <https://www.gestiopolis.com/>

Chiavenato, I. (1999). *ADMINISTRACION DE RECURSOS HUMANOS*. COLOMBIA: Mc. Graw Hill.

Fayol, h. (1987). *administracion industrial y general*. argentina: el ateneo. Fuentes. (marzo de 2012).

<http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2014/05/43/Ochoa-Katleen.pdf> .

Obtenido de <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2014/05/43/Ochoa-Katleen.pdf> : <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2014/05/43/Ochoa-Katleen.pdf>

Gamarra, C. y. (24 de Noviembre de 2015).

http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/usat/844/1/TL_CabreraCornejoRossy_GamarraMoralesVivian.pdf. Obtenido de

http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/usat/844/1/TL_CabreraCornejoRossy_GamarraMoralesVivian.pdf:

http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/usat/844/1/TL_CabreraCornejoRossy_GamarraMoralesVivian.pdf

GARCIA, M. A. (ENERO de 2005).

<http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2014/05/43/Sierra-Maria.pdf>.

Obtenido de <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2014/05/43/Sierra-Maria.pdf>.

GARCIA, M. A. (ENERO de 2005).

<http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2014/05/43/Sierra-Maria.pdf>.

Obtenido de <http://recursosbiblio.url.edu.gt/>:
<http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2014/05/43/Sierra-Maria.pdf>
GARCIA, M. A. (ENERO de 2005).
<http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2014/05/43/Sierra-Maria.pdf>.
Kropotkin, P. (1902). *Apoyo Mutuo*. Reino Unido: Heinemann.
M., E. M. (2011).
<https://digitum.um.es/xmlui/bitstream/10201/38710/1/153711-593021-1-PB.pdf>. Obtenido de
<https://digitum.um.es/xmlui/bitstream/10201/38710/1/153711-593021-1-PB.pdf>: <https://digitum.um.es/xmlui/bitstream/10201/38710/1/153711-593021-1-PB.pdf>
Maslow, A. (8 de junio de 1970).
http://encina.pntic.mec.es/plop0023/psicologos/psicologos_maslow.pdf.
Obtenido de
http://encina.pntic.mec.es/plop0023/psicologos/psicologos_maslow.pdf:
<http://encina.pntic.mec.es>
Muñoz, J. M. (2011).
<https://digitum.um.es/xmlui/bitstream/10201/38710/1/153711-593021-1-PB.pdf>. Obtenido de
<https://digitum.um.es/xmlui/bitstream/10201/38710/1/153711-593021-1-PB.pdf>: <https://digitum.um.es/xmlui/bitstream/10201/38710/1/153711-593021-1-PB.pdf>
MUÑOZ, J. M. (2011).
<https://digitum.um.es/xmlui/bitstream/10201/38710/1/153711-593021-1-PB.pdf>. Obtenido de
<https://digitum.um.es/xmlui/bitstream/10201/38710/1/153711-593021-1-PB.pdf>: <https://digitum.um.es/xmlui/bitstream/10201/38710/1/153711-593021-1-PB.pdf>

Palma, S. (2004).

https://www.academia.edu/7596386/ESCALA_CLIMA_LABORAL_CL_SPC_M anual_1o_Edici%C3%B3n. Obtenido de

https://www.academia.edu/7596386/ESCALA_CLIMA_LABORAL_CL_SPC _Manual_1o_Edici%C3%B3n:

https://www.academia.edu/7596386/ESCALA_CLIMA_LABORAL_CL_SPC _Manual_1o_Edici%C3%B3n

Pizzolante. (2004). <http://www.eumed.net/ce/2012/smm.html>. Obtenido de <http://www.eumed.net/ce/2012/smm.html>:

<http://www.eumed.net/ce/2012/smm.html>

Sierra. (ENERO de 2015).

<http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2014/05/43/Sierra-Maria.pdf>.

