



**UNIVERSIDAD CATÓLICA SAN PABLO**

**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICO EMPRESARIALES  
Y HUMANAS**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS**

**TESIS**

**“ANÁLISIS Y PROPUESTA DE MEJORA DEL CLIMA ORGANIZACIONAL EN EL  
DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DEL ÁREA  
ADMINISTRATIVA DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CAYMA-AREQUIPA  
2018”**

**PRESENTADO POR LAS BACHILLERES:  
KATHERYN FABIOLA CACERES PERALTA  
MELISSA ARACELI RAMIREZ HUACARPUMA  
PARA OPTAR POR EL TÍTULO PROFESIONAL DE  
LICENCIADAS EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS**

**ASESOR: LIC. PAUL MARCHANI SALAS**

**AREQUIPA - PERÚ**

**2018**

## **RESUMEN**

La presente investigación tuvo como propósito conocer cómo afecta el clima organizacional al desempeño laboral, estudiando una muestra de 36 colaboradores del área administrativa de la Municipalidad Distrital de Cayma, se consideró solo dicha área, ya que el representante de la municipalidad tenía mayor interés en conocer cómo se estaba desarrollando esta.

El presente estudio tuvo una metodología no experimental, con un diseño transversal, con un alcance descriptivo- explicativo y un enfoque cuantitativo. Fueron desarrollados entre los meses de enero a agosto 2018. Los instrumentos utilizados fueron previamente validados y se aplicó de manera personal a cada colaborador y a cada jefe de área.

A través de la aplicación y análisis de resultados se llegó a la conclusión que el clima organizacional se ve afectado en ciertos factores, como: la comunicación y la motivación (factores críticos analizados), ya que se obtuvo una calificación de desfavorable con 66.7%, originan que la capacitación, ausentismo, factores críticos del desempeño laboral, el cual tuvo una calificación desfavorable .Por tal razón se está planteando una propuesta de mejora para el clima organizacional y desempeño laboral, para que de esta manera se puedan mejorar a la par. Al proponer un plan de mejora, se recomienda a su vez, que la municipalidad tenga en cuenta el poder destinar un monto del presupuesto para tener mejores actividades para las capacitaciones y mejorar los medios digitales de comunicación.

## **PALABRAS CLAVE**

Clima organizacional, Desempeño laboral, motivación, comunicación, ausentismo,

---

capacitación.

## **ABSTRACT**

The present investigation had as purpose to know how the organizational performance was performed, the study of a sample of 36 collaborators of the administrative area of the District Municipality of Cayma. How is it going?

The present study had a non-experimental methodology, with a transversal design, with a descriptive, explanatory scope and a quantitative approach. They were established in the months of July to September 2018. The instruments have been validated and applied in a personal way to each collaborator and each area manager.

Through the application and analysis of results it was concluded that training, absenteeism, critical factors of work performance, which had an unfavorable rating, the origin of the organizational organization, the subject of communication, the communication. The motivation (critical factors analyzed), that an unfavorable rating was obtained with 66.7%. Why is a proposal for improvement for work performance and organizational climate, so that in this way can be improved at the same time. When proposing an improvement plan, it is recommended next time, that the municipality take into account the power of the budget to take into account the best capacities to improve the digital means of communication.

## **KEYWORDS**

Organizational climate, work performance, motivation, communication, absenteeism, training.

---