Obtenido de <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2014/05/43/Sierra-Maria.pdf>: <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2014/05/43/Sierra-Maria.pdf>

Villanueva. (2016).

http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/348/GESTION_DE_CALIDAD_CESAR_TORIBIO_VILLANUEVA_SALINAS.pdf?sequence=1&isAllowed=y . Obtenido de

http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/348/GESTION_DE_CALIDAD_CESAR_TORIBIO_VILLANUEVA_SALINAS.pdf?sequence=1&isAllowed=y :

http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/348/GESTION_DE_CALIDAD_CESAR_TORIBIO_VILLANUEVA_SALINAS.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Williams. (febreo de 2013). <http://eprints.uanl.mx/3751/1/1080256607.pdf>.

Obtenido de <http://eprints.uanl.mx/3751/1/1080256607.pdf>:

<http://eprints.uanl.mx/3751/1/1080256607.pdf>

ANEXO N° 02

MATRIZ DE OPERACIONALIZACION DE LAS VARIABLES

VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADOR	ITEMS
Clima laboral	(Palma, 2004): El clima laboral es entendido como la percepción sobre aspectos vinculados al ambiente de trabajo, permite ser un aspecto diagnóstico que orienta acciones preventivas y correctivas necesarias para optimizar y/o fortalecer el funcionamiento de procesos y resultados organizacionales	El clima laboral muy importante en la organización ya que mediante esta investigación podremos determinar cuál es la satisfacción de los trabajadores.	Autorrealización	Reconocimiento	¿Los jefes de áreas expresan reconocimiento por los logros obtenidos de cada trabajador? ¿Se valora los altos niveles de desempeño de cada trabajador?
				Capacitación	¿Los jefes promueven la capacitación que necesita cada trabajador? ¿Las capacitaciones que recibe son de acuerdo al cargo que desempeña?
			Comunicación	Comunicación interna	¿Considera que existe una buena comunicación en la organización? ¿Considera usted de que la comunicación que se produce en los equipos de trabajo es eficaz?
				información	¿Considera usted de que se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo? ¿En su centro de labores la información fluye adecuadamente para el logro de los objetivos?
			Supervisión	¿Existe un control y seguimiento de las funciones que desarrollo cada trabajador por parte de su superior?	

				Control	¿El jefe de su unidad realiza un informe periódico de las labores realizadas de cada trabajador?
				Apoyo	El jefe de su unidad les brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan. ¿Considera usted de que existe un apoyo mutuo cuando se realiza un trabajo en equipo?

ANEXO N°03 MATRIZ DE CONSISTENCIA LOGICA

TITULO	PROBLEMA	HIPOTESIS	OBJETIVO GENERAL	OBJETIVOS ESPECIFICOS
Clima Laboral en el Área de patrimonio en la Municipalidad Provincial de Huaylas Caraz 2018	¿Cuáles los factores del Clima laboral en el Área de Patrimonio en la Municipalidad Provincial de Huaylas 2018?	Se ha creído conveniente no formular hipótesis, en razón que se trata de un estudio descriptivo, que va a permitir describir el comportamiento de las variables de estudio (Hernández, Fernández y Baptista, 2010).	Determinar los factores del Clima laboral en el Área de Patrimonio en la Municipalidad Provincial de Huaylas 2018	<ul style="list-style-type: none"> • Identificar cuáles son los factores de la autorrealización en el Área de Patrimonio en la Municipalidad Provincial de Huaylas. • Identificar los factores de la comunicación en el Área de Patrimonio de la Municipalidad Provincial de Huaylas. • Conocer cuáles son los factores en la supervisión en el Área de Patrimonio en la Municipalidad Provincial de Huaylas.



UNIVERSIDAD SAN PEDRO
VICERRECTORADO ACADEMICO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y ADMINISTRATIVAS
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACION

"Año del dialogo y reconciliación nacional"

Caraz 25 de agosto del 2018.

Presente. -

Por la presente, reciba usted el saludo cordial y fraterno a nombre de la Escuela de Administración de la Universidad San Pedro; para manifestarle que la alumna Milla País Yessabella Rosalba está desarrollando su tesis Titulada "Clima Laboral en el Área de Patrimonio en la Municipalidad Provincial de Huaylas Caraz 2018", por lo que conocedores de su trayectoria profesional y estrecha vinculación en el campo de la investigación, le solicito su colaboración en emitir su JUICIO DE EXPERTO, para la validación del instrumento " encuesta para determinar los factores del Clima laboral en el área de patrimonio de la Municipalidad Provincial de Huaylas 2018" de la presente investigación.

Agradeciendo por anticipado su gentil colaboración como experto, me suscribo a usted.

Atentamente

Dr. Jorge Daniel Pérez.
Director de la Escuela de Administración - USP

Adjunto.

1. Planilla de juicio de expertos
2. Matriz de consistencia
3. Matriz de operacionalización de las variables
4. Instrumento de investigación
5. Matriz de validación de experto

MATRIZ DE CONSISTENCIA

TITULO	PROBLEMA	HIPOTESIS	OBJETIVO GENERAL	OBJETIVOS ESPECIFICOS
Clima Laboral en el Área de patrimonio en la Municipalidad Provincial de Huaylas Caraz 2018	¿Cuáles son los factores del Clima laboral en el Área de Patrimonio en la Municipalidad Provincial de Huaylas 2018?	Se ha creído conveniente no formular hipótesis, en razón que se trata de un estudio descriptivo, que va a permitir describir el comportamiento de las variables de estudio (Hernández, Fernández y Baptista, 2010).	Determinar los factores del Clima laboral en el Área de Patrimonio en la Municipalidad Provincial de Huaylas 2018	<ul style="list-style-type: none"> • Identificar cuáles son los factores de la autorrealización en el Área de Patrimonio en la Municipalidad Provincial de Huaylas. • Identificar los factores de la comunicación en el Área de Patrimonio de la Municipalidad Provincial de Huaylas. • Conocer cuáles son los factores en la supervisión en el Área de Patrimonio en la Municipalidad Provincial de Huaylas.

Fuente: Elaboración Propia

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADOR	ITEMS
Clima laboral	(Palma, 2004): El clima laboral es entendido como la percepción sobre aspectos vinculados al ambiente de trabajo, permite ser un aspecto diagnóstico que orienta acciones preventivas y correctivas necesarias para optimizar y/o fortalecer el funcionamiento de procesos y resultados organizacionales	El clima laboral muy importante en la organización ya que mediante esta investigación podremos determinar cuál es la satisfacción de los trabajadores.	Autorrealización	Reconocimiento	<p>¿Los jefes de áreas expresan reconocimiento por los logros obtenidos de cada trabajador?</p> <p>¿Se valora los altos niveles de desempeño de cada trabajador?</p>
				Capacitación	<p>¿Los jefes promueven la capacitación que necesita cada trabajador?</p> <p>¿Las capacitaciones que recibe son de acuerdo al cargo que desempeña?</p> <p>¿Considera que existe una buena comunicación en la organización?</p>
				Comunicación interna	<p>¿Considera usted de que la comunicación que se produce en los equipos de trabajo es eficaz?</p> <p>¿Considera usted de que se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo?</p>
			Comunicación	información	<p>¿En su centro de labores la información fluye adecuadamente para el logro de los objetivos?</p>
			Supervisión	Control	<p>¿Existe un control y seguimiento de las funciones que desarrolla cada trabajador por parte de su superior?</p> <p>¿El jefe de su unidad realiza un informe periódico de las labores realizadas de cada trabajador?</p>
			Supervisión	Apoyo	<p>¿El jefe de su unidad les brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan?</p> <p>¿Considera usted de que existe un apoyo mutuo cuando se realiza un trabajo en equipo?</p>

Fuente: Elaboración Propia



UNIVERSIDAD SAN PEDRO

Nº ENCUESTA

ENCUESTA

TÍTULO: CLIMA LABORAL EN EL ÁREA DE PATRIMONIO EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUAYLAS CARAZ 2018

Se desarrolla la presente investigación, cuyo objetivo es Determinar los factores del Clima laboral en el área de patrimonio en la Municipalidad Provincial de Huaylas 2018, para lo cual se solicita a usted, por favor marque con un aspa la respuesta o alternativa que crea conveniente.

1. ¿Los jefes de áreas expresan reconocimiento por los logros obtenidos de cada trabajador?
a) Siempre b) Algunas veces c) Nunca
2. ¿Se valora los altos niveles de desempeño de cada trabajador?
a) Siempre b) Algunas veces c) Nunca
3. ¿Los jefes promueven la capacitación que necesita cada trabajador?
a) Siempre b) Algunas veces c) Nunca
4. ¿Las capacitaciones que recibe son de acuerdo al cargo que desempeña?
a) Siempre b) Algunas veces c) Nunca
5. ¿Considera que existe una buena comunicación en la organización?
a) Siempre b) Algunas veces c) Nunca
6. ¿Considera usted de que la comunicación que se produce en los equipos de trabajo es eficaz?
a) Siempre b) Algunas veces c) Nunca
7. ¿Considera usted que se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo?
a) Siempre b) Algunas veces c) Nunca
8. ¿En su centro de labores la información fluye adecuadamente para el logro de los objetivos?
a) Siempre b) Algunas veces c) Nunca
9. ¿Existe un control y seguimiento de las funciones que desarrollo cada trabajador por parte de su superior?
a) Siempre b) Algunas veces c) Nunca
10. ¿El jefe de su unidad realiza un informe periódico de las labores realizadas de cada trabajador?

- a) Siempre b) Algunas veces c) Nunca

11. ¿El jefe de su unidad les brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan?

- a) Siempre b) Algunas veces c) Nunca

12. ¿Considera usted de que existe un apoyo mutuo cuando se realiza un trabajo en equipo?

- a) Siempre b) Algunas veces c) Nunca



UNIVERSIDAD SAN PEDRO
VICERECTORADO ACADÉMICO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACION

PLANILLAS DE JUICIO DE EXPERTOS

Respetado Experto: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento... "Encuesta para determinar los factores del Clima laboral en el Área de Patrimonio en la Municipalidad Provincial de Huaylas 2018" que es parte de la investigación

Titulada, "Clima Laboral en el Área de Patrimonio en la Municipalidad Provincial de Huaylas Caraz 2018". La evaluación de los instrumentos es de gran relevancia para lograr que sean válidos y que los resultados obtenidos a partir de éstos sean utilizados eficientemente; aportando tanto a la elaboración de las Tesis de los alumnos de Administración como a sus aplicaciones. Agradecemos su valiosa colaboración.

NOMBRES Y APELLIDOS DEL EXPERTO: Jorge Augusto David Paris
 FORMACIÓN ACADÉMICA: Administración
 AREAS DE EXPERIENCIA PROFESIONAL: Asesoría Gerencial
 TIEMPO: 15 CARGO ACTUAL: Docente
 INSTITUCIÓN: USP

Objetivo de la investigación: Determinar los factores del Clima laboral en el Área de Patrimonio en la Municipalidad Provincial de Huaylas 2018.

De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

CATEGORÍA	CALIFICACIÓN	INDICADOR
SUFICIENCIA Los ítems que pertenecen a una misma dimensión bastan para obtener la medición de ésta	1 No cumple con el criterio 2. Bajo Nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel	- Los ítems no son suficientes para medir la dimensión - Los ítems miden algún aspecto de la dimensión, pero no corresponden con la dimensión total - Se deben incrementar algunos ítems para poder evaluar la dimensión completamente. - Los ítems son suficientes
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1 No cumple con el criterio 2. Bajo Nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel	- El ítem no es claro - El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas. - Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem. - El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1 No cumple con el criterio 2. Bajo Nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel	- El ítem no tiene relación lógica con la dimensión. - El ítem tiene una relación tangencial con la dimensión. - El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que está midiendo. - El ítem se encuentra completamente relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1 No cumple con el criterio 2. Bajo Nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel	- El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión - El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste. - El ítem es relativamente importante. - El ítem es muy importante en la dimensión.

MATRIZ DE VALIDACION POR EXPERTOS

TITULO DE LA TESIS: "Clima Laboral en el Área de Patrimonio en la Municipalidad Provincial de Huaylas Canaz 2018"

DIMENSION	ITEM	SUFICIENCIA*	COHERENCIA	RELEVANCIA	CLARIDAD	OBSERVACIONES (si debe modificarse un ítem por favor indicarlo)
Motivación	1. ¿Los jefes de áreas expresan reconocimiento por los logros obtenidos de cada trabajador?	4	3	4	4	
	2. ¿Se valora los altos niveles de desempeño de cada trabajador?	4	3	0	0	
	3. ¿Los jefes promueven la capacitación que necesita cada trabajador?	4	4	4	4	
	4. ¿Las capacitaciones que recibe son de acuerdo al cargo que desempeña?	4	4	4	4	
	5. ¿Considera que existe una buena comunicación en la organización?	4	4	4	4	
Comunicación	6. ¿Considera usted de que la comunicación que se produce en los equipos de trabajo es eficaz?	3	4	4	4	
	7. ¿Considera usted de que se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo?	4	4	3	4	
	8. ¿En su centro de labores la información fluye adecuadamente para el logro de los objetivos?	4	4	4	3	
	9. ¿Existe un control y seguimiento de las funciones que desarrolla cada trabajador por parte de su superior?	4	4	4	4	
Supervisión	10. ¿El jefe de su unidad realiza un informe periódico de las labores realizadas de cada trabajador?	3	4	4	4	
	11. ¿El jefe de su unidad les brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan?	4	4	3	4	

	12. ¿Considera usted de que existe un apoyo mutuo cuando se realiza un trabajo en equipo?	4	4	4	4	4
--	---	---	---	---	---	---

*Para los casos de equivalencia numérica se deja una casilla por ítem, ya que se evalúan si la traducción o el cambio en vocabulario son suficientes.

ASPECTO GENERALES

ASPECTOS	VALIDEZ		OBSERVACIONES
	SI	NO	
El instrumento contiene instrucciones claras y precisas para responder el cuestionario	X		
Los items permiten el logro del objetivo de la investigación	X		
Los items están distribuidos en forma lógica y secuencial	X		
El número de items es suficiente para recoger la información. En caso de ser negativa su respuesta, sugiera los items a añadir	X		
Hay alguna dimensión que hace parte del constructo y no fue evaluada		X	
VALIDEZ			
APLICABLE		SI	NO APLICABLE
APLICABLE ATENDIENDO A LAS OBSERVACIONES			
Validado por: <i>Jorge Daniel Torres</i>	Fecha: 25-08-2018		
Firma: 	Teléfono: 323505	Email: <i>josedaniel1781@gmail.com</i>	



UNIVERSIDAD SAN PEDRO
VICERECTORADO ACADEMICO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y ADMINISTRATIVAS
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACION

PLANILLAS DE JUICIO DE EXPERTOS

Respetado Experto: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento... "Encuesta para determinar los factores del Clima laboral en el Área de Patrimonio en la Municipalidad Provincial de Huaylas 2018" . que es parte de la investigación

Titulada, "Clima Laboral en el Área de Patrimonio en la Municipalidad Provincial de Huaylas Caraz 2018". La evaluación de los instrumentos es de gran relevancia para lograr que sean válidos y que los resultados obtenidos a partir de éstos sean utilizados eficientemente; aportando tanto a la elaboración de las Tesis de los alumnos de Administración como a sus aplicaciones. Agradecemos su valiosa colaboración.

NOMBRES Y APELLIDOS DEL EXPERTO: ERICK CEJAR PINEDO JARA
FORMACIÓN ACADÉMICA: ADMINISTRACION.
AREAS DE EXPERIENCIA PROFESIONAL: GESTION PUBLICA / DOCENCIA
TIEMPO 08 CARGO ACTUAL DOCENCIA TECNICA
INSTITUCIÓN: CGTPO DANIEL VILLAR - CARAZ

Objetivo de la investigación: Determinar los factores del Clima laboral en el Área de Patrimonio en la Municipalidad Provincial de Huaylas 2018.

De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

CATEGORIA	CALIFICACIÓN	INDICADOR
SUFICIENCIA Los ítems que pertenecen a una misma dimensión bastan para obtener la medición de ésta	1 No cumple con el criterio 2. Bajo Nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel	- Los ítems no son suficientes para medir la dimensión - Los ítems miden algún aspecto de la dimensión, pero no corresponden con la dimensión total - Se deben incrementar algunos ítems para poder evaluar la dimensión completamente. - Los ítems son suficientes
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1 No cumple con el criterio 2. Bajo Nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel	- El ítem no es claro - El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas. - Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem. - El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1 No cumple con el criterio 2. Bajo Nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel	- El ítem no tiene relación lógica con la dimensión - El ítem tiene una relación tangencial con la dimensión. - El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que está midiendo. - El ítem se encuentra completamente relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1 No cumple con el criterio 2. Bajo Nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel	- El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión - El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste. - El ítem es relativamente importante. - El ítem es muy importante en la dimensión.

MATRIZ DE VALIDACION POR EXPERTOS

TITULO DE LA TESIS: "Clima Laboral en el Área de Patrimonio en la Municipalidad Provincial de Huaylas Caraz 2018"

DIMENSION	ITEM	SUFICIENCIA*	COHERENCIA	RELEVANCIA	CLARIDAD	OBSERVACIONES (si debe modificarse un ítem por favor indique)
Motivación	1. ¿Los jefes de áreas expresan reconocimiento por los logros obtenidos de cada trabajador?	4	4	4	4	
	2. ¿Se valora los altos niveles de desempeño de cada trabajador?	4	4	4	3	
	3. ¿Los jefes promueven la capacitación que necesita cada trabajador?	4	3	3	3	
	4. ¿Las capacitaciones que recibe son de acuerdo al cargo que desempeña?	3	3	3	3	
Comunicación	5. ¿Considera que existe una buena comunicación en la organización?	3	3	3	3	
	6. ¿Considera usted de que la comunicación que se produce en los equipos de trabajo es eficaz?	3	3	3	3	
	7. ¿Considera usted de que se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo?	4	4	4	4	
	8. ¿En su centro de labores la información fluye adecuadamente para el logro de los objetivos?	4	4	4	4	
Supervisión	9. ¿Existe un control y seguimiento de las funciones que desarrollo cada trabajador por parte de su superior?	4	3	4	3	
	10. ¿El jefe de su unidad realiza un informe periódico de las labores realizadas de cada trabajador?	4	4	4	4	
	11. ¿El jefe de su unidad les brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan?	4	4	4	4	

	12. ¿Considera usted de que existe un apoyo mutuo cuando se realiza un trabajo en equipo?	4	4	4	4	4
--	---	---	---	---	---	---

*Para los casos de equivalencia semántica se deja una casilla por ítem, ya que se evaluará si la traducción o el cambio en vocabulario son suficientes

ASPECTO GENERALES

ASPECTOS	SI	NO	OBSERVACIONES
El instrumento contiene instrucciones claras y precisas para responder el cuestionario	X		
Los ítems permiten el logro del objetivo de la investigación	X		
Los ítems están distribuidos en forma lógica y secuencial	X		
El número de ítems es suficiente para recoger la información. En caso de ser negativa su respuesta, sugiera los ítems a añadir	X		
Hay alguna dimensión que hace parte del constructo y no fue evaluada		X	
VALIDEZ			
APLICABLE	X		NO APLICABLE
APLICABLE ATENDIENDO A LAS OBSERVACIONES			
Validado por: <i>Mrs. Erica César Pincedo Jara</i>			Fecha: <i>11-09-2018</i>
Firma: 	Teléfono: <i>912873691</i>	Email: <i>erica_crpj2000@gmail.com</i>	

Mrs. Erica César Pincedo Jara
 CLAD - REGUC N° 4119



UNIVERSIDAD SAN PEDRO
VICERECTORADO ACADEMICO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y ADMINISTRATIVAS
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACION

PLANILLAS DE JUICIO DE EXPERTOS

Respetado Experto: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento... "Encuesta para determinar los factores del Clima laboral en el Área de Patrimonio en la Municipalidad Provincial de Huaylas 2018" que es parte de la investigación

Titulada, "Clima Laboral en el Área de Patrimonio en la Municipalidad Provincial de Huaylas Caraz 2018". La evaluación de los instrumentos es de gran relevancia para lograr que sean válidos y que los resultados obtenidos a partir de éstos sean utilizados eficientemente; aportando tanto a la elaboración de las Tesis de los alumnos de Administración como a sus aplicaciones. Agradecemos su valiosa colaboración.

NOMBRES Y APELLIDOS DEL EXPERTO: ZARAGOSO DAMI COLCHADO HUIEA
FORMACIÓN ACADÉMICA: Administración
AREAS DE EXPERIENCIA PROFESIONAL: Administración General
TIEMPO 9 CARGO ACTUAL Docente Universitario
INSTITUCIÓN: Universidad San Pedro

Objetivo de la investigación: Determinar los factores del Clima laboral en el Área de Patrimonio en la Municipalidad Provincial de Huaylas 2018.

De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

CATEGORIA	CALIFICACIÓN	INDICADOR
SUFICIENCIA Los ítems que pertenecen a una misma dimensión bastan para obtener la medición de ésta	1 No cumple con el criterio 2. Bajo Nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel	- Los ítems no son suficientes para medir la dimensión - Los ítems miden algún aspecto de la dimensión, pero no corresponden con la dimensión total - Se deben incrementar algunos ítems para poder evaluar la dimensión completamente. - Los ítems son suficientes
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1 No cumple con el criterio 2. Bajo Nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel	- El ítem no es claro - El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas. - Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem. - El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1 No cumple con el criterio 2. Bajo Nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel	- El ítem no tiene relación lógica con la dimensión - El ítem tiene una relación tangencial con la dimensión. - El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que está midiendo. - El ítem se encuentra completamente relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1 No cumple con el criterio 2. Bajo Nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel	- El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión - El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste. - El ítem es relativamente importante. - El ítem es muy importante en la dimensión.

MATRIZ DE VALIDACION POR EXPERTOS

TITULO DE LA TESIS: "Clima Laboral en el Área de Patrimonio en la Municipalidad Provincial de Huaylas Caraz 2018"

DIMENSION	ITEM	SUFICIENCIA*	COHERENCIA	RELEVANCIA	CLARIDAD	OBSERVACIONES (si debe modificarse su ítem por favor indique)
Motivación	1. ¿Los jefes de áreas expresan reconocimiento por los logros obtenidos de cada trabajador?	4	4	3	3	
	2. ¿Se valora los altos niveles de desempeño de cada trabajador?	4	4	3	3	
	3. ¿Los jefes promueven la capacitación que necesita cada trabajador?	3	4	3	3	
	4. ¿Las capacitaciones que recibe son de acuerdo al cargo que desempeña?	4	4	4	3	
Comunicación	5. ¿Considera que existe una buena comunicación en la organización?	3	4	4	3	
	6. ¿Considera usted de que la comunicación que se produce en los equipos de trabajo es eficaz?	4	4	4	3	
	7. ¿Considera usted de que se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo?	4	3	4	4	
	8. ¿En su centro de labores la información fluye adecuadamente para el logro de los objetivos?	3	4	3	3	
Supervisión	9. ¿Existe un control y seguimiento de las funciones que desarrolla cada trabajador por parte de su superior?	4	4	3	4	
	10. ¿El jefe de su unidad realiza un informe periódico de las labores realizadas de cada trabajador?	4	4	4	3	
	11. ¿El jefe de su unidad les brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan?	4	3	4	4	

	12. ¿Considera usted de que existe un apoyo mutuo cuando se realiza un trabajo en equipo?	3	4	4	4
--	---	---	---	---	---

*Para los casos de equivalencia sumática se deja una casilla por ítem, ya que se evaluará si la traducción o el cambio en vocabulario son suficientes.

ASPECTO GENERALES

ASPECTOS	VALIDEZ		OBSERVACIONES
	SI	NO	
El instrumento contiene instrucciones claras y precisas para responder el cuestionario	X		
Los ítems permiten el logro del objetivo de la investigación	X		
Los ítems están distribuidos en forma lógica y secuencial	X		
El número de ítems es suficiente para recoger la información. En caso de ser negativa su respuesta, sugiera los ítems a añadir	X		
Hay alguna dimensión que hace parte del constructo y no fue evaluada		X	
VALIDEZ			
APLICABLE		NO APLICABLE	
APLICABLE ATENDIENDO A LAS OBSERVACIONES			
Validado por:	Zavoso Doni Solchado Huiza		Fecha: 11-09-18
Firma:			Email: domiz100@gmail.com
	Teléfono: 943-06190		

